筑波大学附属図書館における図書館ボランティアの活動成果と今後

大久保 明 美

抄録：筑波大学附属図書館は，平成7年6月に国立大学としては初めて大学図書館ボランティアの受入れを開始し，今年で10周年を迎えた。平成17年6月には，「筑波大学附属図書館ボランティア10周年記念式典」も盛大に開催され，同時に記念誌「筑波大学附属図書館ボランティアのあゆみ－10周年を記念して－」も刊行された。10年を迎えた現在，大学図書館ならではのボランティア活動が活発に行われ，図書館の中においてもその活動は定着してきている。これまでの10年の歩みをふりかえり，その活動成果を検証することにより，これからの課題をふまえたボランティアの今後の展開について考える。

キーワード：大学図書館，ボランティア，生涯学習

1．はじめに

筑波大学附属図書館は開かれた大学図書館として，生涯学習に対応した大学図書館サービスの充実を目指し，図書館ボランティアが導入されてから10年が経過した。図書館におけるボランティア活動も定着し，大学図書館ならではの活動が活発に行われている。

平成17年6月には，筑波大学附属図書館ボランティア10周年記念式典が開催され，広く学内外に図書館ボランティアの活動が紹介された。

1.1 筑波大学附属図書館ボランティア10周年記念式典

平成17年6月1日，附属図書館ではボランティア10周年を祝すとともに，今後の図書館ボランティアの発展を期するため記念式典が開催された。当日は，ボランティアを中心に，岩崎学長をはじめとする学内関係者，図書館関係者など108名が参加した。

また，ボランティアと職員が共同で編集した記念誌「筑波大学附属図書館ボランティアのあゆみ－10周年を記念して－」も当日配布された。

式典は3部構成で行われ，第1部式典では図書館長挨拶，学長挨拶，図書館ボランティアへの感謝状贈呈（**写真1**），図書館ボランティア代表挨拶があった。館長による主催者挨拶では，大学図書館での地域住民によるボランティア活動の導入は，他大学に先駆けたもので，活動内容や規模については他の国公私立大学図書館に例を見ないものであり本学附属図書館としての誇りであるとの話があった。引き続き岩崎学長より，これからも附属図書館とボランティアの活躍が，筑波大学における社会貢献，および学生，教職員への図書館サービスの充実・発展に寄与されることを期待するとの挨拶があった。さらに，附属図書館のボランティア活動に多大なる貢献をされたとして，筑波大学附属図書館ボランティアの会「図・ボラの会」に感謝状が贈呈された。

第2部の記念講演会は，筑波大学附属図書館ボランティアについての紹介と，伊万里市民図書館長犬塚まゆみ氏の「人が変わるまちが変わる」という演題による公共図書館とボランティアの先進的な取り組みについての講演があり，聴衆が熱心に耳をかたむけた。

第3部の交流会では，なごやかな雰囲気の中，ボランティアの体験談や対面朗読を利用して研究を続けている大学院生からの感謝の辞が述べられた。

なお，記念式典はメディアでも注目され，当日のNHK地上デジタル放送でも報道された。

写真1　岩崎学長から感謝状贈呈

2．ボランティア活動10年のあゆみ

附属図書館ボランティア導入の目的は，生涯学習に対応した大学図書館活動のひとつとして，図書館をボランティア自身の生涯学習の場として活用して

もらうこと，地域におけるボランティア活動の希望者に活動の機会を提供すること，さらに図書館における留学生や身体障害者へのサービス拡充などがあげられる。ここでは図書館ボランティア導入からこれまでの10年のあゆみをふりかえる。なお，ボランティア導入経緯等の詳細については，過去に本誌に報告しているもの[2,3]を参照していただきたい。

2.1 附属図書館ボランティア設置経緯

平成4年
　生涯学習審議会答申を受け，ボランティア活動を支援・推進するために，国立大学図書館として全国で初めて「図書館ボランティアの導入」を決定
平成5年4月
　附属図書館ボランティア受入れに関する検討委員会を設置（以降受入れ準備に2年を要す）
平成7年5月
　附属図書館ボランティア発足式
平成7年6月
　ボランティア活動開始
平成7年7月
　ボランティアの親睦団体「図・ボラの会」発足
平成9年6月
　大学図書館ボランティアの導入事業に対し，国立大学図書館協議会賞受賞
平成12年6月
　附属図書館ボランティア5周年記念式を実施
平成17年5月
　「筑波大学附属図書館ボランティアのあゆみ」を発行
平成17年6月
　筑波大学附属図書館ボランティア10周年記念式典を実施

2.2 ボランティア活動記録

附属図書館ボランティアの活動は図書館の利用者に対する援助のため，自らの意思に基づき生涯学習の一環としてその知識・技能を無償で提供するものとして行われている。約50名のボランティアが月～金の10時～12時，13時～16時に毎週1回以上活動している。途中から加わった活動もあるが，初期の時点からの活動が10年のあいだにいろいろと形を変えて現在も引き続き行われている。活動内容および状況は次のとおりである。なお，筑波大学附属図書館は中央図書館と4つの専門図書館で構成されているが，現在ボランティアが活動を行っているのは中央図書館と体育・芸術図書館のみである。

(1) 図書館総合案内

筑波大学の中央図書館は20,000 m^2に近い館内に約180万冊の蔵書が並んでいる。館内は全面開架方式のため，利用者は自由に利用できるが，不慣れなうちは必要な資料を探すのに大変な労力を必要とする。

ボランティアカウンターには常時2～3名のボランティアが，平日10時～12時，13時～16時のあいだ利用者を待ち受けている（**写真2**）。

写真2　ボランティアカウンター風景

ボランティアは，①館内の窓口又はカウンターを案内する館内窓口案内，②資料の配置場所を館内資料配置図によって説明し，希望により配置場所へ同行する資料配置・探索案内，③図書館内のコンピュータ端末を利用した蔵書検索の方法等を案内する端末操作案内，④各種利用申込書の記入方法を説明する各種利用申込書の記入指導などを中心に図書館総合案内を行っている。ボランティア導入時は，利用案内が中心の活動内容になっていたが，平成9年より総合案内の内容を整理し現在に至っている。学内者はもとより，学外者および留学生の利用者も数多く，質問内容も多岐にわたり親切な対応が功を奏している。10年が経過しボランティアによる利用者への総合案内は，図書館内にも定着してきた（**表1**）。

しかし，ここ数年カウンターの利用者が徐々に減ってきている事実も見過ごせない。その一因としてまず考えられることは，ＯＰＡＣの機能向上により，探したい資料の配架番号のみならず，所在場所まで特定できるようになったことである。また，雑誌は図書館に来なくても研究室等から電子ジャーナル等により論文の入手が可能になったことも考えられる。特に2万2千種類を数える雑誌は，分野ごとに複数の配架場所に分かれており，慣れない利用者はなかなか探せなかった。これはボランティアへの質問内容の約半数を資料配置が占めていることからも

表1 利用案内活動内訳

			H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	平均	%
利用者総人数			1,486	3,337	3,437	3,197	3,150	3,167	3,208	3,281	2,712	2,504	3,110	100
内訳	学内・学外別	学内者	1,081	2,620	2,849	2,615	2,511	2,448	2,606	2,617	2,146	1,974	2,487	80
		学外者	405	717	588	582	639	719	602	664	566	530	623	20
	利用者種別	一般利用者	1,170	2,790	2,775	2,678	2,529	2,566	2,536	2,601	2,122	1,985	2,509	81
		身体障害者	15	43	25	40	69	21	30	46	43	28	38	1
		外国人	301	504	637	479	552	580	642	634	547	491	563	18

		H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	平均	%
質問総件数		1,598	3,635	3,770	3,466	3,251	3,244	3,356	3,306	2,682	2,498	3,245	100
内訳	図書館の利用方法	196	511	467	310	360	326	359	438	613	565	439	14
	資料の配置	945	2,062	2,232	2,019	1,983	2,059	2,146	1,953	1,286	1,199	1,882	57
	TULIPS等検索方法	206	449	392	554	323	220	273	230	217	170	314	10
	その他	251	613	679	583	585	639	578	685	566	564	610	9

※平成7年度の統計は10月からのため，平均値はH8～H16のみ

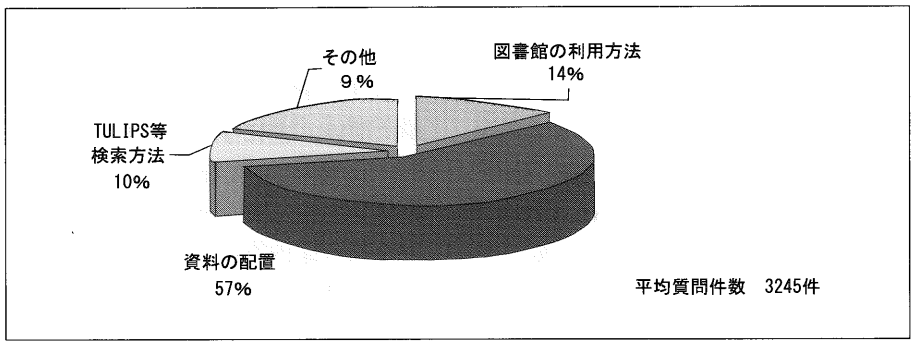

図1 質問内容

わかるように（**図1**），過去においてはボランティアの手助けを受けていた利用者が，情報の電子化によって自分自身で目的の資料を探せるようになった結果と考えられる。

現在，図書館総合案内を担当するボランティアは，このような現状を踏まえ，ボランティアだからこそできるサービス，ボランティアとして必要とされるサービスの向上を目指し各種研修，勉強会等で日々研鑽を積んでいる。

(2) 身体障害者に対する図書館利用支援

筑波大学には，身体に障害のある学生・教職員が数多く在籍しており，他の大学図書館に比べて身体障害者の利用が多くなっている。ボランティアは，①視覚障害のある利用者に対する対面朗読，②音声朗読システムの利用支援，③身体に障害のある利用者が館内で資料を利用する際に，資料を書架から探す資料探索代行，④利用者が館内を移動する際の援助として車いす介助やガイドヘルプ等の館内移動援助などを中心に行っている。

特に，対面朗読サービス（**表2**）は視覚障害のために活字での読書が困難な利用者に対し，専門のボランティアが朗読サービスを行うもので，対面朗読室で集中して2時間の朗読サービスが受けられるため，利用者からも好評である（**写真3**）。大学図書館の対面朗読は，資料の通読だけではなく図書館利用の支援なども求められるので，利用者の要求にできる限り応えられるよう対面朗読の勉強会も行っている。

また肢体不自由者に対する，図書館内の物理的な環境は整っているが，資料探索については大きな困難を強いるものであり，ボランティアによる手助けはありがたいものとなっている。最近では，事前に連絡を受けコピーを行い，利用者に提供するサービスも行っている。

表2　対面朗読状況

（単位：時間）

	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	合計
レギュラー	252	202	402	300	236	303	209	322	239	176	2,389
スポット	29	47	68	90	88	70	58	62	77	42	602
合計	281	249	470	390	324	373	267	384	316	218	2,991

＊1学期を通して毎週決まった日を予約するレギュラーと，1回2時間のみを予約するスポットがある。
＊休業期間中はスポット予約として対応。

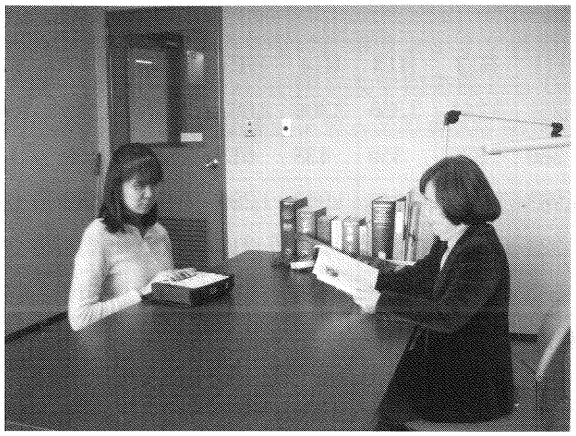

写真3　対面朗読風景

(3) 利用環境整備

利用環境整備は，ボランティア活動が定着し始めた平成11年度から，新しい活動として開始された。主にシェルフリーディング（書架整理）と図書ラベル等の補修作業を行っている。

5階建ての本館・新館からなる中央図書館には180万冊の図書が全面開架方式で並び，利用者にとっては自由に書架から取り出せる便利な方式だが，一度迷子になってしまった図書は，なかなか探し出すことができない状態になってしまう。職員によるシェルフリーディングも毎週実施されているが，冊数が多く決して十分とはいえず，ボランティアによる地道な書架整理は館内の利用環境整備の一翼を担っている。平成16年度からは中央図書館に加え，体育・芸術図書館でも開始された。

活動開始に当たっては，図書館内で様々な意見が出された。生涯学習を目的としているボランティアに，書架作業のような労働をお願いするという遠慮，または開架式図書館にとって非常に重要な図書の配列作業をボランティアに任せてもいいのかという疑問，本来は図書館の職員が行う仕事ではないか，といったような様々な議論がありボランティアには受入れてもらえないのではというのが概ねの意見だった。

しかし図書館職員の心配をよそに，ボランティアは総合案内と対面朗読といった対人サービスのほかに新しい活動を求めており，図書館の提案に10名が賛同し利用環境整備が始まった。図書の配列に重点を置くボランティア，書架の清掃に重点を置くボランティアと環境の整備の仕方はまちまちだが，それぞれが自分のペースで楽しく書架に向き合っている。

(4) 図書館見学案内

筑波大学は，開かれた大学として地域社会および国内外の研究・教育機関と連携し大学の公開を積極的に行い，多数の見学者を受入れており，中央図書館にも年間2,000名程度の見学者が訪れる。

ボランティアは，あらかじめ用意されたマニュアルに従い，主に学外から図書館の見学に訪れる高校生，高校のPTAなどに対応している。また，学内のフレッシュマンセミナーや各種オリエンテーションの際の館内案内にも協力している。広い館内をまわり，筑波大学附属図書館の特色をわかりやすく説明できるように，図書館では見学案内を担当するボランティアに対し見学案内の研修を行っている。図書館見学案内マニュアルには，ボランティアが英訳した英語版もある。

見学案内はボランティア活動開始当初から行われており，図書館がボランティアに期待する活動として最適と思われる。学外からの見学者には筑波大学附属図書館のすばらしさをPRし，学内の利用者には図書館の効率的な使い方などに重点を置き案内している。案内のポイントを押さえた上で，ボランティア一人ひとりがプラスαの案内を行っており，案内を担当するボランティアの中からは何度案内を行っても，毎回違った発見があり楽しいといった声も聞かれる。毎年増加傾向にある見学者の約半数は，ボランティアが対応している（**表3**）。

(5) 外国人に対する図書館利用支援

図書館を利用する多くの外国人にとって，言葉が通じないことは図書館利用の障壁となる場合があるが，英語のみならず諸外国語に通じたボランティアは，ボランティアカウンターにおいて，外国人の図

表3 ボランティアによる図書館見学案内件数

	件数	見学者数
平成7年	35	391
平成8年	46	612
平成9年	25	545
平成10年	33	920
平成11年	35	1,854
平成12年	62	2,800
平成13年	39	1,728
平成14年	23	912
平成15年	31	1,310
平成16年	37	1,387

書館利用支援を行っている。現在筑波大学では，約15,000人の学生が在籍しており，その中で留学生は約1,200人，学生数全体の一割弱である。

毎年，春と秋に行われる留学生オリエンテーションでは，英語を使っての館内見学案内および端末操作実習の補助を行う（**表4**）。オリエンテーションを受けた留学生が，その後カウンターを利用することも多く，ボランティアカウンターに訪れる利用者の約2割は外国人利用者となっている。また，外国人のために日本文化を紹介する活動として，留学生を対象とした折り紙講習会が開催されている。

留学経験者や帰国子女が多い筑波研究学園都市という土地柄のため，外国語に堪能なボランティアがとても多い。英会話のできる職員は限られているが，ボランティアの中には英語のみならず，中国語，ロシア語，フランス語，インドネシア語などを話せる人もいて，図書館を利用する外国人には頼りになる存在になっている。

表4 留学生オリエンテーション補助

	件数	参加人数
平成9年	6	118
平成10年	7	158
平成11年	8	149
平成12年	7	129
平成13年	7	108
平成14年	7	129
平成15年	8	152
平成16年	7	160

(6) 特殊資料整理

筑波大学附属図書館の中でも，全国的にユニークな存在の体育・芸術図書館では特色ある資料として美術館・博物館等の展覧会の図録およびポスターの収集をしており，芸術を志す学生・教員にとっても大切な研究資料になっている。

展覧会の図録は，展覧会目録としてコレクションされており利用に供されているが，一方で展覧会のポスターは長い間保存のみという状態になっていた。平成11年度より両方の資料を体系的に整理し利用に供するという目的で，保存されていた展覧会のポスター約2,000枚の整理が，ボランティアの協力を得て始まった。平成15年には特殊資料整理の成果と保存されている資料の紹介を兼ねて，約100点のポスターが精選され特別展「ポスターの中の女性たち」が開催された。

現在，ポスター整理開始より6年余りが経ち，ボランティアの手によって整理されたデータが，利用者への公開に向けて動き始めている。

(7) 図書館公開事業への協力

中央図書館の貴重書展示室では多くの人々に本学所蔵の貴重な資料を公開している。特に年に一度開催される特別展は，毎回テーマに沿って貴重な資料が数多く展示され，ボランティアは主に会場警備に協力している。特別展開催に先立ち，ボランティアを対象に特別展の概要や出展品目の解説などを盛り込んだミニレクチャー（**写真4**）を，本学教員などの協力を得て開催し，ボランティアの生涯学習に役立てている。

写真4 ミニレクチャー風景

(8) ボランティア活動の広報

ボランティアの活動内容や状況を，広く図書館利用者に知らせるため，利用者向けボランティア活動

広報紙「うたがき」の企画・制作・配布を行っている。平成8年9月に創刊号が出され，現在第14号まで発行されている。第8号より年1度の発行になり，A4，12ページ程度，200部発行で，主にボランティアカウンターで配布している。初期の段階ではボランティアの活動内容や季節の話題など利用者に親しみやすい内容になっていたが，第9号「ボランティア活動5周年記念号」から，テーマを決めてより深く活動内容の紹介を行っている。

2.3 ボランティア登録状況

図書館ボランティアは，活動開始より約50名を定員とし登録している。平成17年度は，20代から80代まで，46名が登録（男性7名，女性39名）している（**図2**）。うち，12名は初年度からの継続である。ボランティアは，活動期間1年間の登録制で，本人が希望されれば更新は可能である。

ボランティア活動自体は，まったくの無報酬で行なわれているが，ボランティア活動中の事故に対応するために，ボランティア保険には全員が加入している（保険掛け金については，つくば市社会福祉協議会負担）。

2.4 図書館のサポート体制の充実

平成7年活動開始時には，ボランティアに対して図書館についての知識を深める目的で，長期にわたり研修を行った。さらに，次年度からは研修の体制も制度化し，新規ボランティアを対象とした事前研修，在籍ボランティアを対象としたフォローアップ研修を行っている。事前研修は，ボランティア活動を始めるにあたって必要な知識を提供する目的で，活動開始前の3月に延べ10時間の研修を行っている。一方，フォローアップ研修は，活動開始後のボランティアの活動に必要な，知識の習得を目的として年間を通して行われ，主に前期は研修会，後期は見学会を行っている。初年度から行われてきた研修は**表5**のとおりである。

その他にも，ボランティアと図書館職員の意思疎通を図るための，担当者とボランティアの打合せ会や図書館長主催の懇談会，ボランティアの教養の向上と大学教育を経験してもらうという観点でのボランティア講演会などを開催している。また，ボランティア専門委員会の開催，ボランティア控室や専用駐車場，図書館利用証の提供なども行っている。

以上のような図書館によるきめ細かなサポートによって，図書館とボランティアとの信頼関係が築かれ，ボランティア活動が円滑に進んでいる。また，数々の研修等が，ボランティアの資質向上を促進し，生涯学習としての実りある活動を支援していると思われる。

2.5 「図・ボラの会」について

「図・ボラの会」は平成7年7月，ボランティア活動開始の翌月にボランティア同士の交流を深めようと，ボランティアの話し合いの中から生まれた自主的な組織であり，会の運営は世話人会（会長，副会長，書記，会計，協力員で構成）で行っている。「図・ボラの会」は図書館ボランティア全員で構成されており，ボランティア間の交流や自主研修の充実，図書館との意思疎通を図るためには欠かすことのできない存在になっている。

主な活動として，毎月行っているのが「図・ボラの会」の活動計画などを話し合う世話人会，ボランティア間の事務連絡を兼ねた「図・ボラの会」会報の発行である。さらに，定期的に各種勉強会や自主研修会（見学および交流会）も行われている。特に各種勉強会は，ボランティアが実際の活動を通して必要性を感じた内容を，得意分野を生かしたボランティアが講師になり自主的に行われている。

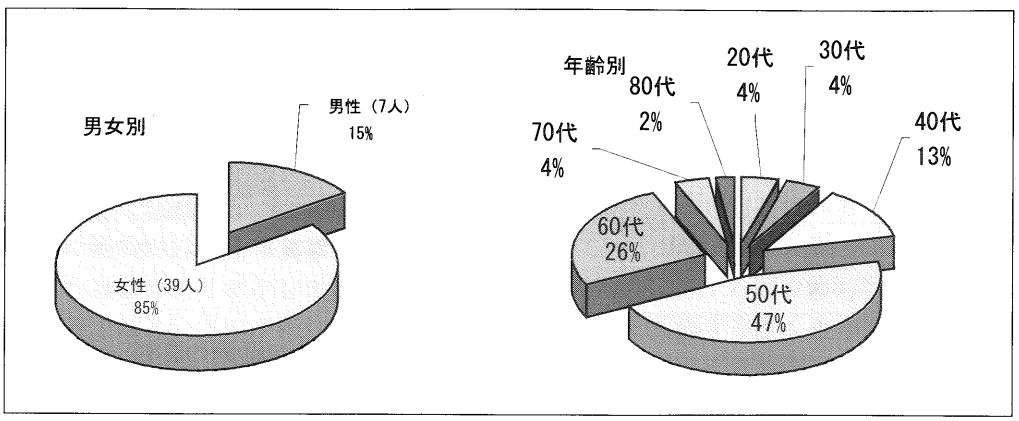

図2 平成17年度ボランティア登録状況

表5　ボランティア研修等記録

年度	研修会等		講演会・懇談会等	
7	4/26-5/18	・平成7年度新規登録ボランティア事前研修	9/19	・ボランティアとの連絡会（第1回）
	7/5-7/31	・フォローアップ研修	2/20	・ボランティアとの連絡会（第2回）
	9/25,10/4	・追加研修		
	10/13,11/7	・追加研修		
	3/11-3/13	・平成8年度新規登録ボランティア事前研修		
8	5/22	・貴重書常設展示の概要説明	6/4	・附属図書館ボランティア1周年記念特別講演
	9/10	・蔵書検索オリエンテーション（新図書館システム紹介）		「辞書の話」　講師：北原保雄附属図書館長
	9/19	・特別展「宇野文庫展」概要説明会		・ボランティアとの連絡会（第3回）
	9/27	・学内施設見学（留学生センター）	11/3	・特別展「幕末・明治の生活と教育」記念講演
	10/9	・学外施設見学（東京都立中央図書館）		「近代日本の黎明と欧米教育への関心」講師：教育学系山内芳文教授
	10/22	・特別展「幕末・明治の生活と教育」概要説明会	12/6	・ボランティアとの連絡会（第4回）
	3/13-3/19	・平成9年度新規登録ボランティア事前研修		
9	7/4	・相互利用窓口業務紹介	6/3	・附属図書館ボランティア2周年記念式・講演会
	7/10	・レファレンスデスク業務紹介		「文部省におけるボランティアに関する施策について」
	7/16	・メインカウンター業務紹介		講師：大西珠枝文部省婦人教育課長
	10/14	・学内施設見学（低温センター）		・ボランティアとの懇談会（第5回）
	11/4	・学外施設見学（国立国会図書館）	8/4	・学外特別展「明治のいぶき」記念講演会
	11/13-11/14	・見学案内研修		「発見の心」　講師：江崎玲於奈学長
	12/12	・各種利用申込書の記入指導説明会		「明治ー庶民娯楽と学習」　講師：教育学系山本恒夫教授
	3/11-3/17	・平成10年度新規登録ボランティア事前研修	12/2	・ボランティアとの懇談会（第6回）
	3/12	・パソコン画面読み上げソフト操作説明会	1/21	・附属図書館公開講演会
				「明治の日本人の見た西洋と西洋人のイメージ」
				講師：H.O. ロータモンド氏（仏国立高等研究院教授）
			3/23	・附属図書館公開講演会
				「生涯学習社会のボランティア」
				講師：伊藤俊夫東京家政大学・大学院教授
10	7/6	・メインカウンター業務紹介	4/24	・ボランティアとの懇談会（第7回）
	7/14	・レファレンスデスク業務紹介	6/1	・附属図書館ボランティア記念式・講演会
	11/11,11/16	・見学案内研修		「ことばの中の世界」　講師：斉藤武生附属図書館長
	11/24	・学内施設見学（大塚図書館）	9/11	・開学25周年記念特別展記念講演会
		・学外施設見学（東京大学総合図書館・史料編纂所）		「初版本の魅力」　講師：小笠原道雄広島大学副学長
	3/10-3/16	・平成11年度新規登録ボランティア事前研修	12/7	・ボランティアとの懇談会（第8回）
11	7/6	・身体障害者の心理	4/21	・ボランティアとの懇談会（第9回）
	7/14	・雑誌の流れ-配架から製本まで-	6/7	・附属図書館ボランティア記念式・講演会
	9/30,10/15	・見学案内研修		「コンピュータの口と耳」　講師：板橋秀一附属図書館長
	10/22	・学内施設見学（体育センター屋内プールほか）	12/13	・ボランティアとの懇談会（第10回）
	11/8	・学外施設見学（図書館情報大学，国立公文書館つくば分館，茨城県立医療大学）		
	3/9-3/15	・平成12年度新規登録ボランティア事前研修		
12	7/11	・広報紙『STUDENTS』編集の現場から（広報活動）	5/29	・平成12年度特別展ミニレクチャー
	7/19	・図書館資料の配架の基本		「日本美術の名品」　講師：小西和信情報システム課長
	9/27	・見学案内研修	6/19	・附属図書館ボランティア5周年記念式・講演会
	10/20	・学内施設見学（ベンチャー・ビジネス・ラボラトリー）		「子供・本・学校～絵でみるヨーロッパ教育文化史」
	11/2	・学外施設見学（国立国会図書館国際子ども図書館）		講師：教育学系山内芳文教授
	3/8-3/14	・平成13年度新規登録ボランティア事前研修		・ボランティアとの懇談会（第11回）
			12/11	・ボランティアとの懇談会（第12回）
13	7/12	・身体障害者への対応	6/13	・附属図書館ボランティア講演会
	7/18	・見学案内研修		「これからの生涯学習社会と大学」　講師：山本恒夫本学名誉教授
	9/26	・電子図書館について		・ボランティアとの懇談会（第13回）
	10/16	・学内施設見学（学系資料室）	10/12	・平成13年度特別展ミニレクチャー
	11/9	・学外施設見学（印刷博物館凸版印刷）		「日本古代の学問と萬葉集」
	3/7-3/13	・平成14年度新規登録ボランティア事前研修		講師：篠塚富士男情報サービス課課長補佐
			1/18	・ボランティアとの懇談会（第14回）
14	7/9,7/12	・見学案内研修	6/13	・附属図書館ボランティア講演会
	7/15	・レファレンスサービスについて		「現代の若者気質」　講師：臨床医学系堀正士講師
	10/23	・学内施設見学（図書館情報学図書館）		・ボランティアとの懇談会（第15回）
	11/1	・学外施設見学（放送大学附属図書館，メディア教育開発センター）	11/18	・平成14年度特別展ミニレクチャー
	3/6-3/12	・平成15年度新規登録ボランティア事前研修		「筑波大学所蔵文書について」
				講師：山澤学栃木県芳賀町史編纂室嘱託員
			1/17	・ボランティアとの懇談会（第16回）
15	7/10	・障害のある図書館利用者の支援の具体的方法	6/9	・附属図書館ボランティア講演会
	7/11	・視聴覚メディアの利用及び機器操作説明		「文字と文字情報」　講師：林史典附属図書館長
	10/21	・学内施設見学（陽子線医学利用研究センター）		・ボランティアとの懇談会（第17回）
	10/27	・古典資料係業務紹介	9/17	・平成15年度特別展ミニレクチャー
	11/5	・学外施設見学（国立公文書館）		「筑波大学開学30周年記念特別展」
	3/1	・中央図書館利用環境整備説明会		講師：篠塚富士男情報システム課課長補佐
	3/4-3/9	・平成16年度新規登録ボランティア事前研修	1/16	・ボランティアとの懇談会（第18回）
	3/9	・体芸図書館利用環境整備説明会	3/11	・茨城県立図書館ボランティア見学会および交流会
16	6/21,6/30	・見学案内研修	7/20	・附属図書館ボランティア講演会
	6/27	・相互利用係業務紹介		「北欧の図書館」　講師：植松貞夫附属図書館長
	9/29	・学内施設見学（体育総合実験棟）		・ボランティアとの懇談会（第19回）
	10/14	・上製本の作り方	10/13	・平成16年度特別展ミニレクチャー
	11/11	・学外施設見学（アカデミーヒルズ六本木ライブラリー）		「オリエントの歴史と文化」
	12/6	・図書の修理について		講師：人文社会科学研究科秋山学助教授
	2/17	・文庫本の改装について	1/12	・ボランティアとの懇談会（第20回）
	3/7-3/11	・平成17年度新規登録ボランティア事前研修		
17	7/6	・電子ジャーナル入門	6/1	・附属図書館ボランティア10周年記念講演
	7/11	・文庫本の改装について（第2回）		「人が変わるまちが変わる」　講師：犬塚まゆみ伊万里市民図書館長
	9/13	・学術情報流通と大学図書館	7/27	・ボランティアとの懇談会（第21回）

3．図書館ボランティアのこれから

図書館ボランティアの導入は大学図書館として全国初の試みであり，生涯学習型ボランティアとして定着するまでには長い年月が費やされた。その間，図書館の職員とボランティアの間には様々な問題があったと思われるが，現在ではそれぞれの立場での図書館サービスに努力している。

ボランティア開始から10年がたち，手探りの出発から数々の挑戦があり，発展し，安定期を迎えている。ひとつの節目を迎えて，図書館としては今後のボランティアに何を望むのか検討する時期にきている。

3.1　ボランティア活動における問題点の解決

平成5年4月，生涯学習答申を受け図書館ボランティアの導入を検討し始めたが，実際に導入開始までには2年の歳月を要している。しかし，館内での十分な合意が得られないまま中央図書館新館開館に合わせ，半ば強引に活動を開始したようなところがあった為，その後も図書館職員とボランティアがいろいろな面で問題を起こしていた。過去に起きたいくつかの問題が，どのような経過をたどったか考えてみる。

まず，カウンターにおける図書館職員とボランティアの仕事の線引きがあげられる。ボランティアには責任のある仕事は任せられないという職員と，何をしたらいいのかわからないといったボランティアの間で数々の揉め事が発生した。ボランティアは利用案内に記入されている事柄の案内および蔵書検索端末指導に限定していたが，一人ひとりの能力にばらつきが見られ，一定の利用者サービスができなかった。当時はボランティアからの研修の要求も職員の重荷になっており，業務担当者の中にはボランティアに任せるより，自分達で対応したほうがいいといったような風潮があったようだ。さらに図書館の中で異質な存在としてボランティアを捉えていた職員も多く，図書館職員とボランティアの間に大きな隔たりがあったことは事実である。そして，少なからず専門の教育を受けた職員とは違い，意欲旺盛な一般市民であるボランティアの養成には並々ならぬ担当職員の努力があったと思われる。

導入から5年を経過したあたりから，ボランティア自身の意識にも変化が現われ，「ボランティアだから，まあ，いいか。」ではなく，たとえボランティアでも与えられた活動には責任をもって当たるというような心構えのボランティアが育ってきた。ボランティアが，自主研修を始め，研修成果を生かした活動を始めるようになったことで，職員側もボランティアの生涯学習の支援に積極的に取り組むようになり，現在ではボランティアのスキルアップにつながってきている。このようにボランティアが様々な経験を積んだことで，ある程度のスキルを保てるようになり館内における総合案内においても一定の成果を挙げている。

また対面朗読においても様々な問題があった。ボランティア導入時には，一般ボランティアと対面朗読ボランティアに分かれていたため，それぞれが協力し合うことができなかった。大学図書館における対面朗読は一般的な朗読と異なり，学術資料が多いため，参考文献や館内資料の検索にまで及ぶことがある。しかし朗読のボランティアは，図書館内の資料については知らないことが多く利用者に十分なサービスが提供できなかった。この問題は，対面朗読のボランティアを一般のボランティアと一緒にすることで解決したように思われたが，一般ボランティアの対面朗読技術の向上が課題として残された。対面朗読については，図書館職員は無知の世界でありボランティアを頼りにするしかなかったが，幸いに対面朗読に秀でたボランティアが中心となり自主的な勉強会が開催されるようになった。結果，一般ボランティアの中から対面朗読ボランティアは育ったが，逆にもともと対面朗読にこだわっていたボランティアは大学図書館ボランティアの活動になじめず，活動を辞退する人が出ている。現在ではボランティアの約3割が対面朗読への対応が可能となり，障害のある利用者への支援を行っている。

当初ボランティアにとっては，大学図書館自体が未知の世界で，図書館職員の手助けになってほしいと思っていた職員の希望に反して，利用者の立場から図書館にいろいろな提言をしてきた。図書館の利用方法や，資料の配置，さらには到底実現できないような提案までしてくるボランティアもおり，図書館の職員も混乱を極めていた。しかし，年月を重ねるうちにこの問題は徐々に解決された。ボランティアの図書館についての知識も増し，無理難題な提案をしてこなくなったこともあげられるが，それにもまして図書館職員がボランティアの意見を一利用者の意見として受入れ，利用者サービスの改善に努力しようという姿勢が見られるようになったことが挙げられる。

しかし一方で，ボランティアが図書館での活動についてある程度の習熟度を持つようになると，鮮烈な問題意識をもつボランティアは図書館サービスの現状に対して批判的な提言を行うこととなり，このことが図書館側と摩擦を生じさせる原因となることも事実である。今までは，前述（2-4）のように打

合せ会（月1回）と懇談会（年2回）を行ってきたが，それだけでは充分なコミュニケーションが図られていないとの認識から，今年度より新たな意見交換の場を設けることとなった。この会は，ある一定のテーマを決め，関係担当者とボランティアが気楽にまじめな意見を交換し，ボランティア活動の充実を図るのが目的である。第1回目は，利用環境整備をテーマとして行う予定である。これは図書館からの提案ではなくボランティアから，館内の環境をさらに整備したいとの提案がなされた。シェルフリーディングのみを行っている職員と，自分たちのペースで本を並べたり，棚や本のほこりを払ったりして利用環境を整えているボランティアが，業務と活動の違いの部分をお互いに協調しあうことによって，より効果的な書架整理ができるようになればとの思いから開催されるものである。全面開架書架をより使いやすくするために，お互いに足りない部分を補い合いシステマティックに書架整理ができる方法を，話し合う予定である。

今後もこのような体制で話し合いが行われ，様々な問題点の解決につながることを期待する。

3.2 ボランティア活動をささえてきたもの

大学図書館として例のないボランティア活動は，現在の安定を迎えるまで，平坦な道のりではなかったと思われる。そんな中，活動をささえてきたものの根底には，ボランティアの熱意と意欲がある。様々な経歴を持つ40数名の好奇心旺盛なボランティアは，常に前向で活動意欲があり，ボランティア活動を自分自身の生涯学習の一端として受けとめている。図書館から提供する研修のほかに，ボランティア同士で資料の作成から講師まで行う勉強会は，典型的な例といえよう。さらに，職員でもない学生でもない第3の目の利用者として，図書館への提案がなされ，図書館とボランティアは常に刺激しあってきた。

一方で，新しい試みを受入れる図書館側の理解や，大学関係者による研修等の協力も忘れてはならない。

3.3 図書館としての役割

本学図書館では，社会貢献の一例として開かれた大学図書館を目的に，地域住民のボランティア希望者を受入れている。大学構成員の研究・教育を第一に考えるのが大学図書館としての使命であるが，あえて社会貢献の立場から図書館に生涯学習を目的としたボランティアの導入を決めたことは大きく評価されることである。

平成17年1月に開催された10周年を記念した座談会では「ボランティアのこれから」というテーマで活発な話し合いが行われた。その中でも，ボランティアと評価，図書館の第3の目，自分自身の生涯学習といった今までの10年の歩みの中でも常に意識されていたようなことが話題の中心となっていた。「毎日の生活がボランティアで，評価を求めないからボランティアが続いている」といった女性ボランティアに対し，「ボランティア活動における自分自身の評価はある」という男性ボランティアの意見が印象的だった。大学の法人化に伴い，図書館にも評価が求められるようになってきている現在では，図書館がボランティア活動を評価し，そしてボランティアが図書館を評価するという相互的な関わりは，ボランティア活動の推進には欠かすことのできないものである。今後，お互いに評価しあうことにより，職員とボランティアの連携がスムーズに行われ利用者サービスにより貢献できることを期待したい。

一方，法人化後の定員削減，非常勤職員の縮小への対応としてボランティアの労働力に期待したいところだが，本学のボランティアは「生涯学習型のボランティア」として導入しているため，現状では非常勤職員が行っているような業務の一部補助は主旨に反する。さらに，ボランティア活動を継続するため，生涯学習の手助けとしての研修等の必要性もあり，職員の業務量は軽減されることなく，地域住民であるボランティアへの対応は容易なものではない。にもかかわらず，大学図書館としてボランティア活動を推進しているのはなぜだろうか。最近では，図書館・博物館等のボランティアは教育ボランティアとして注目されており，労働を提供するボランティアではなく，ボランティア自身が生涯学習の場を求めてボランティア活動を行う傾向にある。その点で，本学図書館は時代の最先端を歩いてきたことになる。ボランティアの受入れは大変だが，最近ではボランティアの存在自体が図書館職員への刺激となり，図書館がボランティアから得るものも多い。本学図書館は開館以来，資料の集中管理，全面開架方式，電子図書館，そしてボランティアの導入と，常に新しい図書館像を求めてきた。特に現在のようなボランティア活動は大学図書館としては類例がなく，筑波大学附属図書館の特徴の一つとして挙げられる。ボランティア導入から10年の年月が流れ，図書館内におけるボランティア活動は定着してきたと思われるが，残念なことにすべての職員が図書館ボランティア活動に同様の理解があるわけではない。そのような職員からは，現在の生涯学習型とし

てのボランティアを見直してはどうかとの声も聞かれるが，多くの職員とボランティアの努力によって，ここまで発展してきたボランティア活動の意義を理解してもらい，ボランティアの未知なる可能性を温かい目で見守っていくことも大切であると思う。ようやく円熟を迎えた図書館ボランティアの活動を，図書館として支援し充実させていく責任があり，今後も現状のような形のボランティアの受入れを継続すべきである。

3.4 ボランティアに期待すること

これまでの10年は，全員が同じような利用者サービスを提供できるように，ある一定の活動をボランティア自身の生涯学習として行ってきた。しかし，歳月の経過とともにボランティアの水準も一定に達し，一人ひとりの能力もかなり高まってきている。今後はボランティア活動の付加価値として，共通の活動のほかに自分自身の生涯学習の延長として個人の能力が発揮できるような活動も重要であると思われる。図書館業務の中からボランティア自身が生涯学習と認知できるもの，図書館がボランティアの能力を活用したいと考えているもの，それぞれが互いに協調できるような活動がこれからのボランティア活動には必要である。幸いにして現在受入れているボランティアは，研究学園都市という地域性も手伝って多彩な分野に秀でた人材が多い。実際に，平成16年から留学生への中国語による図書館案内や，ボランティアカウンターにおける英語での利用者対応マニュアルの作成など，特定のボランティアによる活動も行われている。

このように，図書館ボランティアの活動は図書館職員の補助ではなく，独立した自主活動として職員と協調しながら行われ，利用者サービスの充実に更に貢献していくことを期待する。そして，ボランティアと図書館が成熟度を増し融合することによって生み出される利用者サービスが，新しい大学図書館サービスのスタイルとなり，筑波大学附属図書館を評価してもらえるようになるためにも，様々な問題を解決しながらようやく安定期を迎えた当館の特色あるボランティア活動が，今後の10年で新たな地平を開けるよう微力をつくしたい。

参考文献

1）筑波大学附属図書館ボランティアのあゆみ－10周年を記念して－．つくば，筑波大学附属図書館，2005.5
2）佐藤勝則ほか．筑波大学附属図書館における図書館ボランティアの導入．大学図書館研究．No.49, 1996, p.37-45.
3）氣谷陽子ほか．筑波大学附属図書館における大学図書館ボランティアの活動．大学図書館研究．No.53, 1998, p.54-61

＜2005.9.15　受理　おおくぼ　あけみ　筑波大学附属図書館情報管理課専門職員＞

OHKUBO Akemi

Success and Future Prospects of Volunteer Activities in the University of Tsukuba Library

Abstract: The University of Tsukuba Library was the first national university library to institute a library volunteer program in June 1995, and celebrated its 10th anniversary this year. In June 2005, the Library published a commemorative album "The History of University of Tsukuba Library Volunteers : Commemorating the Decade." During these ten years, volunteer programs have become pretty well established, harmonized with the unique library system of the university. This paper looks back at the process, considers the fruits of the effort, and what the future prospects are of using volunteers in the library.

Keywords: university libraries / volunteers / lifelong learning