

テック・サポーターのワークショップ実施報告

情報処理センター 福井恵子 他

1. はじめに

情報処理センターではテック・サポーターと呼ぶ10名の学生がローテーションを組み勤務している。彼らの業務はパソコン操作や周辺機器の使い方など演習室利用者のサポートと、演習室端末のメンテナンスである。教職員および学生への利用サポートは多岐にわたり、サポート内容も変化している。大学で使われるパソコンやOS、またそのバージョンもIT機器の発展とともに多くが共存し、初めて遭遇する端末も多い。ネットワークにおいては、全キャンパスでの無線LAN利用が可能という環境が整い、携帯タブレットを含む様々な機種からのWi-Fi接続がされるようになった。

学内の派遣要請に応えるために、広く情報環境の知識があり、初めて遭遇するトラブルを解決または回避する力がテック・サポーターには要求される。しかし、本学は教員養成大学ということもあり、上記のような要請に応えられる学生は必ずしも多くない。そこで、先輩から後輩へ知識を伝え、それぞれの得意分野を教え合う機会を持ってテック・サポーターのスキルアップを図ることとし、ワークショップを企画した。

2. ワークショッププログラム—実施内容

このテック・サポーターワークショップは、全員が集まれる火曜日昼休み(12時10分～12時50分)で、原則隔週開催とした。掲げたテーマを理解してもらうには昼休み40分間は短いことから、時間を大切に、あいまいな指示を避け、事前の配布資料作成とともに講師自身の内容を整理し組み立てることが要求された。そのため講師担当者には内容を厳選することが要求された。

ワークショップのプログラム構成は、前期に「Vol.1 即戦力になる!？」としてテック・サポーターとしての必須スキルと、緊急度が高く問い合わせの多い項目をとりあげ、後期は「Vol.2 マルチでいこう」をテーマに各自の得意分野から有用かつ実践的な項目で構成した。事前準備として、テック・サポーターに任命された時から、派遣された時に必要な情報をまとめたホームページを学習しておくことを前提にスタートした。以下、講師を務めた担当者からの報告である。

Vol.1 即戦力になる!？

第1回 7/12 平井 清巳 大型カラープリンタ演習

大型カラープリンタの利用方法について、利用者から多く寄せられる質問への対処や、テック・サポーターが利用者のサポートに入る時に覚えておいた方がよい事を中心に説明を交えて、受講者に用紙交換や印刷を体験してもらった。

大型カラープリンタは利用コストが高いため、練習のために安易に印刷することはできない。そのため、これまでテック・サポーターはE-Learningを受講したのみで、一度も大型カラープリンタを実際に扱った事もないという状態で利用者のサポートに入らなければいけないという状況だったが、今回、実際に印刷を体験する機会を設けたことで、テック・サポーターのスキルアップにつながった。

第2回 7/19 福井 恵子 避難ハシゴを使った避難訓練

テック・サポーターはセンターのスタッフとして、教職員に代わり一人で演習室の管理に応じる時間がある。3.11の震災を経験したことで、勤務の時に遭遇していたらどんな行動がとれるのか不安を覚えたのではないだろうか。センターとしても、災害時の危機管理を見直す良い機会と捉えた。

自然災害や想定される事故などを事例とし、1.災害が起きたらどう行動するか、2.避難脱出経路及び消火器・消火栓はどこにあるか、そして3.避難ハシゴを使えるか、というテーマで話し合いと実習を行った。実際に何かがあった時に活かせるためには訓練を重ねなければならないだろう。しかし、避難ができる可能性をできるだけ大きくするために、まずは危機意識を持ち、冷静な対応をとるという行動パターンを経験してもらうことが目的であった。

第3回 7/26 木島 祥 (サポート：高久) ハードウェアの簡単なメンテナンス

コンピュータのハードウェアメンテナンスの分野を担当・解説した。学生には、ソフトウェアについてはよく知っており、問題も対処できる者は多い。しかし、ハードウェア面になると全くわからず、メーカー頼りになってしまっている。そこで、簡単な日常のメンテナンスを自分で行うことができれば、テック・サポーターにとってより効率的な作業に貢献できるのではないかと思い、解説を行った。

実際に日常的なメンテナンスでできることと言えば、PC内の掃除が挙げられる。コンピュータは、可動部品も少なく、注油や部品交換などの機械的なメンテナンスがほぼ必要ないため、ユーザー側が注意しなければいけないのは埃くらいであるが、この埃が故障を引き起すため、その点を重点的に解説した。また、簡単にはあるがコンピュータのスペックの見方についても説明した。これら二つの知識は、日常生活では使う機会は少ないかもしれないが、PCの不具合や買い替えは避けられないことであり、テック・サポーターはそういった場面に遭遇することもあるため、有用性のあるものと思う。

第4回 8/9 嶋原 葵 パソコントラブル対処法

「パソコントラブルの対処法」というテーマのもと、情報処理センターでPCを使用する際に起こるトラブルを中心に、その対処法についてワークショップを開いた。情報処理センターの利用者が、自分の力でトラブルに対処する力を身につけ、現場に出た際にトラブル対処の戦力となってほしいという目的で3つの項目について講習をした。講習会の内容は、1.「Quota Warning:」というメールが受信されるようになった、2.キーボードがおかしい、文字の入力がおかしい、3.〇〇〇がフリーズした、である。

1つ目の問題「Quota Warning:」は情報処理センター特有のトラブルではあるが、不要なファイルの削除やバックアップの方法について話したため自宅でも応用できる内容であったと思う。バックアップは外部の記憶媒体にするのがまだまだ一般的であるが、今回はネットを利用したストレージへのバックアップも紹介した。2つ目と3つ目の問題は、対処法を知らない人にとってはとても困るトラブルであると判断して取り入れた内容である。Num lock キーや Insert キーの役割、タスクマネージャの開き方と使い方といった基本的な内容ではあるが、これを知っているだけで、PCをレポートの作成や簡単な調べ物程度にしか使わない人にとっては便利な知識であろう。

第5回 8/23 佐藤 諒 (サポート：阿部) ホームページを作る

本ワークショップの目的は、フリーのホームページ作成ソフトKompoZerを使用してサイトを作成し、本学やその他のサーバにアップロードできるようになることである。講習内容は、まずWebサイトの基礎、HTMLに関する簡単な説明、KompoZerの使用法の紹介とした。このソフトはWordと同じような感覚でホームページが作成できるので、HTMLを詳しく学ばなくても作成が可能である。今回はサンプルページを作成し、それにならう形でKompoZerの使い方を学んでいけるようにした。そこでは主に文字の装飾や、水平線・画像・リンク・表の挿入など、よく使う機能を一通り紹介した。最後に、完成したHTMLファイルをアップロードする方法を説明した。本学内であれば個人の領域にファイルを置くだけで公開できるが、外部からアップロードする場合を考え、ファイル転送ソフトのWinSCPについても紹介した。また、ディレクトリの概念や、トップページのファイル名(index.html)、外部のレンタルサーバについてなど、ホームページの作成・編集を行う際に必ず知っておくべき事項も伝えた。

Vol.2 マルチでいこう

第6回 10/11 加藤 琢也 EDIUS 動画編集

本学には映像編集のプロも使う、高性能な動画編集ソフト EDIUS がある。写真やビデオは発信する情報データのの一つとして作成する機会が増えており、今回は YouTube などへの投稿もできる「動画編集」のワークショップを行った。

これまでの EDIUS 利用者は「講座の映像編集」や「部活動の思い出」が主なため、今回は「思い出のアルバムを作りたい!」を題材として EDIUS の基礎的な部分の紹介をする内容となった。初めて使う人にも配慮して極力シンプルな構成を心掛け、一つ一つ丁寧に説明した。EDIUS を使用できる PC が 1 台しかないことから、実践を通じた確かな学びを得ることは出来なかったものの、このようなソフトがあることや、使ってみたとおぼせることが出来たと思う。

また、動画編集における躓きを出来るだけ解消することを目的として、巨大なファイルの保存や圧縮が可能な無料なアプリケーションも紹介した。全体を通して、やはり動画編集を習得することは難しいと感じたが、一つ一つが出来るとのめり込めるのが「動画編集」でもあるので、そのきっかけになることが出来たと思う。

第7回 10/25 板垣 翔大、(サポート:鈴木) サーバを作ろう

本ワークショップは、「ウェブサーバを作ろう」と題して、「ウェブサーバを構築する上での基礎的な知識や技術を身につける」ということを目的に行った。内容としては、1.ウェブサーバの概要、2.サーバ構築のメリットとデメリット、3.サーバの構築方法、4.セキュリティ、の4項目について扱った。

1.ウェブサーバの概要では、どのような条件を満たしているものを「ウェブサーバ」と呼ぶのかという基本的なことを説明した。2.サーバ構築のメリットとデメリットでは、メリットとして、サーバを構築することにより可能になることを、デメリットとしてはセキュリティの問題を絡め、踏み台にされることのリスクなどについて説明した。3.サーバの構築方法では、初めにサーバとなるマシンに求められるスペックについて触れた。次に、フリーで入手可能なサーバ構築に必要なソフトウェアがまとめられているパッケージ「XAMPP」のダウンロード、インストールを例に挙げ、ダウンロードからサーバ公開までの一連の手順を解説した。4.セキュリティでは、サーバ公開後のリスクや、管理の重要性について扱い、管理の方法について簡単に説明した。

第8回 11/8 高久 敏宏 GIMP (photoshop) を使ってみる

本ワークショップはポスターを描く過程を通して、画像処理ソフトについての知識・技能を身につけることを目的として、画像処理ソフトである Gimp を用いてポスター制作を行った。実施項内容は 1. Gimp と画像処理ソフトについて、2. キャンパスの作成、3. グラデーションツールの使用、4. ブラシのダウンロード、およびインストール、5. ブラシの使用、6. レイヤーの追加・編集・削除、7. 文字の挿入、である。

受講者のモチベーションも高く、和やかな雰囲気で行うことができた。今回はポスター作りを課題に対して、目的をどのように達成すればよいか学習していく課題解決型のワークショップを目指した。40分の中で基本を押さえつつ、すでに画像処理ソフトについてある程度の知識を持った方が受講しても、退屈な内容の講習とならうように工夫した。しかし、操作が多少繁雑になる部分があり、講師が受講者ひとりひとりに操作説明を行う必要があった。予め、混乱が生じそうな操作を資料としてまとめ、配布するなどの配慮をすべきだったと反省している。

教職員 5 名の参加は緊張したが、学生・教職員の枠を超え、こうしてお互いに学びあい、交流することのできる仕組みは大変素晴らしく、ぜひ今後も本ワークショップを継続して行ってほしいと思う。

第9回 11/22 鈴木 亮介 (サポート: 佐藤) DTM アプリについて

音楽を聴いていて、自分でも曲を作ってみたい、楽器を弾いてみたいと思う人は多いと思う。しかし実際に楽器を始めようとするとお金がかかる、続けられるか不安である、楽器を置くスペースや音を出せる環境がない、などの問題が生じてくる。これら問題を一挙に解決し、手軽に音楽活動をするために、「PC」を利用した。

DTM(デスクトップミュージック)とは、PCと電子楽器をつないで音を鳴らしたり作ったりすることの総称である。本ワークショップは電子楽器を用いないDTMを体験してもらう形式で行った。今回紹介したDTMソフト(Logic Express)は、本学の第一演習室で使用することができ、特に設定を変えずにほとんどの楽器の音を鳴らすことができる。鳴らしたい音、音程、音量、鳴らすタイミングなどを指定する方法、音を加工するMIXの方法、作成したものを保存する方法まで、簡単ではあるが、一通り紹介できた。

3. 実施後の評価・考察・課題

ワークショップの様子は記録し[表1]、参加者には感想と理解度をみる簡単なアンケートを行った。概ね参加者はテック・サポーターという集まりであることから、[表2]に示すように、高い理解が得られたと思われる。

今回のワークショップではハードやソフトを実際に操作することが中心であった。このことは、様々な場面でマニュアルを読んでも、実際に触る・試すということはまた新たなアプローチからの理解を深めることになった。これがワークショップを設けた意味である。「ワークショップに参加する前より自信がついた」、「とても有意義だった」という感想の多さからわかる。また、プログラム構成のVol1が危機管理からトラブル処理まで管理側からの内容であったことは、「テックが中心となって行動しなければならない場面」を再認識して、情報処理センターのスタッフとしての自覚が生まれた。

講師となる担当者は1週間まえから資料作り等の準備を行い、シミュレーションを行っている。講習時間以上の勉強をしなければ講師は務まらない。本人はかなりのスキルアップを実感したのではないだろうか。テック・サポーターは、得意分野を教え合い学び合うことで、講師と受講者を経験した。お互いのプレゼンは励みとなり、人前で話す経験が彼らのモチベーションを支えた。ワークショップ後の勤務への取り組み方やテック・サポーター同士の綱がりにも変化が見て取れる。このことは次のテクサポ通信やマニュアル作りにフィードバックされることだろう。








残念なことは、12月になるとフォローアップ講座の一貫であるIT講習会で講師を務めるテック・サポーターはその準備に追われることになり、当初予定していたゲストスピーカーをスケジュール的に断念したことである。「もっと時間をとってより難しい内容を」との声もあり、来年度はスケジュールの工夫として、E-learningの採用を考えている。

また、当初はテック・サポーター間での学び合いであったが、パソコントラブル対処法からは「一般学生にも有用な内容である」とのアンケートにおいて指摘があり、講師からも「この回に参加していれば自分で解決できたであろう問題が多く見受けられた」という感想があった。そのため、後半は広く学内の教職員へメールでお知らせしたり、学生にはTwitterで参加の呼びかけを行った。今回は思うような集客ができなかったが、来年度は参加者を増やし、もっと有意義なワークショップにしたいと思う。

新年度には新たなテック・サポーターを迎えて、また先輩経験者が教え合うワークショップを継続したい。早期育成を目指してお互いがスキルアップし、情報処理センターのスタッフとなることが課題である。

[表1]

ワークショップ掲載URL : <http://www.ipc.miyakyo-u.ac.jp/service/tec/workshop/index.html>

第1回・第2回	第3回	第4回	第5回
プリンタと避難方法	ハードウェア	パソコントラブル	ホームページ
センターから			
第6回	第7回	第8回	第9回
EDIUS	Webサーバ	GIMP	DTM
			

[表2]

参加者	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回
	カラープリンタ	避難ハシゴ	ハードウェア	パソコントラブル	ホームページ	EDIUS	Webサーバ	GIMP	DTM
一般学生	0	0	0	0	3	1	0	1	3
テック・サポーター	5	8	8	5	8	5	7	7	5
教職員	3	2	2	2	2	1	4	5	2
参加人数合計	8	10	10	7	13	7	11	13	10
理解度									
よく理解できた	6	9	6	6	9	4	8	9	5
ふつう	1	0	3	0	3	1	2	1	2
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0	0	1