

情報探索行動研究の展望と動向：
Case著『Looking for information』文献展望を中心に
The recent trends and review of research
on information-seeking behaviour

岡 澤 和 世*

Kazuyo OKAZAWA

Abstract

The aims of this paper are to review critically and to discuss on the recent trend of research on Information-seeking behaviour based on *Looking for information* by Case.D.O.

Information seeking is the behaviour that is directly observed the evidence of information needs and the only basis upon which to judge both the nature of the need and its satisfaction. Need for information consists of the process of perceiving a difference between an ideal state of knowledge and the actual state of knowledge. Not only has a definition of "information" proved difficult to be established, describing exactly how to influence human behaviour has also been controversial. Several authors complain of lack of consistent definitions of information. What do we mean when say that people need information? This concept is the most fundamental building on the primitive concept of information.

In first chapter, I addressed how researchers have defined the concept of need and information need. Most reseracher hang the motivations for information seeking. "Needs" are typically characterized as an "inner" motivational state that brings about thought and action. This distinction made among varieties of "need" can be bewildering.

In the second chapter, I described about some concepts of information seeking and use. The aims of next two chapter are to frame the information behaviour studies in terms of its seize and development and to familiarize with it through examples of studies.

The focus on the third chapter is on the history and developemnt of that the previous studies. The objective of the chaper is to provide on resent example of each of the most studies categories of information seeker. The concerns in this part is the way that different divisions of human population, by occupation, role, or demographic category. And in the final chapter, I suggest the change of information behaviour research.

* 愛知淑徳大学 文学部図書館情報学科

本論文はDonald O. Caseの*Looking for Information*の5部に当たる「調査結果と考察」の11, 12, 13章の中で、Caseがレビューしている多数の調査例から筆者が選んだ調査例を批判的に概説し、最近の動向を模索したものである。その意味で、この論文は彼の著書全体の翻訳ではなく、またその部分の要約でもない。大学院の講義でこの著書をテキストとして使用し、その折に十分に解説できなかった重要な概念と最後まで読み切ることができなかった11章以後を私論を交えて論説し、補完したものである。院生との約束を果たすことと学部生の講義内容の不十分さを補うことを意図している。

情報探索とは情報要求の直接観察できる証拠となる行動であり、その要求の性格だけでなく、満足度を判断する唯一の基盤である。

本論文の主な目的はここ10年間に行われた主な情報探索行動研究調査を展望し、その動向を捕らえ、今後の研究の基盤を提供することである。

まず初めに、序論として、これまで行われた情報探索行動研究調査の展望に入る前に、これらの研究で議論されてきた情報要求と情報探索についての定義を行い、これらの定義を支える4人の研究者の考えを展望する。

第2章では、情報要求と情報探索行動研究調査の関連概念をまとめ議論する。意思決定、問題解決、ブラウジング、適合性、情報回避、娯楽などが主な議論対象である。

第3章、4章では、これまで行われた主な研究調査結果を批判的に展望する。まず3章では簡単に情報行動研究の歴史を概観する。その後、情報行動研究で最もよく行われてきた職業別調査を取り上げる。科学者、技術者、社会学者、人文科学者、ヘルス・ケア提供者、マネージャー、新聞記者、弁護士、その他の職業である。

第4章では、社会的役割と人口学的集団別の研究調査を展望する。この中には有権者、消費者、患者、ゲートキーパー、その他の社会的役割が含まれる。人口学的集団例としては、年齢、

民族・人種の少数集団、社会経済的身分、それ以外の人口学的集団である。

最後の章では、この研究分野に対して提起されている批判を取り上げ、幾つかの提言を行う。そして、情報行動研究の着目点の変化について言及する。

1. 情報要求と情報探索

1. 1 情報行動とは何か?

この章はCase著*Looking for Information*の2章¹⁾を参考に論を展開している。

Bryce, Aは情報探索とは情報要求の直接観察できる証拠となる行動であり、その要求の性質だけでなく、満足度を判断する唯一の基盤であると述べている²⁾。情報探索は人が自分の環境に対処するために取る最も基本的な方法の一つである。情報収集で使う戦略は日常生活の雑事に追われてすぐ忘れてしまう正式の教育で得た知識の断片よりも長い目で見るとはるかに重要かもしれない²⁾。情報を探することは人間にとって重要な部分である。これはある系統だった基盤を基に行われる何か(something)である³⁾。ここではまず、以後の議論で取り上げる情報要求と情報探索の概念や用語の説明の前置きの役割を持つ情報行動の具体例をCaseの著書¹⁾の例から考える。一つは<物を買う>、例えば新車を購入しようとする消費者の例。2つ目は<図書館で特定の情報を探す>、3つ目の例は<競馬に賭ける>、競馬場で一頭の競走馬に賭ける場合の情報探索である。4つ目の例は<法律を探す>、離婚を考えている主婦の例。最後は<癌についてもっと知りたい>人の例である。それぞれの詳しい解説についてはCaseの著書を参照してほしい(pp.17-35)。

この5つの事例はさまざまな状況の下での情報探索が果たす役割について言及したものであるが、すべてに共通しているのはいずれも膨大な情報を処理する必要性、その多くが複雑であること、自分たちの認知範囲を越えるある種の

情報を捨てることによって負荷を減少させようとしていることであつた。すなわち、情報行動者は満足の状態や決定への近道を取ろうとしていた³⁾。結果としては、各人の探索は十分とは言えないまでも、取りあえず自分の要求は一応満たされたわけである。言い換えれば、情報探索者は完璧で、正確で、詳細な情報を得るために考えられるすべての可能性を試さずに、ある過程で自分が満足した、納得したという気持ちを抱き、データ、意見、印象を集めただけで、十分満足するのである。このような段階に達した人は<終わり>という気持ちになって情報を探す仕事を完了させるのかもしれない。Kuhlthauはこれを<enoughの法則>と呼び、自分の情報探索過程モデルに採用している⁴⁾。また、Limberyもこの法則を高校生の情報探索調査に重要な概念として取り入れている⁵⁾。

上にあげた5つの事例は情報探索活動での比較要素を提示してくれる。例えば、(1) 時間の緊急さ；一分刻み、時間、日、月、何時でも。(2) 動機—さまざま。他の人に頼まれて、あるいは自分の意思で。(3) 情報源—同質なもの、フォーマルな情報源、インフォーマルなもの。その混合など。(4) 徹底さ—いろいろ。時間と相関がある。

ここで挙げた事例はどこにでもありそうな一般的なシナリオである。伝統的な情報学の研究では主に科学者、技術者、大学の研究者などを対象にした調査が多かったが、情報探索に関する人間的な要因はどんな環境であれ、どんな分野であれ、またどんな問題であれ、皆同じなのである。

1. 2 情報要求と情報探索の定義

この節ではCase著*Looking for Information*の4章を基に議論を進めている。

情報要求は知識の理想的状態と現在の状態との間に差があると認識する過程から成り立つ⁶⁾。この概念を定義することは非常に難しい。なぜ

なら情報の定義がいまだに確立していないからである。それだけでなく、情報が人の行動にどのような影響を与えるのかを正確に記述することにも問題が多い。確立した定義がないことに苛立ちを隠さない人も多い。一体、人が情報を要求するとはどう意味なのか。たとえこれに答えることがどんなに難しくても、情報要求の概念が情報の根源的観念を確立させる際の最も基本的なものである限り、これなしには先に進むことはできない。そこでここでは<情報要求>と<情報探索>を研究者がどのように定義しているかを紹介し、そこから糸口を探りたい。

1. 2. 1 要求 (needs) とは何か？

まず<要求>の定義を考える。その理由は情報探索を行う動機を知る手掛かりになるからである。要求はふつう<心の動機状態>という特徴を持っている。その後思考と行為が続く。これ以外の心の状態として、欲する、信じる、疑う、恐れる、期待するなどが含まれる。Andrewは要求概念について4つの特徴を挙げている。

(1) 要求は必ず道具的 (instrumental) である。それは望ましい目的達成に関係する。(2) 要求は通常競えあえる (contestable), そこが欲する (want) と違う。(3) 要求は必要性 (necessity) の概念と関係がある。(4) 要求は必ずしも心の状態でなく、人がそれを本当の要求であると気付かないこともある⁷⁾。日本語訳ではすべて<要求>と訳される、need, want, demand, require, claimの微妙な違いについては既に筆者のテキスト^{8), 9)}で言及しているのでそれを参考にしてほしい。ここでは<needs>はその証拠を簡単に見つけだせない複雑な概念であると述べておくだけに止どめる。以後の<要求>は<needs>の意味で使うことにする。

人の<要求>とは何かという問題を徹底的に掘り下げた情報探索研究はほとんどない。また、<情報要求>の概念を言及したものもそれほど多くない。むしろ多くの研究者は情報要求を当

然あるものとして捕らえ、敢えてそれを取り上げて定義してこなかった。そして、情報探索研究者がどのように情報要求が起きるかという基本的な議論を展開する時、次の4人の誰かを引き合いに出してきた³⁾。それは、Robert Taylor, Charles Atkin, Nicholas Belkin, Brenda Dervin の4人である。

1. 3 4人の研究者の情報要求の定義

1. 3. 1 Robert Taylorの情報要求起源説 (1962)

情報要求がどのように起きるかの問題を最初に定義したのは情報学者、Robert Taylorである。Taylorの情報要求起源説の意義はこの概念に特に有益な枠組みを提示したことである。彼の着眼点は「人は何故、図書館のレファレンス・デスクに質問をしに来るのか」であった。彼は情報要求の5つの段階、あるいはレベルを次のように言い表している。

- (1) 内在的 (visceral) - 無意識の情報要求。
言葉で表現できない要求。
- (2) 意識的 (conscious) - 心の中での描写。
あいまいで漠然としている要求。
- (3) 型通りの供述 (formalized statement) -
図書館で利用者が明記できる要求。
- (4) 妥協の上での要求 (compromised need) -
歩み寄りによって知り得た利用者の要求。
- (5) 折衷 (compromise) - 利用者の持っている疑問を想定してその疑問を情報源で使われている言語と合致させる言い換えと歩み寄り¹⁰⁾。

要するに、Taylorは認知とコミュニケーションの連鎖が内部要求から意識的要求に、さらに、型通りの供述要求から妥協的要求に進むと考えたのである。

1. 3. 2 Charles Atkinの不確実性減少説 (1973)

不確実性を減らすための情報という考え方は

19世紀のはじめに溯る。1940年後半、ShannonとWeaverは情報と不確実性の関係を広めた¹¹⁾。1970年代、不確実性の減少という考え方が情報探索の動機として研究者同士の会話の中でしっかりと定着していった。その代表者がCharles AtkinとNicholas Belkinである。Atkinの要求の定義は、「重要な環境対象について、その個人の現在の確実性の程度と彼が達成したい理想の状態の間に認識された格差があり、情報要求はそこから生じる付帯的不確実性の一つの関数である」¹²⁾。ここでいう環境対象とは人、こと、出来事、アイデアなど、その個人にとって精神的に重要なものを指す。

1. 3. 3 Nicholas Belkin とその同僚たちの<知識の変則状態> (1976)

Belkinらの著書はTaylorの<内在的要求>概念の再考である。彼らにとって情報探索の基本的誘因は<知識の変則状態 (Anomalous State of Knowledge, ASK)>である。ASKは一人の人間がある状態や話題に関する知識状態に変則 (anomaly) があると認識した時存在する。ASKに直面した時人は情報を求めたり、調べたりして自分の不確実さを言葉で言い表そうとする。そして、変則を解消したかの判断を下す。もし、解消できなければまた新たなASKが生まれるかもしれない。あるいはそれを解消したいという動機そのものが消滅するかもしれない¹³⁾。

1. 3. 4 Brenda Dervin の意味付与 (sense-making) (1982, 1992)

情報要求の起源を説明する4つの説の中で最も漠然としていてさまざまな論争を巻き起こしている仮説はDervinと彼女の仲間たちの<意味付与>¹⁴⁾である。その混乱の理由は、この種の研究が事実情報の探索・利用、例えば図書館、テレビ、新聞などの資源に関する伝統的な調査よりも、<日常生活での情報探索>とSavolainenが呼ぶコンテキストの中で広く応用されてきた

からである¹⁵⁾。そのために意味付与は認知よりもむしろ感情に強調を置く傾向が強いと考えられている¹⁾。Dervinらは、人には世界に＜意味付与＞したいという強い要求があり、その要求を満たすことが安全につながると信じている。その要求とは満たさなければならないある種の落差（gap）を暗示する人間の内部に発生する心の状態を意味する。彼女は情報要求を現在の状況に意味を与える要求と定義している⁶⁾。この＜意味付与＞の特徴は、①情報の探索はその状況に意味を持たせようとする疑問から始まり、②コミュニケーションがこの落差を埋める橋を架けるという過程の中核をなす。そのために採用される戦略は、探索者の知識の落差と架橋を概念化し、その方法に沿って得た答え、アイディア、資源から形成される。この考えは、意味（meaning）のための探索に従事する動機は落差のある状況において認知と同じ位重要であるというKuhlthauの考えと一致する⁴⁾。探索者は自分の不確実性の減少と同じ位、自分の不安の解消も意図しているのである。

1. 4 情報要求と情報探索の関係

情報を探す人には必ず前もって情報要求があるという考えは情報探索にとって基本的な前提条件である。上に挙げた4人の研究者は全員、情報要求を観察不可能な現象と捕らえ、＜個人の情報要求を認識に導びく人間の心の活動＞と定義し、その枠組みを提供した。彼らの研究は今でも広く引用され続けている。

Wilsonは情報要求を情報探索行動と結び付けて定義し¹⁶⁾、BelkinとVickeryは情報要求は観察できないとし、その理由をそれが人間の心の中に存在するものであって観察者は探索過程の中で推測するしかないからと述べている¹⁷⁾。

情報探索の概念については情報要求ほど多く論じられておらず、情報探索の明白な定義を述べている研究者もそれほど多くないが、その人たちの多くは、情報探索を落差を埋める過程、

パターンを発見する過程と定義している。そして、John Deweyの考えに立ち戻っている。Deweyは質問（inquiry）をある問題の認識によって生じる動機と考えている。すなわち、ある状況で欠けているものである¹⁸⁾。これはGary Marchioniniの「情報探索は人が自分の知識状態を変えるために目的を持って専念する過程」¹⁹⁾、Brenda Dervinの「問題状況に遭遇した際の意味付与」²⁰⁾と同列の考えである。Johnsonは情報探索とは「選ばれた情報キャリアから情報を目的を持って獲得すること」と定義している²¹⁾。

Wilsonは情報源と伝達経路の関係から、人間行動の全体像には「動態的情報探索だけでなく、受動的なそれも含まれ、利用も入れるべきである。それ故、他人との面識的交流も、目的もなくただテレビの広告を見ているといった受け身の情報受容もこの中には含まれる」¹⁶⁾と述べている。情報行動という概念はまだ広く使われていないが、Wilsonは、情報行動を要求、探索、検索、利用を含める包括的概念と定義している¹⁶⁾。

2. 情報探索の関連概念

この章では、Case著*Looking for Information*の5章を選択的に取り上げ、論じる。

2. 1 意思決定と問題解決

DonohewとTipton（1973）は「情報探索研究の多くが意思決定と深く絡み合っている」²²⁾と指摘している。意思決定と問題解決、判断は情報探索に限った側面ではなく、生活する上で間違いなく重要な要素である。しかし、それらの概念には明確な違いがある。

Simon（1992）は問題解決と意思決定をはっきり区別している。「問題解決とは注意を引くに値する問題があり、目的があり、そのための行為を起こさせるものであり、意思決定はある問題に対して取れる幾つかの行為の中から一つ

を選び、評価する活動である」と定義している²⁰⁾。この2つの活動はある問題に着目することから始まり、いろいろな選択肢の中から選ぶ過程で終わるという一連の流れを形成する。

問題解決モデルでの問題とは辞書的意味では、事柄、課題、主題、話題である。問題は実感して初めて問題として認識される。この時関係する事柄は現状、目標、操作である。解決とは満足を得た、処理が旨くできた、解答を得た、決着が付いたの意味である。解決の解釈はゲーム的、言語的、心理的、科学技術的、社会的、複合的である。

情報探索にはこうした明確な目的がない。情報探索研究は問題解決よりも意思決定に注目している。中でも「関心の管理と探索過程」である¹⁾。しかし、情報探索が意思決定と問題解決と決定的に違うところは、情報探索が問題解決、あるいは意思決定という要求によって必ず誘発されるとは限らない点である。問題解決と意思決定の活動には明快な短期目的があり、時には単なる欲望であることもある¹⁾。

2. 2 ブラウジング

情報は必ずしも決定したり、問題を解いたり、不確実を減少させるためにあるとは限らない。例えば無視したり、知りたくなかったり、多すぎて捨てたり、探さなくても偶然見つかったりすることもある。情報探索研究者の中には情報探索行為は<意図的>でなければならないと主張する人もいるけれども、それ以外の研究者は概ね<意図しないコミュニケーション>の可能性を認めている。このような偶発的、付随的な情報との出会いをブラウジング、スキニングと呼ぶ。これに近い関連概念が<掘り出し名人 (serendipity)>である²⁴⁾。ブラウジングはインフォーマルで無目的な探索行動を言い表すいろいろな用語の中でも特に中心的な概念である¹⁹⁾。その語源は古仏語で、<動物が若枝や低木の芽を食べるやり方>をいう。ChangとRiceはブ

ラウジングの2つの特徴を挙げている。(1) 目的のあるゴールに向かう行為、(2) 目的のない無計画な行動²⁵⁾。

ブラウジングが初めて実証的調査の中に取り上げられたのは1954年のSaul Hernerの論文²⁶⁾で、一般文献に現れたのは1960年代であった。多くの著者はブラウジングは情報探索の一つのタイプと考えている。スキニングはその中の一つである。そして情報の偶然の発見、ブラウジングの特殊な例が<掘り出し名人>である。<掘り出し名人>についてはHaywoodの著書²⁴⁾に詳しく論じられているので参照されたい。

2. 3 適合性、突出さ

ブラウジングを論ずる上で適合性の問題は避けて通ることができない。但し、適合性はブラウジングを超えた概念である。多くの文献が適合性について書いてきた。その多くは資料検索の技術的尺度としてである。大切なのは情報がある人にとって適合しているという時、どういう意味かということである。辞書的意味で<relevance>とは問題、話題、思考、記述、疑問と密接な論理的関係を持っている。SperberとWilsonは「注意を喚起するパターンはどんなものであれ、解釈が必要である。解釈にはメッセージの文脈を考慮しなければならない—すなわち時間、場所、最新のアイディア、供述、出来事といった背景情報である」²⁷⁾。彼らは適合性を人の情報処理過程における有効性の重要な側面と見ている。情報学における適合性は彼らの意味とは違った意味で使われている。すなわち<relevance>は<aboutness>、<topicality>と同義語である。<topicality>は文献検索システムの効果を測定する基盤として役立つ。すなわち精度と再現率である³⁾。

適合性測定で最もよく使われる形式は情報検索システムの利用者に情報リクエストに対して「これは適合している」、「これは適合していない」と特定資料を選択する時である。それは適

合性の測定を情報リクエストと資料記録集合の内容との関係を基にしている。

1950年代から1960年代にかけて適合性の客観的測定法が求められ、1970年代にはそれに対する批判が起こり、それが広がっていった。その理由は適合性判断には人間判断のコンテクストに関係する性質があるからである。1970年以後、情報学文献は利用者の意図と知識状態を基にした適合性の定義へと移行していった。すなわち主観的視座である。それは状況的適合性、心理的適合性といった利用者の主観的視点、すなわち本人の知識状態と情報の遭遇した時の本人の意図（intention）であり、それが議論の中心になっていった²⁸⁾。

関連用語の中でほとんど議論されてこなかった概念に突出（salience）がある。この意味は顕著、目立つ、有望、逸脱、極端、激しい、異常、色彩豊か、孤立である。人の情報要求が必ずしも突出な刺激に適合しているとは限らないが、その情報源が情報要求の起きる前に突出していると気付かないこともある。Johnsonは突出と信念（beliefs）を個人の適合性要因と考え、情報探索活動の前提と捕え、この概念を自分のモデルに導入している²¹⁾。また、Haywoodは「情報瞬間」の中でこの概念に着目し、説明している²⁴⁾。こうした適合性の概念群は別の問題、「人はいつ情報に注意を払わなくなるのか？」を生む¹⁾。

2. 4 情報回避と知識格差

人は自分のこれまでの知識、信念、意見に合致する情報は探す、自分の心の状態にそぐわない情報を避ける傾向がある。逆に、ある話題について高い関心を持っていると進んでそれにさらされようとする。HaymanとSheatsky（1947）は、マスメディアを使って、人に行動や態度を変えさせる試みがなぜ失敗するのかを調べた²⁹⁾。彼らは選択的露出（selective exposure）を取り上げた最初の研究者であった。確かに、

ある話題に関心のある人はそれについてより多くの情報を入手したが。しかし、同じ情報であっても人によってその解釈の仕方は違うし、受け取った情報によって態度や行動が必ずしも変わるとは限らない。SearsとFreedmanは選択的露出現象に対して「人は必ずしも自分の意見に同意する情報を好むとは限らない」³⁰⁾と疑問を発している。Charles Perrewは「情報を回避させるのではなく単に使われないだけである」³¹⁾と述べている。これは一般の人にも当てはまる。Dervinは、権威付けされた情報の恩恵を一般の人が受けないといって非難するこれまでの情報利用調査を厳しく批判している²⁸⁾。

すべての集団が同じ情報を得ているわけではない。この知識格差が情報貧困を作り出している。＜格差（gap）＞という概念は自分の環境での意味（sense）の落差あるいは欠落に人が遭遇することを意味する。すなわち、ある人間集団（収入、教育、その他の変数）の知っていることが他の人間集団の知っていることと根本的に異なっている時、知識格差が存在する。知識格差は公的情報キャンペーンというコンテクストでしばしば論じられてきた。この公的情報キャンペーンは＜健康生活改善＞という意図で行われた。しかし、全員にこれらの情報が報知されるわけではない。そこに格差が生じる³²⁾。Dervinは「情報リッチはますますリッチに、プアはますますプアになる。このメカニズムの基本は情報活用能力である」²⁸⁾と指摘している。Cecile Gazianoは97編の知識格差研究をレビューし、不平等の拡散、特に公共事業と健康情報をその理由に挙げている。彼女は情報源が社会的地位（social and economic status, SES）と結び付き、永久的に無視される時、＜情報貧困（information poverty）＞とラベル付けされると結論付けている³³⁾。ChildersとPostは情報貧困の3つの特徴を挙げている。①処理能力が低い—読む、聞く、話す、見る能力の欠落、②サブカルチャーにおける社会的疎外—広報を知らない、噂と民間伝承への依存、

テレビのような娯楽指向メディアへの依存、③運命論や助けのなさの感じ易さ—進んで情報を探そうとする気持ちを殺ぐもの。彼らによれば、情報ブアの典型的なメンバーの生活パターンは「自分の問題解決できる場所を知らず、一日中テレビを見ており、めったに新聞や雑誌を読まず、本は全く読まない。自分の問題を情報要求とは考えず、進んで情報を探そうとは全くせず、明らかに情報が不足しているのに、一部の人しか本来利用できないようなインフォーマルな情報ネットワークの中に閉じこもっている」³⁴⁾。

Wilsonは情報貧困は典型的なソフト概念であり、その正体を明記していないが、次のような特徴を挙げている。「この世界の住人は狭い場所に住み、中古の情報の供給も極めて少ない。だが、情報貧困は自己選択状況であるために自由に出入りでき、進んで持ち堪えられる」³⁵⁾。

2. 5 情報過多と不安

情報を無視する状態とは逆に、余りにも多くの情報を持つこともある。Everett Rogersによれば<情報過多>とは伝達入力が多すぎて処理できず崩壊してしまう個人やシステムの状態である。社会学者や政治学者はこのような情報洪水は都市環境に多く見られ、大抵の場合無視させると述べている³⁶⁾。また、心理学者はこの現象を個人要因と見なし、管理論者は意思決定の過多による問題と考えている¹⁾。人は余りにも多くの情報に遭遇するとその幾つかに注意を払わなくなり、<知っていなくてはならない>ものと<知っておいた方が良い>ものを選択するようになる。Millerはこれを<フィルターリング>と呼んで、7つの情報過多対応点を挙げている³⁷⁾。責任回避の関係を論じたAbraham Maslowによると「人は不安を減らすために、知識を捜し、不安を減らすために知ることを回避する」³⁸⁾。一般には、不安を減少させるために情報を探すと考えられているが必ずしもそうとは限らない。例えば、Pifalo たちの行った

健康情報サービスが利用者に与える効果の調査では、「心配が減った」と答えた人は52%いたが、「増えた」と答えた人も10%いた³⁹⁾。Richard Saul Wurman は情報不安について言及し、不安は理解しているものと理解しなければならないものとの格差 (gap) が大きくなりすぎた状態と定義し、情報過多が不安の原因であると強調している⁴⁰⁾。しかし、問題は情報量の多さではなく、それに伴う付帯感情であるという指摘も多い。今では情報が不安と機能障害の原因であると考えている研究者は少ない³⁾。Constance Mellon は600人の大学生を対象に図書館での不安を調べ、その結果では、80%の学生が大学図書館に入学当初不安を持っていた⁴¹⁾。

情報過多現象は両刃の剣である。多すぎると不安になり、少ないと退屈する。

2. 6 情報 対 娯楽

情報探索研究において不幸にも無視されてきた概念としてCaseは<娯楽 (entertainment)>を挙げる。彼によれば個人レベルでは情報と娯楽は一種の連続体である。娯楽に対するこの偏見の理由の一部は人間の行動の行き過ぎた合理性にあると彼は主張する¹⁾。人は考える存在であるという考えを好む。Bryce Allenは人々の娯楽要求は情報要求ではない、何故なら情報探索は一種の問題解決として分析できる目的志向だからである²⁾と述べ、一方、Dervinは情報—娯楽の区別に反対を唱え、専門家集団による区分できない現象を二分化する傾向を批判している¹⁴⁾。娯楽として、あるいは趣味として読書を挙げる人は多い。Catherins Ross の調査によると北アメリカ人の約10%は読書をよくする人であり、多くの人は小説を好む。公共図書館を利用する人の多くにとって図書館は娯楽提供の場である⁴²⁾。Caseは「情報と娯楽の合流が余りにも遍在しているために人はほとんど気付かない。これは今に始まった現象ではなく、単に情報探索研究で無視する方を選んだだけにすぎない

い。しかし、お墨付きの情報源を好む、あるいはありがたがる時代は終わった。今は人がもっと娯楽的なものを選ぶ時代である」¹⁾と述べている。人は情報を探すだけでなく娯楽も探す。人は現実と虚構の混じり合いを好む。娯楽への欲求は人が情報を求める時に向かう情報源のタイプに強い影響を及ぼす。これからの情報探索研究の興味ある話題の一つである。

3. 情報探索研究調査の文献展望

この章はCase著 *Looking for Information* の10, 11, 12章に対応している。これ以降の3つの章の目的は情報探索行動研究の規模と発展に従って枠組みを形成し、調査事例を提示し、読者である学生に情報行動研究とは何かを理解してもらうことである。その意味でこの章の焦点は、これらの研究の歴史と発展を追跡し、最近の調査例を対象にこれまで行われてきた分類法に従って情報探索者を分類し、それぞれの調査例を批判的に展望することである。3章では職業別、4章では役割別、人口学的別をそれぞれ扱う。

3. 1 情報探索行動研究の歴史

この主題については筆者が「利用者調査の50年の軌跡」⁴³⁾の中で既に論じているので、ここでは大まかな流れと最近の研究動向について簡単に論述するだけに止どめる。

情報関連の人間行動に関する研究の歴史を振り返ると、この論題が約一世紀の間、常に顕在であったことが判る¹⁾。情報利用調査が初めて行われたのは1902年で、Charles Eliotが図書館蔵書の利用と非利用の比率を調べたのがそれであると言われている¹⁾。しかし、WilsonによるとAvresとMcKinnisが1916年に行った調査がこの分野の最初の調査であると述べている¹⁾。どちらの説が正しいかは定かではないが、情報行動研究が人々の情報要求を満たす情報経

路と情報源の利用を知るために非常に早い時期から行われていたことだけは確かである。この小さな流れが19世紀になると大きな洪水となって押し寄せてくる。それ以後の動向については先の論文を参照されたい。調査例の数からその加速化ぶりをみると、1970年代初めに年30件、1980年代で年40件、1990年代では年50-100件と増えている¹⁾。*Information Science Abstracts* データベースでも1998年一年間で<情報要求>の下に約100件の出版物が索引されている。JulienとDuggen (2000) の「情報要求と利用文献の時系列分析」でもほぼ同数の文献が対象になっている⁴³⁾。以上の文献を合計すると1990年代で1131件となり、年に119件になる。このうち約68%が<研究 (research)>と言えるもので、残りはサービスについての説明や報告である¹⁾。これから概算すると、情報要求、利用、探索調査は約3千件を越える。さらに1996年以降、その数は確実に増えている。これは1996年に創設され、現在も続くISIC国際会議の成功によるものである⁴⁶⁾。以上、情報関連行動研究文献数は約1万件になる¹⁾。

ここでは2つの視座から展望に挑戦する。第1はコンテキスト重視である。情報行動がコンテキスト内で発生することは既に言及した。情報関連行動研究におけるコンテキストの重要性については筆者の論文⁴⁶⁾を参照して欲しい。しかし、情報関連行動研究分野において文献展望の対象となる調査の多くは未だ情報源、情報経路、特殊人間集団、その違いを調査対象にしており、その結果が汎用化できると考えている。Taljaはこうした汎用化を疑問視している。彼は調べるべきコンテキストの例として社会経済状況、仕事の役割、担当業務 (task)、コミュニティ、組織を挙げている⁴⁷⁾。第2の焦点は人を主体にした調査を対象にすることである。Dervinは利用者の伝統的分類の一つに人口学的要因を挙げ、年齢、性別、人種、民族、所得、教育など10項目の相関を調査した⁴⁸⁾。ここでは情報源、情報経路、情報システムの調査、イン

ターネット、オンラインデータベースの利用、図書館の目録、情報システムの利用調査を除いた。最近の電子環境については「学者間の電子雑誌の利用」については筆者の論文を参照されたい⁴⁹⁾。

3. 2 職業別の研究調査の文献展望

この節はCase著 *Looking for Information* の11章に対応している。情報探索調査で最も良く使われた対象は職業別である。JulienとDugganの文献展望によれば、この種の調査の約半数がこれに当てはまる⁴⁹⁾。文献の大部分は自然科学者と技術者、学者、専門職、管理者のような職種ワーカーを対象にした調査である。職業別調査の次に多いのが役割別である。市民、消費者、患者、ゲイトキーパーなどの類別である。これが情報関連行動調査全体の3分の一に相当する。その中でも特に多いのが<学生>と<健康情報探索者>である。特に学生はあらゆるタイプの、あらゆる年齢層を対象にした調査が何千件もある。

この論文では最近の情報探索文献を3つに大きく分けることにした。職業別、社会的役割別、人口学的集団別である。これは情報関連行動を行う人々の多様性を反映している。しかし、こうした規模と性質の多様性にもかかわらず、これらの調査が共通して関心を持っているのは情報源と伝達経路である。これは依然として個人同士の交流対マスメディア／システムの構図である。多くの調査結果を展望して見えてくるのは<人は未だ人に向かう>、<人は誰から何を探すのか>に関心がある。これは情報要求、利用、探索の文献の古い疑問であり、今も議論の中心であり続けているのである¹⁾。

この傾向を最近の論文から概観すると、*the New Review Information Behaviour Research* の最新号では、15論文中、学生を対象にしたものの2件、健康管理関係3件、職業別2件、日常生活でのインターネット利用1件、田舎

での情報行動1件、ホームレス対象の調査1件、その他5件(理論、利用者教育など)である⁵⁰⁾。

3. 2. 1 科学者と技術者

科学者の情報探索の調査からこの文献展望を始めることは意義深い。この研究の発端はここから始まったからである。<ビッグ・サイエンス>は第二次世界大戦とその後の冷戦によって大きく飛躍した。それは研究資料の爆発を招き、個人レベルでは効率よく対処できない膨大な量の研究論文、技術報告書が出版された。科学者は他人の研究が見えなくなり、不安、不満が増した。その結果、膨大な資金と絶大な関心が科学情報流通問題に投入され、多くの科学者と技術者のコミュニケーションの調査が行われた。その当時の文献の特徴をWilsonは明快に表現している。「情報探索行動調査とは科学者の情報探索調査のことである」⁵¹⁾。1960年代、1970年代、科学者と技術者の調査が群を抜いていた。この数が減少したのは1980年代中頃からである。その理由は科学者、技術者を囲む情報環境がある程度整備されたからである。そして関心は未踏の社会科学、人文科学に移行していったのである^{8), 9)}。その結果、科学者と技術者の使用情報源に対する関心が以前ほど高くなかった。科学者を巡る最近の調査傾向の一つは大規模な定量調査から、科学者の情報探索行動を自然主義的に観察する方向に向かっている。

技術者の調査についてはLeckieらの文献展望が広範囲に多様な文献を取り上げて解説している⁵²⁾。技術者の情報探索行動の特徴は自分自身の知識、同僚、業界誌、報告書が多く、研究論文は余り使わない。

3. 2. 2 社会科学者と人文科学者

各科学者の情報行動の特徴については筆者の著書^{8), 9)}を参照して欲しい。社会科学の情報要

求と利用に関する最も包括的な文献展望は、Hogeweg de Haart (1983) のそれである。1980年までに行われた調査のすべてに簡潔な要約をつけて解説している⁵³⁾。社会学者の情報探索行動に関する調査の一つ挙げるとしたら、David Ellisの調査⁵⁴⁾である。彼は47人の社会学者の情報探索パターンの特徴を明らかにした。彼によれば、社会学者は6つの段階、①開始、②関連付け、③ブラウジング、④識別、⑤モニタリング、⑥抽出を経験する。開始の段階では特にインフォーマルな交流が大切である。彼はこの結果を物理学と化学で比較し、物理学と社会科学には大差がないが、化学では先の6段階に2つ、精査と終了を加えている。

人文科学者を対象にした調査についても筆者の著書⁹⁾を読んで欲しい。ここではClare Chu (1999) の文学研究者の研究習慣調査⁵⁵⁾、Chales Coleの歴史学⁵⁶⁾、Nissenbaumの詩に関する調査⁵⁷⁾、Brown (2000) の音楽研究者のコミュニケーション・パタン調査⁵⁸⁾などのあることだけを提起する。

3. 2. 3 ヘルス・ケア提供者 (Health care provider)

健康関連情報探索調査が今日のように多くの関心を集めるようになった理由は、世界全体の繁栄振りにある。それに伴って人々の関心は長寿と健康に向い、健康予防システムへの高い関心と期待は医療研究における高額な製薬の開発を促し、長生きの処方箋が求められた。さらに自己健康管理が一つのブームになり、多くの健康関連情報が遍在し、それを知らないと不安になり、もっと知りたいという大きな要求を招いた。この要求はヘルス・ケア提供者に対する大きな期待となって広く一般市民に波及した。その結果、健康情報関連研究に関心が集まり、資金も潤沢になり、人々の医療情報への関心が高まった。

医者の情報探索調査については幾つか優れた

包括的な文献レビューがある。Marshall (1993)⁵⁹⁾とPaul Gorman (1999)⁶⁰⁾のそれである。Gormanは1979年から1995年までに行われた医者の詳細な情報要求調査11件を取り上げ解説している。その結果、医者が要求する情報タイプの類型を確立した。この類型は他の医療情報調査を考える上で有効であった。彼は医者が利用する情報を5タイプに分けている。彼によれば、医者が求める情報のほとんどはテキストブック、製薬テキスト、人によって満たされていた。特に人一同僚、コンサルタント、医者以外の人、中でも同僚への信頼は強かった。ほとんど利用されなかった情報源は図書館とインターネット資源であった⁶⁰⁾。

Haug (1997) は12人の医者の調査をメタ分析し、最も良く使われた情報源はローカルテキストと同僚であったと結論付けている⁶⁰⁾。Arborelius (心理学者) とTimpka (医者) は12人の開業医を調査し、医者の46件の診察中、262件の〈ディレンマ〉のあったことを明らかにした。さらにこれを3分割、医療タイプ-30%、個人タイプ-19%、社会タイプ-49%にわけ、各例を解説している。最も高かった社会タイプのディレンマは組織構造や対人関係であった。特に対人関係コミュニケーションが98%を占めていた。彼らの結論は医者と患者間のコミュニケーションのトラブルの議論をもっと真剣に取り組むべきと勧告している。これは医者と患者の意味付与がいかに難しいかを示唆している⁶¹⁾。

看護師の調査は医者を対象にしたものより多いにもかかわらず研究者の関心をほとんど集めていない。Urquhart (1998) は看護師の研究設計にビネットを使って英国の看護師を調査した。彼が使った典型的なビネットは、回答者に何らかの行動を必要とするある状況を提案する。例えば「貴方の働いている病院で現在使われている薬について知りがっている同僚がいます」、「あなたならどうしますか」。結果は約25%はエキスパートで、信頼できる情報探索者であった

が、45%は情報探索において比較的狭い知識と技能しか持っていなかった。彼は看護師の継続教育の必要性を示唆している⁶²⁾。

ヘルス・ケア提供者として歯医者がある。Leckieらのレビューによれば、歯医者の情報要求と探索は医者のものでほとんど変わらなかった⁶³⁾。

3. 2. 4 マネージャー (管理者)

情報探索調査の対象者である管理者にはある一定のパターンがある。高学歴の大手組織の管理職、あるいは最高経営責任者である。ChooとAuster (1998) のレビューはこのグループを議論する上で最適である。彼らの着眼点は「環境走査」と呼ばれる活動である。これは管理者の情報要求、利用、探索に関する文献の枠組みを提供する。彼らは走査に着目し、その組織にとっての内部ではなく、外部の情報を主に論じている。彼らは管理者の情報行動が科学者のそれと類似していることを強調し、インフォーマルな情報源と情報へのアクセスの容易さが他のグループよりも管理者にとって特に重要であると結論している。しかし、管理者の情報行動は科学者や研究者のように研究問題を自分で決め、ゆっくりと熟成させ、長い時間をかけて解決するやり方とは根本的に異なる。管理者は外部からの問題をわずかな時間で解決しなければならず、問題解決のために十分な読書時間もない⁶⁴⁾。

Helen Butch (1998) はこのグループの情報要求の特徴を明記している。彼女は、彼らを取り囲む組織、環境、情報を論じ、管理者の仕事内容を言及し、情報を必要とする理由を挙げ、有用な情報の性質を解明し、将来のあり方を展望している。将来の管理者は機械が代行してくれるからこれまでのように情報収集や情報管理に多くの時間を費やす必要がなくなる。管理者の主な仕事は顧客、消費者、株主などの対人関係に集中し、グローバルな競争の激化により、外部環境は複雑になり、組織は生き残りのため

に簡潔で、良く計画された戦略が必要になり、そのための情報源はさらに人に向かい、信頼できる人脈が大切になる⁶⁵⁾と結論している。Kuhlthau (1999)⁶⁶⁾、BaldwinとRise (1997)⁶⁷⁾の調査も管理情報利用の優れた調査例である。

3. 2. 5 新聞記者 (journalist)

コミュニケーション学者のElihu Katzは「科学者としてのジャーナリスト」という論文の中で、ジャーナリストは医者や弁護士のような専門職とは似ておらず、むしろ応用科学者に似ている。ジャーナリストは科学者のように理論と方法を持っており、時には未来の出来事を予測する。ジャーナリズムの場合、理論は人、社会、出来事、ニュース自体である。しかし科学者と違って彼らの調査方法は未発達である⁶⁸⁾と述べている。この議論には賛否両論がある。反対者は新聞記者にはこのような理路整然とした理論はなく、自分達の書いた記事の信頼性をほとんど考慮しない。これが科学者や専門職と違うところである。情報探索のコンテキストにおいて、膨大な量の情報を見つけ出し、それらを話す、書く、映像にするという変換パターンは興味深いテーマである。ニュース視聴者を対象にした調査は多いのに、新聞記者の情報行動を調べた実証的調査は少ない。Hannels Fabritius (1999) はいろいろな調査法とデータ源を駆使してフィンランドの新聞記者の定性調査を行い、新聞記者の属する様々なカルチャーを明らかにした。新聞記者のニュース記事の処理法に大きな影響力を与えるのは、時間のなさといった状況要因とともに、組織からの制約であると指摘している⁶⁹⁾。新聞記者の情報探索と利用を扱った調査は少なく、あっても大抵は情報源指向である。NicholasとWilliams (1999) は英国の15人の新聞記者と報道図書館員がインターネットを情報源としてどの程度使用しているかを調べた⁷⁰⁾。その結果、インターネットを新聞報道に有用な情報発見に使って

たのは20%以下であった。使用する年齢層は若い記者よりも年配の主幹レベルであった。この他に、Garrison (2000) の調査⁷¹⁾、RossとMuddleberg (1998) の調査⁷²⁾などがある。

3. 2. 6 弁護士 (Lawyer)

弁護士が最も良く使用する情報源は出版された文献であった。実務には手元の事件に関係のあるあらゆる規則、規制、規範が必要である。これは法律関係のどんな分野にも言えることである。彼らは他のどんな職業よりも多くのリサーチを必要とする。Sutton (1994) は弁護士の情報探索行動はほとんど秘密に行われると記している⁷³⁾。Leckieらによる弁護士の情報探索分析は主に彼らの法律リサーチと実践で使われるテキストに重点が置かれている⁷⁴⁾。ColeとKuhlthau (2000) は15人の弁護士の調査を行い、問題解決の心理的側面を追究した。その結果、法律関係者を「エキスパート」にさせるのはある問題の認識を可能な解決に結び付ける能力であるとして4点挙げている。①事件に最適な情報を効率良く識別でき、②確定情報が顧客に影響を与える方法を基に事件を判断でき、③自分たちの知識を簡潔にまとめ、それを顧客、陪審員、判事に効果的に伝達でき、④弁護士が顧客、陪審員、判事の望むやり方で自分の知識を纏め、精査できる。この4つの要点を他人を説得する知識まとめメカニズムと呼んでいる⁷⁵⁾。

3. 2. 6 その他の職業

Susie Cobbledick (1996) は4人のアーティストを対象に面接調査を行った。その結果、彼らには科学者や社会科学者のような情報要求と利用に関する関心はほとんどなかった。彼らにはインスピレーションが最も大切で、それを得るための要求は多様であったが、共通して依存していたのは印刷資料と読書であった⁷⁶⁾。

Donald Wicks (1999) は聖職者の情報探索

行動を調査した。カナダの6教区の379人の聖職者に郵送による質問紙調査を行った後、20人の面接調査を行った⁷⁸⁾。

この他にも教師、農民、守衛、政策立案者、安全分析者などを対象にした調査がある。ここでは最新の調査例としてNRIBR (4)⁸⁰⁾に掲載されている職業別の2件を紹介する。

Eric Thivantは金融業界の情報探索と利用を調べるためにフランスの金融サービス市場に情報探索・利用行動理論を応用し、オープンエンド投資信託のような金融商品を対象に、意味付与アプローチと探索・利用モデルとの関係を調べた。金融商品の企画と開発に直接インパクトを与える財政専門家を面接し、質問紙によるデータを集め、アプローチにはDervinの意味付与アプローチを基にしたCheukの理論⁷⁷⁾を使った。その結果、独自の「APISU」と呼ばれる新しいアプローチを提案している⁷⁸⁾。

Gunilla Wider-Wulffはフィンランドの保険会社の情報文化を調べた。データは15の保険会社からの40人の詳細な面接から集めた。保険会社のような情報集約型組織における知識基盤の構築の特徴を明らかにすることが目的であった。その結果、保険会社内部環境には3つの情報文化のあることが明らかになった。組織は階層型からネットワークを基盤にした組織に変わってきている。中でも知識資本はこの調査で分析したすべての会社において基盤であった。活力ある情報文化を維持するためには変化に対するしなやかな対応と豊富な情報の流れを巧みにかじ取りする能力が必要であると結論している⁷⁹⁾。

4. 社会的役割と人口学的集団別の研究調査展望

この章ではCase著*Looking for Information*の12章を概略する。主に人々の仕事以外の情報行動の特徴を調べた調査である。着眼点は調査対象の多様さである。

4. 1 社会的役割の調査

情報利用者の社会的役割には市民、消費者、患者、ゲイトキーパー、学生、教師、親などの役割が含まれる。言うまでもなく、これらの役割は重複する。しかし、利用者の社会的役割分析がサービスやシステムの修正に即、結び付いた事例は少ない³⁾。

4. 1. 1 市民、有権者を対象にした調査

市民の情報要求と利用を調べた大規模な調査は今では余り行われない。その中でこれまでに最も引用されている調査は Chen と Hermon (1982) の調査⁸⁰⁾である。その結果によると、3548人の52%が日々の問題解決には情報が必要であると答えている。典型的な問題は①仕事関連、②消費問題、③住居問題、④教育問題、⑤友人、隣人、親戚に関する問題であった。その主な解決法は、人による情報提供で、自分の経験-74%、同僚、友人-43%、新聞、雑誌-45%で図書館は非常に低い。この他に、Popkin (1993) の投票者の投票理由と情報不足の調査⁸¹⁾、Bowler, Donovanら (1993) の友人と隣人の関係の調査⁸²⁾がある。

もう一つ注目すべき調査はGuagnanoとDervin (1994) らの調査である。彼らは一般市民の調査方法の変化に着目し、人が抱えている問題と状況について多くの質問を行った。この調査の大きな特徴は情報源に関する従来のような質問がほとんどなかったことである。彼らは人生 (life) の落差 (gap) の原因とその解決について詳細に調べた。1040人のカリフォルニア住民に面接を行い、回答者には月に平均約8.5件の問題状況があり、その主なものは①家族/友人、②金銭管理、③買い物、④学習であり、回答者の3分の2以上がこれに該当した。残りは、娯楽、健康、仕事、子供、交通、住宅などであった。解決法は自分の経験-86%、専門家-58%、家族-52%、友人/隣人-48%、その他として同僚、メディア、学校、仲間など

であった。図書館-30%であった⁸³⁾。

この他に日常生活の問題に着目した調査例としてSavolainen (2001) の調査がある。彼は日常生活の調査が仕事関連の情報要求、探索、利用の調査に比べて軽視されてきた理由を述べている。彼は人がレジャーや趣味のような活動コースでどのように情報に出会うのかに着目した。22人のフィンランド市民（半数が中産階級、半数が労働者階級）を対象に90分間の面接調査を実施した。その結果によるとメディア利用は目的があって行うというよりも日常生活実行の一部になっており、生活様式には階級による差はほとんどなかった。日常の問題は多様であったが、雇用 (7人)、健康 (3人)、金の心配 (3人) が多かった。問題解決には情報源の使いやすさとアクセスしやすさを挙げ、インフォーマルなソースのほうがフォーマルよりも多く、中産階級の人のほうが労働者階級の人より専門家に多くアクセスしていた⁸⁴⁾。

4. 1. 2 消費者を対象にした調査

情報探索はマーケティングの観点からも広く調査されてきた。しかし、初めの頃の調査の多くは基本的な人間行動について言及してこなかった¹⁾。消費者調査の大部分がマーケティングを目的とする標的集団の実験、実態調査であったが、ここ20年間で消費者研究の幅はかなり広がった。多くのビジネス調査が人間の行動についてよりも基本的な質問を定性調査に取り込んで追及するようになった。しかし<意味付与>を扱った調査は少ない。最近の消費者研究には現象学なども取り入れている¹⁾。

調査をする上で大切なのは、コンテキストの重要さを消費者がどの程度気付いているかである。古いタイプの消費者調査の主な問題は情報探索のコンテキストを考えてこなかった。Donald Lehmann (1999) は消費者を意識の高い合理的な意思決定者として見るのではなく、情緒的で、焦点の定まらない、学習過程の人間

として見るべきであると考え、その方向転換の必要性を指摘している⁸⁵⁾。消費者行動は余りにも多様化し、汎用化はますます難しくなっている。

4. 1. 3 患者を対象にした調査

最近の患者、特に健康予防情報消費者による医療情報探索に対する関心の高まりには多くの要因が考えられる。(1) 一般市民の健康志向、(2) 予防医療への関心、(3) 健康自己管理の必要性、(4) 家庭でできる治療テキストの頒布、(5) インターネットでの健康情報サイトの拡散¹⁾などである。Pew Internet Projectの調査結果によると、アメリカ合衆国の成人の56%がインターネットを使用し、このうち57%がオンラインで医療情報を得たと答えている。しかし、この割合は検索目的別に見ると格別高いわけではない。趣味-79%、面白いことを探してブラウジング-68%、ニュースを得る-63%、買い物-52%、ハローワーク-52%、投資情報-45%。すなわち医療情報は4位であった。しかし、健康関連情報探索は今後、地球規模で増え続けると予想されている⁸⁶⁾。

SligoとJamesonは情報探索と利用の問題を病気の患者の目線から、ニュージーランド移民を対象に子宮癌になった20人の女性を対象に調査を行った⁸⁷⁾。患者を対象にした調査についてはBerlandらによる最新レビューが詳しい⁸⁸⁾。

4. 1. 4 ゲイトキーパー

ゲイトキーパーという用語はKurt Lewin (1943) によって初めて使われ、その後、著名な社会学者Robert Marton (1973) によって広く紹介された¹⁾。Diana Crane (1967) はその著書『見えざる大学』でその存在意義の重要性を指摘している⁸⁹⁾。まず外部から情報を受け取り、その後、自分の所属するグループの他のメンバーに流す。Rogersによるとこの概念は

Robert Park (1922) にまで溯る。すなわち、コミュニティのオピニオン・リーダーのことである。〈ゲイトキーパー〉とは、ある伝達経路を流れる情報の流れを統制する人であり、その役割は新参科学者の育成と評価の批判である⁹⁰⁾。BaldwinとRiceはゲイトキーパーの特徴を次のように述べている。「ゲイトキーパーはそうでない人に比べてより多くの雑誌を読み、外部と多くの交流を持ち、多くのアイディアを生み、問題解決に従事する。彼らは情報を提供するだけでなく、実践的・政治的アドバイスをも与える」⁹¹⁾。

Metoyer-Duran (1993) のレビューによると1977年から1992年までにゲイトキーパーに関する出版物が803編あった⁹¹⁾。John Agataは情報利用環境の調査の中でゲイトキーパーへの要求は差別と人種問題の解決であり、次いで、犯罪、安全、家族計画、産児制限であることに注目し、これが模倣情報を探す原因になっていると指摘している⁹²⁾。

BaldwinとRiceはゲイトキーパーの概念を調査に取り入れている。100人の無作為に選んだ安全分析者を対象に電話による調査を行った。この人たちは自分は組織内でゲイトキーパーであると自認していた。彼らの情報源、利用、機関資源などを調べ、個人の性質は分析者の使う情報源と伝達経路にほとんど影響を与えないし、分析者の情報活動結果にも重大な影響はないという結論を下している⁹³⁾。

4. 1. 5 それ以外の社会的役割を扱った調査

人は社会で多くの役割を担っている。その中で最もよく調査されてきた役割は〈学生〉のそれである。人は誰でもある一時期この役割を担うためである。ここでは簡単に主な調査例4件のみを列挙する。

- (1) Constance Mellon (1986) の調査：図書館における情報探索での不安を解明する

ために大学生を対象にした大規模調査⁹³⁾。この他にも短期大学生、高校生、博士課程の学生、中学生、小学生、院生などほとんどあらゆるタイプの学生を対象に調査が行われている。

(2) Sever (1990, 1994) の調査：遊びと読書の関係を対象にした調査⁹⁴⁾。

(3) Walter (1994) の調査：子どもの情報要求を調べた調査⁹⁵⁾。

(4) Kleiberたちの調査：難病の子どもの兄弟、姉妹の情報要求を調べた調査⁹⁶⁾。

その他の社会的役割を対象にした調査として新参者、両親、片親、犯罪者、オピニオンリーダー、囚人、ホームレス、死期を迎えようとしている人の調査などがある。

4. 2 人口学的集団別調査例

4. 2. 1 年齢

子どもと高齢者を対象にした情報探索調査はかなり多い。ここでは子どもの調査1件、十代の若者1件、高齢者2件のみの調査例を紹介する。

(1) Virginia Walter (1994) の調査：前提—子どもたちの情報要求はほとんど判っていない。調査方法—カリフォルニア州の2つの都市で子どもたちのために働いている成人25人（学校栄養士、ソーシャルワーカー、保護監察員、子どもケア提供者、行政担当者、警官、リクレーションセンター指導員など）に面接調査を実施。調査内容—①子どもたちの情報要求はなんだと思うか。②子どもたちは何処で、どのようにそれを見つけるか、③情報格差はどうして、どのように起きたか。調査結果—情報には階層がある。自己実現、自重、愛、所属、安全、心のケアに要約できる。最も重要な要求は精神的要
求と安全の意識—危険な行動を避ける方法の習得、健康と栄養の理解、緊急事態

での対処術。性教育に対する要求は上位カテゴリーではなかったがすべての回答の中に含まれていた。子どもたちは多くの情報源（親、教師）を持っているにもかかわらず、友だちとメディアから多くの情報を得ていると回答者は感じていた。子どもたちの情報バリアは低所得の社会層、無教養な親との接触、メディア間競争などと考えられていた⁹⁵⁾。

子どもたちの電子情報源の利用についての報告や解説、調査は非常に多い。これらの結論は子どもたちは今後ますます自分達の疑問の答えをインターネットで探す方向に向かうだろうと述べている⁹⁷⁾。

(2) Julian, H. (1998, 1999) の調査：十代の若者の情報探索調査。2段階方式で彼らの将来の職業についての意思決定を調査した。初めにカナダのある町の399人の十代の男女を対象に質問紙調査、次にその内の30人と面接調査を実施。

調査結果—思春期の若者の大部分が就職について疑問を持っていた。漠然と何をすべきか判らないから、目的を達成するにはどんな学校に行けばいいかなど具体的なものまで様々であった。情報源の優先順位にわずかながら年齢による差があった。十代後半の若者は①自分で考える、②本／パンフレット、③ガイダンス・カウンセラー、④友人、⑤ワーカー、⑥親（総数35%）。ほとんど使われなかったのが図書館、仕事経験者であり、年齢が低い層は両親が多かった。回答者の40%が自分の意思決定を助けてくれる場所や人を知らなかった。また、40%が余りにも多くの場所があり過ぎて情報探索の助けにはならなかったと答えている。ほとんどの就職情報は目的を持って探すよりも偶然見つけていた。十代の意思決定過程は就職開発資料が示唆しているような論理的ボタンに従って行われていなかった。

た。

結論—十代の若者の就職の意思決定には情緒的支援の方が合理的支援よりも大切である⁹⁸⁾。

- (3) Williamson (1997) の調査：オーストラリア在住の202人の高齢者（60才以上）を対象に、彼らの身体的、社会的、文化的環境が彼らの情報探索にどのような影響を与えるかを知るための調査。

調査方法—3回の標的面接と2週間分の電話日誌記録。

質問内容—日常生活のために見つけたい、知りたい、はっきりさせたい時取る方法について。日誌には電話をかけた理由とその内容を自分の言葉で記録するように依頼。

調査結果—健康と金銭の話題がすべての面接で指摘、次いで年金、娯楽、余暇、ボランティアであった。日誌では一般的な情報よりも個人的な出来事についてのものが多かった。よく利用している情報源は家族、友人、テレビ、印刷物、ラジオの順で、目的を持って得ることも偶然見つけることもあった。偶然の情報収集はマスメディアからのものが多かった。利用されない情報源は専門家、慈善団体のような組織、雑誌、政府機関、図書館。家にコンピュータがあっても電子情報の検索をしていなかった。健康、薬、法律に関する情報源は専門家に依存していた⁹⁹⁾。

- (4) van der Rijt (1996) の調査：319人のオランダ在住の高齢者（65才以上）の実態調査。27項目の質問リストの中で、①独居の準備—52%、②健康管理—43%、③所得—35%、残りの23%は住宅、犯罪、安全、余暇。彼の関心はこれらのデータの要因分析であった。

結論—健康問題で何らかの経験をしたことが情報探索の最強の影響因子。一般的傾

向として、防衛、運命論、内部統制、くよくよしないことが挙げられた¹⁰⁰⁾。

4. 2. 2 人種、民族言語—少数民族の調査例

- (1) John Newhagen (1994) の調査：メディアの利用と政治的効能の調査の中で情報消費について人種の特徴を調べた。彼はジャーナリズムの教授である。

調査方法—356人の電話による調査。メリーランド州住民を無作為に選出し、政治に対する自己効能（self-efficacy）における人種と階級の違いを調べた。彼の狙いはメディアの量とタイプが与える影響力、政治的効能におけるメディアの利用と社会階級の役割であった。

調査結果—ニュースやオピニオンへの注意は人種、経済的地位、教育とは無関係で、高い自己効能の感情を生んでいた。人種の違いはテレビのゴールデンアワーの視聴によって明白で、アフリカ系アメリカ人は見る番組が娯楽的であるほど、政治システムは非効能であると感じ、自分たちにはそれを変える力はないと感じていた。

結論—政治効能は人種と階級には無関係であり、娯楽と効能にも相関がなかった¹⁰¹⁾。

- (2) Spink, Bray, Jaeckel, Sidberry (1999, 2001) の調査：低所得層のアフリカ系アメリカ人世帯主の日常生活における情報探索の調査。

調査方法—テキサス州ダラス在住の300人の筆頭世帯主に面接後、詳しい追跡面接。調査結果—彼らが最も知りたがった情報は地域ニュースと安全と健康情報であり、教育と雇用はそれほど重要ではなく、州、国、海外の出来事にはほとんど関心がなかった。最も重要な情報源は家族と学校、テレビ、新聞、ラジオ。友人と隣人は日

常的な重要なニュース源であった¹⁰²⁾。

4. 2. 3 社会的経済的地位を扱った調査例

これについては既に2章の〈情報貧困〉のところで述べたので省略する。また、筆者は愛知淑徳大学文学部論集の近刊予定号の中で、「情報アクセスと利用の公平性」⁴⁹⁾の問題を言及しているので参考にして欲しい。ここでは調査例としてJulie Hersberger (2001)の「ホームレス・ペアレントの日常生活における情報要求と情報源」を紹介する。彼は1年間をかけて、インディアナポリスの6つのシェルターに住む28人の情報提供者(informats)を面接し、800頁の記録を作成した。財政要求、育児、住宅、健康、雇用、教育など16項目からなる問題カテゴリーと145の個別要求を明らかにした。彼らの主な情報源はソーシャルサービス・スタッフ、友人、家族、自分の経験であった。結論ではホームレスの日常生活は複雑で脈絡がなく、その場限りで、公共図書館や電子情報への関心は薄く、人間同士の情報源を好んでいた¹⁰³⁾。

4. 2. 4 その他の人口学的集団を対象にした調査例

ジェンダーはこれまで情報探索調査の主な焦点になることはなかったが、近年非常にその研究調査例が増えている。これについては愛知淑徳大学ジェンダー・女性学研究所の行った『ジェンダーとICT』報告書¹⁰⁴⁾を参照されたい。それ以外にも、Roma Harris (1994)の虐待された女性の情報要求調査¹⁰⁵⁾、Baker (1996)の硬化病の女性たちが必要とする情報の性質¹⁰⁶⁾、Freimuthらの女性の方が男性よりも健康問題に関して情報探索者になりやすい、特に癌に対して¹⁰⁷⁾、などの調査結果など多数ある。

都市／地方の住民を対象にした情報要求調査や情報行動調査も多い。都市部に住む市民を対象にした調査が多いのはそこに住む人たちが多

いからである。ここでは地方に住む人々を対象にした調査例の中から4件を挙げておく。

AnwarとSupaat (1998)の3つの村落に住む108人のマレーシア人の情報要求調査¹⁰⁸⁾、Varrek (1995)の地方住民の情報要求と探索についてのデータ提示¹⁰⁹⁾、CaseとRogers (1987)の小農村住民の情報環境の調査¹¹⁰⁾、Dee (1993)の地方と都会の医者の使用情報源の違いを調べた調査¹¹¹⁾、Williamsonら(2000)の視覚障害者の情報探索調査¹¹²⁾。

これらの調査パターンは一律ではなく、重複もある。ここで忘れてならないことは、人は複数の集団のメンバーになり得ることである。

Dervinは人口学的基盤の調査の価値と妥当性に対して挑戦的な疑問を投げ掛けている⁴⁷⁾。しかし、経歴特性が固定的な状況差異を生むとしたら、たとえ人口構成のわずかな部分であろうと意義のある調査になるだろう。

5. 結論

ここではCase著*Looking for Information*の13章を参考に、最近の研究動向とその問題点を筆者の視点から言及する。

5. 1 本論文の要約

Wilsonは「情報要求、情報探索行動、情報利用を一つに統合したモデルへの強い希望があり、この統合モデルは既にほとんど完成している。それは人間主体のモデルであり、Dervinの意味付与アプローチを基盤にしたものである」¹¹³⁾と述べている。

本論文ではまず、〈情報要求〉と〈情報探索〉の概念を取り上げ、情報要求とは直接観察できないものであるが、行為や認知から推測できるものと定義し、4人の研究者の考えを概説した。情報探索の概念もまた様々な研究者の議論から説明を試みた。情報行動という用語は情報に関わる多くのタイプの人間行動の特徴からここで

は使用した。

次に情報探索文献に現れる有用なその他の概念を言及した。意思決定、問題解決、ブラウジング、適合性、情報回避、過多、不安、情報貧困、娯楽である。

次に情報要求、探索、利用の文献の起源と発展を展望し、調査の幅を延ばせる可能性を示唆し、以後の調査例の展望の妥当性を示した。まず初めに、職業別の研究結果を明示する情報探索調査を展望した。次に社会的役割別、人口学的集団の調査事例を概観した。

5. 2 情報行動研究への批判

Caseは情報探索研究の歴史を不平・批判の歴史だったと総括する¹⁾。Menzelは1966年のARISTの「情報の要求と利用」の中で「科学者と技術者の調査の数は多いけれどもそのすべてが研究の質の点で劣っている。中には優れたものがあるけれども信頼性、妥当性において疑わしい、…原始的なデータ収集法、…汎用化をしようとして特殊な状況に無理やり結び付けようとする強引なカテゴリー化…」など手厳しく批判している。ここで彼が提案した策は研究者はコミュニケーション行動と社会学、心理学の中から方法と手法を導入する点であった。このように不平の着実な流れはこの時から始まっており、それはその後のARISTのこの主題のレビューによって多くの注文が延々と出され、現在に至っても実証的に裏付けされた理論基盤の欠落が指摘されている¹¹⁴⁾。

Wilsonは50年間の情報行動研究の展望を通して、情報要求と利用に関する50年間の研究によって達成できた確実な進歩のあったことを認めている。その一つはDervinとNilanの研究である。そして、少なくとも50年前の調査例と比べて今存在している理論基盤は堅固であると結論付けている¹¹⁵⁾。

最近の研究動向に対する批判の一つは、研究が本当に情報行動理解の方向に進んでいるのか、

それとも認識論者のいうように、研究の進展は一つの幻想に過ぎないのか。

多くの情報探索研究者の間で広く容認されている見解は、意義のある研究が理論構築を目指す現象学的考察、コンテキスト重視、人間尊重への変化を通して獲得され、より定性的強調<少数の人をより詳しく>が行われてきたというものである¹¹⁶⁾。1960年代、1970年代の伝統的調査方法が繰り返し批判されてきた。それらは1990年代の現象学に取り込まれているけれども、多くの調査が依然として従来通りの調査法を採用していることも事実である。調査方法については既に学会誌に執筆済み¹¹⁶⁾なのでそれを参考にして欲しい。

方法の多様性は常に歓迎すべきことである。同じ現象でも異なる視点、見解を生み出す。調査対象の人も場所も行動も多様であり、それは調査方法に反映される。これは人間の情報探索行動の多様さと結果の断片化を意味する。大多数集団の調査から一般化を試みた、コンテキストを無視した調査の数十年後、情報探索調査は今、他方の極点、すなわち、より少数集団の小さいサンプルの調査に向かおうとしている。

最近の批判の2つ目は情報行動の効用の問題である。情報探索・利用の研究の起源は機関、業務の改善のための情報要求と利用の研究であった。図書館が行った調査は「図書館はどんな本を買ったら良いのか」を知るためであり、報道機関では「どんな報道が最大効果があるのか」、社会保障では「より良いサービスを提供する仕方を学ぶため」であった。しかし、今日の情報探索研究はこうした制度目的には役立たない。確かに情報行動研究はますます学術的になってきた。しかし、その分、効用の点から離れてしまった。情報行動研究の気紛れさを指摘する声もある。これも理論の発展に繋がらず、比較可能な結果として集積されてこなかった。

5. 2 研究動向の変化

いま、情報行動に関連する研究はかつてないほど多く行われている。その焦点は遂に探索者自身の心の内部をもっと知ろうとする試みに絞られてきた。情報探索に関する重要な結論は情報探索の概念化と調査方法がこの30年の間に根底から変わったことである。本論文ではこの10年間に出版された文献のみを展望したが、長年この論題に取り組んできた筆者の目にはこの変化は明白である。この変化は一見緩慢のように見えるが、その歴史的意義は極めて大きい。最も明白な変化は意味付与パラダイムである。これを基に思考の行動論モデルが確立できるところまできている。Dervinは「我々の研究データと実践者の経験は相対論であり、意味付与は人の心の中にある。人は自分自身の現実を構築する。知識は絶対ではない。同一人物でも時間と場所によって異なる。送られたメッセージは受け取ったものと同じではない。その一方、我々は決定的な答えを探す研究と行為努力に自分自身を関わらせる。規範的な間違いのないルールを捜し続けている。時空を越えて持続する個性変数を探している」¹⁷⁾と述べている。

Dervinの仮説がその効果を発揮するまでにはしばらくかかった。Wilsonによれば少なくとも10年が費やされた。今でも彼女の議論の幾つかは無視され続けている。しかし、コンテキストと意味付与に高い関心を持つ研究者はこれをしっかり根付かせた⁴⁶⁾。多くの調査が人の情報創造、認識、無視、探索、そして利用の方法に差を作り出す時間と空間、制度のさまざまな側面を明らかにしようとしている。

5. 3 情報行動研究の教訓

Dervinは従来の利用者調査に対して10の批判を提言した。ここでは彼女の批判を6つにまとめ、Caseの提言2つを加え、今後の教訓とする。

- (1)「フォーマルな情報源と合理的な探索は人間の情報行動の一側面を描写しているにすぎない」。実証的研究結果では人はフォーマルな情報源をめったに使わず、その代わりに友人、家族、同僚などのインフォーマルな情報源とマスメディア、自分の経験に頼っていた。最少努力で情報を探すことに対して異論を唱える研究者もいるが、Caseは最少努力行動には固有の効力があり、最少努力探索を<非合理的>という決め付けに反対している¹⁾。
- (2)「情報は多いほど良いとは限らない」。人間の重大の関心事は今直面している情報過多をフィルターにかけ、解釈し、理解することである。情報を無視したり、回避することは生きていく、仕事をしていく上で合理的な戦略の一つである。
- (3)「コンテキストは情報伝達の核である」。情報探索研究では人が自分の世界を神聖な目で見ようと努力していることを明らかにした。個人がコンテキストをどう定義するかが彼らの要求を形成する。情報から意味を作り出すとき蓄積してきた本人の経験が基になる。
- (4)「情報—特に一般化された情報パッケージは役に立たない時もある」。情報そのものだけでは多くの人々の要求を満たせない。基本的欲求を満たすために情報は必要であると考えられているが、情報のための情報要求は存在しない。問題に直面している人は情報システムや代理店の標準化された対応よりも慣例的な解釈を求める。実際に情報が必要な時でさえ本、雑誌論文、テレビ番組表だけでは彼らの要求する指示や答えを提供できない。
- (5)「時には情報が利用できない、アクセスできないこともある」。フォーマルな機関や情報システムだけでは人が直面する珍奇で予想不可能な要求に対処できない。しかし、あたかもそれが実現可能であると

期待して行動する。デジタル・デバイスを巡る最近の議論はこの期待のある面を明示している¹¹⁸⁾。

- (6)「情報探索は動態的過程である。情報要求は速やかに発生し、満足を与えるか、すぐに消滅する」。ある情報に満足しても次から次に問題は発生する。このような常に変化する動向を調べる難しさは情報行動を単純で、線形で、完成満足型のパターンに無理に納めようとする傾向を生み出す。「台本通りの要求が起こり、ある特定伝達経路の単一情報源の探索を行い、正解が見つかり、探索完了」。しかし、人間の情報探索は決してこのように簡単明瞭なものではない。それは直線でもないし、完全な満足もない。もっとありそうなのは妨害の連続とそれによる中断である。最近の情報探索モデルではその過程が動態的であり、要求と探索は反復的性格を持つことを強調している。
- (7)「情報探索は必ずしも<問題がある>、あるいは<問題のある状態>にある時だけ行われるとは限らない」。この最も身近な例は好奇心や強い衝動である。Caseは情報探索研究の目的志向だけに拘る不適切さを厳しく批判している¹⁾。情報探索は問題解決、事実発見、あるいは意思決定以上のものである。それは人間の無限の創造性の世界である。
- (8)「情報行動は必ずしも<意味付与>のためだけに行われるわけではない」。情報の使用よりも情報の<意味付与>に強調を置く最近の研究傾向にもかかわらず、情報探索の調査は未だに情報源の調査がほとんどである。しかし、人生がすべて不確実であり、格差があり、不連続であるとは限らない。意味付与という考え方について当初から提起されている疑問は未だ解明されていない。意味付与アプローチは確かに価値があるが、人の情報行動の

すべての側面を捕らえているとは言えない。問題によっては好み、慣れ、ひらめきなどによって解決できるものもある。

情報行動研究は今、十字路にいる¹⁾。50年の過去からの議題、理論、方法論を抱え、その古いアプローチが今も広く使われている。その一方で、情報行動国際会議 (the Information Seeking in Context, ISIC) に代表される新勢力の未来に向けての活動が目覚ましい⁵⁰⁾。この動向については改めて論及する予定である。

文献リスト

- 1) Case, Donald O. *Looking for information: survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Academic Press. 2003. 350p.
- 2) Allen, B.J. *Information tasks: Toward a user-centered approach to information systems*. Academic Press, 1996.
- 3) Donohew, L., Tipton, L. & Harney, R. Analysis of information seeking strategies. *Journalism Quarterly*, 55. 1978. pp. 25-31.
- 4) Kuhlthau, C.C. *Seeking Meaning: A process approach to library and information services*. (2nd ed.). Ablex Publishing Corporation. 2004. 230p.
- 5) Limbery, Louise and Frances Hultgren. A study of research on children's information behaviour in a school context. *The new review of information behaviour research*. Vol.4. 2003. pp. 1-16
- 6) Dervin, B., Nilan, M., & Jacobson, T. Improving predictions of information use: A comparison of predictor types in a health communication setting. In. M. Burgoon (Eds.). *Communication yearbook*. 21. 1982. pp. 807-830.

- 7) Green, Andrew. What do we mean by user needs? *British Journal of Academic Librarianship*, 5. 1990. pp. 65-78.
- 8) 岡澤和世.『情報学講義ノート<1>』. 敬文堂. 1978. 146p.
- 9) 岡澤和世.『情報学講義ノート<2>』. 敬文堂. 1980. 156p.
- 10) Taylor, Robert S. The process of asking questions. *Journal of the Ameridan Society for Information Science*, 13. 1962. pp. 391-396.
- 11) Atkin Cheres. Instrumental utilities and information-seeking. In P. Charke (Ed), *New models for mass communication research*. Sage. 1973. pp. 205-243.
- 12) Shannon, C. The mathematical theory of communication. In C. Shannon & W. Weaver (Eds). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press. 1949. pp. 31-125.
- 13) Belkin, N.J., Oddy, R., Brooks, H. ASK for information retrieval. *Journal of Documentaiton*, 34, 1982. pp. 55-85.
- 14) Dervin, B. Strategies for dealing with human information needs: Information or communication? *Journal of Broadcasting*, 20(3). 1976. pp. 324-351.
- 15) Savolainen, R. The sense-making theory: Reviewing the interests of a user-centered approach to information-seeking and use. *Information Processing & Management*, 29. 1993. pp. 13-38.
- 16) Wilson T. Information behavior: An interdisciplinary perspective. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds). *Information seeking in context: Proceedings of a meeting in Finland* 14-16 August 1996. Tavlör Graham. 1997. pp. 39-49.
- 17) Belkin, N.J., & Vickery, A. *Interaction in information system: A review of research from document retrieval to knowledge-based systems*. Boston, Spa. England: British Library. 1985.
- 18) Dewey, J. *How we think*. Boston: D. C. Heath. 1933.
- 19) Marchionini, G. *Information seeking in electoronic environment*. Cambridge University Press. 1995. 224p.
- 20) Dervin, B. Information as a user construct: The relevance for perceived information needs to synthesis and interpretation. In S. A. Ward & L. J. Reed (Eds), *Knowledge structure and use: Implications for synthesis and interpretation*. Temple University Press. 1983. pp. 153-184.
- 21) Johnson, J. D. *Information seeking: An organizational dilemma*. Wesport, CT: Quirm Books. 1996. 250p.
- 22) Donohew, L., & Tipton, I. A conceptual models of information seeking, avoiding. and processing. In P. Clark (Eds). *New models for mass communication research*. Beverly Hills, CA: Sage. 1973. pp. 243-269.
- 23) Simon, H. Decision making and problem solving. In. M. Zey (Eds). *Decision making: Alternatives to rational choice models*. Newbury Park. CA: Sage. 1992. pp. 32-53
- 24) Haywood, Trevor. *Info-Rich - Info-Poor: Access and exchange on the global information society*. Bowker-Saur. 1995. 274p. (邦訳『インフォーリッチ：インフォブア：情報社会のグローバル化』. 岡澤和世訳. 敬文堂. 1997. 340p.)
- 25) Chang, S. & Rice, R. Browsing: A

- multidimensional framework. In. M. Williams (Eds). *Annual review of information science and technology*, 28. Medford. NJ: Learned Information. 1993. pp. 231-276.
- 26) Herner, Saul. Browsing. In. A. Kent & H. Lancour (Eds). *Encyclopedia of library and information science*, 3. New York: Dekker. 1970. pp. 408-415.
- 27) Sperber, D. & Wilson, D. *Relevance: Communication and cognition*. (2nd ed). Cambridge, MA: Harvard University Press. 1995. 300p.
- 28) Dervin, B. On studying information seeking methodologically: The implication of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*. 35. 1999. pp. 727-750.
- 29) In Maslow, A. H. *Motivation and personality*. (2nd ed). New york: Harper & Row. 1970. 200p.
- 30) Sears, D. & Freedman, J. Selective exposure to information: A critical review. *Public Opinion Quarterly*, 31. 1967. pp. 194-213.
- 31) Perrow, C. On not using libraries. In. B. P. Lynch (Ed). *Humanists at work: Disciplinary perspectives and personal reflection*. Chicago: University of Illinois at Chicago, Institute for the Humanities and the University Library. 1989. pp. 29-42.
- 32) Leah A. Lievrouw & Sharon E. Farb. Information & Equity. *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol.37. 2003. pp. 499-540.
- 33) Gaziano, Cecile Forecast 2000: Widening knowledge gaps. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 74(2), 1997. pp. 237-264.
- 34) Childers, T. & Post, J. *The Information poor in America*. Metuchen, NJ: Scarecrow. 1975.
- 35) Wilson, P. Research and information overload. *Library Trends*. 45. 1996. pp. 194-203.
- 36) Rogers, E. M. *A history of communication study: A biographical approach*. New York: Free Press. 1994.
- 37) Miller, J. G. Information input overload and psychopathology. *American Journal of Psychiatry*, 116. 1960. pp. 695-704.
- 38) Maslow, A. H. The need to know and the fear of knowing. *The Journal of General Psychology*, 68. 1963. pp. 111-125.
- 39) Pifalo, V., Hollander, S., Henderson, C., DeSalvo, P., & Gii, G. The impact of consumer health information provided by libraries: The Delaware experience. *Bulletin of the Medical Library Association*, 85(1). 1997. pp. 16-22.
- 40) Wurman, R. S. *Information anxiety*. New York: Doubleday. 1989.
- 41) Mellon, C. Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47. 1986. pp. 160-165.
- 42) Ross, C. S. Finding without seeking: the information encounter in the context of reading for pleasure. *Information Processing and Management*, 35. 1999. pp. 783-799.
- 43) 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」,『図書館情報学研究の歩みー図書館情報学研究のアイデンティティ』日本図書館情報学会研究委員会編, 第18集, 2000. pp. 45-71.
- 44) Wilson, T. Models in information behaviour research. *Journal of*

- Documentation, 55(3). 1999. pp. 249-270.
- 45) Julien, H., & Duggen, I. A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. *Library and Information Science Research*, 22. 2000. pp. 291-309
- 46) 岡澤和世. 「情報行動研究のコンテキスト」, *Journal of Library and Information Science*, 16, 2002. pp. 27-52.
- 47) Talja, S. Constructing "information" and "use" as research object: A theory of knowledge formation as an alternative to the information management theory. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds), *Information seeking in context: Proceedings of meeting in Finland 14-16 August 1996*. London: Taylor Graham, 1997. pp. 67-80.
- 48) Dervin, B. Given a context by any other name: Methodological tools for taming the unruly beast. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds), *Information seeking in context: Proceedings of a meeting in Finland 14-16 August, 1996*. Taylor Graham. 1997. pp. 13-38.
- 49) 岡澤和世. 「情報アクセスと利用の公平性」. 『愛知淑徳大学文学部論集』(近刊予定)
- 50) *The New Review of Information Behaviour Research: Studies of information seeking in context*. Vol.4, Routledge, 2003. 339p.
- 51) Wilson, T. The cognitive approach to information seeking behavior and information use. *Social Science Information Studies*, 4. 1984. pp. 197-204.
- 52) Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. Modeling the information seeking of professional: A general model derived from research on engineers, health care professional and lawyers. *Journal Quarterly*, 66. 1996. pp. 161-193.
- 53) Hogeweg de Haart, H. p. *Characteristic of social science information*. Budapest Hungary: Hungarian Academy of Science/International Federation for Documentation. 1981
- 54) Ellis, D., & Hull, K. A comparison of the information seeking pattern of researchers in the physical and social science. *Journal of Documentation*, 49. 1993. pp. 356-369.
- 55) Chu, C. Literacy critics at work and their information needs: A research phases model. *Library and Information Science Research*, 21(2). 1999. pp. 247-273.
- 56) Cole, C. Information acquisition in history Ph.D students: Inferencing and the information of knowledge structures. *The Library Quarterly*, 68 (1). 1998. pp. 33-54.
- 57) Nissenbaum, S. The month before "The Night before Christmas." In B. p. Lynch (Ed), *Humanists at work: Disciplinary perspective and personal reflections*. University of Illinois at Chicago, Institute for The Humanities and the University Library. 1989. pp. 43-78.
- 58) Brown, C. The role of computer-mediated communication in the research process of music scholar: an exploratory investigation. paper presented at *the Information Seeking in Context*. August 16-18, 2000. Goteborg, Sweden,
- 59) Gorman, P. Information seeking of primary care physicians: Conceptual models and empirical studies. In T. D.

- Wilson & D. K. Allen (Eds), *Information behaviour: Proceedings of the second international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*. 13-15 August 1998, Sheffield, UK. London: Taylor Graham. 1999. pp. 226-240.
- 60) Haug, J. D. Physicians preferences for information sources: A meta analytic study. *Bulletin of the Medical Library Association*, 85(3). 1997. pp. 223-232.
- 61) Timpka, T., & Arborlelius, E. The GP'S Dilemmas: a study of knowledge need and use during health care consultation. *Methods of Information in Medicine*, 29. 1990. pp. 23-29.
- 62) Urquhart, C. Using vignettes to diagnose information seeking strategies: Oppotunities and possible problems for information use studies of health profess ionals. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds), *Information behaviour: Proceedings of the second international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*. 13-15 August 1998, Sheffield, UK. London: Taylor Graham. 1999. pp. 277-289.
- 63) Leckie, G. J. Female farmers and the social construction of access to agricultural information, *Library & Information Science Research*, 18. 1996. pp. 297-321
- 64) Choo, C. & Auster, E. Environmental scanning: Acquistion and use of information by manager. In M. Williams (Ed), *Annual review of information science and technology*, 28. Medford, NJ: Learned Information, 1993. pp. 279-314.
- 65) Helen, Butch *Meeting manager's information needs*. Aslib. 1998. 300p.
- 66) Kuhlthau, C. C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: Perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. *Journal of the American Society for Information Science*, 50. 1999. pp. 399-412.
- 67) Baldwin, N. S. & Rice, R. E. Information-seeking behavior of securities analysts: Individual and institutional influence, information souces and channels, and outcomes. *Journal of the American Society for Information Science*. 48. 1997. pp. 674-693.
- 68) Katz, E. Journalists as scientist. *American Behavioral Scientist*, 33. 1989. pp. 238-246.
- 69) Fabritius, H. Materialised uses of information in journalistic item processing. Paper presented at *the Information Seeking in Context*, Goteborg. Sweden. 2000
- 70) Nicholas, D. & Williams, P. The changing information environment: The impact of the Internet on information seeking behavior in the media. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds), *Information behaviour: Proceedings of the second international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*. 13-15 August 1998, Sheffield, UK. London: Taylor Graham. 1999. pp. 451-462.
- 71) Garrison, B. Online information use in newsroom. *Convergence: The Journal of Research in New Media Technologies*, 6. 2000. pp. 84-105.

- 72) Ross, S. S. & Middleberg, D. The Middleberg/Ross media in cyberspace study, *fourth annual national survey* 1997. 1998.
- 73) Sutton, S. The role of attorney mental models of law in case relevance determinations: an exploratory analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 45. 1994. pp. 186-200.
- 74) Cole, C., & Kuhlthau, C. Information and information seeking of novice users versus expert lawyers: how experts add value. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1. 2000. pp. 103-116.
- 75) Cobbledick, The information-seeking behavior of artists: Exploratory in interviews. *Library Quarterly*, 66. 1996. pp. 343-372.
- 76) Wicks, D. A. The information-seeking behaviour of pastoral clergy: A study of the interaction of their work worlds and work roles. *Library & Information Science Research*, 21. 1999. pp. 202-226.
- 77) Cheuk, W. Y. B. Modeling the information seeking and use process in the workplace: employing sense-making approach. *Information Research*, 4(2), 1998. <http://Information.R.net/4-2/isic/Cheuk.htm> [access ed 2 August 2005]
- 78) Thivant, Eric Information seeking and use behaviour for the design of financial products. *The New Review of Information Behaviour Research: Studies of information seeking in context*, 4, Roitledge. 2003. pp. 45-62.
- 79) Wider-Wulff, Gunilla Information as a resource in the insurance business: the impact of structures and processes on organization information behaviour. *The New Review of Information Behaviour Research*, 4, Roitledge. 2003. pp. 79-94
- 80) Chen, C. & Hermon, P. *Information-seeking: Assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman. 1982.
- 81) Popkin, S. L. Information shortcut and the reasoning voter. In B. Grofman (Ed), *Information, participation and choice: An economic theory of democracy in perspective*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press. 1993. pp. 17-35.
- 82) Bowler, S., Donovan, T., & Snipp, J. Local sources of information and voter choice in state election. Microlevel foundations of the "friends and neighbors" effect. *American Politics Quarterly*, 24. 1993. pp. 473-489.
- 83) Dervin, B., Ellyson, S., Hawkes, G., Guagnano, G., & White, N. *Information needs of California-1984*. Davis. CA: Institute of Governmental Affairs. University of California, Davis. 1994.
- 84) Savolainen, R. "Living encyclopedia" or idle talk? Seeking and providing consumer information in an Internet newsgroup. *Library & Information Science Research*, 23. 2001. pp. 67-90.
- 85) Lehmann, D. Introduction: Consumer behavior and Y2K. *Journal of Marketing*, 63. 1999. pp. 14-18.
- 86) Rainie, J., & Packel, D. *Pew Internet Project: Internet tracking report*. Washington. D. C. : The Internet & American Life Project, 2001.
- 87) Sligo, F. X., & Jameson, A. M. The

- knowledge-behavior gap in use of health information. *Journal of the American Society for Information Science*. 51(9) 2000. pp. 858-869.
- 88) Berland, G., K., Elliot, M. N., Morales, I. s., Algazy, J., Kravitz, R. L., Broder, M. S., Kanouse, D. E., Munoz, J. A., Purol, J. A., Lara, M., Watkins, K. E., Yang, H., & McGlynn, E. A. Health information on the Internet: Accessibility, quality, and readability in English and Spanish. *Journal of the American Medical Association*, 285 (20). 2001. pp. 3612-3631.
- 89) Crane, Diana *Invisible Colleges: diffusion of knowledge in scientific communication*. Chicago: University of Chicago Press. 1972. 213p. (邦訳『見えざる大学』津田良成監訳 岡澤和世訳. 敬文堂. 1975. 350p)
- 90) Rogers, E. M. *Diffusion of information*. New York: Free Press. 1983.
- 91) Metoyer-Duran, C. Information gatekeepers. In M. Williams (Ed.) *Annual review of information science and technology*, 28. Madford, NJ: Learned Information. 1993. pp. 111-150.
- 92) Agata, J. Inner-city gatekeepers: An exploratory survey of their information use environment. *Journal of the American Society for Information Science*, 50. 1999. pp. 74-85.
- 93) Mellon, C. Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47. 1986. pp. 160-165.
- 94) Sever, I. *Begining readers. mass media and libraries*. Metuchen, NJ: Scarecrow Press. 1994.
- 95) Walter, V. A. The information needs of children. In I. Godden (Ed.). *Advances in Librarianship*, 18. 1994. pp. 111-129.
- 96) Kleiber, C., Montgomery, L. A., & Craft-Rosenberg, M. Information needs of the siblings of critically ill children. *Childlens Health Care*, 24. 1995. pp. 47-60
- 97) Limbery, L. & Alexanderson, W. Constructing meaning through information artifacts. *The New Review of Information Behaviour Research*, 4. Routledge. 2003. pp. 17-31.
- 98) Julien, H. Barriers to adolescent information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science*, 50. 1999. pp. 38-48.
- 99) Williamson, K. The information needs and information-seeking behaviour of older adults: An Australian study. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds.), *Information seeking in context: Proceedings of a meaning in Finland* 14-16 August 1996. London: Taylor Graham. 1997. pp. 337-350.
- 100) van der Rijt, G. Information needs of the elderly. In K. Renckstort (Ed.) *Media use as social action: European approach to audience studies*. John Libbey, 1996. pp. 163-178.
- 101) Newhangen, J. The role of feedback in the assesement of news. *Information Proccessing & Management*, 33. 1997. pp. 583-594.
- 102) Spink, S., Bray, K. E., Jaeckel, M., & Sidberry, G. Everyday life information-seeking by low-income African households: Wynnewood health neighborhood project. In T. D. Wilson & D. K. Alle

- (Eds.), *Information behaviour: Proceedings of the second international conference on research in information needs, seeking and use in different context*. 13/15 August 1998, Sheffield, UK. London: Taylor Graham. 1999. pp. 371-383.
- 103) Hersberger, J. Everyday information needs and information sources of homeless parents. *The New Review of Information Behaviour Research*, 2. 2001. pp. 119-134.
- 104) 「ジェンダーと女性学研究・活動におけるICT(情報通信技術)の活用実態調査」. 愛知淑徳大学ICTとジェンダー研究会編. 科学研究助成金：基礎研究報告書. 2001-2003. 165p.
- 105) Harris, R. M. & Dewdney, P. *Barriers to information: how formal help systems fail battered women*. Wesport. CT: Greenwood Press. 1994.
- 106) Barker, L. The nature of the information needed by women with multiple sclerosis. *Library & Information Science Research*, 18. 1996. pp. 67-81.
- 107) Freimuth, V. The chronically uninformed: Closing the knowledge gap in health. In E. Ray & L. Donohew (Eds.). *Communication and health: Systems and applications*. 1990. pp. 171-186.
- 108) Anwar, M., & Supaat, H. Information needs of rural Malaysians: An exploratory study of a cluster of three villages with no library service. *International Information & Library Review*, 30. 1998. pp. 23-37.
- 109) Vavrek, B. Rural information needs and the role of the public library. *Library Trends*, 44(3). 1995. pp. 21-48.
- 110) Case, D. O., & Rogers, E. M. The adoption and social impacts of information technology in U.S. agriculture. *The Information Society*. 5(2), 1987. pp. 57-66.
- 111) Dee, C. Information needs of the rural physician: A descriptive study. *Bulletin of the American Medical Association*, 81(3). 1993. pp. 259-264.
- 112) Williamson, K., Schauder, D., & Bow, A. Information seeking by blind and sight impaired citizens: an ecological study. *Information Research*. 5 (4) . 2000.
- 113) Wilson, T. Information needs and uses: Fifty years of progress? In. B. C. Vickery (Ed.), *Fifty years of information progress: A Journal of Documentation review*. London: Aslib. 1994. pp. 15-52.
- 114) Herner S., & Herner, M. Information needs and uses in science and technology. In C. A. Cuadra (Ed.), *Annual review of information science and technology*, Vol.2. 1967. pp. 1034.
- 115) 岡澤和世. 「情報行動研究の概念枠組み」『愛知淑徳大学文学部・研究科論集』第29号, 2004. pp. 23-37.
- 116) 岡澤和世. 「情報探索行動研究の調査方法」. *Journal of Library and Information Science*. Vol. 18. 2004. pp. 9-24.
- 117) Dervin, B. Useful theory for librarianship: Communication not information. *Drexel Library Quarterly*, 13. 1977. pp. 16-32.
- 118) Feather, John *The information society: a study of continuity and change*. 4th ed. 2003. 220p.