

## [03\_05]九州大学大型計算機センター広報 : 3(5)

<https://doi.org/10.15017/1467970>

---

出版情報 : 九州大学大型計算機センター広報. 3 (5), pp.1-42, 1970-10-12. 九州大学大型計算機センター  
バージョン :  
権利関係 :

## 利用者の声

## 1、三たびカード複製について

大量のカードの複製の処理は、クローズドパンチ室のFACOM-Rのカード穿孔機で行われているものと思いますが、6月中に2度ほどその①複製ミス②複製ミスが発見されたときの recovery の体制（ユーザーを含んだ）について利用者の声を通じて投書しましたが、その後とられた処置について投書者に連絡もないので三たび投書いたします。

## 1) 複製ミスについて

複製ミスは今もって（7月7日現在）9カラム目に50枚に1枚ぐらいの割合で生じています。たしかに一時期に比べて、ミスが減っているので、ハードに対して何らかの処置がとられたとは思いますが、センターとしてはその after care に欠けるところがあるのではないのでしょうか。穿孔機に一部欠陥があるからといって複製サービスを一時中止されたのではユーザーは非常に迷惑ですし、複製された結果にセンター側が全責任を負うことも無理だと思います。といってミスがそのまま放置されても困ります。そこで暫定的な対策として早急に次のような点を少なくとも複製を依頼するユーザーに周知させる必要があります。（周知であって一片の掲示を出せば片付くという問題ではない。これは6月の段階で当然出されてよかったと思う。）

①複製の場合はコピーされたカードの作表を必ずとることをユーザーに積極的にすすめるべきである。（できれば original card deck の作表もした方がよい。）

②主としてどこにトラブルが生じやすいか（たとえば、今回の場合は9カラム目）を明示して、ユーザーがチェックするときの参考にする。

各ユーザーがそれぞれトラブルが生じた時点ではじめて、処置をとるという自衛手段だけでは非常な無駄になります。事実、このことは、業務上の重大な問題と考えて、工学部から出ている業務委員の田村先生に申したところ、田村先生も9カラム目のパンチミスが昨日あったということでした。そして9カラム目にミスが出やすいことをあらかじめ知っていればそのような処置がとれたのにとくやんでおられました。

私が6月のはじめ複製のミスを指摘して以来、センターは投書者はおろかユーザーに対して何らの、action もとっていないように思われます。問題は投書者とセンターだけの間のことではなく、利用者全体に拘ることですので善処を要望します。

## 2) 複製ミスの発見と通知の体制について

先の投書でも指摘しましたが、このようなミスをユーザーが発見した場合その情報をセンターに通知して、センターは素早い処置をとり、センターの運営を円滑にする必要があります。そのためにユーザーに協力を求め、センター側は協力に対する受入れ体制をととのえるべきだと思います。しかし現状では、先の投書で指摘したように、ミスを発見して受付に通知しても、通知者と受付の間でその情報が

適当に処理される（即ち、複製された結果に対する責任はユーザーにもってもらいますという返事があった。それはそれでよいのだが、穿孔機に trouble のあったという情報はどこにも伝わらない）だけで、受付→センター中枢（業務、開発、企画など）→受付のルートがルーチンとして確立されていないと思われるために、ユーザーの折角の協力の意志がふみにじられているのではないのでしょうか。

ユーザーはえてして自分本位であって、当面は自分のジョブがスムーズに処理されてゆくことにしか関心がありません。そのようなユーザーをして共同利用センターをよりよくしてゆくための協力体制の中にくみこむには、情報提供などに対するセンター側のルーチンワークとしての処理体制と、そしてそれをユーザーに対して素早く応答する体制が是非必要だと思います。

これまでの投書はすべて、センター側にそのような窓口→中央→窓口の体制が整っていないためにやむをえず利用者の声という投書の形をとらざるを得なかったことをくり返し強調します。

〔追記〕

1. 前2回の投書に対する回答は、その後45年8月発行の広報に掲載された。
2. 8月中にも数回複製を依頼したが、このときは複製ミスは一度も生じなかった。だからといってFACOM-Rのカード穿孔機の上記の欠陥が除去されたのかどうかはわからない。そこでユーザーとしては、複製依頼の際はあいかわらず1)の①の処置をとりつつけている。そして、複製に異常がない場合には、努めて受付に口頭でその旨を伝えているつもりであるが、果してこの種の情報をセンターとしてはどのように処理しているのだろうか。 (九州大学 工学部 牛島和夫)

◎ いろいろご迷惑をおかけして申しわけありません。ご指摘の件は大きく分けて次の4点と思います。

- 1) カードの複製においてミスパンチが起こること。
- 2) この障害がなかなか除去されないこと。
- 3) 利用者に対してこのような情報が早く適確に知らされないこと。
- 4) 利用者の希望、苦情等に対処する体制が十分でないこと。

1)、2)について

複製ミスはFACOM-Rのカード読取装置のハードウェア上の障害です。このカード読取装置は調整が非常に微妙で、使用条件のわずかな変化でエラーを起こすことが判明しました。メーカーである富士通のCEによる調査、調整は常時行なっているのですが、完全にエラーを無くすることができません。

ここの障害の除去については、メーカーと交渉中ですが、最終的には機器の変更による解決しかないように思われます。障害が発生してから処置が完了するまで随分時間がかかっていますが、

障害の内容が調整不良（不能？）であるため抜本的処置がとれずご迷惑をおかけしました。利用者の声をバックにメーカーに強く働きかけたいと思います。

### 3) について

障害があった場合の通知、処置等が不十分であることは、今までもしばしば指摘されていることで誠に申しわけありません。ご指摘の処置については直ちに実施いたします。このように障害の処置、通知等が遅れたり、不適當であつたりする根本原因は、障害の範囲、緊急度等について、利用者とセンターとの間で意識のズレが起こることにあると思われまふ。センターは利用者の立場で物事を考へているつもりですが、実際には利用者の立場を十分理解しきつていない点が多々あります。

このようなことのないよう、今後とも十分気をつけていきたいと思ひますが利用者の方々もセンターの立場を十分ご理解の上ご協力をお願いします。

### 4) について

利用者の意見、苦情等はその内容によつて、受付窓口によるもの、プログラム相談室を通じるもの、地区別を通じるもの、各種委員会を通じるもの、利用者の声としての投書によるもの、質問要望書によるもの等があります。このうち、特に受付窓口およびプログラム相談室にはかなり問題があります。これらはジョブおよび穿孔の受付、プログラム相談の機能しか持つてなく、意見、苦情の受付窓口として機能してないからです。利用者との接点はまさにこの2つの場所であつて、それのみと言つてよいくらいのものです。したがつて、ここから入つてくる情報をいかに早く正確にセンター中枢に伝えるかといふことは、非常に重要な問題となります。このためとりあへず受付担当者との定例的な情報交換の会合を持つようにしたいと思ひます。このため、週に1～2回受付時間が30分程度短くなることになるかもしれませんが、センターの使い勝手をよくするためと思つて利用者の方々にはご了承いただきたいと思ひます。

もっとも、このような手段をとつてもセンター中枢での処置が悪いとなんにもならないわけですからその点は今後とも十分気をつけていきます。

なお、このような処置を取つたにしても、受付窓口やプログラム相談室を通じての意見、苦情は忘れられたり、不正確になつたりしがちです。できるだけ質問要望書を利用して、直接責任者が情報を受けとれるようにしていただきたいと思ひます。質問要望書であれば必ず回答されることとなりますので特に回答の必要な場合にはご利用ください。現在プログラム相談室にありますが、受付窓口にも常備します。

(有田五次郎)

## 2、利用の手引について

改訂の際各頁ごとに何年何月改訂かを記して下さい。同時に目次の欄にも、同じように改訂年月日を入れて下さい。どんどん変つていくので新しいのをもらつても、それだけで充分なのかどうか不

安です。目次に全部の改訂年月日があれば、この不安がなくなります。(西利協事務局 大槻説乎)

◎ 広報教育委員会において、このことについて充分検討しました結果、今後追録を出す場合、より分かり易くするために追録加除一覧表を作り追録と一緒に送付し、改訂年月日については追録号のページごとに追録号数を明記することにしました。

なお、今まで配布した追録が漏れていたり、さし変え間違い等でお手元の台本が不完全になっていると思われるので、来年の4月をめどにして新しく台本を作り直すことを目下検討中です。

(広報編集掛)

### 3、宿舎の問題

現在使用している浜の寮、同窓会館はたいてい混雑して、満員の場合が多いようです。近くの適当な宿と契約して安心して出張できるような体制を整えてほしい。(西利協事務局 大槻説乎)

◎ 宿舎につきましては、早速格安で確実な所をと、2、3ヶ所交渉してみましたが、現在のところセンター側の条件と一致するような宿舎がありませんので一応その旨お知らせします。

(庶務掛)

### 4 滞在者控室の机について

机の数が足りません。結果を調べるには、広い場所が要るので、机の大きさは丁度一人分として、使い易いのですが、今二つしかないので、出張者が三人以上になると大変不便です。あと二つ位あれば、ありがたいと思います。(西利協事務局 大槻説乎)

◎ 御指摘のように、机の数が少なく出張利用者の方々には、大変ご迷惑をおかけしておりますがこの度、机を一つ追加しました。現在、滞在者控室には、机・3、椅子・12、卓子・1、長椅子1がはいっております。さらに、卓子および長椅子を追加の予定にしております。(45年9月16日現在)

(共同利用掛)