

平成26年度 ヘルプデスク報告

瀬野 芳孝¹ 太田 芽衣²
Y.Seno¹ M.Ota²

(香川大学学術室情報グループ^{1,2})

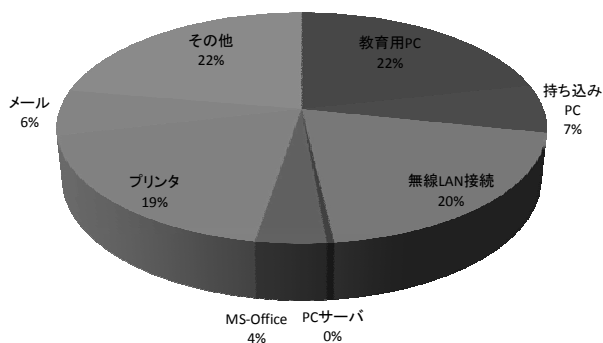
1. 寄せられた質問内容および件数

ヘルプデスクに寄せられた内容と件数について、平成25年度までのものについては、前号で報告いたしましたので、本稿ではその後について紹介いたします。

平成26年度に寄せられた質問を分類ごとにまとめて集計し、比率で表したものが図1です。

質問の分類項目としては、その他も含めて7項目にしています。教育用PCに関しては、ハードの故障が頻発したため、高比率になってしまいました。平成25年度以前でも高比率であった無線LAN接続、プリンタ利用は今年度も高くなっています。無線LAN接続の機器は大部分が携帯端末（スマートフォンなど）です。機器そのものは広く普及していますが、操作のところでは、『誰でも簡単に』とまではいかないのかもしれない。

図1



2. PCルームにおける学生の忘れ物

夜間担当の業務終了時には各部屋を見回り、忘れ物等について確認を行っています。平成26年度に取得した忘れ物について、まとめたものが表2です。最近の忘れ物の特徴として、USBメモリ、携帯端末等の充電ケーブルやプラグといった情報端末付属品が多いことが挙げられます。10年ほど前の、フロッピーディスクが多かった時代を思うと隔世の感があります。

忘れ物全体のうち、4分の1程度は持ち主に引き取られています。特に、USBメモリは35%弱と高率になっていますが、それでもその3分の2近くが引き取られないままになっています。USBメモリにぎっしりと情報が詰まっていることに無頓着な学生が多いと憂慮されます。

また、学生証については、本人の所属学部学務担当係の方に持参して本人への返却を依頼し、返却率は100%となっています。

表2

品名	件数
USBメモリ	90
文房具	61
書籍・プリント類	27
学生証	22
イヤホン	13
情報端末等の付属品	12
鍵	6
CD等メディア	7
傘	13
腕時計	6
その他	52
計	309