

IT コンシェルジュ 実践報告 その 1

IT Concierge Practice Report Part1

川 喜 田 多 佳 子

Takako Kawakita

(要 約)

平成 25 年、本学図書館にラーニングコモンズ設置に伴い、筆者は IT コンシェルジュに任命された。学内のパソコンサポートと 26 年から全学科学生が必携化となったノートパソコンのサポートを行っている。27 年後期からパソコン授業がスタートした子ども学科 1 年生に対して、アンケートを行った。その結果、経験値の少なさから生じているパソコンスキルの不安や Windows8.1 ノートパソコン操作に手こずっている現状が明らかとなった。今回はその 1 として、その現状と、今後の有効活用に向けたサポート方法を報告する。

(キーワード)

IT コンシェルジュ、パソコンサポート、パソコンスキル

1. はじめに

1-1 問題

学内 Wi-Fi 環境を整え、全学科学生へのノートパソコン配布 2 年目となった。本学では全学科の共通教養科目として「情報基礎演習」という科目が置かれているが、おもに配布したパソコンの活用方法を身につけるための授業となっている。配布パソコンに限らず、学科によって活用方法と頻度が異なる。企業で働くスキルを身につけるための授業が多いキャリア育成学科では、Word を使った授業である文書情報演習 I 、 II 、 Excel 使った授業であるビジネス情報演習、 PowerPoint 、 Access を学べる授業が選択できる。介護コースは 1 年前期、子ども学科は 1 年後期に開講される授業「情報基礎演習」で Word 、 PowerPoint を中心に学ぶことができる。入学時から学生自身が持つパソコン活用に向けた意識も学科、コースによって異なるうえ、学ぶ時間数も違う。しかしパソコン(Personal Computer)は、個人使用の小型汎用コンピュータである。そのスキルを身につけ、Wi-Fi 環境が整った学内で使用すればスマートフォン以上に便利なツールとなるはずなのである。

2008 年に iPhone が日本で初めて発売されて以降の若年層は「スマホネイティブ」と呼ばれる。 2015 年 3 月に大学を卒業した世代が「スマホネイティブ」であり、パソコンの基本スキルの低い新入社員が多いという¹。キーボードのタイピングやパソコン操作が満足にできないのである。総務省情報通信政策研究所が発表した「平成 25 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」²によると、 10 代が平日に利用する情報機器の平均時間は、パソコン 19.5 分に対し、スマートフォンが 83.4 分と報告されている。スマートフォンがあれば、マウスやキーボードを使わなくてもインターネットや SNS コミュニケーションが一本指のクリック操作で可能であるため、パソコンは必要のないものだと学生が不満をもつことがある。パソコンを使った Office 系ソフトで資料作成や周辺機器取り扱いのスキル

は、在学中のレポート作成等はもちろんのこと、卒業後どの業界でも必須スキルであり、すべての学生に必要となる。学生がその意識を高めつつ、パソコンを有用に活用するためには、課外活動の中でITコンシェルジュが懸命なサポートを提供しなければならないと考えている。

1－2 目的

多様な学生に対し、最善なサポートを行うためにはITコンシェルジュはどのような環境作りをしたらよいだろうか。現在図書館ラーニングコモンズでは、ITコンシェルジュデスクを儲け、週2日は常駐している。決まった時間曜日に行けばサポートが受けられるという環境づくりが重要と考える。子ども学科の学生においては、オフィスワークコースに比べ授業等でのパソコン活用が少ない分、経験値が少ない状況である。しかし社会人となった時、パソコンを使用する機会はどの学科の学生にも求められる。インターネットのモラルや電子メールのマナーはオフィスワーカーのみが求められるものではなく、誰もがしっかりと身につけておかなければならぬ。すべての学生がそれぞれの場所に応じたパソコン活用ができることが重要である。科目授業以外でもきめ細かなサポートを行うために、学生の意識を把握する必要がある。

2. 調査方法

2－1 調査概要

平成27年10月、本学子ども学科1年生対象の授業「情報基礎演習」5回目において、アンケートを行った。(クラス回答者136名、うち普通科出身89名、商業系出身27名、総合学科出身6名、その他14名)。PC教室設備であるの授業支援システム CHIel InterCLASS のファイル配布、回収機能により実施した(無記名。使用パソコンは教室設置のWindows7デスクトップパソコン)。

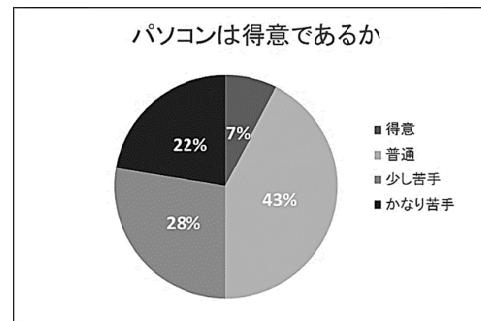


図1 パソコン利用への意識

2－2 パソコン活用の現状

(1) パソコンでわからない事はなにか。

高校の出身課程を問わず、50%以上の学生がWindows8.1を苦手であると答えている。高校でのパソコン授業がWindows7で行われていたことが推測できる。Wordへの苦手意識も高い。授業でのレポート作成、現場での報告書やお便り作成での必須のソフトウェアであるため、学生は不安を感じている(後掲載 表1)。日常的に操作できるよう、基本操作を身につけてもらうた

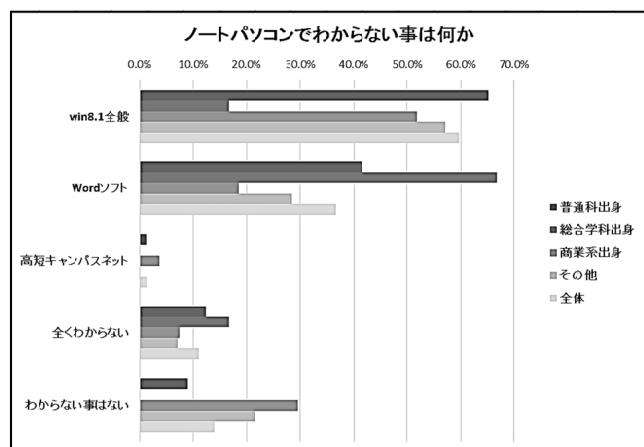


図2 ノートパソコンでわからない事

めのフォローを検討していくことが課題となった（総合学科については母数が少ないので統計的に有意ではないと考える）。

（2）パソコン活用への意識

学生が目標としているパソコンスキルは、基本操作や文書作成などを確実に身につけることである（表1）。しかしWordの機能は奥が深く、思うように操作することができず、学生も難しいと感じている（図2）。

多くの学生が、保育現場でのパソコン業務に不安を抱えている。年に1, 2度は卒業生が園だよりのヘルプを求めて研究室に駆け込んでくる。不自由なくパソコンを使うためには、知識は多いにこしたことはない。保育の現場で活用できる様々なパソコン活用方法を提供し、パソコンスキル向上に向けモチベーションアップに繋がるような環境を提供することが必要であろう。

表1 パソコンをどのぐらいのレベルまで使いこなせるようになりたいか

- ・不自由なく使えるようになりたい。
- ・保育者に必要な最低限の使い方がわかるようになりたい。
- ・職についた際、周りの人に迷惑がかからない程度にはパソコンを使いこなせるようになりたいです。
- ・作りたいときにすぐおたよりを作れるようになりたい
- ・知らないソフトがないくらいまで使いこなせたらいいと思う。
- ・園便りなどを作成したり、写真や動画、音楽を編集したりしたいです。
- ・就職して使う際に支障のない程度に。出来ればそれ以上に使えるようになりたい。
- ・レポートや日誌をパソコンで書けるようになるまで。
- ・ほとんど使いこなせるように授業でなりたい。
- ・最低でも、ワードやエクセルを使いこなせるようにしたい。

（3）ITコンシェルジュに期待すること

授業では、基本操作を学びながらWordの特性を教授している。学生は楽しみながら自信がついてきている様子も見え始め、今後さらに高いスキルを学び、身につけることを希望している（図3）。

今後ITコンシェルジュのサポートを受けたいかについては、ぜひ受けたい12%、必要であれば受けたいと合わせると77%がサポートを受けたいと答えている。

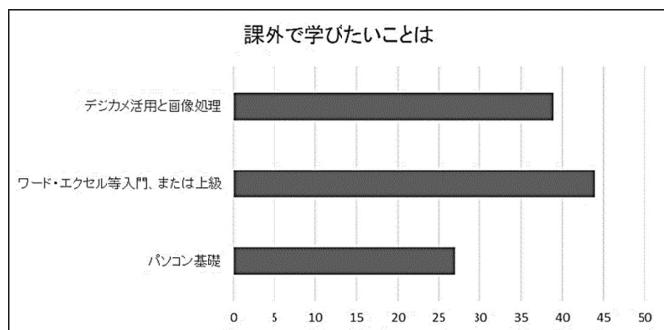


図3 課外で学びたいこと

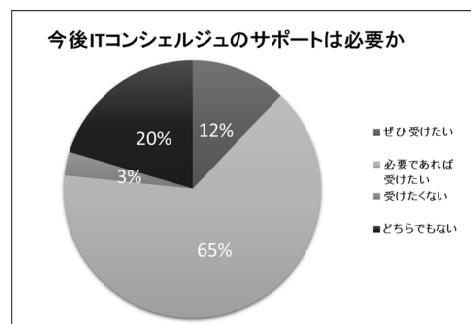


図4 サポートについて

3. Windows8.1、10へと続く効果的なサポート

モダンUIとデスクトップUIの二つの画面構成や、スタートボタンがない操作性の不便さが、初心者のみならず、経験者の学生にも「まったくわからない」という印象を与えてしまったWindows8.1であるが、確実に効率よく、操作できるサポートを行っている。

第1に、Windows8から新しく搭載された、「チャーム」の操作方法である。チャームはWindows8,8.1

では必須のインターフェイスであるが、マウス操作での表示、非表示操作では一癖ある動きにより作業の妨げになる事が多い。そこでキーボードのショートカットキーを使うことを勧めている。チャームの表示、非表示のショートカットはWindowsキー+Cである。意図しないタイミングでチャームが表示されることがなくなり、作業効率も上がる。

第2に、アプリケーションの起動である。スタートボタンのないWindows8では、アプリケーションの起動がわからないというヘルプが多く求められる。モダンUI画面を2転3転させてアプリケーションを選択する操作に集中力が削がれてしまう。そこで常に画面上に表示されている検索ボックスからの起動方法を教授した。そこで操作が簡略化されるだけでなく、確実にアプリケーションを実行することができる。アクセサリー機能やコントロールパネルなど、普段使用しないプログラムを迷わず選択して起動するこ



図5 チャーム表示 ショートカットキー



図6 Windows8 検索ボックス画面

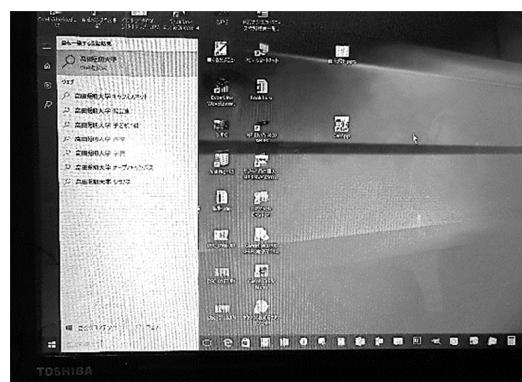


図7 Windows10 検索ボックス画面

とができる。新しいOS、Windows10ではMicrosoftの検索エンジンであるBingが組み込まれた検索ボックスが搭載されており、同様の操作ができるようになっている。異なるWindowsOSでも迷うことなく扱うことのできる共通操作を身につけることが重要と考えるからである。

4. おわりに

学生配布パソコンのOSがWindows8.1、図書館貸出しタブレットパソコンはWindows8、学内に据え置きのパソコンは(PCルーム、図書館、キャリア支援センター、教員研究室)Windows7であり、Windows7の使い勝手の良さから、学生のみならず教職員からもWindows8,8.1に難色を示す声が多い。Microsoftは、Windows7のサポート期間を2020年1月まで延長していることからこの問題は卒業後もしばらく継続する問題であろう。本年度から筆者は全学科の科目担当として学生と関わってきた。キャリア育成学科オフィスワークコースの学生においては、授業で不安を感じた学生からのサポート依頼が増加しつつある。グループで学習、オフィスアワーを利用し、定期的に研究室で個人レッスンにくる学生もいる。子ども学科入学生に対しては入学直後、全学生に向けた配布パソコン講座を行いサポート体制の周

知に努めた。後期に入り授業を通じてパソコンの必要性や利便性を根気よく丁寧に伝え続けることにより、「先生、絶対パソコン使いこなせるようになりたいからよろしく」、「ラーニングコモンズに通うので助けてくださいね」と声をかけてくる学生が徐々に増えてきていることは喜ばしい傾向である。今後は学生の興味や要望に応じ、ノートパソコンを利用した講座も検討していきたい。ノートパソコンへの活用意欲や、サポートに寄せる期待に応えるべく、学生がパソコンの経験値を増やし、自信を持って使いこなせるよう、満足度を上げるための環境作りを検討していきたい。

また、2016 度入学生には Windows10 搭載パソコンが配布される予定である。学内のコンピュータ環境は 3 つの OS が混在することになる。しかしそれは社会でも同様の問題であろう。目まぐるしく変わる ICT 技術の中、様々な業界へ巣立った学生たちが自信を持ち、明るい気持ちでパソコン活用できるようサポートしていきたい。人対人を重視した、信頼される IT コンシェルジュとして有意義な活動を継続していきたい。

註

- 1 八木 玲子, パソコンが使えない?! “スマホネイティブ” がやってくる, IT Pro by 日経コンピュータ
<http://itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/column/14/346926/040200212/?ST=selfup&P=1>, 2015 年 4 月 6 日
- 2 総務省情報通信政策研究所 平成 25 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書
2015

参考文献

- 1 EIWA MOOK よくわかる Windows10 2015
- 2 川喜田多佳子 「短期大学におけるパソコン教育のあり方について：実務で求められる真のスキルとは」
高田短期大学紀要第 32 号 2015