

## IT サポートデスクについて

01

グローバルソリューションサービス株式会社 北村 広志

### ◆ IT サポートデスクについて

私は 2007 年 3 月より IT サポートデスク関連の業務委託を受け、グローバルソリューションサービス株式会社より出向しております。

学生の目線に立ち、PC を有効に活用していただけるよう学生生活をサポートしております。また、下記の通り教職員向けのサポートを行っております。それ以外の内容につきましてもできる限り対応させていただきますので、ぜひお気軽にご相談ください。

なお、2015 年 4 月より、IT サポートデスクは大学教育棟 2014 の 3 階に移設する予定です。移設後につきましては今まで以上に皆様への適切なサービスが提供できるよう準備を進めております。今後ともよろしくお願いたします。



### ◆ 教職員向けサポートについて

IT サポートデスクでは、教員の皆様に対し、主に下記の内容についてサポートを行っています。

#### ① ネットワーク・アカウント関連業務

学内 LAN ネットワークを利用するためのアカウントに関する書類の受付や発行依頼を行っています。

#### ② PC に関わる電話サポート

先生方からの PC、ネットワークプリンタ等のトラブルに時に関わる問い合わせに対してサポートを行っています。  
※出張サポートは行っていません。

#### ③ 持ち込みパソコン診断

お使いのパソコンの調子が悪い場合、専用ソフトを使用し診断を行います。  
※出張サポートは行っていません。

#### ④ アカウント関連

アカウント紛失やアカウントのパスワードロック解除に対応します。

#### ⑤ ソフトウェア操作説明

Microsoft Office や Adobe Creative Suite といった、教材や課題を作成するために必要なソフトウェアの操作方法をご説明します。

その他、ご要望の内容に応じて順次対応いたしますので、IT サポートデスクまで、メールまたはお電話にてご相談ください。

## ◆在學生向けサポートについて

IT サポートデスクでは、在學生に対し、主に下記の内容についてサポートを行っています。

下記内容について学生より問い合わせがありましたら、IT サポートデスクに来室するようご指示願います。

### ①学内でのインターネット利用準備

MyPC ネットワークへの接続を含め、学内でインターネットを活用するための準備をサポートします。

### ⑥学生 Web メールシステム転送設定

学生 Web メールシステムに受信したメールを携帯電話に転送するように設定します。

### ② MyPC プリンタ使用準備

ドライバのインストールサポートや実際の印刷方法について説明します。

### ⑦ Microsoft Office 操作説明

Microsoft Office (Word・Excel・PowerPoint) の基礎的な操作説明を行います (2007・2010・2013 対応)。

### ③アカウント票初期パスワード変更

覚えにくい初期パスワードを変更し、セキュリティレベルを向上させます。

### ⑧大学モデルノートパソコン修理関連

修理受付→修理依頼→修理後の返却を承ります。また、デフラグによるパソコンのパフォーマンスの向上を行います。

### ④ Blackboard@Tamagawa 利用説明

ログイン方法や画面説明、簡単な操作説明をします。

### ⑨ノートパソコン貸出サービス

大学モデルノートパソコンの修理期間中の学習対応のため、ノートパソコンを無償で貸し出しています。

### ⑤学生 Web メールシステム利用説明

ログイン方法やメールの送受信方法、署名や From 表記の作成方法等について説明します。

### ⑩大学モデル以外のパソコン対応

大学モデル以外のパソコンについてはウイルス対策ソフトのインストールやデフラグ等の対応をします。

## ◆Microsoft Windows XP サポート終了について

去る 4 月 9 日 (水) をもって、Microsoft Windows XP のサポートが終了しております。

対象：Windows XP / Office 2003

今後、Microsoft からセキュリティ上の脆弱性を修正するプログラムの提供はありません。インターネットに接続すると、ウイルスの脅威および不正アクセス等の恐れがあります。現在、Windows XP のパソコンを使用している場合、ご注意ください。

本件に関するお問い合わせは IT サポートデスクに電話またはメールにてご連絡ください。

## 学生スタッフ (COSMOS-eSTAFF)

### ◆ 現在の業務内容

IT サポートデスクでは学生によるピア・サポートに力を入れています。

学生スタッフは、採用後窓口対応に関わる研修を行った上で主に窓口での初期対応を行っています。MyPC プリンタの使用方法、PC 認証ページの利用方法に関する対応等、簡単な内容については学生スタッフが対応するようにしています。

### ◆ 大学教育棟 2014 に向けて

2015 年 4 月より、IT サポートデスクは大学教育棟 2014 の 3 階に移設する予定です。

それに伴い、今年度より IT サポートデスクのサービス体制の強化、ならびに学生スタッフの資質向上のため、学生スタッフがセミナー、ガイダンスの口頭説明を担当しています。

学生スタッフは 4 月の第 2 週より行う新入生向けの「MyPC 講習会 (ネットワークの接続、プリンタの使用準備等)」を目標に、昨年度より準備を進めていました。

受講した新入生からも「ゆっくり丁寧な説明だった」「プリンターの接続ができてよかった」と、好評をいただきました。

今後は学生が企画・運営するセミナー・ガイダンスの開催や、IT サポートデスクの窓口対応の体制強化などを計画中です。



図 1. MyPC 講習会

## Microsoft Office 2013 講習会

下記の通り、Microsoft Office 2013 講習会を開催します。

高等学校で情報教育の授業が必修化されましたが、学生によってその習得度にばらつきがあります。本講習会は学生の Microsoft Office 基礎操作技術向上のため開催しています。ご担当科目の授業の受講生の中で Microsoft Office の操作に不安がある学生がいましたら、参加するようご指示いただけますと幸いです。詳細は e エデュケーションセンターにお問い合わせください。

### ① Word 2013 講習会

5 月 12 日 (月)・14 日 (水)

- ・目次の挿入
- ・テンプレートの作成、他

### ② Excel 2013 講習会 (初級編)

5 月 16 日 (金)・19 日 (月)

- ・セルの書式設定
- ・グラフの挿入、他

### ③ Excel 2013 講習会 (上級編)

5 月 21 日 (水)・23 日 (金)

- ・四則演算
- ・条件付き関数、他

### ④ PowerPoint 2013 講習会

5 月 26 日 (月)・28 日 (水)

- ・スライドマスターの設定
- ・レイアウトの変更、他

# Blackboard@Tamagawa 2013 年度 授業のコース統計

2013 年度 Blackboard@Tamagawa の活用率とコース統計結果をご報告します。2013 年度春学期、秋学期を通しての Bb コース活用率は 53.4%、専任教員の活用率は 77.3%、学生の活用率は 98.7% となりました。

2013 年度で活用率が高かったのは文学部、経営学部、リベラルアーツ学部、観光学部です。どの学部でも 40% 以上の授業で利用されました。

また、授業以外の学部学科やコスモス祭、課外活動の連絡用に約 230 のグループが活用されました。

Blackboard@Tamagawa 活用推移 (大学全体)

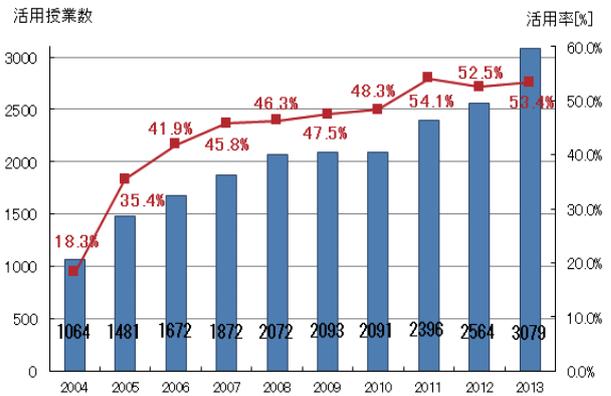


図 2. 授業における Blackboard @ Tamagawa 活用状況

- ①授業数：正式に登録され、開講された授業コード数
- ②活用数：①の授業のうち、Bb を活用した授業コード数
- ③活用率：授業のうち、Bb を活用している割合 (=②÷①× 100)

表 3.Blackboard@Tamagawa 活用推移 (年度単位)

学部	2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	コース数	活用率																
文学部	381	42.6%	423	51.5%	434	57.5%	427	61.8%	319	64.2%	265	64.8%	292	69.9%	304	74.9%	299	77.5%
農学部	75	19.0%	138	30.4%	143	40.3%	135	38.3%	155	48.3%	169	49.5%	180	46.5%	168	44.9%	157	47.0%
工学部	155	27.7%	258	41.0%	255	46.9%	191	39.9%	207	39.8%	203	40.8%	219	45.3%	213	44.6%	190	43.2%
経営学部	449	99.6%	425	97.6%	299	69.9%	378	72.6%	377	77.3%	385	76.3%	396	78.4%	380	73.6%	277	67.7%
教育学部	93	17.7%	111	21.0%	160	32.5%	169	30.2%	195	30.6%	226	34.1%	251	38.1%	255	37.7%	309	44.4%
芸術学部	79	18.1%	102	24.1%	157	27.9%	153	29.9%	174	34.7%	187	31.5%	267	43.1%	276	40.5%	249	41.0%
リベラルアーツ学部					87	79.8%	156	74.9%	222	71.6%	242	71.1%	289	75.9%	260	74.5%	234	70.5%
観光学部																	55	89.5%
コア / U S	91	25.6%	130	33.0%	187	49.3%	185	48.7%	170	45.5%	183	50.3%	228	60.4%	198	55.0%	291	59.8%
教職関連科目	7	20.0%	11	22.4%	14	35.1%	14	40.0%	13	31.7%	15	36.6%	14	35.9%	14	37.8%		
総計	1330	35.4%	1598	41.9%	1736	45.8%	1808	46.3%	1832	47.5%	1875	48.3%	2136	54.1%	2068	52.5%	2061	53.4%

- (注) ①コース数：教室での対面授業を 1 コースとして、授業コード区分別 (各学部、コア / U S / 教職共通科目) に集計。  
 ②受講者のべ数、教員実数：利用者を所属学部別に集計。  
 ③活用率 (%)：各学部開講授業コードを元に集計。(図 2. 注釈参照)  
 ④コース数と活用率の違い：コース数は、Bb 利用対面授業数を把握する目的で集計。  
 活用率は、全授業中の活用の割合を把握するため、授業コードを元に集計。

## 編集後記

今回は IT サポートデスクの活動を中心に紹介をさせていただきました。先生方の ICT に関する質問等も随時受け付けておりますので、今後ともぜひ活用ください。

毎年新入生対象に実施する講習会を、今年度初めて学生スタッフが担当しました。本文中にもあった通り、学生主体の講習会も企画していく予定です。学生スタッフの活躍にもご期待ください。

e-Education NewsLetter 2014 Vol.1

2014 年 4 月発行

玉川大学

e エデュケーションセンター

東京都町田市玉川学園 6-1-1

Tel : 042-739-8820

Fax : 042-739-8825

e メール : bbhelp@tamagawa.ac.jp