

パソコンの相談、学生が受けます！

学生が遠隔授業等を支援

新型コロナウイルスによる大学閉鎖が続く中、ゴールデンウィーク明けに大学におけるオンライン授業が本格化している。5月12日時点での文部科学省の調べによると、「遠隔授業を実施する」「検討中」を合わせて96・6%が実施しているという。こうした中で、学生によるパソコン等のサポートやヘルプデスクを設ける大学も登場している。

オンライン授業を開始して、ある大学では情報システム担当者への電話が鳴りやまないという。その内容のほとんどが「パソコンの操作法が分からない」「レポートのアップロードの仕方が分からない」など基本的な質問で、問い合わせる方は教員と学生の双方。担当者はこの対応にかかりきりになる。こうした状況の中で、パソコンなどの操作等に

関わる基本的な質問に、もともとICTが得意な学生が対応する、学生によるヘルプデスクを置く動きが全国に広がっている。例えば、教員においては、遠隔教育で利用するLMS（学習管理システム）や双方向授業に利用するツールの操作方法、あるいは、動画・プレゼン資料作成においても問い合わせ、学生においてはパソコンの設定、L

た2年から4年の学生12人が、パソコン操作などに悩む学生の相談にのる取り組みである。

5月10日から30日まで、午前10時から休憩をはきみつつ午後9時まで活動する。相談者は「LINE」の専用サイトに相談内容を書き込み、その後自宅にいるサポートが個別に対応する。サポート同士が対等に議論するため、お互いに学年を明かしていないという。相談件数は1日に20件程度。都度、サポート同士はZoom等で議論して相談者に回答する。

同大学における全面的な遠隔授業の開始は、ゴールデンウィーク明けの5月7日。しかし、簡易アンケートや学生からの事前相談で、遠隔授業特有の問題が発生していることが分かった。そのため、4月25日、大学として本格的な対策に乗り出し、「学生目線」での課題解決を目指した。「そこで、学生が確実に読む「LINE」の使用が決



北海学園大学のSOS画面



嘉悦大学の学生ヘルプデスク

まっていきました。大学からのLMSでの連絡、大学メールでの連絡は、そもそも頻繁に見ない学生がいることが分かっていましたので」とこのサポートを担当した経営学部の内藤永教授は述べる。携わったサポートの多くは、「関わられてよかった」と口を揃える。経済学部の星山皓士さんは、「始めはサポートという姿勢でしたが、今は学生と先生を繋ぐパイプのよう存在になっていくことが、嬉しく思います」と述べる。また、学生の課題を学生が支援することの重要性を指摘するのは法学部の岡崎悠太さんだ。「精神的な距離感や理解力が近い存在からのサポートは、大学職員、教員には出来ないもので、今後学生にしか出来ない『何か』には期待ができるのではないかと感じます」。

また、工学部の谷村雄太さんは、「このような学生主体の活動は、現代の日本で強く求められている『能動的思考力』の成長を促すのではないかなと思います。今後も継続的に能動的な行動や思考を意識した生活を送りたいです」と述べ、プロジェクト自体が学生の成長に寄与していることと語る。

内藤教授は、この取り組みについてこう振り返る。「今回のような緊急時だからこそ、互いに『おもしろい（Student Omoiyari Support SOS）』の心をもち、協力し合うというのが運用の基本精神です。SOSを実施することで課題も浮かび上がり、学生のログイン回数が増加するということが、スマホベースのICTに慣れ親しんでいる学生にとって、教員の用意する教材やツールは理解が難しいということの後者については、教員側に改善を促す提案を行うことで対処しました」。

5月30日以降の運用については、まず、相談内容に基づいた、学生サポート一筆の「遠隔授業マニュアル」を同時並行で作成していること、教職員の遠隔授業の実施体制が整い、学生のICTリテラシーが向上していることを踏まえて、基本的には教職員による対応を検討しているという。

○嘉悦大学の事例
東京の嘉悦大学（井上行忠学長）では、5月11日に、春学期の授業のすべてを「オンライン授業」として実施すること

に決定した。一方、10年前から「学内アルバイト制度」があり、中でも学生によるヘルプデスクは教育的効果も含めてうまく機能していることは本紙でも触れた（令和元年11月20日付3面）。

このたびも、この学生ヘルプデスクが上手く機能しそうだという。嘉悦大学では、BYODを推奨しており、原則、学生一人ひとりがパソコンを用意している。しかし、新入生はその扱いになれないし、在学生でも苦手な学生は少なからずいる。また、このコロナ禍でのオンライン授業の支援についてもヘルプデスクが入った。

基本的なシフトは、1日に1コマ（2限、3限、4限のいずれか）で、2人が行う。自宅から在宅勤務という形でアルバイト代が支給される。時間になると、学生が会議ツール「Zoom」でオンラインヘルプデスクルームを作成し、ポータルサイトにアクセス方法を記載する。この時間にアクセスすると、学生スタッフが待っており、パソコンの操作などについて相談をすることができます。事前予約は不要。相談する側の学生

びを止めない、学生の成長にも繋がるし、あるいは雇用すれば、アルバイトができない学生の生活費保障にもつながるの、大学と学生にとってwin-winの施策であることも重要であろう。