

公共図書館職員の職に対する意識調査

Survey on attitude of public librarians toward their work

学籍番号：201321631

氏名：木下 奏

Kana KINOSHITA

近年、行政機関においても市民や利用者のことを「お客様」と呼ぶなどサービス面も重視されるようになってきた。公共図書館も例外ではなく、公務員として社会からの評価を受ける対象として質のよいサービスを求められている。このサービスの質に関わるものとして職員の仕事に対するモチベーションがある。仕事に対するモチベーションは、図書館に限らず様々な分野で議論され、いかにモチベーションを維持し高めるかがサービスの質を高める重要な施策と考えられている。しかし、公共図書館職員を対象にモチベーションを調査した研究は少なく、現在どのようなモチベーション状態なのか、モチベーション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。このような背景から、卒業研究において公共図書館職員のモチベーションの現状を質問紙調査により明らかにした。その結果、モチベーションの異なる4つの図書館職員像を低難した。しかし、モチベーションの形成理由、4つの図書館職員像の妥当性に問題が残った。

そこで本研究では、図書館職員へのインタビューを通して図書館職員のモチベーションがどのような要因から生じるのかを質的に明らかにすること、さらに雇用形態の多様性を考慮に入れて分析し新しい図書館職員像を提案することを目的とする。

本調査では千葉県内の市立図書館からランダムに抽出した。9館でインタビュー調査を実施した。正規職員か非正規職員か、司書資格を持っているか持っていないかの2つの属性を考慮した4つのタイプで調査を行った。半構造化インタビューを用いて一人あたり1時間程度、普段業務を行っている中で考えていること、今後の図書館像などを聞いた。

インタビュー調査の結果、公共図書館職員が考えるモチベーションに関わる要因を明らかにすることができた。公共図書館では一般企業のように結果による報酬の変化や昇進昇給がない。そのため普段やりがいや意欲を感じる部分の多くは利用者との接点であった。利用者から求められるものを提供した時に感謝の言葉をもらおうといった場面などからやりがいを得られるようである。すなわち図書館職員のモチベーションは内発的な要因から構成されていることがわかった。

さらに公共図書館職員の人物像は調査に設定した4つのタイプでは不十分であり、業務委託の所属が業務委託会社であるかどうかも考慮する必要があることがわかった。このことにより①正規職員資格あり②正規職員資格なし③非正規職員資格あり④非正規職員資格なし⑤委託先正規職員資格あり⑥委託先非正規職員資格あり⑦委託先非正規職員資格なしの7タイプがあり、発話によりその特質を提示することができた。

研究指導教員：宇陀 則彦

副研究指導教員：松村 敦