

電子計算機センター学生スタッフによるオンライン授業支援

Online Classes Support by Computer Center Student Staff

三上 雅人^{*1}, 皆川 雅章^{*2}
Masato MIKAMI^{*1}, Masaaki MINAGAWA^{*2}

^{*1} 札幌学院大学経営学部

^{*1}Department of Commerce, Sapporo Gakuin University

^{*2} 札幌学院大学法学部

^{*2}Department of Law, Sapporo Gakuin University

Email: B181203@e.sgu.ac.jp

あらまし：2020年度からの全学的オンライン授業導入のために、電子計算機センターでは、教職員とサポートデスク学生スタッフが協働し、教員や学生に対して支援を行った。学生スタッフは、教員に対し、講習会アシスタントやマニュアル整備、機器操作支援を行うとともに、講義動画作成のためのメディアスタジオ開設と利用者支援を行った。履修者に対しては、LINE 公式アカウントによる相談受付を実施し、オンライン受講を支援した。

キーワード：オンライン授業、授業支援、LINE 公式アカウント、撮影スタジオ、学生スタッフ

1. はじめに

電子計算機センター⁽¹⁾（以下、センター）では、本学構成員向けのサービスを行うサポートデスク⁽²⁾が設置されている。そこには、学内就業体験の一環として、学生スタッフが勤務しており、申請受付をはじめ、講義収録や映像教材作成などの業務を行っている。サポートデスクは、センターの受付窓口の役割も果たし、専任職員や専門職員(システムエンジニア)と連携を取りながら業務にあたっている。

2020年度から導入された全学的オンライン授業は、学生はもちろん教職員もはじめての経験であることから、さまざまな対応を行う必要が生じた。サポートデスクにおいては、3名の遠隔授業支援チームを発足し、本学学生や教職員に対し、オンライン授業に係る支援を開始した。

2. 本学でのオンライン授業

本学では、オンライン授業に係るツールとして「Moodle⁽³⁾」「Microsoft Teams」などを提供している。教員は Moodle を講義のポータルとして、PDF 資料の配布や課題提示、Teams への誘導などを行う。Moodle はさまざまなカスタマイズや設定が可能である一方、利用者側にとっては、設定が多様で複雑な印象を持つ場合も少なくない。本学においては2020年度以前から Moodle の利用環境提供は行っていたが、マニュアルなどの整備が行われておらず、利用している教員は限定的であった。

2.1 Moodle 講習会と新たな課題

2020年度から全学的にオンライン授業を導入することが決定し、急遽教職員と非常勤講師を対象に、Moodle 講習会を開催した。講習会を行う上で、パソコンや WEB システムに対する習熟度が各教職員によって異なる点が1つの問題であった。そこで、学生スタッフが講習会に補助員として参加し、随時寄

せられる疑問点などについて回答するなどのサポートを行なった。

講習会中、教職員とコミュニケーションを取っていく中で、新しい課題の発見にも繋がった。本務校を持たない非常勤講師に「家で撮影できない環境の場合はどうしたら良いのか」という質問を受けた。その場合は、資料提示型講義になるが、それでは教育的効果の低下になる。そこで、教員が対面授業に近い形で講義を行える次章の「メディアスタジオ」の開設へと動き始めた。

3. メディアスタジオ

2020年9月から教職員向けオンライン授業の支援、環境整備の一環として、センター内にメディアスタジオ（以下、スタジオ）を開設した。照明機器、ビデオミキサーや書画カメラ、ホワイトボードなどを設置し、質の高いライブ配信や映像収録が可能な環境の整備を学生スタッフが担った。

3.1 構築における学生スタッフの役割

サポートデスクはそれまでに「映像教材作成」「講義撮影」などの業務を担っており、撮影環境の整備や機材など、映像についてのノウハウがあった。これらのノウハウを組み合わせることで、スタジオの要件定義から構築まで、1ヶ月弱の時間で行えた。

スタジオの目的を「通常授業に近い形で、オンライン授業を行えること」に設定し、「通常教室と同様の設備を持つこと」「直感的に扱えること」を必須要件とした。教室と同じように簡単に使用できなければ、教職員に利用してもらえないと判断したからである。そのため、BD プレイヤーや書画カメラなど、本学の通常教室に導入されている機器は、すべて導入した。また、それらを簡単に操作できる機器を導入し、簡画面切り替えや PinP、画面分割ができるよう整備した。図1は入り口から見たメディアスタジ

オの様子である。

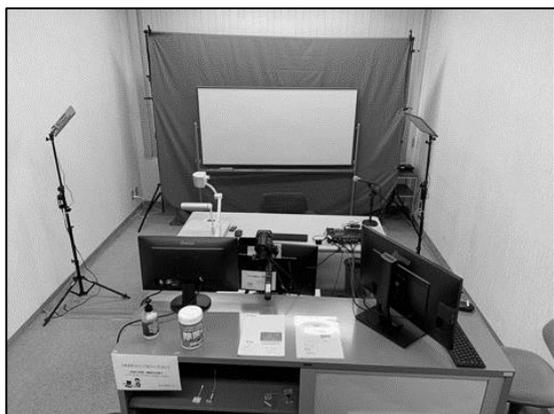


図1 メディアスタジオ

3.2 実績

2020年9月にスタジオを開設してからも、随時細かい改善を行い、10月～11月は稼働率（開室日数/利用回数）が9割を超える結果となった。毎週講義日に合わせて使用する教員、1日かけてまとめて撮影をする教員、学外講師の講演場所にする教員などさまざまなタイプの利用があった。その中で、特有の利用方法としては「リアルタイム型オンライン授業で映像資料を提示したい場合」であった。

Teamsなどで、映像資料を提示したい場合、多くは画面共有機能を使用する。しかし、画面共有機能は視認性を確保するために、フレームレートが低く設定されている。そのため、映像を共有すると、なめらかに表示されず、コマ落ちする場合がある。そこで、スタジオでは映像教材を外部カメラと同様に扱える環境を構築し、スムーズに映像教材を共有できるようにした。この機能もワンタッチで操作可能であり、映像教材の共有のためにスタジオを利用する教職員もいた。

3.3 今後の課題

稼働率は高いものの、リピーターがほとんどで、利用教員数は多くないという課題がある。2021年度から新任教員も加わるため、スタジオの活用方法を知らない教員に向けて、授業スタイルの提案も含めた広報活動を行っていききたい。オンライン授業のスタイルとして moodle を介しての PDF 資料の提示と課題提出を主としていた教員に対して、2021年度から新たな授業スタイルのひとつとしてスタジオの活用を促したい。

4. LINE 公式アカウントによる相談受付

2020年6月から学生向けオンライン授業受講支援の一環として LINE 公式アカウントによる相談受付窓口を開設した。当初はセンターへの連絡手段として、電話とメールを用意していたが、オンライン授業が本格的に開始された5月から電話が鳴り止まず、受電すらできない状況が発生していた。そこで、北海学園大学で行われていた LINE オープンチャット

によるオンライン授業相談受付の事例⁽⁴⁾を参考にし、学生に身近な存在である LINE を活用した相談受付をはじめた。

この LINE オープンチャットは、グループチャット機能であり、個別案件の相談やパーソナルな情報のやり取りに関しては、電話やメールに誘導する必要がある。これではセンター内で生じている課題の解決にならないと判断し、個別相談が可能な LINE 公式アカウントを導入し、学生スタッフがその窓口を担うこととなった。

4.1 実績

在学生向けでは本学初の取り組みであったが、新入生を中心に、1～3年生の中で1割程度の相談者がいた。Moodle や Teams などの複雑なエラーに関しても、随時センター職員と連携することによって、リアルタイム性を維持したまま解決でき、学生スタッフの技能向上にも繋がった。

また、オンライン授業サポートのために開設した LINE 公式アカウントであったが、新入生の大学生活適応の支援も行うことができた。今年度の新入生は入校制限のために、ほとんど大学に登校することもなく、大学の仕組みや各事務局の役割もわからないため、総合窓口として機能し、担当部署へ引き継ぐ場面も多々あった。「気軽に相談できる窓口」の役割を果たしたと言える。

4.2 今後の課題

今後の課題として「省力化」と「技能向上」が挙げられる。LINE で寄せられる質問は、大きく分けて定型的な質問と専門的な質問に分けられる。定型的な質問は、API の活用なども視野に入れ、自動返信やデータベース化に取り組み、省力化していきたい。複雑なエラーなどの専門的な質問は、スタッフの技能が必要なため、このノウハウを他のスタッフに継承していく必要がある。

5. まとめ

電子計算機センター学生スタッフによるオンライン授業の支援について説明した。2021年度もオンライン授業の実施が予想されるため、2020年度に発生した課題を解決し、円滑な支援を行っていくとともに、新たな支援体制についても検討していきたい。

参考文献

- (1) 札幌学院大学 電子計算機センター,
<https://densan.sgu.ac.jp/>, (参照 2021-02-05)
- (2) 札幌学院大学電子計算機センター サポートデスク,
<https://supportdesk.sgu.ac.jp/>, (参照 2021-02-05)
- (3) Moodle, <https://moodle.org/>, (参照 2021-02-05)
- (4) 遠隔授業のトラブルを学生が解決 SOSのご案内 | ニュース・お知らせ | 北海学園大学,
<https://www.hgu.jp/info/news/20200507-01.html>, (参照 2021-02-08)