

情報メディアセンターの学生アシスタント

佐々木 美智子

情報メディアセンターでは、「学生、教員、職員の三位一体となって本学部の情報メディア環境を構築していこう」ということを運営の基本方針にしている。当センターにおいて、その運営や情報リテラシーの浸透に学生が果たす役割は非常に大きく期待も大きい。学生達が活躍する場は多いが、ここではその1つである情報メディアセンターにおける学生アシスタントの活動状況について、これまでの報告と今後の課題及び対策をまとめた。

キーワード： 学生アシスタント、情報リテラシー

1 はじめに

本学部は1学年約250名、情報処理演習担当の教員は開学当初5名、情報メディアセンター内の情報系担当の専任職員は技術者3名、事務員1名で情報メディアセンター専任の教員はいない。このような小規模なキャンパスでありながら、世界の最先端の情報メディア関連設備を運用し、快適なサービスを提供していくためには、学生、教員、職員がお互いに助け合い知恵を出し一体となってその運営に取り組む必要がある。その取り組みの一つに学生アシスタント制度がある。

2 学生アシスタントの主な業務

情報メディアセンターでは、メディアホール及び授業がない時間帯の演習室などコンピュータ関連施設を学生に開放している。そこでメディアホールにあるアシスタントデスクに学生アシスタント（以降「アシスタント」）を常時1名は位置し、利用者のパソコン操作の質問に際したり快適に施設を利用するために、以下の業務を行っている。（図1、図4）

- ◇「キャンパスシステムガイド」に記載された内容及び演習授業に関する質問への回答を行う。
- ◇パソコン等の障害が起きたら、障害報告書で報告する。（対処可能なものは対処する）
- ◇業務報告をする。
- ◇「施設利用にあたっての注意」を利用者への徹底する。
- ◇プリンタの用紙補給、忘れ物の処理（事務室窓口へ）を行う。

◇開館時間最後の時間帯のアシスタントは閉館作業を行う。

3 活動報告

3.1 1997年度

【前期】開学1年目の前期は本学部に上級生がいないことから教員や工学部情報処理センターに依頼し、情報メディアセンターのアシスタントをしてもらえる学生を紹介していただく形で募集を行なった。その結果、世田谷キャンパス及び慶應義塾大学湘南キャンパスの大学院生、学部生の応募があり、募集人員を満たすことができた。

工学部情報処理センターに既に「プログラム相談員」というアシスタントの制度があったことから、業務内容や事務的な手続き等、細かく教えてもらいながらノウハウを蓄積した。

【後期】後期になると、前期に「情報処理演習」などの実習を積んだ意欲のある1年生にも募集対象を広げ、その結果9名の応募があり、初の当学部生によるアシスタントが誕生した。

11月からは学生からの要望を受け、情報メディアセンターの1階部分にあたるメディアホール及び情報処理中演習室の閉館時間を18時から20時に延長した。18時から20時の時間帯については、担当者が欠席すると開放できなくなるため1コマ原則2名で担当する体制とした。



図1 アシスタントデスク

3.2 1998 年度

【前期】1998 年度からは 12 名全て当学部 2 年生がアシスタントを担当した。

今まで紙に記入してもらっていた業務報告をホームページ上で入力、閲覧できるようにし、情報の共有を可能にした(図 2)。この仕組みはアシスタントの学生が作成した。

【後期】新たに 1 年生 4 名が加わり 2 年生 4 名と合せ 8 名で業務を担当した。

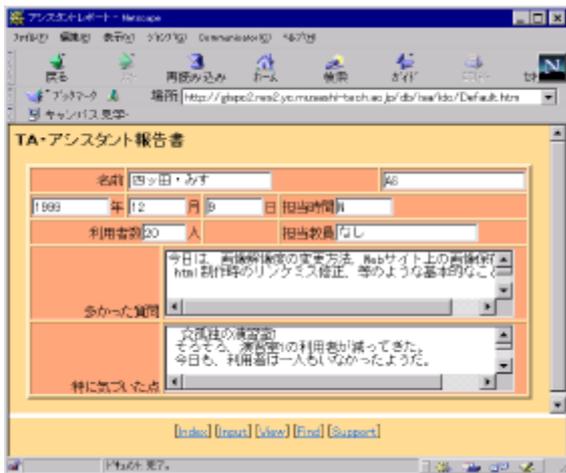


図 2 業務報告の入力画面

3.3 1999 年度

【前期】アシスタントは 2 年生 6 名, 3 年生 3 名という構成になった。5 月から試行的に 22 時までの夜間もメディアホールと情報処理中演習室を開放した。それと同時に、利用者が増えてきたことに伴い情報メディアセンター 2 階の情報処理演習室(2)や LL 教室(1)(2)についても授業時間外は開放することとなり、アシスタントにその閉室作業を依頼することになった。

開放時間の延長はその時間にアシスタントを配置できるかどうかにかかっており、アシスタントの協力なくしては、要望の強い開放時間の延長は実現できなかった。夜間担当はその前の時間帯から引き続き担当する場合もあり、6 時間連続の長時間勤務となるアシスタントが出てきた。

コンピュータ等の障害報告の手段として、それまでは情報系教員やセンター職員、情報系学生アルバイトが登録されているメーリングリストでやり取りしていたが、1999 年度より Access データベースでの運用を開始した(図 3)。これにより、入力フォームによる入力作業の簡略化と検索による過去の障害対策方法の共有が可能になった。

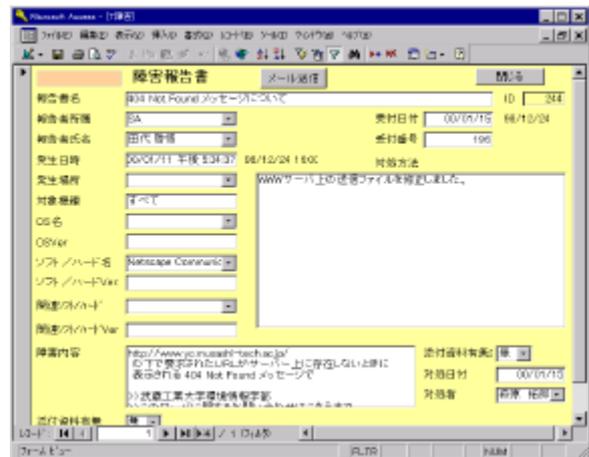


図 3 障害報告書の入力画面

【後期】新たに 1 年生のアシスタント 4 名が加わり、15 名で業務を担当した。

11 月から 1 月までの 3 ヶ月間、情報発信演習の課題制作のため情報処理演習室(1)を開放し、メディアホールの他に演習室(1)にもアシスタントを配置した。演習室(1)はパソコンシステムが複雑で盗難などの恐れがある為、アシスタントの配置を前提に開放することとした。また、課題の質問対応のニーズも高くアシスタントの担当時間は更に長くなった。

その他、センターからアシスタントへの連絡用にホームページを作成した。電子メールと併用して情報共有の徹底を図った。

表 1 に開学以降 3 年間の情報メディアセンター学生アシスタントの構成をまとめて示す。

表 1 情報メディアセンター学生アシスタント構成 (人数)

出身	学年	1997年		1998年		1999年	
		前期	後期	前期	後期	前期	後期
他大学生	-	2	3				
工学部生	-	2	2				
大学院生	-	7	1				
研究員	-					1	
環境情報学部	1年	-	9	-	4	-	4
	2年	-	-	12	4	6	8
	3年	-	-	-	-	3	3
合計		11	15	12	8	10	15

4 今後の課題と対策

4.1 後継者育成と情報の共有

今までのところ、各アシスタントには情報メディアセンターをより使いやすい場にしていこうという意欲があり利用者に対して熱心に指導してくれる学生に恵まれ、

センター運営に大きく貢献してくれている。しかし、それは個人的な力量に負うところが大きいと感じている。より確実に後継者を育てていく為に情報の共有と人材の育成を進めていく必要がある。

4.2 マナーの指導

特に夜間に開放するようになると、利用者も開放的な気分になり施設利用に対してのマナーの低下が目立つようになってきている。マナーといっても飲食物の持込やごみの散乱などから、不正なソフトウェアのインストールやケーブルの繋げかえなど、さまざまな側面に及ぶ。

アシスタントに注意するように伝えても、同じ学生同士、更に後輩から先輩に注意することは難しくなかなか徹底されない。

しかしマナー違反は放置しておくとその当然のことのようになりエスカレートし事故に発展しかねないので、やはりアシスタントと一体となった指導が望ましいと考える。

4.3 対策案

上記2つの問題点の解決には、組織的にアシスタント同士及びセンターとの情報共有を行なっていく必要がある。具体的な対策案として以下が考えられる。

- ◇ 作業報告書の記入をより徹底し、マナー違反、疑問、提案など何でも気づいたことを報告してもらおう。更に報告や質問に対して、センターからのコメント入力欄を設け、報告が一方通行にならないようにする。
- ◇ 作業報告書に寄せられた疑問を集め、情報系学生アルバイト向けホームページにFAQとして載せる。
- ◇ マナーについては、作業報告書に事例を報告してもらおうことで内容を整理してキャンペーンを実施し、利用者へ呼びかける。
アシスタントはマナー違反事例を報告することで意識を高め、その対策方法について一緒に考えていきキャンペーンへの参加を呼びかける。
- ◇ 頻繁に発生するパソコン等の障害についてはトラブルシューティングとしてホームページにまとめる。

今後は、これらの対策案を着実に実行に移し、快適な情報メディア環境の維持に努めていくこととする。



図4 質問への対応風景

5 おわりに

アシスタントの活躍がそのままセンター利用者へのサービス向上に繋がるという認識の元に、今後もアシスタント制度が良き伝統になるよう、学生、教員、職員が一緒になって活動していきたい。