

青山学院大学情報メディアセンターにおける学生スタッフの運用報告

安彦 智史[†], 上之藺 和宏[†]

抄録 情報メディアセンターでは、センターが提供する教育・研究・学習を支援するサービスを、本学学生を学生スタッフとして雇用することで、センターのサービスの向上を目指す取り組みを、2013 年度から行っている。本稿では 2013 年度 6 月以降に開始した学生スタッフの活動内容とその運用体制について報告する。

キーワード : 学生スタッフ, 運営体制

1. はじめに

2013 年度以前、授業支援グループ(現 相模原事務部学術情報課)では、社会情報学部映像収録・配信サービスの取り組みを行っていた。情報メディアセンター(以下 本センター)では、相模原事務部学術情報課と連携し、本取り組みを拡大することで、2013 年度 6 月より青山学院大学全体の情報教育の促進と本センターが提供する ICT サービスの支援を目的とした学生スタッフの運用を開始した。

学生スタッフの取り組みでは、本センター教員を中心に職員と外部委託で構成された学生スタッフ・授業配信チーム(以下 学生スタッフチーム)で運用を行っている。青山学院大学の学生を映像収録やコンテンツ作成、e-learning システムの運用など様々な本センターのサービスに携わることで、本センターのサービスをより充実したものにするともに、高い ICT 技術を有する学生の育成を目指した。さらに、学生を情報メディアセンターのパートタイム職員として雇用し、本センターとの秘密保持契約を結ぶことで、学生自身がセンター職員であることを自覚し、責任をもったある行動を行えるよう指導を行う。そして、本センターが全学に展開しているサービスの支援に真剣に取り組むことにより、学生自身が就職活動で自身を持って紹介できる仕組みを目指している。

本報告書では、2013 年度 6 月以降に開始した学生スタッフの活動内容とその運用体制について報告する。

2. サービス報告

本センターで雇用する学生スタッフは、学生スタッフチームの教員の指導のもと、センター内の様々な業務を行っている。2013 年度以降、特に多かった活動については、映像収録・

配信サービスの他に分析業務と広報支援活動業務が挙げられる。

※映像収録・配信に関する取り組みについては、別途「2014 年度における授業収録・動画配信サービスの活動について」にて報告を記載しているため、本報告からは除外する。

2.1 分析業務

分析業務では、本センターが現在運用しているサービス进行分析することでサービスの最適化や効率化を行った。2013 年度以降に行った具体的な分析業務としては、次のものが挙げられる。

- 窓口を集約された問い合わせ分析
- CoursePower のログ解析
- 本センター Web サイトの分析

窓口を集約された問い合わせ分析とは、本センターの窓口であるサポートラウンジにおいて日々刻々と蓄積されている問い合わせデータを分析することである。本データを解析することで、問い合わせが多いサービスやユーザにとって分かりにくいサービス等の知見を得ることが可能となる。また、これらの知見を得た後、サービスに対する補足説明資料の作成やサービスの運用方針の変更など、本センターの運営改善に関する取り組みを行っている。

次に、CoursePower ログ解析では、授業支援システムである Course Power のアクセスログから、どのような学部で、どのような利用がどの次期に多いのかを分析し、あらかじめそれに対応した案内をアナウンスするための基礎情報として役立てている。

最後に、本センターの Web サイト分析では、本センター

[†] 青山学院大学附置情報メディアセンター

[†] Institute of Information and Media, Aoyama Gakuin University

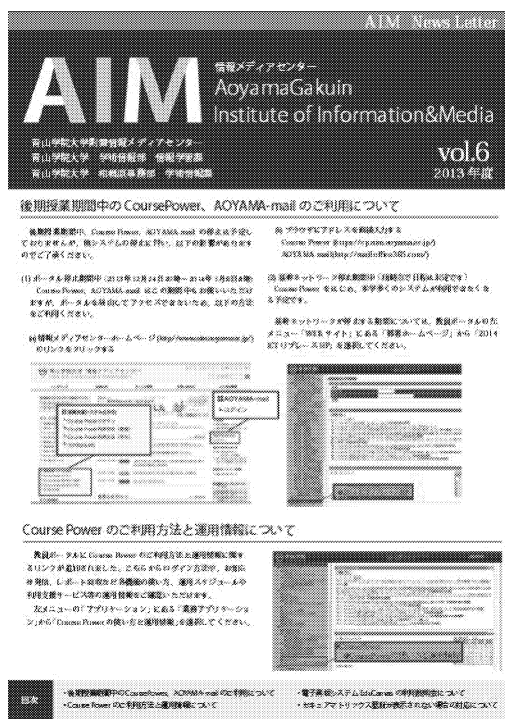


図 1 2013 年作成の AIM NEWS LETTER

が運用している Web サイトに Web サイト分析ツールである Google アナリティクスを導入し、Web サイトの分析を行った。本センターの Web サイトは、本学内の PC 教室からログインすると最初に表示されるページであり、1 日 5000 以上のアクセスがある。そのため、教職員だけでなく学生にも多く閲覧される Web サイトといえる。そこで、学生スタッフの取り組みでは、Google アナリティクスを利用することにより、本センターが押し出したいサービスや重要度の高いサービスの表示方法の検討、メタタグなどの SEO に関する最適化、アクセス数が多いリンク位置の最適化等の Web サイト最適化業務を行った。また、2013 年度は、窓口での問い合わせ分析や CoursePower のログ解析より得られた知見から、CoursePower に関する Web マニュアルと動画、特設ページの作成を行い、CoursePower を周知するための手段の一つとして、サービス運用に取り入れた。

2.2 広報支援活動業務

学生スタッフの取り組みでは、データ分析業務の取り組みによって得られた知見から、様々な広報支援活動業務を行った。2013 年度以降は特に次の業務に注力した。

・ AIM NEWS LETTER の作成

本センターでは、本センターから教職員への告知内容や活動報告を記載した AIM NEWS LETTER を発行しており、本

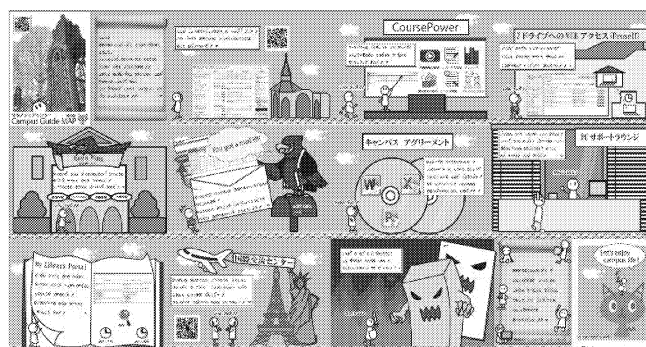
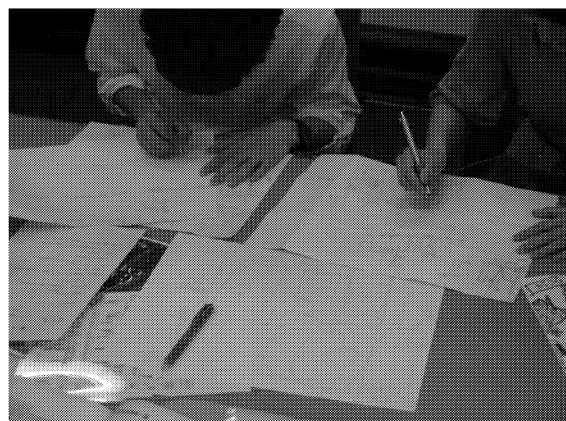


図 2 Campus Guide MAP の制作の様子と実際の Campus Guide MAP

紙を青山学院大学の全ての研究室と事務室に配布している。従来、本紙は情報メディアセンターに所属する教職員で連携して記事の作成を行っていたが、2013 年度は、記事の内容は校正を教職員で担当し、Illustrator を用いたレイアウトの検討と紙面作成のフェーズを学生スタッフに依頼した。学生スタッフとの共同作業により作成した AIM NEWS LETTER を図 1 に示す。

・ Campus Guide MAP の作成

本センターでは、Microsoft 社との Campus Agreement や学内の無線 LAN サービスなど青山学院大学の学生を支援する様々な取り組みを行っている。しかしながら、学生スタッフ

との取り組みを行って行く中で、本センターのサービスの認知度はそれほど高くないことがわかった。この原因として、大学の公式ホームページや本センターの Web サイトは教職員を対象としたサイト構成となっており、学生が積極的に閲覧するサイトではないことが挙げられる。また、学生が入学した後に配布する初頭オリエンテーション資料の中でも本センターのサービスを記載した資料を配布しているが、他の資料に埋もれてしまい、また、普段持ち歩かないため、必要な情報が必要な時に閲覧できないという意見が挙がった。そこで、本センターでは、学生スタッフと連携し、情報メディアセンターのサービスを中心に本学の学生が知っておくと役に立つ情報を取りまとめた **Campus Guide MAP** を作成した。**Campus Guide MAP** の制作の様子と実際の **Campus Guide MAP** を図 2 に示す。**Campus Guide MAP** では、表面に本センターのサービスを紹介し、裏面には無線 LAN が利用できる場所を示した無線 LAN マップを中心に、学生とのディスカッションの中で挙がった情報を中心に纏めた。各サービスの詳しい情報については、本センターの QR コードと URL を記載することでスマートフォンがあればいつでも引き出せる仕様とした。また、**Campus Guide MAP** では、必要な情報を必要な時に閲覧できることをコンセプトに、ポケットに入るカードサイズに折りたためる仕様とした。

完成した **Campus Guide MAP** は、2014 年度の全新生約 5000 人に向けて実際に配布を行った。

・ CoursePower のコンテンツ作成

上記した窓口に集約された問い合わせ分析から、**CoursePower** 利用に関する問い合わせが多数あったことがわかった。そこで、学生スタッフと連携し、**CoursePower** を利用する上でのよく使われる機能や問い合わせが多い機能についてのコンテンツの作成を行った。具体的には、機能ごとのマニュアル、解説動画、これらを纏めた解説サイト)を作成し、本センターの Web サイト上での公開を行った。**CoursePower** ログイン機能のコンテンツについて、図 3 に示す。

さらに、学生と作成したこれらのコンテンツを窓口運用業務に活用することで、窓口から本センター Web サイト上での **CoursePower** 特設サイトへの動線を確保した。

・ ポスター作成

情報メディアセンターでは、各種情報を発信するにあたり、

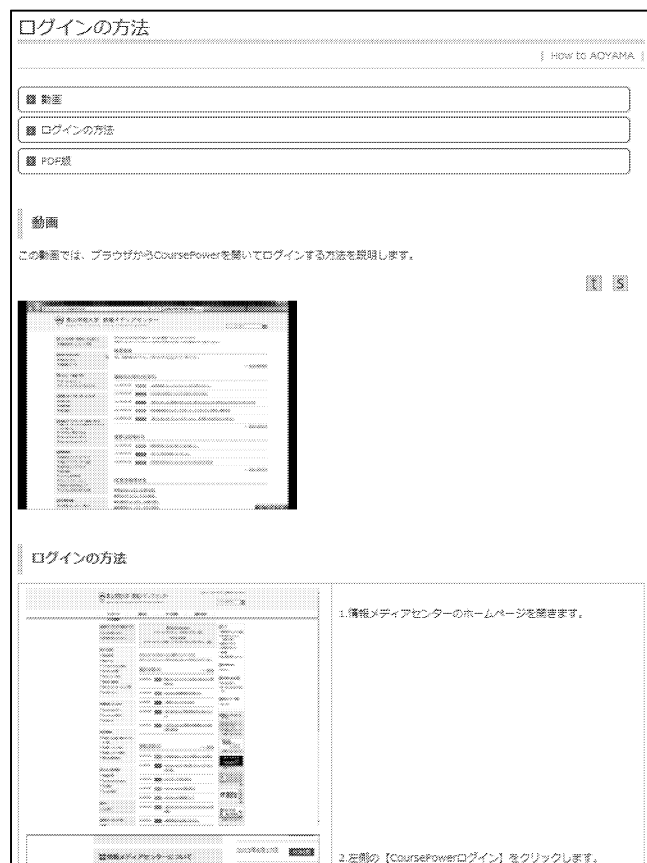
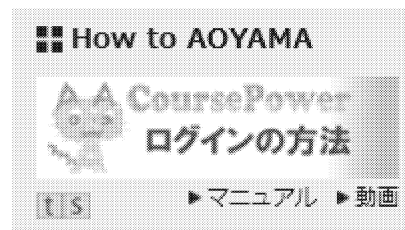


図 3 HOW TO AOYAMA

ウェブページやポータルサイトだけではなく、掲示物も利用している。しかし、それらの製作において、教職員が作成すると、実際に見る学生の視点では、わかり辛く、またあまり注目もされない。そこで、学生の視点で、どのような掲示の方法であったら注意が向くかを、その作成技術をレクチャー

しながら、共同で作成した。

・マニュアルの英語化

特に青山キャンパスにおいては、多数の留学生を迎えており、留学生らの就学や生活において多岐にわたる支援を行っている。しかしながら、ICTの面からすると、留学生らは元来優秀であり、スキル面では不安よりも、IDやパスワードのルール、利用できるサービスの種類など、青山学院特有の情報については、不慣れな日本語での情報が多く、難しい面がある。そこで、学部1年生向けに行う、情報ガイダンスで配布する資料を中心に、留学生向けの英語資料を作成している。

3. 学生スタッフの運用体制

情報メディアセンターのサービスを行う上で、効率的な業務の管理と分担は非常に重要な課題となる。例えば、授業の収録・配信業務を行う場合、教員へのヒアリング、映像収録配信申請書の管理、申請書の受付窓口業務、カメラ等の機材管理、撮影のスケジュール管理、学生の勤怠管理、授業撮影、撮影後の映像編集、映像の配信、e-learningシステムへの登録、教員への連絡等の様々なタスクが生じる。学生スタッフチームでは、情報メディアセンターでの様々な業務を運用する体制として、次の図4のような運用体制を行っている。

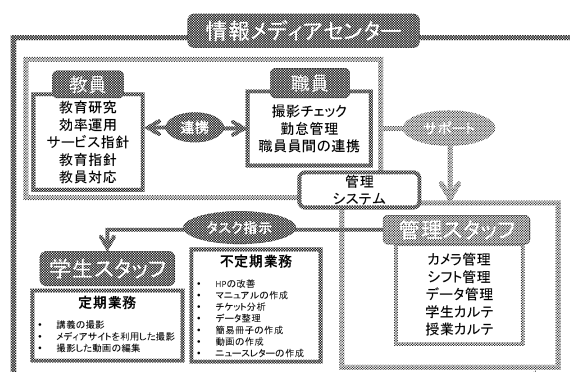


図4 情報メディアセンターにおける学生スタッフの取り組みの運用体制

図4より、本センターでは、「教員」、「職員(外部委託含む)」、「管理スタッフ」、「学生スタッフ」の4つのロールに分かれた業務分担を行っている。教員は学生スタッフが関係するサービスの運用に関する指針や学生自身の教育方針の決定、サービスを提供する中での顧客となる他の教員とのインターフェースを担当する。次に職員は、サービスにおける一時窓口と経理等の他部署間との連携、学生スタッフの勤怠管理、

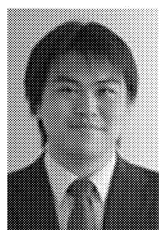
学生スタッフの成果物チェックを担当している。管理スタッフとは、学生スタッフのタスクや業務を管理する学生スタッフを示している。管理スタッフは、本センターに常駐することで、教員・職員と連携し、多数の学生スタッフの業務を管理する。最後に学生スタッフはタスクに関する知識の学習および様々な業務を情報メディアセンターと協力して行っていく。

2014年度は、各キャンパス20名から30名規模の学生スタッフを運用しており、キャンパス間や業務メンバーとの連絡のやり取りには、本学で運用しているe-learningシステムCoursePowerの他、GoogleドライブやGoogleカレンダー、LINEなどの学生が良く利用するサービスも積極的に取り入れた。



安彦智史

2008 関西大学・総合情報卒。2010 同大学院修士課程修了。2013 同大学院博士課程修了。現在、情報学、情報教育学分野の研究に従事。



上之菌和宏

2002 年芝浦工大・電子情報システム学科卒。2011 年同大学博士（後期）課程単位取得満期退学。2011～青山学院大学情報メディアセンター助手。2013 年芝浦工大 博士（工学）。授業収録・動画配信サービスの業務に従事し、CAI・NLP・APSの研究を行っている。