

教育用計算機システム（ECCS）相談員の声

みなさま、はじめまして。本郷キャンパスでシステム相談員を務めている崔です。私はシステム相談員を3年半務めております。今回は勤務を通じて得られた感想を「達成感の喜び」、「勤務システムのフレキシビリティ」、「ECCSの情報公開」の3点に分けて述べたいと思います。

達成感の喜び

相談員の勤務で一番感じましたのは、やはり他人の役に立てる喜びだと思います。夜7時過ぎ、総合図書館で勤務しているとき、相談者の持ち込みパソコンをWifiに接続するお手伝いをしたことがありました。パソコンに不慣れな方のようにでしたが、期限が切れたWifiアカウントの再発行、接続の設定などを一緒におこなって、無事にパソコンをWifiに接続することができました。相談者の方には「この時間まで相談員がいてくれて助かった。手伝ってもらえて本当に良かった。」とおっしゃっていただけました。頻出問題に記載のある内容の相談で、技術的に難しい相談ではありませんでしたが、それでも自分が相談者の役に立てたこと、「ありがとう」と感謝の言葉を頂けたことに、達成感と大きな喜びを感じました。

勤務システムのフレキシビリティ

相談員の勤務スケジュールは学期の始まりの説明会で決めますが、状況に応じて後から自由に振替ることもできます。例えば、祝日で勤務する場所が閉館する場合や、急な用事ができてやむを得ず欠勤する場合は、他の時間に振替ることが可能です。これは相談員の不在によるECCSの利用者に対する影響を最小限の抑える素晴らしいフレキシブルなシステムですが、欠勤の事後連絡によって、本来相談員のいるべき時間に誰もいないことになることがしばしば起こります。上にあげた例のように、夜7時過ぎた時でも助けを求める利用者がいるので、昼の時間ならなおさら相談員が必要とされていますので、欠勤の事後連絡などを避けられるようなシステムであれば、ECCS利用者の助けになると思います。

ECCSの情報公開

ECCSに関する情報やノウハウは、現状ECCS広報ページと相談員のページにわけられていて、参照性は非効率だと思われます。また、ECCS広報ページは入学ガイダンスなどで紹介されると思いますが、相談員のページはほとんど知られていない状態です。ECCSの使用上役に立つ情報を一箇所にまとめて、多くの利用者に知っていただけることはECCSの使用体験の向上につながります。相談員は初出の問題を臨む時は先にFAQなど先人の知恵を調べるので、上記のような相談員が不在なときに不具合が発生しても、利用者はFAQの答えを参照すれば解決できるかもしれません。

また、相談員の勤務を通じて自分の成長を確実に感じました。技術の面で言うと、他

の相談員の勤務報告のメーリングリスト、またはミーティングのまとめを毎日読んでいくうちに、このような不具合ならこう解決すればよい、と言った知識が身につく、勤務時間以外の研究生活においても、大変役に立っています。また、複合機など普段触れることのない機械の不具合の対応も、相談員の勤務を通じて学ぶことができました。

情報基盤センターが相談員の勤務環境を提供してくださることに感謝しております。これからも引き続き頑張りたいと思うので、ECCSを使っているときに何か困ったことがありましたら、どうぞお気軽に相談員に声をかけてください。

(本郷地区相談員 崔 正行)