

# ユーザーサービス部門活動報告

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>,  
 K.Saisho<sup>1</sup>, N.Gotoda<sup>3</sup>, M.Kondo<sup>2</sup>, S.Onoi<sup>2</sup>, Y.Maeda<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>, 井戸元彩夏<sup>2</sup>  
 N.Toyoshima<sup>3</sup>, K.Suemitsu<sup>2</sup>, Y.Aoki<sup>2</sup>, R.Kozai<sup>3</sup>, A.Idomoto<sup>2</sup>,  
 (香川大学総合情報センター/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は、平成 28 年 4 月に設立され、従来のヘルプデスクの他にユーザーに対するサービス状況の取得およびユーザー管理に関することを扱う。現在、教員 2 名、事務職員 8 名で構成している。本報告では、ヘルプデスクに持ち込まれた相談の分析結果およびそれに基づいた今後の運営方針を示す。

## 2. ヘルプデスク相談件数の推移

8:30～17:00 の間は、通常窓口で、15:30～21:00 の間は、学生スタッフをヘルプデスクに配置し、ユーザー対応を行っている。通常窓口と学生スタッフとの間で

寄せられた質問・情報を共有し、連携して問題の解決を計っている。

## 3. ヘルプデスク分析

図 1 に、過去 3 年間の相談内容ごとの推移を示す。図から分かるように、教育用 PC に関する相談は、年々減少しており、持ち込み PC の相談は、年々増加している。このことから、学生が PC ルームを利用するよりも、持ち込み PC やスマホを利用するようになってきていることが推測される。

無線 LAN・プリンタに関する相談の増減はほとんど見られない。無線 LAN・プリンタシステムの変更はないので、ヘルプデスクに相談に来なくても自己解決でき

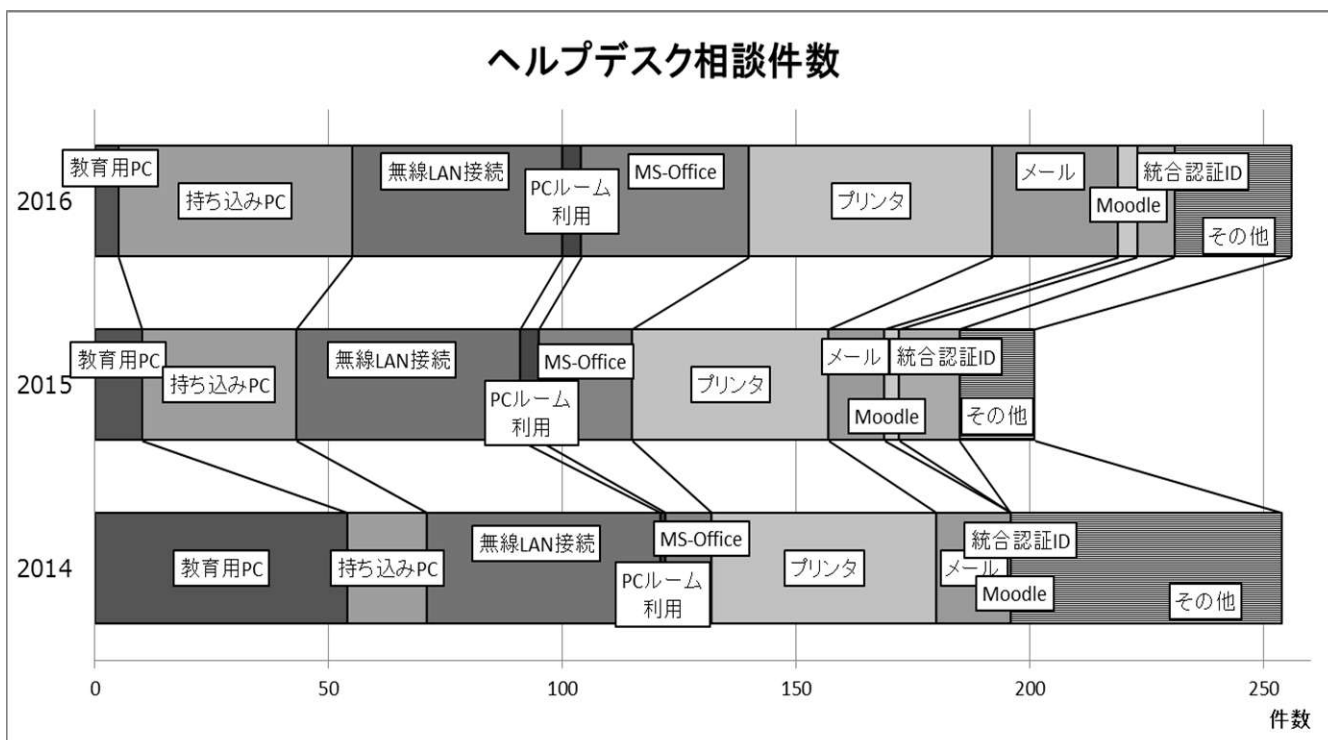


図1 内容別相談件数の推移

るようにするために、ホームページの QA、マニュアルの見直しを行っていく。メールに関する質問が昨年度から増えているが、情報リテラシーの授業で Gmail を扱ったことで利用者が増加したことが要因であると推測される。また、Moodle、統合認証 ID に関する相談も増えているが、これは Moodle での授業が増えてきていることが要因であると推測される。

サポートの強化を推進している。なお、人事異動等によるメンバーの変更もあり、ヘルプデスク及びホームページ制作を精力的に担当していただいた立石 晃一(平成 29 年 3 月末異動)、前田 由佳(平成 29 年 6 月末退職)の両チーフに対し、感謝の意を表す。

#### 4. ヘルプデスク相談内容

ヘルプデスクに多く寄せられた相談内容は、以下のとおりであった。

- 無線 LAN について
  - 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
  - URL の打ち間違いで接続できない
  - 携帯を買い換えてから無線 LAN に接続できなくなった
- プリンタについて
  - USB からの印刷方法
  - 両面印刷の方法
  - サイズの変更方法
  - 持込 PC からの印刷方法

無線 LAN・プリンタについては、2017 年度にネットワークシステムとコンピューターシステムの更新が予定されており、ユーザーインターフェイスの変更が予想されるため、ホームページの QA、マニュアルの整備を引き続き行っていく。

#### 5. あとがき

平成 28 年度の活動計画として掲げていた、ホームページの QA の更なる充実と Google Analytics によるユーザーの画面遷移の分析を行い、ホームページの改善を行うことについては、本年報「Google Analytics を用いた総合情報センター Web サイト分析」で述べる。

また、平成 29 年度は新たに副部門長として後藤田 教員(情報セキュリティ部門長)を迎え、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