

IT リテラシー向上における 情報システム部門の役割についての研究 －IT 難民を救え－

アブストラクト

1. 研究の背景

新型コロナウイルスの拡大により、企業の働き方が急激に変化し、より一層 DX（デジタルトランスフォーメーション）への期待が高まった。企業は IT を活用して働き方の多様化や非接触によるコミュニケーションを実現しようとしているが、従業員各々の IT リテラシーに大きな差が出てきた点が問題となっている。情報システム部門は、IT を用いた業務の改善や情報セキュリティ対策において重要な役割を果たしており、IT リテラシーの維持／向上のために、情報システム部門ではマニュアルの作成や e-learning などを多くの企業で実施している。しかし、期待通りに出来ておらず、教育が充分でない場合には、セキュリティインシデントの発生や問い合わせの増加などの問題が生じることがある。企業が成長し、時代や情勢に適応するためには、従業員の IT リテラシーの向上が重要な課題となっている。

2. 研究の目的とアプローチ

本研究分科会では、情報システム部門が IT 難民を救うために自社の IT リテラシーの底上げを行うことを目的とし、以下構成要素から成る「虎の巻」と呼ばれる支援ツールを作成した。

(1) アンケート：「理解度」「関心度」を軸に IT 難民を見える化するためのツール

(2) 施策一覧：情報システム部門が抽出した IT 難民の理解度／関心度を向上させるための施策

なお、単なる研究論文に留まらず実用性を伴う研究とするために、虎の巻を含む研究成果物一式は企業の「時代の流れとともに求められる IT リテラシーが変化しても、変わらず守るべき心構え（マインド）も向上させる」ことを意識して作成した。また、本研究分科会では、従来から取り組んできた知識中心の取り組み「理解度」に加え、新たに心構え（マインド）を「関心度」と定義し、この 2 軸で IT 難民の評価を行った。

本研究分科会の参加メンバーの企業にて実際に「アンケート」を実施し、「理解度」「関心度」の両軸で IT 難民度合いを分類することで IT 難民を抽出した。その後、各施策の有効度／取り組み易さ（リソース／コスト面）に焦点を当て、「インタビュー形式でのヒアリング」にて「施策一覧」の有用性の評価を行った。

3. 評価

本研究分科会メンバーの立案した仮説と、ヒアリングによる評価結果を比較した結果、ユーザーによる有効度に対する評価のうち約 67% が一致した。有効度に対する情報システム部門の評価を確認すると、ユーザー評価と比べて有効度への評価が全体的に低く、有効度に対するユーザー評価との一致度に関して、本研究分科会内と評価が一致しなかった施策がいくつか存在した。しかし、その内訳を分析したところ、実施したアンケート結果で「関心度」の高いと評価されたユーザーの多くは、各施策について高評価を付けていた。ただし、いくつかの IT リテラシー向上施策で想定と異なる結果となったため、本研究分科会内の評価より情報システム部門またはユーザー視点での評価が低かった施策について個別に考察を行った。

4. 総論

本研究分科会にて検討した IT リテラシー向上施策案は、総じて一定の有用性があるものであり、企業各社で取り組む価値があるものを作成できたと考える。今後「虎の巻」を活用してもらうことで多くの企業の IT リテラシー向上に寄与するために、今回検討／検証できなかった課題についても、同様のプロセスを踏んで課題の分析／IT リテラシー向上施策の立案／評価を実施することが望ましい。