

情報行動研究の概念枠組み

The conceptual frameworks in information behavior research

岡澤和世

1. 序 論

本論文の目的は、Karen E. Pettigrew、Roya Fidel、Harry Bruce の論文、Conceptual Frameworks in Information Behavior¹⁾を中心に、Dervin & Nilanによるユーザー主導のパラダイム・シフト以降の情報行動研究文献の主要概念の進展を追跡することである。情報行動研究は1960年代から長い軌跡を経て現在に至っている情報学の一領域である。この研究史については『図書館情報学研究の歩み』²⁾を参照されたい。Dervinらは情報学年報、ARIST (*Annual Review of Information Science and Technology*)の主要文献レビュー³⁾の中で、この分野の概念を中心にした文献を〈ポスト-1978〉と呼び、それまでの研究法とは異なる変化が現われたことを強調した。その中で従来の調査研究の欠点を指摘し、情報行動研究の基盤として社会科学からの理論を借り出すしかなかった理由を3点挙げている。①理論の概念枠組みを発展させるため、②基本的な仮説と定義を明らかにするため、③理論の予測価値を修正するためである。彼らの文献展望によれば、情報行動研究のレビュー文献の中に顕著なパラダイム・シフトが見られたという。すなわち、システム/リソースアプローチから選択的アプローチへの移行が観察されたと指摘している³⁾。

このアプローチの特徴として、その概念枠組みの中心は生産的で活発なユーザーであり、主観的な情報と体系的個人主義が有望な幹線であると指摘し、これらを代表する研究例として、①Taylorらの付加価値アプローチ (value-added approach)⁴⁾、②Dervinの意味付与アプローチ (sense-making approach)⁵⁾、Belkinらの知識の変則状態アプローチ (ASK-approach)⁶⁾など多数をあげている。

Hewinsは1990年のARISTレビューを担当し、情報行動の調査にこのアプローチが使われ、情報システム設計管理に生かされ始めていると指摘した。また、枠組みに認知アプローチが広く普及してきたとも述べている⁷⁾。

しかし、彼らの指摘するように、情報行動研究には真にユーザーとシステムの理解につながるような新しいアプローチが生まれたのであろうか。それらは本当に共通の仮説と定義を持つ理論の核に向かっていくものなのか。これに答えるのがこの論文の目的である。確かに数の上から言えば情報行動研究における概念発展と研究関心は著しく増加している。例え

ば、(1) 1996年以来、4つの国際会議が欧州で開催 (ISIC-1, 2, 3, 4) された^{8), 9), 10), 11)}。
 (2) 1999年、アメリカ情報学会 (ASIS) が情報行動研究の支部、SIGUSEを創設した。
 (3) 同じく、1999年には主要雑誌、*Journal Information Processing & Management* が *Information Seeking in Contexts* の特集号を刊行した。(4) 2001年、*Library & Information Science Research* に多くの研究者が論文を掲載した¹²⁾ などの動向である。

その一連の流れの中で、Wilsonは情報行動論の概説を行った¹³⁾。その中で、彼は情報行動という名称は学術研究対象語として適切か否かの論争に対してその妥当性を論じている。Wilsonは「情報行動とは人間行動の総称であり、情報源と経路の関係、能動的・受動的情報探索、情報利用などが含まれる」と定義している。今ではこの用語は広く受け入れられている。ここでは情報行動研究を「人が情報をいろいろなコンテキストの中でどのように要求し、探し、与え、使うかの研究」と定義する。この中には職場も日常生活も含まれる。この定義はWilsonの定義と符合している。彼によれば、情報探索行動、情報検索行動、情報利用行動は情報行動のサブカテゴリーである¹³⁾。

2. 理論の発生源

では、情報行動研究の理論はどこから来たのだろうか。これまで行われてきた研究によると、情報学は本格的に理論を論じてこなかったという理由で、〈理論前〉の状態にあると言われてきた。しかしこれを情報行動研究文献だけに限ってみると興味深い結果になる。

- ①Julineの調査—1990-1994年、雑誌論文を分析。165件の28%が理論を基にしていた¹⁴⁾。
- ②Juline & Duggenの調査—1984-1985年、1995-1998年、300件の研究報告書を分析。18.3%が理論を基にしていた¹⁵⁾。
- ③Jarvelin & Vakkariの調査—1965年、1975年、1985年の情報探索論文を分析¹⁶⁾。概念枠組みを採用していたのはたった6-8%にすぎなかった。

これらの結果から、Julienは情報行動研究分野では理論を基にした学術論文や研究者が増えていると指摘している¹⁴⁾。これらの報告の傾向をみる限り、情報行動研究においては概念枠組みを導入した研究が増えていることは明らかのように思われる。

それでは情報学全体についてはどうであろうか。Pettigrew & Mckechineは1993-1998年の6年間の主要雑誌6誌から1160件の論文を調査し、次のような分析結果を提示している。調査期間中の分析—34.1%。それ以前の分析—10-21%。その中で、情報行動研究論文—95件、うち理論使用—58.9% (1件につき1.99理論、理論を扱った論文に限定すると3.37/1件)¹⁷⁾。

また、Mckechnieらの調査によれば、情報行動研究で引用された理論の内訳を分析した結果、社会科学 (64.4%)、情報科学 (28.7%)、自然科学 (5.9%)、人文科学 (1.0%)¹⁸⁾ であった。

それでは、情報行動研究に社会科学理論がこれほど使われている理由はなんだろう。上で述べたようにその理由をDervinとNilanは3つあげている。その根拠として彼らは、Dervinの意味付与理論とKuhlthauの情報探索過程論¹⁹⁾が繰り返し引用されている事実を挙げている。しかし、Pettigrewらの調査の分析結果によると、これらの理論のインパクトは情報学分野のみに限られている¹⁷⁾。確かに、情報行動研究分野は情報学の他の下部分野に比べると相当数理論を取り上げている分野ではあるけれども、ごく少数の理論が頻繁に繰り返し使われている分野であると、彼女らは結論している¹⁸⁾。

3. 情報行動研究の3つの概念枠組み

本論文では行動研究の概念枠組みとして現在浮上している3つの流れ、(1)認知アプローチ個人を情報行動を前に押し出す主力と考える、(2)社会アプローチ社会コンテクストに着目する枠組み、(3)多面アプローチ、について言及する。

3.1 認知アプローチ

DervinとNilanは情報行動の認知行動に着目し、情報要求の評価に認知アプローチを進展させる必要性を説いた。1980年中頃から多くの研究者が自らを認知的視点を持つ研究者であると同定した²¹⁾。この考え方に最も大きな影響を受けたのが情報行動研究であった。情報行動研究者の認知視点の定義がすべて同一であったわけではないが、この視点の神髄とその重要性の指摘はほとんど共通していた。このアプローチでは認知視点こそが情報行動を理解するための起点であり、構造集合 (constructs set) であると定義する。その焦点は個人の特性にある。ここでの情報行動研究とは個人の情報行動の認知的・情緒的動機を解明するリサーチを意味する。認知視点は情報行動のコンテクストを問題にしない。この意味で社会的認識とは区別される。社会認識論ではコンテクストが情報行動理解の焦点になる。

認知的視点の神髄は個人の知識構造という概念である。知識構造は各個人のモデルが世界を形成する概念関係集合である。以下、この視点に立っての研究例を数例挙げ解説する。

- (1) Ellisの調査；シェフィールド大学の社会科学者の情報探索行動を調べ、6つの特性を明らかにした。①開始、②関係付け (chaining)、③ブラウジング、④差別化 (differentiating)、⑤モニタリング (monitoring)、⑥抽出 (extracting)²⁰⁾。認知視点から見た彼の研究の重要性はその後の追跡調査からも明らかになった。
- (2) Chooたちの調査；Ellisのモデルを再調査し、枠組みを拡大し、新しい特性をウェブ検索時代に適応できるようにした²¹⁾。
- (3) Aguilarの調査；指示のない視点、条件付き視点、非公式の検索、公式の検索を取り入れた枠組みを設定した²²⁾。
- (4) Kuhlthauのland mark study；情報探索過程モデルの実証例。彼女のこのモデルは1990

年代の多くの情報行動研究者に引用された²³⁾。

その他のこのアプローチ採用者として、Vakkari, Brown, Bruce, Yerbury & Paker, Sandstrom, Bates, Cole, Wilson, Erdeldz など。各説明はここでは枚数の関係上省略する。

3.2 社会アプローチ

社会コンテキストに注目した情報行動研究アプローチは1990年代初め頃からゆるやかに現れ始めた。そして徐々に目立つようになってきた。情報行動の社会的・社会文化的・社会言語学を連想させる意味 (meanings) と価値 (values) に着目し、社会枠組みを基底にした調査は自然主義的なアプローチを採用する傾向が強い。この考えは主に情報行動内部で流行していった。ここでは社会枠組みをコンテキストの意味を運ぶもの (carrier of meaning) と解釈し、経験則と考える。この意味で、社会アプローチは、情報行動を認知枠組みの外側にある現象と考える。このアプローチの最大の貢献者は Chatman とその一連の研究である。彼女は情報行動研究のために3つの枠組みを考え出した。

(1) 情報欠乏論 (theory of information poverty)、(2) 包囲の中での生活理論 (theory of life in the round)、(3) 規制行動論 (theory of normative behavior)

- (1) 情報欠乏論；1980年代後半から1990年代初めに掛けて彼女が構築した幾つかの民族誌学調査から生まれ育った考え方。彼女はいろいろな小世界設定の中に流れる日常的な情報の流れを調査するために社会科学から様々な理論を借り出した。①普及理論、オピニオン・リーダーシップ、疎外理論 (alienation theory)－working-poor調査のため (1985、1987)。②満足感理論 (gratification theory)－大きな大学での守衛の実態調査 (1987、1990)。③社会ネットワーク理論－退職者集合住宅に住む女性高齢者の調査 (1991、1992)。

情報欠乏論の基盤となる4つの主要概念－①ごまかし (deception)、②リスク・テイクング (risk taking)、③秘密、④状況の適合性 (situational relevance)。

彼女によれば、人はある情報があれば、日々の関心事や厄介な問題に対処できることが分かっている、その情報を無視する方を選ぶことがある。これは自分が今、無意味な世界に住んでいることを他人に知られたくないために、旨くやっているという印象を与えようとする個人の自己防衛行動である。これが崩れると欠乏世界の境界線を越えることになる。この意味で、この理論は個人が自分の周囲を取り囲む不信の高い世界で生き残るために、自分の生活経験をいかに定義し使うかを説明している。たとえ、重要であり、使えば有効であることが分かっている情報であっても、自分にとって身分不相応であると感じたり、高額だったりすればそれを無視せざるをえない²⁴⁾。

- (2) 包囲の中での生活論；彼女は最近の研究でさらにこの概念に2つ、①社会規範、②自己防衛行為を加え、その誕生根拠を解説している。さらに女囚刑務所での彼女たちの情報行動分析から第3の概念－世界観を加えた。この3つの概念がこの理論の基礎を構成している。これはこの世界のメンバーがより体系的でよく定義された正確な情報のあるラウンド

の中であっても、外に向かうダイナミックな行動を取ることを示唆している。この外の世界は極めて不正確ではあるが、驚異的に不確実性を容認している世界である。この理論は6つの命題から構成されている。その中の2つは、人は自分の小世界の境界線を情報を探すために決して越えないということと、探す必要がなければ情報を無視するということである。小世界の住民たちは情報探索の必要性を否定する十分な確信、慰労、娯楽、状況予知能力を持っていると彼女は指摘する²⁵⁾。

(3) 規範行動理論；同じ文化空間を共有している人々の毎日の生活がいかに共通した日々の繰り返しの出来事によって行われているかという特徴に着目した。この理論は4つの概念を有する。①社会規範、②社会タイプ、③世界観、④情報行動。

この理論の5つの命題文：命題1；社会規範は一つの基準である。命題2；この世界のメンバーは従順を選ぶ。命題3；世界観は規範の価値によって形成される。命題4；現実の日常生活にはある信念が含まれる。命題5；人間の情報行動は一つの構成物である²⁶⁾。

Chatman の概念が情報行動研究にどんな役割を果たすかは未知数であり、未だ始まったばかりである。今後、日常生活状況の社会的側面に着目したアプローチがいろいろな設定の中で広く検証されることが期待されている。

社会アプローチの調査例：Burnett らの調査－仮想コミュニティとフェミニスト書店主人という小世界での情報行動に与える効果に Chatman の規範行動理論を採用²⁷⁾。

Tuominen & Savolainen の調査－社会構造論アプローチを使って広範囲な行為の一形態として情報利用概念を調査するための枠組みを案出。情報を社会コンテキストの中で作り出される伝達の構造物と定義し、情報のコンテキストの性質は常に会話の相互的性質にあると考えた²⁸⁾。

Hjørland & Albrechtsen らの調査－これらのアプローチの有用性を支持²⁹⁾。

Dewdney & Michell の調査－情報行動研究調査に社会言語学アプローチの使用を勧告³⁰⁾。

Solomon の調査－行為者としての情報利用者を特定の環境の中で行動させた調査³¹⁾。

Pettigrew の調査－情報のグラウンド (ground) という概念を引き出すのに情報利用を社会的規範行為枠組みとして使った³²⁾。

Chatman－社会ネットワーク理論を使って退職女性間の情報の流れを調査³³⁾。

Williamson－社会ネットワークアプローチを使って偶発的な情報入手モデルを抽出³⁴⁾。

Haythronthwaite & Wellman－社会ネットワーク理論を使って大学の研究グループのメンバー間の情報交換とメディア利用を調査³⁵⁾。

Hersberger ら－社会キャピタル理論を使って、ホームレスがどのようにパーソナルな社会ネットワークを形成するかを調査³⁶⁾。

Pettigrew & Durrance－デジタル情報サービスが情報の流れを促進し、どのようにコミュニティの団結を作り上げていくかを調査³⁷⁾。

情報行動の社会的側面に焦点を合わせると、個人同士の関係、ダイナミックなインパクト

が情報の流れや情報共有に与える効果の理解に繋がる。

1980年代以来、社会的要因を一義的に考え、研究し続けた研究者は Chatman 一人だけであった。しかし、今では多くの研究者がこれに加わった。今後もこの情報行動の社会的・文化的側面への関心はますます高くなっていくと予想される。これが情報行動の多面モデルに統合されていく。

3.3 多面アプローチ (multi-faced approach)

人の情報行動の複雑さが理解され始めるにつれて、この行動をもっと深く理解するためにはいろいろな多様な見解が欠かせないと主張する研究者が増えてきた。単一の視点を基にして作られたモデルは、それが認知的視点であれ、社会的視点であれ、この複雑な側面を持つ現象を記述・分析・説明・予測することは到底できないと考えたのである。

ここではその主な流れを追ってみる。

- (1) Allen の〈状況の中の人アプローチ (person-in-situation approach)〉—彼は情報行動研究には4つのモデルが必要と指摘している。①認知モデル、②社会モデル、③社会—認知モデル、④組織モデル。彼は問題解決の合理的 (rationalistic) モデルを使って、問題解決のそれぞれの段階には特別な状況と特殊なタイプの要求があり、各モデルはそのうちの一つは言い表すことができても、すべての状況を言い表すことはできないと指摘。同時に4つすべてのモデルを考慮に入れるためにはこれまでにない新しいモデルの構築が必要であり、それは〈状況の中の人アプローチ〉によって導き出せると結論している³⁸⁾。

Allen の多面アプローチの要求は決して新しいものではない。現に様々な方法を使って研究者はこの要求に答えようとしてきた。一つのモデルの限界が分かった時、通常はこのモデルを改良しようと試みる。何かを加えてこの限界を克服しようとする。または、改良したモデルの妥当性を見つけるために実証的なテストを行うこともある。

- (2) Rosenbaum の〈構造的にインフォームされた付加価値アプローチ〉—Taylor の考案した付加価値アプローチの説得力は限定的であると考え、その理由はそれが社会活動理論を基盤していないためであると指摘。彼は組織の中の情報行動に着目し、この Taylor のアプローチと Giddens の構造理論とを結び付けて〈構造的にインフォームされた付加価値アプローチ〉を考案。彼はこのモデルの検証を行わなかったが、これが情報学の基本問題解明に役立つことを実証した³⁹⁾。
- (3) Johnson たちの〈因果律モデル〉—組織内部の情報探索行動の説明に因果律 (causal) モデルを開発。先行要因群 (この中には人口学的特性、経験、信念などが含まれる) は人が情報行動をする時の動機付け威力になる。これらの行動は情報を運ぶ要求によって形成され、これが特定の情報源から情報を探す意図を決定する⁴⁰⁾。
- (4) Byström & Jarvelin の〈因果律モデル〉—タスク (task) の複雑さが情報探索と利用に影響を与える。これを立証するために調査を実施。この考えの基本を組織心理学の考えか

ら引き出している。もう一つの特徴はエキスパートシステムの領域を自分たちのアプローチに加えた点。エキスパートシステムでは3つのタイプに情報を区別する。①問題情報 (problem)、②領域情報 (domain)、③問題解決情報。調査結果によればタスクが複雑になればなるほど情報要求が複雑になり、領域情報も問題解決情報も増える。結論として、すべての情報行動の経験則モデルにはこの介在変数を含めるべきである⁴¹⁾。

- (5) Sonnenwaldの〈情報地平線モデル〉－他学問からの理論と枠組みを統合し、情報地平線 (horizon) という彼女の理論を展開させる際に複数の情報行動論者の研究に依存した。主に Belkin, Dervin Ingwersen, Kuhlthau, Wilson、社会ネットワーク、コミュニケーション、社会学、心理学など。彼女のモデルは5つの命題を基にしている。これらはいろいろなグループ (ハイテクワーカー、学生、軍隊) の実証研究から引き出されている。彼女によれば情報行動とは個人と情報資源との共同過程である⁴²⁾。

一つ概念枠組みを構築するためにはその作業の前提となるアプローチ・パタンを同定し、一般構造を引き出すためにその分野でこれまで行われてきた研究をレビューすることが必要である。これまで多くのユーザー・スタディー (user study) が過去何十年もの間行われてきた²⁾。これらの分析は情報行動研究にとって特に有用である。これによって一般構造 (structure) と要因 (factors) を明示することができるからである。

- (6) Leckie たちの〈経験則モデル〉－技師、ヘルスケア専門員、弁護士らの情報探索行動についての調査を再調査し、新しい経験則モデルを作った。彼らは次のような仮説を立てモデルの基盤にしている。情報探索を研究する専門家は次の点に留意すべきである。①仕事のより広いコンテキストを理解すること、②個人の仕事の詳しい調査、③情報探索過程に、仕事の複雑さと予測可能性を取り込める柔軟性を持たせること。このモデルには6つの構成要素が含まれる。①仕事の役割、②関連タスク、③情報要求の特徴、④情報アウェアネス、⑤情報源、⑥出力、結果。これらの構成要素にはユーザー・スタディーで開発された変数が含まれている⁴³⁾。

情報行動研究のガイドとして開発された概念作りの基盤として大切なのは、タスクとコンテキストが情報行動過程で重要な役割を果たすこと、これらの過程は複雑で、予測不可能性であることの2点である。この構成概念は研究法に影響を与える。

- (7) Rasmussen たちの〈認知ワーク分析〉－ワークを中心に置いた概念枠組みを開発。このアプローチでは情報相互作用が多くの次元の決定要因であると仮定している⁴⁴⁾。

この認知ワーク分析アプローチは既に情報行動の様々な研究に応用されてきた。例として、Pejtersen & Austinの調査－レファレンスライブラリアンとユーザの相互作用⁴⁵⁾、Moreheadたちの調査⁴⁶⁾、Fidel たちの調査－Web を使って宿題を完成させる高校生の情報行動調査⁴⁷⁾、Fidel たち調査－ソフトウェア会社のデザインチームの情報検索⁴⁸⁾、Dunlopの調査－情報システム評価にこの枠組みを採用⁴⁹⁾、などがある。

4. 新しい流れ

現在までのところ、上に挙げた3つのアプローチ以外、情報行動研究の概念枠組みとモデル設定に直接結び付くアプローチはない。特に大きな問題なのは、情報行動を研究している研究者の多くがシステムの設計やサービスに関心を持っていないことである。また、システム設計者も人の情報行動に関心を持っていない。この情報行動の人サイドとシステムサイドの分離は、もし情報システムとサービスの目的が人の情報行動をサポートすることであり、設計の基本が人の情報行動の理解を基に作られるべきであるならば、決して有益とはいえない。両者の歩み寄りが必修である。この成果がHCI (Human-Computer-Interface) である。これについては別の機会に取り上げる。

新しい流れになり得るかどうか未明であるが、多くの行動研究が行われている。その例の幾つかを概観する。

- (1) Beyer & Holtzblattは顧客の情報要求をどう理解し、その要求にあったシステムをどうやって設計するかを模索している⁵⁰⁾。*International Journal of Human-Computer Studies* の特集号では技術サイドと人と社会のサイドの掛け橋をどう作るかに着目している。コンテキストが多面アプローチの重要な要因であるために、コンテキストの2つの異なるタイプとして仕事と日常生活を視野に入れるのが一般的になっている。この区分は必ずしも明白ではない。このレビューからもこのようなアプローチのほとんどが仕事 (job) での情報行動を対象にしていることは明らかである。
- (2) Savolainenは日常生活に着目。意味付与理論に習慣理論 (habitus theory) を使って、生活様式を日常生活で選択をする時の好みで使う物事の順序、生活の精通度を日々の活動での自分固有の好みを堅持する程度と定義した。彼によれば情報探索習慣は通常、生活精通部分として発達し、その社会、文化、経済、心理的要因すべてが生活様式と精通度に影響を与える。自分のモデルを立証・修正するために、彼は情報探索行動を比較するために労働者階級と中産階級の人々を対象に面接調査を行った。複雑さ、情報源 (印刷物か電子か)、情報要求の性質 (実務か志向か)。生活精通の概念を明確にするには日常生活での情報探索にもっと具体的な概念を加えて展開すべきであると結論している⁵¹⁾。
- (3) Dervinはすべてのタイプのコンテキストを取り上げている枠組みの一つは意味付与アプローチであるとし、このアプローチが情報探索研究方法を促進し、ガイドできるメタ理論であると説明している。それは時間、空間、運動 (movement)、ギャップに関係する概念を基盤にしている。人は時間-空間を通して運動し、ギャップを埋め、さらに先に進むものとして描かれている⁵²⁾。

この意味付与理論は発表以来絶えず発展してきた。その旅を通して多くの理論やアプローチを刺激してきた。1999年、彼女はこれを脱構造主義論、脱モダニスト・アプローチと呼んでいる。もともとは情報要求、探索、伝達手段としての利用のために開発された

アプローチであったけれども、様々な領域の研究者（メディア研究、文化研究、教育、教育学、テレコミなど）によって採用された。これらの開発と利用から幾つかのテーマが顕著になってきた。

情報の概念—静的で絶対的な存在論のカテゴリーではなく、構成要素の代用品。

情報の生産、探索、利用は認知の範囲に限定されない。何故ならそれらはいろいろな経験、例えば、情緒、感情、望み、夢、などと密接に関係し合っているからである。情報発見は必ずしも前向きな結果を生むとは限らない。しかし、場合によっては情報がないよりもましかもしれない。意味付与論は共通性より違いを見つけるアプローチである。情報探索と利用は必ずしも秩序正しい世界 (ordered world) でのみ起こるとは限らない。それに対応するには新しい秩序のある創造物 (creation) が必要かもしれない。意味付与と利用研究ではこれらの活動を習慣的なパタン (habitual pattern) と見るべきではない。むしろ革新 (innovation) と見るべきである。また、意味付与と利用研究は現在だけに限定すべきではなく、過去も未来も含めるべきである。この調査は一つの中心となるパタンやパタン群に限定するようなものであってはならない。有効なパタンのすべて、明白なものも例外も、はっきりと記述されていないものも見つけだすべきである。研究者本人も自分の一人の情報探索者であるという認識を持って研究すべきである。彼女はこのアプローチがいろいろな応用できるとし、いろいろな例を挙げて説明している⁵²⁾。

最もよく使われている2つのアプローチ、認知ワーク分析、意味付与は情報行動の多くの研究をガイドし、刺激を与えた。今までのところ、意味付与アプローチの方が多い。

多面アプローチへの関心は1990年代の初めに一時広がったが、今では急速に成長している。それに加えて情報行動研究は図書館情報学に限らず、コンピュータ科学、コミュニケーション、管理、経営といった他の領域にも拡大している。経験則に基づく包括的で多面式のモデルと枠組みの挑戦は今始まったばかりである。しかし、このようなモデルと枠組みは未だテスト段階であり、開発中である。

- (4) 西垣通ら『パラダイムとしての社会情報学』⁵³⁾ —情報化の拡大はプライバシーの保護、ネットワーク上での認証、情報公開と秘匿のその権利、放送と通信の融合による映像流通回路の再編といった問題、電子メディアを媒介した匿名的な人間関係が織り成す新たな社会性の問題、そしてグローバルな情報流に伴う集合的アイデンティティーの変容やナショナリズムの問題等々が示すように従来の法制度、経済環境、社会関係の見直しと変革を迫っており、情報秩序の形成という新たな課題をわれわれに突きつけているとし、情報概念を多面的に論じている。この中には情報行動を直接言及している項目はないけれども、当然変わる情報環境の中での人の情報行動は言及されるべき論点である。この1巻を読む限り、社会情報学は情報行動研究に最も近い位置にいるように思える。今後の続刊に期待したい。

この中で西垣は「情報からの展望」の章で、情報学を学際的・総合的学問と位置付け、

主に社会的問題を扱う分野であると述べている。また、野家啓一は「情報内存在としての人間」の中の「情報の人間学」の章の中で、情報科学的人間像から現象学的人間像への脱却を試みる。これは情報行動研究でよく用いられてきたアプローチの一つである。

- (5) Donald O. Case、*Looking for Information*⁵⁰⁾ —この書は情報行動にとって有効な概念を定義し、情報探索調査で使われたモデルと理論を確認し、情報探索の研究法を提示し、過去20年間の研究成果をレビューし、この題目についての将来の道筋を提案しようという教科書的著書である。彼自身が巻頭で述べているように、これまで情報行動に関する研究を十分反映させ得る新しい包括的なテキストがなかった。彼のいう新しいとは情報探索調査の大きな潮流を展望できるという意味において、包括的とは大学院の学生の研究論題として導入する際に役立つ程度に十分な範囲であることを意味する。彼はこのアプローチは多くの研究者に支持されると信じている。情報行動に使われる用語の解説から始まり、結論として研究結果から今後の情報研究の方向性を模索する。この広範囲に渡るレビューを行う目的は約700の文献を載せたレファレンス・リストからも明らかである。これがどのくらい野心的なものであるかは彼自身が説明している通り、情報探索の概念は多元学問的であるが、その理解こそが重要であると述べている。この本を書評したSavolainenも指摘しているように、この論題に関する雑誌論文の増加、国際研究大会の増加にも拘らず、個々の散逸した断片を集めてそれを本に纏めたものが本当に求められていたのである⁵¹⁾。

Caseによれば、情報探索研究の発展は1950年代、1960年代、病苦に苦しみ、やっと治療の目途が付き、その後は揺るぎない流れとして発展してきた。しかし調査で使われた方法論は不完全であった。1980年代になってより確定的な方法論の足場を築き、その上に自らの概念を確立させ、本格的な研究が育ち始めた。しかし、同時に分裂の問題がより鮮明になっていた。理論の不在がそれに拍車をかけている。実証的研究の多くは情報行動理論の発展に寄与していないし、比較可能な結果の累積にも役立っていない。この分裂の問題のものがきは希望のないものではなく、研究分野の全体図は未だ描くことはできないが、理論が確立すれば解決できると述べている。この苦しみともがきこそ情報行動研究にとって必要な経験である⁵²⁾。

5. 結 論

情報行動研究のレビューの概略は従来とは異なる別の飛躍的な動きが情報行動研究内部で起こっていることを示唆している。それははっきり別個のものでありながら一つにまとまろうとする理論母体であり、それが今生まれようとしている。その特徴は、①強いユーザー主導型という核の他に、②認知・社会・文化・組織・情緒・感情・言語などの要因のコンテキストの相互作用 (interplay) を強調している。さらに、③情報行動現象を人間の伝達 (communicative) 過程の一部分であると確言している点である。

この理論を支える基盤は何十年にも渡って組み立てられた広い範囲の実証調査の集大成の結果から引き出されたものである。そして、同系分野からの枠組みの輸入を反映している。それはBatesの見解である「情報学は学際的な透視を使って様々な設定を縦横する情報現象を調査する一つの確立分野である」⁵⁶⁾ という定義に符合する。

情報行動の理論家たちは互いの研究に頼っている。その方法の多くは、①新しいモデルにその研究の特徴を関連付けて一体化するやり方か、②既存のモデルをさらに発展させるやり方である。この研究を支えるコミュニケーションとの協力は2年に1回ヨーロッパで開かれるISICの国際研究大会シリーズの確立によって大いに促進された。また、ASIS内部にも新しい特に関心のあるグループがまとまって活発な研究活動を行っている。さらに、主要雑誌で情報行動を扱った特集号が出版されていることなど目立った活動が展開されている。

ここで取り上げた文献中に現れた、情報行動の変化する局面を説明している多くのモデルは3つのカテゴリーに分けて考えることができるだろう。

- (1) 情報行動を概念化する一般的なアプローチ例；意味付与、認知ワーク分析。1980年代に発展したこのアプローチは認知・社会・その他の要因に従って現象を綿密に調べ、その理解を促した。それはある程度成功したけれども、これらの個人的要因の精密な研究への要求はそのまま残された。
- (2) 第三者 (the third party) あるいは代理探索のような全く新しい奇抜な概念 (例；Erdelez & Rioux⁵⁷⁾、Gross⁵⁸⁾) から入手できる洞察は研究結果を得てはじめて容認される。情報付与 (giving) に着目したPettigrewの調査⁵⁹⁾、情報のノンユーザー (non-user) あるいは情報blunting (分かりの悪い、頭がのろい) に着目したBakerの調査⁵⁹⁾ は未だ始まったばかりである。
- (3) 理論家たちは情報要求と探索のようなキー概念が既に明らかになっている情報行動の理論ベースを組み立て既存の枠組みを使い、そこから現れる概念を念頭に入れながら新しいモデルを引き出し続けるにちがいない。これらの関連し合う局面を明らかにすることはこの分野の成熟度を示す一つのサインである。

研究者は情報行動の奥深くに潜んでいるかもしれない新しい概念 (複数かもしれない) を解明するために確立された、あるいは認識された概念を乗り越えて移動しなければならない。情報行動分野はシステム設計のための具体的提案 (ガイドの提供) という挑戦を未だ残したままである。既に記したように情報システムの設計を修正させることができるような堅固な枠組みが情報行動研究にはない。ここでレビューしたモデルの中で同定した焦点や特徴は、情報システムが情報要求を伝える時、情報を採し利用する時、利用者の性癖を補完するために必要であることを示唆している。その際、コンテキスト、社会、文化、組織、情緒的要因の様々な役割を考慮することも大切である。

しかしながら、これがどのように完成し、目的を達成できるのか、特別な方向は未だ分かっていない。真にユーザ中心のシステムを作り、稼働させるためには、情報行動理論の

基盤を反映させたシステムを作るためにも、情報行動理論家と情報システム設計者との対話と協力がますます不可欠になって来るであろう。

引用文献

- 1) Karen E.Pettigrew, Ray Fidel, and Harry Bruce. Conceptual Frameworks in Information Behavior, *Annual Review of Information Science and Technology*, Volume35, 2001 Marth Williams, Editor, American Society for Information Science and Technology. p.43-7.
- 2) 岡澤和世「情報要求と利用研究「ユーザー・スタディーの50年のコンテクスト」『図書館情報研究のあゆみ：図書館情報学のアイデンティティ』、日本図書館情報学会研究委員会、1998年、p.45-71.
- 3) Dervin, Brenda and Nilan, Micheal. Information Needs and Uses. In : Williams, Mart E., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. Volume 21. White Plains, Knowledge Industry Publications, Inc. for the American Society for Information Science, 1986. p.3-33.
- 4) Taylor, Robert S.Value-Added Processes in Document-Based Systems : Abstracting and Indexing Services. *Information Services and Use*. 1984 June, 4(3). p.127-146.
- 5) Devin, Brenda. Information-Democracy : An Examination of Underling Assumptions. *Journal of the American Society for Information Science*. 1994 July ; 45(6). p.369-385.
- 6) Belkin, Nicholas, J., Oddy Robers N. and Brooks, Helen M.ASK for Information Ret rieval : Part I. Background and Theory. *Journal of Documentation*. 1982 June, 38(2). p.61-71.
- 7) Hewins, Elizabeth T., Information Need and Use Studies. In : Williams, Martha E., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*, Volume 25. Amsterdam, The Netherlands. Elsevier Science Publishers for the American Society for Information Science, 1990. p.145-172.
- 8) Information Seeking in Context (ISIC-1). In : Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo, Dervin, Brenda, eds. : *Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. 1996 August 14-16, Tampere, Finland. London, UK. Taylor Graham, 1997.
- 9) Information Seeking in Context (ISIC-2) In : Wilson, Thomas D., Allen, D.K.,eds. Exploring the Contexts of Information Behaviour : *Proceedings of the 2nd International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 1998 August 13-15, Sheffield, UK. London, UK. Taylor Graham, 1999.
- 10) Information Seeking in Context (ISIC-3) In : Hönglund, L.,ed. *Proceedings of the 3rd International Conference on Research in Context*, 2000 August 16-18, Göteborg, Sweden. London, UK. Taylor Graham, 2001.
- 11) Information Seeking in Context (ISIC-3) In : ed. *Proceedings of the 4th International Conference on Research in Context*, 2002 August 16-18, Lisbon, Portugal. London, UK. Taylor Graham, 2003. (刊行中) Web site : <http://www.hb.se/bns/bibvet/isic/Index.htm>
- 12) *Library& Information Science Research*. 2001.
- 13) Wilson Thomas D. Human Information Behavior. *Information Science Research*. 2000, 3(2). p.49-56.
- 14) Julien, Heidi. A Content Analysis of the Recent Information Needs and Uses Literature. *Library & Information Science Research*. 1996, 18(1). p.53-65.
- 15) Julien, Heidi & Duggan, Lawrence. A Longitudinal Analysis of the Information Needs and Uses Literature. *Library & Information Science Reseach*. 2000, 22(3). p.291-309.
- 16) Jarvelin, Kalervo & Vakkari, Pertti. The Evolution of Library and Information Science 1965-1985. A Content Analysis of Journal Articles. *Information Processing & Management*. 1993, 29(1). p.129-144.

- 17) Pettigrew, Karen T. & Mckechnie, Lynne. The Use of Theory in Information Science Research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2001 January, 52(1). p.62-73.
- 18) Mckechnie, Lynne, Pettigrew, Karen & Joyce, Steven. The Origins and Contextual Use of Theory in Human Information Behavior Research. In : Høglund, L.,ed. *Information Seeking in Context : Proceedings 3rd International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 2000 August 16-18, Göteborg, Sweden. London, UK. Taylor Graham.
- 19) Kuhlthau, Carol C. *Seeking Meaning : a process approach to library and information services*. Ablex publishing Corporation, 1993, 199p.
- 20) Ellis, David. A Behavioral Approach to Information Retrieval System Design. *Journal of Documentation*. 1989 September, 45(3). p.171-212.
- 21) Choo, Chun Wei, Detlor, Brian & Turnbull, Don. Information Seeking on the Web : An Integrated Model of Browsing and Searching. *First Monday*. 2000 February 7, 5(2).
- 22) Aguilar, F. *Scanning the business environment*. New York, Macmillan. 1967.
- 23) Kuhlthau, Carol C. Inside the Search Process : Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991 June, 42(5). p.361-371.
- 24) Chatman, Elfreda A. The Information World of Low-Skilled Workers. *Library & Information Science Research*. 1987 October-December. 9(4). p.265-283.
- 25) Chatman, Elfreda A. A Theory of Life in the Round. *Journal of the American Society for Information Science*. 1999 March, 50(3). p.207-217.
- 26) Chatman, Elfreda A. Farming Social Life in Theory and Research. In : Höglund, L. .ED. *Information Seeking in Context : Proceedings of the 3rd International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 2000 August 16-18. Göteborg, Sweden. London, UK. Taylor Graham.
- 27) Burnett, Gary, Besant, Michele & Chatman, Elfreda A. Small Worlds : Normative Behavior in Virtual Communities and Feminist Bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2001 May, 52(7). p.536-542.
- 28) Tuominen, Kimmo & Savolainen, Reijo. A Social Constructionist Approach to the Study of Information Use as Discursive Action. In : Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo, Dervin, Brenda, eds. *Information Seeking in Contexts : Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*; 1996 August 14-16, Tampere, Finland. London, UK. Taylor Graham. 1997. p.81-91.
- 29) Hjørland, Birger & Albrechtsen, Hanne. Toward a New Horizon in Information Science : Domain Analysis. *Journal of the American Society for Information Science*. 1995 July, 46(6). p.400-425.
- 30) Dewdney, Patricia & Michell Gillian. Asking "Why" Questions in the Reference Interview : A Theoretical Justification. *Library Quarterly*. 1997 January, 67(1). p.50-71.
- 31) Solomon, Paul. Conversation in Information Seeking Contexts : A Test of an Analytical Framework. *Library & Information Science Research*. 1997, 19(3). p.217-248.
- 32) Pettigrew, Karen E. Waiting for Chiropractic : Contextual Results from an Ethnographic Study of the Information Behavior among Attendees at Community Clinics, *Information Processing & Management*. 1999 November, 35(6). p.801-817.
- 33) Chatman, Elfreda A. The Impoverished Life-World of Outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*. 1999 March, 50(3). p.207-217.
- 34) Williamson, Kirsty. Discovered by Chance : The Role of Incidental Information Acquisition in an Ecological

- Model of Information Use. *Library & Information Science Research*. 1998. 20(1). p.23-40.
- 35) Haythornthwaite, Caroline & William, Barry. Work, Friendship, and Media Use for Information Exchange in a Networked Environment. *Journal of the American Society for Information Science*. 1998 October, 49(12). p.1191-1114.
- 36) Hersberger, Julia A., Pettigrew, Karen E. & James, Leslie C. Social Capital as Embedded in the Social Support Networks of Homeless Populations. Paper presented at, Sunbelt XX. *International Sunbelt Social Network Conference*. 2000 April 13-16, Vancouver, British Columbia.
- 37) Pettigrew, Karen E. & Durrance, Joan C. Community Building Using the Net : Perceptions of Organizers, Information Providers and Internet Users. Paper presented at Internet Research 1.0 : The State of the Interdiscipline, *1st Annual Conference of the Association of Internet Researcher*, 2000 September 14-17, Lawrence, KS.
- 38) Allen, Bryce. Information Needs : A Person-in-Situation Approach. In : Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo & Dervin Brenda, eds. *Information Seeking in Context : Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 1996 August 14-16, Tampere, Finland. London, UK. Taylor Graham, 1997. p.111-122.
- 39) Rosenbaum, Howard. Information Use Environments and Structuration : Towards an Taylor and Giddens. In: Bonzi, Susan, ed. *ASIS'93 : Proceedings of the American Society for Information Science (ASIS) 56th Annual Meeting* : Volume30; 1993 October24-28, Columbus, OH. Medford, NJ : Learned Information, Inc. for ASIS, 1993. p.235-245.
- 40) Johnson, J.David, Donohue, William A., Atkin, Charles K. & Johnson, Sally. A Comprehensive Model of Information Seeking : Tests Focusing on a Technical Organization. *Science Communication*. 1995 March, 16 (3). p.274-303.
- 41) Byström, Katrina & Jarvelin, Kalervo. Task Complexity Affects Information Seeking and Use. *Information Processing & Management*. 1995 March-April, 31(2). p.191-213.
- 42) Sonnenwald, D. H. & Iivonen, M. An integrated human information behavior research framework for information studies. *Library & Information Science Research*, 21. 1999. p.429-459
- 43) Leckie, Gloria J., Pettigrew, Karen E. & Sylvain, Christian. Modeling the Information Seeking of Professionals : A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals, and Lawyer. *Library Quarterly*. 1996 April, 66(2). p.161-193.
- 44) Rasmussen, Jens, Pejtersen, Annelise Mark & Goodstein, LP. *Cognitive Systems Engineering*. New York, NY. Wiley, 1994. p.378
- 45) Pejtersen, Annelise Mark, Sonnenwald, Diane H., Buur, J., Govinsarej, T. & Vicente, Kim J. 1995. Using Cognitive Engineering Theory to Support Knowledge Exploration in Design. In : Hubka, V.,ED. *Proceedings of ICED 95 : 10th International Conference on Engineering Design*, 1995 August 22-24, Prague, Czechoslovakia. Zurich, Switzerland. HEURISTA, 1995. p.219-229.
- 46) Morehead, David R., Rouse, William B. & Pejtersen, Annelise Mark. The Value of Information AND Computer-Aided Information Seeking : Problem Formulation and Application to Fiction Retrieval. *Information Processing & Management*. 1984, 20(5/6). p.583-601.
- 47) Fidel, Raya, Davies, Rachel, Douglass, Maary H., Holder, Jenny K., Hopkins, Carla J., Kushner, Elisabeth J., Miyagishima, Bryan K. & Toney, Christina D. A Visit to the Information Mall : Web Searching Behavior of High School Students. *Journal of the American Society for Information Science*. 1999 January, 50(1). p.2403-7.

- 48) Fidel, Raya, Bruce, Harry, Pejtersen Annelise Mark, Dumais, Susan, Grudin, Jonathan & Poltrock, Steven. Collaborative Information Retrieval (CIR). In : Høglund, I., ed. *Information Seeking in Context : Proceedings of the 3rd International Conference on Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 2000 August 16-18. Göteborg, Sweden. London, UK. Taylor Graham.
- 49) Dunlop, Mark. Reflections on Mira : Interactive Evaluation in Information Retrieval. *Journal of the American Society for Information Science*. 2000 December, 51(14). p.1269-1274.
- 50) Beyer, Hugh & Holtzblatt, Karen, *Contextual Design : Defining customer-centered systems* : CA : Morgan Kaufmann, 1998. p.472
- 51) Savolainen, Reijo. Everyday Life Information Seeking : Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". *Library & Information Science Research*. 1995 Summer, 17(3). p.259-294.
- 52) Dervin, B. On studying information seeking methodologically : The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, 1999, 35(6). p.727-750.
- 53) 伊藤守、西垣通、正村俊之編『パラダイムとしての社会情報学』早稲田大学出版部、2003年、227p.
- 54) Donald O. Case. *Looking for Information; A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. Academic Press, 2002, p.350
- 55) Savolainen, Reijo. BOOK Review-Looking for Information. *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, 2003, 54(7). p.695-697.
- 56) Bates, M.J. Learning about the information seeking of interdisciplinary scholars and students. *Library Trends*, 1996, 45(2). p.155-164.
- 57) Erdelez, S., & Rioux, K. Sharing information encountered for others on the web. *The New Review of Information Behavior Research*, 1. Taylor Graham, 2001, p.219-234.
- 58) Gross, Melessa. Imposed versus self-generated question. : Implications for reference practice. *Reference & User Service Quarterly*. 1999 Fall. 39(1) p.53-61.
- 59) Baker, Lynda M. Preference for Physicians as Information Providers by Women with Multiple Sclerosis : A Potential Cause for Communication Problems? *Journal of Documentation*. 1997 June, 53(3). p.251-262.