生田地区「生田サポートデスクの開室にあたって」

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 明治大学情報科学センター 公開日: 2012-06-20 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 小笠原, 渉 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10291/13018

〔論　壇〕

生田サポートデスクの開室にあたって

生田システム課長　小笠原　渉

駿河台，和泉に次いで遅ればせながら生田地区においても，２００３年４月にサポートデスクが開設された。場所は，生田中央校舎５階生田システム課内で，業務開始は午前８時３０分から午後７時３０分までで授業終了後（午後５時５０分）も自習する学生，研究室へのサポートサービスを行うようになっている。なお土曜日は午前８時３０分から午後２時３０分となっている。

夏休みについては，やはり事務開室時間よりも長く午前９時３０から午後６時３０分までサポート体制を敷いている。

業務は各地区若干異なるようであるが，基本的には，教育・研究支援とトラブル対応に分けられる。

導入されてから半年近くなるが，当初あった授業教室の機器の使用に際してのサポートおよび証明書自動発行機のトラブル対応も落ち着き，現在は研究室等からの問合せ，種々の支援，トラブル対応が主な業務となっている。８月に発生したウィルス騒ぎにもその対応に追われた時期もあり，時として３人いるメンバーが研究室からの支援要請で全員留守にすることも少なくない。

生田校舎の号館，研究室への訪問も次第に手馴れたようになってきているが，なにぶん若いスタッフなので期待に添えないことがあるかもしれない。みなさんからのアドバイス，意見等をいただいてスキルの向上も目指し，十分期待に添えるように充実していきたい。

業者との契約では，契約書に付随する受託条件明細書に「作業開始１年を経過後，契約内容の見直しを行う。」が明記されており，この１年間の業務内容，状況を勘案することになっている。２００４年６月には，生田第二校舎Ａ館が竣工し，新校舎には種々の情報及びプレゼンテーション設備が配備される予定になっており，少なくとも新校舎のそういった設備についてのサポート業務が発生してくるものと思われる。しかしこれらの設備の増加に伴うサポートデスク業務の拡がりは止むを得ないことながら，当然の如く本来の管理部署、たとえば生田システム課をはじめとして生田教務課，学部事務室等の協力は不可欠である。あくまでも主体は管理部署であり，名前どおり「サポートデスク」であることをユーザにはご理解いただきたい。

また各関係機関・事務室からサポートを行うにあたって資料，レクチャー，研修等をしていただき，よりよいサポートが可能となるよう連携をとる努力を行ってきた。今までの協力に対してお礼をするとともに今後とも円滑なサポート業務が可能となるようより一層の協力をお願いしたい。