

[2020]九州大学情報統括本部年報 : 2020年度

<https://hdl.handle.net/2324/4741344>

出版情報 : 九州大学情報統括本部年報. 2020, pp.1-, 2021-12-01. Information Infrastructure Initiative, Kyushu University

バージョン :

権利関係 :



第 19 章 オンライン授業支援タスクフォース

19.1 問い合わせ窓口の設置検討に関する事項

(1) メールによる問い合わせ窓口の設置

オンライン授業の実施方法や各種ソフトウェア、ツールの使い方全般に関する質問を受け付けるためのメールアドレス(online-lec-help@iii~)を設置した。本メールアドレスは主に教職員からの利用が多い傾向にあった。

(2) Web フォームによる問い合わせ窓口の設置

問い合わせ内容を分類して、問い合わせ対応を効率化するために Web フォームによる問い合わせ窓口を用意し、Moodle 等にリンクを掲載した。Web フォームからの問い合わせについては、学生主体の支援組織(quickQ)が一次対応を行い、対応できない内容を教職員による二次対応に回すという流れを整理して運用を行った。多くのケースは一次対応で回答できている。

(3) LINE による問い合わせ窓口の設置

学生主体の支援組織(quickQ)と打ち合わせを行い、学生の多くが利用している LINE による問い合わせ対応の仕組みを立ち上げ、運用を開始した。FAQ を整理し、自動応答を行うサービスの提供も開始した。

19.2 マニュアル公開場所の検討に関する事項

(1) 編集場所の削減について検討

オンライン授業の実施方法、システムの利用方法などに関する類似した情報が複数の場所に展開されている状況を鑑み、ソースとなる情報を編集する場所を SharePoint 上などの共同編集可能な場所に集約し、各案内用の Web ページ等には情報のソースの公開用アドレスからアクセスしてもらう方法を検討した。

19.3 利用支援体制の検討に関する事項

(1) 学生主体支援組織との連携

2020 年度は学生主体支援組織(quickQ)との連携体制を構築することで、問い合わせ対応の効率化を図ることができた。2021 年度も引き続き学生主体支援組織との連携を継続し、問い合わせ窓口の一本化や、より一層の効率化について検討を進めることとした。