

「ヘルプデスク利用に関するアンケート」集計結果まとめ

I. アンケート概要

(1) 目的

- ・これまでの取組の評価と今後のサービス改善のため

(2) 対象者

- ・医学部，看護学部の学部生，大学院生
- ・医学部，看護学部，大森病院，大橋病院，佐倉病院の教職員

(3) 期間

- ・2020 年 11 月 5 日（木）～2020 年 11 月 30 日（月）

(4) 方法

- ・アンケートは Google フォームを用いて作成した。
- ・対象者の学内メールアドレス宛に，回答を募るメールを送信した。

(5) 内容

- ・ヘルプデスクを利用した感想，ヘルプデスクへの要望（自由記述式）

II. 回答者属性

(1) 身分別回答数

身分	回答数	
学生	13	16.9%
教職員	64	83.1%
合計	77	100.0%

(2) ヘルプデスクの利用経験

身分	あり		なし		合計	
学生	6	7.8%	7	9.1%	13	16.9%
教職員	19	24.7%	45	58.4%	64	83.1%
合計	25	32.5%	52	67.5%	77	100%

Ⅲ. 回答

Q1. 今まで利用したことのあるヘルプデスクをお選びください。(複数選択可)

ヘルプデスク名	回答数	参考：身分	
		学生	教職員
文献検索ヘルプデスク	16	5	11
文献管理ツールヘルプデスク	9	3	6
統計ソフトヘルプデスク	5	1	4
LMSヘルプデスク	3	0	3
著作権ヘルプデスク	2	0	2
利用したことはない	52	7	45

Q2. 利用した感想をご記入ください(自由記述)

(1) LMS ヘルプデスク

- ・Classroom の利用方法等は、もう少し早くスタートして欲しかった。[教職員]
- ・Classroom での「採点」をエクセル変換する方法を丁寧に教えてもらえて助かった。ヘルプを求められるセクションがあることは心強い。[教職員]
- ・google meets の使用方法を教えてもらい、助かりました。[教職員]

(2) 統計ソフトヘルプデスク

- ・丁寧に教えていただき、難しい統計ソフトが使えるようになりました。[教職員]

(3) 文献管理ツールヘルプデスク

- ・Refworks についておうかがいしました。対応が早く、詳細におしえていただきました。
[学生]
- ・学生の医学論文コースで文献管理ツールのアカウントを作成する際に相談させていた
だいています。[教職員]
- ・個人の出来具合にあわせて、すすめてくれた。[教職員]
- ・丁寧に教えて頂き、大変勉強になりました。[教職員]

(4) 文献検索ヘルプデスク

- ・とても詳しく分かりやすく教えてください、助かりました。[学生]
- ・裁判例の検索ができることを教えていただき助かりました。悪かった点と言う訳ではあ
りませんが、本年度から大学院生になりましたので、図書館内のヘルプデスクの場所が
わかりません。上記の判例検索ができる旨も、図書館内の職員に教えていただいたもの
です。[学生]
- ・もうすこし図書館でできることを知りたいなと思っております。[学生]
- ・PubMed で入手できない論文を速やかに手配くださり、助かっています。[教職員]
- ・走り書きメモの doi から、文献を探していただいたことがあり感激しました。[教職員]
- ・年に数回しか利用しないが特に問題は無い。[教職員]

- ・かなり丁寧に探してくれました（昭和 11 年の腎臓病治療）[教職員]
- ・助かりました。[教職員]

(5) 著作権ヘルプデスク & 文献検索ヘルプデスク

- ・毎回、ご相談したことに対応していただきました。その都度、問題も解決しており、とても助かっています。[教職員]

(6) 文献検索ヘルプデスク & LMS ヘルプデスク

- ・自分で調べるには限界（知識や時間・パワー）があるため、専門の人に聞けるのは有難いです。[教職員]

(7) 文献検索ヘルプデスク & 文献管理ツールヘルプデスク

- ・パンフレットや Web ページでの解説ではわかりにくいところも、一緒に操作しながら教えていただき、とても助かりました。ありがとうございました。[学生]
- ・使い方がわからなかったので、教えてもらえてよかったです。[教職員]

(8) 文献検索ヘルプデスク & 文献管理ツールヘルプデスク & 統計ソフトヘルプデスク

- ・とても詳しく、またご丁寧に説明いただけてとても有り難かったです。研究を行う中で何かわからないことがある際、「まずはメディアセンターの司書さんに聞いてみよう」と思えることはとても安心感があります。また、どれも無料で利用できることもとても助かっています。これからもよろしくお願いいたします。[学生]
- ・初心者にも親切丁寧にわかりやすく指導いただき大変助かっております！ぜひ、今後も活用していきたいです。[教職員]
- ・丁寧なヘルプ対応いただきありがとうございます。特に統計ソフトヘルプは大変勉強にもなり、知識と経験を育むよい機会になりました。[教職員]

(9) そのほか

- ・利用したことはありませんが、今後利用させていただくことがあると思います。その節はよろしくお願いいたします。[教職員]

Q3. ヘルプデスクへの要望があれば、ご記入ください(自由記述)。

- ・ヘルプデスクで何が利用できるのかがいまいち分かっていなかったの、図書室などに一覧にして貼り出してくれるといいかなと思います。[学生]
- ・今後、いろいろと質問させていただくことがあるかと思いますが、よろしくお願いいたします。少なくとも、上記のチェックリストの内容 (D-1 Law) の相談に乗っていただけることがわかったので嬉しいです。[学生]
- ・統計ソフトヘルプデスクなど知りませんでした。今後使用したいと思います。[教職員]
- ・今年の 10 月に初めてヘルプデスクの存在を知りました。今まで高額な統計ソフトを購入すべきか部内で悩んでいましたが、無料でやりたい統計や統計の内容にも相談に乗っていただけて助かっています！！ぜひ、もっとアナウンスすべきです！！今後、ぜひ、論文作成に関するコメディカル最大の壁である英文の添削の相談や指導に乗っていただけないか？院長にも相談中です。ご検討いただけたら幸いです。宜しくお願いいたします。

【教職員】

- ・個人的にわかりやすく対応いただきとても感謝しております。**【教職員】**
- ・関数を使ってデータを集計する方法を知りたいが、その方法をいつでも気軽に聞ける状況なのかもわからない。聞いていいものなのかも分らないです。**【教職員】**
- ・利用の仕方が良くわかりません。**【教職員】**
- ・今まで利用はしたことがありませんが、現在他大学に国内留学しており来年中には東邦大学大橋病院へ帰る予定なので是非利用（特に統計ソフトヘルプデスク）したいと思っています。国立大学に留学中ですがこのようなヘルプデスクは無く非常に良いと思います。因みに zoom など活用して問い合わせすることも可能なのでしょうか。zoom などのオンラインでもやり取りが可能だととても便利だと思います。また月 1 程度でどのようなことで相談があったかなど具体例（相談内容とその支援方法、解決されたかなど）などをメールなどで配信頂けるとデスクの利用の仕方が分かり皆が使いやすくなると思います。**【学生】**
- ・どんな時にヘルプデスクにお願いするべきか、を教えてください。**【教職員】**
- ・オンライン講義や対面講義における動画資料の検索・編集に関連する窓口が欲しい。特に、動画の講義資料を図書館で検索したり、講義に活用するための情報が欲しいです。**【教職員】**

IV. まとめ

- ・回答者数は 77 名とまずまずであったが、このうちヘルプデスク利用者は 25 名 (32.5%) と少数派であった。
- ・個々の感想をみると、ヘルプデスクを利用した人の満足度はかなり高い様子がうかがえた。
- ・一方、要望では、ヘルプデスクの利用方法や利用するタイミングがわからないという声も聞かれた。
- ・これらのことから、サービス内容そのものは好意的に受け入れられており、現状を継続することに大きな問題はないと思われる。一方、ヘルプデスクの存在が利用者に行き渡っていない面が課題として明らかになった。認知度向上のためのさらなる取り組みが必要である。

以上