

ヘルプデスクによる大学生生活 4 年間の情報生活サポート - 2018 年度大分大学 PC 講習会 4 年生スタッフの提案 -

下山敏弘*1・倉富大成*2・徳丸侑輝*3

Email: j1521141@oita-u.ac.jp

- *1: 大分大学経済学部経済学科
- *2: 大分大学経済学部地域システム学科
- *3: 大分大学工学部電気電子工学科

◎Key Words ヘルプデスク, 大学生生活 4 年間サポート, 新講座体系

1. はじめに

我々大分大学生協 PC 講習会では「大学生生活 4 年間サポート」の実現を目指し、「ヘルプデスク」という制度を昨年度より導入している。以下本稿では、この制度がどのようなものなのかを紹介し、その現状を報告するとともに、今後、大分大学生協 PC 講習会スタッフの立場で、どのような展望が考えられるのかを、企業や大学生、PC 講習会スタッフの需要の面から考察、提案を行う。

2. ヘルプデスク制度の概要

2.1 ヘルプデスクとは

大分大学生協では、大学 4 年間でサポートする活動の一環として、ヘルプデスク制度を昨年度より導入している。この制度により、大分大学生協はサポート、ヘルプ、チャレンジの 3 分野でサービスを提供している。

○ サポート (日常生活の「あったら良いな」を実現する)

PC に限らず、情報機器全般において、学生たちが「あったら良いな」と思えるサービスを実施する。主に生協職員が専用のカウンター (以下、学びカウンター) にて対応やサービスの提供を行う。

(例)

- ・PC の修理時に、貸出用 PC の貸し出しサービス
- ・プロジェクター・スクリーンの貸し出しサービス
- ・PC・スマートフォンなどの充電サービス

○ ヘルプ (困った時にすぐ相談・対応できるようにする)

情報機器関連での、トラブルや故障に対する相談を常時受け付け、そのトラブルに対する対応を行う。主に生協職員が学びカウンターにて対応する。

(例)

- ・メカニックトラブルへの対応サービス (初期化、ソフトのインストール、ウイルス除去など)
- ・PC に関する疑問の解消など技術サポートサービス
- ・SNS を利用したトラブルや相談受付などのサービス

○ チャレンジ (新しい技能・知識習得の機会を提供)

大学生が求めている需要の、卒業後企業が求めている技能や知識の習得の機会を提供する。主に PC 講習会学生スタッフが検討・実施する。

(例)

- ・学生に合わせたワークショップの実施

上記 3 種類のサービスを明確な制度にすることで、大学 4 年間で陥りがちな PC に関する悩み・疑問の解消や、自身のスキルアップを図り、真の意味での『4 年間サポート』の実現するために活動を行っている。

2.2 ヘルプデスク導入の背景

大分大学生協 PC 講習会は、かねてより『大学 4 年間で PC に関して用いる機能を網羅して、困らないようにしよう (大学生生活 4 年間サポート)』という目標のもと、PC 講習会の講座作成及び運営を行ってきた。しかし、この PC 講習会の実施期間が『大学 1 年時の 4~7 月』とときわめて短く、その後のサポートについても特に方針や制度が決まっていなかったために、PC 講習会スタッフ間で「現状では大学 4 年間でサポートできているとは言えないのではないか」という意見が多数出た。

意見を受け、PC 講習会スタッフとして現代の情報化社会で必要となるスキルを教える期間を 1 年時の 4~7 月のみから 4 年間全体にし、『大学 4 年間であつたら良いな』と考えるサポートやその他講座を制度化した。これが「ヘルプデスク」である。すなわち、ヘルプデスクという制度は『学生スタッフ』の「大学 4 年間で網羅したサポートをしたい」という思いから生まれた制度となる。

2.3 昨年度の実施例

昨年度は 7 月 10 日から 14 日までの 5 日間でグループワーク回を実施し、合計 30 名が受講した。本講座では「グループワークを通じて、意見を深め合いながら考えをまとめ、発表できるようになる」「相手に賛同を得られるような話し方が出来るようになる」の 2 点を獲得目標とした講座を行った。

講座後に実施したアンケートでは、8 割の受講者が講座内容は非常に有益であったと回答しており、ためにならないと回答した受講者はいなかった。また感想欄では「他人の意見をまとめるのは難しいと感じた」、「他人の意見に流されてしまいうまくいかなかった」など難しかったという意見もあったが、受講者の多くが「大変だったが楽しかった」「初めての経験で自信がなかったが楽しくできた」と満足され、楽しかったと内容に肯定的な意見を述べていた。このことから、内容は一定以上の評価ができるものであると考えられる。

しかし、講座の充実度とは裏腹に受講者数が少ないの

は重大な問題である。アンケートの回答を確認したところ、受講者全員がPC講習会受講者であった上に、受講者の85%以上がPC講習会内での案内で本講座を知ったという事実が判明した。つまり、周知活動がPC講習会内部に留まってしまい、外部への発信が十分でなかったと考えられる。それが、受講者数の少なさの要因の一つだと言える。従って、次回以降のワークショップではPC講習会の外部への発信を並行して実施していく必要がある。

3. 求めている・求められているスキル

3.1 学生が求めているスキル

まず、学生が求めているスキルについて述べる。今回、大学1年生から大学院生までを対象にアンケートを実施した。目的は、現学年までの各学年で学びたかったPCなどのスキルや、これから学びたいスキル、そのスキルを学ぶ環境としてどのような場が良いかを知るためである。回答期間は5月27日から6月11日の16日間である。

以下その結果を述べる。なお、総回答数は43件で、回答にはPC講習会スタッフの回答結果も含まれている。また、回答結果は内容に応じてPCスキルとPC以外のスキルとに分けている。

大学1年生は8件の回答があった。必要だと思うスキルは、「コミュニケーション能力」と「タッチタイピング」であった。学ぶ形式は1対1や集合研修形式(以下、集合研修方式)のほかに、冊子や動画などを用いて各自で学習する通信講座形式が挙げられた。

大学2年生は11件の回答があった。1年次に学びたかった内容は「Officeの使い方」「コミュニケーション能力」「論理的思考力」が挙げられた。必要だと思うスキルは、「Officeの使い方」「タッチタイピング」「コミュニケーション能力」である。学ぶ形式は1対1や少人数での学習を望む声が多かった。

大学3年生は7件の回答があった。1年次に学びたかった内容は「レポート作成法」「発表資料の作り方」、2年次に学びたかった内容はトークスキルやスライド作成スキルも含めた「プレゼンテーションスキル」が挙げられた。必要だと思うスキルは、「プレゼンテーションスキル」「学部ごとに必要なスキル」「文献検索能力」である。学ぶ形式は1対1や集合研修形式、通信講座形式が挙げられた。

大学4年生は14件の回答があった。1年次に学びたかった内容は「タッチタイピング」「論理的思考力」「PC全般のスキル」「レポート作成法」、2年次に学びたかった内容は「タッチタイピング」「Officeの使い方」、3年次に学びたかった内容は「主張を伝える力」「Officeの活用法」「ショートカットキー」「動画・画像編集」が挙げられた。必要だと思うスキルは、「主張を伝える力」「学部ごとに必要なスキル」「Officeの使い方」「タッチタイピング」「プログラミング能力」である。学ぶ形式は1対1や少人数、集合研修形式、通信講座形式が挙げられた。

大学院生からは2件の回答があった。1年次に学びたかった内容は「レポート作成法」「Office全般の知識」トークスキルやスライド作成スキルも含めた「プレゼンテーションスキル」、2年次に学びたかった内容は「メールの書き方」「PC全般のスキル」、3年次に学びたかった内容は「実験レポートの書き方」「英語でのプレゼンテーションスキル」、4年次に学びたかった内容は「論文作成ス

キル」「実験データの加工方法」が挙げられた。必要だと思うスキルは、「コミュニケーション能力」「論文作成スキル」である。学ぶ形式は1対1やICT機器を利用した通信講座形式が挙げられた。

このアンケート結果から、全学年通じて「Officeを利用した授業に関連するような資料、レポートの作成」「一般的なプレゼンテーションスキル」を必要だと感じているということが分かった。つまり、学びたいスキルや学んでおきたかったPCスキルは殆ど同じである。次に、全学年で就職活動に関連するスキルが挙げられた。「プレゼンテーションスキル」「論理的思考力」である。検定取得のために「PCのハード面の知識」を挙げていた学生もいた。就職活動を意識した講座作成の重要性が感じられた。

集合研修形式のほかに、1対1や少人数の講座形式を望む声意外にも多いことが分かった。「プレゼンテーションスキル」に関しては、実際に経験を積むことで成長していきたいという意見もあった。

表1では、各学年が現学年までに学んでおきたかったスキルについてまとめている。例えば、大学1年生の欄は大学2年生から大学院生の人が大学1年生で学んでおきたかったスキルを、大学2年生の欄は大学3年生から大学院生までの人が大学2年生で学んでおきたかったスキルをまとめている。

表1 学生が現学年までに学んでおきたかったスキル

学年	項目	内容
大学 1年生	PCスキル	タッチタイピングやOffice、レポートや発表資料作成に関するもの、PC全般のスキル
	PCスキル 以外	論理的思考力などプレゼンテーションやグループディスカッションで必要なもの
大学 2年生	PCスキル	タッチタイピングやOffice、レポートや発表資料作成に関するもの、メールの書き方
	PCスキル 以外	1年生と同じ
大学 3年生	PCスキル	タッチタイピングやOffice、レポートや発表資料作成に関するもの、ショートカットキーや動画作成など発展的内容
	PCスキル 以外	1年生と同じ
大学 4年生	PCスキル	論文作成能力や実験データの加工方法

3.2 企業が学生に求めているスキル

まずPCスキルについて述べる。朝日新聞社メディアビジネス局の調査によると、人事担当者が採用時に求めるPCスキルのうち、プレゼンテーションの資料作成、集計

分析、文書作成、情報収集の4つはそれぞれ9割の人事担当者が必要なスキルだと述べており⁽¹⁾、これら4つのスキルは企業が学生に求めているスキルであると言える。また、マイナビ学生の窓口では、「メール」「Word」「Excel」「PowerPoint」「ブラウザ検索能力」「タイピング」「画像加工」「拡張子」「ショートカットキー」「フリーソフト、フリー素材」の10個を学生のうちに身につけておきたいPCスキルであると紹介している⁽²⁾。これらを系統ごとに分けると、「Office」「メール」「タイピング」「情報・素材収集」の4つに分けることができる。これらを、本稿では企業が学生に求めるPCスキルとして扱うこととする。

次にPC以外のスキルについて述べる。日本経済団体連合会の調査によると、産業界が学生に期待する資質として、文系理系を問わず「主体性」「実行力」「課題解決力」の3つを挙げていた⁽³⁾。このことから企業が学生に最も求めているのは、自ら課題を発見し、それを主体的に解決していこうとする能力であることがわかる⁽³⁾。また、経済同友会の報告書では課題解決力の他に「耐力」「多様性を尊重し、異文化を受けいれながら組織力を高める力」「コミュニケーション能力」をあげている⁽⁴⁾。以上の4つを、本稿における企業が求めるPC以外のスキルとして扱うこととする。

表2 企業が求めるPCスキル

項目	内容
Office	プレゼンテーションの資料作成、集計分析、文書作成能力。業務を行う上で必要となるスキル
メール	Webメールやメールソフトなどの設定や同期、転送の仕方などを一通りこなす能力
タイピング	仕事の速さに直結する能力
情報収集	ウェブ上で専門的な情報を掘り下げてリサーチする能力

表3 企業が求めるPC以外のスキル

項目	内容
課題解決力	自ら課題を発見し、それを主体的に解決していこうとする能力
主体性・実行力	困難に立ち向かい、それを乗り越え目標を達成できる力
耐力	自分と異なる価値観を持つ相手を認め合い、学びあって共に成長し、組織全体の力を高めている能力
多様性を尊重し、異文化を受けいれながら組織力を高める力	自分と異なる価値観を持つ相手を認め合い、学びあって共に成長し、組織全体の力を高めている能力
コミュニケーション能力	相手の主張を正しく理解して円滑に対話できる力

3.3 PC講習会スタッフが教えたスキル

最後にPC講習会スタッフとして教えたスキルをまとめる。アンケートには最後にスタッフとして教えた内容と教える形式について設問を設けた。その結果をまとめる。

大学2年生スタッフからは「ショートカットキー」「レ

ポート作成」「Webサイト作成」を集合研修形式で教えたという意見があった。

大学3年生スタッフからはポスター作成や冊子化など「Officeの応用的な使い方」を集合研修形式で教えたという意見があった。

大学4年生スタッフからは「プレゼンテーションスキル」「Officeの応用的な使い方」「動画作成」を少人数や集合研修形式で教えたという意見があった。

大学院生スタッフからは「プログラミング」「レポート作成で使用する機能」を少人数や集合研修形式で教えたという意見があった。

これら内容をもとに、学生や企業の求めるスキルと、PC講習会スタッフが教えたスキルをマッチさせて講座を作成していくことにする。

表4 PC講習会スタッフが教えたスキルと講座形式

項目	内容	講座形式
大学 2年生	ショートカットキー レポート作成法 Webサイト作成	集合研修形式
大学 3年生	Officeの応用的な 使い方	集合研修形式
大学 4年生	プレゼンテーション スキル Officeの応用的な使 い方 動画作成	少人数形式 集合研修形式
大学院生	プログラミング レポート作成法	少人数形式 集合研修形式

4. 提案

4.1 PCスキルに関して

まず、今後のヘルプデスクでの展望をPCスキルの面から考えていく。3章の学生、企業、PC講習会スタッフの需要から最も大きかった需要は、PC講習会で扱うOfficeのスキルをベースとした発展的な内容である。このようなスキルは自分で習得するのが難しく、習得までに時間がかかるため、長期的に講座形式で学ぶのがベストではないかと考えられる。学生、PC講習会スタッフのアンケートでも、何らかの形で講座を実施する事を望む声が多かったことから、需要と一致することが分かる。ただし、就職活動や社会人で必須のスキルなど、内容によってはPC講習会スタッフのみの力で行える講座ではないため、外部の協力を仰ぎながら実施していく必要もある。以上のことより、PCスキルは外部の講師や大学のキャリア支援課と連携しながら、長期的に1対1で学べる講座形式が適切なのではないかと考えられる。そこで、次のような形の講座を提案したい。

提案①：Officeに特化した学部学科別少人数講座

- Officeの基礎知識習得者を対象とし、学年、学部で分けた少人数での講座形式とする。
- グループごとに、専門性に特化したOfficeの使い方を数回の講座に分けて実施する。
- 講座内容は各学部の教授にアンケートを実施し、

それぞれ必要なスキルを割り出して作成していく。

- ・必要であれば、外部から講師をお呼びし、講座の作成及び実施をしていく。

また、それ以外のPCのハード面の知識や動画作成、プログラミングなども需要があった。それに関しては次の形を提案したい。

提案②：PCの知識を深める動画を用いた通信講座

- ・ベースとなる技術がある程度整っているであろう2, 3年生を対象者とする。
- ・対象となる学年は定期的集まるのが難しい学年であるため、集まらずに動画で学ぶことができる講座を複数回分用意して実施していく。

以上の2点がPCスキル面における提案である。

4.2 PC以外のスキルに関して

次に、PC以外のスキルの面から考えていく。PC以外のスキルで求められているスキルを、学生、企業、PC講習会スタッフの需要から求めると「論理的思考」「コミュニケーション能力」「課題解決力」が挙げられる。これらのスキルは単回では身に付かず、1対1など実践を通して学ばないと習得が難しいものである。さらに、このようなスキルは大学生が教えられる範疇を明らかに超えている。以上のことから、PC以外のスキルはPCスキル同様に、外部の講師や大学のキャリア支援課と連携しながら、長期的に講座を行うのが適切であると考えられる。そこで次のような講座を提案したい。

提案③：テーマごとに開催する実践型講座

- ・受講対象者は絞らない。
- ・講座は外部講師、または大学のキャリア支援課の方をお呼びし、講座の作成及び講座の実施をしていく。
- ・講座期間は週1回ペースで、1~2か月間とする。
- ・その講座の中で論理的思考などをテーマごとに実践を通じて学んでもらう。

以上がPC以外のスキル面における提案である。

5. 今後の展望

5.1 実施する講座の優先順位

講座の実現性を考え実施する優先順位を決める。PCスキルで最も需要が多かった「Officeの応用的な使い方」は、学年・学部別での応用的なものに絞りアンケートを行うことで、ある程度内容や方向性を定められるため、実現性が高い。「動画作成」「プログラミング」は需要が比較的少数であることがアンケート結果から考えられる。従って、PCスキルの面では「応用的なOfficeの使い方」を優先して講座を行う方針とする。

次に、PC以外のスキルの優先順位を決める。PC以外のスキルで需要が高いものは、「プレゼンテーションスキル」と「コミュニケーション能力」である。これらは学生、企業、PC講習会スタッフそれぞれの需要が高い。また、この2つのスキルはPC講習会の内容、または外部講習などから内容を作りやすいことから、実現性が高い。従って、

PC以外のスキルは「プレゼンテーションスキル」と「コミュニケーション能力」を優先して講座で行う方針とする。プレゼンテーションスキルに関しては、大学生活で使うことが不可避であるため、学生特化の内容で行いたい。一方、コミュニケーション能力は、学生と社会人で求めているスキルが違う。そこで、コミュニケーション能力は社会人としての能力として扱いたい。

5.2 スタッフの育成方針

優先順位を基にスタッフの育成について考える。PCスキル面での育成方針を考える前に、どのような「Officeの応用的な使い方」が求められているのかを、今後のアンケートで、より明確に出していく必要がある。その上で、スタッフがそれらのスキルをどのようなレベルで使いこなすのかを確認を行う。その結果によって、できる人数が少なければ増やす。いないのであればテキストを購入するなどして、できる人が出てくるように行っていきたい。

また、PC以外のスキルの場合、プレゼンテーションスキルは学生特化の内容であるため、講習会のプレゼンテーション回を発展させた形になる。従って、講習会の内容に沿って、スタッフのプレゼンテーションスキルを確認し、各自足りない能力を伸ばしていく方向で行く。また、コミュニケーションスキルは社会人のスキルとして考えた場合、学生でそれを身につけているとは考えにくいいため、外部講師を呼ぶなどして研修を行い、スタッフ自身がスキルを身につけていく。以上が、今後の育成方針である。

6. おわりに

本稿ではヘルプデスク制度の内容、導入の背景、実施例を振り返った。次に、学生、企業、PC講習会スタッフのスキルへの需要を、アンケートなどをもとに求めた。その上で、今後のヘルプデスク講座の提案を行い、実施の優先順位を決め、スタッフの育成方針を定めた。

今後はヘルプデスク購入者、並びに企業などの需要を捉えていくため、需要の再集計、PC講習会スタッフの個々のスキルの確認をし、一人ひとりに合わせた育成を行いたい。また、本稿を作成した4年生3人で動画形式の講座を作成し、どれほどの需要があるのかを検証したい。

参考文献

- (1) 朝日メディアビジネス局：“大学1年生から就活は始まっている!?” (2017) <http://www.asahi.com/ad/wdlc/> (最終閲覧日 2018/6/12) .
- (2) 谷洋二郎：“最低限これだけは抑えよう！ 大学生のうちに身につけておきたいPCスキル10選、マイナビ学生の窓口, <https://gakumado.mynavi.jp/gmd/articles/30268> (最終閲覧日 2018/6/12) .
- (3) 日本経済団体連合会：“高等教育に関するアンケート”, p. 1-p. 2, (2018) http://www.keidanren.or.jp/policy/2018/029_honbun.pdf (最終閲覧日 2018/6/12) .
- (4) 公益法人経済同友会：“これからの企業・社会が求める人物像と大学への期待 ～個人の資質能力を高め、組織を活かした競争力の向上～”, 5-6, (2015) https://www.doyukai.or.jp/policyproposals/articles/2015/pdf/150402a_02.pdf (最終閲覧日 2018/6/12).