

2-(13) 大学図書館の危機管理（対人業務のノウハウ）

筑波大学大学院人間総合科学研究科教授

徳田 克己

1. はじめに

大学図書館の危機管理にはさまざまな内容があるが、今回は窓口業務を中心とした対人業務について、現状の把握とトラブル処理を話題にしたい。対人業務におけるストレスやトラブルなどの実態を把握するために、筑波大学附属図書館職員に対する質問紙調査を実施した。本稿ではその結果を示す。

2. 大学図書館対人業務に関する調査

(1) 目的と調査手続き

「この調査は大学図書館職員の方々が日常の対人業務をどのようにこなし、またその業務の上で困惑していることを明らかにし、それらにいかに対応すべきかを検討するためのものです。結果のまとめは徳田（人間総合科学研究科）が担当し、平成18年度大学図書館職員長期研修（7月）において資料として使用します。また今後、図書館利用者に対する教育やオリエンテーションの資料としても使用します。

この調査では個人名を記入する必要は一切ありませんし、答えられない項目や答えたくない項目については空欄のままで結構です。個々の回答に目を通すのは徳田だけであり、筑波大学の図書館関係者が見ることはありません。

主旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。なお、回収についてはこのアンケート用紙が入っていた封筒に記入済の用紙を入れ、封をして、学内メールにて徳田までご返送ください。平成18年4月21日（金）までをお願いします。」

(2) 調査対象

筑波大学附属図書館に勤務している職員のうち対人業務の経験のある者に調査用紙を配布し、郵送法により回収した。回収数は34部であった（配布数68部 回収率50%）。

女性20名、男性14名。

(3) 調査項目

①あなたは図書館で対人業務を行うことにストレスを感じますか

（よく感じる 時々感じる どちらとも言えない あまり感じない 全く感じない）

- ②あなたは図書館の対人業務において、どのようなことに「喜び」や「うれしさ」を感じますか。具体的に書いてください。エピソードがあれば教えてください。
- ③あなたは対人業務において、どのようなことに「困惑」「憤り」「ストレス」を感じますか。具体的に書いてください。
- ④あなたが関わった図書館業務のなかで、対人的なトラブルがありましたか。あるいは他の職員のトラブルを見聞きしたことがありますか。あればその内容と結果的にどのようなになったかを具体的に教えてください。
- ⑤図書館における対人トラブルについてどのように対処するのがよいと考えますか。「このような場合にはこうすればいいのではないか」というように、具体的にお書きください。
- ⑥「昔に比べて今の図書館利用者は使用する権利を主張しすぎている」「図書館サービスに対する感謝の気持ちをもつ学生が少ない」などの意見を聞くことがありますが、これについてあなたはどう思いますか。
- ⑦日々の対人業務をスムーズに行うために、どのようなことを心がけていますか。
- ⑧図書館職員の立場から「利用者に考えてほしい点」や「改善してほしい点」を挙げてください。どんなことでも結構です。
- ⑨その他、対人業務に関して、ご自由にご意見をお聞かせください。

(4) 結果

①対人業務の上のストレス（単数回答）

「よく感じる」と答えた人は6名（18%）、「時々感じる」14名（41%）、「どちらとも言えない」4名（12%）、「あまり感じない」7名（21%）、「全く感じない」1名（3%）、無回答2名（6%）。

②対人業務で「喜び」「うれしさ」を感じる時（カテゴリー分類後複数回答処理、以下同様）

「利用者のリクエストに答えられた時」25名（74%）、「利用者に感謝された時」20名（59%）、「利用者と親しく話すことができた時」5名（15%）など。

*学外に依頼しなければならない文献がインターネット上で公開されているなどで、無料で、迅速に利用者に提供することができた時

*戦後間もなくの新聞記事（かなりマイナーな新聞）を、かなり時間はかかったけれど、最終的に利用者に提供できた時。利用者に感謝をされたことと探し出せたことが非常にうれしかった。

*短期で来日した外国人研究者の資料収集を補助したが、その研究者から帰国後に、お礼状をもらった。

*利用者と一緒に書架に資料を探しに行って見つかった時の利用者の笑顔を見るのが喜びである。

* 学生さんが「ありがとう」といってくれることがうれしいし、それによって「またがんばろう」と元気が出てくる。

* よく来館される利用者から指名での依頼を受ける時。

* 留学生は素直に喜びを表現してくれるのでやりがいを感じる。

③ 対人業務における「困惑」「憤り」「ストレス」

「規則を守ってもらえない時またその行為を注意する時」25名(73%)、「教員がわがままを通そうとする時(横車、ごねる、特別扱いの要求など)」16名(47%)、「図書館のサービスを越える要求をされる時」12名(35%)、「貸出・返却の際に無言の利用者(ヘッドホンステレオの利用者も含む)と接する時」8名(23%)、「カウンターで大声を出される時(激昂、興奮)、インターネットの掲示板で中傷をされる時」4名(12%)、「利用者が何を言っているのかを理解できない時(障害のある利用者の対応を含む)」3名(9%)、「混んでいて利用者を待たせてしまう時」2名(4%)、「図書館職員が調べることを当たり前とする態度をとる利用者と接する時」2名(4%)など。

* 気を配っていたつもりなのに、自分の要求が満たされないことを不満に思っ
てか、利用者に「クソババ」、「お役人仕事だね」などの捨てぜりふを吐かれて、その後自分を責めてしまうことがある。そのような時には強いストレスを感じる。

* 学外者が故意に雑誌を持ち出そうとした時。

* 目の前で他人の利用証で本を借りて当然のような顔をされた時。

* 「論文の提出間際なんだから貸出停止のペナルティを解除してほしい」と特別扱いを要求された時。

* 利用者から人間扱いされていないと感ずることがある。私は貸出・返却ロボットではない。

* 学外者から「こんな本もないのか!」と文句を言われた時。

* 規則を無視して自己主張ばかりをする利用者には教員が多い。図書館職員を対等の立場の者にとらえていないことを強く感ずる。高圧的な態度、突然の怒鳴り込みなどもある。

* こちらの話を聞いていない利用者。

* 無言の利用者、本や利用者証を投げてよこす利用者。

* 一生懸命に説明したのに、利用者から「あんたじゃダメだ。偉い人を呼べ」と言われ、仕方なく上司が同じ説明をしたところ、納得して帰っていった。

④ 対人的なトラブルの例

* 学外者が「国民の税金で運営している大学なのだから納税者には無条件で貸出をすべきだ」と言い、同様の理屈でパソコンや館内施設の利用を求めてきたということがあった。その場で説明し、渋々納得してもらったが、後日イ

ンターネットの掲示板で、大学に対する中傷（匿名）があった。

- *カウンターにいた職員が、ある学生と目が合ったので軽く会釈をしたら、その学生は「俺の顔を見て笑った」と主張し、「侮辱された。訴える。」と言い出して騒ぎになった。その学生はトラブルメーカーであり、あちこちで同様の問題を起こしていた。
- *閉館時間が来たので利用者に退出を求めたところ、怒り出す人がいた。その際の職員や警備員の対応に不満があったらしく、大学や警備会社に訴えると騒いだ。
- *あるサービスの申し込みの対応が職員間（2名）で異なっているように教員によって受けとめられ、マニュアルどおりに対応した職員がその教員から怒られた。教員は怒ってスッキリしたらしく、その後は問題なくサービスを受けた。むしろその後に、職員の関係がギクシャクしてしまった。
- *夕方、疲れてしまっていた頃、利用者のルール違反を注意したが、その後メールで「顔が怖い」とクレームがあった。その他にも、留学生から何度か「注意の仕方がきつい」とクレームを受けた。「申し訳ありません」と謝った。
- *サービスを業務とする者としては態度が不適切（冷たい、そっけない）である職員がいて「なんだ！その態度は！！」というクレームをしばしば受けることがあった。
- *見学に来ていた外国人男性が外に出ようとしたので、一時退出かどうかを確認するつもりで“Do you go home?”と尋ねたところ、相手に“Do you”が聞こえなかったらしく、「俺に帰れというのか！！」と怒らせてしまった。

⑤対人トラブルの対処

「相手の話(言い分)をよく聞く(たとえ理不尽な要求であっても)」12名(35%)、「個人で対応するのではなく、組織として対応する(複数で対応する、上司を呼ぶなどを含む)」10名(29%)など。

- *相手が怒っている時にはとにかくさえぎらずに話を聞く。しかし、無理な要求はきちんと断る。これが難しいのだが・・・
- *「人、時間、場所」を変えて対応することが重要である。一人の職員が抱え込むのではなく、組織全体で対応することが良い。カウンターで押し問答になったら、場所を事務室に移して上司が対応するなど。
- *基本的にはサービス業なので「相手の方が悪い」と決めつけたりしないことが大切。「～して下さい」ではなく「～していただけますか」という表現をとる。
- *対人トラブルの多くは職員側がサービス提供者という立場を忘れて高圧的な印象を与える対応をとった時に起こっている。サービスする立場にだけ立っていれば利用者の立場がよく見えなくなるので、自分が利用してみることが

大切である。

⑥利用者（教員、学生）の意識の変化

「大学図書館の対人業務はサービス業なので、利用者が権利を主張することは当然である」15名（44%）、「最近は利用者の権利意識が強くなりすぎていると感じることがある」10名（29%）、「利用者の意識の変化に合わせて図書館職員が意識を変えていく必要がある」8名（24%）など。

- * サービス業である以上は利用者から見返り（感謝）を求めるべきではない。もちろん感謝されるとうれしいし、サービスを受けられて当然という態度をとられると嫌な気持ちがするが、それは仕事ということで割り切らなくてはならない。
- * 一部の教員と大学院生の中には、研究（勉強）さえしていれば何を主張しても許されると思いがいをしている人が増えてきているように感じられる。
- * 利用者によってかなり異なる。一概に利用者が権利を主張しすぎているとは思わない。気持ちよくお礼を言ってくれる学生さんに接する時には、家庭のしつけの良さを感じ、何とも言えない心地よさを得ることができる。
- * 利用者は図書館利用のトレーニングを受けていない。それは教員も同様である。まずは「利用者としての教育」を受けることが重要である。この教育は図書館利用に限らず、社会のすべてのサービスを受ける側の素養として必須である。これによって、利用者とサービス提供者の両方の視点を持つことになる。

⑦対人業務で心がけていること

利用者の立場に立って対応する、利用者のニーズを十分にくみ取る、自分がいたらない時には丁寧に謝罪する、言葉遣いを丁寧にする、笑顔で接する、ムツとしても顔には出さない、教員、学生、学外者で対応に差をつけない、「丁寧だが遅い」よりも「多少雑でも速く」、性善説の立場で接する（利用者のミスを問題にしない）、利用者はお客様として考える、図書館を使っただけことに感謝するなど。

⑧利用者に「考えてほしい点」「改善してほしい点」

- * カウンターに来て黙って立っていることはやめてほしい。
- * 掲示や注意書きをよく読んでほしい。
- * 図書館職員を見下したような態度をとらないでほしい。特に、教員。
- * 自分の要望が受け入れられないからといって、図書館を非難することはやめてほしい。
- * 図書館の本に書き込みやマーカーでの印をしないでほしい。
- * 図書館内での飲食をやめてほしい（ゴミブリ等の発生の原因になる）。
- * 他の人にやってほしくないことは自分でもやらないでほしい（携帯電話、騒ぐ）。携帯電話を注意した時には「すみません」と謝るが、しかし話し続ける利用者

が多い。

*図書館職員に頼めば何でもかなうと思わないでほしい。私たちは万能ではない。

*返却期限を守ってほしい。

*また貸しをしないでほしい。

*自分専用の書架作り（人目につかない棚に自分の関心のある本をまとめて隠しておくこと）をやめてほしい。

*図書館では静かに！

*職員に何を頼みたいのかを明確に伝えられない利用者が多い。話す訓練をすべき。

*利用証（学生証、職員証）や筆記用具を持ってきてほしい。

⑨対人業務に関する意見

*利用者への対応の中で、不満や感謝の言葉を直接聞くことができ、励みになることが多い。

*職員一人ひとりが「より良い図書館を作り上げていくことこそが使命である」と考えることが重要である。

*対人業務はストレスを感じ、またトラブルもあるが、利用者の役に立てたと感じられる時は本当にうれしく励みになる。ただ、図書館職員の定員の削減が進行しており、カウンター業務の仕事量が増え、十分なサービスを行うことが難しくなっている。

*接客レベルを向上させるためには、民間企業のような接客業務研修を取り入れることが必要である。

*図書館においてカウンター業務をまったく経験しないということは図書館職員としては不十分なキャリアであると思う。利用者あつての図書館なので、利用者のニーズを肌で感じるためにもカウンター業務を経験すべきである。

*利用者への対応よりも、職員間の意思疎通や協働に関して神経を使っている。

*利用者の図書館職員像を知りたいと思う。それにしたがって、自分たちがどう動けば良いのか、何をどのように変えていけば良いのかについての指針を得られるのではないか。

(5) どう対応すれば良いのか

①他の業種ではどうしているか

百貨店の場合

幼稚園・保育所の場合

②人はなぜ無理難題を言うのか

③タイプ別にみた対応の方法

④障害のある利用者に対する支援方法

⑤利用者教育の推進

2-(14) 大学図書館の危機管理 2 (全体討議)

筑波大学大学院人間総合科学研究科教授

徳田 克己

2-(13)の講義を踏まえ、各館の具体例について講師、受講生とで意見交換を行い、事例や解決策などを検討する。