

## コロナ禍による指導員業務の変化

大 平 遼\*  
d9822001@edu.kit.ac.jp

私は2019年度より情報科学センターで指導員として勤務させていただいております。そのためコロナ禍の発生前後を跨いで勤務しております。今回はコロナによる業務形態の推移とそこから感じたことについて述べさせていただきます。

まず、基本的な指導員の業務内容といたしましては、本学の学生に対して情報科学センターが提供しているサービスについての質問対応や操作の補助となっています。具体的には、学内無線LANやメール送信に関してわからないことへの対応や、大判プリンターによるポスター印刷などがこれに当たります。私は電子システム工学専攻ではありますが、修士課程までは化学を専攻しており、指導員を始めた頃にはプログラミングなどわからないことが多くありました。しかし、スタッフの方のサポートや、手が空いた時に勉強することにより、現在は的確な指導を行える割合がかなり増えてきたと考えております。

しかし、2020年度前期にコロナ禍が始まると、これらは大きく変わってしまいました。私たちの業務はオンライン授業に用いるソフト、WebExのマニュアル作成と、オンラインによる質問対応となりました。勤務場所も自宅となり、大きく環境が変わってしまったことを覚えております。

2020年後期には自粛が緩和され、原則オンライン対応であるものの、対面対応も掛け合わせた業務になりました。更に、各指導員が情報科学センターのダッシュボードに業務報告を記入し、それに対してスタッフの方が助言を行ってくれるというシステムが始まりました。このシステムの導入は、私たち指導員にとって大変

有効な変革であったと考えております。これまで指導員で対処できない問題について、スタッフの方がいらっしゃる時間には助力をお願いしていましたが、夜間などの場合はメモや口頭で後日伝えるという形を取っていました。しかしダッシュボードの活用によって、指導員同士・あるいは指導員とスタッフ間での情報共有をスムーズに行うことができるようになりました。このことから、他の指導員の相談事例を容易に確認することができるようになったことで、適切な情報を引き出し、迅速な対応をしやすくなったと考えております。

そして2021年から現在までは、情報科学センターが自由に出入りできるようになり、時間によって業務形態を変化させるようになりました。スタッフの方がいらっしゃる前半の部（13～16時）は対面に対応し、後半の部（17～20時）では対面とオンラインを併用した対応となっています。大学へ来る学生も増え、2019年のような活気が情報科学センターにも戻ってきたと感じています。

このように、私は全て対面対応であった2019年・原則オンライン対応であった2020年を経験し、現在の業務についておりますが、非常に仕事の効率が良くなったと感じております。それは、対面とオンラインという一見相反するものを組み合わせることで、双方の弱点を補いあうことができたからだと考えています。コロナ禍という不本意な理由ではありますが、このような経験ができたことは今後の私の生活において非常に有意義なことであったと考えております。

私がこの大学にいるのも残り半年となりましたが、これからも学生の皆さんが快適に大学生活を送ることができるように、指導員業務に励んでいきます。

\* 博士後期課程 電子システム工学専攻