

# レファレンスサービスの向上に関する一考察

## —Archival Reference Knowledge モデルの紹介—

岡崎 彩香

### 1 はじめに

現在の日本では、アーキビスト教育は一本化されていない。アーキビストは、ひとりひとりまったく異なるバックグラウンドを持っている。小原由美子氏はこのような日本のアーキビストの現状を「現在、当館を含め日本の公文書館では、公文書館のことは何も知らなかった者が、突然1枚の辞令で公文書館に配属され、現場で学びながら、また当館等が行っている職員研修等で研鑽を積みながら、公文書館の業務を遂行していると思われる。」と述べている。上記のように多種多様なアーキビストが働いているのが日本の現状であるが、最近、アーキビストの専門職化の動きがある。異なるバックグラウンドを持つアーキビストの専門性とはどのようなものであろうか。

大木悠佑氏は「アーキビストも同様に、それぞれ所属する機関の性質（行政機関アーカイブズ、組織アーカイブズあるいは収集アーカイブズなどの違い）によって、求められる機能や役割が異なることは多分に仕方がないとしても、共有すべき目的や機能は存在するはずであり、それこそが専門職として果たすべき役割」だとアーキビストの専門性を研究する意義を強く述べている。つまり、現在の日本でアーキビストが専門職としての活躍が期待されているからこそ、専門性をひとつひとつ丁寧に研究する必要がある。

アーキビストの専門性が議論されている現状で、筆者はレファレンスの分野に注目した。レファレンスはアーカイブズ機関の窓口として存在し、利用者と接する最初の窓口である。筆者は閲覧の窓口で利用者と接した時、利用者から様々な質問を受けることに驚き、困惑した。これはアーカイブズ機関に勤務してい

る者は誰にでも経験があるだろう。このような問題を解決するため、アーカイブズ学の中でレファレンスは十分に考察するに値する分野である。

では、利用者からの質問に対し、アーキビストは専門職としてどう答えれば良いだろうか。ベストプラクティスはあるのか、アーキビストはレファレンス対応をする際は、何の知識を使っているのだろうか、そして多くの知識を持っているだけでなく、利用者の問題へアプローチ方法をどのように理解し、使用しているのか、という疑問を筆者は持っていた。

筆者はこれらの問いに答えるための手がかりとして、Wendy M. Duff、Elizabeth Yakel と Helen Tibbo の論考“Archival Reference Knowledge”<sup>(3)</sup>を用いて、レファレンスサービスを行う時に必要な知識について考察することにした。

Duffらは、論考中で「有能なレファレンスアーキビストになるための研究」が不足していることを指摘している。「(以前の研究では)レファレンスアーキビストに焦点を当てたいいくつかの研究が含まれているが、アーキビストが質の高いレファレンスサービスを提供するときに参照する知識の見解や利用者の意見を研究した調査はない」と述べている。以上のような先行研究調査を踏まえて、オンライン調査とインタビュー調査を行った。そしてレファレンスを行う時に必要な知識が明らかにし、この調査結果から Archival Reference Knowledge Model (以下、ARKモデル)を開発した。

本論文ではARKモデルの日本語訳と解説を試みる。そして、埼玉県立文書館の利用者からの質問を事例とし、ARKモデルのどの

知識を参照し対応したのかを検討していく。

アーキビストの専門性はどのように定義するのかという、問いに明確な答えを出すことは難しい。本論文ではアーキビストのレファレンスという観点から考察をしていくことで、アーキビストの専門性に言及していく。そして、この専門性を論じることで、レファレンスサービスを向上させることを目的とする。

## 2 文献調査

ここではレファレンスの定義について述べ、日本ではレファレンスの知識についてどのように考えられてきたのかを調査する。

ICAのターミノロジーでは、レファレンスサービス（Reference service）を

「利用者のアーカイブズ資料利用を援助することに関する活動領域。記録／アーカイブズについての、又はそれらからの情報を提供し、閲覧室で所蔵資料を利用できるようにし、並びに複写物又は複製物を提供することを含む。」

と定義している<sup>(7)</sup>。『アーカイブ辞典』では「レファレンス」を

「窓口サービス、利用者サービスとしてのレファレンスも、文書館の重要な業務である。資料と利用者を結びつけるのがレファレンスである。資料についての情報提供、閲覧・複写や複製サービスもこれに含まれる。」

と定義している<sup>(8)</sup>。以上のように、アーカイブズ機関が利用者を支援する目的で行う行為という認識は、海外と日本で大きな差はない。次にレファレンスに関する論考を紹介していく。

白井哲哉氏の論考「文書館の利用と普及—利用者の立場から」では、レファレンス業務を普及活動の観点から論じている<sup>(9)</sup>。利用・普及活動の中のひとつとしてレファレンス業務を

挙げており、アーカイブズ資料について深い知識を持たない利用者に対して、専門的知識を有する職員が必要と述べている。白井氏は「どれほど検索機器が発達しようとも、多くの知識を専門性の下に統合された専門職員の助言のほうが適切であるべきであり、それこそがレファレンス業務である。文書館のソフトウェアと言うべき専門職員のレファレンス能力を各館はもっと尊重し、活用すべきである。」と述べており、アーキビストのレファレンス能力の必要性を説明している<sup>(10)</sup>。

田嶋知宏氏は「アーカイブズにおけるレファレンスサービス」の中で、欧米のレファレンスサービス論を紹介し、日本におけるレファレンスサービスは「『対利用者サービス』として考えられてきた」と指摘している<sup>(11)</sup>。論考の後半で、田嶋氏は東京都公文書館と埼玉県立文書館をインタビュー調査し、下記のレファレンスツールの必要性を述べている<sup>(12)</sup>。

- ・所蔵目録(概要目録、内容目録、基本目録)
- ・史料所在調査目録
- ・編纂資料
- ・翻刻史料
- ・各種事典、辞典
- ・翻刻史料と現物史料を繋ぐインデックス
- ・資料を活用した研究情報
- ・施設概要・年報・館報
- ・他施設や類縁機関のディレクトリー
- ・レファレンス記録
- ・各種データベース
- ・館内案内図

また、武田雅史氏は自身の経験から、公文書館の利用者サービスの在り方を模索している。「公文書館における利用者サービスのあり方について—レファレンス・サービス・モデルを通して—」では図書館と公文書館のレファレンスの比較した。武田氏は「公文書に関するレファレンスを行うには目録検索を補うためのツールやマニュアルが必要」と述べている<sup>(13)</sup>。その後、札幌市の歴史的公文書の現

状に即した、レファレンスツールとマニュアルの主題を挙げている。

嶋田氏と武田氏に共通することは、レファレンスサービスを行うアーキビストを助ける道具としてレファレンスツールの充実を訴えている。ツールは不十分なレファレンス能力を補う有効な手段である。しかし、小原氏が指摘した「突然の辞令」でアーキビストになった職員に、レファレンスツールを使いこなすことは可能だろうか。使いこなせたとしても時間が必要だと推測できる。このような問題を解決するには、根本的な解決策を示す必要がある。つまりレファレンスの前提となる知識の理解が必要だ。

アーキビストが持つ知識を視覚化、体系化することは重要であり、良いレファレンスツール、アーキビスト教育、アーカイブズ学や周辺領域の知識を組み合わせるものではないか。レファレンス時にツールだけでは解決できない問題を洗い出すことで、アーキビストの専門性を考える糸口となるだろう。

### 3 専門職としての現状

日本では専門職としてアーキビストが、どのようなレファレンスサービスに関する声明を発表したのか、簡単に紹介していく。

日本におけるアーキビストを最初に定めた法律は1987年の公文書館法である。第4条の2項には「公文書館には、館長、歴史資料として重要な公文書等についての調査研究を行う専門職員その他必要な職員を置くものとする。」とされている。しかしここでは、専門職が「調査研究を行う」ことしか明記されておらず、調査研究の内容まではわからない。

2012年には日本アーカイブズ学会が「日本アーカイブズ学会登録アーキビスト制度」を創設した<sup>14)</sup>。

2017年、「アーキビストの職務基準」が国立公文書館から公表された。これは2016年に全国公文書館長会議で初めて公表された。その後、各関係機関と調整をしながら最終版の公表に向けて準備している。職務基準書では

レファレンスサービスで以下のように言及している<sup>15)</sup>。

#### No16 レファレンス

内容 所蔵資料等に関する様々な問い合わせ（利用希望者資料及び関連資料の所蔵確認、資料の解読支援、関係資料の所蔵先等）に対応する。

遂行要件

- ・ 所蔵資料に関する理解
- ・ アーカイブズ（記録資料）に係る調査研究能力
- ・ 所蔵資料の目録及び検索方法に関する理解
- ・ 公文書作成機関の文書管理制度に関する理解
- ・ 公文書作成機関の歴史、組織・施策や作成文書に関する理解
- ・ 公文書作成における政策の検討から実施に至る過程及び実績に関する理解
- ・ アーカイブズ機関における保存及び利用に関する理解
- ・ 基礎的な資料読解能力
- ・ 外国語の基礎的な読解能力

【より高度なレベルで遂行するために必要な要件】

- ・ 他のアーカイブズ機関、民間に存在する関連資料の所在情報及びその内容に関する知識
- ・ 過去に移管された公文書及びその利用状況に関する知識
- ・ 過去に寄贈・寄託された文書及びその利用状況に関する知識
- ・ 専門的な資料読解能力
- ・ 外国語の読解及びコミュニケーション能力

また、「No15閲覧等への対応」でも、レファレンスについて言及している。

#### No15閲覧等への対応

内容 アーカイブズ機関の基本的なサービスである閲覧利用に対応する。各利用者の様々なニーズを踏まえ、そのニーズに応じた所蔵

資料を、各 利用者のプライバシーを尊重しつつ、適切な媒体をもって提供する。なお、他機関への貸出、さらに公文書作成機関の職員への利用対応も含める。

さらに、利用制限事由にギア等する情報が記録されている資料については、利用者に対し適切な利用手段（墨塗り等を施した複製物の提供等）をもって、利用者のニーズに可能な限り応える。

遂行要件

- ・アーカイブズ機関における保存及び利用に関する理解
- ・所蔵資料の目録及び検索方法に関する理解
- ・個人情報保護法及び関係条例等に関する知識

【より高度なレベルで遂行するために必要な要件】

- ・公文書作成機関の文書管理制度に関する理解
- ・公文書作成機関の歴史、組織・施策や作成文書に関する理解
- ・所蔵資料に関する理解
- ・著作権法に関する知識
- ・外国語の読解及びコミュニケーション能力

この職務基準書ではレファレンスに必要な知識を網羅的に挙げ、「より高度なレベルで遂行するために必要な要件」と段階的に区別している。このようにレファレンス知識を可視化したことは、レファレンスの分野にとって重要だろう。

## 4 Archival Reference Knowledge

1章で述べたように、ここでは Weddy Duff らのレファレンスサービスに関する調査結果を報告する。

### 4-1 予備調査

Wendy Duff らは Elizabeth Yakel と Deborah Torres のレファレンス知識モデルを出発点とし、このモデルが唯一最良のもの

であるのかを検証した。Yakel らはレファレンス知識を下記の3つのタイプに分類されている。<sup>(16)</sup>

- ・（資料が存在している）領域の知識、
- ・資料読解能力
- ・アーカイブズ学の知識

「資料が存在している領域の知識」とは、アーカイブズ資料や調査対象への理解を深める知識のことだと Yakel は述べている。「資料読解能力」はテキストであるかのようにオブジェクトやオブジェクトであるかのようにテキストを読み取る批評、分析、教育の実践」能力と説明している。「アーカイブズ学の知識」は「アーカイバルの原則、慣習、機関の知識、および主要な情報源とその代理の関係の理解」と述べている。<sup>(17)</sup>

Duff らはこの3タイプは良いレファレンスに唯一の知識なのかと疑問を投げかけている。そして利用者はどのような「レファレンスアーキビストを評価するのか」、または「他のタイプの知識を持つレファレンススタッフを求めているか」と疑問を続けている。これらの疑問に答えるために研究を行った。

Duff らの研究は、利用者からの意見を取り入れたレファレンスを研究することで、従来の研究とは異なる新しい視点を持つと考えられる。

### 4-2 RAO 調査

Duff らは Yakel らが提唱する3タイプの知識について、検証するためオンライン調査とインタビュー調査の2通りの方法で調査を行った。

1つの方法はオンラインアンケート調査である。2010年7月1日から10月31日までの期間で、アメリカンアーキビスト協会の「レファレンス、アクセス、アウトリーチ部門」<sup>(18)</sup>でアンケート調査（以下、ROA 調査）を行った。

この ROA 調査の回答は、オンライン上で

募集し、45人のアーキビストから回答を得た。RAO 調査はレファレンスに特化した調査ではなく、アクセス、アウトリーチに関連する多くの質問を含んでいた<sup>(19)</sup>。Duffらはレファレンスアーキビストになるために必要な知識とスキルについて、下記の2つの質問に着目し、回答結果を分析した。

1. 効果的なレファレンスアーキビストにはどのようなコアスキルが不可欠ですか？
2. レファレンスサービスにはどのような追加スキルが有用ですか？

回答結果は表1の通りである。また、この調査は回答率が低かったので偏っている可能性を指摘している<sup>(20)</sup>。

#### 4-3 インタビュー調査

次にDuffらはインタビューによる調査を行った。学術アーカイブズ利用者28名（教授12名、学生16名）と政府機関のアーカイブズ利用者29名（計11名、政府職員11名、一般研究者7名）にインタビュー調査を行った<sup>(21)</sup>。

参加者にはアーカイブズ資料を用いた研究で、良い経験と悪い経験、そして、レファレンスと調査方法について尋ねた。具体的には「優れたレファレンスサービスのためには、どのような資質があると思われますか」などの質問をした。また、アーカイブの経験に最も大きな影響を与える3つの要素をリストアップするよう依頼した<sup>(22)</sup>。

このインタビュー調査の限界点についてDuffらは2点指摘している。1点目に、インタビューは、教授、大学生、政府のアーカイブズの利用者の見解を反映しており、あらゆる種類のアーカイブズ機関の利用者の意見を代表するものでないこと。2点目は、インタビューはアーキビストと直接会話をした経験や、アーカイブズ資料を直接手に取って閲覧した経験を語っており、アーキビストとアーカイブズ資料や遠隔で対話した利用者を募

集していなかったことだ。つまりデジタルアーカイブズの利用者や電話、メールによるレファレンスの経験は含まれていないことに注意<sup>(23)</sup>しなくてはならない。

## 5 ARK モデル

この2つの調査結果をもとに、Duffらは「Archival Reference Knowledge モデル」（以下、ARK モデル）を開発した。ARK モデルは大きく3つのカテゴリーから成り立つ。

- ・研究知識（Research Knowledge）
- ・コレクション知識（Collection Knowledge）
- ・相互作用知識（Interaction Knowledge）

5章ではARK モデルの内容を説明する。3つの知識の関係性は図1の通りである。

#### 5-1 研究知識

研究知識は下記の3つに分類されている。

- ・領域知識（Domain Knowledge）
- ・資料読解力（Artifactual literacy）
- ・調査方法（アーカイブズ学の知識）  
（Research methodologies and historiography / Archival intelligence）

「領域知識」とは資料が存在している領域の知識、または利用者が研究している主題の理解のことである。具体的には「歴史の背景」、「幅広い歴史的知識」、または「機関の保有する／地域に関する一般的な歴史的知識」と解説している<sup>(24)</sup>。あるインタビューの研究者は、「アーキビストは歴史家の知識を持っており、これは私の研究において大きな範囲である。」と述べている<sup>(25)</sup>。

「資料読解力」とは「テキストをオブジェクトとして読み取る方法の理解」、「様々なドキュメンタリー・フォームの解釈方法」、「主要ソース・コレクションに存在する様々なジャンルとジャンルシステム間のアクセス方法」が含まれると説明している<sup>(26)</sup>。

「調査方法（アーカイブズ学の知識）」を「アーカイブの原則、実践、制度の研究者の知識、

および主要な情報源とその代理の関係の理解」と Yakel と Torres は定義している。インタビューー学生の利用者の多くは「レファレンスアーキビストから、アーカイブズ学の知識に関連する情報を得ることの価値を理解している」と述べている<sup>(27)</sup>。

### 5-2 コレクション知識

コレクション知識は

- ・コレクション全体の知識 (Holdings knowledge)
- ・コンテキスト知識 (Contextual knowledge)

から成り立っている。このカテゴリーは、コレクションに関する知識を示している。インタビュー調査参加者の半数以上がアーカイブズ・コレクションの深い知識を持ったアーキビストとのやりとりを説明した<sup>(28)</sup>。

「コレクション全体の知識」と自機関がどのような資料を所蔵しているか、またはしていないのかという知識のことである。Duff らは、インタビューーが「アーキビストはしばしばコレクションに含まれていないものを知り、関連性のない資料から利用者を遠ざけることができる」ことを語ったことからこの知識に着目した<sup>(30)</sup>。

「コンテキスト知識」について、レファレンス・アーキビストが資料の出所に関する知識など、資料収集に関するコンテキスト的知識を有するべきであることを示している<sup>(31)</sup>。

### 5-3 相互作用知識

「相互作用知識」とはレファレンスアーキビストは、ユーザーのニーズを理解し、それらのニーズを満たすために関連する資料を特定するために、必要とする知識だと説明している。下記の3つのカテゴリーに分類している。

- ・コミュニケーション能力 (People)
- ・機関 (Knowledge of archival institutions and practices / Institution)
- ・アクセスシステム (Access systems)

「コミュニケーション能力」はリスニング

スキルや、情報収集行動の理解だけでなく、利用者との関係構築のテクニックなど、幅広い能力を含んでいると Duff らは指摘している<sup>(32)</sup>。

「機関知識」には、参照サービスポリシーの知識だけでなく、アクセスを制限するアーカイブのルールと手順に関する知識も含まれます。

「アクセスシステム」は情報検索に関連する知識には、データベースの知識、検索技術、発見支援の構造、およびアクセスに関する表現が含まれる<sup>(33)</sup>。

### 5-4 調査結果

表1からアーキビストは利用者よりも、資料が存在する領域の知識、コミュニケーション能力、アクセス能力を重視している。また、利用者はアーキビストよりも、レファレンスの際にコンテキスト知識を重視している。これは、コンテキスト知識を備えることはアーキビストにとって当たり前のことかもしれないが、それが無い利用者にとっては、アーキビストと対話することで印象に残っていた結果だろうと、筆者は考えている。Duff の論考のなかで、(インタビューーの)「学生は、資料を見つけるアーキビストの能力が『神秘的』であると示唆しました」と述べられていることが理由だ<sup>(34)</sup>。

Duff の調査はレファレンス知識を体系化するだけでなく、アーキビストと利用者の意識差について明らかにした。レファレンスサービス時に、アーキビストと利用者の何を重視するのか、していないのかという研究は、日本ではあまり例がなく、注目されていない分野であるので、非常に有意義なものである。

利用者がわかりやすいレファレンスを行うためには、アーキビストとの考え方の違いと保有している知識の違いに注意する必要がある。

## 6 ARK モデルの活用

Duff らは ARK モデルを使い、英語圏のア

ーキビスト教育ガイドラインを比較した<sup>65)</sup>。本稿では、埼玉県立文書館が受けたレファレンス事例と比較することで、ARK モデルに関する考察をしていく。質問と回答をいくつか紹介し、その質問の回答がARK モデルのどの知識分野に当てはまるかを推測する。なお、この回答はあくまで一回答例である。「→」以下が回答例である。

6-1 「埼玉県の県令について知りたい」  
→『埼玉県史』等の図書を紹介。

これは埼玉県史の基本的知識が必要なので、「領域知識」が求められる。アーキビストはどの資料を紹介するかを利用者と話しながら探っていく必要があるので、「コミュニケーション能力」も求められる。

6-2 「資料を検索したいのだけが見つからない」  
→文書館の web ページ「資料検索」を紹介。

埼玉県立文書館はインターネット上で「検索手段」を使って、閲覧したい資料を探することができる。この時、どのような検索ワードを入力するか、検索して出てきた画面の資料番号を出納するかなどの知識が求められている。これは相互作用知識の「アクセスシステム」の領域である。

6-3 「住宅地図が見たい」  
→住宅地図の紹介。

埼玉県立文書館には地図センターが存在している。ここには航空写真や地図が保存されている。地図といっても種類が多く、どのような地図が保存、閲覧されているかを把握していなければ、『住宅地図』が閲覧可能かわからない。この知識は「コレクション全体の知識」に相当する。

また、『住宅地図』は戸別各表示地図なので、時期によって名称が変わっていること、地番の表示が必要などの地理学の知識も必要である。そのため、この事例では「領域知識」

も使用している。

6-4 「本庄宿（駅）周辺の道のうつりかわりのわかる資料がみたい」  
→近代の地図、本庄市作成地図、古文書の絵図を紹介。

これは近代に作成された地図だけでなく、古文書の絵図も一緒に紹介している事例である。レファレンスを受けたアーカイブズ機関は、自機関全体でどのような資料を収蔵しているのか、していないのかを把握する必要がある。これも「コレクション全体の知識」を使用して回答する事例である。

6-5 「古い本を読みたいので読み方を教えて欲しい」  
→辞典や入門書をすすめ、簡単にレクチャーした。夏の講座をお勧めした。

これは資料紹介をするというより、利用者を育てるという意味で回答している。利用者がどのレベルでくずし字を学習したいのかを聞き取り、適切なレベルの図書、講座を紹介している。これは「コミュニケーション能力」が必要だと推測される。

6-6 「埼玉県報の H22年はないか」  
→紙ベースはなし。県の web ページで H19.4 から確認できる。ほか、県政情報センターでも閲覧が可能。

埼玉県報は文書館で所蔵しているが、この質問をした利用者の場合、県報の内容を知りたいという意味で、埼玉県報の web ページを紹介している。これは相互作用知識という、利用者のニーズにあったものを適切に紹介できる能力を使っている。代替物を提供することは他機関の所蔵資料を知っている必要があるため、「機関」の知識を使用している。

## 7 今後の課題

Duff らの研究は2013年に発表されたもので、現在のアーカイブズを取り巻く環境と異なっている。インターネット環境の発達やア

アーカイブズ学の発展を考慮し、日本の環境にあったレファレンス研究を進めていかななくては<sup>96)</sup>いけない。

また、本論文では日本のアーキビスト教育についての考察が不十分である。現在、どのようなレファレンスサービスの教育、研修が行われているのかを調査する必要がある。

## 8 おわりに

本論文では、ARK モデルを日本語に翻訳し、実際に埼玉県立文書館であったレファレンス事例を比較することで、アーキビストがレファレンスに使用している知識を明らかにした。レファレンス知識を明らかにすることで、アーキビストが多様な知識・能力を駆使してレファレンスサービスを行っていることがわかった。本論文で明らかになった知識を、アーキビストが場面に応じて使いこなすことで、より良いレファレンスサービスが行うことができるかと推測される。

レファレンス研究はアーキビスト教育に役立つ。レファレンスサービスは経験だけではなく、アーカイブズ学の知識と継続的な努力・学習が必要である。アーカイブズの利用者からの質問に正解はないため、レファレンス研究は難しい。しかし、ARK モデルのように

知識という見えないものを可視化することで、明らかになることがあった。今後、さらに研究を続けて、レファレンス研究やアーキビスト教育に寄与していきたい。

### 註

- (1) 小原由美子「アーキビストの教育と専門職 アメリカとフランスの事例」(アーカイブズ (12))、2003年、国立公文書館、p. 42
- (2) 大木悠佑「専門職としてのアーキビストの役割を 考える —テリー・クックの論考をてがかりに一」(学習院大学人文科学論集25号)、2016年、学習院大学、p. 260
- (3) Wendy M. Duff, Elizabeth Yakel, and Helen Tibbo, "Archival Reference Knowledge", *The American Archivist* (Vol. 76, No. 1), Spring/Summer 2013, pp.68-94.
- (4) Ibid, pp. 70
- (5) Ibid, pp. 71
- (6) International council on Archives (国際アーカイブズ協議会) の略。
- (7) "Reference service" <http://www.ciscra.org/mat/mat/term/4019/4843> (2018年11月20日確認)
- (8) 大西愛『アーカイブ辞典』大阪大学出版、2003年、p. 123-124
- (9) 白井哲哉「文書館の利用と普及—利用者の立場から」『アーカイブズの科学 (上)』国文学資料館史料館、2003年、p. 347-362
- (10) 同上、p. 357
- (11) 田嶋知宏「アーカイブズにおけるレファレンスサービス」情報社会試論 Vol. 11、2006年、p. 83
- (12) 同上、p. 91
- (13) 武田雅史「公文書館における利用者サービスの

表 1

知識の種類	オンライン調査 (回答45人)	インタビュー調査 (回答57人)
研究知識		
領域知識	24 (53%)	16 (28%)
識字能力	1 (2%)	6 (11%)
調査方法・アーカイブズ学の知識	2 (4%)	1 (2%)
コレクション知識		
コレクション全体の知識	26 (58%)	32 (56%)
コンテキスト知識	0 (0%)	5 (9%)
相互作用知識		
コミュニケーション能力	24 (53%)	12 (21%)
機関	12 (27%)	16 (28%)
アクセスシステム	10 (22%)	0 (0%)



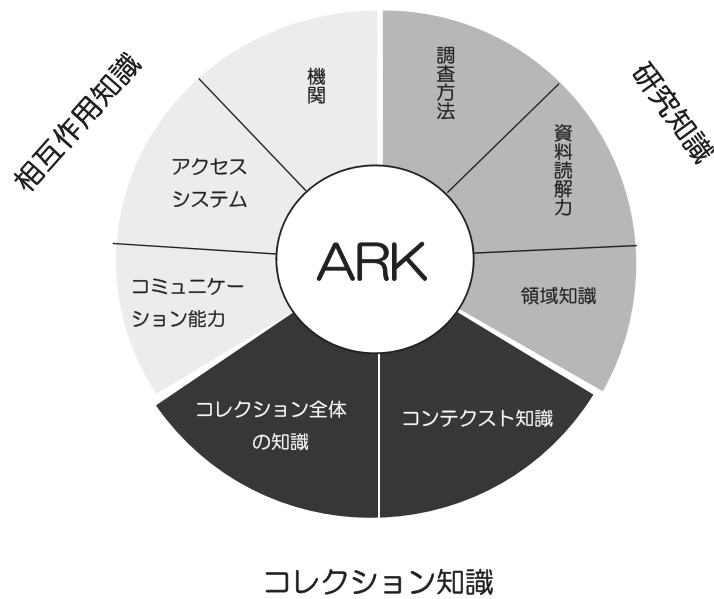


図1 ARK モデル (Duff, Archival Reference Knowledge より岡崎作成)

- あり方について—レファレンス・サービス・モデルを通して—」(札幌市文化資料室研究紀要—公文書館への道—第2号) 2010年、札幌市文化資料室、p. 95-96
- (14) 規定等は次のURLに掲載。http://www.jsas.info/modules/aboutJSAS/index.php?id=13 (2018年11月20日確認)
- (15) 全文は以下のURLに掲載。  
http://www.archives.go.jp/about/report/pdf/syokumukijunsyo.pdf (2018年11月20日確認)
- (16) Elizabeth Yakel and Deborah Torres “AI: Archival Intelligence and User Expertise”, *The American Archivist*, Spring/Summer 2003, Vol. 66, No. 1, pp. 51-78.
- (17) Duff, op.cit., pp 70-72
- (18) The Society of American Archivist. アメリカアーキビスト協会は1963年に設立されたアメリカのアーキビスト専門家団体。Reference, Access and Outreach Section。レファレンス、アクセス、アウトリーチの問題を扱うアメリカアーキビスト協会の一部門。  
https://www2.archivists.org/groups/reference-access-and-outreach-section (2018年11月27日確認)
- (19) このアンケートの調査結果を公表していたURLリンクは切れており、現在では閲覧できない。(2018年11月27日確認)
- (20) Duff, op.cit., pp.75
- (21) Ibid, pp.70
- (22) Ibid, pp.72
- (23) Ibid, pp.75
- (24) Ibid, pp.76
- (25) Ibid, pp.76
- (26) Yakel, op.cit, pp. 52
- (27) Duff, op.cit., pp.77-88
- (28) Ibid, pp.78
- (29) Ibid, pp.90
- (30) Ibid, pp.80. 利用者によっては、アーキビストがあまりにも多くの指示を出して、興味深い資料から遮断している可能性を指摘している。
- (31) Ibid, pp.87
- (32) Ibid, pp.78. しかし、利用者は誰でもアーキビストとの良好な関係を望んでいるわけではない。Duff (pp. 81) は「状況によっては、(利用者が) アーキビストとの良好な関係を故意に構築すると、研究者に不公平な利点がもたらされる可能性がある。」と、注意を促している。
- (33) Ibid, pp.87
- (34) Ibid, pp.79
- (35) Ibid, pp.87-90. オーストラリアアーキビスト協会の“Statement of Knowledge for Recordkeeping Professionals” (2011)、カナダアーキビスト協会の“Guidelines for the Development of a Two-Year Curriculum for a Master of Archival Studies” (1990)、イギリス・アイルランドアーカイブズと記録管理協会の“Accreditation of Post-Graduate Qualifications in Archives and Records Management” (2010)、アメリカ図書館協会・大学研究図書館協会の“Guidelines: Competencies for Special Collections Professionals” (2008)、アメリカアーキビスト協会の“Guidelines for a Graduate Program in Archival Studies” (2011) を比較している。
- (36) Ibid, pp.90-91. 論文中では、「アーキビストが“More Product, Less Process” (MPLP) の時代に、コレクションの詳細な知識をどのように得ることができるか」という近年のアーカイブズ学の課題を挙げている。