

指導員の業務を通して感じたこと

森 石 康 平*
m9622043@edu.kit.ac.jp

私は、2019年の4月から情報科学センターの指導員として勤務させていただいております。指導員の主な業務内容は、センター内の演習室にてPC・プリンタの操作や無線LAN接続などに関する質問への対応となっております。具体的には、「カラープリントができない」といったものや、「メールを送信したい」といったものなどです。また、これら以外にも講義の課題についての質問などがあれば、私にできる範囲での対応をしています。

質問の内容は多岐にわたります。大抵の質問には私一人の力で対応できることが多いのですが、質問の内容によっては一人では解決できない、あるいは解決に時間がかかることがあります。その場合は情報科学センターの職員の方に助けを求めることになります。このように、どのような質問に対してでもできる限りの対応をさせていただいております。しかし基本的にはこちらから声をかけさせていただくことはなく、利用者の方から質問していただきそれに対応するという形態になっております。そのため、質問していただかなくては、対応することができません。なので、自分では解決できない、あるいは解決に時間がかかりそうだと思う問題に面したときは、気兼ねなく私たち指導員に質問して下さい。

ここからは、業務の中で感じたことについて書きます。まず、質問に対応する中で、気付いたことについてです。私は情報工学専攻ということもあり、日ごろからPCなどの操作を行うことが多くどちらかと言えば慣れている方といえるでしょう。これに対して質問をしてくださる利用者の方には、あまり慣れていない、詳しくないという方が多くいらっしゃいます。その差が微々たるものであっても、少しの知識の差によって「当たり前のこと」というものが大き

く異なってしまうということがあり得ます。その結果として相談内容に対して、言葉足らずであったり、少々見当違いな回答をしてしまうことがありました。普段会話する相手は、自分と同等以上の知識を持っている方が多いため、そのときと同じような対応をしてしまうことに原因があると考えられます。このことに気付いてからは、質問されている方の状況などをきちんと把握したうえで、わかりやすい言葉や説明を意識するように心がけています。

次に、忘れ物に関して感じたことについてです。演習室に忘れ物があれば預かります。イヤホンや筆記用具など様々な忘れ物がありますが、最も多いものはUSBメモリです。閉室時の点検の際に、PCに刺さったままになっているものが時々見受けられます。USBメモリには所有者にとって必要な、大事なデータが保存されていると思います。紛失してしまうと、作業のやり直しや、必要なデータがないなどの状況に追い込まれることもあります。「USBの忘れ物はありませんか」と確認に来られる利用者の方にお返しすると、大変安心したような表情をされます。忘れ物をしないようにする、というのは誰しもが意識することだとは思いますが、作業直後の疲れているときや、急いでいるときにはうっかりしてしまうことはあります。私自身、何度か経験したことがあります。これは演習室に限らないことではありますが、そういう状況でこそもう一度落ち着いて確認するということが大切になってきます。これを機に、一層注意していこうと思います。

最後になりますが、この指導員の業務を通してたくさんのことを学ぶことができ、また自分についても見つめ直す機会を得ることができました。この仕事に就かせていただいたことに感謝しています。また、今後も演習室を利用する方のお役に立てるように励んでいきたいと思っています。

* 博士前期課程 情報工学専攻