

指導員の業務を通して

新庄 雄仁*
m7622020@edu.kit.ac.jp

私は情報科学センターの指導員として2017年の春から勤務させていただいております。今回は指導員の業務内容について紹介し、指導員の業務を通して私が感じたことについて述べていきたいと思います。

指導員の業務内容はPC・プリンタの操作や無線LAN接続に関する質問対応が主になっております。プリンタ前で困っていらっしゃる利用者の方に声をかけさせていただいたこともありますが、基本的には利用者の方から困っている内容について質問いただき、解決への手助けをさせていただいております。そのため、質問いただかないと私たちもお力になることができません。人に質問するということに抵抗がある方もおられると思います。どの範囲の質問であれば対応しているのかわからないという方もおられるかもしれません。PC・プリンタ操作に関すること、情報科学センターのサービスに関することであればどのような質問であっても対応しております。講義で課されている課題等については完全に回答することはできませんが、現状の問題点を確認するなどの対応はさせていただいております。また、一指導員の手に余るような内容であったとしても情報科学センターの職員の方とも連携し対応させていただきます。情報科学センター自習室をご利用の際にお困りのことがございましたら、ぜひご遠慮なく指導員にご相談ください。

続きまして、私が指導員の業務を通して感じたことについてです。年度初めである4月は学内サービスの利用方法について多くの質問をい

ただき、その後もプリンタ利用などに関する質問の対応をさせていただきました。ほとんどの質問については、過去に同様の質問が寄せられていたのを事前に確認していたこともあり、すばやく対応を行うことができました。しかし、利用者の方が問題に直面する前に行った操作の確認が十分でなかったため、すぐに解決できた内容に時間をかけてしまうこともございました。他の人が直面している問題を解決するというのとは、当たり前ではありますが、自身の問題を解決するのとは違うということを強く感じました。相手は何を行えて何を行えていないのか、以前から行えなかったのかなど、基本的なことではありますが、無意識のうちに勝手に思い込んでしまっていることもあります。そういったことがないように状況確認することは非常に重要であります。

また、自身では解決できないという判断を下すことの重要性も強く感じました。これは、私たち指導員にとっては解決できないと判断した場合に職員の方の指示を仰ぐという意味ですが、利用者の皆さんが問題に直面した際に、解決できないと判断し私たち指導員に質問することも同じだと思います。自身で解決できるに越したことはないですが、考える策での解決が見込めない際に質問する・指示を仰ぐというのは問題を解決する上でとても大切なことです。

最後に、私の勤務はこの文章を執筆した後も続きますが、今回述べた内容を振り返り、自習室を利用される方のお役に立てるよう取り組んでいきたいです。

* 博士前期課程 情報工学専攻