

英国図書館刊本部における 文書レファレンス

渡 辺 恭 夫

はじめに

図書館の基本的業務の一つであるレファレンス・サービスについては、今まで様々な角度から検討され、日本のみならず海外の事情についても色々紹介されているが、ここでは英国図書館参考局刊本部の Public Service Branch に所属する Reading Room Information and Admissions Section で、実際にレファレンスに対する回答がどの様に作成されるかを紹介してみたい。

Reading Room Information and Admissions Section は、英国図書館で最も著名な円形閲覧室をはじめとする刊本部所属の各閲覧室の利用事務や、Enquiry Desk (当館の参考調査受付にあたる)での業務及びレファレンス業務を担当するセクションで、スタッフは17名である。

ところで、円形閲覧室は周知の如く、マルクスをはじめとする多くの碩学がここで研鑽を積んだ場所でもある。閲覧室は、座席数375席、開架式の参考図書3万冊で運営されている。英国図書館はいわゆる調査研究図書館であり、当然利用の為には許可証の申請をしなければならな

い。この場合利用者はある程度長期にわたる調査研究を必要とし、また他の図書館では十分調査が出来ない理由を有する者となっている。大学の学部にも所属する学生及び21才未満の者は利用出来ない。

1. レファレンスの原則

そもそもレファレンスなるものはあらゆる面で多岐にわたるものであるが、このセクションが取扱うレファレンスも、国内、国外からのを含めて、広範囲にわたるものである。こうしたレファレンスに対して、このセクションではおおよそ次の様な原則を立てている。

- 1 長期間の調査を必要とする事項のものは行わない。例えば20冊以上の文献についての書誌的事項の回答などはしない。
- 2 質問者がみずから調査すべきであると考えられるものは行わない。この場合必要なガイダンス (文献案内など) はするが、それ以上質問者の為に調査の手伝いなどはしない。ただ本人が遠隔地に住み、適当な図書館を利用することが出来ない様な場合は通常よりも詳細な情報を与える。

時として複写物を添える場合もある。

- 3 資料に対する評価は行わない。これは質問者が所有している資料の評価を求めて来た場合などである。この場合には古書店などを紹介する。この種の回答にはフォーム・レターがある。
- 4 懸賞問題、クイズなどの解答は行わない。
- 5 質問者の住んでいる地区の公共図書館などで容易に回答出来る種類の質問には公共図書館を案内する。
- 6 質問事項があまりにも多岐多様である場合には謝絶する。
- 7 所蔵調査の場合は通常書架で確認（ミス排架のチェック、製本中かどうか、破損状態、未返却、など）すること。もし点数が多ければ、その内の数点だけでもよいから確認すること。

2. 文書レファレンスの 処理方法

おおよそ以上の様なことを原則として文書レファレンスを行っているが、次の様な手順で事務処理をしているか、具体的に述べてみる。

このセクションに到着した手紙類は、まず最初にレファレンス文書担当者のもとに集まる。担当者はこれらの手紙を閲読し、他部局に関係するものと当セクションで処理するものとに分け、前者は当該部局へ、後者については質問の主題と回答を求めている個所に印をつけ、“Reading Room Office”用トレイに入れる。次に庶務担当者が、このトレイの手

紙を一通ずつ受付受理簿に記入し、受理印を押し、受理番号を付して Enquiry Desk 用トレイに入れる。各スタッフはこのトレイから先着順に手紙を取り出し、それぞれ回答原稿を作成する。作成後原稿は手紙と一緒に綴じられ、文書担当者行のトレイに入れられる。文書担当者はこれらの原稿を点検し、必要があれば訂正を行う。点検済の原稿は検印を押し、タイピストに廻される。タイプ済の回答（通常回答は二部作られる）は回答作成者にもどされ、点検の後作成者の署名がされて受理簿用トレイに入れられ、受理簿担当者にもどされる。担当者は回答の到着を受理簿に記録し、一部は質問者に発送し、残りの一部は保存用としてファイルされる。なお、回答原稿には整理番号があたえられる。整理番号は閲覧室名、作成年、質問者の姓名のイニシアル、回答文作成者のイニシアル、タイピストのイニシアルからなっている。例をあげると、次の様な形である。

RR - 80/MA51/JS/MD

RR = 閲覧室名

80 = 1980年

MA = 質問者のイニシアル

51 = 姓名がMの字で始まる質問者の
の受理順の番号

JS = 回答文作成者のイニシアル

MD = タイピストのイニシアル

なお二部以上のコピーを必要とする場合は原稿の上端に指示しておく。例えば 1 + 2。これは一枚の回答文と二枚のコピーが必要との意味である。回答は迅速に処理するのを原則とするが、レファレンスの件数は一定したものでないので、若干の遅滞は避けえないのは当然であるとしている。

3. 文書レファレンスの実際 ——回答文の書式

回答の書き方にもこまかい指示がなされている。以下少々煩雑ではあるが紹介してみる。

- 1 手紙は通常の手紙体で書くこと。特に Mr. または Esq. の使い方に注意すること。地方によっては Esq. が良い場合がある。
- 2 回答作成者にとって未知の人の場合は、Dear Sir または Dear Madam でとどめる。もし質問者が著名な人物（著作などで名が知られている場合など）やよく利用している人物の場合は名前を使ってもよい。
- 3 手紙のはじめが Dear Sir の場合はおわりは your faithfully, または your truly を用いる。Dear Mr Brown と名前をつけてはじまる場合には your sincerely を用いる。
- 4 回答文は一人称で書く。ただし刊本部や英国図書館の見解を述べる場合は We を用いる。
- 5 回答文は特別の指示がない限り英語を用いる。

回答文の表現及びその内容についても指示がある。

- 1 文章は親しみやすく、かつ卒直なものでなければならない。相手に不快感を与えない様に、謙虚なものでなければならない。専門用語を多用したり、その他気取った難解な文章であってはいけない。勿論俗語などは使用すべきでない。
- 2 回答文は質問者の意に則しての表現が必要だが、あまり謙遜する必要は

ない。例えば回答内容に若干の不安があっても “I hope this information will be of some help” などとは書くことはない。

- 3 回答については過不足なく記述すること。質問に対し十分回答しえない場合には少なくとも調査した範囲については記述すべきである。出来れば情報のソースも言及すべきである。これらの情報は、質問者がその調査を継続する場合役立つものである。
- 4 質問者に応じて回答すること。例えば一般公衆に対しては、紹介した文献の利用にはなるべく公共図書館の使用をすすめる。しかし研究機関や大学教授など専門家に対してはそうしなくてもよい。
- 5 質問の内容に応じて回答すること。質問内容から判断して、資料調査に精通していると思われる場合にはあまり一般的な文献は推薦しないこと（例えば大学や研究機関のメンバー、または図書館員などの人々の場合）。もし判断に苦しむ場合は次の様な文章をつけ加える。“No Doubt you will have consulted…”
- 6 中立的な立場を守ること。質問者の個人的興味に立ち入らないこと。またはそうした印象もあたえるべきではない。
- 7 正確な英語を用いること。正しい英語を書くように心掛けなければならない。標準的英語にはなじまない米語的表現はさけるべきである。

4. 刊本部で処理しないレファレンスについて

ところで、レファレンスを行う際一番困るのは、回答すべきでない質問を断わる場合である。質問者を納得させる為、我々もこの種の回答には苦心する所であるが、刊本部でも事情は同じと見えて、断る方法や言い廻しに苦勞している様である。そのため特定のフォーム・レターも用意されている。例えば質問があまりにも多くの事項を要求していたり、他の公共図書館でも回答が得られる様な場合には次の様な文章が用いられる。

“I regret that it is not the practice of the Library to search for answer to…”

“I regret that in the time available I was unable to find more information than I gave in my previous letter”

具体的には次の様なフォーム・レターを用いている。

Dear Sir/Madam

Thank you for your letter.

I am, however, returning it to you as enquiries of the kind you make are usually most quickly answered in local public reference libraries. The staff of the information service here is relatively small and has to give priority to enquiries which cannot easily be answered elsewhere. I would ask you therefore to put your enquiry, in the first instance, to the nearest public library which has a reference department of reasonable size. Any branch library should be able

to tell you where to apply.

If the local reference library is unable to help, or to suggest an alternative source of information, please return your letter and the staff here will try to provide the information you require.

Yours faithfully

また、資料の評価や資料の売り込みに対しては以下の文章が用いられる。

① Dear Sir/Madam

Thank you for your letter of . I am sorry to have to tell you that we do not wish to purchase the book(s) for the British Library.

It is not the practice of the British Library to give valuations, but we can say that the market value of this/these item(s) is not likely to be large. If you want to sell it/them we suggest you offer it/them to a bookseller.

② Dear Sir/Madam

Thank you for your letter . I am sorry to have to tell you that we do not wish to purchase the book(s) for the British Library as we already have a copy.

It is not the practice of the British Library to give valuations but we think it would be worth your while to consult a bookseller who specialises in books of this sort. I have chosen the following names and addresses of dealers in your area from the Sheppard Press publication *A Directory of Dealers in Secondhand and Antiquarian Books in the British Isles* which is available in many libraries:

刊本部では上記の文章のうち、②の方をすすめている。その際通常は質問者の住所に近い、二つ以上の古書店の名前をおしえるが、資料が価値あるものと考え

られる場合は一般の古書店よりもこれら資料の取扱いに経験の深い専門家のいる著名な古書店を推薦することになっている。この種の質問に対する回答には以下のフォーム・レターがある。

Dear Sir/Madam

I regret it is not the practice of the Library to give valuations: for this you should approach an antiquarian bookseller.

The names and addresses of many antiquarian booksellers are contained in the Sheppard Press publication *A Directory of Dealers in Secondhand and Antiquarian Books in the British Isles*, a copy of which can be found in many public libraries. The librarian could probably advise on local booksellers who might be prepared to undertake the work. Booksellers will normally charge a fee for a valuation.

Book Auction Records, published annually and available in many larger libraries, lists the prices fetched by the more important books offered at auction in the year preceding. Therefore, if a copy of your book is recorded in a recent number of *Book Auction Records* you can get some idea of its current saleroom value.

Incomplete copies or sets, and copies or sets in bad condition are usually of little or no value. If, however, your book seems complete and in reasonable condition and you want to sell it, you should see what one or two antiquarian booksellers are prepared to offer for it.

It may well be more advantageous to sell a valuable book at auction through one of the specialist auctioneers such as Sotheby's or Christie's. However such firms will usually handle single books only if they appear to be very valuable.

Yours faithfully

なお興味深かったのは、Research Worker という人々の存在である。英国ではありふれたことかもしれないが、Research Worker と呼ばれる調査専門家が図書館に登録されていて、図書館が利用者へその紹介を行っている。Research Worker は多忙や遠隔地のために直接来館できない人のために有料で調査を代行する。刊本部は利用者のために Research Worker を紹介し、また Research Worker の登録を行っている。この制度はしばしば利用されていると見え、次の様なフォーム・レターがある。

Dear Sir/Madam

Thank you for your letter.

I regret to have to tell you that the Information Service has not sufficient staff to undertake detailed or prolonged research on behalf of enquirers.

I could, if you wished, give you the names of some professional research workers who might be willing to help you, but the Library does not accept responsibility for the fixing or payment of fees or for the quality of the work.

Yours faithfully

お わ り に

以上、刊本部における文書レファレンスの処理及び文書作成について記したが、本文は筆者が1984年1月に刊本部で受けた研修にもとづくものである。研修の際、刊本部のJ.A. Marks氏より受けたご懇切なご教示に謝意を表したい。

(1984. 12)

(わたなべ・やすお 法律政治課)