

[2021]九州大学情報統括本部年報 : 2021年度

<https://hdl.handle.net/2324/4844360>

出版情報 : 九州大学情報統括本部年報. 2021, pp.1-, 2022-10-01. 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.kyushu-u.ac.jp) を設置している。2020 年度と比較すると大幅に問い合わせ件数は減少した。

(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ている。多くのケースは一次対応で回答できた。

(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) と連携して、LINE による問い合わせ対応を行っている。FAQ を整理し、自動応答を行うサービスの提供を継続した。

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する作業を進めた。

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

学生主体支援組織 (quickQ) との連携を 2020 年度から継続している。問い合わせ対応のさらなる自動化、効率化に向けた検討を進めた。

19.4 タスクフォースの今後

タスクフォース設置時に掲げた目標を達成できたため、設置時の計画通り 2021 年度末 (2022 年 3 月 31 日) をもって本タスクフォースの活動を終了する。次年度以降は、システムの基盤や運用に関わる内容については教育基盤事業室へ引き継ぐ。また、サービス提供についてはラーニングアナリティクスセンターならびに教育基盤事業室に引き継ぎを行う。