

レファレンス・インタビューにおける利用者モデル

User Model in Reference Interview

齋 藤 泰 則

*Yasunori Saito*

*Résumé*

Reference librarians attempt to understand the user's information need as well as he or she understands his or her own information need. In this paper, what the reference librarian understands of the user is defined the "user model".

The user model is constructed through the question-negotiation between the reference librarian and the user. The reference librarian can understand what is necessary to satisfy the user's need, based on the constructed user model.

Using the theoretical base of Belkin's anomalous state of knowledge and Dervin's sense-making model, the constituents of the user model and the relationships among them were examined and formulated. As a result, the user model consists of:

- 1) the position of the user in the problem treatment process
- 2) the user's state of knowledge about the problem
- 3) the subject area of the problem the user is facing
- 4) the problematic situation the user is facing, and the goal and intention of the user.

The interrelationship among the constituents of the user model is as follows:

At the earlier stage of the problem treatment process the user is, the greater the degree of the anomaly of user's state of knowledge is, the more ambiguous the description of the subject of the problem is, and the more important the problematic situation, the goal and intention of the user are.

Finally, the formulated user model was analysed using two real reference interviews.

---

齋藤泰則：東京大学大学院教育学研究科博士課程，東京都文京区本郷 7-3-1

Yasunori Saito, Graduate School of Education, University of Tokyo, 7-3-1, Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo.

1989年9月26日受付

- I. 序
- II. レファレンス・インタビューと利用者モデル
- III. 利用者モデルに関する理論的検討
  - A. Taylor のフィルター
  - B. Belkin の変則的な知識状態仮説
  - C. Dervin の意味構成モデル
  - D. Dervin, Belkin, Taylor の相互関係
  - E. 利用者モデルの要素
- IV. 事例研究
  - A. データの収集と記述
  - B. 事例の分析
  - C. 考察
- V. 結

## I. 序

図書館員は、レファレンス・インタビューをとおして利用者が必要としている情報を把握し、回答を提供する。その際、図書館員がてがかりとしうるのは、基本的には利用者が語る内容である。その内容には、利用者が情報の必要性を感じて以来、これまで思い描いてきた事柄などが含まれよう。また、利用者が明確に意識していることだけでなく、図書館員のインタビューによって、はじめて意識し、思い起こすようなことや、図書館員に問われ、その時点で、考えたことも含まれるだろう。いずれにせよ、利用者の頭のなかにある事柄が、てがかりとされる。

では、利用者の必要な情報を把握するうえで、利用者の頭のなかにある、どのような事柄がてがかりとされるのであろうか。この問いにたいして、本稿では、個人が情報を必要とする状況あるいは状態についての理論的検討をとおして、解答を求めていく。そして、その解答を、現におこなわれているレファレンス・インタビューをとおして検証していきたい。したがって、本稿の目的は、図書館のてがかりを理論的な根拠とともに明示し、それを検証することである。

## II. レファレンス・インタビューと利用者モデル

R. S. Taylor は、レファレンス・インタビューをとおして利用者の情報ニーズを把握するうえで有効となる事柄を考察しているが、そのなかで、図書館員のつぎの

発言に注目している。

利用者が自分自身のニーズを認識 (understand) しているのと同様に、われわれが利用者のニーズを認識しえないならば、われわれは利用者を援助することはできない。

この内容を敷衍するならば、つぎのようになろう。すなわち、情報ニーズを意識した人間は、自らの情報ニーズをめぐるさまざまな事柄を思い描いている。そこで、その情報ニーズをめぐる認識内容が、図書館員に限らず、自分以外の人間に語られるとしよう。そのとき、その人間自身の頭のなかにも存在したその認識内容は、他者にとって認識すべき対象として意識され、他者の頭のなかに取り込まれる存在となる。レファレンス・インタビューという場面における利用者 と 図書館員との関係が、まさにそれにあたる。レファレンス・インタビューは、情報ニーズをめぐる利用者の認識内容を部分的にであれ、図書館員が共有するためにおこなわれる利用者 と 図書館員との共同作業といえる。

図書館員との間で共有される利用者の認識内容については、つぎの二つに分けて考える必要がある。一つは、必要としている情報自体に関する認識内容であり、図書館員が把握しようとする直接の対象である。二つめは、利用者の必要な情報を図書館員が把握するうえで、てがかりとなりうる認識内容である。利用者の情報ニーズをレファレンス・インタビューという場面のなかで考察するとき、この二つの認識内容を区別して論じることが重要である。しかしながら、それらは、情報ニーズという

概念のもとに、しばしば区別されることなく扱われている。たとえば、レファレンス・インタビューに関するモデルとして、これまでも多くの研究のなかで取り上げられてきた Taylor の「情報ニーズのレベルに関する仮説」<sup>11),22)</sup>も、そのことがあてはまる。詳しくは別稿にゆずるが、Taylor の仮説が内包する問題はその点に起因している<sup>23)</sup>。

さて、利用者と図書館員との関係は、利用者がレファレンス・デスクをおとずれ、質問をおこなうところから生じる。そのとき、図書館員はその利用者を、参考図書調べている利用者ではなく、いま現に目の前にいる利用者として捉えることになる。すなわち、利用者の行為を、不特定多数の利用者の一行為としてではなく、自分自身とのコミュニケーションを意図した行為として、図書館員は認識するのである。

図書館員は通常、利用者に関して類型的な知識を利用することができる。類型的な知識とは、個々の利用者に共通してみられる特性を集めたもので、たとえば、情報利用行動における共通の特性などである。大学図書館であれば、利用者は学部学生、大学院生、そして教員という、少なくとも三つのタイプのいずれかに該当する。実際に図書館員が、利用者に関してどのようなその他の類型を描き、レファレンス・インタビューの場面にその知識をいかしているかは、新たな研究が必要である。

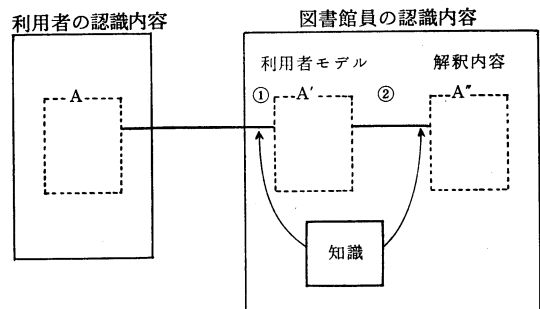
類型的な知識と同時に、個々の利用者固有な知識も重要である。レファレンス・インタビューは、利用者と図書館員が対面する状況のなかでおこなわれ、図書館員は利用者を個々に識別することができる。顔見知りであり、よくレファレンス・デスクをおとずれる利用者であれば、図書館員は類型的な知識にくわえて、その利用者に関する豊富な知識をも利用することができる。一方、初めてレファレンス・デスクをおとずれたような利用者であれば、図書館員にその利用者固有の知識はなく、あるのは類型的な知識だけである。そこで図書館員がいま対面している利用者についてどの程度の面識があるのかという、利用者の匿名性の程度を設定するならば、その程度が高くなるにしたがって、利用者に関する類型的な知識への依存度は大きくなる。しかし、図書館員が利用者に関してあらかじめもっている、このような2種類の知識は、あくまで補助的なものである。利用者の必要とする情報を把握するうえで重要なのは、冒頭に述べたように、情報ニーズについて利用者が思い描いている事柄を図書館員がいかに認識しうるかにある。いいかえれば、

利用者の認識内容のどのような部分を、どの程度、図書館員が共有しうるか、ということである。

図書館員は、レファレンス・インタビューをおこない、利用者自らに認識内容を語らせ、その内容を知ることによって、認識内容を共有することになる。レファレンス・インタビューは、図書館員が、利用者の認識内容のモデルを自らの頭のなかで作らざるを得ない過程でもある。そこで、本稿では、その利用者の認識内容に代わるものを、「利用者モデル」として定義する。利用者モデルという場合広義には先に述べた、利用者に関する類型的な知識を意味することもあるが、本稿では、レファレンス・インタビューによって、個々の利用者について図書館員が知り得た内容として扱う。

図書館員は、利用者について知り得た内容、すなわち利用者モデルについて、自らの知識を利用しながら解釈をくわえることになる。その図書館員の知識とは、2次資料の知識や、インタビューの経験から得た知識、さらには探索戦略に関する知識などがふくまれよう。最終的に回答を提供するうえでもとになるのは、そうした知識を使って利用者モデルを解釈した内容である。しかし、その解釈内容は、利用者についてなにを知り得たのか、という利用者モデルに依存する。

以上の議論を図式化すると第1図のようになる。利用者の認識内容のうち、図書館員に述べられた部分がA、図書館員が構築する利用者モデルがA'、その利用者モデルにくわえられた解釈内容がA''である。AとA'の内容は共通することになる。図書館員の知識は、A'からA''を形成するうえで(②の部分で)介入する。しかし、それだけでなく、利用者の認識内容のなかでなにをとりこむのか、利用者についてなにを知る必要があるのか、というAからA'の部分(①の部分)にも図書館員の知識が働いているとみることができる。いいかえれば、その



第1図 利用者モデルの位置づけ

知識は、利用者モデルの枠組みを規定するような知識である。

次章では、利用者モデルの枠組みを理論的に検討し、レファレンス・インタビューを利用者モデルの構築過程として理解するための枠組みを提示する。

### III. 利用者モデルに関する理論的検討

本章では、レファレンス・インタビューをとおして図書館員が構築する利用者モデルについて、検討する。その材料として、2種類の研究をとりあげる。第1は、レファレンス・インタビューを経験してきた図書館員の知識から、利用者モデルの具体的な要素を引き出した Taylor の研究である。第2は、情報ニーズについての理論的な考察にもとづいて利用者モデルの要素を提示した N. J. Belkin の研究と B. Dervin の研究である。

以上の諸研究について詳細に考察し、利用者モデルの検討をおこなう。

#### A. Taylor のフィルター

レファレンス・インタビューをとおして、利用者についてなにを知ることが、利用者の必要とする情報の把握にとって有効なのであろうか。Taylor は、レファレンス・インタビューを経験してきた図書館員に面接をおこない、その結果をつぎの五つにまとめている<sup>1)</sup>。

a) 関心のある主題、b) 目的と動機、c) 個人的な特徴、d) 質問と資料の組織化との関係、e) 期待され、受け入れられる回答。

Taylor は、これらを、図書館員と利用者とのあいだでおこなわれる質問応答 (question-negotiation) が通過するフィルターとよんでいる。M. D. White は、Minsky のフレーム理論にもとづいて、図書館員がレファレンス・インタビューをとおして構築するフレームを提示したが、そのなかの要素として Taylor の示したフィルターがとりいれられている<sup>4)</sup>。また、J. R. Parrott は、おなじくフレーム・システムをもちいてレファレンス・サービスのためのエキスパート・システムを構築しているが、そのフレームのスロットとして Taylor のフィルターがもちいられている<sup>5), 6)</sup>。このように、Taylor が示したフィルターは、いずれも、フレームのなかの要素となりうるものであることがわかる。ここで、各フィルターの内容についてすこし詳しくみておくことにしたい。というのも、それらは、のちにとりあげる Belkin や Dervin の研究とも密接にかかわるからである。

第1のフィルターの、関心のある主題は、利用者の必要とする情報の主題領域をさすが、同時に、その主題領域のもつ構造のなかのどの範囲の情報が必要なのかという、さらに具体的な主題内容をも意味する。主題をより具体的に特定化しようとする場合、第3のフィルターの、個人的な特徴との関係がでてくる。詳しくは第3のフィルターの部分で論じる。

質問応答の成否にとって、Taylor がもっとも重要なフィルターとしてあげているのが、第2のフィルターの、目的と動機である。このフィルターに関連して、Taylor は、図書館員のつぎの発言をとくにとりあげている。

理由がはっきりわからないならば、利用者がほんとうに求めているものがなにかを、確信することはできない。さらに、その情報を使ってなにをしようとしているのか、ということ<sup>1)</sup>。

これにつづくのがII章の冒頭に引用した部分である。そこでは、情報ニーズに関して利用者が認識している内容を図書館員が共有することの重要性について指摘されていた。図書館員が、情報を必要とする目的と動機を特に重視している点に注意しておきたい。

第3のフィルターは、利用者の個人的な特徴だが、具体的にあげられているのはつぎの五つである。1) 利用者の所属する組織における地位、2) 図書館の利用経験、3) 経歴、4) 必要な情報の主題について利用者のもつ知識、5) 情報ニーズの重要度。前章で述べた、利用者の匿名性の程度は1) から3) の内容と関係する。図書館員にとって面識ある利用者であれば、利用者の地位や経歴などについて図書館員はあらかじめ知っているかもしれない。

第1のフィルターと関係するのが、4) の、利用者の主題知識である。参考図書を使うにせよ、情報検索システムを利用するにせよ、必要な情報を探さずにアクセス・ポイントとなるのは、必要な情報の主題を表現した語ないし句である。そのためには、第1のフィルターの、関心のある主題が表現されなければならないが、その表現の如何は、その主題について利用者がどの程度の知識をもっているかに依存する。たとえば、階層構造をもつ主題の場合、利用者のもつ主題知識が階層上のどこに位置するかによって、関心のある主題をどの程度、特定化して、表現ができるかがきまることになる。この、必要な情報の主題を表現することと、利用者の主題知識との

関係については、Belkin の研究のなかで詳しく扱われている。

第4のフィルターの、質問と資料の組織化との関係は他のフィルターとはやや異質である。このフィルターは必要な情報が把握され、それを検索質問というかたちに表す段階で関係する。いいかえれば、第1のフィルターで明らかにされた主題を、検索可能な表現に直すさいに考慮されるのが、この第4のフィルターである。

第5のフィルターの、期待され、受け入れられる回答は、第2のフィルターの、目的や動機と関連する。すなわち、達成したい目的にてらして、どのような情報が期待され、回答として受け入れられるかが、判断されることになる。

以上、各フィルターの内容をみてきた。これらは、いずれも、図書館員の経験的知識からまとめられたものであり、図書館員がレファレンス・インタビューをとおして構築する利用者モデルの要素とみることができる。しかし、必要な情報を把握するうえで、それらのフィルターがなにゆえ有効なのかという点について、Taylor は分析していない、Taylor は、同じ論文のなかで利用者の情報ニーズのレベルに関する仮説を提示し、利用者と図書館員との質問応答とそのレベルとの関係について考察している<sup>1)</sup>。質問応答を通過するフィルターと Taylor のいう情報ニーズのレベルとは密接に関係するが、Taylor は、それらを別個に提示しただけであった。その Taylor の情報ニーズのレベルに関する仮説は、つぎにとりあげる Belkin の仮説に影響をあたえている<sup>2)</sup>。Belkin は、自らの仮説をもとに利用者モデルの要素について考察しているが、Belkin の仮説は、同時に Taylor のフィルターの有効性を理論的に説明しようものとなっている。詳しくは、D節で論じる。

## B. Belkin の変則的な知識状態仮説

Belkin は、ある人間が情報ニーズを認識することと、その人間のもつ知識との関係に着目し、情報ニーズの認識をその人間の知識状態から説明する仮説を提示している。それにもとづき、利用者モデルの要素について考察がくわえられている。

### 1. 変則的な知識状態仮説

Belkin は、人間が情報ニーズを認識する状況をつぎのように説明している。人間は処理しなければならない問題をかかえることがある。その人間は、その問題を処

理しようとするが、その問題についてもっている知識にはギャップや欠如があり、自らの知識状態が、不確実で一貫性を欠いた、変則的なものであることに気づく。すなわち、その人間は、問題状況 (problematic situation) におかれたのである。問題を処理するには、知識状態を修正しなければならない。そこで、変則的な知識状態を修正するための手段として、情報を得ようと考え、情報ニーズを認識することになる。以上が Belkin の提示した変則的な知識状態仮説 (anomalous state of knowledge; ASK, 以下、ASK 仮説)<sup>9),10)</sup> の内容である。

Belkin の仮説では、情報と知識という二つの概念が区別されている点に注意する必要がある。Belkin は、仮説のなかの情報について、具体的に定義してはいない。たしかに、ASK 仮説を、情報検索システムを構築するうえでの理論的な基礎<sup>9),10)</sup> としている点からみれば、情報として、文献情報が想定されているといえる。しかし、ASK 仮説は、図書館や情報検索という問題領域に限定されえない、一般的な内容をもっている。

ASK 仮説の内容からみると、情報とは、情報ニーズを認識した人間の外部に存在するものであり、知識とは、問題の処理を可能にするように、得られた情報についてくわえられた解釈内容といえる。したがって、人間の外部にあるものは、知識となりうる情報であり、情報は人間にとりこまれ、解釈、理解された結果、知識に変容する。知識となりうる情報は、いうまでもなく、文献情報に限らない。図書館をおとずれたり、情報検索システムを利用する以前に、友人や同僚に相談する場合もある。また、処理すべき問題について、その専門家をたずね、専門家の知識を利用することもできる。このように、知識となりうる情報には、他者の知識も含まれ、知識のレベルによって、それは一般的な知識と専門家の専門知識とにわけられる<sup>11)</sup>。このように、知識となりうる情報は、文献情報と、人間のもつ知識とに大別されるのである。ASK 仮説は、文献情報を想定してはいるものの、その内容は、情報となりうる他者の知識をも含めた情報一般と人間とのかかわりを扱っているのである。

### 2. 情報ニーズの明記不能性

問題をかかえ、その処理のために情報を得ようとしてレファレンス・デスクをおとずれた利用者は、必要な情報について図書館員に言い表さなければならない。Belkin は、必要な情報の表現をめぐる、ASK 仮説にも

とづきながら考察している<sup>8)</sup>。

利用者に情報が必要であると認識させた理由はなにか。ASK 仮説によれば、それはかかえている問題を処理しうるだけの知識を利用者がもっていないからである。その問題について変則的な知識状態にあるがゆえに、実際にどのような情報を得れば、問題を処理することができるのか、利用者自身にさえも明確にはわからないのである。必要な情報についてどの程度、明確に表現しうるかは、知識状態の変則の程度に依存することになる。知識状態の変則度が大きくなればなるほど、その表現はより不明確になる。ASK 仮説によれば、人間が情報ニーズを認識することそれ自体が、程度の差はあるにせよ、必要な情報そのものについては明確に言い表すことができない状態にその人間がおかれていることを意味するのである。Belkin は、必要な情報の表現に関するこのような特徴を「情報ニーズの明記不能性 (non-specificity)」とよんでいる。前節で、Taylor の情報ニーズのレベルに関する仮説が Belkin に影響をあたえたと述べたが、その影響はこの情報ニーズの明記不能性概念にもっともよくあらわれている<sup>12)</sup>。

情報ニーズの明記不能性概念に関連して注意すべきことは、情報ニーズにかかわる認識はつぎの二つに区別されるという点である。すなわち情報の必要性についての認識と必要な情報そのものについての認識である。情報ニーズの明記不能性概念は、後者にかかわる。情報の必要性の認識は、必要な情報そのものについての認識に先立つことになる。前者の情報の必要性についての認識が情報探索行動をひきおこし、その行動の一つがレファレンス・デスクへの来訪となってあらわれるのである。しかし、情報の必要性を認識していることが、必要な情報についての明確な認識にかならずしも結びつくわけではない。知識状態の変則度が大きければ、必要な情報を明確には認識しえない。その場合、情報の必要性にともなって、利用者が思い描いている事柄が必要な情報を把握するうえでのがかりとなる。次項では、情報の必要性にともなう利用者の認識内容のどのような部分が、てがかりとなりえるのかについてみていく。

### 3. ASK 仮説にもとづく利用者モデルの要素

利用者は必要な情報について直接には言い表しえないとするならば、それを間接的に把握するためのてがかりはなにか。ASK 仮説によれば、情報ニーズの認識、すなわち、情報の必要性の認識は、処理しなければなら

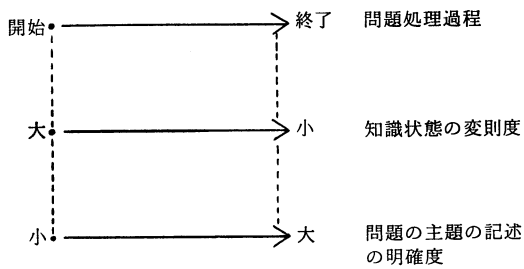
い問題の発生と、その問題についての変則的な知識状態の認識とから生じる。したがって、図書館員が把握し、提供する情報は、知識状態の変則性を解消し、問題の処理を可能にする知識となりえるものでなくてはならない。そこで、Belkin は、必要な情報を把握するための手がかりとして、つぎの3点をあげている<sup>13)</sup>。

第1は、利用者が直面している「問題」である。利用者には、みずからの知識によっては処理しえないと判断させ、他者や文献に処理のための知識をもとめようと、考えさせるにいたさせた、問題が発生したときのありのままの状況である。

第2は、利用者にとって、「なぜ、それが問題として認識されるのか」ということである。利用者が経験する事柄のなかで、問題として認識させ、その処理に新たな知識を必要とさせたのは、その事柄についてもっている知識が不十分なためである。知識状態にどのような変則性があるのかという点が、第2のてがかりとなる。

第三は、「なぜ、問題が発生したのか」ということである。われわれのとる様ざまな行動、あるいは行為には意識するとしないとかかわらず、なんらかの目的ないし意図、動機がともなう。われわれは、自らの行動あるいは行為のなかで、問題として認識されるような事柄に直面することがある。問題としての認識は、行動あるいは行為の目的や意図を意識し、それを達成するうえでみずからの知識が不十分と判断するところにうまれる。問題発生理由とは行動あるいは行為を規定する目的や意図を意味する。

情報の必要性にともなう利用者の認識内容のなかで、必要な情報を間接的に把握する手がかりとして、Belkin があげたのは、以上の「問題状況」、「知識状態」、「目的・意図」である。第1の「問題状況」については、二つの側面があげられている。一つは、利用者が問題に直面してからたどった問題の処理の過程 (problem treatment process, あるいは problem state) である<sup>13), 14)</sup>。問題の発生からレファレンス・デスクをおとずれるまでに、利用者は、なんらかの処理を試みてきたと考えていいであろう。その過程で問題の輪郭がしだいに明確にされてくる場合もある。この問題の明確化は、レファレンス・インタビューの場面では、利用者が図書館員に対して問題を記述するさいの、記述の明確化としてあらわれる。この問題の記述 (problem description) が第2の側面である<sup>13), 15)</sup>。問題の記述には、前項で論じた必要な情報そのものの記述が含まれる。その必要な情報の記述は、



第2図 ASK 仮説にもとづく要素間の関係

問題を主題の側面から記述することともいえ、Taylor の第1のフィルターである「関心のある主題」の記述でもある。問題の記述は、必要な情報の記述を中心にとると、問題処理過程で得られた情報によって、知識状態の変則度が縮小されるにしたがって、より明確になっていく。

問題処理過程、問題の主題の記述（必要な情報の記述）の明確度、知識状態の変則度の相互関係は、第2図のように示すことができる。問題の処理を開始する時点では、知識状態の変則度は大きく、それにともなって、必要な情報については明確に記述しえない状態にある。問題処理の最終段階では、知識状態の変則度も小さくなり、必要な情報は明確に記述される。利用者が、必要な情報についてどの程度、明確に記述しうるかは、問題処理過程のどの時点でレファレンス・デスクをおとすれかによってきまることになる。

### C. Dervin の意味構成モデル

Dervin は、情報探索、情報利用行動を説明するモデルを提示し、そのモデルにもとづいて利用者モデルの要素を検討している。そこで、まず、そのモデルの内容とその理論的な基礎についてみていきたい。

#### 1. 意味構成モデル

Dervin は、情報探索行動、情報利用行動を、人間による意味の構成 (sense-making) 過程としてとらえ、人間を環境によって支配される存在ではなく、積極的、創造的に環境を把握し、意味あるものとして構成する存在と考えている<sup>10)</sup>。人間は、すでに集められた内的な情報をもちいて、自らをとりまく外部の世界を意味あるものとして把握するのである。人間は、外部世界にたいして、意味づけをおこない、その意味にもとづいて行動する、というのが Dervin の基本的な考え方である。

人間がなんらかの行動をとろうとする場合、すくなくとも、その行動の実現にかかわる外部世界についてはその意味が理解されていなければならない。ある行動にかかわる外部世界は、その行動をとる人間にとって意味づけの対象となるのである。Dervin は、意味づけの対象となる外部世界を「情報1」、その外部世界にたいして人間が構成した意味を「情報2」として区別している<sup>17), 18)</sup>。外部世界とはいうまでもなく、たんに物理的世界をさすのではない。ある人間にとって、他者のもつ知識も外部世界である。そして、文献はつねにあらゆる人間にとって外部世界となる。Belkin の ASK 仮説では、この外部世界が情報にあたり、すでに集められた内的な情報が知識に相当する概念であった。

では、こうしう考え方のなかで、情報ニーズはどのように位置づけられるのであろうか。人間は、外部世界を視覚的にであれ、聴覚的にであれ、自らのうちにとりこみ、すでに集められた内的な情報をもちいて、それにたいして意味づけをおこなう。そのさい、すでに集められた内的な情報の枠組みのなかで、外部世界についての解釈が可能であれば問題とはならない。しかし、外部世界のなかで、すでに集められた内的な情報では解釈不能な事柄にであることがある。外部世界への意味づけができないということは、これからとろうとする行動がはばまれるということである。その行動を実現するには、内的な情報に新たな情報をくわえ、その枠組みを変えなければならない。人間が情報ニーズを認識するのは、このようときである。そこで、人間は情報を探索し、情報を利用することによって、内的な情報の枠組みを変え、行動を実現するのである。Dervin は、以上の、情報ニーズの認識と情報の利用にいたる過程をモデル化し、意味構成モデルとしてあらわした<sup>10)</sup>。

意味構成モデルは、「状況 (situation)」、 「ギャップ (gaps)」、 「利用 (uses)」 の3要素からなる。状況とは、自らのうちに、すでに集められた情報では、解釈不能な事柄に直面し、意図する行動がとれなくなったときの状況である。ギャップは、その解釈不能の原因をつかった内的な情報に存在する情報の欠如をあらわす。そして、利用は、新たな情報を利用して、ギャップがうめられた結果、おこなおうとしている事柄である。したがって、ギャップをうめる情報、すなわち必要な情報は、外部世界の解釈ができず、行動がはばまれたときの状況と、それをうんだ内的な情報の状態、そして将来の行動あるいは行為という三つの側面から把握される性質のものであ

ることになる。Dervinによれば、利用者モデルは、以上の3要素から成り立つ。

## 2. ニュートラル・クエスチョン

Dervinは、意味構成モデルにもとづき、レファレンス・インタビューのなかで図書館員が利用者にたいしておこなう質問の内容を示している<sup>19)</sup>。第3図が、その質問の一般例である。質問の内容は、意味構成モデルの3要素に対応している。

この意味構成モデルにもとづく質問を、Dervinはニュートラル・クエスチョン(neutral questions)と名づけている。ニュートラルという表現をもちいたのは、その質問が、質問の二つの形式である、オープン・クエスチョン(open question)とクローズド・クエスチョン(closed question)<sup>20)</sup>に対して、第3の形式をもった質問と、Dervinが考えたことによる。このニュートラルという表現は、それが意味構成モデルにもとづいて内容を規定した質問、という本質的な特質をばやかす結果ともなりかねない。たしかに、オープン・クエスチョンは、Taylorの示したフィルターの内容を利用者からききだすうえで、有効な質問形式ではあるが<sup>21)</sup>、それはあくまで形式であって、質問の内容まで定めるものではない。また、クローズド・クエスチョンは、利用者の応答内容をふくむ質問にすぎず、内容にはかかわらない。それにたいして、ニュートラル・クエスチョンは、まさに質問の内容自体を規定するものであって、それに比べ、質問の形式は重要ではない。Dervinが示した質問例は、いずれもオープン・クエスチョンだが、クローズド・クエスチョンの形式で質問することも可能である<sup>22)</sup>。重要なのは、それが意味構成モデルという理論を背景にした質問という点にある。

実際に、質問の内容を検討していきたい。第3図の質問例をみると、「状況」に関する質問では、問題という言葉がつかわれている点に注意したい。意味構成モデルのなかには、問題という概念はでてこない。しかし、外部世界の解釈ができず、行動がはばまれた状況を、Belkinと同様に、問題状況としてDervinがとらえていることがわかる。「ギャップ」に関する質問では、知りたい事柄をさらに問い、欠如のなかが特定される。そして、情報を得て、おこなおうとしていることを問うのが「利用」に関する質問である。

Dervinは、ニュートラル・クエスチョンを、図書館員が意味構成モデルを理解したうえで意識的に使用する

「状況」	この問題がどのように生じたのかを教えてください。
「ギャップ」	Xについてなにを知りたいのですか。
「利用」	この情報は、あなたにとってどのように役立ち、なにをするうえで役立つのか。

第3図 意味構成モデルにもとづく質問(ニュートラル・クエスチョン)の一般例

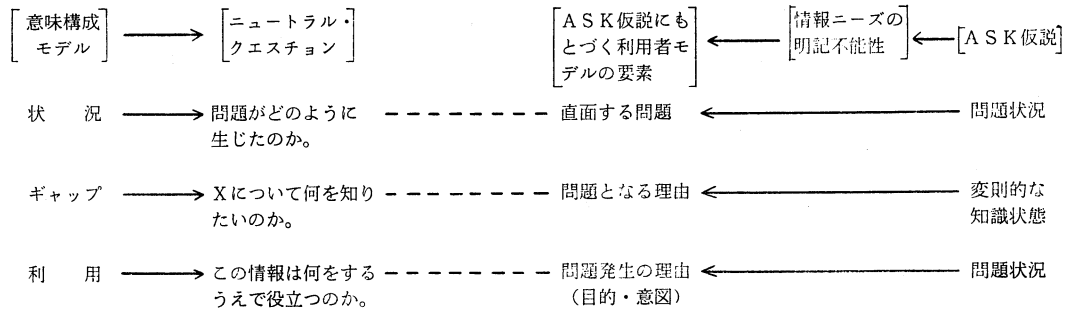
質問として提示している。実際に、Dervinらは、図書館員にそのための訓練をおこなってきている<sup>19)</sup>。しかし、ニュートラル・クエスチョンは、図書館員の意識的使用の有無に関係なく、意味構成モデルの三つの要素を抜いた質問として考えることもできる。したがって、図書館員がレファレンス・インタビューのなかでおこなう様々な質問のうち、利用者モデルの構築にかかわる質問を区別するものとしてニュートラル・クエスチョンは位置づけられる。そして、意味構成モデルの役割は、つぎのようになる。すなわち、レファレンス・インタビューのなかで図書館員がニュートラル・クエスチョンをおこない、利用者について三つの要素にかかわる事柄が明らかにされた場合、なにゆえ、それらの事柄が利用者の必要な情報の把握にとって有効なのかを理論的に説明するものとしてである。

## D. Dervin, Belkin, Taylorの相互関係

ここでは、Dervinの意味構成モデルとBelkinのASK仮説との関係について考察する。そして、Taylorのフィルターが、DervinのモデルとBelkinの仮説から引き出されるものであることを示す。

Dervinの意味構成モデルとBelkinのASK仮説は、ともに人間と情報とのかかわりをあつかっており、いずれもそれにもとづいて、利用者モデルの要素が提示されていた。その両者の関係は第4図のようにあらわすことができる。ASK仮説と情報ニーズの明記不能性概念にもとづいてBelkinがあげた利用者モデルの要素は、直面する問題、問題となる理由(知識状態)、それに問題発生理由(目的・意図)である。ASK仮説の重要概念は、問題状況と変則的な知識状態であるが、まず、問題状況は直面する問題と直接むすびつく。また、問題となる理由は変則的な知識状態とむすびつく。問題発生理由



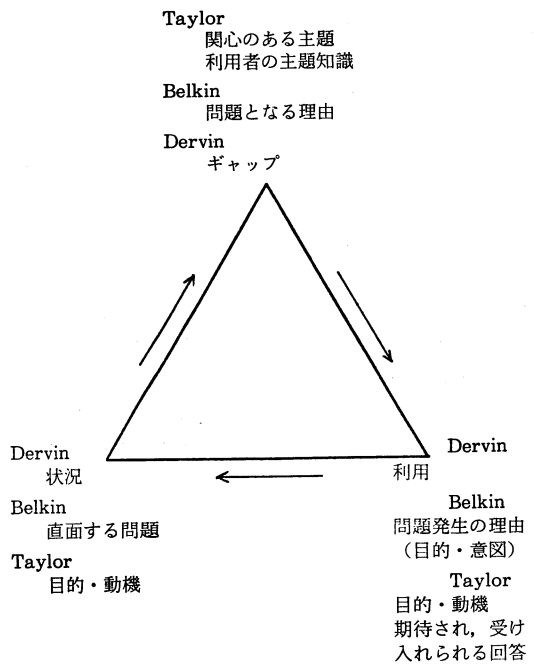


第4図 Dervin のモデルと Belkin の仮説との相互関係

由, すなわち目的・意図だが, これは, 問題状況をつくりだした原因という点で, 問題状況から導かれたものと考えることができる。これら, 利用者モデルの3要素は, Dervin の意味構成モデルの3要素にもとづいたニュートラル・クエスチョンの内容とそれぞれ対応している。

Dervin の意味構成モデルの3要素, 「状況」, 「ギャップ」, 「利用」は, 時間的な流れのなかで位置付けられる。「状況」は, 問題が発生したときの状況という, 過去のある時点のできごとをあらわしており, Belkin の問題状況と対応する。「ギャップ」は, 利用者の内的な情報にみられる欠如という, 利用者の現在の知識状態をさしており, Belkin の変則的な知識状態と対応する。「利用」は, ギャップをうめることによって意図している行動であり, それは未来において実現されるものである。目的・意図は Belkin の仮説では問題状況のなかで考慮されているのは, 先にみたとおりである。

Taylor の示したフィルターは, Dervin のニュートラル・クエスチョン, Belkin の利用者モデルの要素に対応するもので, 第4のフィルターをのぞく四つのフィルターは, 意味構成モデル, あるいはASK仮説から導くことができる。第5図は, 意味構成モデルを枠組みに, Belkin の利用者モデルの要素と, Taylor のフィルターを位置づけたものである。矢印は, 時間の流れをあらわし, 状況, ギャップ, 利用が1サイクルとなり, 一つの問題の処理が終了する。その後, 新たな問題が発生した場合は, つぎのサイクルが始まる。それが利用から状況への矢印であり, 以上のサイクルが繰り返される。第1のフィルター「関心のある主題」と, 第3のフィルター「利用者の特徴」のなかの, 利用者の主題知識は, Dervin のギャップ, Belkin の変則的な知識状態から導かれる。第2のフィルター「目的・動機」



第5図 Dervin のモデルと, Belkin, Taylor との関係

は, Dervin の利用, Belkin の問題状況から導かれるが, Dervin の状況が Belkin の問題状況のように目的・意図を内包するとみれば, 状況と関連づけることもできる。第5のフィルター「期待され, 受け入れられる回答」は, 達成しようとする目的や意図から導かれるものであり, Dervin の利用とかかわる。

以上, みてきたように, Dervin の意味構成モデルと Belkin の ASK 仮説は, Taylor のフィルターが依拠した図書館員の経験的知識に理論的な裏付けをあたえるものといえる。

E. 利用者モデルの要素

ここでは、これまでの考察をふまえて、利用者モデルの枠組みを提示する。

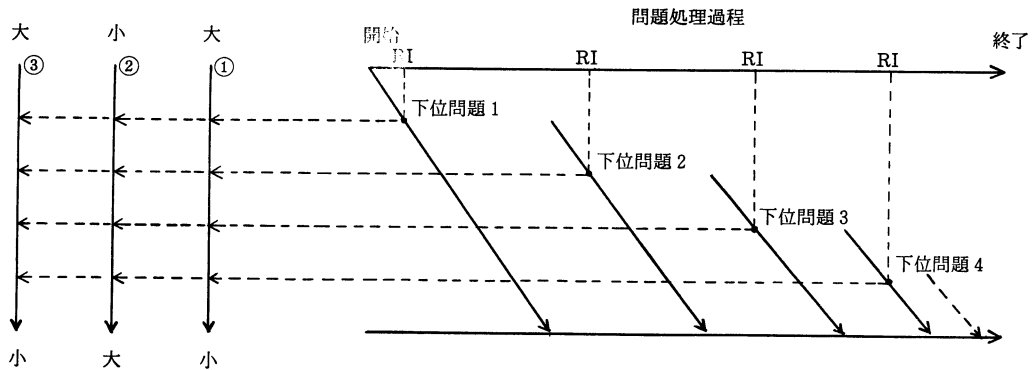
ある問題に直面したが、その問題を処理するための知識が不十分であることに気づいた利用者は、情報を得ることで問題の処理ができる知識状態にしようとする。利用者がかかえる問題は多様であり、なんらかの情報を得ることによって簡単に処理できるものもある。また、複雑にからんだ複数の問題からなり、それらを逐次、あるいは並列的に処理していくことによって、全体の問題が処理され、目的が達成されるような場合もある。全体の上位の問題を構成する個々の問題についての知識状態には様々なレベルがあり、変則の程度はいろいろである。たとえば、ある問題について相当程度の知識をもっている利用者は、その問題領域について欠如している知識を特定し、問題を処理するうえで必要な情報を明確にすることができる。それに対して、その問題についてほとんど知識をもたない利用者は、知識状態の変則度が大きいため、不足している知識がどのようなものかを特定しえず、必要な情報を明確に言い表すことができない。

利用者にとって知識状態の変則度が大きい問題とは、複雑にからんだ複数の問題と考えていいであろう。その場合、知識状態の変則を一挙に解消するような情報を得ることはできない。まず、知識状態の変則度をわずかで

も縮小するような情報をえて問題の一部を処理する。そして、また、問題の一部を処理しうる情報を得て、知識状態の変則度をさらに縮小する。このサイクルを繰り返しながら最終的に問題の全体が処理される。問題全体の処理にあたって、その問題の一部を最初に処理する段階では、問題全体についての知識状態の変則度は大きい。したがって、その変則度をわずかでも縮小するような情報についてさえ、利用者は明確にしえない。その場合、てがかりとされるのは、利用者が問題に直面したときの状況や利用者の目的・意図である。知識状態の変則度が大きければ大きいほどそれらは重要なてがかりとされる。

以上の考察から、利用者モデルの要素と、その相互関係は第6図のようにあらわすことができる。利用者モデルは四つの要素からなり、各要素には、他の要素との関係を示す指標を設定することができる。すなわち、「問題の発生から処理が終了するまでの過程(問題処理過程)」と、そこにおける利用者の位置、「問題についての知識状態と、その変則度」、「問題の主題(必要な情報の主題)とその記述の明確度」、「問題発生時の状況や目的・意図と、その重要度」である。第6図は、問題全体が複数の下位の問題からなるような場合を扱っている。情報を得ることで簡単に処理されるような問題の場合には、下位の問題3、4のような状態からはじまると、考えればいいであろう。

利用者モデルは個々の下位の問題について構築され、



RI: レファレンス・インタビューの時点

- ①: 知識状態の変則度
- ②: 問題の主題の記述の明確度
- ③: 問題発生時の状況と目的・意図の重要度

第6図 利用者モデルの要素と、相互関係

四つの要素の間の関係はつぎのようになる。問題処理過程における利用者の位置によって、知識状態の変則度がきまる。利用者が、最初の下位の問題1について処理しようとしている段階にいる場合、その知識状態の変則度は大きい。知識状態の変則度が大きいということは、問題の主題についての記述の明確度が小さいということを意味する。そこで、問題発生状況や目的・意図のもつてがかりとしての重要度は大きくなる。

利用者は、下位の問題を処理しはじめてすぐにレファレンス・デスクをおとすわけではなく、そのままになんらかの情報探索を試みているだろう。その結果、処理の開始の時点にくらべて、知識状態の変則度は小さくなる。レファレンス・インタビューをとおして図書館員から提供された情報を利用することで、下位の問題1が処理されると、上位の問題についての知識状態の変則度は、下位の問題1の処理のまえにくらべて小さくなる。したがって、つぎに処理する下位の問題2についての知識状態の変則度は、下位の問題1を処理するさいのそれにくらべて、小さい。こうして、すべての下位の問題が処理されると、結果として、上位の問題が処理されたことになる。

問題処理過程における利用者の位置については、二つの位置を考えなければならない。すなわち、当面する下位の問題の処理過程における位置と、上位の問題の処理過程における位置である。いずれも、レファレンス・インタビューがおこなわれる時点での位置である。

図書館員は、利用者の認識内容のなかで四つの要素に関する部分について知ることによって、利用者の必要とする情報を把握し、提供すべき情報をきめることになる。

#### IV. 事例研究

前章では、レファレンス・インタビューをとおして、図書館員が構築するであろう利用者モデルについて、Belkin と Dervin に依拠しながら、提示した。本章では、実際におこなわれたレファレンス・インタビューを分析し、事例をとおしてその利用者モデルの要素とその枠組みを考察する。

前章の利用者モデルの四つの要素は、理論的に検討されたもので、利用者の必要とする情報を把握するうえで、関係してくる要素である。しかしながら、その四つの要素のすべてに、レファレンス・インタビューが及ぶとは限らない。その理由として、少なくとも二つ指摘することができる。一つは、レファレンス・インタビュー

にみられる様ざまな制約条件<sup>23)</sup>のためである。利用者の必要な情報を把握するには、四つの要素について知ることが重要でありながら、その制約条件がそれをばむのである。同時に、制約条件は、各要素について利用者が認識内容を明らかにする程度にも影響をあたえるだろう。もう一つの理由は、利用者の知識状態の変則度が小さいため、問題の主題を明確にすることができ、必要な情報そのものが明らかにされるケースである。このケースは、提示された利用者モデルの枠組みのなかで説明しうるものでもある。

本章の目的は、レファレンス・インタビューの実例をとおして利用者モデルを考察することにある。したがって、インタビューが四つの要素のすべてにおよんだ事例を選び、分析をおこなう。ただし、各要素について利用者が明らかにした程度は、新たな調査を要することであり、今回は分析の対象としない。

#### A. データの収集と記述

利用者モデルの考察にあたって、二つのレファレンス・インタビューの事例をとりあげる。いずれも、慶應大学三田情報センターのレファレンス・デスクにおいて、1988年7月に実際におこなわれたインタビューである。インタビューの内容は、テープレコーダーを使って録音し、つぎの方法<sup>24)</sup>で記述した。

1. 図書館員の発話の内容はLに、利用者の発話の内容はUにそれぞれ続けて記述した。LおよびUに付された番号は、発話の通し順番である。
2. 現在の発話者の発話の途中で、もう一方の発話者が割り込んで発話した場合、割り込んだ位置を//で示した。発話が重なった部分は]で示した。//には、割り込みが複数ある場合、何回目の割り込みかを示す番号を付与した。割り込んでおこなわれた発話の内容は、割り込まれた、現在の発話者の発話終了後、割り込みの回次(割り込みが複数の場合)を示した番号に続いて、記述した。

#### B. 事例の分析

利用者モデルの考察に使用するレファレンス・インタビューは2例である。第1例は、利用者の問題処理はまだ最初の段階にあり、知識状態の変則度が大きい事例である。第2例は、利用者の問題処理は最終段階にあり、知識状態の変則度が小さい事例である。以下、各事例について詳しくみていくことにする。

レファレンス・インタビューにおける利用者モデル

<p>U 1: 歴史っていうのを探しているんですけど。  L 2: あの、すごくいっぱいあるんですけど、どういうことを探していらっしゃるの？  U 3: あの、アメリカの歴史関係のものが置いてあるところっていったら？  L 4: うん、だから、//それがすごく] あるわけ。  U 5: ああ、ほんとに。]  L 6: だから、アメリカの歴史でも側面によって経済史が//強ければ経済の方に] 入っちゃうし。  U 7: あ、あの、福音主義],ピューリタニズムとかいう。  L 8: それだとむしろ、アメリカの歴史じゃなくて、どこに入るかしらね。ちょっと待ってね。ピューリタニズムで何か出てくるかしら。出てこないだろうな。キリスト教の下かしら。あの、だから、//歴史っていうものは各主題が] 細く分かれてしまいうんね。  U 9: ああ、そうですか、ああ。]  L10: ピューリタン、清教徒、ここかな。ピューリタンね、それか、それともアメリカの教会史、各宗派史。ここはあの、キリスト教のね、各宗派のところなのね。  U11: はい。  L12: そこの、だから、この歴史っていう分類があるわけね。  U13: はい。  L14: このへんかなあ。プロテスタント歴史、//教会史、どこに入るかしら。  U15: はい。  U16: 一応、これで調べてみ、あの、一応、まあ。  L17: 日本語の本を//探したい] んですよね？  U18: ええ、] ええ。  L19: そうするとね。だから、ここでもね、ちょっと、私も自分で調べに行ってみないとこの教会史のところでもね。ここの、あの、最初の方の歴史っていうのはローマカトリック教になっちゃうし、こちらになると、プロテスタントの歴史になっちゃうのね。ピューリタンっていうのはプロテスタントの一派でしたっけ。知ってます？  U20: いえ、全然知りません。  L21: でも、このへんの長老派、プレステビリアンっていうのはプロテスタントなのね。だから、それからすると、プロテスタントの一派だとしたら、その</p>	<p>アメリカの歴史で以外とこの 198.32 のところの //<sup>1</sup> アメリカで出てくる //<sup>2</sup> かもしれないけれども。]  U22: <sup>1</sup> うん。  U23: <sup>2</sup> はい、一応見てきます。]  L24: ここかもしれないし。じゃ、分類目録先に引いてもらって、なかったら、また、別のところ探しますから。//そうしてもらった方がいいかしら。そうすると、ここの32のところは地理区分だから、3253かな。それから198.5このところ。それでなければ言って下さい。で、どういう本があるから今度逆に探しますから。これは外の分類目録ちょっと引いてみてくれます。  U25: はい。  U26: で、198。  L27: うん、あの和書の中の和書のカード目録に著者名、書名、分類って//ありますから。]  U28: ああ、そうですか。]  L29: その分類のところのこの番号のところをちょっと引いてみて。  U30: はい、わかりました。  L31: いくつかそんなふうな本がありました、その分類番号のところ？  L32: 実際、ピューリタンのどういうことを探しているの、ね？  U33: ええ、それがね。  L34: 宿題で？  U35: ええ。  L36: どういう？  U37: レポートで、それしか。  L38: どういうレポート？  U39: いや、ピューリタニズムと//福音主義までってしかなっていないから。  L40: うん。  L41: それの何を調べる、それとは何かっていうのを調べてくるの？  U42: について、ええ。  L43: についての、要するに、//<sup>1</sup> 文献を探んじゃなくて、//<sup>2</sup> それがどういうことかがわかればいいの？  U44: <sup>1</sup> ええ。  U45: <sup>2</sup> なくて。  U46: ええ、そうなんです。</p>
--	--

第7図 レファレンス・インタビューの内容(1) (事例, その1)

1. 事例1

レファレンス・インタビューのなかで、利用者モデルの構築に該当する部分を、第7図に示した。

利用者がレファレンス・デスクにきておこなった最初の質問では、問題の主題が示される。それに対して、図

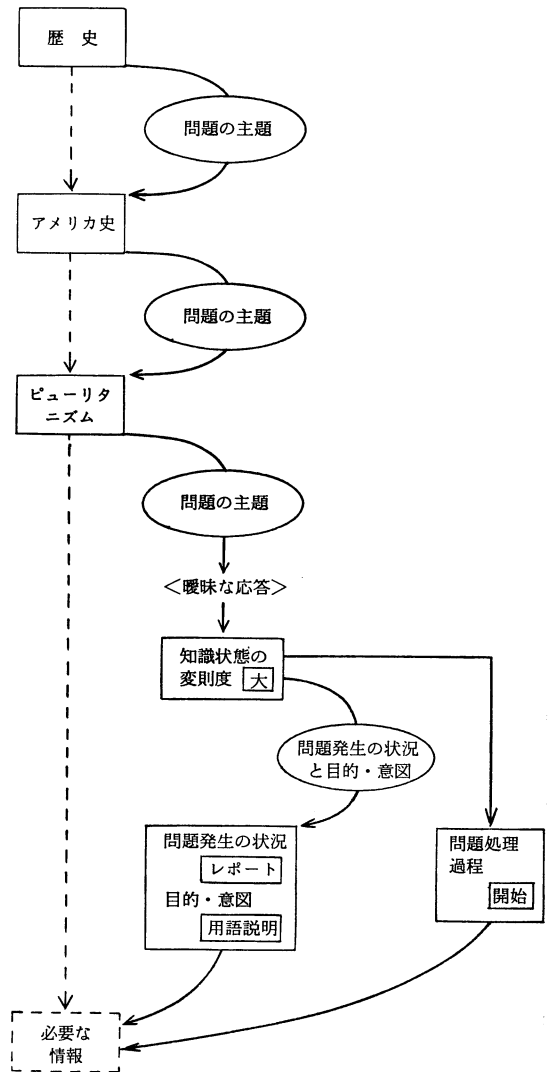
書館員は、その主題を特定化するように求める。そこで利用者は、歴史からアメリカの歴史に特定するが、さらに図書館員に促され、じつは歴史というよりも、キリスト教関係の主題である、ピューリタニズムにであることを利用者は示す(U7まで)。それにもとづいて、図書館

員は探索方法を考え、回答の提供をおこなう (L24 まで)。これまでの過程のなかで、図書館員が利用者の必要な情報を把握するさいに、てがかりとしているのは、「問題の主題」のみである。問題についての利用者の知識状態は、図書館員の発話 (L 19) にたいする応答からうかがえるが、図書館員はこの時点では、利用者の知識状態に注意をむけていない。

利用者は、図書館員から回答 (L 24) を受けて、目録を探索するが、再びレファレンス・デスクにやってくる (L 31 まで)。そこで、図書館員はビューリタニズムについて知りたいことを質問する (L 32)。この質問は、問題の主題をさらに特定化すると同時に、利用者の知識状態を知るうえで重要な質問といえる。それに対する利用者の応答 (U 33) は曖昧であることから、利用者は問題についてほとんど知識をもっていないことを、図書館員は知ることになる。この、利用者の曖昧な応答は、Belkin のいう情報ニーズの明記不能性を端的にあらわしている。すなわち、利用者は、ビューリタニズムについてほとんど知識をもたないために、それ以上、問題の主題を特定しえず、したがって必要な情報について明確に言い表せないのである。この段階で、図書館員は、問題の主題にくわえて、「知識状態」も、必要な情報を把握するうえでのがかりとしていることがわかる。

図書館員は、利用者の知識状態の変則度が大きいことを知り、問題の主題をはなれ、問題が生じたときの状況や、目的・意図をてがかりにしようとする (L 43 まで)。この間の利用者の一連の応答をとおして、図書館員は、利用者が問題処理過程の最初の段階にいることも知る。

以上の分析から、レファレンス・インタビューをとおして図書館員が利用者モデルを構築する過程は、第 8 図のようにあらわすことができる。利用者モデルは、問題の主題から構築され、歴史から、アメリカ史、そしてビューリタニズムへと特定化される。利用者の知識状態にみられるギャップは、そのビューリタニズムの先にあるなかであるが、利用者はなにも述べられない。ここで知識状態に関する要素は、変則度が大きいものとして利用者モデルにくわえられる。知識状態の変則度が大きいため、問題の主題に関する記述が曖昧なことから、問題状況や目的・意図に手がかりをもとめ、利用者モデルにそれらがくわえられる。それにともなって、問題処理過程における利用者の位置という要素も、最初の段階として、利用者モデルにくわわる。こうして、知識状態、問題発生状況と目的・意図、さらに問題処理過程とい



第 8 図 利用者モデルの構築過程 (事例, その 1)

う三つの要素と、最初の問題の主題という要素を総合して、利用者の必要な情報が推測されている。

## 2. 事例, その 2

ここでとりあげるのは、問題処理過程の最終段階に達しており、知識状態の変則度も小さい利用者の事例である。利用者は、問題の主題についてかなり明確に、詳しく記述できる状態にあり、問題発生状況や目的・意図

<p>U 1: 国際化が深まるにつれて起きる外国人の法律的事件は、法律のところを見るんですか？</p> <p>L 2: え、法律を見たいんですか？</p> <p>U 3: いえ、どのあたりの、その、書架に入ってるのかと、思いまして。</p> <p>L 4: そういう本ていうのはね。</p> <p>U 5: 法律のなんかの中での状況を知りたいんですか？</p> <p>L 6: うん。だから、あの、国際法の観点からいうと、国際法の分類になるんですけども。どういふ場合に起きるか。</p> <p>U 7: 日本人とトラブルがあって、慣習の違いで、なんか、色々。</p> <p>L 8: そういう問題ね。すると、法律的なものよりも、国民性//の方の問題]のことをやりたいんですか？で、そのあとの刑法となんとか、とか、例えば</p> <p>U 9: そう、そう。</p> <p>U10: は、付随したもの、なんか、//補足的な]。</p> <p>L11: それによって、]全部違ってきちゃうの。</p> <p>U12: じゃ、始めの方の、あの、何、国民性の感じ。</p> <p>L13: 誤解があって、それで摩擦が起きるってことだと、単に、色々な国民性の問題でしょう。</p> <p>U14: あ。</p> <p>L15: で、そういうのと、例えば、その、その摩擦が起きて、それで何か、傷害事件が起きちゃったとか、そういうことのケースがどのくらいあったのか、てなこと探すのだったら、むしろ、刑法とか何かだし。もっと大きなことでその、個人ベースじゃなくて、もっと、企業とか何とかいうことになるのとたぶん、色々、国際法とか会社法とか、いろんなものがからんできちゃうから。//<sup>1</sup> それによって、//<sup>2</sup> 全部、うちの場合、それだったら、例えば、法律の何法のところとか、そういうに分かれちゃうの。だから、実際、どういふことを探したいのか？</p> <p>U16: <sup>1</sup> あ。</p> <p>U17: <sup>2</sup> そうですか。</p> <p>U18: あ、あの。</p> <p>L19: 何をしたいの？ レポートか何かで聞きたい？</p> <p>U20: ええ、レポートなんですけど。それにちょっと加えたいだけなんですけど。//<sup>1</sup> 何か、あの、で、近年、そういう外国人が日本に来て//<sup>2</sup> 国際、日本人との間でトラブルを起こすときに、どういふふうに弁護士を呼んだりしていくかで、色々。</p>	<p>L21: <sup>1</sup> うん。</p> <p>L22: <sup>2</sup> うん。</p> <p>L23: 例えば、どんなトラブルですか？</p> <p>U24: 例えば、殴られたときに、日本人になぐられた場合に。</p> <p>L25: そうなってくると、やっぱり刑法だわね。</p> <p>U26: そういう場合。</p> <p>L27: うん、だから、その殴られた方の原因がね、どうのっていう方なのを追求するんだと、むしろ、ちょっと違うでしょう。例えば、どういふことで、殴られたとか。</p> <p>U28: あ、じゃ、一般的な刑法だけでいいんですけど。国際的な。</p> <p>L29: 例えば、そういう事件をね、幾つか拾い挙げていくっていうんだとすると、もっと違ってくるし。だから、難しいのよね。それで、それが単行本に、そういうものになっているかどうかっていう問題もあるから。だから、どんなことかっての様子がわかれば、それはちょっとね、単行本じゃね。難しい話題だったら、例えば、普通の週刊誌とか、雑誌記事を探していかなければいけないってこともあるんだけど。だから、国民性の問題の分類のところがあるんですけど、そこに行っても、そういうことは、ちょっと見つからないと思うのね。</p> <p>U30: あ、そうですか。</p> <p>L31: うん、だから、例えば、思い付く事件とかあって聞いていらっしゃるんですか？</p> <p>U32: はい。</p> <p>L33: どんな事件？</p> <p>U34: え、あの、だから、殴られて。</p> <p>L35: どこで、どういふふうなことで？</p> <p>U36: あの、何か、そんな大きなことじゃないんですけど。何か、外人の人が日本人にちょっと殴られて、それくらいなら普通、弁護士なんか呼ばないんだけど、弁護士を呼んで、どんどんどん、話が大きくなっていった、そんな感じは？</p> <p>L37: それ、いつごろの話で、実際にあったのをご存じ？</p> <p>U38: え、あの、知人の話なんですけど。</p> <p>L39: そう。</p> <p>U40: それを一般性、一般性をもたすために、どういふ他の文献を参照したいんですけど。</p>
---	--

第9図 利用者モデルの構築過程(事例, その2)

がその記述を補う役割を果たしている。

第9図は、レファレンス・インタビューのなかで、利用者モデルの構築にかかわる部分を示し、第10図は利用者モデルの構築の過程を図式化したものである。

利用者の最初の質問では、問題の主題が示され、さら

に特定化される(U12まで)。図書館員は、問題の主題について、さらに質問をおこなうが、それに対する利用者の応答(U18)が曖昧なことから、問題発生の状況や目的・意図からの質問を試みている(L19)。利用者は、いま処理しようとしている問題が、レポート作成という

C. 考察

ここでは、各事例を、前章で提示した利用者モデルの枠組み(第6図)なかで位置付けてみたい。事例の1は、下位の問題1を利用者が処理しようとしている段階にあたる。レファレンス・インタビューの時点は、下位の問題1を処理しはじめた直後である。このような条件では、利用者の知識状態の変則度は大きく、したがって問題の主題は記述は不明確である。それゆえ、問題状況や目的・意図は、重要なてがかりとなる。事例の1は、以上のように説明をすることができる。

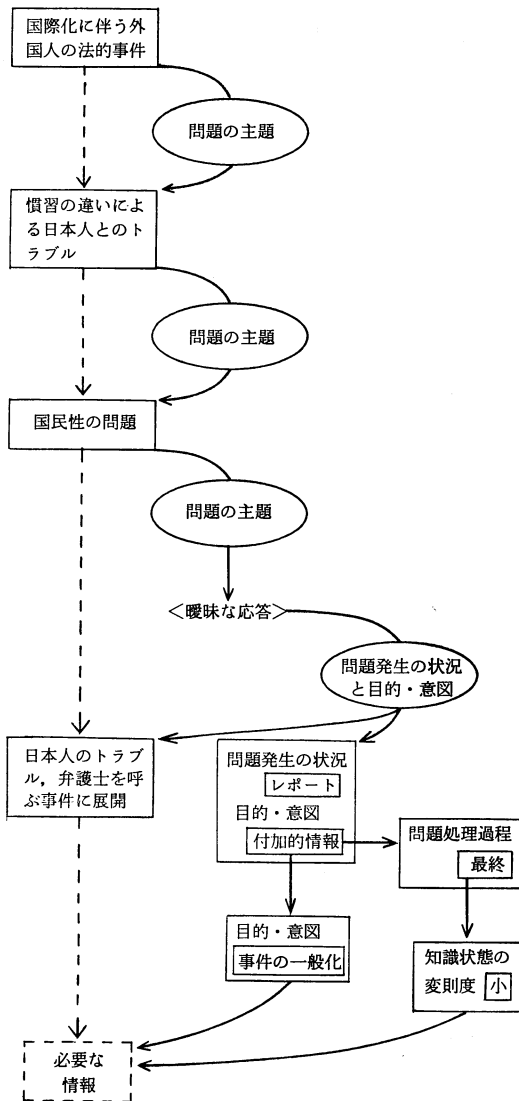
一方、事例の2は、上位の問題の処理は最終段階にあり、下位の問題3ないし4の処理に相当する。レファレンス・インタビューの時点は、その下位の問題についていえば、まだ最初の段階に近く、その下位の問題についての知識状態の変則度は大きいであろう。したがって、問題状況や目的・意図は重要なてがかりとなっている。しかし、上位の問題の処理が最終段階にあることから、下位の問題の1や2の処理の場合に比べその知識状態の変則度は小さい。

V. 結

レファレンス・インタビューをとおして、図書館員は利用者が思い描いている事柄のなかで、必要な情報の把握にとって有効な事柄を知ろうとする。図書館員が利用者について知り得た事柄は、利用者自身が思い描いている事柄とたとえ内容的には重なるものであっても、それとはあくまでも別個の存在であり、図書館員の頭のなかで構成されたものである。本稿では、その構成物を利用者モデルとして定義した。

利用者モデルがいかなる要素から構成されるのかについては、Belkinの仮説とDervinのモデルを検討の材料とした。Taylorのフィルターは、利用者モデルの要素の具体例であるが、Taylorはその理論的根拠を示しはしなかった。Belkinの仮説とDervinのモデルは、そのTaylorのフィルターを含めた利用者モデルの要素を引き出すための理論として位置づけることができる。

前章では、利用者モデルの構築が比較的良好に認められた事例をとりあげ、利用者モデルの実例を示した。しかし、実際のレファレンス・インタビューは、前章でも指摘したように、さまざまな制約条件のなかでおこなわれるために、提示した利用者モデルが図書館員によって、常に構築されているわけではない。今回、提示した利用



第10図 利用者モデルの構築過程(事例, その2)

課題によって発生した問題を処理する過程における最終段階の問題であることを明らかにしている(U20)。問題の主題の記述が詳細なのは、問題処理過程の最終段階に利用者が位置し、知識状態の変則度が小さいことのあるからである。以後、問題の主題とともに、目的・意図をとおして必要な情報が具体的に示されている(U40まで)。

者モデルは、あくまでも情報ニーズに関する理論から引き出されたものであることを、改めて強調しておきたい。

利用者モデルが依拠する Belkin<sup>\*)</sup>の仮説も、Dervin のモデルも、情報ニーズの一般的な特質を説明したものである。レファレンス・インタビューという場にもちこまれるような情報ニーズに固有の特質がはたしてあるのかどうかの検討も今後必要であろう。また、利用者モデルの四つの要素については、より詳細に、その内容の細分化も含めて、考察していく必要がある。

最後に、本研究にあたり、御指導いただいた東京大学教育学部の長澤雅男教授、三浦逸雄助教授、東京大学の図書館学研究室コロキアムにおいて本研究に関連し貴重な御意見をいただいた独協大学の小田光宏講師に、感謝する次第です。また、レファレンス・インタビューの記録を快諾され、御協力いただいた慶應大学三田情報センターの東田全義氏をはじめ情報サービス担当の皆様にお礼申し上げます。

- 1) Taylor, R.S. Question-negotiations and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*. vol. 29, p. 178-194 (1968).
- 2) Taylor, R. S. The process of asking questions. *American Documentation*. vol. 13, p. 391-396 (1962).
- 3) 詳しくは、つぎの論文を参照。  
斎藤泰則. レファレンス・インタビューにおける情報ニーズの認識レベルと表現レベル. *図書館学会年報*. vol. 35, no. 4 p. 147-157. (1989).
- 4) White, M. D. The reference encounter model. *Drexel Library Quarterly*. vol. 19, p. 38-55(1983).
- 5) Parrott, J.R. Simulation of the reference process. *Reference Librarian*. no. 21, p. 189-207 (1988).
- 6) Parrott, J.R. Simulation of the reference process, part II: REFSIM, an implementation with expert system and ICAI modes. *Reference Librarian*. no. 23, p. 153-176 (1989).
- 7) Taylor の仮説の内容と、Belkin の仮説との関係については 3) を参照。
- 8) Belkin, N. J. Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*. vol. 5, p. 133-143 (1980).
- 9) Belkin, N. J. et al. ASK for information retrieval: part I. background and theory. *Journal of Documentation*. vol. 38, p. 61-71 (1982).
- 10) Belkin, N. J. et al. ASK for information retrieval: part II. results of a design study. *Journal of Documentation*. vol. 18, no. 3, p. 145-162 (1982).
- 11) 詳しくは、つぎの文献を参照。  
Shutz, A. 現象学的社会学. [*On phenomenology and social relation.*] 森川真規雄, 浜日出夫訳. 紀国屋書店, 1980, p. 250-255.  
Berger, P. and Luckmann, T. 日常世界の構成—アイデンティティと社会の弁証法—. *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge.*] 山口節郎訳. 新曜社, 1977. p. 78-80.
- 12) Taylor の仮説のなかで、Belkin に影響をあたえた部分は、第1レベルと第2レベルのニーズの内容である。しかし、Belkin によるその解釈は、Taylor の仮説のなかでの両レベルの位置づけとは異なっている。詳しくは、3) を参照。
- 13) Belkin, N. J. Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*. vol. 4, p. 111-130 (1984).
- 14) Belkin, N. J. et al. Distributed expert problem treatment as a model for information system analysis and design. *Journal of Information Science*. vol. 5, p. 153-167 (1983).
- 15) Brooks, H. M. et al. Problem description and user models: developing an intelligent interface for document retrieval systems. *Advances in Intelligent Retrieval: Proceeding of Informatics 8*. London, Aslib, 1985. p. 191-214.
- 16) Dervin, B. *An overview of sense-making: concepts, methods, and results to date*, Seattle, School of Communication, University of Washington, 1983, 72 p.
- 17) Dervin, B. Useful theory for librarianship: communication, not information. *Drexel Library Quarterly*. vol. 13, p. 16-32 (1977).
- 18) Dervin, B. Strategies for dealing with human information needs: information or communication. *Journal of Broadcasting*. vol. 20, p. 324-333 (1976).
- 19) Dervin, B. and Dewdney, P. Neutral questioning: a new approach to the reference interview. *RQ*, vol. 25, p. 506-513 (1986).
- 20) オープン・クエスチョンとは、5W1H の疑問詞を使った質問のことであり、したがって「はい」、「いいえ」という応答はありえない。それにたいして、クローズド・クエスチョンは、「はい」、「いいえ」で応答できる質問と、いずれか一方を選ぶ選択疑問の形式をとる質問をいうが、いずれにせよ、利用者の応答内容があらかじめ質問文に含まれていることになる。
- 21) King, G. B. Open and closed questions: the



reference interview. *RQ*, vol. 12, p. 157-160 (1972).

- 22) クローズド・クエスチョンの形式をとるニュートラル・クエスチョンとは、たとえば、「状況」であれば、それにあたる内容を図書館員があらかじめ想定して、利用者にとずねる質問となる。その場合、利用者は、「はい」、「いいえ」で答えるか、選択疑問であれば一方を選ぶことになる。しかし、この質問が契機となって、利用者は「状況」に関して説明をはじめるとも考えられ、そうであれば、オープン・クエスチョンをしたのと同じ結果が得られる。このように、ニュートラル・クエスチョンの形式として、クローズド・クエスチョンから開始し、オープン・クエスチョンへと展開させる戦略が、実際のレファレンス・インタビューでは、有効な場合があるろう。
- 23) たとえば、Jahoda はつぎの4点をあげている。
1. 利用者は、質問内容を十分にねらないうちに、図書館員にとずねる。
  2. 利用者は、自らのプライバシーにかかわるような質問をすることに、不安を感じる。
  3. 利用者は、図書館員の能力や蔵書の内容を過小評価する。
  4. 利用者は、初歩的な質問をすることで、自分が無知に思われたくない。
- Jahoda, G. et al. *The librarian and reference queries*. New York, Academic Press, 1980. p. 116-117.
- 24) 転記規則は、つぎの文献を参考にした。
- Sacks, H. et al. *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*. *Language*, vol. 50, p. 696-735 (1974).