

「公文書館における情報探索活動と 公文書館・アーキビストの役割

垣花優子†

- 1 テーマ設定の理由
 - 1-1 「公文書館の目的」という視点
 - 1-2 「公文書館の二つの課題」という視点
- 2 公文書館におけるレファレンス・サービス
 - 2-1 相手は誰? —利用者の属性—
 - 2-2 レファレンス・パターン (例) とその考察
- 3 アーキビストの役割
 - 3-1 直接サービスと間接サービス
 - 3-2 関係機関との相互補助
- 4 利用サービスの背景に
 - 4-1 利用者の参加
 - 4-2 連携の重要性
- 5 終わりに

- 1 テーマ設定の理由
 - 1-1 「公文書館の目的」という視点

公文書館は何のためにあるか。公文書館は誰のためにあるか。この二つの命題に答えることにより公文書館の目的が明らかになる。「誰・何」のために、公文書館は資料を収集し、選別、整理し、利用に供し、保存するのか、これら一連の業務の主役は誰か、目的は何か。

このことは公文書館を取り巻くいくつものシーンで繰り返し語られ、そして「私たちの社会の歩み、そして行政が市民に対して行ってきたことの証しを現在及び将来の人々に伝え、また伝えるためにその記録を保存するため」と謳われてきた。¹つまり、公文書館は「社会」とそれを構成する「人」のために存在するものであり、利用されてこそ、その真価が生まれるものである。²

公文書館に関する議論のなかで、専門職員、資料整理、保存論については、これらもまた多くの場面で議論、検証、実践されてきた。「人(利用者)」に関する分析や考察もなされてはきたが、図書館学やビジネス・マネジメント学の分野と比較すると、心理学的アプローチはまだ充分には試みられてはいないのではないか。

時代々々の様々な事象の影響を内在させた社会という背景があるとはいえ、レファレン

† 財団法人沖縄県文化振興会公文書管理部公文書専門員

¹ 高橋 実 『公文書館運動の周辺』(岩田書院 1996年) p.61

² 「Reference Service Manual」 Archives Staff Memorandum#87-009 1991 Smithsonian Institution Archives p.4

ス・カウンターに立つ者が接するのは、あくまでも「個人」という「人」である。館が在りえるための本来の主軸をなす存在としての「個人」が公文書館利用時にどのような気持ちを持ち、どのような行動をとるのか、一度考えてみたいと思ってきた。

「誰・何」に対する答えが前掲のものであれば、公文書やそれが所蔵する資料や情報を「得る」、そして「知る」主役は利用者であり、アーキビストはそのような、情報や知の行為の支援者でなければならず、彼らがアーキビストとしてとる行動の全ては、社会や人という対象に集約されるべきである。

この大前提を常に意識しつつ、それではいったい、「利用者」とはどのような存在か、彼らが、情報を何のために、どのように求め、公文書館に何を期待するのか、また、公文書館は彼らのこのような要求や行動、期待に対してどのように向き合っていくか、について本論で考えていきたいと思う。

1-2 「公文書館の二つの課題」という視点³

人は様々な動機付けにより情報や資料を得ようとする。そのアクセス方法は多様であるが、その手がかりの一つとして公文書館がある。

記録の保存、管理機関としての公文書館が、彼らの資料・情報収集活動、あるいは問題解決過程にどのように関わるか、というのが公文書館機能の一つの課題である。

公文書館はまた、行政が社会や市民に対して行ってきた活動の記録を証していくために、それらを収集、整理、保存し、求めに応じて提供していく、という行政の説明責任機能の一翼を担っている。そのような機能を有する公文書館がその役割を果たしていくために取り組むべきことは何か。これが公文書館に課せられたもう一つの使命である。

本論では、公文書館業務の一つである「利用」という視点に立ち、これら二つの論点について、重ね合わせながら考えていきたい。日本においてはその設置目的や存在意義、また機能や業務に関する認識がまだまだ低く、専門職員の配置を含めた設置、所属、運営形態もまちまちである公文書館（行政文書の収集、管理という公文書館機能を備えた組織でありながら、その名称は設置に至る事情等により、文書館、歴史資料館等、様々であるが、ここでは「公文書館」とする）⁴の、それでも多くの場合、共通した業務の一つである、「利用サービス」という視点で、である。

まず、公文書館の利用者が経験する情報活動の過程とそのなかで起こる意識や行動、そしてこれらに対して公文書館やアーキビストが、置かれた環境のなかでどのように関わっているか、という一種のレファレンス・パターンの一つの例の具現化を試みる。

多く公文書館のレファレンス・サービスにおいて実際に起こる事象、そして意識的、時には無意識に業務の中で取り入れられてきたであろう一連の対応をあらためて表記することにより、公文書館の利用というのはどのようなものか、ということを確認する。

次に、公文書館としての立場や指針を保持しつつ利用者とどのように対峙すべきかについて考察を行ってきたい。ここでは、沖縄県公文書館（以下「当館」）におけるケースを

³ 高橋 実『公文書館運動の周辺』pp.90-91 同著書では、公文書館の機能を学術研究、社会教育、生涯学習上の機能、また行政経営上の情報管理サービス機能とし、これら二つの機能は文書記録（情報資源）のもつ、歴史文化及び社会的価値、そして行政経営的価値に基づくもの、としている。

⁴ 高橋 実『公文書館運動の周辺』pp.72-73

例として取り上げるわけだが、提示するいくつかの具体例を除く多くのパターンは、多数の公文書館に共通するものと思われる。

実際のレファレンス・サービスにおいて、二点目については明文化し、実際の場面で適応させるには非常に困難で、ゆえに個々の職員間で対応が曖昧になってしまいがちである。全てのサービスを標準化することは不可能であり、利用者の様々なニーズや事情によってケース・バイ・ケースの対応を行うことも求められるわけだが、私見というかたちで、日頃閲覧カウンターに立ちながら思うことを述べていきたい。

2 公文書館におけるレファレンス・サービス

2-1 相手は誰? - 利用者の属性 -

当館では利用者から資料の閲覧申請を受ける際、利用者を、行政（沖縄県職員）、一般という利用者枠以外では、別に用意された利用者カテゴリー（学生・大学教員・会社員等）に当てはめてはいない。また、それは区別とその過程が困難で、時としてさほど意味を持たない作業である。

レファレンス・サービスを行う者が着目すべきと思われる利用者の属性を、2-2で掲げるレファレンス・パターン（例）の中から次のとおり取り上げてみる。（これら属性の要素を鑑みた結果、利用者カテゴリーの識別を図ることは可能である）。

① 彼らのニーズはどのように生まれたか

② どのような情報・資料を探しているか

③ 求める資料・情報に対する認知度はどれくらいか

④ 求める資料・情報のレベルは何か

⑤ 伝達能力

⑥ 調査態勢の有無

⑦ 公文書館に対する認知度

※ここに付した番号は、2-2に掲げるレファレンス・パターン及びその【考察】に対応するもので、双方に記した⑧・⑨は利用者の属性とは特に関係がないため、ここでは番号が省かれることになる。

利用者の属性によって対応の違いが生じるのは避けられないことである。しかし、これはアーキビストに求められる倫理性の一つとして考えられている「利用者に対する公平性」⁵とはその趣旨を全く異にするものであり、むしろ効率的、かつ効果的なレファレンス・サービスの過程においては必然的にそうならざるを得ない働きかけであるといえる。

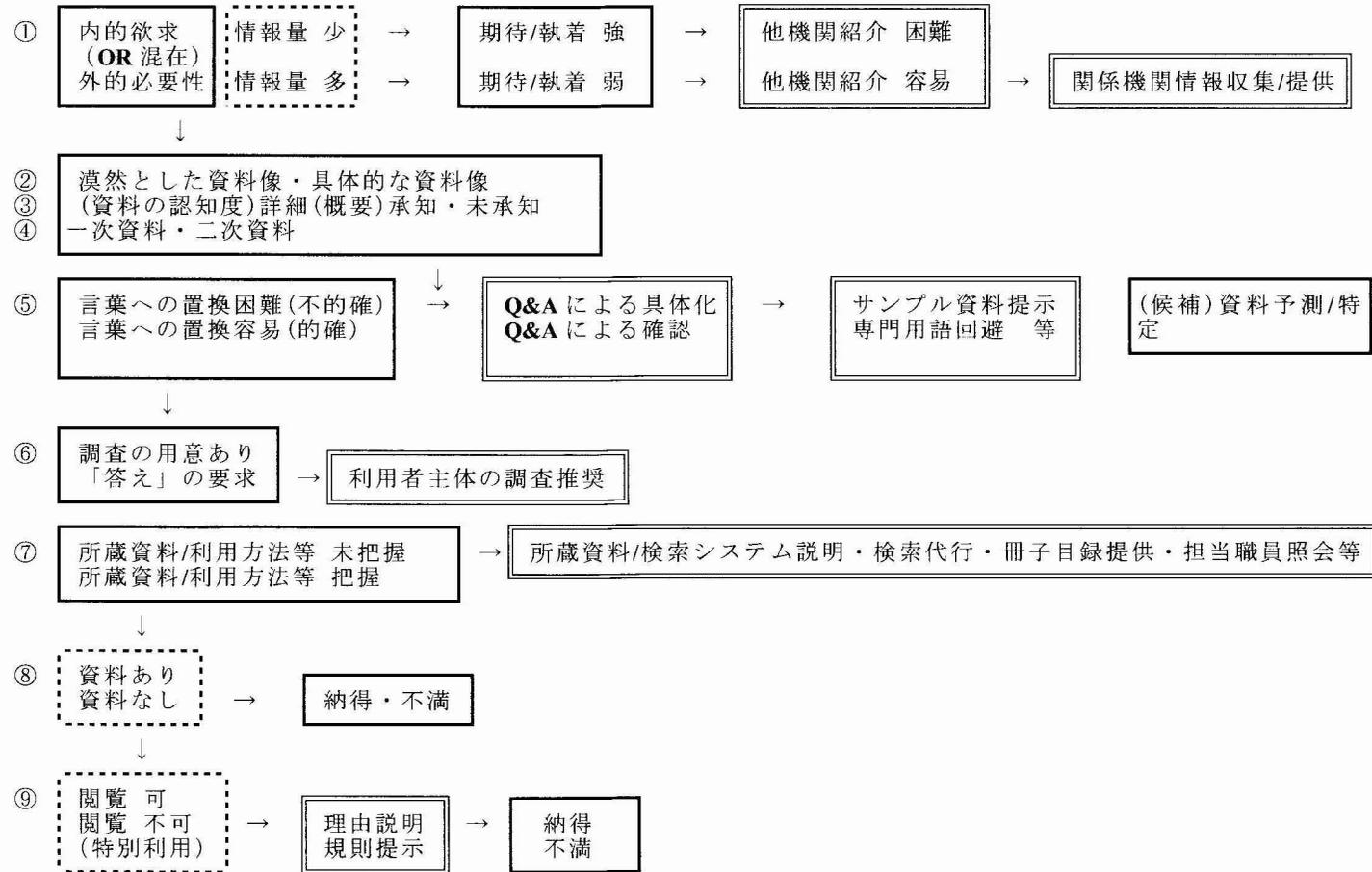
2-2 レファレンス・パターン（例）とその考察

公文書館における利用者の属性とそこに生じる情報活動の流れ、そしてそれらへの対応をレファレンス・パターン（例）として図-1のように組み立て、それぞれに対して考察を加えてみることにする。

⁵ 安澤 秀一『史料館・文書館学への道 - 記録・文書をどう残すか-』（吉川弘文堂 1985年）p. 161

図-1

公文書館におけるレファレンス・パターン（例）



【考察】

① 彼らのニーズはどのように生まれたか

【内的欲求/外的必要性】

利用者の資料・情報への欲求や必要性の発生に関して公文書館が関われることはない。ただし、その必要性等の度合いと資料や情報の所在の選択肢の多少によって、利用者の公文書館に対する期待度は変化していく。資料や情報の必要性が高く、しかし選択肢は公文書館に限られている、という条件が重なった場合、利用者の公文書館に対する期待や執着は強くなるのである。

例えば、利用者が関わる土地所有権をめぐる訴訟で、地籍に関する資料の提出を求められ、公文書館がほぼ唯一のホルダーだと利用者が信じている、又はそれはほぼ事実である、という場合、あるいは研究に必要な資料の一部はごくわずかな機関だけが所蔵している、という場合等である。研究とは元来、利用者本人の内的欲求を基点とするものである場合が多いと思われるが、同時に、例えば卒業論文の執筆、しかるべき場での発表等、外界に対して何らかの義務や約束を生じさせるものでもある。

外的必要性から発生する情報ニーズは、その情報が取得できないことにより利用者何らかの不利益、損失をもたらすことがあるため、収集への努力や執着は、内的な欲求から生じるニーズの場合と比較してより強いものとなることが考えられる。

公文書館が所蔵する「公文書」の利用というのはこの外的必要性と結びつく場合が多い。そして利用者には与えられる選択肢、という点では限られた場となる公文書館への期待は上昇するのである。しかし一方、「もし、ここになかったら…」という不安や、普段接する機会の多い新聞や雑誌、本とは異なった公文書独特の記述、形態、検索方法、そして閉架式収蔵、場合によっては閲覧の際の手袋着用や手のアルコール消毒等、特異な条件が重なると、不満や戸惑いも高じることが考えられる。

② どのような資料・情報を探しているか

【具体的な資料/情報像・抽象的な資料/情報像】

③ 求める資料・情報に対する認知度どれくらいか

【詳細/概要を承知・ほぼ未承知】

④ 求める情報のレベルは何か

【一次資料・二次資料】

例えば、中学生が「〇〇県の歴史」を調べる場合と大学生が論文執筆のため、「米軍の基地建設計画」について調べる場合とでは、得たいとする情報像は全く異なってくる。前者は特定の時代や事象をターゲットにしているわけではなく、断片的かつ平面的な知識しかないため、多くの場合、ダイジェスト的な通史もののイメージをぼんやりと描いているであろうし、後者は明確な資料のイメージをもっている（例えば計画の名称や概要は既に知っており、その詳細を確認したい、という場合等）。前者の求める資料とは中学生向け

地域の歴史書、いわば二次資料でこと足りる場合がほとんどであり、後者は代替資料を含むに一次資料を得たいとする場合が多い。

⑤ 伝達能力（②～④をどの程度伝えることができるか）

【言葉への置換が容易（的確）・困難（不的確）】

次に生じる問題は、言葉への置換、である。求める資料や情報について、その内容やレベルを的確にレファレンス・サービス担当者に伝えることができるか。このことは、利用者の言語能力、地域性やその地域の歴史的背景のレベル等に左右され、利用者側の問題ではあるが、レファレンス・サービス担当者との質疑応答を重ねることによって、最終的には「（候補）資料の特定」というかたちで克服できることである。

過去の利用傾向から推測できる資料照会、展示会図録、冊子目録の提示や利用頻度の高い資料についてはサンプル資料の用意と提示、また利用者の曖昧な表現をなるべく的確な言葉に置き換える等、多くの手段を講じ、時として利用者自身にすら不明瞭であった情報の輪郭を見いだしていくことは可能である。

この場合、例えば「現用文書」や「廃棄文書」等、特定の人々しか知り得ないような用語や固有名詞を使用することを避け、理解し易い言葉に置き換えることを忘れてはならない。

⑥ 調査体勢の有無

【用意あり・用意なし（「答え」の要求）】

⑦ 公文書館に対する認知度

【所蔵資料や利用方法について→把握・未把握】

検索の方法は教わるとしても、自ら資料の検索を行い、資料・情報を得ることを当然のこととして認識している利用者とズバリ回答のみを求める利用者がいる。前者には、すでに何度かの利用を経験している利用者、あるいは事前にホームページ上の検索システム等で資料概要を把握し、すでにある程度資料を特定している利用者、または初めての利用であっても自ら検索する意志を示す利用者等がいる。後者の利用者にはもちろん、求められれば、前者の利用者にもあらためて資料の所蔵状況や特定の資料群に関する情報、検索、閲覧申請の方法等について説明を加えることは必要である。

答えを求める利用者には、「資料・情報とは自分で探して確認すべきものであり、レファレンス・サービス担当者はそれを可能にするためのあらゆる手助けを行う者である」、というレファレンス業務の主旨をタイミングよく、かつ適切な言葉で伝えることが理想である。その上で共に冊子目録や検索端末に向かい資料検索を行い、場合によっては閲覧申請までの過程を共同で行う。その後は本人自身で、または必要に応じて、途中でインストラクションを加える等して、利用者が主体となって検索作業を行うよう、流れをつくることを心がける。

しかし、一度の資料収集でその後の利用は当面ないと思われる単発利用の場合（求められた資料を提出することにより必要性が満たされる場合等）、また、高齢で端末による検索が困難な利用者等、いわゆる弱者に対しては職員が検索、申請までの作業を代行する等、ケース・バイ・ケースでの柔軟な対応が求められる。

あくまでも「答え」の要求を主張し続ける利用者には、返答が可能であれば、少なくとも出典情報を併せて告げることが必要になるだろう。

⑧ 検索・検索結果

【該当（候補）資料あり・なし】

⑨ 閲覧可・不可

公文書館が所蔵する資料の検索は、図書館における一般図書のそれを比較して複雑で、目録上で資料が提示されたとしても、それが実際必要としているものか、については閲覧するまでわからない、ということは日常茶飯事である。端末で検索を行う場合、検索作業に引き続き、モニター上で資料が閲覧できる、いわゆる「電子アーカイブ」を期待する利用者もいるだろう。それが不可能な場合の落胆、しばらく待つてようやく手元に届いた申請資料は予想していたものとは違っており、再度検索をしなければならない。このようなフラストレーションは多かれ少なかれ多数の利用者が感じるものだろう。

電子アーカイブはそれぞれの公文書館によって事情は異なるだろうが、円滑な資料検索のためにアーキビストができることはいくつもある。

定型化された目録のフォーマットという枠の中での法則性と有効性をもった情報の登載、目録情報がカバーしえない情報の職員間連絡によるフォロー、過去のレファレンス・データの活用、ブラウジングによる開架書庫資料の把握、評価選別や公開判定作業時の資料概要確認等、利用者のより有益な情報活動のため、これらの考えられる課題に取り組む努力が求められる。

検索を繰り返しながら目的の資料・情報にたどり着くか、求める情報の周辺情報として妥協するか、あるいは利用者自ら、資料は無いものと判断して作業を中止するか、利用の行方は様々である。しかし、資料の未収集又は不所蔵については、どのレベルの検索でそれを断定するかというガイドラインを設けることによって迷いの少ない対応が可能になるのではないかと考える。

目的の資料はある、しかし個人情報を含むゆえ、利用は不可能である、という場合がある（後に何らかの処理によって閲覧可能となる場合はある）。すんなりと納得してくれる利用者、不満をぶつける利用者、それでもなお、閲覧を希望する利用者等、このケースに対する反応も様々である。いずれの場合でもまず、口頭による理由説明を行い、理解を求める。そして必要性和各組織の規則に応じてその判断基準となる規則等を提示するとともに、公開可能な時期を告知する。利用者によっては、資料の記述形態や記録時期等、個人情報とは無関係の情報を必要とする場合もあるため、それらの公開には積極的に対応すべきである。

目的の資料がない、という場合、資料によっては他の機関が所蔵している可能性があれ

ば、照会を行うことは取るべき必要な手段であるが、このことについては、3-2「関係機関との相互補助」で考えてみたい。

そのような可能性もない、と思われるとき、講ずべき手だては残念ながら最早ないも同然である。利用者の落胆、不満は避けられない。しかし、全ての利用者が得たいとする資料を常に提供できる、ということでしか公文書館の業務が成立しない、というわけではない。このようにいくつかの要因で資料の閲覧が不可能な場合があっても、その段階に至るまで、あるいはその不満を納得や公文書館への理解につなげるよう、最善の支援がなされなければならない。そしてその支援は、説明責任の一部を果たすための努力として、レファレンス・サービス担当者だけでなく、間接的に整理、保存・修復業務担当も担うべきものである。

3 公文書館・アーキビストの役割

3-1 直接サービスと間接サービス

前述のとおり、公文書館の存在が全て、現在及び将来の人々や社会に結びつくのであれば、アーキビストを含む公文書館職員はすなわち全て、直接、間接的に「利用サービス」に関与する、ということになる。

間接サービスの範囲は幅広い。収集、評価選別を含む整理、保存等の知識と法則性を内包するテクニカルなアーカイバル業務はもちろん、公文書館施設そのものへのアクセスや施設内の動線や使い良さ、ということを考えてすればその場所の選定や建物の設計に始まり、運営、管理等のアドミニストレーション業務もまた間接サービスの一部だと考えてよいのではないか。

しかし、ここでは、「資料・情報と利用者」という観点から、間接サービスをテクニカルな業務に限って考えることにする。

直接サービス、すなわち、パブリック・サービスとは、文字どおり、閲覧カウンターで又は電話等で利用者との間で直接交わされるコミュニケーションをとおして行われるレファレンス・サービスをはじめ、資料の出納、複写等、対利用者に関する業務である。

図書館では、間接サービスを、資料の収集、整理、配架等、直接利用者と接することはないサービス業務をテクニカル・サービスとしている。資料の内容やその収集方法、公文書の評価選別等、公文書館には図書館とは異なる独自の業務があるが、パブリック・サービスと対をなす、収集、整理、保存等、全ての技術的なアーカイバル業務を本章でも、「テクニカル・サービス」としてすすめることにする。

テクニカル・サービス業務を行う者は利用者と直接顔を合わせたり、電話での対応があるわけではない。しかし彼らの業務の成果は、利用者に直接利用され、彼らの情報活動を左右することにつながるものである。例えば、検索システムは初めての利用者でもスムーズに使えるものか、目録情報は利用者の選択判断にどれだけ役立つものか、そのレイアウトはわかり易いか等、いわゆるリパッケージの問題、また開架式書架での配架方法の妥当性等が挙げられる。これらテクニカル・サービスのアウトプットは、レファレンス・サービス同様、利用者の公文書館のイメージをかたち作るものであり、かつレファレンス・サービスを行う上でも重要な役割を果たすものである。利用者は検索システムや目録情報の些細なことについて、また収集の経緯や時期、その内容に至る全ての不明な点についてま

ずはパブリック・サービス担当者に回答を求める。利用者側にテクニカル、またはパブリック・サービスの区別は少なくとも初期の段階ではありえないため、パブリック・サービス担当がテクニカル・サービスの窓口ともなるからである。ゆえにテクニカル・サービスの充実度や正確性は利用者のみならず、レファレンス・サービス担当者にとっても非常に重要になってくる。

レファレンス・サービスは、テクニカル・サービスと資料をつなぎ、またテクニカル・サービスだけではなしえない利用者の多様なニーズに対してはその機能をパブリック・サービスに拡大して対応していく業務である。

テクニカル、及びパブリック・サービスの充実とならんで大切なことは、双方の業務情報の交換、共有化である。テクニカル・サービス業務に関する活動情報を把握することにより、利用と関連のある情報を的確に利用者に提供することが可能となる。例えば、ある資料を二次整理する、または修復を施すため書庫から移動させる場合、その記録を残し、レファレンス・サービス側に伝えなければ閲覧申請の際、在るべき資料は所在不明資料となる、あるいは利用者に閲覧可能時期を伝えることができないという状態に陥ってしまう。館内LAN、伝言板、伝言様式等を使用した利用につながる情報の記録と伝達システムを確立することは本来の業務とは離れたところに位置するものであるが、利用に関する情報をレファレンス・サービスに反映するためには必要不可欠なことであり、テクニカル・サービス業務の充実とその情報伝達という土台の上に、パブリック・サービス、なかでもとりわけレファレンス業務遂行の多くの部分が成り立つのである。

またレファレンス・サービス担当者は、その業務に関してテクニカル・サービス担当者から流布された情報を確実に受け、理解した上で適切な管理を行わなければならない。またその業務の過程において発見される資料やその目録に関して得られる補足すべきまたは修正すべき情報をテクニカル・サービスに対して伝える、という役割を果たしていかなければならない。

3-2 他機関との相互補助

公文書館はその全ての来館者に対して彼らが必要としている情報や資料を提供できるとは限らない。なぜなら彼らの多くは、事前に公文書館所蔵資料を把握しておらず、不確かなまま来館、あるいは住まいに近い、という理由等で来館するため、結果として、公文書館では必要とする資料を得られないことが起こるのである。また、知人や最寄りの図書館、県や市町村等、自治体からの照会により来館するケースもよくみられることだが、実は照会する側も公文書館の所蔵資料について理解していないことが非常に多く、結果として適切なアドバイスとは言い難いことがある。

では、結果として公文書館所蔵資料を利用しなかった利用者に対して、パブリック・サービス担当はどう対応すべきか、そして対応レベルはどの程度が適切か、という問題が生じてくる。例えば、一般図書等のように、公文書館においては選択肢がない、あるいは非常に少ない場合、非所蔵であると返答することはもちろん可能であり、しなければいけないことだ。しかし、このような状況であっても、何らかの情報を付加することで先に掲げた、公文書館の「情報支援機関」としての機能をより充実したかたちで果たすことにつながるのである。

ではこの場合、彼らにとって有益な情報とは何か。考えられることの一つとして、近隣や中心的な公共図書館、過去のレファレンス・データから知り得る、多くの人々の特定のニーズを満たす資料を所蔵する機関、あるいはしかなるべき行政組織等、周辺機関の情報提供が挙げられる。これらの情報が的確に伝えられれば、彼らの公文書館来館以降の資料・情報収集作業をいくらかでも補助することができ、公文書館への来館を単なる「空振り」に終わらせずに済むのである。そしてその後、彼らがあらたな情報活動を行う際、このときの体験や記憶が生かせる、という可能性をもたらすことにもなるのである。

しかし、このような周辺情報を相手に伝える場合、いくつかの忘れてはいけない重要なことがある。

第一に、他機関におけるある特定の資料の所蔵状況に関して、それが確実でないものについては決して断定しない、ということである。所蔵の確定について第三者機関は責任を負えない、ゆえにそれを安易に伝えてはいけないのである。「群」としての資料を所蔵していることは確認できてその中の個別の資料を把握することは困難であり、ホームページ上の検索で所蔵は確認できて貸出状況等は不明な場合があるからだ。最終確認は必ず本人が行うよう、念入りに促すべきである。「念入りに」というのは、なぜなら人は、この場合の「あるようだ」というメッセージを「ある」、というように都合のいいように解釈しがちだからだ。加えて、一職員の発言は後日、「公文書館」という「組織」のそれと置き換えられてしまう傾向にあり、誤った情報であれば、その危険な傾向は極力回避せねばならず、安易な情報提供はしてはならないのである。

第二に、電話番号、定期休館日、主要な資料や業務概要等、関連機関の基本情報を把握、必要に応じてそれらを更新し、いつでも提供できるよう用意を整えておく、ということである。多くの人が、少なくとも次に訪れる候補機関を知りたいと考え、その情報を公文書館に求めるものである。その際の情報収集作業を繰り返す非効率性を排除するためにも、周辺情報の収集管理は必要であるといえよう。

私たちは「公文書館」という単独の組織、または必要不可欠な組織との連携のなかで業務を行っているが、人々の情報活動というのはもちろん、一つの場所だけで行われるものではない。様々な機関やツールという複合体の上で、決まった道筋もなく疑問や迷いをかかえながら展開されるものである。その場の一つとして公文書館も位置するのであれば、少なくとも地域や関連機関の情報を把握して提供し、同時にそのような機関もまた、公文書館の情報を把握し的確に利用者に伝える、というように、ネットワークの中の一組織として存在することにより、人々の情報活動を更に支援することができ、それぞれの機関の利用効率、サービス性をも高めることにつながるのではないだろうか。

関係機関リスト作成、それらの機関の自館ホームページ上でのリンク設定、業務用端末への関係機関サイトの登録、また実際に訪問しあい、所蔵資料や利用について情報交換を行うこと等も有効なことである。

多くの場合利用者は、公文書館や図書館、自治体史編集機関などについて、明確な区別ができずにおり、個別の業務の在り方に対して、その縦割り制を嘆き、たらい廻し的と感じられる対応に立腹する。

一職員として、あるいは単独組織として、関係機関のネットワーク化が困難であるとしても、置かれた環境の中で、些細なことでも実行可能な提案をもって利用者の便宜を図り、

これらの悪しきイメージを軽減することは可能だ。

以上、公文書館の利用について稚拙ながら、体験に基づいて考えを連ねてきたがこれらはほんの入り口でしかない。しかし、肝心なこと、つまり業務を遂行するなかで行き詰まり、往生するグレーゾーンについては明らかにするのは困難だ。利用者のニーズに応じてどこまでの検索や調査を行うか、という問題はその筆頭に挙げられることの一つだろう。これら、普遍的な問題については関与するアーキビストの議論、合意の上、ガイドラインを作成したとしても、それが常に解決をもたらすものとは限らない。しかしそれでもなお、これら規則性を踏まえて経験を重ね、公文書館の普及、利用者の教育等の問題をも鑑みながらより良いものを模索していくしかないのであろうか、という思いである。

4 利用サービスの背景に

4-1 利用者の参加

これまで、公文書館において、人が資料・情報をどのように求め、それに対して公文書館が取るべきと思われる対応について述べてきた。

アーキビストが利用者のために職務を遂行するのは当然のことである。しかし同時に利用者もまた公文書館の存続に関わり得る存在だ。

彼らは公文書館で資料を閲覧し、複写を行い、場合によってはそれらを出版物に掲載、テレビで放映することもある。彼らの一連の活動で私たちはいくつもの情報やメリットというフィードバックを得ることになる。例えば、彼らは公文書館に、「利用者はどのような資料・情報を必要としているか」という、資料収集や評価選別の際、反映される可能性をもつ情報を提供し、時に閲覧するなかで資料の破損を見つければそれを知らせてくれる。また（あってはいけないことだが）目録情報と実際の資料に食い違いがある、という情報をもたらしてくれることもある。そのことによって私たちは利用者のニーズやその傾向を知り、修復を要する資料を見つけ、目録情報を修正することができる。レファレンス・サービスや閲覧時にもたらされるこれらの情報とそこから派生する業務は、アーキビストたちが計画的に行う業務とは異なり、断片的で、偶発的であるという性質をもっているが、「利用」に助けられることは時として実際に起こり得ることである。

利用者はまた、利用した資料を、新聞や論文への掲載等、何らかのかたちで公開することにより、意図せずにはあるが、公文書館の広報活動の一端を果たすことになる。このように公開された情報を見聞きして来館する、というように潜在的利用者が顕在化するケースは少なくない。

彼らはまた、資料保存にも、それこそ直接「手」を下す存在だ。彼らが慎重にページをめくるか、のどの部分を読むために無理に引っ張らないか、ペンで印を付けないか、資料の一部分を持ち去ることはないか。彼らが資料「保存」の一端を担っていることは明らかである。利用者が公文書館にメリットをもたらす反面、保存に関してはリスクをもたらす存在でもある、ということを私たちは認識しなければならない。しかしそのリスクを減らすための努力は可能である。例えば、資料を木箱に入れて利用者の席まで運ぶ等、実益を備えたパフォーマンスは、直接視覚に訴えるため、その心理的効果が期待できるとし、いくつかの公文書館ですでに実施されているときく。また、資料の状態に応じて、関

覧時の対応について注意を喚起することも必要だろう。

4-2 連携の重要性

資料の収集、整理、利用、そして保存、いずれも単体、単独で成立、完結する業務はない。それが内部で発生することであれ、外部の人、機関、システムが絡むことであれ、である。一つの優れたものは共存する別の業務やシステムによって効果的にはたらし、完璧でないものは他の業務やシステムによって補強されることになる。そして、単独組織での個々の業務でも、関係機関との間でもそこに存在する業務や情報をつなぎ、有効に機能せしめ、その機能そのものを向上させていくものの一つは、適合性のある媒体を駆使したコミュニケーションであり、それを土台に構築される情報交換、共有化のシステム、そしてそれを継続活用していく努力である。

資料や情報の増加とそれにとまなう選択、確定の困難さ、個人情報や情報公開問題に関する急激な認識の深化、資料形態や操作機器の多様化、ネット社会特有の時空を超えた利用やニーズの拡大等、公文書館に内在、また取り巻く環境は他の分野や組織同様、複雑化し、あるべき姿を求めて動き続けている。また、人の、「知識・情報」に対する欲求はいつの時代も彼らとともにあるが、その手法には変化が加えられ、あるいはいくつかについてはそのものが変化する。

公文書館が、このような混沌とした環境における情報活動の支援者として、また行政記録の総合的管理者、伝達者として説明責任を果たしながら存在し続けるため払われるべき努力の一つは、情報テクノロジーという、最早なくてはならないツールの多大な援助を得つつも、それが作り出す隙間は、人と人、組織と組織の有機的な連携と、連携の中への意欲的な参画で埋め、更なる機能の充実を目指す、との認識を深めることではないだろうか。

5 終わりに

公文書館の利用サービスの在り方、利用者の心理や行動に関しては、参考となる資料や情報が少なく、結果として多くの部分を私見として述べてきた。このことは、視線の向こうの対象が「人」であるということも含めて、到達点のない課題であり、経験の浅さと限られた条件のなか、細部まで検討を深めていくことができなかった。この反省を今後の業務に生かしつつ、拙稿を読んで下さった方からの助言を待ちたい。

(かきのはな・ゆうこ)

参考文献・資料

- ・ 井出翁『図書館の理論と実践 6 情報サービスシステム』（雄山閣 1992年）
- ・ A.P.ジェンキンス「情報の共有：アーキビスト間及びアーキビストと利用者 ー琉球政府对米国民政府往復文書ケーススタディー」『沖縄県公文書館研究紀要第6号』（沖縄県公文書館 2004年）pp25-38
- ・ 源河葉子「公文書館におけるレファレンスサービスについての一考察」『沖縄県公文書館研究紀要第3号』（沖縄県公文書館 2001年）pp57-65

- ・ 高橋実「文書館専門職」『アーカイブ事典』 小川千代子・高橋実・大西愛編著(大阪大学出版会2003年) pp149-156
- ・ 長澤雅男・小田光宏『図書館の理論と実際7 利用者サービスと利用者教育』(雄山閣 1991年)
- ・ 仲本秀四郎『情報を考える』(丸善 1995年)
- ・ 抜山勇・作山宗久『文書管理と法務 -アカウントビリティへの対応-』(ぎょうせい 1997年)
- ・ 細野公男『図書館の理論と実践5 情報検索』(雄山閣 1991年)
- ・ 三輪真木子『情報探索のスキル -未知の問題をどう解くか-』(中公新書 2003年)