

# ユーザーサービス部門活動報告

米谷 雄介<sup>1</sup>, 最所 圭三<sup>1</sup>, 後藤田 中<sup>1</sup>, 近藤 まゆみ<sup>2</sup>, 小野 滋己<sup>2</sup>, 山下 俊昭<sup>2</sup>,  
 Y.Kometani<sup>1</sup>, K.Saisho<sup>1</sup>, N.Gotoda<sup>3</sup>, M.Kondo<sup>2</sup>, S.Ono<sup>2</sup>, T.Yamashita<sup>2</sup>,  
 豊嶋 尚子<sup>3</sup>, 末光 京子<sup>2</sup>, 青木 有香<sup>2</sup>, 香西 理恵<sup>3</sup>, 七條 強<sup>2</sup>  
 N.Toyoshima<sup>3</sup>, K.Suemitsu<sup>2</sup>, Y.Aoki<sup>2</sup>, R.Kozai<sup>3</sup>, T.Shichijyo<sup>2</sup>

(香川大学総合情報センター/創造工学部<sup>1</sup>, 香川大学 学術・地域連携推進室 情報グループ<sup>2</sup>,  
 香川大学総合情報センター<sup>3</sup>)

## 1. まえがき

ユーザーサービス部門の業務は、図 1 に示すように、サービスの基盤の維持管理とユーザーへの対応である。サービス基盤の維持管理として、統合認証 ID や認証連携サービスの提供、それに付随するトラブル対応や PC ルームに関する業務があり、ユーザーへの対応として、ホームページ刊行物を通じての情報提供や FD 等のイベント企画、ヘルプデスクや問合せ内容の分析など、ユーザーに対するサービス提供状況の把握およびユーザー管理に関することを扱っている。現在の構成員は、教員 3 名、事務職員 8 名である。本報告では、PC ルーム運用、FD・SD 企画/イベント協力およびヘルプデスクに持ち込まれた相談の分析結果を紹介する。それらに加え、ヘルプデスクの分析に基づいた今後の運営方針を示す。

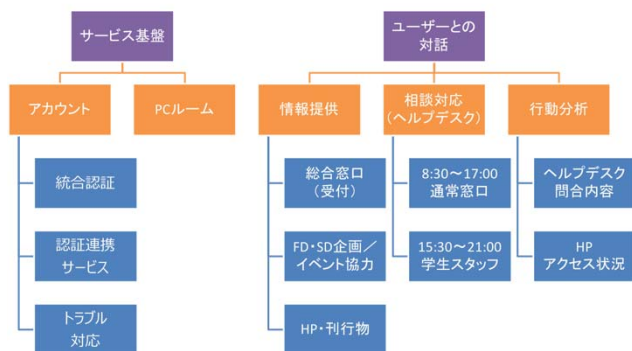


図1 ユーザーサービス部門の主な業務内容

## 2. PC ルームの効率的運用

授業改革や新学部の設定に伴い、少人数参加型授業への関心が高まる一方で、効率性、すなわち大規模一斉授業へのニーズもまた高くなっている。そこで

PC ルームも効率的な運用の実現のため、PC ルーム統合やスペースの活用について検討した。図2、図3に移設前の座席配置を示す。図4に移設後の座席配置を示す。移設の結果、59名の教室収容人員を確保し、情報リテラシー等のPC ルームを利用した一斉授業のニーズに対応した。また教室名については、「コンピュータルーム」と呼ばれていた箇所を「PC ルーム」に統一し、より実態に合った名称付けを行った。



図2 図書館コンピュータルームA(移設前)

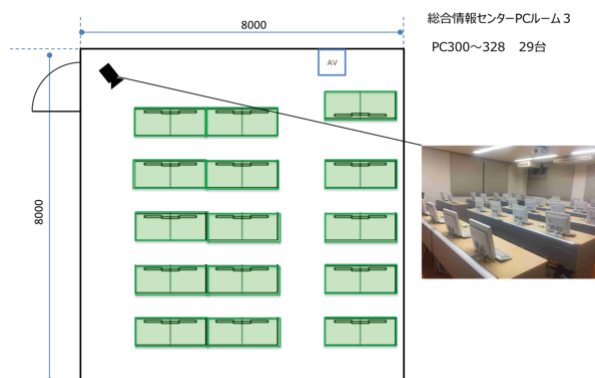


図3 総合情報センターPCルーム3(移設前)

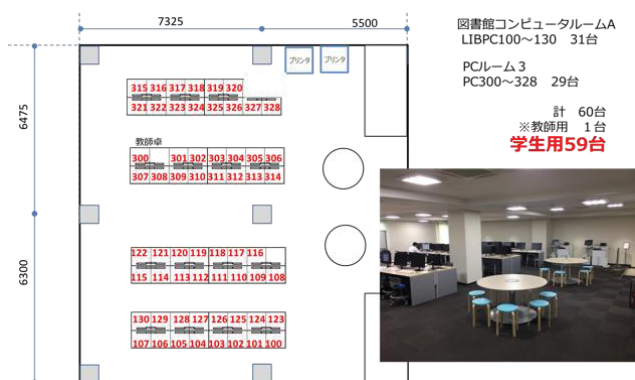


図4 図書館 PC ルーム L1 (移設後)

### 3. 国立大学法人等情報化連絡協議会への協力

FD・SD 企画／イベント協力の一環として総合情報センターユーザーサービス部門として協力した事例である。

国立大学法人等情報化連絡協議会は、大学の情報化に向けた取り組みに関する研究発表会(国立大学法人等情報化発表会)を毎年、全国の大学持ち回りで開催している。本発表会を通じて、情報共有・情報交換を図ることにより、より一層の情報化推進に資することをねらいとしている。図5に本発表会のポスターを示す。平成29年度は10月23日から10月24日まで、香川大学講堂で開催した。



図5 国立大学法人等情報化発表会のポスター

情報セキュリティに関する取り組み、業務・システムの最適化に関する事例、管理運営の業務改善、および事業継続計画・危機管理体制の整備事例など多岐に渡る事例について、2日間で計14の研究が発表され、熱心な質疑応答が行われた。全国から127の機関(国立大学法人, 研究所, 高専)から2日間を通じて約140名の参加があった。

### 4. ヘルプデスク相談分析

図6に、過去4年間の相談内容ごとの相談件数の推移を示す。図6から分かるように、教育用PCに関する問い合わせは、年々減少傾向にある。持ち込みPCについては増加する傾向にあったが、本カテゴリに対してスマートフォンに関連する質問が増えてきていたため、2018年度からは記録カテゴリの見直しを行うこととしている。

2017年度は、無線LAN／プリンタの質問が多くあった。メールについての質問は2016年度から増えているが、これは情報リテラシーの授業でGmailの利用者教育を行っていることと関係していると思われる。

本学の Learning Management System として利用されている Moodle や、統合認証 ID に関する問合せが増えているのは、Moodle での授業が増えていることが関係していると思われる。Moodle については本センターだけでなく、本学の学務グループや修学支援グループも関係が強いため、学生に対して正確にアナウンスを行うためには、部局間連携が大切であると考えられる。

少数例ではあるが、学外の講師等から、授業のためPCルームの使い方に関する質問が例年発生していることもわかった。そこで教員の事前の授業計画がスムーズになるようにハードウェアの使い方等をわかりやすく伝えるビデオマニュアル等の整備を検討することとした。

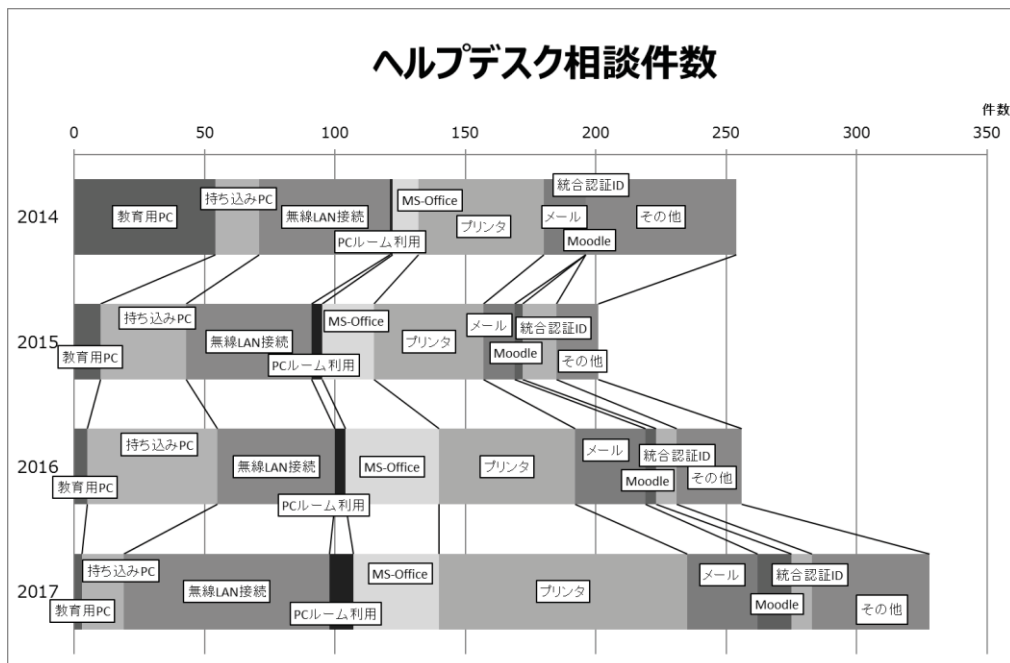


図6 ヘルプデスクに対する内容別相談件数の年次推移

コンピュータシステムリプレイス前は、無線 LAN のアクセススポットに繋いだ後の操作がわからない、携帯を買い換えたので無線 LAN に繋がらなくなったという無線の接続方法や、プリンタの紙詰まり、持込 PC からの印刷方法、印刷場所などの相談が多く寄せられた。コンピュータシステムリプレイス後は、システムリプレイス後の Mac アドレス登録システムのログイン後の登録方法や手順通りに登録を行っても登録できない事例や、OSによって必要手順が増えるなどの事例も発生し、本センターの教育システム部門やネットワーク部門等と連携して解決にあたった。

Moodle に関する問合せの増加と同時に、統合認証ログインによらない部局独自の e-learning システムに関する問い合わせの増加も観測されている。Moodle とその他の e-learning システムとを区別していない学生も少なくなく、トラブル対応の際に学生がたらい回しに遭うことを避けるため、管理が部局間にまたがるものは対応フローを整備するなど、トラブル解決のための情報整理を行う予定である。また、来年度は、ナレッジ化を進め、チャットボットによる対応の一部自動化を検討している。

## 5. あとがき

平成 30 年度から米谷教員が部門長として就任する。部門員として、総合情報センター長の最所教員、情報セキュリティ部門部門長の後藤田教員に加え、事務職員の新メンバーも加わる。部門員一致協力して、上記の業務に加え、ホームページのユーザビリティ向上やユーザーへの情報セキュリティサポートの強化を推進していく。