

続 全学的LMSへの問い合わせ対応から見えること

田中 弓子¹⁾, 田中 秀樹¹⁾, 長谷川 真吾¹⁾, 大山 智也¹⁾, 三石 大¹⁾

1) 東北大学 データ駆動科学・AI教育研究センター

yumiko.tanaka.a4@tohoku.ac.jp

What can be seen from the contents of inquiries to the university LMS 2

Yumiko Tanaka¹⁾, Hideki Tanaka¹⁾, Shingo Hasegawa¹⁾, Tomoya Ohyama¹⁾,
Takashi Mitsuishi¹⁾

1) Center for Data-driven Science and Artificial Intelligence Tohoku University

概要

本報告では、東北大学がLMSとして運用するISTU/DCシステムの問合せ窓口寄せられた問合せの種別と傾向を分析する。旧システムからの移行期間を経て、昨年9月より、新システムであるISTU/DCシステムを運用し、約1年が経過した。この間、どのような問合せが問合せ窓口寄せられたか、昨年に引き続き、さらなる分析を試み、LMS運用にあたっての利用者支援、そしてこれからのオンライン教育・学習環境を含めた今後の学習支援体制のあり方の検討に繋げるべく、LMSの問合せ窓口寄せられた問合せ内容の種別と傾向を検討する。

1 はじめに

昨年度はコロナ禍対策2年目の問合せ対応の分析をおこなった。第一著者は業務として、全学のLMS利用者からの問合せを受け付け、LMS利用中のトラブルや困りごとに回答する役割を担っている。昨年のAXIESで発表した分析からわかったことは、こちらでLMS問合せ窓口として想定していたLMSについての質問のみならず、問合せ先違いの質問が約半数もあったということであった。寄せられた多様な問合せから、コロナ禍以降、LMSが、いわば学務全般のフロントとしての役割を担うものであり、修学支援として、また、LMSの利用支援としての問合せ窓口が求められる状況であることが明らかとなった。

本稿は、コロナ禍対策が始まって3年目の、問合せの分析の報告となるが、本稿が前回と大きく違うところは新システムに更新された1年目であるという背景である。2021年9月より運用開始となったLMS (ISTU/DCシステム) であるが、2021年4月からテスト運用として開始、旧LMS (ISTUシステム) と併用の状態から始まり、2021年9月末でISTUシステムを運用停止、新LMSはISTU/DC

システムとして本格稼働を開始した。本報告の分析対象として、ISTU/DCシステムの本格稼働が開始して新年度が初スタートした、この2022年4月から9月までに寄せられた問合せである。

2 LMSの背景

2.1 支援体制

LMS利用のための支援体制として、メールでの問合せを問合せ窓口として第一著者が受け付け、電話での問合せを技術専門職員が受け付けている。その他、年に2度の利用者用の講習会をオンラインで開催し、チュートリアル、ガイドを整備、解説動画を作成し、公開している。希望があれば個人の対面支援、また、部局ごとの出張講習会も受け付けていて好評を博しており、毎年、訪問している部局もある。

2.2 東北大学のLMSの諸相

昨今のコロナ禍によりLMSの利用やオンライン授業、オンデマンド配信など一般化した。東北大学のLMS (ISTU) の利用は2002年度から始まっている。語学教育ではCALL教室の利用など、情報教育以外でのICT利用の授業は2000年から導入されるなど、一部の授業ではあるが以前か

ら経常的に利用されてきた。

2020年のコロナ禍からは、旧来の利用者に加え、今まで馴染みの薄かった、もしくは全く馴染みのなかった授業まで、全ての授業でLMSを利用することとなった。しかしながら、ISTUシステムの処理能力的に東北大学の全授業科目を収容し、利用することは困難であることが確認され、サーバーシステムの増強等も検討はされたが、2020年3月初頭の時点で、すでに情報機器の調達に難しい状況となっていることが確認されたため、代替手段として Google Classroom を併用する方針となった。従来のISTUシステムは主に学部1、2年次の学生が受講する全学教育で利用されていたこともあり、教員側の使用経験の継続性を踏まえ、主に全学教育の授業科目でISTUシステムを、その他3年次以降の学部専門科目、および大学院科目の授業はGoogle Classroom の利用を推奨し[1]、実際の運用では、正確な数字ではないが、全授業科目のうち8割程度の授業科目でGoogle Classroom を利用、残りの2割程度の授業科目でISTUシステムを利用して[2]。全面オンライン授業の当初は、容量不足によるシステムの不調と、急激な授業形態の転換からの混乱によって問合せは激増したが、昨年度と今年度は量的に件数は多くなく、落ち着いた状況であり、システムが落ち着いている時の経常的な状況といえる。

3 2022年4~9月の問合せ

3.1 問合せの背景

昨年の分析の対象であった、旧システムであるISTUシステムと、新システムのISTU/DCシステムへの移行期間での問合せ内容と、現在のISTU/DCシステムに対してのみの内容とでは、質問の種類が異なるため、分類も昨年とは異なる分類となっている。

問合せには、旧システムやGoogle Classroom の経験などより、大きく2種類に大別され、「使用方法に関してわからないもの」と「要望的要素の強いもの」とに分けることができる。特にシステムが新たになったばかりの時期において、利用者は今まで活用してきた旧システムやGoogle

Classroom などの経験を通して、比較や、より具体的な要求に明確な様子が見取れる。今までの旧システムの問合せにはない特徴が見受けられ、その分析を試みた。

3.2 問合せの分類

寄せられた問合せの内容は次のように分類した。(表1)

- 使い方についての問合せ
- 機能について要望的な要素のある問合せ
- 使い方と要望の両方
- 使用法の問合せから要望に変化したもの
- どちらでもない(削除依頼など)
- 不具合

表1

問合せ件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
1 使い方について	7	2	1	3	3	1	17
2 要望が含まれたもの	10	6	14	8	7	0	45
両方	2	0	0	0	0	0	2
変化1→2	2	0	0	0	0	0	2
どちらでもない(削除依頼など)	10	4	1	5	0	0	20
不具合	0	0	0	3	0	0	3
合計	31	12	16	19	10	1	89

3.3 問い合わせの内容と回答一やりとりの一部始終

「使い方についての問合せ」は単純に機能の使い方やLMSについての問合せである。

- 「コースに登録されていません。」と表示され、受講できない
- 講義動画を視聴したいが「アクセス権が必要です」というメッセージが出て視聴することができない

ISTU/DCシステムは、学務情報システムで履修登録をすることによりISTU/DCシステム上のコースに登録されるので、まずは履修登録をおこなうことと、学務情報システムとは1日3回、連携されるため、履修登録をした時間のタイミングによっては少々お待ちいただくことになるという回答となる。

動画のアクセス権が必要というメッセージについては、まずは対象の動画が正しく設定されてい

るのかを確認する必要があり、まずは次の2点を問合せた利用者に確認することから始まる。

①視聴できない動画の科目名と科目コード

②視聴できない動画名

対象の動画を確認した結果、動画は正しく設定されているが、リンク先がGoogle drive になっているため、まずはブラウザで、東北大学のアカウントでログインしておく必要がある。個人のアカウントでログインしていると、アクセス権がないので注意を喚起し、しかしながらもともと受講者としての登録がされていない場合には、正しいIDでログインしていたとしても動画にアクセスすることはできないため、受講者としての登録があるかどうかの確認もおこなう必要がある。

Google drive を東北大のアカウントでログインしておくようアナウンスをすることとなるが、東北大のアカウントがわからないという場合もあり得るので、場合によってはアカウントが不明な場合の案内先をお知らせする。

「機能について要望的な要素のある問合せ」は、例えば次のような問合せが寄せられている。

- 小テスト複数選択で「二つ選べ」を作問しているが、この場合二つとも正解でのみ得点を与える設定は可能か

この場合の正しい設定方法を導入業者に確認を行うこととなった。その結果、複数正解がある場合に完全一致で正解とする場合の問題タイプがあり、その機能を追加できるということで、追加してもらうこととなった。そして、その設定の仕方を回答した。

「使用法の問合せから要望に変化したもの」は、例えば次のような問合せが寄せられた。こちらは一見すると単純な機能の問合せのようではあるが、問合せた利用者にとっては従来のISTUシステムからの転換によって変わってしまった使い勝手の変化から、新ISTU/DCシステムに対しての要望が強く感じられる。

- 宿題を出したが、一度提出すると上書きして提出することができない。締め切りまでは上書きで提出できるように設定する方法を教えてください。

こちらについて、次の3点を回答した。

1. デフォルトの設定では上書きして提出することはできない
2. 学生側で提出する際、最終ボタンを押す前の「課題を提出する」ボタンだけでは提出は完了せず、ファイルは下書きの状態では保存されているので締切内でのファイルの差し替えや、修正は可能
3. 教員側から解除が可能であり、解除の方法

こちらの回答を提示後、次のような要望が届く。

- 教員側から解除ができるとのこと了解しました。（中略）以前のISTUでは、期間内に何度でも上書きできる仕様でした。これも旧ISTUからの変更点ですが、そのような記述があったとは覚えていません

教員側で解除することができることで納得はいただいたように思うが、今までの使用感と若干異なる仕様に戸惑う気持ちが伝わってくる文面である。旧ISTUからの変更点については、システムが変わるという告知時に、主な変更点をアナウンスをしていたものの、細かい使い勝手の部分は当然ながら全て書き切れるものではなく、使ってからこうなっているということ、当然理解してもらえそうな気持ちになるところではあるが、一人一人の利用者にとって、よく使う機能が変化することは、大きな変化という印象で受け止められるということが示されている。

3.4 回答までに要した日数

回答までに要した日数、平均を月毎に集計した。（表2）

表2

回答までにかかった日数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
問合せ件数	31	12	16	19	10	1	89
0日の件数（同日中の回答）	24	9	10	7	9	1	60
1日	3	1	2	4	1	0	11
～7日	3	2	1	3	0	0	9
8日～	1	0	3	5	0	0	9

その日中に回答し、利用者の問題解決までに日数を要さないものは、LMSの単純な機能やその挙動についての問合せである。前回のシステムに比べ、そのような問合せは、チュートリアルや解説動画を増やしたためか減少傾向であった。

3.5 日数を要する問合せ

4、6、7月に寄せられた問合せに特に時間を多く要していることがわかる。

これらの要望は、回答や、問題解決のために部門での協議や、導入業者と折衝が必要となり、場合によっては導入業者による改修が必要となる。事象の確認やテストにも時間を要し、不明であるものは導入業者に問合せ、回答を待ち、改修にはある程度の日数を要した。実装された機能の組み合わせでは対応が困難であり、機能そのものの改修を要すると判断されるものであった。

4 まとめ

システムへの要望や不具合に関連する問合せは、システムへの慣れや不具合解消から今後減ってくるものと思われる。しかし、新システムでは機能がとても細かく備わっており、利用者支援側も指摘されてみないと気がつかない機能もあり、今後も様々な機能に関する問合せ、また、気がつかなかった不具合などの問合せが寄せられる可能性は十分に考えられる。

そして利用者のスキルがこの数年で急激に向上し、より細かな設定に対しても、自分の必要な機能を選択して使い、こういうこともできるのではないかという要望を寄せ、LMSを自分に合わせた必要な道具として扱うことに慣れてきた様子が見え始める。

今後の利用者支援としても、利用者の細かな要求に沿って支援していけるような体制が必要となると考えられる。

参考文献

- [1] 長谷川 真吾, 三石 大, 田中 秀樹, 田中 弓子、東北大学における授業収録配信・学習支援システムの更新報告、大学ICT推進協議会2021年度年次大会論文集、FD1-2、2021。
- [2] 田中弓子, 田中秀樹, 長谷川真吾, 三石大、全学的LMSへの問合せ内容から見えること、大学ICT推進協議会2021年度年次大会論文集、

FD1-2、2021。

- [3] 三石 大, 熊井 正之, ISTU インターネットスクール, 電子情報通信学会誌, Vol.86, No.11, pp.816-820, 2003.
- [4] 三石 大, 岩崎 信, 東北大学インターネットスクールの実践と課題、メディア教育研究, Vol.1, No.1, pp.19-29, 2004.