

パソコン講座における学生スタッフの学びが 最大化される編成モデルを考える

関佑果・吉川亮・虎岩雅明

Email:seki@trywarp.jp

株式会社 TRYWARP

◎Key Words パソコン講座, 学生スタッフ, 学び

1. はじめに

株式会社 TRYWARP (以下、TRYWARP) は「パソコンライフ応援計画」と称し、2006 年より大学生協と連携して大学の新生を対象に、パソコンに対する不安を解消することを目的としたパソコン講座を展開している。毎年約 200 人の学生スタッフを採用し、大学の先輩が後輩に教える、というスタイルで講座を運営している。本年 2020 年は 19 大学 21 キャンパスで展開した。先輩が実際に大学生活を送る中で使用するパソコン知識を、「私の学科ではこの表の形式を使用している」「教授にレポートの書式について指定を受けた」等の経験談を交えながら教えることにより、受講生はより納得感や親しみやすさを持って習得することができる。そのためにも、集めた学生スタッフにただ教材を提供し、マニュアル通りに実践してもらうのではなく、企画段階から学生スタッフの意見を十分に取り入れている。約半年かけて準備を行う中で、学生スタッフ側も、自分のパソコンスキルを活かして他の人の役に立つことができたり、パソコンに関する機能を学び直したりなど、パソコン講座を通して何らかの学びが得られているという声をよく聞く。パソコンを習う側の受講生はもちろん、学生スタッフにとっても学びが生まれる環境を作ることは、講座の価値を高める施策の一つとして重要である。本稿では、学生スタッフ同士の関わり・相互作用から生まれる「学び」に着目しながら、理想のスタッフ編成モデルを考える。

2. 学生スタッフの学び

2.1 学びの分類

学生スタッフが講座を経験する中で得る学びについて分類を試みた。毎年、講座終了後に学生スタッフに対して講座運営に対する意見や感想を聞くためのアンケートを実施している。スタッフアンケートに、「スタッフとして参加してよかったことや、成長したと感じることはありますか?」という項目¹がある。2018 年・2019 年のアンケート結果を見ると、「今まで『なんとなく』でやってきた Office の正しい知識が身についたこと」「(Word などを)初めての人になるべくわかりやすく丁寧に、かみ砕いて説明する力が身についたと思う」などの回答があった。この項目について、代表的なアンケート回答を学びの種類ごとに分類した(表 1)。このスタッフアンケートには、2018 年は学生スタッフ 199 名中 147 名、2019 年は 195 名中 110 名が回答した。

表 1 パソコン講座におけるスタッフの学びの分類

分類	説明
パソコンスキル	<ul style="list-style-type: none"> 知らなかった機能を知れた Office、PC 等に興味が持てた PC の操作が早くなった
教えるスキル	<ul style="list-style-type: none"> わかりやすく教える力がついた メリハリをつけることの大切さを知れた 相手の立場に寄り添い、わからないことを察する力がついた
スピーチスキル ²	<ul style="list-style-type: none"> プレゼン力が身についた 人前で話すことに慣れた 台本なしで話せるようになった
マネジメント力	<ul style="list-style-type: none"> チームをまとめる力がついた スタッフのモチベーションを高める方法を知れた 講座をよりよくするための工夫や模索をする姿勢が身についた
ホスピタリティ	<ul style="list-style-type: none"> あいさつ、雑談、名前を呼ぶなどの雰囲気づくりなどの大切さを知れた
出会い	<ul style="list-style-type: none"> 友人の幅が広がった 新入生と仲良くなった
精神面	<ul style="list-style-type: none"> 責任感が身についた 自信が身についた 自分の長所や短所がわかった

これらの中にはパソコン講座運営において身につくこととしてイメージしやすいパソコンスキルや教えることに関するスキルに限らず、チームをまとめる力や責任感がついたという回答もあり、パソコン講座におけるスタッフの学びは多様であることが示唆された。

2.2 学びが生まれる環境

講座運営を通して得られる学びは、どのような環境で生まれるのだろうか。まず、講座当日に受講生と接する中で得られるものがある。表 1 で示した、教えるスキルやスピーチスキル、ホスピタリティなどは、受講生を相手にした時に実感しやすいものと考えられる。

一方で、講座の事前準備および当日の、学生スタッフ同士の関わりから生まれるものもある。

学生スタッフ同士の関わりから生まれる学びの 1 つが、企画や準備の会議にて得られるものである。会議では、大

¹ 回答は必須・自由記述式

² 「教えるスキル」と区別し、特に前に出て進行を行う講師が身につくようなスキルを、ここでは「スピーチスキル」と分類した。

学生活でよく使うパソコンの機能についての体験談をまとめたり、大学に入学したばかりの受講生にとってためになる話題を考えたりする。その中で、たとえばパソコン講座に長く関わっているスタッフや、パソコンが得意なスタッフがその他のスタッフに「教える」という構図ができる。

もう1つは、リハーサルや当日を通して得られる学びだ。経験の浅いスタッフが、丁寧にわかりやすい説明をする、受講生に積極的に雑談をするなど、手本となるスタッフを見ながら徐々に実力を発揮していく様子が見られる。これらのことから、受講生との関わりから得られる学びはもちろんのこと、スタッフ同士の関わりから生まれる学びに着目することで、学生スタッフの学びを最大化することができると思われる。

3. 学生スタッフの属性

学生スタッフの学びは、属性が異なるスタッフ同士が関わることで生まれると考えられる。相互に足りないものを補ったり、伝え合ったりすることができるからだ。そこで、学生スタッフの属性を、表2に分類する。

表2 学生スタッフの属性の分類

分類	説明
継続スタッフ	2年以上パソコン講座運営に参加しているスタッフ
元受講生スタッフ	パソコン講座の受講をきっかけに参加するスタッフ ⁴
新規スタッフ	パソコン講座運営に初めて参加するスタッフ

これらの属性の傾向を、パソコン講座運営の中で教えることが最も多く学びが実感されやすいと考えられる「パソコンスキル」を横軸に、TRYWARPのパソコン講座の目的・理念⁵の理解や、モチベーションの高さなどを示す指標として「講座への愛着度」を縦軸として図1の通り分類した。

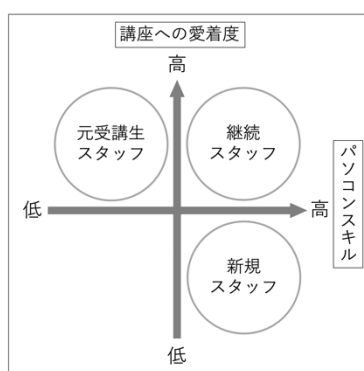


図1 学生スタッフの属性の傾向

継続スタッフは、講座で教える内容を十分に把握しているという点でパソコンスキルが高い。また、パソコン講座スタッフに継続して参加をしているという点で、パソコン講座への愛着がある傾向がある。

元受講生スタッフは、先輩への憧れやパソコンを次の新生へ教えたいという動機で参加しているため、参加時のモチベーションが高く、講座への愛着がある傾向が強い。一方で、パソコンが苦手なパソコン講座を受講していたこともあり、また、学年が若く大学生活の中でパソコンを使う経験が少ないため、パソコンスキルには不安がある。

新規スタッフは、パソコンを教えるアルバイトに自ら応募しているため、パソコンを扱うことに苦手意識や抵抗がないことが多い。むしろ、自らのスキルを活かしたいなどという動機で参加していることがある。そのため、比較的パソコンスキルが高い。一方で、パソコン講座をほとんど知らないうえで短期アルバイトという感覚で参加する学生が多いため、講座への愛着度は低いと位置づけできる。なお、パソコンスキル・講座への愛着度がともに低い学生は応募や採用に至らない場合が多いため、ここでは分析の対象としない。

4. 学生スタッフ同士の関わりと学び

スタッフ同士の関わりに着目し、どのような学びが起こるか整理し、前項で分類した属性の異なるスタッフがパソコン講座運営の中でどのように学び合うことができるのか具体的な例を示す。

4.1 元受講生スタッフと継続スタッフ

元受講生スタッフ、継続スタッフの二者間の関係性は「憧れる」「お手本となる」となる。

パソコン講座の各回終了時で受講生に対して行なっているアンケート結果を見ると、「見本で出してくださったパワーポイントやワードが凄くて、このようにできるようになりたいなと思いました。」「レポートなどの書き方や、アルバイトの話をしてらっしゃった時に、自分のイメージしている大学生にピッタリだったから（輝いた先輩として印象に残った）。」というものがあつた。パソコン講座スタッフに対する憧れを抱く受講生が存在する。元受講生スタッフにとっては理想の先輩であったスタッフとパソコン講座を同じチームの一員として作り上げることができる。元受講生スタッフのスタッフアンケートを見ると、「自分が受講生だった時から憧れていたスタッフになって、新生の前に初めて立った時は緊張もしましたが、感激でした。失敗もたくさんしてしまいましたが、入念な準備は本番嘘をつかないんだなと実感しました。」という回答がある。元受講生スタッフは、パソコンが苦手な状況から教える立場に変わるという時点ですでに成長が見られる。また、自分もあの憧れの先輩のようなスタッフになれた、という経験は、元受講生スタッフにとって自

³ 受講生役を設定し、本番を想定して行う模擬講座。学生スタッフは受講生役のスタッフに「サークルは決めた？」など積極的な雑談をしたり、受講生役のスタッフはパソコン初心者としてわからないところを質問したりするなど、できるだけ本番に近い形で実施している。

⁴ パソコン講座を受講したことがあるスタッフが2年以上スタッフとして参加する場合は、継続スタッフに分類される。

⁵ TRYWARPでは、「新生が大学生活に必要なパソコンスキルを身に

着け、4年間の安心を手に入れること」を講座の目的と掲げ、サポーター全員で目指すべき「出席継続率80%」や「また会いたくなる先輩」というキーワードを研修等で繰り返し伝えている。

⁶ 2020年に受講生に対して実施したアンケートの「今日の講座の中で輝いていた先輩はいましたか。輝いていた先輩の名前とその理由をお聞かせください。」という項目より引用

身の成功体験として強く実感されるものとなるだろう。また、講座を受けているときからの「先輩」である継続スタッフと同じチームの一員として講座運営を行う中で、さらに一步先の「先輩」としてのロールモデルを身近に見ることができ、大学生活をより充実したものにすることができると考えられる。

継続スタッフは、その他スタッフと関わる中で、パソコン講座チーム内での「先輩」スタッフとして自然と「去年はこの場合、こうしていた」「この機能について、受講生からわからないと質問が多かった」など、運営に必要なことを教える立場となる。スタッフアンケートにおいても、継続スタッフは、「スタッフ2年目はみんなにどう動かせか伝えたり、わからないところを助ける立場となった。」「マネージャーとして2年目のパソコン講座運営に参加していく中で、本当に色々な失敗を経験し、そういった失敗の経験や周りのスタッフから、多くのことを学びました。」という回答が見られた。このように、継続スタッフは他のスタッフに対して何かを教える立場となりうるが、特に、講座に期待感や憧れなどの動機を持って講座運営に参加している元受講生スタッフに対して、より責任感を持って後輩を指導することによって、コーチング力やマネジメント力を身につけることができる。

4.2 元受講生スタッフと新規スタッフ

元受講生スタッフと新規スタッフの二者間においては、傾向としてパソコンスキルが低く講座への愛着が高い元受講生スタッフ、パソコンスキルが高く講座への愛着が低い新規スタッフ、という正反対の性質が作用することとなる。

スタッフアンケートにおいて講座を通じた成長の実感として多い意見は、パソコンスキルに関するものである。「Excel や Word の使い方について、自分も知らなかったことを知ることができた。」「特に Word のいろいろな機能を、他人に教えることが可能なレベルで身につけることができたように思う。家族がパソコンを使った資料を作る際に、知識が増えたことによって頼られることが多くなった。」というのがその例だ。

元受講生スタッフは、講座の内容はそれなりに理解してもやはりパソコンにまだ不安を感じていたり、機能を使用する経験談などがうまく話せなかったりすることがあるが、準備の段階でパソコンが得意なスタッフに教えてもらいながら、講座において受講生に教える自信をつけることができる。

逆に新規スタッフには、パソコンが苦手な人はどこで躓きやすいのか、分からない人にどう教えるのが良いかが、イメージしにくい場合がある。アンケートにも「特に物事を教える時に、自分が普段使っている言葉では説明しきれなかったことがあり、万人に伝わるような言葉選びを常に心がけられるようになりました。」「自分の知っている豆知識的なパソコン技術を伝授することができた。自分は幼いころからパソコンが身近だったが、全くといってよいほど扱えない人もいるということを知ることができたこと（が良かった）。」などという回答が多く見られる。このような、パソコンが苦手な相手に寄り添って教えるというスキルは、自らも教えてもらってパソコン知識を習得できたという経験を持つ、元受講生との関わりの中から学び、当日の実践につなげていくことが可能となる

部分である。

このように、新規スタッフと元受講生スタッフの関わりにおいて、元受講生スタッフは、新規スタッフから講座の内容以上のパソコンの知識を学ぶことができる。一方、新規スタッフはパソコンスキルを伝授しつつ、逆に、パソコンを苦手とする相手に教える観点や方法を会得することができる。

4.3 継続スタッフと新規スタッフ

継続スタッフと新規スタッフの二者の関わりでは、継続スタッフはパソコン講座運営について理解が深いのが、新規スタッフはほとんど理解していない、という傾向に着目できる。

スタッフアンケートに「自分たちでフィードバックして講座をより良いものにして行くことで色々なことを学んだ」という回答があった。学生スタッフ主体で講座運営を行う中で、新規スタッフが新しい意見や提案をもたらす場合がある。新規スタッフによる意見などは、講座の趣旨とは合わない場合もあれば、今まで発案されなかった取り入れるべきアイデアである場合もある。継続スタッフはその中で、講座に必要な意見・提案を取捨選択し工夫を凝らしつつも、柔軟な目線で講座を運営する企画力を身につけることが可能になる。

新規スタッフは、継続スタッフから講座の運営に関して教えてもらいながら参加していくが、パソコンスキルがそれなりにある新規スタッフにとって、特に大きな学びは新入生との関わりにおいて重視しているホスピタリティの面だと考えられる。TRYWARP ではサークルの新歓などが催される楽しい時期であっても新入生がまた来なくなる講座を作るため、あいさつ、積極的な雑談、名前を覚えるなどの雰囲気づくりを意識している。継続スタッフとなると、その姿勢が身につく、会議やリハーサルの時点でホスピタリティの観点での的確なアドバイスができるようになっていくことがほとんどである。ホスピタリティに関する点で成長があったと語るスタッフアンケートには「皆と協力していい雰囲気を作り上げるために自分ができることを多く見つけられたと思います。」「相手のレベルや興味に合わせた内容・話し方を意識するようになった。アイスブレイク（講座前のちょっとしたお喋り）の重要性を学んだ。」などの記述が見られた。新規スタッフにとっては、単にパソコンを教えるアルバイトを超えるべく、ホスピタリティの精神を継続スタッフの姿から身につけ、講座で新入生に提供するという経験が学びとなる。

また、アンケートで「普段あまり話すことのない、他学科の生徒のパソコン講座スタッフから、学科独特の話を聞いたこと。他学科の後輩とのつながりをたくさん持ったこと」「普段あまり関わらないような理学系の先輩や同期と仲良くなれたこと」を、参加して良かったことに挙げる意見も目立つ。これは継続スタッフと新規スタッフの関わりだけで述べられた意見ではないが、数年にわたって講座の運営に携わっている継続スタッフと、例えばたまたま求人募集を見て参加をした新規スタッフ間においてこそ、同じ大学にいても関わることがない学生同士が、パソコン講座運営という1つの事業に携わる中で、新しい価値観が得られる機会となりうる。講座のみに限らず、学生スタッフ同士の出会いにより、大学生活を充実した

ものにできる場合もある。

5. 理想のスタッフ編成

前項ではスタッフ同士の関わりから生まれる学びについて考えた。ここで重要なことは、相互に作用する関係性であることだと思慮する。どちらか一方は学びを得られるが、一方にはそれがなく、さらには負担だけがかかるような関係ではチームは安定しない。1つの属性のスタッフだけで編成されているチームには相互作用は生まれず、むしろ不安定な状態になることもある。例えば継続スタッフしかいないチームの場合、自分たちの価値観のみに縛られ、教えたことを自己満足的に教える講座になり、新たな経験、発見、学びを得る機会を失ってしまう。

また、例えば、2つの属性のスタッフしかいないチームにおいては1つの作用しか起きないが、3つの属性が揃ったチームにおいては、関わりにより学びを生み出す作用が3つに増える(図2)。つまり、異なる属性のスタッフがバランスよくチーム内に編成され、相互に作用しあえる関係を築ける属性を保つことで、さらなる相互作用が生まれる。スタッフ同士の関わりと、その相互作用を意識してスタッフ編成を行うことで結果的にスタッフ個人の学びが増すことになる。最終的には、学生主体となって工夫を重ねた講座を受講生に提供することが可能になり、本来の目的である受講生へのサービス向上にもつながっていく。

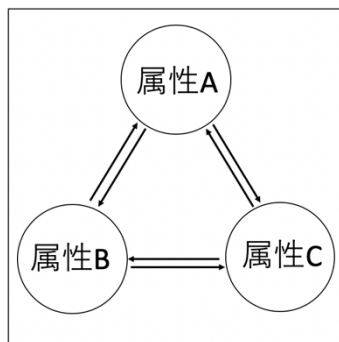


図2 相互作用のイメージ

このように、スタッフの学びに関しては、一定の属性のスタッフばかりでスタッフを編成することや、編成を考慮せずにスタッフを短期間で集めることは得策ではない。特に、学生スタッフのモチベーションにムラがあるチーム、方向性を見失っているチーム、メリハリがなく馴れ合いのような雰囲気となっているチームなど、不安定な要素があるチームにとって、このスタッフ編成のバランスを意識することは有効である。理想のスタッフ編成を目指すためには、現在集まっているスタッフの特性を理解し、どのようなスタッフを追加で採用すべきかという視点を持ち、採用段階から工夫をしていくことが求められる。TRYWARPでは、毎年約200人のスタッフを雇用する中で、スタッフへの次年度の継続の意思確認・オファー、元受講生へのメールや講座公式LINEでの募集連絡、既存スタッフからの紹介制度、生協のTwitterやメールでの配信、学内のポスター掲示、求人サイトの利用などを多種多様の応募方法を取り入れ、大学の特色やチームの例年の雰囲気に合わせて適当なものを選択し、募集を行

っている。また、教育学部などをターゲットに「教えることが好きな方・新入生と関わりたい方向けアルバイト」という、講座の趣旨と親和性の高い学生が注目するような内容、研究等で忙しく空きコマでのアルバイトを探している理系学生をターゲットにした「短期パソコン講座TA募集」というシンプルで明確な内容などキャッチフレーズを工夫した各種求人素材を用意し、講座の価値を高めるための採用に力を入れている。

6. おわりに

本稿では、スタッフの関わりから生まれる学びという視点でのスタッフ編成について考察した。実際に、TRYWARPにおいても、参加時には受講生へのサポートが十分に行えるか不安視していたスタッフも、準備期間におけるスタッフ同士の関わりの中で講座の趣旨を理解したり、モチベーションが高まったりと成長し、講座当日は受講生にとっての憧れとなるような輝く先輩となるケースが多く見受けられる。引き続き、パソコン講座の要となる学生スタッフを大切な存在と考え、スタッフにとっても価値のあるパソコン講座を目指す視点で講座の運営を行い、パソコン講座という事業の総合的な質を高める体制づくりに注力していきたい。

参考文献

- (1) 近藤功、湯浅寛美、吉野貴之、虎岩雅明：“大学生がパソコンを教えることを通じた、若者と地域住民との世代間交流のきっかけ作り”，コンピューター利用教育学会・PCカンファレンス(2009)。
- (2) 中川徹也、湯浅寛美、吉野貴之、虎岩雅明：“千葉大学及び東京理科大学における新入生パソコンライフ応援計画実施の報告”，コンピューター利用教育学会・PCカンファレンス2009(2009)。
- (3) 吉野貴之、湯浅寛美、虎岩雅明：“学生によるシニアへのICTスキル向上支援を通じた世代間交流・地域活性化事業の普及”，コンピューター利用教育学会・PCカンファレンス(2009)。
- (4) 榎戸良、吉川亮、北爪里菜、虎岩雅明：“東京地区における『大学新入生のためのパソコン講座』の立ち上げ支援の報告”，コンピューター利用教育学会・PCカンファレンス(2017)。
- (5) 榎戸良、吉川亮、北爪里菜、虎岩雅明：“東京地区2,500人の新入生から見えるパソコン講座の価値と展望”，コンピューター利用教育学会・PCカンファレンス(2018)。