

**遠隔授業サポート崩壊！！
を起こさないためには！**

**大阪大学サイバーメディアセンター
竹村治雄**

このプレゼンテーションでは

- 遠隔授業を実施する教員、受講する学生を支援する際に考慮すべきポイントを考察
- 各大学の事例を交えながら現状を報告

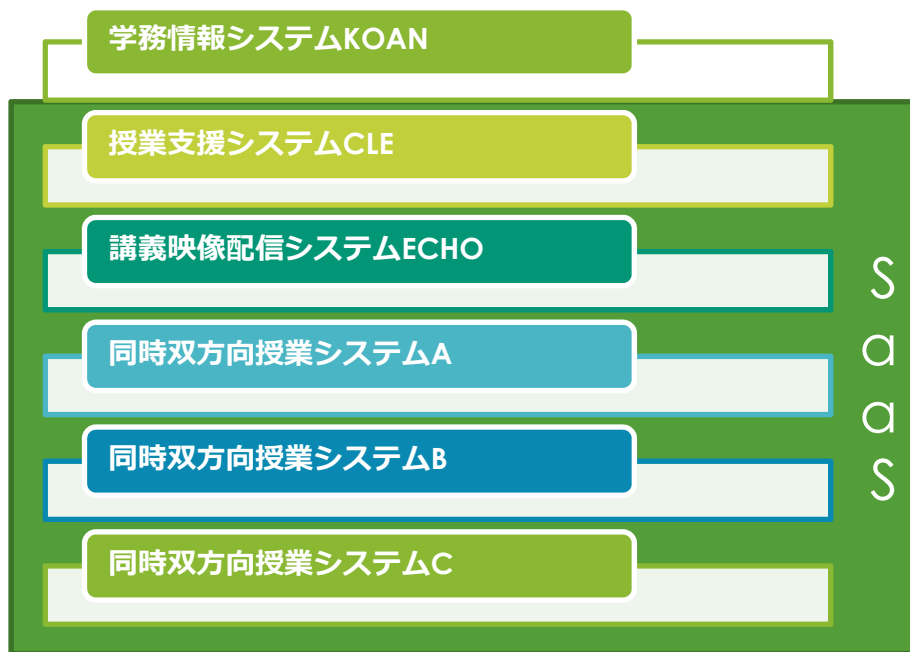
遠隔授業実施に必要なサポート

- 準備段階
 - 事前講習会を教員向けに実施
 - 教員・学生向けのドキュメント整備と公開
 - Webページの作成
 - ドキュメント整備（英語対応も重要）
 - サポート体制の確認
 - IT部門 各サブシステムの使い方の支援体制
 - FD部門 遠隔授業の教学的見地からの支援
 - 教務部門 遠隔授業に対応した支援体制の確立

遠隔授業実施に必要なサポート

- 実施段階
 - 問い合わせ対応の拡充
 - メールによるサポート
 - 電子掲示板によるサポート（同じ質問が来るのを防げる）
 - 電話によるサポート（テレワーク時は工夫が必要）コスト高
 - 問い合わせ内容に基づくFAQの構築
 - IT、FD、教務の連携の強化
 - 問い合わせ窓口が複数あっても、使い分けてくれない

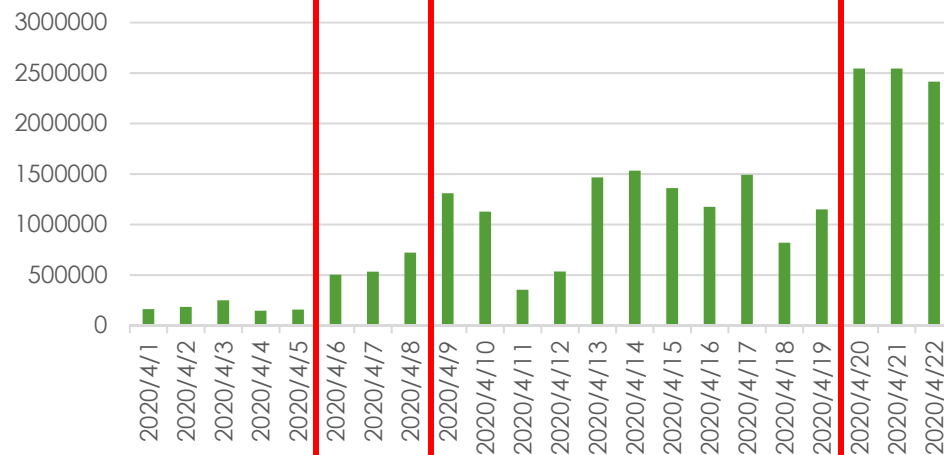
大阪大学の状況（サポート体制）



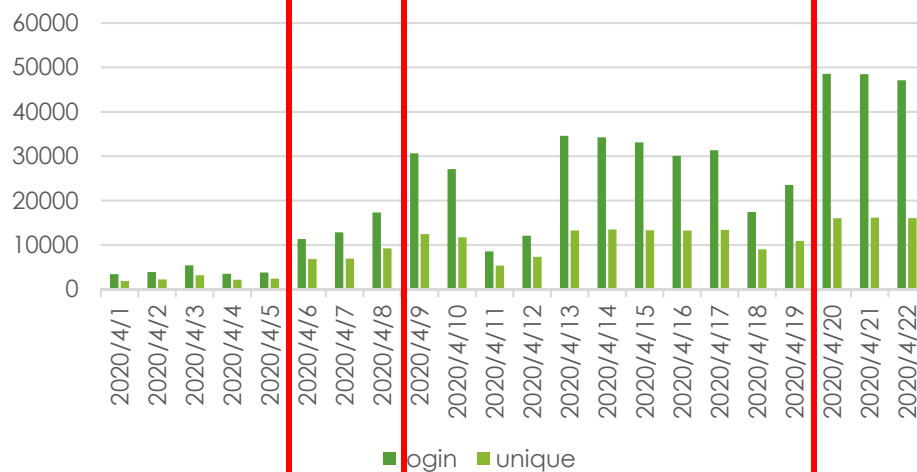
- ◆ 学務情報システムKOANに関する問い合わせは部局教務担当窓口が対応、従前は窓口対応が中心 → メール対応への移行中
- ◆ それ以外の大学が公式に提供しているサービスはサイバーメディアセンターが中心に一部全学教育推進機構・教育学習支援部がヘルプデスクを開設して対応。（メールが中心、電話はリクエストベース）
- ◆ ヘルプデスク対応時間（4月中）
 - ◆ 平日 午前9時から午後9時
 - ◆ 週末 午前9時から午後5時
 - ◆ 上記時間帯以外、部門教員が適宜対応（メールを見て、緊急案件には返信）

大阪大学の状況（利用状況）

CLE日別総リクエスト数



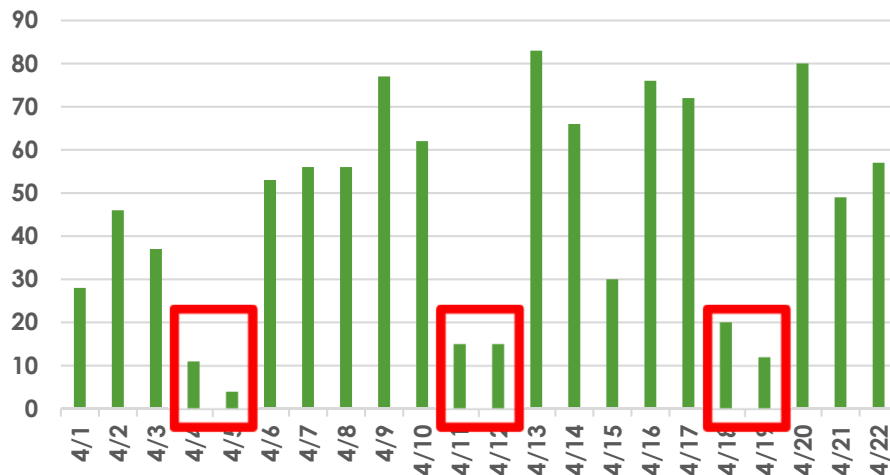
CLE日別ログイン人数



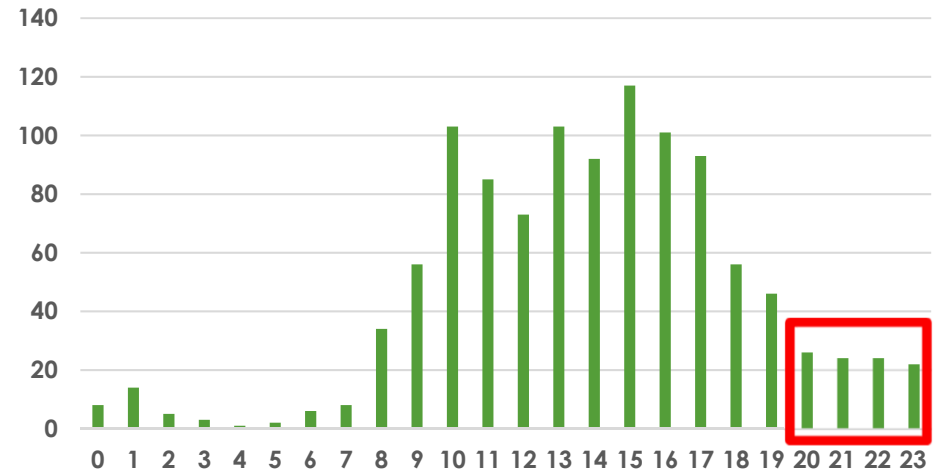
- ◆ 一部部局で6日から授業開始、学部1年生以外の授業は9日開始、学部1年生の授業が20日開始、最大250万PV前後で推移。
- ◆ ログインの日ごとのユニークアカウントは16,000程度で推移。
- ◆ 週末も多くの教員、学生が利用

大阪大学の状況（サポート状況）

CLE日別問い合わせ件数



時間帯別問い合わせ件数



- ◆ IT部門受付のメールによる問い合わせ件数を日別に集計（平均50件／日）
 - ◆ 平均4.5通のメールで解決 = 2往復と少し（期間中総メール件数5049件）
- ◆ 週末もある程度の問い合わせあり（15件／日程度）
- ◆ 午後9時から深夜までの問い合わせもそれなりにある

学生向けのサポートは専用コミュニティへ誘導



学生サポートからコミュニティへ移動し、その掲示板で質問をうけつける。対応はTAが担当

フォーラム	説明	総投稿数	未読の投稿数	未読の返信	総参加者数
CLEの使い方に関する質問		64	64	0	28
遠隔講義に関する質問 <input type="button" value="▼"/>		8	8	0	7
情報教育教室、CALL教室に関する質問		0	0	0	0
その他の質問 (コンピューター一般に関する質問も可)		58	58	0	23

特徴的な工夫（東京大学）

多くの講義を同時双方向授業へ誘導

- LMSの利用はオプションにしてしまう

教員は同時双方向型の授業のためのPPT作成に専念？



結果的にLMSの利用方法への問い合わせは減る

LMSへのアクセス集中も減る

- 同時双方向のメディア授業への入り口の周知方法を工夫
- ネットワーク帯域への考慮が必要（できるだけ音声のみで）

特徴的な工夫（京都大学）

教務系職員を学生サポートに活用

従来から：教務系職員は学務管理システムには精通しているが、LMS は利用経験がなく、オンライン授業での学生の質問に答えられない

LMS を利用する教員も少なく、特に対応を考えていなかった

コロナ対応：**教務系事務からの要請で**、教務系職員用のLMS のコースサイトを開設、資料閲覧や課題の提出など学生が典型的に出会うシーンを設定

多様な使い方をする教員の支援までは求めない

教務系職員による支援を意識した簡易版のマニュアルを整備

■ まとめ？

- 利用者（教員／学生）の行動を予測してサポート体制を構築
- 翌日にはできるだけ繰り返さない
- できない話はASAPで返信する
待たせて出来ませんトラブルのもと？
可能ならば素早く代替案を提案
- スタッフのサポート疲れ→睡眠不足に注意！