

## ヘルプデスクの導入

### 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：2011年5月23日～2012年4月30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)

2011年度前期はヘルプデスク窓口の学内認知度も低かったこともあり、受付数は少ない。後期にはV-Campus ホームページに窓口情報を掲載したこともあり件数が伸びている。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。グラフには掲載していないが、問合せ内容はSPIRIT メール関係(ログイン含む)やCHORUS・Blackboard関係、通信関係の問合せが比較的多い状況であった。

2012年度には各種パンフレット等にも窓口情報が掲載され、学内周知が進むことから、受付件数の増加が予想される。

	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	0	5	0	4	4	0	0	6	5	4	10	38
電話	0	2	3	0	2	1	5	8	11	13	10	55
学生	0	0	1	3	3	0	0	8	8	2	2	27
教職員	0	7	2	1	3	0	2	5	7	10	18	55
その他	-	-	-	-	-	1	3	1	1	5	0	11

図1：2011年度 月別問合せ状況 (表)

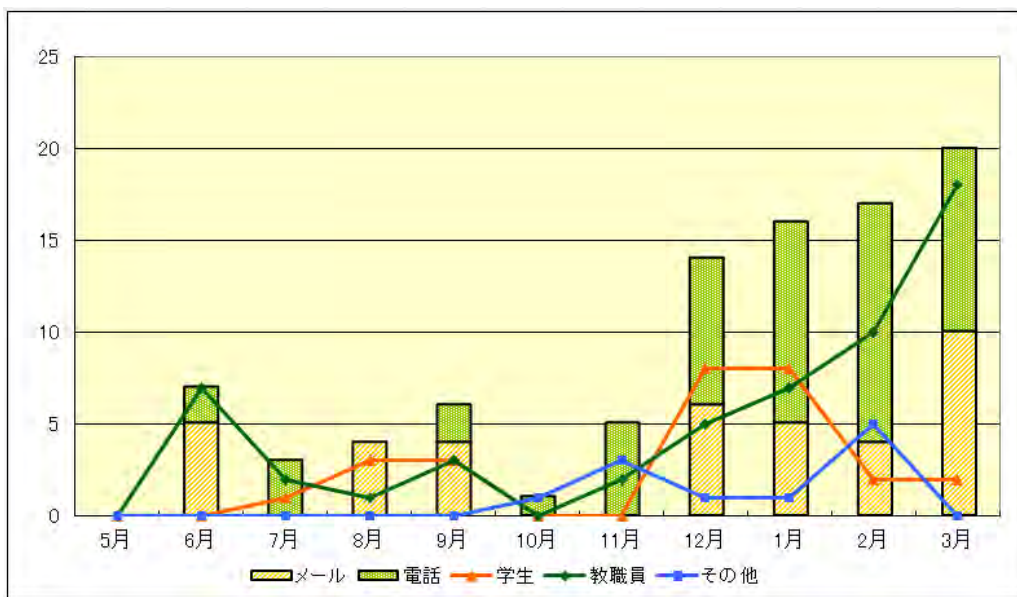


図2：2011年度 月別問合せ状況 (グラフ)