

指導員の業務から学んだこと

和田 知也*
ml622048@edu.kit.ac.jp

私は 2021 年度より情報科学センター（以下 CIS）において指導員として勤務させていただいております。今回は私が指導員の勤務内容と、そこから学んだことについて述べていこうと思います。

指導員の業務内容は PC・プリンタの使用法や無線 LAN の接続方法の説明、学生が個人端末で利用できる office365 のインストール方法の説明などが主となります。その他にも質問等があれば対応しております。

私はそういったその他の質問の対応を行っている時にあることを学びました。それは相談者の質問を正しく理解することと、相談者にわかりやすく説明することの大切さです。相談者の多くは 1 年生で PC にあまり触れたことのない学生が多くいます。そのような学生がまず何をしたいのかを正しく理解する必要があります。その後、専門的な知識のない学生に対してわかりやすく説明する能力が必要になります。私は情報工学に所属しているため最低限の知識を持ち合わせており、また普段関わる相手も同じ専攻のため、同様に知識を持っていることが多いです。しかし、相談者はそのような知識を持ち合わせていないため、相談者が理解できるようにわかりやすく説明する必要があります。指導員の勤務を始めた頃はこれがあまりできておらず、相談内容を理解するのにも、説明するのにも時間がかかってしまいました。現在は相談内容の理解と説明のわかりやすさの大切さを意識したうえで相談者に対応しています。これによ

り、勤務を始めた頃よりは円滑に対応を進めることが出来るようになったと思います。人に相談された時の対応というこの経験は、社会に出ても活きるものだと思うので、非常に良い経験になっていると思います。

次は、指導員の勤務で感じたことについてです。指導員は基本的にこちらから声をかけさせていただくことはなく、利用者からいただいた質問に対応する形態となっています。そのため、質問を頂けなければ対応することが出来ないで、自分で解決できない、あるいは解決に時間がかかりそうだと思う問題に直面したときは、気兼ねなく私たち指導員に質問してほしいと考えています。しかし、指導員の存在に気付いていない、あるいは質問していいのか分からず、結果として質問をするために管理室に向かわれてしまう方が多くいます。そのような方が出ないように指導員の存在感のアピールや、話しかけやすい雰囲気を出すことが、円滑に勤務を行う上で必要だと感じています。また、指導員という名前はあまり馴染みのない名前だと思うので、名前を変えろというのも 1 つの手ですが、最終的には指導員がもっと存在感をアピールすることが大事だと感じています。

最後になりますが、指導員の勤務を通じて多くのことを学ぶことができ、また自身の成長にも繋がりました。後期は存在感を主張して多くの質問を受けられるように励みつつ、自習室を利用される方のお役に立てるよう努めていきます。

* 博士前期課程 情報工学専攻