

ヘルプデスク運用状況

1. 概要

メディアセンターでは 2011 年度より、定時以降の電話やメールでの問合せ窓口ヘルプデスクを設置し、メディアセンター管轄のシステムや PC 教室に関する問合せを受け付けている。受付窓口を業者に委託することで、定時後のメディアセンター職員の業務負担を減らしながら、ユーザーの満足度を高めることを目的としている。

2. 集計

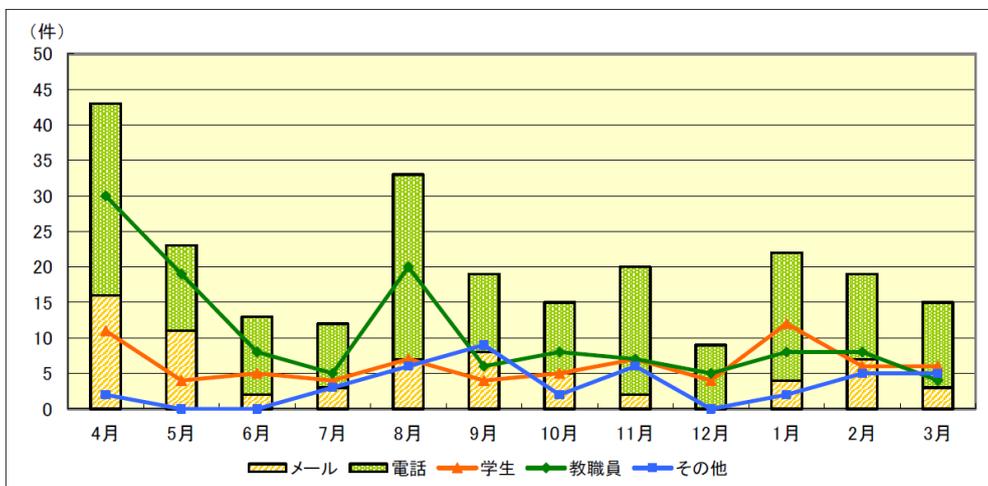
ヘルプデスクへの問合せ状況を以下にまとめた。(集計期間:2012 年 4 月 1 日～2013 年 3 月 31 日、平日 17:00～22:00、土曜 12:30～22:00、日曜祭日と業者休業日を除く)

主な問合せは V-Campus サービス (SPIRIT Gmail 等) に関するもので、2012 年度 4 月は学生・教員からの問い合わせが多数寄せられている。8 月には成績参照システム (Rikwes) の運用開始に伴い、システムへのログインに関する問合せが一斉休暇期間中に増加している。

2011 年度後期から V-Campus ホームページにヘルプデスクの窓口情報を掲載し学内周知が進んだことから、問合せ件数は 2011 年度と比べ全体で 3 割近く増加した。(2011 年度実績:メール 38 件、電話 55 件、合計 93 件) また、集計結果から、学生よりも教職員からの問合せ者が多く、メールより電話での問合せが比較的多いことが分かる。問合せ内容は SPIRIT Gmail 関係が最も多く、次いで V-Campus サービスへのログイン関係や、通信関係の問合せが比較的多い状況であった。

<区分>	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
メール	16	11	2	3	7	8	5	2	0	4	7	3	68
電話	27	12	11	9	26	11	10	18	9	18	12	12	175
学生	11	4	5	4	7	4	5	7	4	12	6	6	75
教職員	30	19	8	5	20	6	8	7	5	8	8	4	128
その他	2	0	0	3	6	9	2	6	0	2	5	5	40

表：2012 年度 月別問合せ状況



図：2012 年度 月別問合せ状況