

公共図書館職員の職に対する
意識調査

筑波大学
図書館情報メディア研究科
2015年 3月
木下 奏

目次

第1章	はじめに	4
1.1	研究背景と目的	4
1.2	モチベーションについて	5
1.2.1	一般的なモチベーションの定義	5
1.2.2	組織・プロジェクトマネジメントにおけるモチベーション	5
1.3	先行研究	6
1.4	本論文の構成について	7
第2章	公共図書館職員のモチベーションに関する量的調査	8
2.1	調査目的	8
2.1.1	本調査におけるモチベーション	8
2.2	公共図書館への質問紙調査	9
2.2.1	質問紙調査対象	9
2.2.2	質問紙の項目について	9
2.3	調査結果	10
2.3.1	フェイスシートの集計結果	11
2.3.2	各尺度の結果	11
2.3.3	各尺度の分析	11
2.4	分析と考察	12
2.4.1	モチベーションの有無について	12
2.4.2	モチベーションの有無について	13
2.5	まとめ	14
2.5.1	結論	14
2.5.2	課題	15
第3章	研究方法	16
3.1	本調査の調査設計について	16
3.1.1	本研究におけるモチベーション	16
3.2	対象	17
3.2.1	本研究における対象の区分と定義	17
3.3	インタビュー事前アンケート	17
3.4	インタビュー概要	18

3.5	インタビュー内容	18
3.5.1	インタビュー項目の設定	18
第4章	調査結果	20
4.1	図書館職員について	20
4.2	現在の業務への思い	20
4.2.1	業務全体への思い	20
4.2.2	業務中苦痛であると感じる点	22
4.2.3	業務中喜びを感じる点	22
4.2.4	市役所と図書館業務の差	23
4.3	図書館職員を職として選んだ理由と司書資格取得に関する考え	24
4.3.1	図書館職員を職として選んだ理由	24
4.3.2	司書資格取得に関する考え	25
4.4	就職前後における図書館に対する印象	27
4.4.1	図書館に対してどんな印象を持っていたか	27
4.4.2	図書館外から見たこれまでの図書館の印象	28
4.4.3	実際の図書館の印象	28
4.4.4	図書館外から図書館に勤務するようになった人の図書館に対する印象	29
4.5	理想の図書館像と理想の図書館職員像	31
4.5.1	理想の図書館像について	31
4.5.2	他の図書館の見学について	32
4.5.3	理想の図書館像と他の図書館との関係について	32
4.5.4	理想の図書館職員像について	33
4.6	『働く』ことや『仕事』に対する考え	34
4.7	モチベーションについて	35
4.8	そのほかに見られた意見	36
4.9	事前アンケートの結果	37
第5章	考察	39
5.1	発話から見られる質問項目同士の関係	39
5.2	本調査によって得られた図書館職員像	42
5.2.1	本調査によって得られた図書館職員像と卒業研究で得られた図書館像との違い	45
5.3	本調査から得られたモチベーションについて	47
5.4	卒業研究のデータと本調査のインタビュー結果からわかったこと	47
第6章	おわりに	49
6.1	結論	49
6.2	今後の課題	50

謝辞	51
参考文献	52

第1章 はじめに

1.1 研究背景と目的

行政機関も行政改革とともに公務員はジェネラリストとしての一面を強く言われるようになり、それとともにサービスの充実が求められるようになってきた。市役所等の窓口業務での言葉遣いや接客態度を改めるようになり、社会へ奉仕する姿勢を持ち始めている。行政施設としての公共図書館でも同じように、利用者を「お客様」と呼んだり、カウンターでも「ありがとうございました」といった声掛けをするようになってきた図書館もある。このように公共図書館でもサービス面が強調されてるようになってきた。しかしながら、サービスの質をどのように上げ、維持するかについては十分な検討が行われていない。

サービスの質の向上にはモチベーションが重要だと言われており、プロジェクトマネジメント単位だけでなく組織でのパフォーマンスとモチベーションの関係など様々な研究が行われてきている。

しかし公共図書館職員のモチベーションに関する研究をみると、これまででは、量的に図ったものがいくつかあるのみである。そのため公共図書館職員の現状のモチベーション状態がどのようなものか明らかになっていない。

このような状況から著者は卒業研究 [11] で公共図書館職員のモチベーションの現状を量的な調査により明らかにした。その際、正規職員／非正規職員・司書資格の有無の2つの属性を考慮に入れ4区分図書館職員像を描き出した。しかし卒業研究では、モチベーションをいくつかの項目のみに限定して量的に測れる部分のみで判断を行っているためモチベーション全体を捉えきれない部分がある。さらに、モチベーションに関わる要因には様々なものがある、内面的な部分は量的に測定することが難しいため、どうしてこのような結果になったのかを明らかにすることが出来なかった。

そこで本研究ではモチベーションに関わる要因にどのようなものがあるか実際の図書館職員へのインタビューを通じた質的調査を用いて明らかにしつつ、現在の図書館職員像の検討を行うことを目的とした。

1.2 モチベーションについて

1.2.1 一般的なモチベーションの定義

モチベーションとは JapanKnowledge によれば動機づけのこと。個体の行動を引き起こす動因。また、そういう動因を与えること。動機づけの動因としては欲求、均衡の破れた状態、または緊張状態などが考えられている [2] と定義されている。モチベーションは他にもやる気、意欲、熱意という言葉に言い換えられる場合もある [3]。モチベーションには様々な要因が関わりと考えられておりそれらは内発的動機づけと外発的動機づけに分けられる。内発動機づけとは、幸せ・達成感などの心の満足感などの要素やその要素によって動機づけられることをいう。また外発的動機づけとは給与、地位など外部の刺激などの要素やその要素動機づけられることをいう。

1.2.2 組織・プロジェクトマネジメントにおけるモチベーション

組織のパフォーマンスを発揮するためにモチベーションが注目されている。組織内でのパフォーマンスとは能力や業績や成果のことであり、組織にとってパフォーマンスの状態は組織の今後を決める重要な要素であると言える。個々のパフォーマンスの質や状態が向上することで、結果組織の利益を生み出すようになる。しかし個々のパフォーマンスの質を一定に保つ、あるいは向上させるためには様々な課題があると考えられる。そこでパフォーマンスを上げる一つの手法としてモチベーションコントロールがある。

プロジェクト単位だけではなく組織全体としてモチベーションをコントロールすることが組織の成果や業績に影響があると考えられている組織全体でモチベーションを維持する手法を用いたり、仕組みを設けているところもある。例えば東京ディズニーリゾートでは9割がバイトであるにも関わらずサービスの質が高いこと、ホスピタリティが高いことで知られている [8] [7]。これらの本によると東京ディズニーリゾートではバイトのモチベーションを常に上げる仕組みなどを用いて日々パフォーマンス、サービスの質を維持しているとある。このようにモチベーションを上げることで、サービスの質が上がり、組織全体の利益の向上につながっていると考えられる。

加藤らの研究 [1] ではパフォーマンスの発揮に必要なものはモチベーションと能力と機会だと述べている。加藤らの研究はプロジェクトマネジメントに関する研究であり、プロジェクトマネジメントにおいてモチベーションは非常に重要かつ着目されているといえる。プロジェクトを円滑に進め、プロジェクトメンバーが高いパフォーマンスを発揮するにはモチベーションのコントロールが必要だと考えられる。しかしモチベーションとは定義も非常に曖昧なものであり、コントロールするのも難しいと言える。

1.3 先行研究

公共図書館とモチベーションに関する研究として辻らの研究 [9] があげられる。この研究では図書館職員の職に対する意識調査を行った研究であり、図書館職員になった動機・意欲を仕事を長く続けたいかなどの項目から測定している。この後辻は2010年にも司書資格と図書館に関する知識・モチベーションの関係という研究を行なっている [10]。この研究では仕事をどの程度続けたいかという仕事の継続に対する意欲の他に、図書館職員としての知識・技能に関する検定試験を受けたいと考えているか、また図書館情報学の専門職大学院にどの程度関心があるかという点からモチベーションを測っている。しかしこれらの先行研究では量的にモチベーションを測定していること、その項目が少ないこと、細かい数値化することが出来ないことが挙げられる。また追加調査や近年のモチベーションに関する調査が行われていないため現在のモチベーションの状態を把握できていないと言える。

このような背景のもと本論文著者は卒業研究で、図書館職員のモチベーションを量的に把握することを目的としてアンケート調査を行った。アンケート調査ではモチベーションに影響があると思われる達成動機、認知欲求、生きがい感の既存の心理尺度を用い、職場での意識と限定して回答を行ってもらった。98館723件のデータを分析した結果、正規職員・非正規職員の司書資格を持っている人、持っていない人の4区分別に分析することで指標が得られることがわかった。達成動機については正規職員よりも非正規職員が高いことが明らかになった。これは、正規職員という目標を持っているためその目標への努力が達成動機として現れたのではないかと推察した。認知欲求では正規職員の司書資格を持っている人が最も高く、正規職員の司書資格を持っていない人が最も低かった。司書資格を持っていないことも考え、この区分の人達は図書館への興味関心が少ないためにこのような結果になったと考えられた。しかしモチベーションとは前節に述べた通り研究者によって様々に定義されているものである。さらに調査対象者の中でのモチベーションの定義やモチベーションの捉え方は様々である。そのため量的にモチベーションを把握することで、現在の図書館職員のモチベーションへの見解を示すには不十分と言える。更に量的調査ではどうしてその項目に対してなぜそのような数値を付与したのかという原因がわからない。そのため、数値として差異が見られても、原因を突き止めるに至ることができない。さらに、卒業研究では、回答者を依頼した館に一任している。そのため各区分の回答者数にばらつきが出た。そのため結果に多少影響があるともいえる。また、現在図書館では指定管理者制度を導入したり、一部業務委託を行っている公共図書館も増えてきている。そのため非正規職員の区分の定義が卒業研究の段階では不十分であることが明らかになった。

1.4 本論文の構成について

本論文では第2章で本調査の前調査となった卒業研究について述べる。その後第3章で研究方法について説明し、第4章で結果を説明する。第5章では第4章の結果を受けて考察し明らかになったことについて示し、第6章で本調査全体についてのまとめを述べる。

第2章 公共図書館職員のモチベーションに関する量的調査

この章では本論文の前調査となった、著者による卒業研究での調査及びその結果について述べる [11][12]。

2.1 調査目的

本調査究では一般にも用いられているモチベーションを測定する心理的な視点を用いて公共図書館職員のモチベーションを測定しようと考えたのである。

2.1.1 本調査におけるモチベーション

本調査ではモチベーションの要因を内発的なものと外発的なものに分け、主に内発的な要因に着目した。内発的な要因の中から、職場でどのような内発的要因があるかどうかを検討し、達成動機や存在価値と言った要因を抽出した。用いた内発的要因は自己充實的達成動機、競争的達成動機、認知欲求、やりがい、現状満足感、存在価値、意欲とした。達成動機とはものごとへ取り組む意欲がどの程度あるか、ものごとを最後までやり遂げようとする意欲のことである。さらにその中で自己充實のために達成するのか、それとも他人との競争のために達成を目指すのかという2つに分けられる。認知欲求は考える事への意欲のことであり、課題に直面した時にどの程度考えることができるかといったような意欲である。現状満足感は今現在の状態にどれほど満足感を感じているかという意識、存在価値は人生で自分の存在価値を感じることができているかという意識であり、さらにこれらの要素を大きくまとめて生きがいをどの程度感じているかといった要因を設定した [4][5][6]。

2.2 公共図書館への質問紙調査

2.2.1 質問紙調査対象

調査対象は全国の公共図書館より無作為に抽出した 142 館の公共図書館本館に対して行った。まず「日本の図書館統計と年鑑 2011 年度版 CD-ROM」での公共図書館コードを用いて本館のみのコードをランダムに 150 館抽出した。その中から重複しているデータを削除し 142 館に質問紙調査を依頼することとして、質問紙と質問紙調査依頼書を送付した。今回対象を本館のみに限定したのは分館では 1 館あたりの職員数が少なく、得られるデータ数が減少すると考えたためである。質問紙を送付した 142 館の職員 1660 名に対して質問紙への協力を依頼した。142 館の職員数を「日本の図書館統計と年鑑 2011 年度版」より調べ、人数分の質問紙を送付した。ただし郵送の都合により 20 人を上限とし質問紙を送付した。

質問紙と質問紙調査依頼書を 1 部ずつ個別の封筒に入れ、大型封筒にまとめて送付した。回答をもって同意を得たこととした。そして回答者のプライバシー保持のためにまた個別の封筒に戻してもらいそれを大型封筒にて返送してもらった。

2.2.2 質問紙の項目について

質問紙では一般的に用いられるモチベーションを測定するための尺度を用いた。2.1.1 で検討した要因を測定できる尺度を心理測定尺度集より検討し、「達成動機測定尺度」 [4] 「認知欲求尺度」 [5] 「生きがい感スケール」 [6] の 3 つの尺度を用いることにした。なお心理測定尺度集は発行された過去 10 年の間で発表された学会誌、学会発表論文、紀要、単行本の中から尺度を精選したものが収集・紹介されているものである。

これらの 3 つの尺度を合わせてモチベーションの測定を行う。項目数は 3 つ合計して 63 項目となった。そこに性別や年齢、司書資格の有無、雇用形態、勤続年数、年収を問うフェイスシート、さらに自由記述を加えて全項目数 70 項目の質問紙の作成を行った。

達成動機測定尺度 [4]

達成動機とは「ものごとを最後までやり遂げたい」「困難なことにも挑戦し、成功させたい」という動機である。この尺度では達成動機の他に「自己充實的達成動機」と「競争的達成動機」という 2 つの達成動機を測定することが出来る。この 2 つは達成動機の下位項目であり、この 2 つを総合して達成動機の値を出す。この下位尺度を用いて満足感や昇進昇給の動因を測定する。この尺度は全 23 項目からなる。

認知欲求尺度 [5]

この尺度では「その人がどれだけちゃんと考えようとしているのか」という動機づけを測定することが出来る。この尺度では、もし問題・課題に直面した時その人がどれだけちゃんと考えようとしているのか、またどれだけ考えることができるのかという点を知ることが出来る。またその動機づけの個人差、人が普段からどれだけちゃんと考えられたり、それを楽しんだりする動機づけがあるかという「認知欲求」の差も見ることが出来る。この尺度は15項目から構成されている。

生きがい感スケール [6]

生きがい感とは自らの存在価値を意識し、現状に満足し、生きる意欲をもつ過程で感じられるものであり、その生きがい感を測ることができる尺度である。この尺度は一般の人が考える素朴な生きがい感概念の抽出を行い生成されたものであるため、一般的な成人を対象として用いることが想定されている。この尺度の中には下位項目として「現状満足感」「人生享楽」「存在価値」「意欲」を持つ。そしてこれら各項目を仕事、あるいは仕事場にフォーカスさせて用いることで生きがい感ではなく仕事のやりがい感を測れるのではないかと考えた。そこで尺度項目の質問文章はそのままにし冒頭の指示文の中で仕事場におけるものとして考えてもらうよう指示し回答を行ってもらった。しかし、そのなかで「人生享楽」がもつ項目については人生全体について問う項目となっているため仕事に限定して回答してもらうことができなかった。そのため今回の質問紙からは削除した。生きがい感全体の平均などの値を出すことはできないため、下位項目の「現状満足感」「存在価値」「意欲」の3つの値をこの尺度により求めることとした。生きがい感スケールは4つの尺度項目合計31項目から「人生享楽」の6項目を削除し、25項目から構成されている。

2.3 調査結果

全国の公共図書館本館の中から142館、1660職員分を発送行った。そのうち98館の公共図書館から協力を得ることができ回答の回収を行うことができた。今回の質問紙は職員ひとりひとりに回答の拒否権があったため返送質問紙部数は723件となった。館による返送率は69.01%であり、質問紙部数の返送率は43.55%となった。

回答中での指定外の部分3への回答、記入や多重回答、無回答を欠損値とした。値を出す場合では欠損値を0にし尺度の数値を算出することとした。質問紙はフェイスシート6問に加えモチベーションを測定するための質問63問からなる。

2.3.1 フェイスシートの集計結果

今回の回答者の基本的な属性を述べる。公共図書館職員は全体の6割が女性だと言われているが本調査では回答者の77.31%が女性という結果になった。年齢別としては20代50代までの年齢の間では回答がまんべんなく回収された。また雇用形態をみると、正規職員からの回答が40.38%、非正規職員からの回答が55.46%と、非正規職員が正規職員よりやや多いという結果になった。公共図書館により職員の雇用形態のばらつきがあるが、本調査では図書館業務に関わる全ての職員を対象としたため雇用形態を問わず調査を依頼した。司書資格の保有率は上記のとおりになっており、今回の質問紙では持っていると答えた人61.54%となっており司書資格を持っている人が多かった。勤続年数では1年～4年の間が最も多く全体の56.29%となっている。さらにこの内訳は正規職員147人、非正規職員245人である。非正規職員は短期契約が多いため非正規職員の勤続年数が短いことがわかる。年収別でみると今回の質問紙へ回答を行った公共図書館職員の約490人が400万円未満である。まとめてみると今回のアンケートでは非正規職員で司書資格を持っている人が多く回答をした。

2.3.2 各尺度の結果

質問紙で得られた結果を用いて各尺度の計算を行った。欠損値については0とし、計算を行った。各尺度の基本的な性質が以下の通りとなる。

達成動機測定尺度と認知欲求尺度

これら2つの尺度の平均をフェイスシート項目であった正規職員／非正規職員・司書資格の有無の2つの属性からなる4つの区分にわけて見ることとした。まず達成動機をみてみると非正規職員と正規職員の間で達成動機の値に違いがあり、非正規職員の方が達成動機が高いことがわかる表2.1。またこの4つの値で統計的な検定を行ったところ、正規職員の司書資格を持っていない人と非正規職員と、正規職員の司書資格を持っていない人と非正規職員との間で差が見られた。しかし正規職員の中と非正規職員の中で差が見られなかったため、これは正規職員と非正規職員の差であることが言える。達成動機については正規職員よりも非正規職員の方が差があり、値が高いことが明らかになった。

2.3.3 各尺度の分析

達成動機測定尺度についての分析

また同じように認知欲求についてみる表2.2。上記の表をみると正規職員の司書資格を持っていない人の認知欲求がとりわけ低いことがわかる。認知欲求に

表 2.1: 4 区分からみる達成動機の内平均

	司書資格を持っている	司書資格を持っていない
正規職員	103.6	105
非正規職員	108.3	108.9

対しても検定を行なったところ正規職員の司書資格を持っている人と持っていない人の間に差があることがわかった。また正規職員の司書資格を持っていない人と非正規職員の司書資格を持っている人で差があることがわかった。このことから正規職員の司書資格を持っていない人は4つの区分でもっとも低いことが明らかになった。

認知欲求尺度についての分析

2.4 分析と考察

2.4.1 モチベーションの有無について

「達成動機測定尺度」「認知欲求尺度」「生きがい感スケール」の程度からモチベーションの有無について検討を行った。

まず、公共図書館職員のモチベーションについてみると、まず大きな特徴として達成動機測定尺度の下位項目である競争的達成動機が低いことがあげられる。堀野らの先行研究を一般的な比較対処として用い比較を行うと、競争的達成動機の内平均が46.30であるのに対し卒業研究では38.83という値になっている。これは公共図書館ではお互いに業績や業務評価を競うことがないので競争的達成動機は低くなったと考えられる。自由記述を見ても「競争するというよりは仲間と協力して仕事をおこなって行きたいです」などの記述がみられ職場の内部で競争するといった意識は低いようである。

また生きがい感スケールの下位項目である現状満足感、存在価値、意欲では高い数値になっており、平均値が最大値にやや近いと言える。これらの3つの尺度の内値から公共図書館職員は現在の職場に対して満足感を持っており、職場からの存在意義を感じておりさらに仕事に対して意欲的であると言える。しかし、現状に

表 2.2: 4 区分からみる認知欲求の内平均

	司書資格を持っている	司書資格を持っていない
正規職員	66	62.2
非正規職員	65.2	64.1

満足していることは必ずしもよいこととは限らない。現状に満足することは向上心が弱いことと関係があるためだ。向上心とは現状に満足せずよりよいものを積極的、意欲的に求める心理である。そのため現状に満足している人はさらによりよいものを求めようとする気持ちが弱く、向上心が弱いといえるのである。つまり公共図書館職員も現状に満足しては公共図書館をよりよいものにしていくという気持ちが弱いということも考えられる。またここで意欲が高く出ているが、意欲が高いのならばモチベーションが全体的に高めにするはずだが、卒業研究で得られた値はどれも平均的な値だった。そのため公共図書館職員の意欲は、意欲はあるが行動を起こすほどの意欲はない、ということが言えるだろう。そのためこの意欲を行動を起こさせるような方向に持って行く事を検討する必要があると考える。

2.4.2 モチベーションの有無について

達成動機は非正規職員の達成動機が高いことが分かった。4区分別に達成動機測定尺度の平均を見た表が表2.1である。これは非正規職員は正規職員を目指すという目標があるため達成動機が高くなったと推察される。

達成動機解項目のうち、自己充実達成動機は20代で高く感じている人が多い。さらにこの項目でも資格を取得中の人は高い数値を出していた。考えられる要因としては上記に述べた通りだと考えられる。20代の値が高い理由としては勤続年数が短いため業務に対して意欲的であることが影響していると考えられる。

一方、競争的達成動機は男性のほうが女性よりやや高い値となっている。これは男性のほうが社会的に高い地位につきやすいことと関係しているのではないかと考えられる。また競争的達成動機では正規職員よりも非正規職員のほうが値がやや大きくなっている。これは雇用の継続などの要因があるため非正規職員は競争心が強くあると考えられる。競争的達成動機はどの項目との関係を見ても数値が低めである。競争心は誰かよりすぐれていたいや、他人と競争して勝つと嬉しいといった感情のことであり、競争心があることにより仕事の質が低下するといった研究もあり、競争心が高いことがかならずしも仕事の質を上げるとは限らない。しかし競争心が低いことは向上心が低いことにもつながるためある程度の競争心は必要だと考えられる。

認知欲求では正規職員と非正規職員の間で差が見られた表2.2。司書資格を持っている人の方が高い値を持っている。これは問題解決に取り組む際に正規職員は長く問題に取り組むことができるが、非正規職員は1年だったりと短く問題に長期的に取り組めないことが関係していると考えられる。そして司書資格取得中の人は更に高い値となっている。勤続年数との関係を見ると勤続年数が長いほうが認知欲求尺度の値が少しずつ高くなっている。資格の問題の面でも述べたが図書館に関わるすることができる期間が長いだけ図書館の運営に関わる事が出来るために考えることに関して関心があるのだと言える。また年収に関して年収が高い

ほうが僅かではあるが値が高くなっている。これは勤続年数と年収が比例しているためにこのような値の関係がでるのだと考えられる。

生きがい感スケールの分析

生きがい感スケールの解項目のうち、現状満足感ほどの項目と比較してみても差異が見られなかった。司書資格を持っている人と取得中の人は持っていない人に比べやや高いが差異が小さいため何も言えない。

一方、存在価値では司書資格を持っている人と持っていない人、取得中の人で大きな差が見られた。これは公共図書館という職場で専門的な知識、資格を持っている人、取得中の人は存在価値を得やすく、持たない人は存在価値を得にくいことが明らかになった。司書資格を持つ人、取得中の人は図書館の知識などがあり、職場での能力発揮や仕事のしやすさなど様々な場所に影響があると考えられる。そのため司書資格を持っている職員は職場で活躍する場が多い。そこから存在価値を得ることがあるのではないかと考えられる。一方で司書資格を持っていない人は職場で専門的な知識がなくわからぬことも多く存在価値を得にくいのではないだろうか。また勤続年数別に見ると5～14年の間で高い値が出ている。これは勤続年数が長くなることによりその図書館についての知識が増えることにより活躍の場を増やせることから存在価値を得られるのではないかと考える。

2.5 まとめ

2.5.1 結論

本調査では公共図書館職員のモチベーションの有無やモチベーションの程度を調査を目的とし、質問紙を用いて全国の公共図書館を対象に調査を行った。その結果により公共図書館職員のモチベーションの現状が明らかになった。公共図書館職員の全体のモチベーションはある程度ある、といえる。モチベーションを見る際に、正規職員／非正規職員であるかということと、司書資格を持っているか持っていないかの2つの属性を用いた4区分から見ると違いが見られることが明らかになった。またモチベーションが上がらない要因の考察も行った。モチベーションが上がらない要因として考えられるのは雇用形態に関わる勤続年数の長さである。非正規職員は契約期間が短いため、勤続年数が短くなる。そのため公共図書館運営に長期的に関われないためモチベーションが上がりにくいと考えられる。また司書資格を持っているにもかかわらず非正規職員で低い賃金で働いていることもモチベーションに影響を与えていると考えられる。

2.5.2 課題

課題としてはモチベーションの値にどのような要因が関わっているのか明らかになっていないことがあげられる。4区分で見た時の値の因果関係が明らかになっていないため、ここで提案した4区分により図書館職員を見ることの妥当性を欠いている可能性があげられる。またモチベーションとは内面的な要因もあると考えられており、量的で測定できる部分には限界があるといえる。

第3章 研究方法

3.1 本調査の調査設計について

本調査では1.3を踏まえ調査設計を行った。

3.1.1 本研究におけるモチベーション

卒業研究での結果を踏まえて、モチベーションとは定義が非常に難しいものであることが明らかになった。モチベーションには様々には定義した他にも様々な要因が関わっていると示唆された。またその人個人がモチベーションをどういうものだと捉えているかの違いにもより、モチベーションがあるかどうかという命題では結論が曖昧になることが考えられる。そこで本研究ではモチベーションを大きくやる気や意欲、積極的な意識と定義した。さらにその人個人がモチベーションだと捉えているものもモチベーションであることにした。こちらからモチベーションがどういったものでそれらについてどのように考えているのか問うのではなく、大きく概念を設定することでモチベーションに関わる要因を逆に抽出できないかと考えた。そのため本調査では調査参加者に対し、モチベーションの確固とした定義を提案しないまま調査を行った。調査結果からモチベーションに関わる要因がどのようなものであるかを抽出し、それを本研究におけるモチベーションとすることにする。

まず卒業研究で明らかになったモチベーションの状態に、どのような要因が関わっているかを明らかにするために、日常業務の中で何を考えているか、感じているかを問う項目を設定した。5.2で述べたとおりモチベーションに関わる要因は様々あるが、それは業務に余裕があってこそ考えることができる部分である。そのためまず仕事量や仕事に対して感じている負荷を知ること、調査参加者の普段の仕事への意欲の有無を明らかにすることができると考えた。また、仕事への目標や指標があるどうかを調べるために理想の図書館像や職員像を問う項目の設定を行った。

さらに雇用形態などを問うために、図書館で就労する前に一般企業での就労経験はあるか、司書資格はどのように取得したのかを問うことにした。これらの項目に対する発話を分析し、発話ごとの集まりで見た時に卒業研究での4区分が図書館職員のモチベーションをみるときに妥当な区分であるかを検討する。発話か

ら得られた区分が卒業研究での区分と違いがある場合は新しく区分を見直しその区分を表すような図書館職員像の検討を行う。

3.2 対象

今回は千葉県市内の市立の公共図書館をランダム抽出して協力依頼をした。千葉県を選定した理由としては都市的地域と農村的地域が均質にあるといえる。さらにモチベーションに関わる要因を考えた際に人口や利用者などよりは管理体制などにも影響があると考えられる。そのため管理規模を同程度にするために市立の図書館に限定してランダム抽出を行った。そこから協力を得られた9館の職員に対してインタビュー調査を行った。

3.2.1 本研究における対象の区分と定義

本調査で対象とした公共図書館職員は卒業研究のデータにより明らかになった4区分を用いた。卒業研究で明らかになった4区分とは

- 正規職員で司書資格を持っている
- 正規職員で司書資格を持っていない
- 非正規職員で司書資格を持っている
- 非正規職員で司書資格を持っていない

である。これらの4区分でモチベーションを見た際に差異がみられたため本研究でも職員の独立変数として設定した。本研究本文中で用いる図書館職員とは図書館で働くすべての職員のことを指す。雇用形態や司書資格の有無関わらず図書館で就労している人達のことを図書館職員と表した。雇用形態を表して言及する際には、「正規職員」「非正規職員」といった表現を用いることとする。実際にインタビューを受ける職員は依頼先の公共図書館で4区分に該当する職員を任意に決定してもらった。

3.3 インタビュー事前アンケート

インタビューを行う際に卒業研究で用いた「モチベーションに関するアンケート」を実施した。このアンケートにより、卒業研究でのデータにおける位置づけを明らかにすることができる。基本的にインタビュー直前に回答をしてもらったが、インタビュー時間を1時間確保できなかった館については事前に送付し回答したものを当日インタビューの直前に受け取る形とした。

3.4 インタビュー概要

インタビュー形式は半構造化インタビューを用いた。調査時期は2014年12月中旬から下旬にかけてである実施場所は伺った先公共図書館で行った。インタビューにかかる時間は一人あたり1時間程度とした。うち10～15分は卒業研究で用いたアンケート調査を事前アンケートとして回答をしてもらった。調査依頼をする際に、インタビューをする際の内容を簡単にまとめたものを協力してもらう図書館に送り、調査参加者には事前に質問内容に理解があるものとしている。調査参加者には個人の体験を語ってもらう形で調査を行った。

しかし公共図書館での調査で一人あたり1時間を確保してもらうことが難しい図書館もあった。そのような図書館の場合は、事前アンケート及び、記述式のアンケートを事前に送付し、その回答をもとに30分程度インタビューを行うことにした。

3.5 インタビュー内容

3.5.1 インタビュー項目の設定

インタビューの内容は主に現在働いている中で

- 現在働いている中で業務を行っている時に何を感じているか
 - － 辛いと感じる業務はなにか
 - － 喜びを感じる時、できごとはあるか
 - － これまで業務を行ってくるにあたって留意してきた点
 - － 周りから図書館業務にたいしてどのようなことを言われるか
- 図書館職員を職として選んだ理由
 - － 幼少期の読書体験がどの程度あるか
 - － 幼少期の図書館利用頻度
- 司書資格の取得に関する質問
 - － 司書資格を取得した（あるいはしなかった）理由
 - － 司書資格を取得して感じたこと
 - － 司書のスキルについて感じていること
- これまでの図書館や図書館職員に対するイメージの変化

- 小さいころ図書館を利用している際に持っていた印象はどのようなものか
- 司書資格にを取得して図書館に対しての印象に変化があったか
- 実際に務めてみて図書館に対する印象に変化があったか
- 理想の公共図書館像
 - 自図書館以外の図書館の見学をしたことがあるか
 - これから図書館として不安に感じること
- 理想の公共図書館職員像
 - 実在する人物を理想としているか
 - 今後取得したいスキル
- 「働く」「仕事」という概念について持っている考え

を主に問うこととした。この項目を会話の中で適宜順序を入れ替えながら調査を行った。

第4章 調査結果

本章ではインタビュー調査の結果について報告する。結果には適宜インタビュー内容を引用し、発話そのままを引用する際には「」により表し、発話の意識はによって表することとする。本文をそのまま引用する際は…によって中略を行ったり、筆者「()」によって著者の返答をしるす。また結果報告は発話順ではなく、設定した項目順に述べていくこととする。各項目では発言ごと抽出を行って分析を行っている。

またインタビュー中に調査参加者が「非常勤」という言葉を用いた場合は、本研究の定義における非正規職員とした。さらに発話中の「職員さん」とは非正規職員からみた正規職員のことを表している。

4.1 図書館職員について

図書館職員が卒業研究の4区分のどこに相当するかを示したものは表4.1のとおりである。今回の図書館職員は計26名。さらに業務委託により委託先所属の図書館職員が7名。表4.1では非正規職員の内委託先の社員がどれであるかも示してある。

以降の節では発話内容から明らかになったことを述べる。表4.1では前半の算用数字で館を、後ろのアルファベットとローマ数字で職員を示している。同じ数字は同じ図書館の図書館職員であることを表している。さらにアルファベットで正規職員をローマ数字で非正規職員を表している。また大文字で司書資格を持っている人、小文字で司書資格を持っていない人を表した。発言の前にこれらの記号を用いて属性を明らかにしつつ本調査でみられた発話を見ていくこととする。例にあげると2-II「」というのは図書館2の非正規職員で司書資格を持っている人が発話していたこととなる。

4.2 現在の業務への思い

4.2.1 業務全体への思い

この項目では日常の業務への姿勢を始め、苦痛に感じることや喜びを感じることに、さらには図書館と市役所業務の違いについてなどが明らかになった。

表 4.1: 調査参加者の内訳

	司書資格持っている	司書資格持っていない
正規職員	1-A 3-B 4-C 5-D 6-E 7-F 8-G	1-a 3-b 4-c 5-d 6-e
非正規職員	1-I 2-II 5-III 6-IV 8-V 9-VI 9-VII	1-i 2-ii 3-iii 5-iv 6-v 8-vi 9-vii
委託	2-II 8-V 9-VI 9-VII	2-ii 8-vi 9-vii

図書館職員は基本的に自分の担当を持っているが、その担当が多岐に渡り一人で様々な仕事を請け負い業務を回している。そのため、ミスをしないようにこつこつ一つ一つ積み重ねていくといった姿勢で業務に取り組んでいる職員が多い。ルーティンワークを淡々とこなすというよりは積み重ねてよりよくできるようにしようという意識が見られた。また非正規職員は、主に正規職員からの指示のもと業務をこなすことが多いようで 6-v 「すごい困ったということはないですね。職員さんにいつも助けて頂いてるので」 6-IV 「非常勤ですので基本的に職員から言われた指示のもと動くのが基本で」といったような発言が見られた。それらの発言と関連して 6-v 「職員さんが働きやすいように働いてるっていうのが主です」や 1-I 「非常勤でも出来る仕事も自分でやっちゃう方がいて…できることは回していただいたほうがこちらとしても…」筆者「(職員さんは職員さんにしかできない仕事をやるためにお手伝いできればっていう感じの気持で…)」 6-v 「はい」といった発言がみられ図書館の正規職員、非正規職員の間で業務の線引があり、専門的な部分は正規職員が担っている図書館が多かった。そのため図書館職員同士でも非正規職員は正規職員の考えややり方に沿う形で仕事をしており個人的に図書館の運営について何かを考えたり、感じたりすることは少ないようである。

4.2.2 業務中苦痛であると感じる点

業務を行っていて苦痛である点として最も聞かれたのはクレーム対応であった。9-vii「お客さんの苦情ですよね。やっぱりよくわからない苦情言われたりすると…そういう時は一番嫌ですね」といったクレーム対応が一番困る、という発言が多く見られた。クレーム対応は主に正規職員が行う図書館が多いようで、それでもクレームに捕まると1-i「もう捕まっちゃうと離してくれないんですよね」といったように引き継ぐタイミングなどが難しいようでそこに大変さなどを感じているようだった。またクレームに関連していることとして、業務委託や指定管理者制度で業者が入っている場合の図書館では9-vii「市の職員さんと、わたしたちあんまり区別つかないでしょ？お客さん、だから税金でお金もらってんだからしっかりしろとか、そういうこと言われたりするんで…」といった発言が聞かれた。公務員ではないが利用者からみたら市の施設で働く公務員に見えるのでそのことに対するハードルの高さや、責任感などを感じている図書館職員がみられた。市の施設ということで、図書館だけにとどまらず市役所へのクレームなどを図書館で訴える利用者があり、そういった利用者への対応に追われるという話が伺えた。

4.2.3 業務中喜びを感じる点

対して喜びを感じる部分として多くの図書館職員が上げたのは利用者とのやりとりだった。本の貸し借りの際、あるいはレファレンスの際に感謝の言葉を言われることが喜びだという発言が多く見られた。1-I「常連さんいっぱいいらっしゃいます…」筆者「(顔を覚えてくると仕事のやりがいがっていかも変わってきますか)」1-I「そうですね。」といったようにその図書館に長くいる図書館職員は利用者とも顔なじみになりそこでのやりとりが喜びや楽しみになっているようであった。また児童担当の図書館職員は1-a「子供達を読み継がれている本に興味を持ってくれること。それからお話会で取り上げた本を読んでもらうことにやりがいとか喜びを感じますね」といった発言や2-ii「(読み聞かせ事態は楽しいですか)楽しい楽しい」という発言が多く聞かれた。利用者とのコミュニケーションには勤続年数が長ければ長いほど有利だがそれだけではなく、図書館全体を把握して業務が行えるという利点がある。1-A「資料の選書の仕方とか…実際自分の棚を見て他の図書館もみてこういうものもあったほうがいいみたいなのを考えていくことも必要かな。…でもそれって…4,5年のスパンで移動しちゃうとそこまで見られない」といった発言からもわかるように市役所からの配属で本庁からきて図書館職員になると5年程度で転属してしまうので長期のスパンで物事を見たり、業務に取り組めないことがわかった。他にも3-b「自分の個性を発揮したいとか、そういったのが、こういう風にしたいとか色々思ったとしても、次の人がどうなんだろうなってことをいつも考えて」という発言が聞かれた。また司書採用で採用された図書館職員側も1-A「結局専門職採用じゃないので、そこで一から教えていく

部分とそれを継続させていく部分がというところが難しいですね」という意見もあり、業務がこなせるようになってきた頃に人事異動がかかってしまう難しさが明らかになった。

4.2.4 市役所と図書館業務の差

また他にも市役所（本庁）から配属が図書館勤務に変わった正規職員で司書資格を持っていない図書館職員からは1-a「市役所の業務っていうのは生活に直結するもの、部署によっては人の命っていったら大げさですけど、その日の生活に関わるような仕事をされている方もいるので、緊迫感がありますね」、1-a「本庁の3年間がものすごく忙しかったです」、筆者「（図書館での仕事は）」3-b「これで生活ができなくなる、とかいったそういうこと事はないですから」筆者「（…肩の力が抜けるというか余裕があるって…）」3-b「そんな感じかもしれないですね」、筆者「（市役所の中でいうと図書館の業務っていうのは特別というかちょっと変わっていたりするんですかね）」1-A「まあ建物自体綺麗だったり本が並んでたりしてやっぱり楽しそうってイメージがあるじゃないですか。普通の人。ラクそう。で、仕事で、それを仕事として見た時にラクそうってイメージがまず最初に発送されるみたいで…」といった発言が聞かれた。このように本庁からきた図書館職員は業務で本庁との差異を感じると話してくれた。6-E「図書館の方でも調子の悪い方…が全般的に多いっていう話は聞かれていますか？市役所から体調やいろいろ悪い方はこっちにくると。外遊機関だと思われているので。向こうからすると」、8-G「行政が図書館を使うっていうのが多分根付いてないんですよね。ただ本の貸し借りっていう部分しか見えてない」といったような図書館側からの意見も聞かれた。市役所と建物が違ったり、ほとんどの図書館は市役所と館が距離的に離れていることから連携の難しさが明らかになった。さらに職員の中には、4-C「図書館はこう、そうですね職員がいるってことも知らなくて、…もう全然知らずに入ってみたらまさかという感じで」といったように市役所の配属先に図書館の部署が在ることを知らない職員もいた。一方で比較的最近できた図書館準備段階から市役所で図書館部門に関わっていた人などは1-A「市役所の知識もあるし、連携も、市役所との連携もとりやすいってのはあります」という発言などにも見られるように、市役所の動きがわかることで仕事がしやすい部分もあるようであった。

現在の業務への思いでは、正規職員か非正規職員か、委託であるかどうかで業務中に考えていることに違いがあることが明らかになった。また市役所と図書館との転属や勤務形態の違いなどについても聞くことができた。

4.3 図書館職員を職として選んだ理由と司書資格取得に関する考え

この項目では図書館職員になった理由について明らかになったことを述べる。図書館職員になった理由と司書資格を取得した理由などについて関連した発言もあったためこれらの結果は同時に本節で述べる。

4.3.1 図書館職員を職として選んだ理由

正規職員に多く見られた理由としては 2-II 「きっかけは、結構本が好きだったので。高校時代は図書委員をやっていて…」 1-I 「本が好きでした。小さい頃から」というように本が好きだったり、本がある空間で働きたいと考えている人がほとんどだった。今回調査に協力いただいた公共図書館はここ 10 年ほど司書採用を行っていない図書館もあり、そういった図書館では 4-C 「公共図書館入りたいなと思って、資格持っていればいつか退職前とかその辺で配属されたらいいなって」という発言に見られるように、図書館職員になりたくて公務員を選んだという図書館職員もみられた。反対に配属の関係で図書館に務めることになったという図書館職員もみられた。一方で非正規職員に見られた理由としては 3-iii 「友人がいまして、ここ募集してるんだけど受けないっていう感じで」といった発言やたまたま前職をやめた時に募集をみて応募してみたといった話が聞かれた。ただ全体としては本が、読書が、あるいは図書館が好きで図書館職員を選んでいることがわかった。一方で、たまたま前職を辞めたタイミングと募集があったタイミングが合い、図書館職員になった人達は、本がある空間で働いてみたいと感じていたり、司書に憧れを持っているという人だった。前職との兼ね合いもあり図書館に対して良いイメージがあったので職場として選択していることが明らかになった。

属性に関わらず図書館に対して良いイメージを持っている人の多くは小さい頃に図書館利用があることが明らかになった。ただ、中には小さい頃に図書館が近隣になかったという人もおり、そうそういった人は大人になってから図書館利用をするようになり良いイメージを持つようになっていったようである。これまでにほとんど公共図書館利用がなく、図書館は学校図書館を授業で使った程度という図書館職員は、司書資格を持っておらずたまたま図書館に勤めることになったと発話していた。これは市役所からの配属で図書館勤務になった、あるいはたまたま募集を見かけたので応募してみたという理由が多かった。図書館利用をしていない図書館職員はいたが、まったく読書をしないという人はいなかった。どの図書館職員も図書館は利用しなくても自分で本を購入して読書を行っているようだった。

幼少期に図書館を使っていた図書館職員達の多くは親に連れられてという人が多かった。4-C 「毎週末は図書館に行って、家族で図書館に言って本借りて。両親

ともに本が好きなので、毎週末は買い物ついでに図書館行って、って感じでしたね」という発言や 6-e「母に図書館につれてってもらっていたので」など家族との図書館とのつながりがあったために図書館を使う習慣や図書館というものが身近になったと感じていることが明らかになった。両親との公共図書館利用をきっかけに小中高と進学するなかで図書委員会などで図書館の業務に触れる機会があったことも理由として上げている。また中には 4-C「母親が司書資格を持っていた」のように幼少期から図書館職員という職が身近だったようで、続けて 4-C「小学校卒業アルバムあるじゃないですか。ああいうなりたい職業とかの写真撮るじゃないですか。あれ、司書で撮ってました。本持って。小さい頃から司書になりたかったんですね」という発言があり、図書館職員を選ぶ大きな理由にもなっているようだった。そういった図書館職員達は、図書館について様々な印象を持っており、就職前からカウンター業務などについての知識を持っていた。

4.3.2 司書資格取得に関する考え

司書資格を取得した人は図書館職員になりたくて資格を取得していた。司書採用で採用された図書館職員は主にこの前述の理由から司書資格を取得した人であった。対して市役所からの配属で図書館勤務になった図書館職員からは 1-i「資格はできるだけ多く持っていたほうが就職には有利だということで取る人は多かったです」や 6-IV「短大に入った時に取れる資格が教職か司書資格で、…なにか資格とって卒業しようかなって、ただ単純に」という発言に見られるように、取れるのでついでに取っておいた、いつかは役に立つと思って取っておいたという意見が聞かれた。その理由として図書館の司書採用が少ないことが発言の中に見られる。4-c「講師の先生に最初に、司書資格を取ったからって図書館には勤められないって最初にはっきりこう言われて」と発言している図書館職員もいる。他にも図書館職員の就職口が少ないことから、タイミングや機会があれば図書館でも働けるように資格を取得しておくという考えの人が多いうようだった。中には 6-IV「ただ時間とお金で取ったみたいな感じですよ」と能力を取得するために講義を受けていたのではなく資格を持っている事実が欲しくて受講していた、と話した図書館職員もいた。司書資格は比較的簡単に取得しやすい資格だと言われている。6-VI「最近の本を見ると、全然違うし、書いてる内容も違うし。それに今は電算がこういうシステムですよ。昔はそんなのないし、もうわけわからないって言う感じですよ。だからテストがないから講義は出てるけどちゃんと聞いている人がほとんどいない…」という発言もあるように、確かに資格を取得しているが講義をきちんと聞いていなかったため実際知識として活かせていないと感じている人もいることが明らかになった。

また司書資格の取得には様々な取得方法がある。例えば、短大での短期講座、4年制大学でのオプションとしての追加講義として、あるいは通信講座による取得がある。加えて短期講座でも通信講座でも実習があるものと、実習の代わりに多

く講義を受けると資格取得に相当するというものもある。通信講座では何回かに1回は実際の学校に登校する必要がある講座もあればそうでないものもある。単位ごとにレポートを書かなければ単位が取得できない講座と、聴講だけで単位が取得できるものもあり、様々な取得の仕方があるといえる。現在司書資格を持っていない図書館職員の意見としては、一度社会に出てから司書資格を取得しようとする時間とお金がかかることが問題としてあり、そのために取得したいと考えていてもなかなか時間が取れないという実態が明らかになった。中には非正規職員の司書資格を持っていない人達の1-i「ここでは資格の有無に関わらず非常勤賃金一緒なので」といった発話もあった。加えて図書館での専門知識がたりない部分や、分からない部分は他の資格を持っている図書館職員に聞くことで解決することができる。そのため日常業務で司書資格がなくとても困った経験がないので取得を焦っていないことが明らかになった。また市役所からの配属で図書館勤務になった図書館職員は今後図書館にいたることができるなら取得したいと考えているが、4,5年で転属になるので取る必要をあまり感じるができない、また4-c「長くいらっしやいそうな方が取ったほうが、先に、図書館のためになるのかなということとは」という発話もあり、長期的に図書館で勤務しないのなら早急に資格を取得する必要がないと考えている正規職員が多いようだった。しかし司書資格を持っている図書館職員も持っていない図書館職員も業務を行う上で専門的な知識が必要なことは実感しているようである。例えば6-VI「最近の本を見ると、全然違うし、書いてる内容も違うし。それに今は電算がこういうシステムですよ。昔はそんなのないし…」、4-c「基本的な、分類の、例えば一類二類が何を表すのまで分かるんですけど、著者が3人、4人いたら何をこう優先で、とかそういう細かい知識とかがなかったので…そういう知識、必要なんだなって」といったように昔は司書資格取得のための講座で習わなかったシステムやインターネットに関する知識や基礎的なNDCの振り分けに関する知識が不足していると考えられる発話が見られた。

また図書館職員の中に図書館情報専門学群卒業生が何名かおり、その人達は筆者「(図情で司書資格とると、他大学で司書資格って多分ぜんぜん違うじゃないですか…ギャップ感じたりしませんか)」3-B「…例えば飲み物の対応とかも…図書館像のズレを感じることはあります」、3-B「単に司書資格取ってる人は、昔ながらの図書館っていうのが強くて」という発話をしていた。

重ねて、かつて専門図書館や他の公共図書館で職務経験を積み重ねてきた司書資格を取得していない非正規職員は筆者「(司書資格持っているのに私の方ができるわ、みたいなこと感じたことありますか)」3-iii「ありますよ。全然業務していないのに、ぽんって来た人が、私持っているんですみたいな顔されるのは、何もやってないでしょ?実践してないでしょ?って」、3-iii「通信でやってきは人は違うって。だめって」という発話があった。この図書館職員は専門図書館時代に図書館についての専門的な知識を職場の先輩から教わる機会やまた実際の職務経験が長いこともあり、司書資格を取得していないにもかかわらず図書館について多

くの知識を持っていた。これらの意見から、ただ司書資格を保有しているかどうかだけではなく司書資格の取得方法によって図書館についての知識量や知識の質に偏りがあることが明らかになった。

図書館職員を職として選んだ理由は図書館で勤めたいと思っていたこと大きかった。加えて司書資格取得のきっかけについては、本や図書館好きというのがそもそも資格を取得する理由になっている発話が多く聞かれた。本が好きで司書資格を取る機会があり、司書資格を持っているので図書館職員になったというのが一連の流れとして見ることができた。一方で、司書資格は取得しやすいという一面があるため就職を有利に進めるために、ないよりはあったほうが良いという理由で取得した人が一定数いることが明らかになった。また、資格を取得していないとどうしても携わることができない業務ということではないため、機会があれば取得したいという取得に対しても緩やかな積極性であることがわかった。さらに、司書資格をどのように取得したかにより、図書館に関する知識の差や、考え方に違いが出ることが明らかになった。そのため一口に司書資格を持っている、という要素だけではなくどのように取得したかという観点が重要であるといえる。

4.4 就職前後における図書館に対する印象

4.4.1 図書館に対してどんな印象を持っていたか

この項目では、幼少期から図書館に勤める前や司書資格を取得する前までに、図書館に対してどのような印象を持っていたかを問いかけた。

図書館に対しての印象の多くは本を貸し借りするカウンター業務の印象が最も強いようだった。それは幼少期に図書館を利用していたとしてもそういった印象がほとんどだったようだ。多くの図書館職員が、図書館とはゆったりした場所、本を借りるだけの場所であると思っていた人が多い。8-V「ただ本を借りるところだっていうイメージですかね」、8-vi「静かで、綺麗で、そうですね、落ち着いて要られる場所、そんな感じの図書館、(から)受けてました。イメージというか、感じが、ですね」といった発話、1-A「建物自体綺麗だったり本が並んでいたりしてやっぱり楽しそうってイメージあるじゃないですか普通の人。らくそう」といように利用者であるからこそ表面的な部分しかみえていないようだった。そのため幼少期から図書館に勤めるまでは図書館に対してそれ以上の考えを持っている人は少なかった。中には大人になってから図書館を使い始めたこともあり1-A「利用してみてすごくいい施設であるというのは当然認識していた」という発話も見られた。小さい頃から馴染みの場所として利用していた人は図書館を独自の使い方をしている人が多かった。レファレンスなどを使わなくても概ね欲しい本を自力で見つけることができ、また本を読む目的で利用していることが多く調べ学習などはほとんど利用していない事が明らかになった。

4.4.2 図書館外から見たこれまでの図書館の印象

図書館外、主に市役所からの図書館の印象として3-b「市役所から見ると図書館は特殊な場所だった」という発話がみられた。これは図書館に対してそれほど認識を持っていなかったが市役所に勤めるようになり市役所の部門の中に図書館があることを知り、そこで市役所の業務の中ではイレギュラーなものであるという認識を持ったようである。また図書館に対するマイナスの印象としては8-G「図書館＝無料で使える本屋さんっていうイメージで、それが定着しちゃってるところがあるんじゃないかな」、9-VII「学校の図書館なんてほんと誰もいない中入ってって、薄暗くって」という発話も見られた。小さい時の図書館の印象の形成においては学校図書館も公共図書館と同じものと思っていた時もあったようで、9-VII「司書の先生が怖い」筆者「(きびしい。なるほど)」9-VII「暗くて、隅の方にあって…」といったように学校図書館での印象が悪かったため図書館全体としてそういった印象を持っている人も中には見られた。

そのほか図書館を使っていなかった人達は図書館についての印象を持っていないことがわかった。本がある場所で借りることができるといった常識的知識は持っていたが、こういう場所だといった印象のようなものは持っていなかった。存在そのものも曖昧にしか把握していない人も中にはいた。そういった人達は主に市役所から配属されてきて司書資格を持っていない人やたまたま図書館に勤めることになった司書資格を持っていない図書館職員であることがわかった。図書館をよく利用する人ですら、図書館で様々なサービスを受けられることを知らずにいることが明らかになった。そのため図書館職員という職に対するイメージに図書館の利用頻度による大きな差はなかった。

4.4.3 実際の図書館の印象

司書資格を取得する前や図書館に勤める前までの図書館への考えについて質問の後、実際図書館で働くようになってどのように印象に変化があったかを聞いた。

まず正規非正規に関わらず多く聞かれた意見としてはやはり、本があるだけではない、本の貸し借りの場だけではないという発話が多かった。4-c「お客さんの読みたい本を確実に届ける努力というのをすごいされているなっていう風には思いましたね」や4-c「児童向けに力を入れているのは、あー図書館ってそんなにいろんなことやるんだって」、3-b「関東に出てきてから全然利用してなかったの、こんなに変わってるんでって言うのはびっくりしました。まず1番びっくりしたのは、コミック・CD・DVD、これはなかったです」というように貸借以外の業務に実際自分が担当になったりすることによって、新しく認識できたり、認識を改め直すきっかけになったようである。近年図書館で新しく導入し始めた資料や、システムについても真新しさを感じているようだった。また現実的な話として意外と肉体労働だということがわかったという意見やそのために腰を傷めやすいとい

う発話もあった。本の持ち運びや、建物構造的に2階以上があり階段の昇り降りがあることによって肉体に負荷がかかるという話が度々聞かれた。さらに図書館への理解を深めた人の発話では2-II「今だったら検索サービスが多いじゃないですか。それに知りたいことをたたけばWeb上に出てくるけど、その役割を我々が本という情報源を使ってやっているなあという意識が強くなりましたね」や2-ii「図書館っていうのは地域の人にとって重要な施設だと思っていました。図書館にある本の質によって周りに与えられるものって変わってくるじゃないですか」、9-VI「…あそこの施設がやっぱり、すごい子どもに対しての本当に生涯学習だなんて、生まれた時からおじいちゃんおばあちゃんの講座とかまで請け負っているの。施設の箱としてすごい魅力的だなとは思いますが」といったものが聞かれた。こういった発言をした図書館職員は図書館としての役割について考えられるようになった発話などもみられた。

4.4.4 図書館外から図書館に勤務するようになった人の図書館に対する印象

また正規職員で司書資格を持っていない、市役所からの配属で図書館勤務になった図書館職員からは市役所との業務の違う部分について聞くことができた。3-b「本庁の方ではめったにない、感謝される仕事。本当に貸し出した時に、お客さんからありがとうございますって言ってもらえる」といったような発話がいくつか聞かれた。市役所の業務では窓口業務だとしても感謝されることがほとんどないようである。そのため、利用者から直接感謝の言葉を聞くことができる仕事であるという実感が大きいようであった。さらに、図書館配属になりこのまま図書館勤務を継続したいと考えるようになった人が多かった。その理由としては職場の環境がよいことを上げている。筆者「(みんなで仕事ができるからいいよみたいな)」3-b「そうですね、同じ方向むいて仕事ができる」といった発話や3-b「1番ありがたいのは、周りの人がすごく親切でっていうのは、職場の雰囲気は1番気に入ってます」、8-vi「皆さん、あったかいんで」筆者「(なるほど。利用者さんですか?)」8-vi「みんな。職員さんも含めて」といった発話から、同じ職場で働いている図書館職員だけでなく、利用者も含めた職場環境がよいと考えている人が多いということが明らかになった。その理由としては図書館では利用者とのやりとりが欠かすことの出来ない業務であり、図書館での勤続年数が長ければ長いほどそういったやりとりが円滑になるということがある。これは3-iii「年齢重ねて図書館見てきている方っていうのは、それなりの対応の仕方が、やっぱり色々、本当に色々できるなって言うのがありますね」といった発言や1-A「ただ、距離が縮まっていく中で色々お話もできるじゃないですか…」筆者「(〇〇図書館の独特の接客というか距離感というかやり方が…)」1-A「あってもいいかなって。…私だけなんです。そういう雰囲気は。ほとんどの人はまだ3,4年っていうキャリアが短いのでそこまで出来ない。しない」というようにその図書館での勤務が長い

図書館職員が感じることもあるようだ。また部署にもよるが市役所での業務よりも図書館での業務のほうが忙しくないと感じている図書館職員もいた。そのため余裕ができて全体を見ながら仕事をできるようになるようである。これらの点から環境の良さを感じているようである。

図書館職員の中に委託前から委託後までの一連を経験しているという図書館職員もいた。その図書館職員は 9-vii 「たとえば、ありがとうございますっていう。市の職員の場合は、ありがとうございますってお客さんが言う立場だった。要するに私達が貸してあげてるっていう、それはねすごく言われました。最初。ありがとうございますって言ってくださいって…なんでこちらからありがとうございますって言うんですか？って感じだったんですけど」といったようにこれまでの市役所対応から委託に移行したことによりこれまでの図書館のイメージががらっと変わったという図書館職員も中にはいた。他にも委託してから接客態度が上がり、図書館全体の印象が明るくなったとの発話もみられた。加えて、1-I 「色々上の方が変わると多少変わることがあるんですけども。変わったり、もどったり変わったり戻ったり」という発話からもわかるように図書館の意思決定機関である運営母体が変わったりすることにより図書館の印象に影響が在ることが明らかになった。

さらに図書館情報学について学んだことがある図書館職員は 9-VII 「本の修理なんか絶対習わないですよ。でも意外と本って壊れて返ってくるっていうか…ブックのガバーのかけ方も習わないじゃないですか。でも入ったら絶対やらざるをえないんですよ」といったように図書館の運営や図書館の役割については理解があったが実際の細かい業務が実態として明らかになったという発話も見られた。

実際図書館職員になってみて周りの図書館職員から受けた印象については 3-iii 「狭いかもね」筆者「(こちらの人達は?…)」3-iii 「…多趣味の方もいるけれど、この一角だけ?みたいな人もいる」といったように図書館職員は図書館に関しての知識や興味は多く持っているような印象を受けるが、そのほかプライベートを豊かにするような図書館に関係ない活動などには積極的ではないと感じている図書館職員もいるようだった。4-C 「結構図書館職員さんで、いろんなところから注目されている方ってなんか自分の時間全部削ってるようにしてやられている方がほとんどだと思うんです。で、ずっと図書館にいる方で図書館業務ばかりで、それはちょっと違うかなってのは思っていて」といったような発話も聞かれた。このように意欲のある図書館職員は興味関心の対象が図書館であるからこそプライベートでも企画を進めたり業務関係の処理を勤務時間外に行ったり図書館関係の活動に参加することに対して負荷を感じていないようだ。しかし同時に 4-C 「ひとりで頑張っても持続性がないじゃないですか。いなくなっちゃったら終わりなので」という発話を続けている。図書館には意欲のある図書館職員ばかりでないため一人でできる活動には限りがあること、またその熱意のある図書館職員の配属が変わる可能性もありその際には引き継いでいく図書館職員がいなくなることでそこで活動が終わってしまう負の面などについての発話も聞かれた。

4.5 理想の図書館像と理想の図書館職員像

4.5.1 理想の図書館像について

図書館で働く前の図書館への印象、図書館に入って業務をするようになってからの図書館像を踏まえて、これからの図書館としてなにかビジョンを持っているかどうかを質問した。まず利用しやすい図書館でありたいという考えを持っている人が多かった。7-F「なんとなくじゃあ今日は図書館に行ってみようかなっていう、日々の余暇の選択肢の中に常に図書館がいつも入れていただけるようになる」と…、6-e「利用者の方に満足していただくような接遇を心がけていくことがまず必要だな」といったように利用者のことを考え利用しやすい図書館を理想としている図書館職員が多かった。具体的に飲食ができる図書館を上げた図書館職員は、1-i「去年かな、飲食できるような、何かあるとっていうご意見がいくつか出たんですけど」といったように業務中の利用者とのやりとりで実際に要望に上がったものを理想の図書館像の一部として持っている人もいた。また高齢者に親切的な図書館がいいといった要素を述べた図書館職員もいた。この図書館職員は9-VII「一般書を見に来る人がどんどん年齢層高い人が多くなっていったら感覚もある。それが増えていったら変わんなきゃなんないんじゃないかなみたいな」といったように普段の利用者の利用行動から図書館像を抱いているようだった。

一方で、今の自館がいいと思うのでこのままでよいと考えている発言も見られた。6-v「この図書館は規模的にもとても私的には使いやすいんじゃないかなと思って」や「こちらの図書館。そうですね。けっこうでも今の段階で特に新しいのとかも、まあちょっと現状でいいのかなと思いますけどね」という発言があり、これは本の数や利用率、職員数などを考えて現段階で大きく抱えている問題もないためにこのまま進めていくのがよいと感じているようである。また、こういった意見を持っている図書館職員は非正規職員であることが明らかになった。1-I「色々みなさん考えているようなのでお手伝いのできればよいなと思っている程度で私は特に理想像とかは」という発言があるとおりに、このような発言をした非正規職員は正規職員や市役所の運営方針に沿って日常業務に励むといったスタンスでいるようであった。

理想の図書館像について聞く中で今後の図書館についての発言もあった。例えば8-G「今まで一緒にやって来られた先輩が定年を向かえ、1人抜け、同期も1人抜け2人抜けっていう形になってみると、やっぱり次の世代がいないとやっぱり立ちゆかなくなっていく、という危機感がすごくありましたね」というように図書館での勤続年数が長い職員が徐々に減り、配属などの関係で長い目で図書館運営を見られる人がいなくなることが問題だと感じていた。また6-E「自分がなんとかっていうよりも、次の人達のことを考える視点をそろそろ持たないといけないかなという気はしてます。…若手たちが苦しくないような、違った視点を持つようにしないとかなって思ってます」という発言からも図書館運営側のこれから

を危惧していることが明らかになった。加えて近年図書館の業務委託が盛んであり、非正規職員は自図書館の委託の噂などを聞き、今後の生活や図書館に不安を感じている人もいた。

4.5.2 他の図書館の見学について

図書館職員の中には県内外様々な図書館を見学している図書館職員が多かった。さらに図書館に勤めるまで図書館を訪れる機会がなかった図書館職員の一部は、図書館に勤めるようになってから図書館への意識が強まり、自館から近い図書館の見学に行くようになったという。正規職員は研修などで他の図書館に行く機会や図書館見学ツアーがあるようでそれらに参加することで見聞を広げているようだった。また見学に行ってきた内容を館内でちよつとした便覧を作り回していたり、図書館職員どうして話題にしたりし、情報の共有を行っていることがわかった。今回多く聞かれた見学先は武蔵野プレイス、千代田区立千代田図書館などの発話が多かった。こういった県外の図書館は県立が研修で組んでいるツアーで行くために同じような場所を見学していることがわかった。また千葉県では県立図書館主催の研修の場合、県立図書館が会場になるためほとんどの正規職員は研修の際に行ったことがあると発言していた。そのため自館との比較対象や他の図書館といえば県立の図書館をあげる図書館員もいた。今回の図書館職員の中には図書館を見学するために旅行に行く図書館職員もいた。例えば九州だったり新潟だったりへ旅行へ行き1日で4館ほど見て回りメモなどを残しているようだった。遠くにわざわざ出向いて見学をするという図書館職員はごく一部であり、他図書館を見学するといえば自宅や勤めている館から車や電車ですぐ行ける距離の図書館を見に行くことが殆どだということがわかった。

4.5.3 理想の図書館像と他の図書館との関係について

前節では正規職員が自分の勤めている図書館から近い図書館や、ツアーによって有名な図書館を見学していることが明らかになった。しかし他の図書館を見ている図書館職員が見学した図書館を理想像として持っているわけではなかった。1-I「でもあそこは…小さいなりの運営の仕方なのでそのまま直接この本館に持ってくるわけにはいかないの」といったように良さは認めるが、そのまま自館に持ってくるあるいは真似てみるという考えは持っていないようだった。しかし良い企画や展示などは部分的に真似をしていきたいと考えているようで3-B「近隣でこういうことをやってんだって聞いて、これはうちでもやったほうがいいんじゃない、みたいな感じの」といったように外から入ってくる情報に対して、自館で行うかどうかを判断しているようだった。長期的に見て大きく図書館の方針を立てるといよりは、最近の図書館で流行っている企画や展示をみて、おもしろそうと感じたり、自館ではまだ行っていないので取り組んでみようと思っているこ

とが発言から明らかになった。一方で 9-VII「カウンターに座っていると利用者の声というか、どんな感じにしたいかなってというのが生で入ってくるじゃないですか。…それが増えてったら変わんなきゃなんないんじゃないかなみたいな」という意見のように他の図書館と自館を比べたりするようなことはなく、目標としては利用者のニーズに少しずつ答えていくことという発話も聞かれた。他の図書館の見学数が少ない図書館職員と見学数が多い図書館では抱く理想像に違いがあり、見学数が少ない図書館員は飲食や建物の綺麗さなどといった部分的な理想を持っていた。一方、見学数が多い図書館職員はあればあるほど 2-II「もうちょっとこういう使い方もできるんだっていうことをこっちからああしてくださいというよりは、利用者が気付けるようにできたらいいですね」といった発話がみられ、図書館の役割のような面に注目した図書館全体像を持っていることがわかった。

4.5.4 理想の図書館職員像について

理想の図書館像について語ってもらった後、自分が今後どんな図書館職員になりたいかを聞いた。理想の図書館職員像の質問項目への回答として最も注目したのが研修の講師という発話がいくつか見られた。9-VI「やっぱり研修とかに行つて、講師の方とかの話、図書館の職員の方なんですよね。の話とか聞いているとこの人すごいなと思う人とかはやっぱりいますね」というように講師から受ける影響は大きいようである。本図書館職員は主に千葉県内で行われる講習などに参加しているようで、様々な公共図書館から招かれた講師の熱意や姿勢に感化され、わかりやすい理想像として抱くことが多いということが明らかになった。

他にも聞かれた発話としては職場の先輩のようになりたいというものだった。理想像として職場の先輩を上げた図書館職員は 6-e「〇〇さんという方がいて、あの方はどんな方にも優しく接しているんですよ。だからそういう図書館員にならなきゃいけないなあって思いますね」といったように具体的にこの人と目指している職員像を持っていた。また具体的な一人の先輩ではなく、あの人のこの部分、この人のこの部分というように能力そのものを理想としている図書館職員がいた。それらは筆者「(何か具体的に、目標というかお手本にしている方っているんですか)」8-vi「ここはこの方、ここはこの方っていうのが…」筆者「(部署で?)」8-vi「あります」筆者「(…で、それをトータルすると、こんな感じになるっていう?)」8-vi「いいな一っていう」という発言から明らかになった。また 9-VII「すっごく長くここにいる人もいるんで、あれって言われたらハッっていうプロがいるんですよ」筆者「(あの棚のあのあたり読みみたいな)」9-VII「そうですそうです。雑誌もタイトル言われればどこの館に入っているかわかるぐらいの…それを見ているとこういう風になって…」というように、長く勤めている図書館職員が、本棚をほとんど把握していて OPAC よりも早く本に辿り着ける件を見ていると、それを理想像として持つようになることがわかった。また利用者から声をかけられやすい図書館職員像というのも多々上げられた。4-C「お客さんが質問しやすいような

雰囲気を出すことも必要じゃないですか」あるいは 6-e「あとは困ってそうだったら、相手が声をかけてくれるのを待つんじゃないで、当たり前のことですけど『どうなさいました?』みたいな。…〇〇さんという方がいて、あの方はどんな方にも優しく接しているんですよ」というような発話がみられ、理想像として上げられる要素には利用者との接し方も重要視されているようである。

図書館職員の理想像を質問した時実在する具体的な人物を回答した図書館職員は、同じ図書館で働く図書館職員や講師といったように近い人について発話をしていた。全体の傾向として具体的な人物像というよりは、こんなことができるようになりたいといった能力を理想としていることが明らかになった。

4.6 『働く』ことや『仕事』に対する考え

図書館職員が人生において働くことや仕事といったものについてどんな考えを持っているか、どのようなものだと思っているかを聞いた。図書館職員には「あなたにとって働くとはどういうことですか」というように問い、「仕事」と「働く」という言葉を同じ意味で用いた。

まず正規職員に多かった発話が仕事は社会の役にたっているということを実感できるものであるという意見だ。他にも仕事は社会に対する義務と答える人が多かった。3-b「自分が積極的に社会を動かす立場じゃなくても、パーツとして社会に組み込まれて回していくっていうのは、大事なかなって思います」という発話や1-A「市民の奉仕者としての面もあるので」、6-E「給料をもらっている以上結果を出すのが当然だと思っているので甘くならないように気をつけています」などが発話が見られた。公務員という自覚と認識があるために、働いているうちにそういった意識に徐々に変わっていくという話も聞くことができた。

非正規職員に見られた発話には、社会とのつながりである、勉強する機会である、あるいは生活そのものであるといったような家庭以外の接点についての要因が挙げられた。本調査の図書館職員には家庭を持っている非正規職員が何人かおり、そういった図書館職員は8-vi「正直、収入を得るために仕事をしています」、9-vii「家のことをするのもしんどいんですけど、社会と切られたみたいな感じで…子ども達とも話が合わなくなっちゃう」といった発話、更には1-i「お金をいただくっていうことは大事、1番だと思います。でもやっぱりそれ以外に自分の場合家庭のこともある。でも、家庭のことだけじゃなくって、それとは全然違うことでお役に立てているっていうのが非常に充足感というか」という発話もあり、お金のためということもあるが、それよりも家庭とは別コミュニティをつくることに重きを置いている人も一定数いることがわかった。

正規非正規職員に関わらず、市役所の他部署での経験があったり、一般企業での就労経験がある人の中には図書館で勤める以前の職が重労働であったり多忙だったという発話が見られた、そのため、なかなか気持ち的に余裕を持てなかったため楽しみややりがいなどを感じる暇もない状態だったという発話に関連して聞か

れた。例えば 2-II「前の仕事はどちらかと言うと自分がやりたいことではなかったけど…その時は仕事は苦痛だったんですが、今の図書館の仕事を始めてからは仕事に対しては楽しみだったり、日々やりがいだったり」、1-a「市役所の業務っていうのは生活に直結するもの、部署によっては人の命って言ったら大げさですけどその日の生活に関わるようなお仕事をされている方もいるので、緊迫感がありますよね。ま、図書館の方は生活に直結はしないので気持ち的な余裕は自分自身が感じる事が出来たかなっていうのはありましたね」という発話に現れている。しかし図書館で就労するようになってからは 3-b「1番ありがたいのは、周りの人がすごく親切でっていうのは、職場の雰囲気が一番気に入ってます」という発話からわかるように、職場の環境もよく、仕事について様々なことを考えられる余裕、また利用者とのやりとりで感謝されることなどを感じられるようになったことが明らかになった。

4.7 モチベーションについて

インタビューに設定した項目の他にモチベーションに関係すると思われる発言を抽出した。図書館職員の中にはインタビューの中でのやりとりで実際に現在どのくらいのモチベーションがあるかを直接聞いた図書館職員もいる。それらの意見をまとめると自分ではモチベーションが7割から8割ほどある、と回答している人が多かった。多くの人のモチベーションを維持するための要素やモチベーションのもととなっているものは利用者とのやりとりが多かった。4.2 業務中に喜びを感じる点でも述べたが利用者の要望に答えられた時の感謝の言葉がやりがいになっているようである。しかし、勤続年数が長い人は 3-B「さすがに10何年も働いているんで、カウンターの現場とかで、やりがいがあるっていうのはなかなか難しいですね」筆者「(利用者さんとやりとりしてて、やりがいになるってことですか?)」3-B「そうそう。そういうのは、最近はどうあんまりないなっていう感じがしますね」筆者「(最近ないのはなんでなのでしょう?)」3-B「…慣れちゃったんだろうね」という発話をする図書館職員もおり、利用者とのやりとりに慣れてしまうことでやりがいとしては薄れるということがあるようである。さらに 6-E「理想とかそういう人生の生きがいっていうのは20代30代の話です。ものすごく面白く仕事が回る時期っていうのがあるので…それはその時に理想ややりがいが発生すると思うんですけど。それは過ぎているので」という発話もきかれ、利用者とのやりとりがやりがいにつながるというのは正規職員の一部の人には感じられないようである。そのため 2-II「大体理想が広すぎるじゃないですか。今やっていることをちよつとずつやっていくしかないかな、と」言うようにコツコツ小さな目標を達成していったり、やりたいことをひとつずつ実現していくことがモチベーションにつながっていると発話した図書館職員もいた。

またモチベーションに関わる発話のなかで着目したいのが研修とモチベーションについての発話である。筆者「(一定の図書館のクオリティを保つためにお互

いに声を掛け合ったりすることってありますか…)」1-A「あとはまあ研修とかに
いってもらって、そういった自覚を持ってもらうのと…」筆者「(研修に行くと全
然違いますか?自覚が。行く前と行かれたあとで見ていて感じることはありますか
か)」1-A「そうですね。特に児童の研修(児童サービスに関する研修)だったり
するとそれなりの回数行ってくるので、結構いい感じに仕上がってきますね」と
いう発話や筆者「(研修すごいんですね)」7-F「すごいんですよ。どうなんでしょ
うね。持ち上げられちゃうんですよ。すごいパワーがあるんですよ。筆者「(話
される方が)」7-F「そうなんです。熱いんですよね」筆者「(みんな目をキラキラ
して帰ってくるってことですか)」7-F「そうですね」という発話が見られた。図
書館職員は研修が多いことは4.5.4にも述べたが、そのことによりある程度のモチ
ベーションを維持できる、あるいは一時的にでもモチベーションを挙げることが
できていることが明らかになった。

また図書館が業務委託をした時を体験し、市の非正規職員から委託先の非正規社
員になった司書資格を持っていない図書館職員から聞かれた発話としては、9-vii
「今の方がありますね」筆者「(ありますか。前職なんで低かったんですかね、モ
チベーション)」9-vii「あんまり全部任せられることがなくて、これやってくださ
いって言われたことをやっていたわけだから。…自分たちで考えてこれやりづら
いからこうしましょうとかやってるんで、そのほうが楽しいですね」といったもの
があった。委託前は非正規職員の担当はカウンターでの業務が殆どで、その他の
業務にはほとんど関わることがなかったが、委託後は資料の受け入れや選書、企
画の立案から実行に関わるあらゆる業務をこなすようになった。そこで大変さが
増えた反面、頭を使うようになったことでモチベーションの向上につながったこ
とが明らかになった。非正規職員での業務では8-V「今までは、その頃は、電話も
出ないでくださいって言うことでしたので、なるべく考えないように、見ちゃい
けないみたいなどころがあるので」という発話があり、個人で業務に対して考え
を持つ機会などがなかったため淡々とルーティンで仕事をしていく環境ではモチ
ベーションが上がりにくい、あるいは低くなるということが明らかになった。

4.8 そのほかに見られた意見

本調査の図書館職員には正規比正規職員に関わらず、図書館外での就労経験が
ある人がいた。ここではこれまでの就労経験から活かすことができたノウハウや、
前職と図書館業務の違いなどについて明らかになったことを述べる。

まず大学図書館や専門図書館での就労経験がある図書館職員が3人おり、彼ら
は、図書館の調べ学習的な部分に触れることが多かったことから専門的な知識を
持っていた。6-E「考え方としては病院系とか医学図書館のほうが進んでいる部分
があるので、そういう意味では『知っている』という部分では得だったかもしれ
ないですね。データベースとかもその時期もう使っていたので。平成元年くらい
にそこにいたので」という発話などからも深夜開館に対する考え方やデータベ

スなど計算機についての考え方がその他の図書館職員よりも進んでいることがわかる。直接的に専門的な分野の知識が活かされたわけではないが早い段階からそういったシステムに触れていた経験があることで近年の公共図書館の流れへの対応がしやすいということがあるようである。またそういった先進的な図書館での就労経験があるため、司書資格を保有してないにも関わらず図書館を運営する知識を十分に持っている図書館職員がいた。この図書館職員は筆者「(司書資格持っているのに私の方ができるわ、みたいなこと感じたことありますか)」3-iii「ありますよ。全然業務してないのに、ぼんって来た人が、私持っているんですみたいな顔されるのは、何もやってないでしょ?実践してないでしょ?って」という発話をしている。専門図書館での勤務が長かったこと、またその後もいくつかの公共図書館で業務に携わっているため資格はないが資格を保有しているに相当する知識や経験を持っていた。そのため今後図書館職員分類において資格の有無などを考慮するとき、他の図書館での就労経験を館種を調べ知識や経験の違いをみる必要がある。

前職で接客業に携わっていた図書館職員は1-i「サービス業ですから気持ちよくご利用いただいて満足していただくっていうのは共通していますね。ご要望になるべくお答えする」という発話から見られるように、サービス業での姿勢がカウンター業務での姿勢の基礎になっている発話した図書館職員が多かった。接客の言葉遣いや気遣いはカウンター業務で役に立てることができることがわかった。しかしそのようなスキルを他の図書館職員と共有したりすることはなくあくまで個人的に接客するときには前職での経験から学んだものを活かしていくにとどまっていることも明らかになった。

4.9 事前アンケートの結果

本説ではインタビューを行う直前に回答してもらったアンケート調査の結果について報告する。表4.2は本調査の全データの平均と卒業研究の全データの平均とを比較したものである。本調査のデータ件数は欠損データがあったので26人中25人のデータを有効データとして用いた。各項目で最高値を出した図書館職員も表に示している。表4.2では本研究のほうが平均が下回っていることがわかる。しかし、データ数が少ないためであると考えられる。そこで、今度は4区分でデータを比較した。表4.3では参考として()内に卒業研究での結果を示している。これを見ると、最も達成動機が高いのが正規職員で司書資格を持っている人であった。卒業研究では正規職員よりも非正規職員の方が有意差ありで高い結果が出ている。しかし本調査ではそのような結果にはなっていない。認知欲求は正規職員の司書資格を持っていない人が最も低い結果になりこれは卒業研究同様の結果である。現状満足感、存在価値、意欲の項目はそれほど差が見られなかった。

表 4.2: 卒業研究と本調査のアンケート結果平均の比較

	達成動機	認知欲求	現状満足感	存在価値	意欲
卒業研究平均	106.38	67.55	13.09	27.06	20.7
本調査平均	104.32	63	7.44	17.56	13.6
本調査での最高値の職員	6-v	5-iv	6-IV、3-b	9-vii	9-VII

表 4.3: 4 区分別平均の比較

	司書資格持っている		司書資格持っていない	
正規職員	達成動機	106(103.6)	達成動機	115(105.0)
	認知欲求	63.9(66.0)	認知欲求	61(62.2)
	現状満足感	7.86	現状満足感	7
	存在価値	16.7	存在価値	17
	意欲	13.4	意欲	14
非正規職員	達成動機	97(108.3)	達成動機	103(108.9)
	認知欲求	63(65.2)	認知欲求	64(64.1)
	現状満足感	8.1	現状満足感	6.5
	存在価値	18	存在価値	18
	意欲	15	意欲	12

第5章 考察

本章ではインタビュー調査で得られた結果を用い、考察したものについて述べる。

5.1 発話から見られる質問項目同士の関係

調査参加者の発話を、発話単位で区切り発話の内容によって分類を行った。分類し出来上がった項目は以下の通りである。

- ① これまでの図書館利用頻度に関する発話
- ② これまでの図書館に対するイメージに関する発話
- ③ 現在の図書館に対するイメージに関する発話
- ④ 理想の図書館像に関する発話
- ⑤ 理想の図書館職員像に関する発話
- ⑥ 現在の業務で感じていることに関する発話
- ⑦ 現在のモチベーション状態に関する発話
- ⑧ 図書館職員及び図書館を職として選んだ理由に関する発話
- ⑨ 司書資格取得に関する発話
- ⑩ 自図書館外の図書館に関する発話
- ⑪ 前職に関する発話
- ⑫ 図書館で活かすことができる能力に関する発話
- ⑬ 市役所と図書館に関する発話
- ⑭ 働くことに対する考えに関する発話

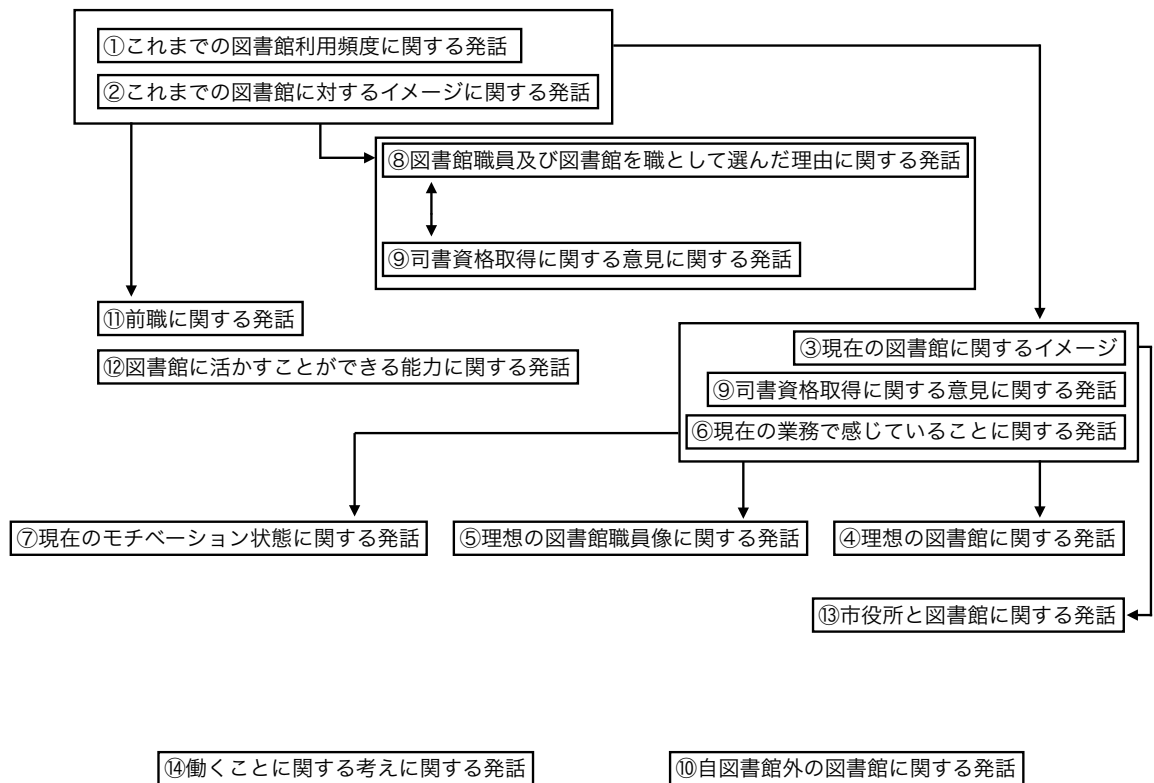


図 5.1: 発話項目同士の関係図

これらの分類をもとに関係図の作成を行った。5.1では分類項目の中で影響があったものを→で示している。影響を及ぼしたものを矢印の元に、影響を及ぼされたものを矢印の先に表している。また類似しているものとして大きな四角で項目を囲んでいる。また⑭、⑩に関してはどの項目とも関係を持たなかったため、関係図の中には組み込まれていない。

①これまでの図書館利用頻度に関する発話と②これまでの図書館に対するのイメージに関する発話はその後⑧図書館職員や図書館での勤務を職として選んだ理由と強いつながりがある。これは4.4で明らかになったように小さいころ頻繁に図書館を利用していた人ほど図書館に対して良いイメージやあるいは図書館を利用することへのハードルが低くなる。そのため自分が社会にでて働く際の就職先の選択肢の中に図書館があることが考えられることが5.2の図書館職員を職として選んだ理由であげた発話からわかる。また⑧図書館職員や図書館への就職を決めた理由に関する発話⑨、司書資格取得に関する発話は相互に関連がある。この2

つの項目には①、②の項目も関わっており、これまでの図書館での経験や、よいイメージなどがあるために図書館を職場として選んでいるということが明らかになった。

①の前職に関する発話は4.4でみることができ、前職がある場合は①、②の項目についてが浅いことがわかった。もともと前職を持っている人は機会がたまたまあったため図書館職員になった人が多い。そういった人は幼少期に調べ学習などで学校図書館を使っていた経験などはあるが公共図書館を自主的に利用していたという人はわずかであった。図書館への認識がもともと無いために就職の際の選択肢として図書館は考えられなかったという発話もあった。図書館職員を目指して図書館職員になった人の多くは普段から公共図書館をよく利用している人だった。そのため5.2 図書館職員を職として選んだ理由で挙げているように、よく公共図書館を利用している利用者ほど図書館職員や図書館に関わる職種につきやすい可能性があることがわかった。

次に③現在の図書館に対するイメージに関する発話と④理想の図書館像に関する発話、⑤理想の図書館職員像に関する発話に関連が在ることがわかった。質問項目の構想段階では、図書館職員が持つ理想の図書館像や理想の図書館職員像というのは先進的で画期的な活動をしている図書館を参考、あるいは目標として考えていた。例えば⑩自図書館外の図書館に関する発話で多くの図書館に見学に行っている図書館職員であればあるほど、理想の図書館像をしっかりと持っている想定していた。しかし実際調査で明らかになったのは、4.5からわかるように図書館職員は現状の図書館の状況を鑑みてそこから理想の図書館、あるいは今後の図書館をこうしたい、こうなったらいいと考えていることが明らかになった。⑤理想の図書館職員像も⑥の中の現在業務を行っている上で足りないと感じる部分や、自分の足りないと感じる部分ができる図書館職員をお手本として考えている人が多いことが明らかになった。画期的な図書館に対しては、話題性や真新しさ、画期的な部分については評価しているが、自図書館でそれを実現するには多くの問題が多い。そのため先進的で画期的な活動をしている図書館を理想像として持つには現実と違いが大きすぎるため難しいと感じているようだった。そのため知見を増やすために新しい図書館を見学することはいいがその見学の情報の活用方法を検討する必要があると言える。

⑥現在の業務で感じていることに関する発話から⑦現在のモチベーションに関する発話を聞くことができた。4.2 業務中喜びを感じる点や5.2モチベーションについてから図書館職員が現在持つモチベーションはおもに日常の業務から感じられるものがほとんどであることがわかった。読み聞かせでの子どもの反応や、利用者に感謝されることは日常業務の中でよくみられる現象である。そういった部分にモチベーションを感じているようである。またそういった喜びなどを毎日感じているために、モチベーションは7割8割ほどある、という発話につながると考えられる。また、4.2業務全体への発話から普段コツコツ仕事をこなしていくという仕事への姿勢が明らかになった。普段コツコツ仕事をこなしていくという仕事

への姿勢とは、小さな目標や目の前の問題を一つひとつこなしていくという姿勢と同じである。こういった姿勢では、小さい目標を達成するごとに達成感を感じることができモチベーションの維持や向上につながると考えた。これらのことから現在のモチベーションに関する事象は日常業務の中に見られると言える。

また⑥に関連する項目として⑬市役所と図書館に関する発話が4.2市役所と図書館業務の差からみることができ、図書館でのみ就労経験がある図書館職員と市役所での就労経験がある図書館職員とでは市役所内における図書館の立ち位置の自覚や行政の業務知識などに差があることがわかった。市役所と図書館の業務の違いを大きく感じ、図書館は働きやすい環境として図書館職員たちも市役所からも考えられているようである。働きやすさは図書館のほうではあるが、しかし市役所での業務経験があると、予算の仕組みや市役所への企画の通し方といった市役所独特な業務体制を理解した図書館業務を行うことができる利点もある。加えて市民から直接お礼を言われる市役所の中でも少し変わった部署であり、市役所で勤務しているよりも市民により満足してもらいたいといった感覚を持つことができるようになったという。しかし、一定期間ののち転属になる可能性があるため、勤務経験が長くなると感じることもできる喜びややりがいといったものを得にくいとも言える。さらに図書館運営に関わるとしても次の移動があると考えたと発案やプロジェクトに関わりづらいという発話もあった。この要因が市役所から配属され図書館職員になっている人のモチベーションコントロールを難しくしていると考えられる。一定期間しか図書館に所属しないがそこでどれだけ図書館に積極的に関わっていける姿勢を身に付けてもらうことができるかが課題になると言えるだろう。

5.2 本調査によって得られた図書館職員像

本節では発話の分類と分析をもとに求めた図書館職員像を示す。卒業研究段階では4区分で図書館職員の分類を行ったが今回の分析で非正規職員を委託先の正規職員か、非正規職員かも含めて更に細かくわけて図書館職員像を捉えたほうが良いことが明らかになった。本調査結果から検討した図書館職員像は7区分である。

- A 正規職員で司書資格を持っている
- B 正規職員で司書資格を持っていない
- C 図書館採用の非正規職員で司書資格を持っている
- D 図書館採用の非正規職員で司書資格を持っていない
- E 委託先の正規職員で司書資格を持っている

- F 委託先の非正規職員で司書資格を持っている
- G 委託先の非正規職員で司書資格を持っていない

表 5.1: 図書館職員像の7区分

	正規職員		非正規職員	
		図書館採用	委託先正規職員	委託先非正規職員
司書資格持っている	A	C	E	F
司書資格を持っていない	B	D	×	G

表 4.1 は図書館職員の7区分を示したものである。また本調査では委託先の正規職員で司書資格を持っていない人は該当者がいなかったため区分として外してある。

E 委託先の正規職員で司書資格あり まずはじめに委託先の正規職員で司書資格ありの人である。この区分の人は書店員に似たような性質を持っていた。委託を受けた企業は市に対して業務成績の報告を行っている。そのため日々利用者を増やすためにサービスの充実や、イベント、企画の提案に積極的に取り組んでいる印象が強い。図書館外から図書館に勤務するようになった人の図書館に対する印象より、委託先から採用され図書館配属になるため、これまで図書館での職務経験がない人だった。またこれまで指定管理者制度で別の公共図書館の委託を受けたことがある企業であったりするとその他の図書館でのノウハウなどの共有ができる。また書店などの分門を持っている企業では書店での接客の姿勢を活かした業務を行っている。また委託職員であるために、図書館である程度の結果を出し、それを委託元の地方自治体に提出することを目標としながら業務を行っている人だった。

F 委託先の非正規職員で司書資格ありの人 この人はもともと委託する前からその図書館で非正規職員として働いていた人である。この人達は委託してから大きく図書館内の図書館職員が入れ替わった時、その図書館の基礎となった人だった。それまでの行政的な図書館の運営から企業的図書館の運営方法になり様々な環境が変わったが任されることや頼られることが増えたためモチベーションの状態としては高まったことがから言える。委託先の正規職員と新しく図書館にきた非正規職員で司書資格を持っていない人達の間にはいつつなぎのような役割を果たしていると言える。

G 委託先の非正規職員で司書資格なしの人 この人達は主婦で他のパート業と同じように働いている人だった。そのため仕事でのやりがいというよりは、職場という家庭とはべつの環境を求めている部分もあった。図書館への知識は少なく、業務に積極的に関わるといよりは指示を仰いでやっていくという姿勢を基本としている。

A 正規職員で司書資格を持っている人 図書館についてかなり深い考えを持っている区分の人達である。長い目で図書館を見て今後どう運営していくかといった視点を持っている人が多かった。幼少期の図書館利用頻度も高く、多くの研修にも参加しているため他の図書館についての情報も多く持っている。それを踏まえて自図書館が今後どのようにあるべきか考えている。一方で自分がどうなりたかという観点についてはあまり考えておらず個人を高めるといよりは図書館を運営する一員としての自覚が大きいことが伺えた。

B 正規職員で司書資格を持っていない人 この区分の人達は市役所から配属で勤めているという人だった。この区分の人達は図書館職員というよりは公務員としての性質が強く現れているようだった。行政機関の公共図書館としてどのような役割を果たすべきか考えており、それが図書館の理想像として現れていると言える。また図書館勤務に対してよい印象を持っておりできれば継続して図書館で勤務を続けたい、そのためなら司書資格を取得したいと回答する人もいたが、転属のことを考えると司書資格の取得や図書館運営に関わりづらいついて考えていることがわかった。

C、D 非正規職員 この人達は、主にこの人達が図書館の実務を担っている人達であると言える。非正規職員は図書館での採用になるので基本的にやめない限り図書館で勤続年数を積むことになる。多くの図書館でははっきりとした線引はないが、レファレンスや選書といった専門的な部分は正規職員が担当し非正規職員は担当できないことがほとんどである。非正規職員のうち司書資格を持っていない人は年齢層が高く図書館での勤務年数が長い人が多かった。そのため確かに司書資格は持っていないがその図書館に関してはスペシャリストとしての性質を持っていた。顔見知りの利用者とのやりとりや毎年行っている企画の型などを知っているために日々図書館を回していく役割を担っている。一方で司書資格を持っている人は比較的若い人が多く、資格は通信教育や通信講座で取得していることが特徴としてあげられる。これは図書館職員の採用基準の変化が影響を及ぼしていると考えられる。20～30年ほど前は図書館に勤めるのに司書資格を保有しているかどうかは問われなかったという発話があった。しかし近年は非正規職員でも基本的に司書資格を保有している人を採用する図書館が増えている。すなわち非正規職員は、通信教育での図書館の知識を勉強し司書資格を持っている非正規職員と、資格は持っていないが現場経験が長く図書館の仕事の慣例がわかっている非

正規職員に別れることになる。これは司書資格の有無という表面的な属性だけではない特徴的な像が見えた事となる。実際の業務の場面では一般的な図書館の知識より、図書館ごと多少異なる運営スタイルを長く経験している人の方が出来る業務が多いことが明らかになった。

5.2.1 本調査によって得られた図書館職員像と卒業研究で得られた図書館像との違い

卒業研究の段階では公共図書館職員は4区分に分けることができると考えていたが、本調査では7区分が妥当であるということが明らかになった。その部分を比較しながら述べる。

卒業研究で明らかになった4区分の正規職員の司書資格を持っている職員像としては課題や物事を考える事への意欲である認知欲求が4区分の中で最も高く、達成動機が最も低かった。このことから、正規雇用という安定した生活があるために働く目標が概ね満たされているとも言える。そのため達成動機が低くなったと考えられる。一方で図書館についての知識などは多いため、図書館での課題や問題、図書館について考えることについてはモチベーションが上がったのではないかと考えていた。本調査でも卒業研究と同じような傾向が見られたと考えている。今後自分がどうなりたいかという個々の目標達成よりも、図書館がどのように変わっていくべきか、市民の要望や、世論の流れに対応していくかということを考えているようである。こつこつ目標を立て達成していくことよりも長期的な目線で図書館を見ていたり、図書館運営の現実的な部分を見ているために卒業研究と同じ結果になったと考えられる。

卒業研究では正規職員で司書資格を持っていない職員像は認知欲求が最も低いことが特徴として挙げられた。達成動機は正規職員司書資格を持っている職員の次に低かった。これは正規職員の司書資格を持っている人同様、達成動機が低くなったことは働くことへの安定があるためだと言える。一方認知欲求が低かったことについては、図書館についての基礎知識がないために図書館での問題や課題に取り組む意欲が無いためだと考えていた。これを本調査の結果を加えて見ると、やはり図書館に関する知識がないことが明らかになった。しかし意欲がないというよりは市役所からの配属で、3,4年したら別の部署に転属してしまう可能性があり、図書館での長期的な課題や問題に取り組むことが出来ないということが明らかになった。

また非正規職員に関しては近年図書館の運営態勢が様々になってきているために細かく区分できることが明らかになった。卒業研究では1区分としていた非正規職員像と委託先や指定管理者団体の職員ではいくつかの違いがあることがわかった。まず本調査で明らかになったのは大きく違いがあったことは委託先や指定管理者団体の職員は様々な業務をこなしているということである。ほとんどの公共

図書館では正規職員と非正規職員で大体ではあるが業務の分担がある。レファレンスのような専門的で複雑な業務は司書資格保有の有無に関わらず正規職員が担当しており、非正規職員の担当する業務は貸借や配架、装備などである。しかし業務委託になると、それまで正規職員がやっていた部分を全部担当することになる。その部分で複雑な問題に取り組めるようになったことへの大変さと充実感を感じているようである。さらにサービス面が強まったことによる、サービス業務への姿勢の改善もあったようである。

図書館採用の非正規職員は、卒業研究では司書資格を持っている持っていない関わらずに達成動機が高いことが明らかになっていた。これは正規職員という生活への安定を目標にしているために高まったと考えていた。また、卒業研究での段階では年齢層が最も若かったのがこの区分であった。そのため、司書採用にはなれなかったが、図書館に勤めたいと考えている若い図書館員で、正規職員を目指しているという像が考えられた。しかし、本調査では年齢層にはばらつきがあり、実際は家庭を持っていたり、なんらかの事情で前職を辞めてから再就職したという人が多かった。そのため図書館で責任ある仕事につく、というよりは日々のルーティンワークをひとつずつこなしていくという姿勢で仕事をしている図書館員像を見ることができた。ただし、卒業研究では達成動機が高かった。これは図書館全体の視野というよりは、目の前の小さな問題や課題に対して目標を立て取り組んでいることが影響していると考えられる。

本調査によりモチベーションの質の違いが明らかになったと言える。例えば同じ達成動機だとしても、その目標の大きさや内容の違いによって達成動機の高低に違いが出るのがわかった。つまりモチベーションの質の違いは雇用形態によって携われる業務が変わってくることと関係があると考えられる。具体的には5.2の部分で、大きい目標を立てるとそれを達成出来ずに止まってしまうので小さい目標を立てて達成していくという発話があり、そのことから小さい目標を達成していくほうが達成動機が高くなると考えられる。さらに認知欲求についても、図書館についての基礎知識があるかないかは重要であるが、それよりも立場によって図書館全体を考える立場にいるかどうかというのが大きく関わっていると考えられる。正規職員の司書資格を持っている職員は、今後の図書館について考えなければならない立場であるが、非正規職員は司書資格保有の有無に関わらず、図書館の運営には携わらない。そのため、図書館の運営について考えたりすることが少ないと言える。それは転属の可能性のある正規職員の司書資格を持っていない職員にも言える。そのため認知欲求が低くなったと考えられる。

これらの図書館職員像からも携わっている業務内容、また図書館での立ち位置、図書館への知識など様々な要因が組み合わさりその図書館職員のモチベーションの状態があることが明らかになった。

5.3 本調査から得られたモチベーションについて

5.1の⑥現在の業務で感じていることに関する発話や⑦現在のモチベーションに関する発話の部分でも述べたが、本調査で得られた発話から図書館職員がモチベーションをどういふものだと捉えているのか考察を行う。

まず一般的にモチベーションに関わる要因の一つとして給料がある。業務の結果などに応じて給料が変わることで、より給料をもらおうとモチベーションがあがり、高い給料をもらいモチベーションがあがるという作用があると考えられる。しかし公務員は昇給がない限り給料が変動することはない。また図書館内でも司書資格の有無は給料に影響がない。そのことで⑨司書資格に関する発話で司書資格を持っていても持っていないで給料は一緒なので司書資格を取る気はないとの発話もあり、モチベーションの低下という意味では外発的要因として影響があると言える。しかし基本的に給料も変わらず図書館の中で序列の幅が大きく変動も少ないので現段階で図書館職員個人レベルで外発的要因によりモチベーションを向上させるということはあまり有効ではない。そのため図書館職員のモチベーションの要因となってくるのは内発的動機づけが主であると言える。そのため図書館職員のモチベーションを向上させるには主に日常業務で感じるような内発的動機づけを刺激するのが効果的だとも言える。

5.4 卒業研究のデータと本調査のインタビュー結果からわかったこと

4.9事前アンケートの結果での表4.2、表4.3で示したとおり、本調査における事前アンケートでは卒業研究とは異なる部分が見られた。卒業研究では達成動機は非正規職員の方が高く、これは正規職員を目指すために高くなったと考察した。しかし本調査での発話を見る限り、今回の非正規職員達は正規職員を目指しているという発話はみられなかった。そのため、卒業研究での考察では不足があると言える。本調査結果を踏まえ再考察すると、非正規職員の方が、コツコツと仕事をこなしていく姿勢で業務を行っていた。小さい目標をたて1つ1つ解決、クリアしていくことで達成動機が高まったと考えられる。

さらに本調査の場合正規職員の司書資格を持っていない人達が最も達成動機が高かった。これは本調査への調査参加者が図書館業務に積極的な性格を持つ図書館職員だったためと考えられる。図書館での労働環境について好ましいと感じておりさらに、できれば転属せず図書館で勤めたいと望んでいる人が多かった。そのため司書資格を持ってはいないが、図書館の業務については前向きの姿勢を持っている。また公務員としての性質が強いため、市民の目があることを自覚しているようなことから丁寧な作業姿勢である可能性もある。

一方で正規職員の司書資格を持っている人達が達成動機が低かったのは、正規職員は長い目で図書館を見ているからではないかと考えられる。目先の小さな目標ではなく今後図書館をどう運営していくか考えているため小さな目標というよりは大きな目標、あるいは課題を抱えている可能性がある。そのためこの区分の値は上がらないのではないかと考えられる。

また卒業研究の結果と同様に、非正規職員の司書資格を持っていない人達の認知欲求が低いのは、図書館に関する知識がないことが要因であると言える。卒業研究でも同様の考察を行ったが本調査で考察の補強をすることができた。この区分の人達は司書資格を取りたいとは思っているが、転属のことがあるためそれほど積極的になれないということが明らかになった。このことから、図書館業務に関わることを考えるのにも積極的になれない可能性がある。業務改善などを提案しても継続することができない背景があると考えることに取り組みづらくなるだろう。正規職員の司書資格を持っていない人でも図書館で実行してみたい案を持っている職員もいた。できればそのような案を収集でき、またその図書館員がいなくなっても図書館で継続できるような仕組みがあるとよいだろう。

第6章 おわりに

6.1 結論

本研究では現在図書館職員が現在どのような意識を持って業務に携わっているか、また図書館で働くということをどのように捉えているのかをインタビュー調査により明らかにした。卒業研究をもとに現在のモチベーションにはどのような要因が関わっているのかを様々な項目から考察した。本調査により、卒業研究でのモチベーション状態を深く掘り下げることができた。図書館職員のモチベーションには、どのような業務に携わっているのか、図書館においてどのような立場であるかなどが関わっていることが明らかになった。他にも現場の図書館職員は職に対して様々なことを感じており、多様な要因が影響を及ぼし合っていることが明らかになった。

また卒業研究では4区分であった図書館職員像を7区分に拡張し、その区分に相当する図書館職員像を提供することができた。これには先に述べたとおり、携わる業務や職場での立場の違いが現れてる。また、これらの区分によって、より精密に、正確にモチベーションの質の違いを明らかにすることができた。同じ目標を達成するモチベーションでもその目標の質が複雑だったり大きかったりというのは7つの区分によって変わってくるのがわかった。

加えて本調査の結果で図書館職員のモチベーションを構成する要素が内面的なものであることがわかった。図書館職員のとりわけ非正規職員は業務の中での利用者とのやりとりにやりがいを感じていることがわかった。一般的なサービス業と図書館の奉仕を単純に比較することは難しいが、しかし近年サービス面へ取り組んでいる公共図書館職員にもモチベーションコントロールが必要であるといえるのではないだろうか。インタビュー中の発話にもあったが、これまでの図書館は本を貸してあげているという感覚だったが最近では借りて頂いてる、という感覚になってきていると言える。市役所よりも市民との接点が多様である公共図書館であるからこそ、市役所よりもさらに柔軟な対応や接遇が必要なのではないか。図書館職員自身もそう自覚しているという発話はいくつか見られたが、それに対して具体的な行動や改善に取り組んでいるという発話は聞かれなかった。正規職員としては、非正規職員やその他様々な雇用形態で図書館に関わる図書館職員が、より利用者のことを考えて行動できるような仕組みや取り組み、環境づくりを提供していくことが必要なのではないだろうか。また非正規職員も、日々の利用者からの感謝にやりがいを感じるのであれば、より感謝してもらうにはどのようにし

たらいいか、よりよい接遇の可能性を追求する積極性が必要であるといえる。本研究では7区分を提案したが、図書館によってはその区分の中で図書館や働くことに対する意識の差や認識の違いがあることがわかった。正規職員、非正規職員で役割の違いはあるが図書館を運営していくという面で、意識の差や認識の違いを縮めていくような取り組みが必要なのではないかと考える。

6.2 今後の課題

今後の課題としては公共図書館職員に対して本研究で明らかになったモチベーションに関わる要因を用いて再度量的にモチベーションを測定することが必要だと言える。そのデータを用いて新たに7区分の図書館員像で整理し、7区分で測定を行うことでより詳細に現在のモチベーションの把握をすることができると考える。さらに、本調査で提案した7区分やモチベーションに関わる要因が妥当であるかは引き続き検証していく必要がある。

謝辞

本調査では多くの公共図書館職員さんにご協力頂きました。年末のお忙しい時期、また人数少ない中で図書館を運営していらっしゃる中長時間の調査にご協力頂いたことをこの場で暑く御礼申し上げます。個人のライフストーリーに関わる部分など立ち入ったお話にも関わらず貴重なお話ご意見を伺うことができたためこのような調査が行えたと思っております。

照山先生、大庭先生を始め、他にも図書館情報メディア系の先生方には調査のノウハウや分析のノウハウなどお力添えを頂いたこと、お礼を申し上げます。このように無事調査を終わらせ修士論文として形を残せたことに大変感謝しています。未熟な研究ではありますが、ご協力いただいた図書館職員さんのためにも今後この研究を活かすことができる機会がありますことを願います。

また指導教官の松村先生、同研究室の宇陀先生には多大なるご迷惑とご心配とご心労をおかけして、そして多大なるご指導ご鞭撻いただき本当にありがとうございます。私が無事論文という形のものを作成できたのはひとえに先生方のご尽力あってのことです。ご迷惑おかけして申し訳ありませんでした。卒業研究では心残りも多く、また難しいテーマに取り組んだ苦勞もありました。しかし大学院に進学し、本来やりたかった研究にやっと取り組めたように思います。研究としても、個人的な知識を満たすことができたことにも大変嬉しく、ありがたく思います。本当にありがとうございました。

それから同研究室の同期のみなさま、また slis13 の同期のみなさま、同研究室の後輩、それから小野さん、常川さん。不出来な院生で申し訳ありませんでした。色々助けて頂いた場面も多かったと思います。この環境で学べたことは私にとって大変身のあるものになったと思います。とっても楽しかったです。ありがとうございました。そして私の心の大きな支えとなった東京ディズニーリゾート及び偉大なる我らのミッキー・マウスに感謝と敬意を表します。ミッキー大好き。いつでもミッキーは私のいちばんです。

最後に大学院進学を応援してくださった両親、家族に深く感謝したいと思います。ありがとうございました。

参考文献

- [1] 加藤亘, 加藤和彦, 榎本眞三, 山崎晃. 2521 動機傾向の把握によるモチベーション管理モデルの提案. プロジェクトマネジメント学会研究発表大会予稿集. 2008, vol.2008, p.350-353.
- [2] NetAdvane. ”モチベーション”. Japan Knowledge Lib. <http://japanknowledge.com/lib/display/?lid=20020428024edG2H4EiA>, (accessed 2015-01-14).
- [3] NetAdvane. ”モチベーション [カタカナ語]”. Japan Knowledge Lib. <http://japanknowledge.com/lib/display/?lid=50010Z-35-4-0155>, (accessed 2015-01-14).
- [4] 堀洋道, 山本真理子. ”達成動機測定尺度”. 心理測定尺度集: 「対人関係・価値観」. サイエンス社, 2009, p.63-66.
- [5] 堀洋道, 山本真理子. ”認知欲求尺度”. 心理測定尺度集: 人間の内面を探る 「自己・個人内過程」. サイエンス社, 2009, p.203-207.
- [6] 堀洋道, 山本真理子. ”生きがい感スケール”. 心理測定尺度集: 「対人関係・価値観」. サイエンス社, 2009, p.412-416.
- [7] 福島文二郎. 9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方. 中経出版. 2010, 207p.
- [8] 福島文二郎. 9割がバイトでも最高の感動が生まれるディズニーのホスピタリティ. 中経出版. 2011, 207p.
- [9] 辻慶太, 三浦太郎, 根本彰. ”図書館職員の職に対する意識調査: 正規/非正規の差を中心に”. <http://slis.sakura.ne.jp/ftptlibrarians.pdf>. (accessed 2012-12-26).
- [10] 辻慶太, 芳鐘冬樹. 司書資格と図書館に関する知識・モチベーションの関係, 図書館情報メディア研究, 図書館情報メディア研究編集会, 2010, vol.8, no.1, p.1-12.
- [11] 木下奏. 公共図書館職員のモチベーション向上についての研究. 筑波大学, 2013, 卒業論文.

- [12] 木下奏, 松村敦, 宇陀則彦. 公共図書館職員のモチベーションに関する研究. 日本図書館情報学会誌, 2013, vol.59, no.3, p.128.