

図書館の E-MAIL レファレンスへの対応について

皆上 勝哉

はじめに

現在どの図書館でもレファレンスサービスは図書館業務のなかで重要な位置をしめている。近年は WEB 上で図書館のトップページかサイトマップに「レファレンス」、「調査・相談」、「調べもの」等の言葉で、メール（「以下 E-MAIL」とする）からのレファレンスを受付けて利用者支援を行っている図書館が多くなってきた。全国の県立図書館では例外はあるが殆ど全てとりいれている。市町村公立図書館でとり入れている図書館がはまだごく少なく、大分県内の市町村立図書館ではまだとりいれていない（2008 年 12 月時点）。

筆者は、『別府大学・短期大学司書課程年報』No. 11（2008 年 2 月）に「図書館規則の変遷」を寄稿するために、明治以降の図書館規則の変遷特に「図書館令」に基づく貸出規則、時間、児童対象の規則などを調べるため、いくつかの県立図書館に E-MAIL から依頼した。今稿では、その際の県立図書館の回答・複写の收受などを中心に E-MAIL からの対応について比較してみる。

E-MAIL レファレンスの受付

殆どの県立図書館は E-MAIL の見出しが WEB 上のトップページかサイトマップにあり、そこから調査依頼の入力ページにとび、必要事項を入力して送信する方式と少数であるが自分のパソコンのメールソフトが起動してそこから送信する方式に二分されている。

前者の記入フォーム方式の場合、申込者の氏名、住所、mail-address などの記入に際して、オートコンプリート機能が付されている館とそうでない館がある。この機能が付されていないと全ての入力項目に一つずつ全ての文字を手入力する必要があるが、機能が付されていると最初の一文字か二文字を入力すれば後はパソコンの過去の入力履歴による指示にしたがって入力が簡単になる。特に長いメールアドレスの入力などには非常に助かる。まだ付されていない館は是非オートコンプリート機能を付けていただきたい。

記入フォームの中に、館によって文言は異なるが、「何の資料に載っていたか・何によって知ったのか・調査済みの資料およびその結果などを教えていただければ、より適切な調査ができます。」などと、依頼するときに忘れがちな文言が付け加えられている。

メール送信後、「このメールは正常に送信されました」とのメッセージが表示される館や、東京都立中央などいくつかの図書館では受信した旨のメールが依頼者に返信され、送信記録や回答までの大まかな日時などが記されていて安心する。館独自のフォームに記入して送信した場合依頼館で受信されたか否かの確認がとれない不安が残り、正常に受信した旨の配信がされると安心する。

もう一つの方式は自宅のパソコンのメールからの送信式で、フォーム記入に制約されず、

自由に質問事項を記すことができ、添付ファイル等を挿入するなどして詳しく質問することが可能であるが、形式が饒舌になり易く、さらに情報源や事前調査事項など必要な事項の記載を忘れがちになる。相手先に正常に送信されたか否かの確認は、自宅パソコンの送信済みトレイなどから正常に送信されたかの確認がとれる。図書館の作成したフォームからの方が質問事項については記入し易くが、無駄が省けてベターである。

質問事項の受付制限

受付できない案件として、「学校の宿題・懸賞問題・合理的な検索方法が無い場合など」と簡単に記している館から、「他人の名誉・財産等に損害を与え、又は社会に直接悪影響を及ぼすと考えられる事項、医療又は健康相談、法律相談、身上相談、仮定又は将来の予想に属する相談、学習課題、懸賞問題、内外文献の解釈及び翻訳、美術品等の鑑定・評価、その他、館長が特に制限指定する事項など」詳細に記している館まで様々であるが、質問内容によっては自分の質問が申込館に受け入れてもらえるか否かが不明であることがある。

筆者の質問事項

筆者は、『別府大学司書課程年報』に発表するための質問事項として約30の県立図書館に「古い図書館の閲覧・貸出規則を調べている者です。00年に貴県立図書館設立との記事を小川徹著『図書館史』で知りました。お忙しい折誠に恐縮ですが、当時の規則・細則など記載の資料の有無及び有の場合の複写の手続きなどをお知らせ下さいますようお願いいたします。」とE-MAILにて質問した。1館をのぞき依頼した全ての館から回答を頂いた。1館からは、「1月22日付けでご依頼いただいた件について回答いたしますとして、「当館では可能な限り利用者みなさまの調査相談に応じていますが、下記のような調査相談の依頼は、長時間の労力を要し他の業務に支障をきたすなどの理由からすべてお断りしています。事情をご賢察のうえ、ご理解賜りたいと存じます。」として謝絶の回答を受けた。

記

- ①調査相談の内容が多岐にわたり、調査には膨大な資料の精査と時間が必要であるなど個人の学問的研究の範疇と解される調査相談の依頼。
- ②大量のコピー等、多くの時間を要する複写の依頼。
- ③複写箇所が特定できない又は特定に多くの時間を要する資料の複写依頼。
- ④期限を指定した複写の依頼。
- ⑤文献の翻訳、解説、美術品等の鑑定 など

皆上様のご依頼は、①及び③に該当いたします。また、調査方法については、12月14日付のメールにて回答させていただいたとおりです。誠に心苦しいのですが、今回のご依頼にはお応えしかねますので、その旨ご連絡いたします。」と謝絶の回答を受けた。

筆者の依頼事項は、「図書館令」の下で、図書館は利用者に対する貸出がどのように行っていたかであり、処中貸出規則の変遷、貸出様式、手続きの変遷などを記した資料の存

在の有無及び該当箇所の複写の依頼であり、特段「膨大な資料の精査と時間が必要」とする質問でなく、また「個人の学問的研究の範疇」とされるものでもないとは筆者は個人的に考え、その旨を再度質問したが回答をいただくことはできなかった。

質問内容の変更

これまでの発表資料などから、記録が一番整理保存されている可能性の高い東京都日比谷図書館においても、館の統廃合が度々で、その都度諸規則が改定され、細則や貸出手続き、様式などの記録がきちんと保存されていないことが回答内容から判明した。質問内容を貸出規則の中の閲覧料金の徴収、開館時間、児童に対する閲覧規則などに調査の主眼を移した。

質問事項を変更、追加して「お忙しい折誠に恐縮ですが、設立当時貴館の規則・細則などを拝見していないのではっきりしませんが、貴館規則に閲覧料徴収と乳幼児に対する入館制限などの条項、図書帯出に対する保証金制度の存在の有無を知りたいと思っています。お忙しい折誠に恐縮ですが、図書館設立時から、大正期、昭和初年、昭和10年、昭和20年前後、図書館法制定後の閲覧料徴収、乳幼児に対する入館制限、保証金制度の変遷などをお知らせ下さいませようお願いいたします。」として、20数館の県立図書館に調査を依頼し、全ての館から回答を頂いた。

回答と複写依頼方法など

回答内容によって、直ちに複写依頼が可能な場合と再質問が必要な場合とがある。再質問には回答メールの「返信」から再質問が可能な方式と「なお、本回答をお送りしましたメールアドレスに返信されましても、受付できません。御不明の点がございましたら、改めて、HP上の入力フォーム、電話、郵便、ファックスなどにてお問い合わせください（東京ほか）と新たに別途再質問を要する方式とがあった。利用者としては、回答メールからの返信方式の方が前後のいきさつの説明が省けるとともに、新たに受付館HP上の入力フォームから氏名、住所など必要項目を入力して送信する手間も省ける。「返信」方式を採用する館の方が多い。

また東京都立図書館では、回答文に「本メールによる回答文の著作権は、すべて東京都立図書館に帰属します。当館に無断で、内容の一部または全文を印刷物・ホームページなどに転載することはご遠慮ください。」と著作権について明記していた。

利用者の複写申込から複写料金の支払・資料の入手まで

2008年10月に20館に以下の事項について質問した。

質問事項

図書館のE-MAILに対して利用者への回答について調査をしている者です。利用者が調査・相談・資料の複写を依頼した際の図書館の対応は様々です。

1) 図書館資料文献複写申込手続

① 文献複写申込書の利用者側の受取方法（郵便、電話・FAX による依頼、図書館のWEB 上からダウンロードその他）

② 利用者の発送方法（郵送、fax、メールなど）

2) 図書館の複写の着手 ①申込書の入手が前提 ②申込書は事後でもよいなど

3) 複写料金の支払方式 前納制 後納制

4) 支払形態 ①現金為替、定額小為替と切手の組合せ ②振込書での支払

③合計金額の切手での支払 ④納入告知書での支払

お忙しい折誠に恐縮ですが、貴館が利用者からメールで調査・相談を受け、図書館資料複写について回答する場合 1)、2)、3)、4) に対する貴館の手続き・様式などと申込者に説明する文言などをお示し下さいますようお願いいたします。

前納制の代表例として受け取った回答文を記載する

このことについて、当館では次のように手続きしております。

1) 申込の受付 図書館ホームページのレファレンスサービスの中にあるメールレファレンスから依頼していただきます。申込書の様式はダウンロードできるようにはなっていません。また、郵便・FAX での依頼様式も特には定めておりません。複写料金が前納された時点で当館が申込書を作成しています。

2) 回答 複写料金（枚数）・送料についてメールでお知らせします。電話・FAX のこともあります。

3) 支払方法 前納制です。金額を確認した後に複写物を送付します。

4) 支払形態 原則は現金書留・郵便為替です。少額の場合は切手でも可です。

回答例

ご依頼のありました『○○△□』の複写については、次のとおり複写手数料等をお送りください。折り返し発送いたします。

1 複写料 ○○△円 (35 円×△枚)

2 送料 ○△円

3 送金方法 複写料及び送料の合計金額を現金書留もしくは郵便為替にてお送りください。

後納制、振込用紙による支払、WEB 上からの申込書の入手ができる館の例として岩手県立図書館の回答を記載した。

お問い合わせいただきました図書館資料複写に関する件について以下のように回答させていただきます。

【ご質問】

① 図書館資料文献複写申込手続について

- ② 利用者の発送方法について
- ③ 複写料金の支払方法について
- ④ 支払形態について

【回 答】

①「岩手県立図書館ホームページ」(<http://www.library.pref.iwate.jp/index2.html>)から1「ご利用案内」2「資料の利用方法」3「複写」の手順で進めていただくと複写申込書のダウンロードが可能です。

複写申込書 (PDF ファイル)

<http://www.library.pref.iwate.jp/riyoannnai/fukusya/moshikomisho.pdf>

また、お問い合わせいただければ、FAXや郵送でお送りいたします。

②複写申込書はFAX、または郵送で送っていただいております。

③後払いになります。

④コピー機による複写、マイクロフィルムの複写、またはコピー機とマイクロフィルムが混在している複写の場合、それぞれお支払方法が異なります。

〈コピー機による複写(図書・雑誌など)〉

複写料金と送料を「振込用紙」にて最寄の郵便局でお支払いただきます。

〈マイクロフィルムの複写〉

複写料金を「納付票(振込用紙)」で金融機関からお支払いただきます。

あわせて、「送料分の切手」を当館へ郵送で送っていただきます。

〈コピー機とマイクロフィルムが混在している場合〉

当館の業務処理の都合上、「図書・雑誌等(コピー機による複写)」と「マイクロフィルム資料(マイクロフィルムによる複写)」、それぞれの複写料金を、それぞれの「振込用紙」でお振込みいただきます。送料は「図書・雑誌等の資料」の振込用紙にて合わせてお支払いただきます。

尚、「岩手県立図書館ホームページ」(<http://www.library.pref.iwate.jp/index2.html>)から1「ご利用案内」2「資料の利用方法」3「複写」の手順で進めて

いただくと郵送複写に関する詳細をご覧になれます。

上記質問の20館の回答を以下に整理して記載した。

文献複写は、基本的に利用者の複写申込書を受けてから着手するのであるが、利用者が複写申込書を入手する方法にいくつかある。

- ①依頼先図書館のwebサイトから入手が可能な方式、一番手早く申込書の入手が可能な方式。(岩手、石川県立図書館(以下「県立図書館を省略、県名のみを記載」))。
- ②依頼館の返送メールの添付ファイルに申込書が挿入されている方式(熊本)。
- ③複写をご希望の場合は、メールまたはお電話等で別途申込みをして入手する必要のある

方式（岐阜）。

- ④必要な資料名、ページ（コピー箇所）を明記し郵便またはFAXでお申し込みください（メールでの申し込みはできません）としている方式（東京都）。
- ⑤資料名、複写箇所、送付先、お名前、個人の使用目的であることをメモしていただき同封してくださいとしている方式（三重）。
- ⑥件数的には③、④、⑤の方式が多い。

等といくつかの方式がある。それぞれの館にはそれなりの理由があるが、郵送などの場合は速達にしても数日を要する。利用者としては、E-MAILによる①、②の申込み方式が時間、費用の点において最善である。

複写料金の支払・資料の入手

複写料金の支払いには前納制と後納制があり、過半数の図書館が前納制で後納制の図書館が少数である。

① 前納制 16館

定額小為替と切手（定額小為替に変換できない金額のみに適用）の組み合わせと現金為替のどちらかを選ぶ方式が殆どである。この方式では、送金手続きに時間を要すること、複写料金よりも送金に要する料金の方が高くなるがときとしてある。振込用紙による支払方式も2館あった。依頼者が複写物を受け取るまでに数日以上の日数を要する負担の多い方式である。図書館では複写料金の徴収漏れをなくし100%徴収することが可能な方式ではあるが、貸出図書が返納されない場合に対応して保証金を徴収したり、保証人を立てたりした時代の残滓を感じる。

② 後納制 4館

複写物に請求書が同封されて到着し、請求書の記載料金を支払う方式。料金の支払いは、前納制と同様定額小為替、現金封筒方式や「納入通知書」、「郵便振替用紙」が同封されているケースやさらには郵便局の切手での支払いが可能な方式などがある。利用者は複写資料を送金以前に入手することができる。「納入通知書」や「郵便振替用紙」による場合は小為替や現金封筒にする手数料などが省けて払込料金も安くなる。ATMから口座振替にすると料金はさらに安くなり、銀行や郵便局の窓口時間よりも長く業務が延長されていて非常に便利である。後納制を採用し郵便局の切手支払いも認めている長崎県立図書館の徴収方法は利用者に有り難い制度である。因みにこの制度についての質問に対して、「現在県立長崎図書館では、複写サービスを長崎県公共図書館等協議会（以下「協議会」とします。）が実施することといたしております。この会は県内の市町立図書館で組織した協議団体であり、本館に複写機を設置（行政財産の目的外使用許可を県から取得し施設使用料を納付）しサービスを行っており、その収益は、「協議会」事業活動費の一部に使用（補助）しております。このため、ご指摘のとおり県の会計規則が適用されないため柔軟な複写サービス対応が可能となっております。なお、県の会計規則が適用される

こととなった場合は、他館と同様な対応になると考えております。」との回答をいただいた。後納制に加えて県の会計規則にとられない柔軟な複写サービスを行っている図書館もあることを是非付記したい。

複写料金の徴収洩れ即ち申込者の未払いは、申込者の支払忘れもさることながら、支払行為の不便さに由来することの方が多いと考えられる。複写料金の徴収方法の改善やメールでの未徴収料金の督促によって少なくなると思える。

図書館では従来採用している方式にとられず、他図書館が採用している利用者に便宜な方式をできるだけ採用してもらいたい。

提言 1 文献複写受付、取扱方式

- ① 市町村立図書館も E-MAIL からレファレンスを受け付けて利用者の便宜を図る。
- ② E-MAIL レファレンスを見つけやすい場所にレイアウトし、文言をできるだけわかり易い言葉で表現する。
- ③ 入力項目のうち質問者の身分に関する項目を必要最小限に留める。
- ④ E-MAIL の受信を送信者に通知をする。
- ⑤ 再質問を返信のメールから行えるようにする。
- ⑥ 複写申込書を館の WEB サイトから直接入手可能にし、メールでの送信を受け付ける。
- ⑦ 複写料金などを銀行や郵便局の振替書による方式などに、できれば後納制にする。

提言 2 図書館諸記録の保存について

筆者の最初の質問事項は、各図書館の設立からの規則とそれに関連する細則、手続き、様式、各種統計、設計図などの記載された資料の有無であり、きちんと保存されていれば、回答に手間取る質問ではないと思える。記録類がきちんと保存されていないと、回答に多大な時間を要することになると思える。記録は保存しようとする努力なしには時の経過とともに消失してしまうものである。

戦後からだけみても、筆者の記憶では、1950年代には図書館の利用証作成には「米穀通帳」が必要であるところが多かった。1960年代大分県立図書館の利用証作成時には現在のパスポート作成に似た厳しい手続が必要であった。この当時の貸出手続や様式などの記録がはたして残っているのだろうか？残っていれば幸いである。一見些細な情報なども後では重要になることもある。自分の組織に関する情報をきちんと保存することがスタートではないだろうか？

(あざかみ・かつや 別府大学非常勤講師)