

# 情報の探索

—一般住民の情報探索行動パターン—

岡澤 和世

抄録：情報化社会は一般住民の情報探索活動にも大きな影響を及ぼしている。本論文ではこのような一般住民の日常的な情報探索行動パターンを、これまで行われた利用者調査をもとに明らかにする。また、従来の図書館調査の限界を指摘し、情報環境の中の一つの情報提供者としての図書館の現状を広い視野からとらえ、激化する情報サービス産業界との競争の中での生き残る道を一般住民の情報要求の理解とその達成に求める。多くの調査結果から一般住民の情報要求がインターパーソナルな個人的関係によって達成されていることが明らかになる。図書館の利用は9位であった。図書館の利用と不利用の原因を分析し、今後の方向に示唆する。

## 1. はじめに

情報を捜すという行為を考える上で基本となる前提は、人が何かを決める、あるいは質問に答える、ある事実を見つける、何かを理解するといった特別の状況に置かれている自分自身に気がついているということである。

この特別な状況が最も日常化しているのが研究者であろう。彼らは職業として常に上記した状況の中で生活している。彼らは情報を見つけ、それを利用して新しい考えを加え、情報を生産する。その意味で彼らの情報探索は生活の一部になっている。

この研究者の情報探索行動は一般の人たちの情報探索のいわば代表例であると今まで考えられて来た。研究者の場合を汎用にすれば一般の人たちにも適用できるというのが一般的な考えであった。

しかし、少し事情が異なって来た。その理由は、この情報社会、あるいは情報化社会といわれる現代社会の価値感の変化による。従来の〈モノ〉中心の社会は無定形の〈情報〉中心の社会に移行しつつある。情報が生活の中に深く係わって来たのである。そしてこのような情報社会への変動が、一般の人たちをも、上記した特別な状況に置かれている自分自身を気づかさずにはおかないのである。

研究者や技術者でもなければ利用することのなかった多くの情報機関（提供、サービス）が、産業として胎動し始め、一般の人たちをターゲットにサービスを開始しはじめた。これまで敵

なしで泰然と構えていた図書館は今岐路に立たされている。こうした営利を目的とする産業としての情報提供機関と競合しあって生き残る手段を模索している。

図書館は一般住民の基本的な要求について何も知らなければ、それを満たす方法も知らないでやってきた。しかし、図書館が将来も存続しつづけられるとしたら、おそらくこの道しかないのではなかろうか。

図書館利用調査の多くは、読書習慣やリクレーションとしての読書傾向の把握にあった。しかし、現在の図書館、特に公共図書館は単なる趣味や娯楽以外の情報要求に応えることができるかどうか甚だ疑問である。多くの調査者が指摘しているように、現状のまゝでは最も基本的な情報要求すら、満たせないのではなかろうか。

これまでの図書館のライバルといえばせいぜい書店ぐらいであった。この両者の根本的な違いは〈情報〉の概念についての考えの違いであり、〈図書館利用者は消費者に非ず〉という図書館の傲りであった。図書館はただ利用者がやってくるのを待っていればよかった。そしてあたかも私有物のように蔵書をいばって貸出せばよかった。また、利用者もそこしかないという理由で、ただであるという理由で不満足でも我慢して利用するしかなかった。

しかし、今はどうであろうか。少々金がかかっても、新しい資料がすぐに利用できる機関がある。産業としての情報提供サービス機関には情報をコストに換金する能力を持ち、情報をリソースとして活用する頭の転換ができる人たちがいる。図書館は非営利組織である。それ故、管理者には人事権もなければ、館員には業績に対する報償制度もない。また、管理者は管理の教育、訓練を正規に受けた人ではなく、ビジネス界の管理者に比べるとそれほどシビアではない。こうした状況は応々にして、進歩より現状維持を、合理化よりも和を重んじる。余分な仕事を嫌い、安易な方向に流れやすい。残業をした見返りがあるわけでもないし、利用者を知るための研究、調査の費用が館の予算に含まれていることはほとんどない。

多くの図書館の要項や網領には「必要な情報を必要な時に、必要な人に提供する」とその理想機能を明文化している。しかし、図書館は利用者の要求について、乏しい知識と長年の経験による〈カン〉に頼っているのが現状である。これまではそれでやっていけたかもしれない。しかし、今、そして近い将来はそれではすまないはずである。情報要求はかぎられた人たちだけの特殊な現象ではなくなっている。一般の人たちも研究者のように日常的に情報を使う人たちと同様の環境に住んでいる。図書館は一握りの人たちだけのものではない。

図書館は今、多難の時を迎えているといわれている。図書館を市場としていた図書館学校、学科も大きな曲がり角にいる。従来の図書館教育だけでなく、OA機器、情報処理、情報検索の支柱であるコンピュータの習得も必修となり、さらに、多数の情報提供サービス産業の就職希望者と競合し合って市場を確保しなければならない。

図書館が将来生き残れるとしたら、今この時の判断一つにかかっているようにさえ思われる。では一体どうしたら生き残れるのであろうか。

ここでは情報の探索という行動に焦点を合わせ、一般住民の情報探索の問題を論じ、そこから糸口を見つけようと思う。図書館が存続出来る唯一の道は、他の情報提供サービス機関の真

似ではなく、安く、しかも質の高い、タイムリーな情報を一般市民に提供することだからである。そのためには彼らの情報要求とその探索方法を理解しなければならない。

社会が複雑になるにつれて人々は自分達の身近な問題について、知的な判断を可能にしてくれる正確な情報を求めている。問題解決に必要な情報を何処から求めたらよいか知ることがしている。環境の中で生じる急速な変化に対応する方法を教えてくれる情報を求めている。図書館はこうした人々の要求をどうしたら満せるかを真剣に考えなければならない。もっと信頼できる、より有用な、日常生活の一部になるような機関になることが、切に求められている。

そのためには人々の要求を情報提供全体のプロセスからとらえ、詳しく調べる必要がある。残念なことに、情報要求を扱っている文献の多くは、特定の図書館や情報センターの利用者の要求にのみ焦点をあわせている。これは利用者の要求が何かを明らかにすることよりも、機関がどんな要求に対応できるかを明らかにする方がはるかに簡単だからである。利用者の要求を明らかにするには、継続的で、体系的でしかも強要でない住民との交流が必要である。しかし、多くの情報提供機関には、このような交流を継続的に行ない、それを記録しておく習慣はない。すなわち要求を決定できる要因、基礎データがないのである。

ここでレビューする論文は、主に米国で行われた調査例である。当然のことながら、事例がそのままわが国に適用されるものではない。しかし、常に前を歩んでいる米国の問題は、近い将来、わが国の問題となるであろうし、今や同時進行しているとさえ思われるのである。

図書館は多数存在する情報提供機関の一つにすぎない。個人が情報を必要とする時、選ぶかもしれない情報提供者の一つにすぎない。こうして初めて、図書館だけが使われているかのような錯覚や偏向を生む調査結果から逃れられるし、個人が調べる情報機関の範囲が明らかになり、それらの間の相互作用をもっとよく理解できるはずである。

科学技術、通信技術のめざましい開発によって、万民の要求を満たす情報提供者の可能性はかつてないほど広がった。図書館もその発展に遅れずについていかなければならないし、それを必要とする社会とともに歩み、貢献しなくてはならない。情報要求と達成パターンのより完全な理解なしに、他の情報提供者との熾烈な生き残りゲームに勝てるわけがない。もしこの勝負に勝てなければ、図書館は単なるアーカイバルな廃屋となるであろう。

図書館が一般住民の情報要求を予見できる感性を磨き、共鳴して、彼らの要求達成のためのサービスを実行し、活気あふれるコミュニティ・リソースとして確立する以外に存続出来る道はないのではないだろうか。

## 2. 情報を探索すること

情報は何故探索されるのであろうか。何故人は情報を探すのであろうか。情報探索の前提には情報要求がある。情報要求は主に次のような状況の時に生じる。

- ①意志決定をしなければならない。
- ②ある質問に答えなければならない。

- ③ある事実を見つけなければならない。
- ④問題を解決しなければならない。
- ⑤あることを理解しなければならない。

人はこうした状況の中に置かれている自分自身に気づいた時、情報を探そうとする。彼らがどこから必要な情報を探そうとするかは、それぞれ異なるであろうが、情報要求を生み出す状況や、その人の属性（背景）や、情報要求を満たす環境などを考慮に入れる必要がある。

情報要求については多くの研究が特定の人たち、例えば社会学者、自然科学者、技術者、を対象に行われて来た。より平均的な一般の人たちの情報要求についての調査は比較的最近になって行われはじめたが、その数はきわめて少ない。特に一般住民の情報要求を扱った調査は少なくわが国ではさらに少ない。

## 2.1. これまでの調査

優れた初期の調査に Parker と Paisley の情報探索行動の調査がある。<sup>(1)</sup> この調査ではどのようにして回答者が自分に必要な情報を入手するかを調べた。その結果、情報要求を達成させるための最も信頼出来る指標は回答者の教育レベルであることがわかった。彼らの調査は情報探索の環境に一石を投じた重要なものであった。この他にこの調査で明らかになったことは、必要な情報入手のために人が調べる情報提供者のタイプは、情報のタイプよりも、人工的、心理的変数の組み合わせの関数によって決まるということである。

Parker と Paisley は、人々は多くのさまざまな情報源が存在する情報環境に住んでいる、という考えをもとに調査を行った。これは Zweizig の New York 州 Syracuse 住民の公共図書館利用調査<sup>(2)</sup>にも反映されている。彼もまた、図書館を広範な情報提供者群の一部にすぎないと考えていた。

Zweizig は非人口の変数も人口の変数と同様、情報探索パターンに重大な影響を与えることを明らかにした。公共図書館利用に重大な影響を与える非人口の変数は、①読んでいる図書の量、②共同体との係わり、③専門的情報源の過去の利用、④偏見のない広い心、⑤図書館の知識、⑥図書館の評判（信頼性）である。また、人口の変数としては、①学歴（レベルが高いほど、図書館利用が高い）、②性差（女性の方が男性より、問題解決に図書館を使う）、③年齢（若い人の方が年配の人より情報源として図書館を使う）、などがあつた。

Warner, Murray, Palmour の調査は Baltimore の都市住民の情報要求、情報探索方法、探索結果を調べている。<sup>(3)</sup> その結果、社会・経済的ステイタスが、情報問題をどの位自覚しているか、当該問題の性質を他人に説明できるかという2つの能力に深く係わっていることがわかった。所得、年齢、学歴は問題の自覚だけでなく、情報探索の回数、情報源の選択範囲の広さにも関係があつた。また、特権的要因（若さ、富、高学歴）を持つ人は広範な探索をする傾向が強く、情報へのアクセスを楽しむ傾向があつた。この調査から、教育レベルと情報要求解決の可能性の間にははっきりとした相関があることが明らかになった。個人的情報源（友人や仲間との会話）は最もアクセスしやすい情報源であり、専門職、管理職クラスの人達は、仲間

も大抵同じレベルであるため、頻繁に個人的交流をおこなっており、その効果も良かった。この調査の重要な発見は「最良のリソースは、社会のより恵まれた人々によって、難なくアクセスされている…。」<sup>(3)</sup> ことである。

Dervin と Zweig の Washington 州、Seattle 市住民の情報要求調査は3段階方式をとって行われた。情報要求の理解と評価の基礎として、これまでの調査から完全に切り離して、情報探索をする個人の状況にのみ焦点を合わせている点で他のものと異なっている。<sup>(4)</sup>

以上の調査はいずれも米国の都市住民を対象にした調査例である。これに比べて非都市地域住民都市住民とを対象にした研究は少ないけれども数少ない研究の一つに Rieger と Anderson の調査<sup>(5)</sup>がある。この調査は Michigan 州の Grand Traverse Bay の5つのカントリー地域の住民の情報要求を調べた。この地域の特性は都市と、地方とが統合したコミュニティになっていることである。主な調査目的は情報要求の<階層>が住民によって決定できるのか、情報探索パターンは情報問題の性質によって異なるかであった。分析に使った情報要求の種類は①金銭問題に関する要求、②職業に関するもの、③専門的なこと、④個人的問題、⑤教育問題、⑥経歴に関する要求、であった。この結果から、何処から情報を入手するかの情報提供者の利用においてかなりの違いがあることがわかった。結果を要約すると①年齢は利用する情報提供者と強い相関があった。②教育は学歴が高いほどさまざまな情報提供者を利用していた。③情報提供者に対する不満、入手した情報に対する不満がかなりあった。④教育レベルが高い人ほど入手情報の質、応用可能性、適合性に関する不満が多かった。

わが国の調査事例はさらに少ないが図書館を対象にした調査ならかなりある。<sup>(6)</sup>しかし、上記したような図書館を多くの情報提供機関の一つとして考えて調査を実施したものはない。ただ一つの例外は糸賀稚児の岩槻市の住民調査である。<sup>(7)</sup>彼は公共図書館と文化活動の関連性を調べ、地域住民の文化活動への志向を明らかにした。従来の公共図書館調査で明らかになっていた利用者像や利用行動をより広い視野から再構築し、住民の情報意識と行動をとらえようとしている。この調査からも、図書館の利用と学歴の相関が明らかになった。また、図書館の利用層は図書館以外の施設や活動も積極的に利用していた。

## 2.2. U.S. Department of Education の調査<sup>(8)</sup>

ここでとりあげる調査は多くの点でこれまでの調査と異なっているために少し詳しく紹介することにする。この調査は米国文部省図書館学習技術局(the office of Libraries and Learning technology of the U.S. Department of Education) のサポートによって行われたものである。

この調査とこれまでの調査の違いは、方法論から言えば、①従来の調査—郵送による質問紙法か面接法、この調査—電話による面接、②従来の調査—仕事と関連のないところで実施、この調査—仕事との係わりのある状況を見つけられるような方法を組み入れた。③質問内容では、従来の調査—情報探索中に発生する質問に集中。情報要求は質問の総合から判断するという方法をとっている。この調査—この方法をやめ、個人が情報要求を自覚し、それを軽減しようとする状況を、環境との関連からとらえようとした。④これまでの調査は何故個人が特定の情報

提供者を使うのか深く調べていないが、この調査では、提供者の特徴についてわかっている価値に照らして調べている。

調査対象者は New England 州の 6 つの地域に住んでいる 2400 人を選んだ。この地域の特徴はさまざまなバリエーションが含まれていることである。例えば Maine のある町は図書館が一つもないが 20 万人が住んでいる。それと反対に Boston には 100 以上の大学があり、多くの図書館、専門図書館、アーカイブがある。

この調査の目的は、主として、

(1) 住民が意思決定をしたり、ある質問の答えを見つけたり、問題を解決したり、あるいは何かを理解しようとしたりする状況を確認する。①一般住民のこのような状況を把握し、②仕事との関係とそうでない状況とを区別する、③情報伝達、流通のさまざまな経路の利用パターンを確認する：個人間、機関、マスメディアから、④情報提供者と個々の状況とを関係づける。

(2) 情報提供者に対する住民の満足レベルを調べる。①認めた満足と関係のある要因を描く。②図書館が使われた状況を確認する。

(3) 効果的な情報探索の障害物を決定する。

調査方法は電話面接法を使っている。この方法の利点は個人面接の長所を持ちながら、経済的だという点にある。しかし、電話帳に登録していない世帯もかなり多く、全数をつかむのが難しいことと、電話のない家をどうするかという問題があった。

電話面接のための調査道具として 16 頁のカラーコードの質問票を作った。該当者とまずコンタクトをとり、調査の目的を説明した。そして、今何か情報を必要としている状況にいるかどうか、それは仕事、家庭、その他のいずれかかを尋ねた。期間はこの一カ月以内で起った情報要求とした。状況カテゴリーを職業部門と非職業部門に関係づけられるように設定した。さらに情報要求を満たすために求めた情報提供者をあげてもらい、次の 3 つのカテゴリーに分けた。

(1) 個人的関係：（インターパーソナルなもの）

①個人の経験、②友人、隣人、親類から聞いた、③仲間から、

(2) 制度的な情報提供者：

①店、会社、ビジネスで働いている人から学んだ、②医者、弁護士のような専門家から、③政府ワーカーから、④図書館から、⑤社会、奉仕団体や慈善団体から、⑥宗教上の指導者から、

(3) メディア：

①新聞、雑誌、本を読んで、②TV やラジオから学んだ、③電話帳から、

回答者に、答えを得るのに最も役に立った情報提供者順に順位づけてくれるように求めた。その際、まず初めに調べようと思った情報提供者名、その動機は何か、最終的に最も有効であると判断した基準は、①これまでの経験、②ロケーションの便利さ、③全くの偶然、④他の提供者からの紹介、のどれかを探った。さらにその役に立った情報提供者に対する満足度を調べた。

次の質問セットでは〈最も役に立たなかった〉情報提供者を調べた。

この調査の主な関心事の一つは、住民のどんなサブグループが、情報提供者を決める時に、何に最もウェイトを置くのかを明らかにすることであった。5つの基準を予め設定した。①いくらかかるか、②かかる時間、③受け取った情報の新しさ、④提供された答の正確さ、⑤入手した答のわかりやすさ。この5つの要因は情報提供者の効率を妨げる障害の経済的面と知覚面を表わしている。そこで、この要因のどれが、情報を必要とする状況で最も重要か、最も不要かを判断してもらった。

図書館は個人が利用できる制度上の情報提供者の1つであるから、図書館利用と不利用の理由を明らかにするために、それ用の質問も含めてことにしている。

### 3. 情報探索パターン

ここでは先の文部省の調査からの主な結果を中心に、住民の情報探索パターンを簡単に描いてみる。

情報探索を行なう際に、意思決定過程でどんなことが係わってくるのかについて、これまでにわかっているさまざまな要因を論じる。なかでも特に関心のあるのは

- ①情報を捜す時にぶつかる障害（バリア）
- ②情報問題を表現する能力
- ③情報提供者に対する満足度
- ④情報の選択理由

である。これまで明らかになっていることは回答者が予想以上にインターパーソナルな情報提供者に頼っていることであった。図書館は二次的な、時には役に立たない制度的情報提供者でさえあった。

データの収集期間は1979年6月16日から10月9日までで、6つのNew England州から2400人（各州当たり400人）を無作為抽出した。

情報要求は数量化が難しいので、情報探索行動や、情報利用状況から測定せざるをえない。情報要求について考えたことも、口に出して言葉に表したこともない人たちも多かったが、探索との結びつきから判断することになっている。

回答者の人口的データは1970年の国勢調査から、職業はNational Opinion Research Centerの開発した表に、退官者、失業者、学生、主婦の項目を加えた。年齢は16才～65才、所得、学歴、国籍は1975年の国勢調査から入手した。

情報の探索が行われる状況を5つのカテゴリーに分けた。

- ①仕事に関するもの：技術的問題
- ②消費者問題
- ③仕事に関するもの：就職／転職
- ④住宅—家庭の維持

⑤教育と学校

これらを、仕事をしている状況と仕事をしていない状況とに分けると仕事（work）—1572件、仕事なし（non-work）—1958件であった。これらを図にしたのが図 1-1- 年齢と状況カテゴリー、図 1-2- 学歴との関係、図 1-3- 所得との関係である。

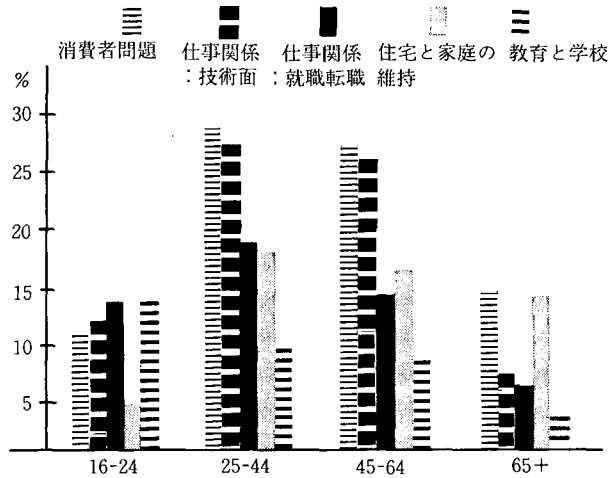


図 1-1 年齢

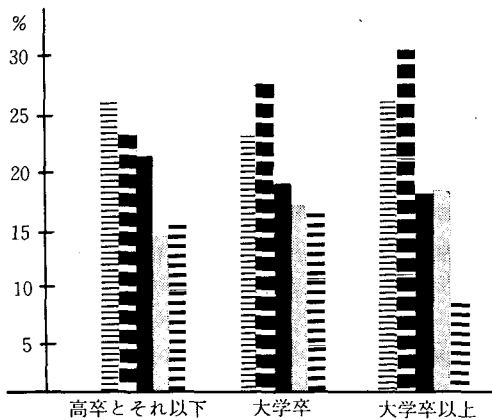


図 1-2 学歴

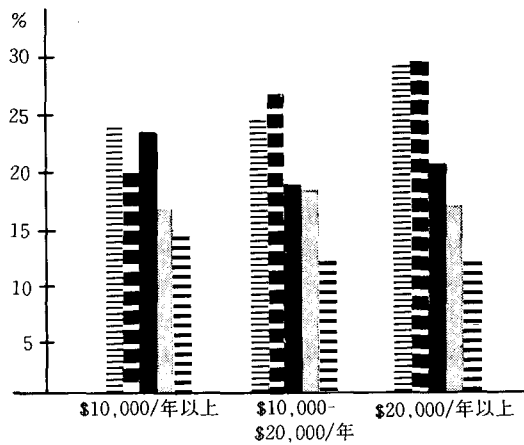


図 1-3 年収

第 1 図 状況カテゴリーと年齢、学歴、年収、の分析

回答者に過去に調べたことのある、また将来調べようと思っている情報提供者を選ぶよう求めたところ、全体の75%が5つ以内の提供者を調べていることがわかった。8つ以上は7.6%しかいなかった。既にのべたとおり大項目として①インターパーソナルなもの、②制度的なもの、③マスメディアの3つを、小項目として13のカテゴリーを設定した。

その結果、すべての状況において、回答者はインターパーソナルな提供者を選ぶ傾向が強かった。制度的提供者を調べるのは専門家、会社、政府機関であった。他の変数ともクロス分析したが明確な相関はなかった。過去の経験、友人、隣人、同僚とのコミュニケーションによって、日常生活で生じる多くの情報要求は満たされていた。マスメディアはいずれの状況でも役に立



つ情報提供者ではなかった。

情報提供者に対する満足度は〈最も役に立つ〉情報提供者をあげてもらったことによって測った。明らかに、ここでもインターパーソナルな性質の提供者が最も役に立つものと考えられていた。特にこれが最も役に立つのは、状況カテゴリー中、就職／転職においてで67.4%もあった。消費者問題、教育でも45%の人がインターパーソナルな提供者を最も役立つと考えていた。総じて、マスメディアが最も重要な提供者として選ばれることはなく、娯楽に関する活動において、わずかではあるが17.5%を得ている。制度的な提供者は専門家にのみたよりにされていた。消費問題では制度的な提供者が選ばれている（38.2%）が、そのうちの3分の1は専門家と会社であった。

選んだ提供者に満足している人は92%もいた。その理由は、もう一度同じ問題が起ってもやはり、元の提供者にもどる可能性によって表わされた。〈最も役立つ〉とした理由は、過去の経験と知識からであり、地理的の近接や利用しやすさは回答者の〈最も役立つ〉選定において重要でない要因であることがわかった。

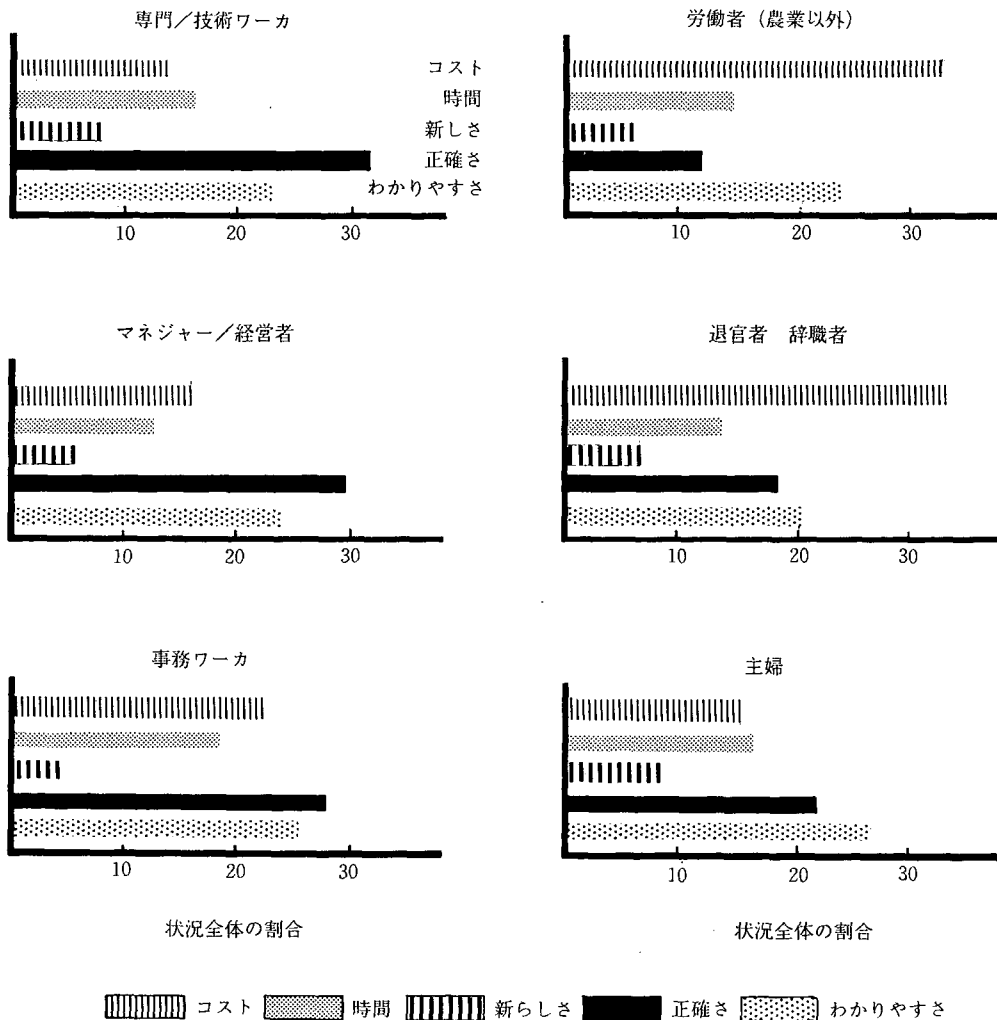
一 要約すると、回答者はこれまでの経験をもとに〈最も役立つ〉情報提供者を選んでいった（75.6%）。92%の人が自分が決めた情報提供者に満足しており、将来同じ情報要求が起きたら、前の情報提供者を選ぶと答えている（92.7%）。これらの結果は、日常生活の情報要求のほとんどがインターパーソナルな情報提供者によって満され、最も重要であると考えられているということをはっきりと示している。

ここでもかなり確立した情報探索パターンが浮かび上った。すなわち、回答者は状況カテゴリーだけでなく、仕事のあるなしにかかわらず、制度的経路やマスメディア以上に、インターパーソナルな情報提供者を使うということである。これは他の調査からも明らかのように、個人は制度的な提供者やマスメディア提供者にはないフィードバックを使えるという理由でインターパーソナルな提供者を好んでいる。インターパーソナルな提供者は情報探索者をよく知っている。入手しやすいだけでなく見つけやすいし、情報入手も即時である。また、わからなければ詳しく聞くことも、確かめることもできる。しかし、Warner らも指摘しているように、<sup>(3)</sup> インターパーソナルな提供者に対する好みは、探索者が正確な情報を提供してくれる人をまちがいなく見つけ出せるか、あるいは知っているかによって違ってくる。このような情報提供者の利用は、表現した要求に対して適切な答えを提供してくれる人物やグループを見分けられる探索者の能力にかかっている。

インターパーソナルな提供者が最も役に立つ情報源と考えられているのに対して、マスメディアはすべてのカテゴリーにおいて、低い評価しか得ていない。これはマスメディア提供者と情報探索者の間に両方向コミュニケーションが欠けていて、問題をはっきりさせたり、正確さを問うたりする機会がないことを反映している。この調査結果はこれまでの調査結果とほぼ一致していた。

制度的な提供者の利用はインターパーソナルな提供者よりもかなり低く、不満も多かったが、マスメディアほどではなかった。

情報提供者の役割を情報探索パターンと関連づけて論じようとするれば、回答者に受け取った情報への期待を反映する何らかの物差しがあると考えるのがふつうであろう。既にのべた5つの基準である。回答者に5つの基準から最も重要なものを選ぶように求めた結果、1位、正確さ—27.9%、2位、わかりやすさ—23.6%、3位、金—18.9%、4位、時間—17.1%、5位、情報の新しさであった。これは状況カテゴリーによって、仕事のあるなしによって非常に異なった。例えば、non-work で消費者問題では、1位が金—35.1%、2位が答えの正確さ26.6%となり、教育では、答えの正確さ、わかりやすさの順であった。仕事状況では、正確さとわかりやすさが、回答者の情報探索場所の決定にとって特に重要な基準であった。この調査対象である New England の6つの州のうち Maine を除くすべての州の回答者は、情報提供者を選ぶのに、情報の正確さが最も影響力のある基準であると述べていた。Maine では正確さとわか



第2図：回答者の職業別にみた情報探索で考慮された重要要因

りやすさが同数であった。図2は6つの職業別に情報探索における最も重要なファクターを明示したものである。

#### 4. 図書館の利用

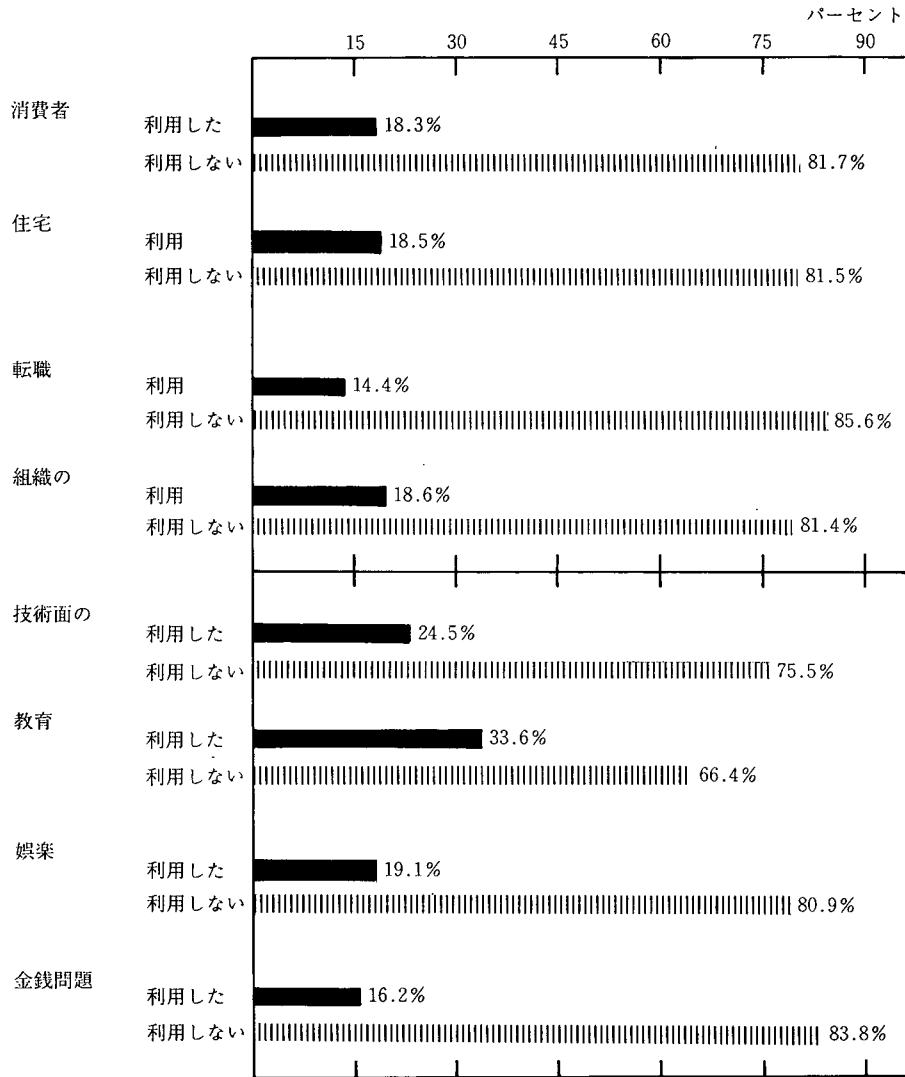
図書館に関係するすべての人たちに大きな衝撃を与えずにはおかないこの調査は特に二つの点からそう言えるように思われる。その一つは、状況カテゴリー如何にかかわらず、回答者はインターパーソナルな経路を流れて集まる情報を好んでいたことと、おそらく彼らが時折使う印刷情報も、友人や、同僚、あるいは自分の手持ちのコレクションや、図書館以外の制度的提供者から入手したものであろうということである。そして、第二点は、回答者たちは情報要求の文脈の中で図書館を念頭に入れていない、ほとんど忘れてしまっているという事実である。明白の事実として図書館は彼らの潜勢として全く役に立っていなかったのである。あえて図書館利用について述べるならば、図書館の利用層はある特別のグループに集中していた。すなわち社会、経済的グループであり、専門家や技術者であった。図書館サービスは市民全員に達しておらず、回答者は図書館を情報の提供者としてではなく図書や雑誌のある所としてしか考えていなかった。その証拠に、この調査では、2400人の回答者が調べる情報提供者の第9位にランクづけされている。その効果も、彼らが調べた状況のうち、わずか3%であった。

図書館の利用に関する質問は質問紙の58～68の10問であるが、性別、年齢、学歴、職業年収、人種の問を除くとわずか4問である。①仕事をしている状況にいる時、質問の答を得るために図書館を利用しなかった理由、②図書館を利用した理由、③仕事をしていない状況にいる時、質問の答を得るために図書館を利用しなかった理由、④利用した理由。

職種別に図書館の利用をみると、最も利用しているのは専門・技術ワーカー—29.1%、次に学生—20%、事務職員—9.6%で、逆に利用しない職種は、農業経営者—0%、自営業者—0.2%、農業労働者—0.3%であった。図3は状況カテゴリーと図書館の利用、不利用をクロス分析した結果である。

図書館を利用しない理由は、

- ①図書館を必要としなかった — 26%
- ②図書館が役に立つとは思えなかった — 14.4%
- ③他の情報源からの情報で十分だった — 10.9%
- ④思いつかなかった — 9.6%
- ⑤これという理由はない — 8.2%
- ⑥過去にほしいものがなかったから今度も同じだろうと思って — 7.0%
- ⑦時間がない — 5.5%
- ⑧図書館には私のほしいものがない — 3.3%
- ⑨不便なところにある — 3.1%
- ⑩図書館の蔵書は古い — 2.3%



第3図 状況別による図書館の利用と不利用

①その他 — 9.7%

の順であった。

図書館が調査回答者の述べた全状況の17%（第9位）で調べられていたこの調査は他の調査と比較すると、Baltimore の調査よりもかなり高い数字であった。その理由は仕事の場合と仕事のない場合の両方を含めたために、情報探索行動をとらなければならない状態が広がったせいである。換言すれば9位でも高すぎるのである。

また、Colorado の市民を調べた調査では、図書館を使わない主な理由は、「図書館を使うことさえ思いつかなかった」であった。<sup>(9)</sup> 彼らは図書館の蔵書を貸り出したり、調べたりする

よりも必要なリソースのパーソナルコピーを即時入手したいと述べている。

New England の住民の調査では、何故図書館が不満なのかを尋ねた結果、46.6%が情報源の主な欠点として、答の適切さと正確さを指摘している。そのうちの59.9%が図書館を最も役に立たない情報提供者とみなしており、2つの点で失望した経験を述べている。彼らは図書館が彼らの疑問に対して不正確で、古くさい、不適切な答えしか提供しないと信じていたのである。

## 5. 結 論

以上、いくつかの調査例をもとに、一般住民の情報探索について論じて来た。ここで論じた情報探索経験の記録から2つの重大な結論を導き出すことができると思う。その一つは、最も基本的なレベルで、図書館に対する考え方、見方を改めて次のような軸を中心に回転させなければならないということである。すなわち、情報探索は図書館のパースペクティブからだけ見るのではなく、要求の反対側、すなわち、多くの情報提供者の中から、一つの正確な情報提供者として図書館をみる個人のパースペクティブから見なくてはいけないということである。そして、情報要求を利用者の心に深く根ざしている考え、直面した状況、その人となりの部分を切り離して考えるてはならないのである。もし情報要求を日常生活の中から生まれる問題として理解しなければ、一般の人たちの広範な要求を満たす策は考え出せないだろう。

Chen らはこの調査の結論で次のように述べている。“公共図書館の現状は財政的にも窮迫し、利用者の要求を満たす点からいっても暗々たるものであるけれども、この現状を改善するために使えるリソースは豊富にある。もし、私たちがこの傾向のますます深く、広く広がるのを黙って見すごしてしまっていて、何もしなければ、その結果は惨たんたるものとなるだろう。情報探索パターンの新しい理解をもとに、革新的な形で、テクノロジーを、組織を活発化し、利用し、市場を拡大するならばこの傾向を撃退できるかもしれない。そうなれば公共図書館は生き残り、繁栄さえするであろう”。<sup>(8)</sup>

この調査結果をそのまま日本の図書館にあてはめようとするわけでもないし、あてはまるとも思っていない。しかし、この種の調査が日本で行われていない以上、こうならないともかぎらないし、こうではないとも言い切れないのである。

この調査では、この現状からの脱出方法を試みているが、本論文では、実態調査からの考察にのみにとどめる。その前にまず、この種の綿密な調査の実態が行われなければならない。そこから新たな模索と試みが始められるであろう。

## 引 用 文 献

- (1) Edwin B. Parker, William J. Paisley, et. al., *Patterns of Adult Information Seeking*. Stanford, CA: Stanford University, Institute for Communication Research, 1966.

(ED 010-294).

- (2) Douglas L. Zweizig, "predicting amount of library use: an empirical study of the role of the public Library in the life of the adult public," ph. D. dissertation. Syracuse, NY. Syracuse University, 1973.
- (3) Edward S. Warner, Ann D. Murray, and Vernon E. Palmour, *Information Needs of Urban Residents*. Baltimore, MD. Regional Planning Council, 1973.
- (4) Brenda Dervin et al., *The Development of Strategies for Dealing with the Information needs of Urban Residents*. Seattle, WA. School of Communication, University of Washington. Phase I: Citizen Study, April 1976.
- (5) John H. Rieger and Robert C. Anderson, "Information source and need hierarchies of adults population in five Michigan countries," *Adult Education* 18: 155-175 (Spring 1968).
- (6) 糸賀稚児. "わが国の図書館調査". 図書館サービスの測定と評価. 森耕一編, 東京, 日本図書館協会. 1985, p. 85-121.
- (7) 糸賀稚児. 公共図書館利用と文化活動の関連性—住民調査にもとづく文化行政への示唆—. *Library and Information Science*. NO. 23, P, 41-57 (1985).
- (8) Ching-chin chen, Pater Hennon, *Information Seeking: Assessing and Anticipating user needs*, NY, Neal-Schuman Publishers, Inc. 1982, 205p.
- (9) A survey of Attitudes, Opinions and Behavior of Citizens of Colorado with Regard to Library Services. vol. 1, General Statewide Summery. Denver, CO: Colorado State Library, 1973.