

指導員の業務を通して

成 田 翔*

m8622026@edu.kit.ac.jp

私は情報科学センターの自習室の指導員として、2018年4月から勤務させていただいております。まず初めに指導員の業務内容について簡単に説明させていただきます。主な内容は、PC・プリンタの操作に関する質問や無線LANの接続方法の説明などとなっております。基本的には、利用者の方から相談や質問をしていただき、それに対する解決の手伝いをさせていただいております。基本的には、自習室のPCに関しての対応となりますが、それ以外のものについても、私のわかる範囲で、できる限りの対応をしています。

指導員として質問の対応をしていくなかで、いくつか感じたことがあります。一つは、コミュニケーションの難しさをあらためて実感しました。私は情報工学を専攻しているため、どちらかといえばPC操作については慣れている方です。当然のことですが、質問や相談をしてくださる利用者の方は、あまり詳しくない方がほとんどです。質問をいただいた場合は、利用者の方にどのような状態なのか、をこちらから尋ねさせていただくのですが、指導員の勤務を始めたころは、利用者の方にうまく伝わらず時間がかかってしまうことがありました。ドクターと思われる利用者の方の相談を受けたことがあったのですが、年齢差が大きくあったからかもしれませんが、そのとき特に言葉による意思疎通を難しく感じました。今までは、同年代の同じ課程・専攻の人と話すことが多く、利用者の方の質問についても、PCについてある程度知っている前提で対応しようとしていたことに気が付きました。現在は、なるべくわかりやすい言葉選びや説明などをして対応するよう心がけています。

二つ目は、ほかの人に助けを求めることの重要性についてです。利用者の方からの質問は、無線LANやプリンタの使用方法に関することが多く、それらに関しては対応できるように準備をしているため、すぐ解決することができるものがほとんどです。しかし、私一人では、解決が難しい相談をされることがあります。そういったときは、利用者の方と話しながら、何とか解決しようとしています。少し時間をかけることで解決することもあるのですが、そうでない場合も少なくなく、情報科学センターの職員の方に助けを求めることとなります。もともと私はわからないことがあったときは、考えることを優先してほかの人に聞くことは少なかったのですが、利用者の方のために、素早い解決を優先して、ほかの人の助けを求めることが重要であると気が付きました。職員の方に助けを求めるかどうかの判断に関しても難しいところではありますが、考えこむ前には助けていただくようにしています。

最後に、指導員の業務を通して多くのことをまなぶことができました。これからも、利用者の方のお役に立てるように励んでいきたいと思っております。

* 博士前期課程 情報工学専攻