

## 愛知大学での Moodle 運用におけるサポート面での課題について

運営堂：森野 誠之（非常勤）

### 要旨

運用開始から10年目を迎えた本学のMoodleについて、新規利用者が円滑に利用するために、サポートの状況をアンケート調査したのでその結果を報告する。対面でのサポートは満足しているものの、Web上のマニュアル等がわかりづらいという課題が浮かび上がってきた。

キーワード：Moodle, サポート, LMS運用

### 1. はじめに

2009年から運用を開始した本学のMoodleは今年で10年目となり、年々利用者が増加している。2009年にはスマートフォンもなく、他大学でもLMSなど仕組みはあまり導入されていなかったが、現在はスマートフォンからのアクセスがPCを上回り、LMS利用経験のある新任教員も多くなっている。

教員・学生ともに利用者が変化している中で、運用サポート側も変化に対応する必要があり、2018年度から利用を開始した教員を対象に調査を実施した。

### 2. 調査内容

#### 2-1. 回答者（9名、順不同、敬称略）

Andrew Kean, Leah Gilner, 上田純子, 地村みゆき, 大北健一, 木村義和, 田端克至, 鎌倉友一, 飯島幸子

Andrew Keanは思い通りの使い方ができずに利用を断念している。

#### 2-2. 質問項目

- Moodleを知ったきっかけを教えてください
- Moodleを利用しようと思った理由を教えてください
- 2018年春学期に作成したコース名
- 教室の形態
- 履修者数
- 利用するまでに悩んだ点、分からなかった点
- 悩んだ点、分からなかった点を解消するためにどのサポートを利用したか？
- 上記のサポートで悩んだ点などは解消されたか？
- サポートの良かった点を教えてください
- サポートの悪かった点を教えてください
- サポートに対するご要望があればお書きください

### 3. 調査結果

#### 3-1. Moodleを知ったきっかけ

教員・職員から聞いた：4名

チラシなど：3名

前任校で利用：2名

最も多いのは「教員・職員から聞いた」であった。教員間では講師控室や同じ科目を担当している教員から聞くことが多いようである。職員は主に情報システム課からで、メールアカウントの質問などで訪れた際に紹介されている。

チラシはシラバス作成時に同梱、年に3回の講習会の告知に配布をしており、これがきっかけになっている。前任校での利用は2名と想定よりも少なかった。

新任教員以外では、学生からMoodleに資料を掲示してほしいという要望があり、コースを開設したというケースもあることを付け加えておく。

#### 3-2. Moodleを利用しようと思った理由 (複数回答)

資料・教材の配布：7名

課題の回収：6名

自習用：1名

既に利用している教員においても、教材・資料の配布と課題の回収が主な理由であり、新任教員でも同じ傾向となっている。「CDデッキを持たないなどの理由で教科書付属のCDを利用できない学生が増えており、スマホなどで気軽に聞けるように、簡単に音声ダウンロードで

きるようにするため(地村)」のように、学生を取り巻く環境の変化に対応するためにMoodleを利用するケースもある。語学の授業では音声教材を学生にアップロードさせる要望も多く、Moodleは語学の授業にも適していると考えられる。

#### 3-3. 2018年春学期に作成したコース、 教室の形態、履修者数

回答はそれぞれ以下ようになった。

ゼミ：2名

語学：2名

その他：4名

講義室：7名

PC教室：1名

その他：1名

0～50：6名

101～：3名

2018年度から利用を開始した教員では情報系の科目での利用がなく、語学・ゼミ・講義での利用となっている。2009年度ではPC教室での利用がほとんどであったが、今回の調査では9科目中1科目であり、通常の講義にMoodleが普及していることがわかる。これは学生のスマートフォン普及率がほぼ100%となっていることも大きな理由であると考えられる。通学時にMoodleにアクセスできるため、資料の確認やレポートの作成な

どがPCが無くてもスマートフォンのみで完結する。授業中の資料もスマートフォンで見る学生もおり、100人以上の講義室でもMoodleが活用されている。

#### 3-4. 利用するまでに悩んだ点、分からなかった点

最も多かった意見は使い方がわかりづらいという点である。「説明書なしで感覚ですぐ利用できるような手軽さを感じなかった(地村)」、「講習会を開かなくても、理解できるような仕組みが望まれます(鎌倉)」、「メニューを一見しただけでは何ができるのか機能の詳細が分かりづらい(飯島)」とあるように、マニュアルを熟読するか、人的なサポートが無しでは利用を開始できないようである。筆者自身もMoodleが理解できるまではかなりの時間を要し、授業で使うまでにかなり試行錯誤した。

使いづらさの原因は、外国製かつオープンソースであることの2点である。外国製であるためにMoodle内の用語が翻訳されており、それがわかりづらくなっている。また、コースや教師などMoodleの基本的な用語も最初は理解しづらいので、用語集は事前に用意する必要がある。

オープンソースであることの最大の問題は、カスタマイズにおいて継続性を持たせられないということである。セキュリティバージョンアップが頻繁に発生

し、サポート対象となるバージョンも最大で2年間であるので、何かしらのカスタマイズをしても次期バージョンで使えなくなることが多発する。過去に本学のMoodleでも機能追加のプラグインが使えなくなるなどのトラブルが発生したため、必要最低限のカスタマイズにとどめている。

解決策は、Moodleを利用しようと思った理由にある、資料・教材の配布と課題の回収までがスムーズに行えるようなマニュアルの整備である。現在は基本マニュアルだけで70ページ以上あり、各機能マニュアルも8種類あるので初めて利用するには敷居がかなり高い。20ページ程度のマニュアルと実際の操作動画を作成することである程度は解消できると考えられる。

#### 3-5. 悩んだ点、分からなかった点を解消するためにどのサポートを利用したか？上記のサポートで悩んだ点などは解消されたか？

回答はそれぞれ以下ようになった。

マニュアル：6名

講習会：1名

情報システム課のサポート：7名

専門家のサポート：4名

Yes：9名

No：0名

マニュアルは見てみるものの人的サポートが必要であり、人的なサポートがあれば疑問点は解消するという結果になっている。前述のようにMoodleを利用する限りはわかりづらさはついて回るので、人的サポートは継続的に行っていく必要がある。

### 3-6. サポートの良かった点を教えてください

「サポートスタッフの皆様は早速で丁寧なアシストしまして、ありがたいものです (Gilner)」, 「メールによる個別対応でしたので、きめ細かにご教示いただけたと思います (上田)」, 「講習会のように、実際にPCでMoodleを操作しながら教えていただけるのが、一番分かりやすかったです (飯島)」。前述のようにサポートで疑問点は解消するので、人的なサポートは満足度が高くなっている。

### 3-7. サポートの悪かった点を教えてください

「とくにありませんが、Moodleを担当してアドバイスできる方がやや少ないでしょうか (飯島)」。このような意見はあったが、概ね満足という結果になった。サポートは情報システム課と専門家サポートのみとなっている。

### 3-8. サポートに対するご要望があればお書きください

「学生向けにも各学期のはじまりの時期に、講習会を実施していただけないでしょうか? (大北)」, 「学生 (とくに低学年) 向けのMoodle使用法の基礎講習などもぜひ充実させていただければと思います (飯島)」。学生数を考えるとMoodleだけの講習会を開催することは難しく、また教員の利用も任意であることから現実的ではない。学生の操作は文字の入力、課題の提出がほとんどなので、この2点に絞ったマニュアルをMoodle上にアップし、あわせてメディアゾーンでのサポートも行うことで解消されと考えられる。

## 4. まとめ

新任教員がMoodleを利用する際に必要なサポートは以下の3点である

1. 初心者向けのシンプルなマニュアル
2. 可能な限りタイムリーに対応する人的サポート
3. 学生のMoodleスキルをアップさせる仕組み

1に関しては2019年度からの対応を検討し、2はMoodleという専門性の高い仕組み使っていることから、現状維持とせざるを得ない。3についてはMoodle上のサポートとメディアゾーンのサポートの充実で対応をしていきたい。

## 謝辞

本稿をまとめるにあたり、アンケートに回答いただいた職員各位、アンケート回収のサポートしていただいた情報システム課佐藤氏に、心より感謝申し上げます。

