

情報利用における「意味」と「理解」
——「意味付与」概念にもとづく情報ニーズの再検討——

Meaning and Understanding in Human Information Uses:
A Critical Study of Information Needs Based on
the *Sense-Making* Concept

糸 賀 雅 児
Masaru Itoga

Résumé

A paradigm shift from 'traditional' has been called for in research on information needs and uses. This paper is an interdisciplinary attempt to present an alternative framework for this elusive research area by exploring the recent conceptions and theories in the social, or human, sciences. Becoming critical to the present epistemological and methodological attitudes in library and information science, which have been behind other social sciences, gives us an insight into information as process rather than as thing. In this perspective of the question, a critical issue to be examined is not how to explain human information seeking behavior, but how to understand another person's information needs. The categorization of human understanding in the context of information provision is explored based on the theory of social phenomenology, and then, is correlated with the typology of information which has been pursued in communication studies. The alternative framework is constructed around the conceptions of personalization of information, insharability of information needs, and reflexivity of information provision. This framework leads to some implications for theory and practice of information uses and provision.

- I. 図書館情報学における実証主義批判と情報ニーズ研究
- II. 研究対象としての情報の局面
 - A. <モノ>としての情報と<コト>としての情報
 - B. Buckland の情報観
- III. 従来の情報利用研究の認識論的特質
- IV. 情報ニーズ研究の準拠枠
 - A. 情報利用における「意味」と「理解」

糸賀雅児：慶應義塾大学文学部図書館・情報学科助教授，東京都港区三田 2-15-45

Masaru Itoga: Associate Professor, School of Library and Information Science, Keio University
2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.

1992年2月26日受付

B. Dervin による「情報」の類型化

C. 意味付与行為における情報ニーズ

V. 他者の意味付与行為の理解

A. 情報の利用者と提供者の「情報理解」

B. 他者の「情報理解」の理解

C. 今後の情報ニーズおよび情報利用研究への示唆

VI. むすび

I. 図書館情報学における実証主義批判と
情報ニーズ研究

ここ数年の間、わが国においても図書館情報学を一つの学問分野として体系づけようとする試みがさまざまに行われてきた。それらは、いくつかのハンドブック類や、講座・シリーズなどと銘打たれたこの分野のテキスト類となって現れている。これらによって、今日における図書館情報学の内容や現在の到達点を知ることができる。例えば、この分野が扱う範囲は、「図書館のみに焦点を当てて、その中で行われている諸活動を論じていくのではなく、情報の発生から利用までの流れに焦点を当てる」¹⁾ という立場に代表されるように、社会における情報の流れ全体を対象にしていく方向が定着しつつある。そのため、図書館情報学研究において扱われるテーマも、図書資料を中心とした情報メディアや図書館活動、情報システムの諸問題といったいわばプロパーのものから、周辺諸科学との学際的、応用的なものまで、きわめて広範かつ多様なものになりつつある。

しかし、最近の研究テーマの広がりや多様性に比べると、この分野の基礎研究、とりわけ研究の方法論と、研究対象の認識論・存在論をめぐる研究の蓄積は、依然として乏しいと言わざるを得ない。とくにその乏しさが顕著に表れているのは、「情報」と「人間の情報利用」についての研究であろう。もちろん、この場合に認識論・存在論といったのは、哲学を論ずるための情報の認識や存在に関する厳密な議論を指しているのではなく、図書館情報学研究の方法を根源的かつ批判的に検討するための基礎研究として、「対象をいかに扱うべきか」を問い直すことを意味している。

いまから 10 年程前に刊行された論集『図書館学の研究方法』において²⁾、各種の研究手法とその意義について詳しく論じられているが、そこで取り上げられた研究方法が対象をどのような存在として認識しているのか、

あるいは、認識したことになるのか、といった観点からの議論は必ずしも十分展開されていない。この論集の中で唯一人朝比奈大作は³⁾、社会科学ないし実践科学における「事実」と「方法論」に目を向けた論を展開したが、そうした視点は、その後の図書館情報学における研究テーマの多様化のなかで振り返られることなく、他の研究者によって継承されてはいない。この分野の研究手法について初学者向けにまとめられたその後の著作においても⁴⁾、社会調査や歴史的方法といった代表的な研究方法を取り上げて、それぞれの手順とそこで使われるツールを紹介しているにすぎない。そこで展開されている「方法論」は、言ってみれば研究方法の解説であって、それらの方法を通じて、観察による対象の正確な記述やデータによる仮説の検証を得ることが目標とされている。すなわち、観察や調査という経験にもとづく命題の論証こそが科学研究の本来的な姿であるという、「実証主義」の立場がほとんど自明のこととして扱われている。この立場は、研究方法を解説した最近の著作にのみ見られる特殊なものではなく、図書館情報学研究に携わる人たちを広く覆っている基本的な立場と見てよい。その意味で、わが国における図書館情報学研究の方法論は、いまだに“素朴なベーコン主義”⁶⁾にとどまっていると言っても過言ではない。

こうした研究の方法論や対象の認識・存在をめぐる議論のナイーブさは、図書館情報学の先達であるアメリカにおいても最近まで、あまり大きく変わるものではなかった。Michael H. Harris は、アメリカにおける図書館学の大部分の研究者、そして自らを情報学者 (information scientist) と呼ぶすべての人びとの考え方を支配している視座として、実証主義 (positivism) のパラダイムを挙げ、それを次のように特徴づけている⁷⁾。

1. 図書館学は新しい学問とはいえ純粋な自然科学である。それゆえ、自然科学の方法論的手続きは図

図書館学にも適用可能である。量的測定と計算は科学的方法の特徴である。認識論上の問題は、きわめて特殊な研究上の問題として扱われる。また、複雑な現象は、それらを基本的な要素に還元し、相互作用の在り方を調べることにより最もよく理解できるということである。

2. 図書館（広義の）は、一般的な法則によって支配された事実の複合体と見なされなければならない。そうした法則と理論の発見は研究の主たる目的である。
3. これらの法則や理論と実践との関係は本質的に道具的である。すなわち、いったん法則や理論がうまくあてはまれば説明、予測、制御が可能になる。つまり、理論的な知識を単に適用するだけで、望ましい状態をつくりだすことができるようになる。
4. 図書館学研究者は研究において厳密な「価値中立性」を保つことができるし、保つべきである。

これら図書館学における実証主義パラダイムの特徴は、次に掲げる社会学における実証主義パラダイムの基本的な考え方と照らし合わせると、その相同性はきわめて明瞭である。現代の社会学研究の第一人者 Anthony Giddens は、社会学における「実証主義的な態度」に見られる前提を、以下の3点に集約している⁹⁾。

1. 自然科学の方法論的手続きは社会学にも直接適用可能である。この視点に立てば、人間の主観性や意思にもとづく現象であっても、社会的行為を自然界における客体と同様に一つの「客体」として扱うことに、何ら特別な障害はない。この場合の実証主義は、社会的「リアリティ」の〈観察者〉として社会学者を見る特定の立場を意味している。
2. 社会学研究の結果は、自然科学研究の場合と同じように、定式化することが可能である。すなわち、社会的分析の目標は、自然界のリアリティに関して確立されてきたものと同様の「法則」ないし「法則らしき」一般化を定式化することにある。この場合の実証主義は、社会学者を彼の研究テーマの〈分析者〉ないし「解釈者」とみなす見方を意味している。
3. 社会学は〈技術的〉性格をもっており、形式上純

粋に「道具的」な知識を提供する。換言すれば、社会学研究の知見は、実際の方針決定や価値の追求に対し、論理的に導き出される意味合いを何らもたない。社会学は、自然科学同様、価値に関して「中立」である。この場合の実証主義は、社会学者を社会的秩序に実質的に組み込まれたものと見る特殊な立場をとる。

Harris によれば、アメリカにおける図書館学研究の基本枠組みを形づくっているものには、こうした実証主義のほかに、多元主義 (pluralism) があるという⁹⁾。そして、“実証主義の認識論は、多元主義的社会観と結び付いて図書館に関わる研究をある狭いところに閉じ込める役割を果たした”¹⁰⁾ のである。Harris は、「図書館学」という言い方をしているが、より情報学的な色彩を強めた図書館情報学においては、ビブリオメトリクスに代表されるような計量的な手法が一層多用され、社会的制度としての図書館から離れて文献や情報の流通・利用の側面を扱おうとするだけに、なおのこと実証主義の特徴を備えていると見ることができる。

しかしながら、すでに多くの科学史家や社会学者が指摘したように、社会科学が依って立つ認識論的基盤としての純粋な実証主義には批判も多い。よく知られたところでは、今世紀半ばのドイツ社会学における実証主義論争がある¹¹⁾。そこではいずれの論者においても、社会科学が安易に自然科学の方法を導入することに対する批判意識が見られ、それを手掛かりにあらたな認識論的立場を模索し合う論争が展開されている。また、Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba は、これまでに指摘されてきた実証主義の問題点を、それぞれに根拠を示しながら、次のような七つにまとめている¹²⁾。

実証主義は、

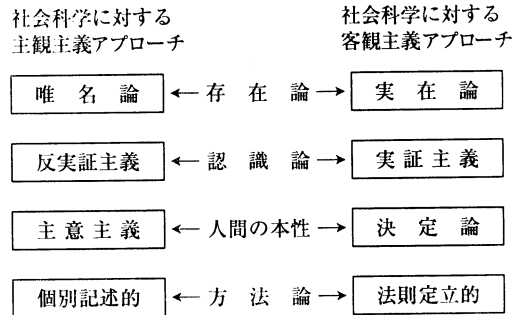
- 1) 科学が何であるかについて不十分な概念化しかできない。
- 2) 理論と事実の関係における決定的かつ相互に関連し合う局面を適切に扱うことができない。
- 3) 徐々に不適切なものと考えられるようになってきた機能主義に過度に依存している。
- 4) 決定論 (determinism) と還元主義 (reductionism) という、少なくとも二つの奇妙で根拠もないような帰結にいたる。
- 5) 回答者の人間性を無視し、倫理性と妥当性の意味

合いをもった事実を無視したような研究を行ってきた。

- 6) さまざまな分野で新たに見られるようになった概念的/経験的な定式化を適切に扱えない。
- 7) もはや維持することが難しくなってきた、以下のような五つの前提に基づいている。すなわち、①全体は部分の総和から成るといふ存在論的前提、②主体と客体は分離しようといふ認識論的前提、③観察は時間・空間を越えた独立性をもつといふ前提、④原因無き結果が無ければ、結果無き原因も無いといふ因果的前提、⑤研究結果は価値体系の影響を受けず、価値自由であるといふ価値論的前提。

もちろん、一口に「実証主義」と言っても、学問分野により、また時代により、この言葉によって指し示されている内容に多少の相違があるのも事実である。例えば、Denis C. Phillips は、彼の著作のなかの「実証主義の終焉 (The Demise of Positivism)」と題された章において、実証主義を、①コント流の実証主義、②論理実証主義、③行動主義、④経験主義、の4つに分けてそれぞれの「終焉ぶり」を描いている¹³⁾。そして、Phillips は、研究者が漠然と「実証主義の死 (death of positivism)」とか「伝統的観念の放棄 (the abandonment of traditional conceptions)」などと言った場合には、これらのいくつか、時にはこれらすべてを念頭においているようだ、としている。

いずれにしても、社会科学における認識論的そして方法論的基盤としての実証主義は、1960年代から70年代にかけて、主としてヨーロッパの社会科学者たち(フランクフルト学派)による批判にさらされ、それはアングロ-アメリカの世界にも広まっていった。こうした批判を通じて社会科学の新たな学問的基盤をつくり出すことに最も精力的だったのは、おそらく社会学の人びとであったろう。社会学では、先の Giddens による「実証主義的な態度」の前提に見られたような、社会と自然との間に認識論上の区別を設けない社会学の在り方は客観主義社会学と呼ばれた。これと対照的に、社会科学の対象が単なる客体ではなく、あくまで行為者の主観性によって織りなされた世界であることを重視する立場は主観主義社会学と呼ばれ、前者と対置されたのである¹⁴⁾。Gibson Burrell and Gareth Morgan は¹⁵⁾、この客観主義アプローチと主観主義アプローチが、存在論、認識論、



第1図 社会科学におけるアプローチの違い
出典: Burrell, G.; Morgan, G. Sociological paradigms and organisational analysis. Heinemann, London, 1979, p. 3.

人間の本性、方法論などの観点からどのように対比されるかを第1図のようにまとめている。そして、この主観主義社会学からは、象徴的相互作用論や現象学的社会学、エスノメソドロジーといった諸学派が生まれてきている。

社会学における主観主義アプローチの台頭は、人間社会における制度としての図書館にまつわる諸現象や、人間の情報利用をも研究対象とする図書館情報学にとって無縁ではない。とくに、人間の文献利用や情報利用を各人の意味理解の側面から探求しようとする際に、行為の主観的側面を捨象した議論は本来成り立ち得ないはずである。実際、80年代に入って欧米の図書館情報学研究者の間からも、認識論ないし方法論的基盤としての実証主義に対する批判がいくつか見られるようになってきた。先の Harris の論調は、その最も先鋭なものの一つであると言って差し支えない。

また Joseph P. Natoli はすでに1982年に発表した論文で¹⁶⁾、上に述べたような客観主義アプローチと主観主義アプローチを峻別し、図書館学において前者をとることの不適切さを指摘している。彼は、この分野にとって法則の定立はベダンティックな装いにすぎないとし、むしろ経験や理解という行為を通じて対象となる人間に接近しようとする人間科学 (human science) の立場を強調するのである。Amusi Odi も¹⁷⁾、現行の図書館情報学研究において実証主義の方法論が支配的であることを認めた上で、そうした方法論の不適切さを示している。この場合に彼は不適切さの根拠として、①人間社会の研究においては、研究者自身も研究対象の一部であり、自然科学の研究者のように客観的で価値自由ではあ

り得ない、②人間は、その行動が主観的に付与された意味（それは、研究者には観察不能）をともなっていたり現れてくるという意味において、自然界の他の現象とは全く異なったものである、の2点を挙げている。さらに、Michael H. Harris and Masaru Itoga は¹⁸⁾、アメリカにおけるこうした図書館情報学の理論研究の在り方に批判をくわえ、この分野の認識論的・方法論的な閉鎖性を指摘する。そして、より広範な人間科学の諸分野に、実証主義に代わるパラダイムの候補を見出す試みを展開していくべきだとも主張する。

この他に、Harris は、実証主義に対する批判を軸に図書館情報学における方法論を展開した最近のものとして、Chatman ら数人の研究を挙げているが¹⁹⁾、より明確に実証主義、およびその主要な特徴の一つである客観主義、の限界を意識して新しい研究枠組みを構築する必要を唱えたのは、情報ニーズ (information needs) の研究者たちであった。図書館情報学において、現実の図書館サービスや図書館運営の改善に資するための研究は大きな位置を占めてきたが、とりわけ図書館利用者の特性や要求を知ることの必要性は早くから指摘されていた¹⁹⁾。その場合、単純に言ってみれば、人間が図書館を利用するのは、図書館資料の利用を通じて情報を得ようとするからであり、図書館を利用しようとする人間の心理的背景には情報に対するニーズがあると考えられていた。したがって、図書館サービスの改善には情報ニーズの解明がきわめて重要であり、以前から多くの研究者がこの問題に取り組んできたのである。

しかし、そこで用いられた方法は、実験や観察にもとづく自然科学の方法に倣おうとした社会調査や行動科学の理論に依拠するものが多かった²⁰⁾。すなわち、情報をその厳密な定義はともかく、人間の外部に実在するものと考え、それへのニーズも人間の外面に現れた行動を通じて客観的に把握できることを前提とし、利用者のタイプごとに情報ニーズないし情報利用のパターンを定式化する一種の〈法則定立〉を目指す研究だったのである²¹⁾。この意味で、従来の情報ニーズ研究は、先に指摘したような実証主義の枠組みのなかで行われてきたと言ってよい。こうした従来の情報ニーズ研究の在り方に対し、先の社会科学全般における実証主義批判を承けて、1970年代の後半から80年代にかけ、認識論や方法論のレベルから批判がなされたのである。

その論陣を張った主要な人物として、Brenda Dervin, T. D. Wilson, Nicholas J. Belkin らを挙げるこ

とに異論はなかり。田村俊作らは、情報ニーズを含む情報の要求から利用にいたる過程について、従来の考え方を批判してきた研究者としてこれら三者を挙げ、彼らが提出した基本概念を検討している²²⁾。彼らの考え方の詳細な検討は他の論考に譲るが^{23),24)}、それらは従来の研究の在り方に対する表層的な反省ではなく、研究の枠組みそのものを問い直すより本質的な批判であった。実際、Nancy Freeman Rohde は、1986年に発表した情報ニーズ研究についての文献レビューのなかでやはりDervin らを取り上げ、次のように研究枠組みの交替を示唆した。“情報ニーズや情報探索行動についての従来の研究結果に対する不満は、図書館情報学や他の社会科学、とりわけコミュニケーション科学の研究者たちを、過去の研究が基づいている諸前提の疑問視に向かわせた”²⁵⁾。

事実、そうした枠組みの交替が起きようとしたことは、当事者の一人であるDervin自身が、Michael Nilan とともに情報ニーズと情報利用をめぐる一連の新しい流れをレビューした際、「パラダイム・シフト」という表現を使ったことに端的に示されている²⁶⁾。彼女は、その「パラダイム・シフト」の前後に見られる研究の特徴を、次のような対概念として指摘した。すなわち、客観的情報/主観的情報、機械的・受動的利用者/構成的・能動的利用者、状況超越的/状況依存的、要素論的視点/全体論的視点、外面の行動/内面の認知、雑多な個性/統一ある個性、計量的研究/質的研究、の各対である。こうしてRohdeやDervinら、他にJoan C. Durranceの文献レビュー²⁷⁾などで展望されているように、情報ニーズにおいては研究枠組みの交替に向けて外堀が埋められていった。しかしながら、田村らの指摘にもあるが²²⁾、具体的な成果は意外に乏しく、これからの研究の方向は必ずしも明確ではない。言い換えれば、人間諸科学全体における図書館情報学の位置づけと、旧来の認識論的立場の反省とにもとづく、今後の研究の指針となるようなあらたな準拠枠は得られていないのである。

しかし、この点に関し筆者は、Dervinらの先駆的な研究の意義は十分認めつつも、彼らの研究が情報ニーズの認識論、それを科学研究の対象とするための方法論といった根幹部分に及ぶ批判を内包しながら、次章以降で詳述するように、その批判的視点を貫徹し得なかった点に大いなる不満を覚えるのである。批判的視点を貫徹してこそ、Harris and Itoga が主張するような¹⁸⁾、当該領域における批判理論を生み出すことができるのであり、

研究水準の止揚をももたらすのである。本稿は以上のような問題意識に立って、これまでの図書館情報学の認識論的態度に批判を加えつつ、情報ニーズ概念を糸口に、情報利用研究のあらたな準拠枠を提示しようとするものである²⁹⁾。

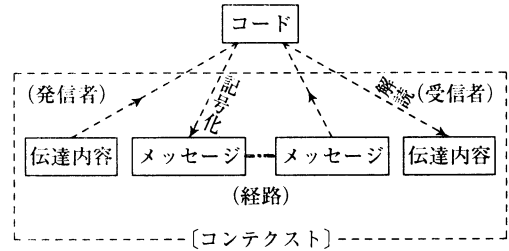
II. 研究対象としての情報の局面

A. 〈モノ〉としての情報と〈コト〉としての情報

さて、情報ニーズ研究における批判理論としての準拠枠を考えるに先立って、本稿で扱おうとする情報の「局面 (aspect)」について述べておこう。情報の定義については、これまでも種々の立場からさまざまになされてきている。しかし、ここでは情報に対してどのような認識論的立場にたつて論を進めるのかを明らかにするねらいから、情報の定義そのものよりも、情報にまつわる種々の現象が、大きく二つの局面に分けて考えられることを指摘しておきたい。

情報が人間と人間のあいだで流通し伝達される場面は、しばしばコミュニケーション過程として第2図のように示される。すなわち、発信者は伝達内容をコードに従ってメッセージへと記号化 (エンコード化) し、受信者は伝達経路を通じて届いたメッセージをやはりコードに従って解読 (デコード化) することにより、伝達内容を得るといふ過程である。この過程において、物理的実在として存在するものには、記号、および記号列からなるメッセージ、そしてそのメッセージを伝達経路を通じて伝達可能にするためにパッケージ化した、いわゆる情報メディアが考えられる。これらの物理的実在そのものを情報ととらえて議論することがある。例えば、情報の量的側面について、刊行された論文数や書籍数、あるいはテレビや電話の台数、放送・通信時間などを用いて議論する場合である。このように情報をとらえる局面を「〈モノ〉としての情報」と呼んでおこう。この局面では、物理的実在としての情報だけが問題となっているのであって、その記号やメッセージの意味的側面は問題にされない。

これに対して、発信者の記号化や受信者の解読は、まさに人間による行為であり過程であって、客観的な物理的実在とは性格を異にする。発信者や受信者という人間を物理的実在とみなすことは可能であっても、そこでの記号化や解読は心理的行為である。しかし、この場合でも、発信者は情報を発したとか情報を伝えたとか表現し議論することがあるし、また受信者を取り上げて、情報を入



第2図 コミュニケーション過程としての情報伝達
出典：池上嘉彦. 記号論への招待 (岩波新書 (黄版) 258). 東京, 岩波書店, 1984, p. 39.

手したとか受け取ったとか言うことはできる。こうした局面を「〈コト〉としての情報」と呼ぶことにする²⁹⁾。

ただし、このような二つの局面に分けたからといって、〈情報〉と一般に呼ばれているものがモノとコトの2種に分けられると言っているわけではないし、まして、これによって〈情報〉の定義づけが可能になると考えているわけでもない。ここでの論点は、科学研究の対象としての情報には、認識論的・方法論的な立場を意識した場合に、上に指摘したような二つの局面がありうる、ということである。すなわち、〈モノ〉としての情報の局面においては、発信者が伝達内容を記号化した結果生じたメッセージは、発信者のみならず受信者にとっても、さらに言えばこのコミュニケーション過程を観察する第三者にとっても同一に認識されうる物理的実在である³⁰⁾。同じことは、受信者が受け取ったメッセージについても言える。したがって、この局面を研究対象として取り上げる場合には、実証主義ないし客観主義の方法でアプローチすることにより、一定の科学的成果をもたらすことができる。

これに対して〈コト〉としての情報の局面においては、「意味」の問題がたちあらわれてくるために、そのように扱うことはできない。「意味」についての仔細な検討は後述するとして、この局面における認識論的・方法論的な立場について説明しておこう。伝達内容をどのように記号化するかについては、たとえ発信者と受信者との間でコードが共有されていたとしても、人により、また時により、さまざまな相違があり、行為ないし過程としての記号化が誰によっても同一に認識されるとは限らない。少なくとも、発信者自身と、これを観察する第三者との間で、この行為が同一の事象 (コト) として認識されることはあり得ない。同じことは、受信者における解読の行為ないし過程においても言える。したがって、こ

のような事象について、実証主義、客観主義の方法を用いることは適当でない。こうした立場からは、他者の行為としての記号化（ないし解読）について、どのようにして認識できるのか、あるいはどのような認識があり得るのか、が大きな問題となってくる。これについては、後の V 章で論じられる。

B. Buckland の情報観

さて、情報を先の二つの局面に分けること自体は、とくに新しい考え方というわけではない。例えば、最近では Michael K. Buckland が、‘information’ という語の実際の使用例にもとづいて、①過程 (process) としての情報、②知識 (knowledge) としての情報、③モノ (thing) としての情報、の三つの局面を提示している³¹⁾。

Buckland が始めに挙げた、①過程としての情報とは、人が何かを知るようになる (becoming informed) 過程そのものである³²⁾。そして、②の知識としての情報は、①の過程において知覚された内容をさしており、特定の事実・主題・出来事などに関して伝えられた知識である³¹⁾。最後の③モノとしての情報は、あらためて説明するまでもないが、本稿で先に述べたと同じような意味での物理的実在としてのデータ、テキスト、文献、物体、出来事などをさす。したがって、彼のこのような考え方に従えば、“情報検索システムでは情報を検索してはいない。それらは信号、データ、文献といった物的なものを検索しているにすぎない。このような物的なものは正確な事前の知識と適切な認識能力を備えた人によって読み取られる時に、その人の知識の増加や知識の変化に役立つこととなる”³²⁾。すなわち、通常の「情報利用」とは、データやテキストといった物理的実在 (コンピュータ・ディスプレイに現れたデータや文字ですら、可視的な電気信号という一種の物理的実在とみなすことになる) が、人間の知覚機能により受容され、知るようになる過程が生じ、その結果人間の知識の増加や知識の変化がもたらされる様子を表現したもの、と説明されることになる。

筆者が先に提起した「〈モノ〉としての情報」は、当然 Buckland のいう③にあたるわけだし、「〈コト〉としての情報」は、①にあたる。また、②の知識としての情報はまさに「知識」として「情報」から区別したほうが良いと思われる。というのは、③の「過程としての情報」ないし「〈コト〉としての情報」において知覚された内容には、すでに Popper が指摘したような客観的知識と主

観的知識の二つの側面があり³³⁾、データやテキストに固有の意味として与えられた客観的知識は、Buckland のいう①や③の情報から切り離して考えることができるからである。また、知るようになる過程において人によって得られた知識 (Popper のいうところの主観的知識) は、その知るようになる過程そのものを通じて初めて有意味な概念になり得るのであるから、むしろ「過程としての情報」や「〈コト〉としての情報」に含めて考えたほうがよいのではないかというのが筆者の見解である。

ところで、Buckland の情報の考え方は、その根拠の一つとして OED (Oxford English Dictionary) 第二版における ‘information’ の語義が使われているが、上田修一は³⁴⁾、同じように OED を始めとする辞典の語義の変遷から、‘information’ の意味の変化をたどっている。それによると、もともと ‘information’ には「伝える行為」としての意味があったのだが、それが 20 世紀の後半に徐々に使用されなくなり、かわって「遺伝情報」「情報量」あるいは「収集され、探索される」情報といった概念が出現したということである。ここには、Buckland や筆者が指摘した「情報」と「知識」の局面が端的に示されている。すなわち、「過程としての情報」「〈コト〉としての情報」は「伝える行為」として示されていることになるし、伝えられた内容としての「知識」が「遺伝情報」「情報量」などの概念を通じて含意されていることになる。しかし、現実には情報が主として自然科学分野における研究対象として取り上げられるようになってくると、そうした知識を表現するデータや記号といった「〈モノ〉としての情報」が大きな位置を占め、その「収集、探索」が研究テーマになり得たのもある。「伝える行為」としての意味の衰退とともに、実証主義、客観主義の立場からの情報のモノ化 (物象化) が進んだと言ってもよいだろう。とくに図書館情報学においては、もともと物理的実在としての図書館資料の組織化が主要な研究領域であった経緯もあって、この傾向には馴染みやすかったと考えられる。

情報ニーズ研究におけるパラダイム・シフトを、こうした文脈において捉え直してみると、それは実証主義、客観主義からの解放だけでなく、情報研究を人間科学の立場から再構成し、「〈コト〉としての情報」の復権を目指すものと位置づけることができる。そして、これまでの情報ニーズ研究を振り返ったとき、認識論的・方法論的見地からは、上述の二つの局面を区別しておけば、さしあたり十分なのである。

III. 従来の情報利用研究の認識論的特質

情報ニーズ研究におけるパラダイム・シフト後のあらたな準拠棒と研究の方向性を提示する前に、パラダイム・シフト以前の研究において前提とされていたと思われる概念を整理しておこう。そうした概念と対比させることにより、シフト後の方向がより理解し易くなるからである。

シフト以前では、すでに I 章で指摘したように、認識論上および方法論上の基本的な枠組みは実証主義に支えられていた。この実証主義において、情報は自然界に存する物理的実在と同じような存在として扱われ認識される。すなわち、「〈モノ〉としての情報」の局面がクローズアップされるのであり、この局面において、人間の存在はとりあえず視野の外におかれる。仮に、人間が視野の内に収められるとしても、客体としての情報に働きかける主体としての存在であり、人間と情報の間は、主体-客体の関係により分断されている。情報が〈モノ〉として扱われ認識されている以上、その情報自体は、認識主体としての人間の存在と無関係に存在し得ているのである³⁵⁾。そうした意味で、この段階における情報からは人格が奪われている。コミュニケーション過程において人格をもった人間存在を捨象し、匿名化することによって客観的な科学研究の対象としての情報を抽出するわけである。ここで前提とされているのは、〈情報の脱人格化〉である。

脱人格化された情報は、人間の認知的行動にとって、操作可能な一種の道具と化する。例えば、Fine は³⁶⁾、情報のニーズと利用に関する従来の理論では、人間が情報を必要とするのは、不確かさを減らしたり、問題を明確にし解決しようとして外部世界を構造化したりするためだとしたうえで、次のような二つの見方が成り立つとしている。すなわち、一つは人間をとり囲む世界には秩序があり、情報はその秩序の一部を記述するための手段であるという見方である。そしてもう一つは、人間をとり囲む世界は逆に無秩序 (random) であり、情報は人間にとってその無秩序感を減少させるために使われるというものである。Fine によれば、どちらの見方の場合でも、情報は目的ではなく道具だということになる。言い換えれば、人間の外部に客体化された情報を道具として用いることにより、何らかの認知的行動の目的を達成するのである。このとき道具として求められている情報が何であるかは、その人間を観察する (直接尋ねることも含む)

ことにより理解可能である。何故なら、人間の外部に存する道具は、その名辞や所在を言葉や動作といった指示的行動によって特定化することができ、その指示された対象は、やはり他者にとっても同じように外部に存する客観的実在だからである。つまり、人間の情報ニーズは、そこで求められている、〈モノ〉として、そして道具としての外在的な情報を通じて、他人と共有し得るのである。しかも、この考え方は、先に指摘した認識論的な実証主義の特徴とも合致する。このようにして、情報ニーズをめぐって前提とされていた基本的なテーゼは、〈情報ニーズの共有可能性〉だと考えられる。

さて、このようにして共有化された情報ニーズを充足するには、どのような情報を提供すればよいだろうか。求められている情報が極めて具体的で特定性が高ければ (例えば、図書館利用における既知文献探索のような場合)、その情報そのものを探し出して提供すればよい。そうではなく、求められている情報の特定性が低い場合には、予め分類や索引、件名付与作業などによりカテゴリー化された情報を情報ニーズと対応させて、適切と判断される情報を提供することになる。この場合、その適切さの判断は、分類語や索引語、件名などと、探索語や検索式との一致具合によるわけで、情報検索における主要な研究テーマとなっている。どのような判断法が望ましいのかについて、ひろく合意の得られた考え方はいまのところ生まれていない。しかし、むしろここで強調しておきたいのは、いま述べたような情報と情報ニーズの対応づけは、その対応づけを行うのが人間であれ、機械であれ、共有された情報ニーズが同一であれば (例えば、分類語や検索式が同一であれば)、いつでも、どこでも、文脈 (コンテキスト) に無関係に客観的に行いうると考えられている点である。実証主義の特徴に倣えば、コミュニケーションの過程における人間関与の部分の捨象し、情報を自然界に存する物理的実在とみなすことにより、他人との間に共有し得た情報ニーズを情報のカテゴリーと対応づけて、両者間に一定の法則性ないし規則性を見出そうとする態度である。ここでは、個々の情報や情報ニーズの価値は当然のことながら考えられていない道理である。こうした前提を〈情報提供の客観性〉と呼ぶことにしよう。

いま上に指摘した三つの前提、〈情報の脱人格化〉〈情報ニーズの共有可能性〉〈情報提供の客観性〉は、現実の情報の在り様や情報提供の場面では、むしろ成立しにくい状況があるにも関わらず、実証主義、客観主義にたつ

科学研究の認識論的地平においては、その出発点として暗黙裡に前提されていた。70年代後半から80年代にかけて現れてきた、従来の情報ニーズ研究に対する批判は、これらの諸前提に思い思いの楔を打ち込むこととなったのである。したがって、本稿の主たる目的を再言すれば、実証主義、客観主義の難点を乗り越えつつ、こうした諸前提に代わる情報ニーズ研究の準拠枠を提示することにある。

IV. 情報ニーズ研究の準拠枠

A. 情報利用における「意味」と「理解」

これまでの各章で述べた筆者の問題意識から明らかのように、図書館情報学における情報ニーズ研究にとって当面の焦点は、〈コト〉としての情報を、実証主義や客観主義の認識論、方法論にとられることなく、新しい立場から検討する確かな試みを蓄積していくことにあると思われる。この立場にあっては、〈モノ〉としての情報(記号、メッセージ、情報メディア、など)に人間の意識が向けられたときのみ、人間による情報利用が生じ、〈コト〉としての情報の局面が現れてくる。したがって、こうした立場に立とうとすれば、情報(すなわち、〈コト〉としての情報)は、それに関わる人とその文脈によってさまざまな「意味(meaning)」をもち、それぞれの人によって異なって「理解(understanding)」されることになる。

T. D. Wilson と D. R. Streatfield も、情報ニーズ研究における焦点の移行の必要性を指摘していたが、その際実証主義に相対する方法論として現象学的アプローチの意義をも認めていた³⁷⁾³⁸⁾。特に Wilson は、情報ニーズ研究の方法として、60年代後半のアメリカ社会学に現れたエスノメソドロジーに代表される「質的研究(qualitative research)」の導入を主張した。彼が、情報ニーズに対して質的研究がふさわしいとみなしたのは、それが人びとの日常生活における言語行動や社会行動を問題にしており、その延長線上に人びとの情報探索行動も位置づけられると考えたからである。すなわち、Wilson によれば、当時の情報ニーズ研究が目指すべきものは以下のようなものであった³⁹⁾。

- われわれの関心は、人びとの日常生活における事実を明らかにすることにある。
- そうした事実を明らかにすることにより、個人を情報探索行動に向かわせているニーズを理解する。

- そうしたニーズを理解することにより、人びとの日常生活において情報がどのような意味を担っているか理解できるようになる。
- これらにより、われわれは利用者をよりよく理解し、より効果的な情報システムを設計できるようになる。
(傍点の強調は引用者による)

Wilson は、これらを研究方法に関連させて指摘したのだが、筆者からすれば、やはり情報ニーズ研究のあらたな準拠枠を考えるうえでのいくつかのキーワードが埋め込まれているように思われる。それらは、ニーズの「理解」、利用者の「理解」であり、そこで情報が担う「意味」の「理解」である。それ故、これらの概念を本稿での目的に即して整理しておくことが、確かな試みを蓄積していくために不可欠な作業である。実際、Saracevic らは、“情報システムや情報検索のこれらにとって鍵となるのは、技術の向上よりも、人間がどのように情報と関わっているかについての理解の向上である”⁴⁰⁾ ことを指摘したが、情報ニーズをもった人間を理解する、ということがどのようにして可能になるのかを改めて検討しておくことは十分意味のあることであろう。

情報ニーズをもち、情報を利用する人間の理解にとって、実証主義や客観主義の枠を越えようとする立場から重要と思われるのが、「他者理解」一般や個人にとっての「意味」を問題にし続けてきた現象学的社会学の考えである⁴¹⁾。例えば、現在の現象学的社会学の領野を大きく切り開いたとされる Alfred Schutz は、他者理解の問題を論じた著作のなかで「意味」について二つのものを区別している⁴²⁾。(p. 45-48) ひとつは、対象が特定の人間の行為、思考、判断から独立した匿名的な存在として有している意味である。Schutz はこれを〈客観的意味〉と呼んだが、例として $2 \times 2 = 4$ という表現をあげて、これは客観的意味をもっているという。そして、それは、ただ単に目下そう判断する人の考えから独立しているだけでなく、判断する人の考え一般からも独立しており、言語表現も、その話し手に関係なく「客観的意味連関」として捉えることができることとされる。これに対して、行為者が自らの行為に結び付けている意味を〈主観的意味〉として区別する。表現についても、それが主観的な表現であるのは、その時々に応じて、つまり話し手とその状況に応じて、その都度の明示的意味を方

向づけることが本質的に重要であるような表現の場合である。

Schutz は、こうした客観的意味と主観的意味の区別にもとづき、人間の行為の産出物の「意味」を次のように説明するのである。なお、ここで産出物と呼んでいるものは、人間の認識の対象とされる他者の行為（動作、身振り、発話など）やその行為の結果もたらされた物理的実在（記号、テキスト、道具など）を指している。

私たちがある産出物の主観的意味について述べるのは、産出者の体験の証拠となる産出物に対してその体験が有するかまたは有した意味連関 (meaning-context) を一瞥する場合である。即ち、その産出物の指定者のこうした体験が構築された複定立的作用 (polythetic Acts) を、私たちの持続の同時性ないし準同時性 (simultaneity or quasi-simultaneity) において追試行することができる場合である。(中略) これに対して私たちが客観的意味を証明できるのは、もっぱら産出物自体、つまり産出されたものの自体の既に構成された意味連関に限られる。そこでは他者の意識における複定立的に構築する作用によってその産出物の産出過程は顧慮されないままである⁴²⁾。(p. 186)

ドイツ語からの翻訳であることもあってやや分かりにくい引用ではあるが（そのため、引用者の判断で必要に応じ、英訳版⁴³⁾における英語表現を補ってある）、Schutz において、客観的意味と主観的意味の相違がどのようなものとして考えられているかを知ることはできよう。すなわち、人間の行為について、既に構成された意味連関と呼ぶところのルールに従って、その行為や行為結果の生成過程とは切り離して一般的に解釈し、抽出される意味が客観的なものとして捉えられている。これに対し、その生成過程に居合わせたかのようにして、その場の意味連関ないし文脈に従って、その行為を追体験的に解釈して得られる意味が主観的なものである。この相違は、Helmut R. Wagner が編んだ Schutz のアンソロジーに編者自身の手によって加えられた用語解説中の「意味 (meaning)」の項を参照することによって、一層明瞭なものとなる。そこには次のように説明されている。

経験の意味は、解釈によって回顧的に指定される。主観的意味とは、人間が自己の経験や行為に付与す

る意味である。客観的意味とは、観察者が他者の行動に付与する意味である。人間の行動はすべて主観的意味連関においてあらわれる。行動の有意味な自己解釈とは、ある関心や動機のもとに特定の経験を別の経験に結びつけることである。これに対して、他者の行動の解釈は、観察された行動を客観的意味連関—これはすでに確立されている一般化され類型化された観念からなる—に結びつけることによっておこなわれる⁴⁴⁾。

さて、こうした他者の行為の意味に関する Schutz の考えに従って、情報利用ないし情報提供の場面における、情報提供者による他者としての情報利用者の行為の意味理解を、以下のような三つのレベルに分けて考えることができる。

- a) 知覚的理解 (perceptual understanding)—情報提供者は他者としての情報利用者の存在を知覚する。提供者は、利用者が意識的にであれ無意識であれ、情報ニーズを表明しようとしてとる外部行動（発話、記述、表情、動作、など）に意識を志向させるが、コミュニケーション上の意味は捉えない。
- b) 規範的理解 (normative, or objective understanding)—提供者は利用者の外部行動を、両者の間で予め暗黙裡に共有されていると考えられる規範、規則、コードなど（これらを総称して「規範」と呼ぶことにする）に照らして解釈する。提供者は、規範的・客観的意味を理解する。
- c) 文脈的理解 (contextual, or subjective understanding)—提供者はさらに利用者の外部行動を、その場の同時性ないし準同時性において利用者と共有されている意味連関に照らして解釈する。提供者は、彼自身にとっての文脈的・主観的意味を付与し、文脈的理解にいたる。

このようにして、人間の行為の「意味」と、それに対応するその行為の「理解」とをレベル分けしてみると、先の Wilson が情報ニーズ研究において目指すべきものとして言及した「意味」や「理解」は、明らかに c) の文脈的理解のレベルだったと考えられる。また、従来の実証主義に立つ情報ニーズ研究が扱ってきたのは、b) の規範的理解のレベルにおける情報ニーズの意味であり、利用者理解であったことになる。それは、実証主義の科学においては、実際に情報提供が行われた特定の文脈と切り離された、もっと広い場面に適用可能な一般原則の発

見が求められていたからでもあるし、提供者と利用者との間で共有された規範にもとづいて客観的に観察できる情報ニーズの表明にしか目が向けられていなかったからでもある。

しかし、情報が人間によってどのように利用され理解されるのかを、他者として「理解」しようとするメタ理解のレベルの議論においては、c) 文脈的理解を扱わなければならない。そして、そのようなメタ理解は、おそらく他者と容易に共有できるようなものではなく、自然科学における研究対象としてのモノとはかなり性質を異にしたものとなろう。また、b) 規範的理解でいうところの「規範」もけって安定度の高いものばかりではなく、情報利用という行為が展開される場によって変わりうる。さらに、何より情報そのものが人間の意識の対象にのぼらない限り、〈コト〉としての情報の局面は成立し得ないのである。こうした意味で、人間の情報ニーズそして情報利用の研究は、実証主義にとらわれることなく行いうるものであるし、それは十分に意味のある作業でもある。上述の「意味」と「理解」のレベル分けは、そうした作業を進めていくために不可欠な一つの準備である。

次には、やはり準備作業の一つとして、情報利用による情報ニーズの充足過程がどのようなものとして捉えられるかについて、Brenda Dervin の情報の類型化をもとに整理しておこう。

B. Dervin による「情報」の類型化

もともとコミュニケーション研究を専門とする Dervin が、情報ニーズ研究と関わるようになったのは、今から 20 年近くも前の 1970 年代初頭のことである。当時、ワシントン大学コミュニケーション学部の助教授であった彼女は、他の研究者とともに、一般市民の情報ニーズがどのようなものであり、それに図書館を含めた情報提供機関がどのように対応すべきかを明らかにしようとする一連の調査研究を行った⁴⁵⁾。

この調査では、市民に対して、援助や情報を必要とする問題領域（例えば、健康、住宅、消費者といった諸問題）は何かを、いわゆる社会調査の手法にしたがってアンケート方式で尋ねている。しかし、Dervin はこうした調査を通じて、人間の情報ニーズというものは実証主義の認識論にもとづく社会調査の方法では捉えられないし、既存の情報源に適応 (adapt) させられるものでもないことを見出した⁴⁶⁾。すなわち、彼女は、人間は適応す

るだけでなく、創造する (create) 生き物でもあることを強調し、次のように指摘したのである。“人間は外部の情報 (external information) を受け取り、彼自身がすでに入手した内部の情報 (internal information) の中でそれを体系づける、それによって、彼の世界の外部に対して意味を付与する (make sense) ののである”⁴⁶⁾。外部に情報を求め、それを利用する過程で自ら創造的な活動 (意味付与行為) を行い、情報ニーズを刻々と変化させていくと考えたのである。

こうした考えから Dervin は、情報と呼ばれてきたものを、次のような三つに分けて考えることを提案した⁴⁶⁾⁴⁸⁾。

- a) 情報 1 — 事実を記述した情報 (事実本来的に備わっている構造や様式、客観的な情報、生のデータ)
- b) 情報 2 — 人間が事実に対してはめ込んだ構造 (創造された体系、観念)
- c) 情報 3 — 人間が、それまで知らなかったものを習得する行為 (procedures) (この情報によって、人間は「知っている」という状態になる)

この類型化において情報 1 と情報 2 が意味しているもの、そしてその違いは比較的わかりやすいと思われる。情報 1 と情報 2 の関係は、ここでは詳述しないが、Popper が提出した客観的知識と主観的知識の関係⁴⁷⁾によく似ている。実際、Neill は、この両者の情報と知識の類型化の相同性を指摘している⁴⁸⁾。Dervin の補足説明を多少敷衍すれば、情報 1 は、人間にとって、その意識とは無関係に存在している客観的な外部の事実を指しており、情報 2 は、ある特定の人間の内部に現れた主観的な内部の事実である。言い換えれば、情報 2 は、情報 1 の解釈にもとづいて、人間各人の内部に構築された、その人間にとっての事実である。

わかりにくいのは、情報 3 である。情報 3 が「それまで知らなかったものを習得する行為」とされているために、ある属性を備えたものや事実の外延として情報を捉えることに親しんできた実証主義者には、彼女のいう「行為」としての情報概念は捉えにくい。しかし、これが II 章で説明した「〈コト〉としての情報」にあたることは、すぐわかるであろう。ただし、それを情報 1 や情報 2 の概念と関係づけたところに Dervin の類型化の

意義があると筆者は考える。

彼女の考え方は、概ね次のようなものである。情報1と情報2の区別は了解できたとして、一人人間はどのようにして情報1から情報2を得るのだろうか。どのようにして情報1と情報2の間を行き来するのだろうか。無数にあると思われる情報1の中から選択し、情報2を創造する過程は、何らかの行動の結果として生じたものと考えることができる。したがって、この行動には入力情報 (informational inputs) としての性質を想定することも可能である。つまり、情報1から情報2への移動の間には、何らかの行為としての入力があると考えられることから、彼女はそれを情報3と呼ぶのである。この情報3は、人間が情報1にもとづいて、その人間独自の意味を付与し、情報2へと導いていく行為であって、先の意味付与 (sense-making) 行為とは、まさにこれを指すものと考えてよい⁴⁹⁾。

C. 意味付与行為における情報ニーズ

Dervin の考えにおいて「意味付与」はキー概念になっている。ところが、Dervin 自身は、この概念がどのようにして生まれてきたのかを必ずしも明確にはしていない。本稿での問題意識に即して言えば、この「意味付与」概念がどのような認識論的な基盤のうえに成立してきた概念なのか、その出自がどのような学問領域なのか判然としないのである。もちろん、そのような問題は図書館情報学における情報ニーズ研究にとって、たいした問題ではないという見方もできよう。要は Dervin の考え方が、結果としてこの分野に新しい知見をもたらし、その後の研究にとって有効な指針となり得たかどうかの問題なのであって、そこでの主要な概念の母体が何であるかを突きとめる必要はないというものである。果たしてそうであろうか。

通常の科学研究において、新しい概念や新しい理論が導入される場合には、確かに、それがもたらす具体的な成果のみが取りざたされる。しかし、情報ニーズ研究にとっての「意味付与」は、単なる新しい概念ではなく、Dervin 自身によってパラダイム・シフトと表現された一連の研究におけるキー概念のひとつであり、そのパラダイム・シフトにおいては、情報がどのようにして存在し、どのようにして認識されるのかが問題にされたはずである。そうした問題意識があってこそ、それらの一連の研究はパラダイム・シフトと呼ぶに値するものでもある。実際、Dervin は、この概念を中心とした研究手

法を「意味付与アプローチ (sense-making approach)」と名付け、それを集大成した報告書を編んでいるが、その冒頭の「意味付与」の起源のなかで、“情報の探索と利用は意味付与行為の核心をなすが、これらの用語によって意味されているものは、実証主義の伝統 (positivistic tradition) において通常意味されているものとは根本的に異なるのである”⁵⁰⁾ (p. 3) と指摘している。

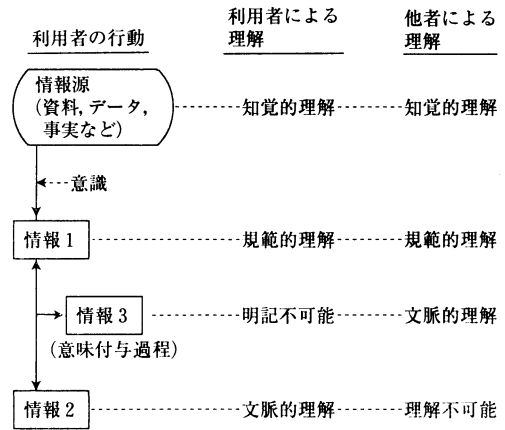
したがって、筆者の問題意識の底には、仮初めにもパラダイム・シフトであるとかオルタナティブ・パラダイムであるとかのラベルをはり²⁶⁾、情報や情報ニーズの認識論的基盤から考え直そうというのであれば、そこでのキー概念たる「意味付与」も、単なる目新しい知的アクセサリーであってはならず、それが本来もっていたはずの哲学的・認識論的意義を努めて忠実に摂取したうえで、その後の論を展開すべきであるとの思いがある。というのは、Dervin における「意味付与」の場合、その後の彼女の議論の展開を見ると、従来の研究の在り方に対して当初行われた批判が必ずしも十分生かされた方向にはなっていない点で不満が残るからである。それは、①人間の意味付与行為を観察するにあたって、観察者の位置が依然、主体-客体関係として維持されている、②観察者による他者の理解についての検討が十分でない、の2点に表れており、これらはいずれも Dervin が、「意味付与」について、それが本来もっていたはずの認識論的基盤を忠実に摂取していないためと思われる。そこで、Dervin 自身がこの語を用いるようになった背景とこの語の出自を明らかにすることにより、改めて情報ニーズ研究にとっての本来の意義を捉え直す必要がある。この作業無しには、既成理論に対する批判理論の構築も難しいことになるからである。

Dervin は、「意味付与 (sense-making)」の起源として、Bruner, Piaget などの心理学者、Bronowski, Kuhn, Habermas などの科学哲学者、Ascroft, Beltran, Rolings などの社会学者、そしてワシントン大学時代の同僚でコミュニケーション学者の Carter らの著作を挙げているが、「意味付与」自体の名称と概念の由来を詳かにはしていない⁵⁰⁾。(p. 3-4) しかし、Dervin は、ここに挙げた著作がもつ、いずれも反実証主義的な側面を評価しており、また「意味付与アプローチ」が、情報の探索と利用を従来考えられてきたような伝達活動 (transmitting activity) としてではなく、意味を創造していく構成活動 (constructing activity) として捉えていることを指摘している⁵⁰⁾。(p. 5) さらに、象徴的相

相互作用論やエスノメソドロジーなど、I 章で主観主義社会学として紹介した学派において、やはり「意味付与」がキー概念として用いられている⁵¹⁾。そして、その場合の「意味付与」とは、Schutz の次のような用法に倣っているとみなすことは、それぞれの学派の成立過程からすれば、極めて自然な解釈であろう。

外界の諸々の現象は、我とか汝とかにとって意味があるばかりでなく、この世界のなかでお互い同士生活している私たちすべての人間にとっても意味がある。存在するのは、ただ1つの外的世界であり、誰にでも与えられている世界である。それ故自我によるこの世界の一切の意味付与は、この同じ世界を汝自身が体験において経験する意味付与を参照しており、そのようにして意味は、間主観的な現象として構成されているのである⁴²⁾。(p. 47)

これら一連の反実証主義社会学における「意味付与」とは、人間のあらゆる行為を説明し解釈するための概念なのであって、特に情報探索や情報利用の過程だけを扱うための研究上のアプローチというわけではない。しかし、情報を探索している過程や情報の利用という行為そのものが、Schutz の指摘したような意味での「意味付与」行為とみなせるし、従来の情報ニーズ研究の在り方に照らしても、そうした見方が有益な示唆を与えることは疑いない。とりあえず、Dervin における「意味付与」の概念を、Schutz の現象学的社会学にまで遡ったときに指摘できることは、次の4点である。すなわち、① Dervin の問題意識は、従来の実証主義の枠内での情報ニーズ研究を批判し、そのパラダイムを変えようとするところにあった、②その際のポイントは、人間の情報探索や情報利用を「意味付与」過程とみなすことにあり、情報ニーズはその過程を通じて充足されるのであって、欠けている部分を埋め合わせるようにして、何らかのモノによって充足されるのではない、③そう考えたとき、情報は大きく三つに類型化することができ、Dervin のいう情報3が意味付与過程そのものにあたる、④しかし、Schutz において「意味付与」が措定されたのは他者理解という文脈においてであったが、Dervin においては、情報利用としての「意味付与」行為を他者として理解するための準拠枠は与えられていない。



第3図 情報ニーズ理解のマクロ構造

V. 他者の意味付与行為の理解

A. 情報の利用者と提供者の「情報理解」

前章までの議論により、実証主義や客観主義にとらわれることなく、現実に展開されている対人間の情報提供の場に即して、「情報」と「意味」と「理解」を考えるための準備作業をひととおり終えたことになる。この間に明らかにされた要点は、人間の情報利用を研究対象とする際には「〈コト〉としての情報」に着目すべきであり、実証主義はそのための認識論として適切でないこと、情報利用は「意味付与」過程と考えられ、情報ニーズはその過程において充足されること、すなわち、情報ニーズにおいて求められているのは、Dervin のいう情報3であって、情報1や情報2ではないこと、その「意味付与」過程は、他者理解のために措定された概念であること、などである。これらと Schutz による理解の類型化、そして Dervin による情報の類型化とを重ね合わせることで、他者の情報ニーズを理解するための概念枠組みを構築することが可能となる。

第3図に、他者(情報利用者)の情報ニーズ理解のマクロ構造図を示した。この図において、情報ニーズをもつと想定される情報利用者は、彼にとって潜在的な有用性をもつと思われる情報源(モノ)に意識を志向させ、視覚・聴覚・触覚などの感覚器官を通じて知覚的に理解するところから、情報の利用は始まっている。このように人間の知覚の対象となったモノがその人間にとっての「情報」(Dervin のいう情報1)となる。人間の意識や知覚と無関係に「情報」が存在するという立場はここでは

情報利用における「意味」と「理解」

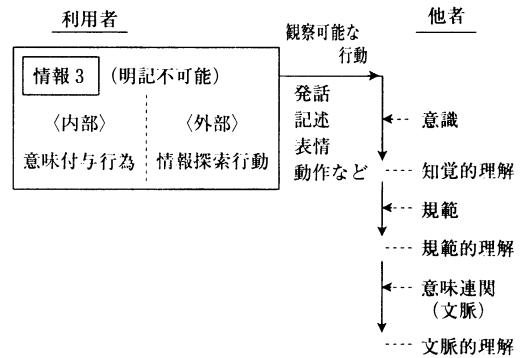
とられない。この立場は、III章で指摘したパラダイム・シフト以前の前提の第一番目〈情報の脱人格化〉とは対照的であり、〈情報の人格化〉を図る立場である。なお、情報利用のこの段階においては、情報提供者、ないしこの情報提供を研究対象とする研究者にとっても、同じように意識の志向性を伴うことによって、対象を知覚することができ、事物の知覚的理解にいたる。

次に利用者は、この情報1の内容を理解しようとし、その情報1の発信者との間で共有されている規範に従ってその規範的な意味を理解する。通常、最も一般的な規範は、情報1を構成する言語の構文と意味の規則、すなわち統語論と意味論の規範であり、これは同一言語で読み書き話す民族の間で共有される文法と辞書に対応する。しかし、学術論文がある一定の学問領域で活動する人びとを対象にして、独特の構文と意味の規則（数式や化学式、術語、専門用語など）に従って書かれる場合のように、もっと狭い集団での規範を想定することも可能である。いずれにしても、この段階では規範的な意味を捉える規範的理解が行われる。そして、この段階での他者理解は、やはり利用者と提供者（ないし研究者）の間で共有されている規範に従って、利用者がどのように情報利用を行っているかが提供者（ないし研究者）によって理解される。例えば、利用者が意識を志向させたモノに対して提供者も同様に意識を志向させたとき、両者の間で規範が共有されている限り、同一の規範的理解にいたるはずである。

ところで利用者は、情報源に意識を向けてその規範的な意味をつかみとると同時に、その人に、そしてその時の状況に、固有の意味を付与して情報2を描きだす。すなわち情報3の意味付与過程が生じて、情報1を文脈的に理解するのである。この場合の情報2は、その時のその人の情報利用に固有のものであり、他者が同一の情報1を知覚しても、完全に同じ情報2に到達することはまずあり得ない。しかも、情報2はその個人の内部での産出物であるから、そもそもこれが他者と同一であるか否かを確認する手立てもないのである。その意味で情報提供者による利用者の文脈的理解の共有は不可能ということになる。（第3図参照）

B. 他者の「情報理解」の理解

一方、意味付与過程（Dervinのいう情報3）を通じて利用者は自ら創造的な活動を行い、彼の情報ニーズを刻々と変化させていく。IV章で述べたように、この意味



第4図 情報ニーズ理解のマイクロ構造

付与過程を通じて利用者は情報ニーズを充足させていくのである。しかし、彼自身は、この過程における一時点で求めている「〈モノ〉としての情報」のカテゴリーを表現することはできても、意味付与過程、すなわち情報ニーズの変容過程そのものを描写することはできない。Nicholas J. Belkinらが指摘したように⁵²⁾、情報利用者自身が情報ニーズをあますことなく明記することは不可能であろう。ただし、他者理解の視点からは、提供者（ないしこの情報提供を観察し研究対象とする研究者）が利用者の意味付与過程を理解する際のメタ理解について言及することは可能である。これについては、第4図として、情報3の意味付与過程を他者が理解する場合のマイクロ構造図を示した。

この図において、情報利用者はその内部で意味付与行為を行い、外部では情報探索行動を行っている。その他に外面的に表れ、他者にとって観察可能な行動としては、意識的ないし無意識的な発話、記述、表情、動作などが考えられる。情報提供者（ないし研究者）にとっては、これら観察可能な行動を通じて利用者をやはり知覚的に理解することになる。つまり、利用者の行動に目をやったり、利用者の発話や記述したものに意識を志向させることから、情報提供者による他者理解としての利用者理解は始まるのである。

次に、その知覚された行動について、その意味するところを規範に従って理解することになる。このとき、提供者は利用者の行動について、Schutzのいう「意味連関」を一瞥することなく客観的な意味だけを捉える。例えば、発話や記述といった言語行動であれば、先のマクロ構造図における規範的理解同様、言語の規範、すなわち両者によって共有されている構文と意味の規則に従って

理解されるだろう。利用者が意識を向けたモノが彼の求めていたものであり、それによって彼が満足したと言え、それはこうした発話が通常従っているような規範に即して理解されるのである。動作や表情といったノンバーバルな行動であっても、それぞれに平静や動揺、喜び、怒り、困惑、失望などの共有された規範（一つの行動に複数の意味が対応している、その対応関係が安定していれば、それはそれで規範とみなすことができる）が成立するだろう。いわゆる利用者調査 (user studies) が扱う利用者理解は、通常このレベルである。

しかし、実際には、提供者自身も利用者の行動に対して意味付与行為を行っている。すなわち、利用者が行った、提供者にとって知覚可能な行動 (情報 1) をその場の文脈に応じて意味付与し、その提供者に固有の情報 2 を提供者の内部に描き出しているはずである。この過程は、先のマクロ構造図との相同性から、提供者が利用者の行動に対して行う意味付与過程 (情報 3) であり、他者の「情報理解」の文脈的理解と考えられる。この場合、提供者は、この意味付与過程において提供者がもつ情報ニーズ、すなわち利用者がどんな情報を求めているのかを知ろうとするニーズ、を充足しようとしているのである。情報の利用者と提供者のこうした情報 3 が互いに好ましい過程として意識された時に、両者のコミュニケーションはうまくいったように感じられ、互いの情報ニーズは充足されたと考えられる。この場合に肝要なことは、この過程が利用者 と提供者との共働作用 (synergy) によるものであり、互いに他が自己を理解しようとしていることを了解しているという事実である。これには、自己のほかに他者が存在するという、そして他者が自己と同じ認識主体になりうるということ、が前提とされる。しかし、だからといって、この両者間での情報 3 が一致する必要はないし、そもそも一致できるものでもない。“把握されるのは常に「他者の思念された意味」というこの極限概念の「近似値」にすぎない”⁴²⁾ (p. 149) である。その意味で、他者の情報ニーズは本質的に共有し得るものではなく、III 章で示した〈情報ニーズの共有可能性〉は本稿の上論において成り立ち得ない。ここでの準拠枠が示唆する前提は、〈情報ニーズの共有不可能性〉である。このように考えてくると、第 3 図における利用者の情報 3 を他者がどう理解するかという他者の文脈的理解、つまり利用者の「情報理解」についてのメタ理解には、知覚的理解、規範的理解、文脈的理解の三つの理解が集約されていることになる。(第 4 図参

照)

C. 今後の情報ニーズおよび情報利用研究への示唆

前二節において、情報利用者の「情報理解」とこの過程を他者として理解するメタ理解の準拠枠が与えられた。この準拠枠に関して、その妥当性の詳細な論証と一層の精緻化は、今後の筆者の課題であろうが、それでもさしあたり、この準拠枠は、これまでの情報ニーズとそれに関わる諸研究を改めて位置づけるうえで有効であろう。もっともそれ以上に、これからの情報ニーズ研究の在り方に対して、より生産的な方法を示唆することが可能である。その方向にそった研究が実り豊かな成果をもたらすことで、本稿が提示した準拠枠の妥当性も、結局証されることになる。ここでは、それらの方向のいくつかを暫定的に列挙することで締めくくりとしておきたい。

- 1) 情報提供の文脈において他者としての利用者を理解し、利用者の情報探索行動 (意味付与過程) を望ましいものにするためには、利用者も、「相手 (提供者) が自分 (利用者) のことを理解している」という事実を理解できるようにすることが必要である。

本稿で示したように、情報ニーズの変容過程は、情報探索における意味付与過程そのものである。この過程が真に満足のいくようなものになるためには、提供者が利用者を規範的なレベルで理解するだけでなく、利用者とその場の意味連関を共有して文脈的なレベルでも理解しなければならない。そのためには、利用者自身が相手に理解されていると感じる必要がある。このことは、逆に言えば、利用者が相手 (提供者) にどのように理解されていると感じているかによって、探索行動 (意味付与過程) に変化が生じる可能性を意味している。提供者は自分 (利用者) をその場の意味連関に即して理解してくれている、と利用者を感じれば、提供される情報に対する意味付与行為は好ましいものとなるだろう。そして、当然その逆も予想される。その意味で、情報提供は、利用者が求める情報のカテゴリーと、提供者が保有する情報のカテゴリーとの客観的な対応づけによって充足されるようなものではない。むしろ、互いの理解状況というその場の文脈によって柔軟かつ連続的に変化し、その一方で、提供される情報によっても互いの理解状況が微妙に変化しうるといふ「文脈再帰的 (reflexive)」⁵³⁾ な性格を帯びたものである。こうした情報提供の特質は、〈情報

提供の客観性〉と対置される概念として、〈情報提供の文脈再帰性〉と呼ぶことができる。

2) 情報利用者にとっての主観的意味までを視野にいれたとき、利用者の満足度を最大にするような情報源を、客観的ないし絶対的な規準のもとで決定することは適当でない。

〈情報提供の文脈再帰性〉が意味しているのは、情報提供とそれに付随する情報利用の過程が、利用者と提供者との相互作用のなかで不可逆的に変化する、ということでもある。そのため、ある情報探索が実際に行われた意味連関とは切り離されて一意的に設定された規準による情報提供の評価は適当でない。そうした評価が妥当性をもちうるのは、規範的な意味や規範的な理解のレベルにおいてのみである。しかし、客観的・絶対的な評価規準も、それらにもとづく評価の結果を提供者や利用者が知ることにより、彼らの意味付与過程に影響を与えるという意味では、〈文脈再帰性〉の前提のもとでも一定の意義をもつと考えられる。また、利用者・提供者双方の情報探索に関わる知識も、この意味付与過程に影響している。例えば、抄録・索引といった二次資料の編集工程や索引作業についての知識があれば、その知識は、二次資料を用いた情報探索過程に対する満足度に影響を与えるだろう。さらに言えば、いま上に述べたような、利用者と提供者の間の互いの理解状況や情報探索に関する知識の有無などによって意味付与過程が影響される、ということを知っていること自体がまた意味付与過程に影響するという無限後退があることも導かれる。したがって、個々の情報提供をどう評価するかという問題には、利用者にとって意味付与過程がいかにかに有意義であったかという観点が積極的に導入され、これを補うようなかたちで、客観的・絶対的な規準も併用されるべきである。

3) 新しい準拠枠において、情報ニーズは心理的な状態の一つとしてではなく、人間を情報探索行動に向けさせる仮想的な作用因とみなされるべきである。

人間の情報探索行動を説明するためのモデルが、すでに Colin K. Mick *et al.*,⁵⁴⁾ James Krikelas,⁵⁵⁾ T. D. Wilson,³⁹⁾ 長澤雅男⁵⁶⁾ らによって考案されている。これらは、いずれも情報探索行動ないし情報利用行動にいたる道筋を情報ニーズを起点にして説明しており、その意味で、人間の意識と行動の間に見られる因果関係において情報ニーズが捉えられている。そして、情報ニーズは探索行動や利用行動の原因として説明されることが多い。こうしたモデルや図式は、人間行動の各ステップを

説明している点で、確かに評価できるものである。しかしながら、本稿での考察が示唆するように、情報ニーズをもつ（正確に言えば、変容させる）という行為は、一つの状態やステップというより動的な過程であって、情報探索行動の原因とはいえない。さらに、現実には生じている心理的な状態というより、仮に因果的なモデルや図式によって説明するとした場合の仮想的な作用因であるといった方がよいように思われる。これは行動科学的な視点から情報探索行動や情報利用行動を説明しようとする際に、実在しない情報ニーズという概念を想定して、それを行動を促した作用因とみなすということである。上述の Mick らが想定したような因果関係を説明するためには、情報ニーズとは異なった他の基本的ニーズ（例えば、情緒的ニーズや認知的ニーズ）を考えた方がよいだろう⁵⁷⁾。したがって、物理的実在と同じく客観的な認識が可能なのは情報ニーズではなく、人間の外部に表れた情報探索行動ないし情報利用行動である。もちろん、このことは、こうした人間の外部行動だけが情報のニーズと利用に関する研究の対象であることを意味するわけではない。

4) 〈情報の人格化〉〈情報ニーズの共有不可能性〉〈情報提供の文脈再帰性〉を手掛かりに、情報ニーズや情報利用を従来とは異なった認識論的立場から研究するとき、「〈コト〉としての情報」を「説明」することと「理解」することは峻別されなければならない。

本稿ではこれまで、新たに定義し規定し直された用語と概念とにより、従来の情報ニーズや情報利用研究の諸前提を批判し、それに代わる準拠枠の構築を試みた。その際、特に「説明」と「理解」とを意識して使い分けたわけではない⁵⁸⁾。しかし、さまざまな概念やモデルを用いて他者の「情報理解」を説明することは、観察者の視点から、被観察者としての利用者と提供者のコミュニケーション場面を捉えていることになる。それによって人間行動を客体として説明することができたとしても、それで直ちに他者の「情報理解」が理解可能になったというわけではない。他者理解の文脈的な「理解」を問題にする限り、その「理解」は提供者（もしくは、他者を直接研究対象とする研究者）自身によるものでなくてはならない。しかも、その場合の文脈的理解は、この章で示してきたように、双方向のコミュニケーション過程において達成される。その意味で、ここで問題にされる他者の「情報理解」の理解は、観察者と被観察者の関係（主

体-客体の関係)というよりも、コミュニケーションのパートナー相互の関係(主体-主体の関係)とみなされるべきである。つまり、この主体-主体関係を「説明」することも大切だが、一方のパートナーである提供者が、他者である利用者を、この主体-主体関係において理解することの方が、情報提供の実際の場面においてははるかに重要であろう。

こうした観点は、図書館情報学における情報ニーズ研究にとって次の二つの意味をもつ。①一つは、これによって「情報理解」と、他者による「情報理解」の理解というメタ理解との区別が明確になる。すなわち、前者の「情報理解」は説明されればよいが、後者のメタ理解は、まさに実践において理解されなければならない。②後者のメタ理解を実践することにより、IV章Cで指摘したDervinのその後の議論の展開において不満とされる点を解消することができる。

VI. むすび

本稿では、これまでの図書館情報学研究の在り方に対する認識論批判にもとづいて、いくつかの概念とあらたな情報ニーズ研究の準拠枠の提示を試みた。ここでの立論には、すでに述べたように一層の精緻化が求められようが、先にHarris and Itoga¹⁸⁾が主張した意味での、既成理論に対する批判理論の骨格は、情報ニーズおよび情報利用研究の範囲において示したつもりである。この研究領域におけるキー概念のいくつかは、「意味付与行為」「他者理解」を始めとして、他の社会科学・人間科学の諸分野を出自とするものであり、われわれの目的にかなった強固な研究枠組みをつくりあげていくには、こうした関連諸科学に負うところが小さくない。今後は、それらの成果を批判的に吟味、摂取しつつ、図書館情報学に固有の問題関心に照らして、適切な基礎理論を構築していくことが必要である。そうした作業を継続していく中で、他者の情報ニーズを説明し理解することが、結局は、情報利用者を条件づけている特定の文脈における「他者理解」の問題に帰着することが明らかにされていくだろう。

本稿の構想の主要部分は、筆者が訪問研究員としてアメリカ合衆国 University of Kentucky, College of Library and Information Science に滞在中の2年間に練られたものである。この間、同僚として筆者の研究に多くの示唆と批判を寄せられた Michael H. Harris

教授に感謝したい。また、筆者とほぼ時を同じくして、Indiana University にやはり訪問研究員として滞在された、亜細亜大学の長田秀一助教授には、資料の入手に関して便宜を図っていただいた。あわせて記して謝意を表したい。

- 1) 津田良成編. 図書館・情報学概論 第二版. 東京, 勁草書房, 1990, p. 2.
- 2) 日本図書館学会研究委員会. 図書館学の研究方法 (論集・図書館学研究の歩み 第2集) 東京, 日外アソシエーツ, 1982, 214 p.
- 3) 朝比奈大作. “「図書館の科学」をめぐって”. 図書館学の研究方法. 日本図書館学会研究委員会編. 東京, 日外アソシエーツ, 1982, p. 25-59.
- 4) 緑川信之ほか. 図書館・情報学のための調査研究法 (図書館・情報学シリーズ 5) 東京, 勁草書房, 1986, 202 p.
- 5) 長澤雅男, 戸田愼一編. 図書館学研究入門 意義と方法 (図書館員選書 16) 東京, 日本図書館協会, 1988, 279 p.
- 6) 村上陽一郎. “二ベーコン主義との訣別”. 科学のダイナミックス (サイエンス叢書 15) 東京, サイエンス社, 1980, p. 16-26.
- 7) Michael H. Harris. The dialectic of defeat: Antinomies in research in library and information science. Library Trends. vol. 34, p. 518. (1986) (邦訳は次による. 根本彰訳. “第一論文 勝敗の弁証法”. 図書館の社会理論. 東京, 青弓社, 1991. p. 20-21)
- 8) Anthony Giddens ed. Positivism and sociology. Gower. Hampshire, England, 1974. p. 3-4.
- 9) Michael H. Harris. States, class, and cultural reproduction: Toward a theory of library service in the United States. Advances in librarianship, vol. 14, p. 211-252 (1986)
- 10) 根本彰. “解説-社会科学としての図書館研究”. 図書館の社会理論. 東京, 青弓社, 1991. p. 167.
- 11) Adorno, Theodor W. et al. 社会科学の論理. 城塚登, 浜井修訳. 東京, 河出書房新社, 1979. 359 p.
- 12) Lincoln, Yvonna S.; Guba, Egon G. Naturalistic inquiry. SAGE Publications. Newbury Park, California, 1985. p. 24-28.
- 13) Phillips, Denis C. Philosophy, science and social inquiry. Pergamon Press, Oxford, England, 1987. p. 36-45.
- 14) 下田直春. 方法論的主観主義と客観主義. 科学哲学 vol. 13, p. 7-21 (1980)
- 15) Burrell, Gibson; Morgan, Gareth. Sociological paradigms and organisational analysis. Heinemann, London, 1979. 432 p.
- 16) Natoli, Joseph P. Librarianship as a human

- science: Theory, method and application. *Library Research*, vol. 4, p.163-174 (1982)
- 17) Odi, Amusi. Creative research and theory building in library and information sciences. *College and Research Libraries*, vol. 43, p.312-319 (1982)
- 18) Harris, Michael H.; Itoga, Masaru. "Becoming critical: For a theory of purpose and necessity in American librarianship", *Library and information science research*. McClure, Charles R.; Hernon, Peter eds. Ablex, Norwood, New Jersey, 1991, p.347-357.
- 19) 糸賀雅児. "図書館利用者調査の方法と問題点". 図書館利用者調査の方法と問題点. 日本図書館学会研究委員会編, 東京, 日外アソシエーツ, 1986, p.7-44.
- 20) Lubans Jr., John. Library user studies, *Encyclopedia of library and information science*, vol. 16, p.147-160 (1975)
- 21) 次の文献には, 研究事例にもとづくいくつかの「定式化」が紹介されている。そして, 利用者研究を“あらゆる利用者の情報のニーズと利用, そしてその効果を, 情報伝達過程のマクロ的認識のもとに, 科学的に解明する, 経験的実証的研究である”としている。杉村優. "利用者研究と利用調査". 図書館情報学ハンドブック編集委員会編. 図書館情報学ハンドブック. 東京, 丸善, 1988, p.707-715.
- 22) 田村俊作ほか. "5 情報の利用". 津田良成編. 図書館・情報学概論 第二版. 東京, 勁草書房, 1990, p.139-173.
- 23) 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, p.147-157 (1989)
- 24) 斎藤泰則. レファレンス・インタビューにおける利用者モデル. *Library and Information Science*, no. 27, p.69-85 (1989)
- 25) Rohde, Nancy Freeman. Information needs. *Advances in Librarianship*, vol. 14, p. 59 (1986)
- 26) Dervin, Brenda; Nilan, Michael. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 21, p.3-33 (1986)
- 27) Durrance, Joan C. "Information needs: Old song, new tune", U.S. Department of Education, ed. *Rethinking the library in the information age*, volume II. Issues in library research. G.P.O., Washington, D.C., 1988, p.159-176.
- 28) 筆者は, すでに同様の問題意識から次の論文を提出しており, 本稿の内容はこれと一部重複している。Itoga, Masaru. Seeking understanding beneath the unspecifiable: An alternative framework for mapping information needs in communication. *Libri*, vol. 42, no. 2 (1992) (掲載予定).
- 29) 英語の 'information' には, ここでいうような人間の行為や過程をさす意味が, 本稿で後述されるような OED を含めいくつかの辞典の語義説明に見られる。例えば, *Collins Dictionary of the English Language* (1986) の 'information' の項には, 知識や知らせといった語義のほか, 「知らせる行為, 知らされている状態 (the act of informing or the condition of being informed)」とある。(*Collins Dictionary of the English Language*. 2nd ed. Collins, 1986, p.783)
- 30) この場合に, 発信されたメッセージが正確に受信者に届いているかどうかは, まったく関係しない。発信される以前の, エンコード化されたメッセージが, 誰にとっても (極言すれば, 認識主体がいようがいまいが) 同一であることを指しているからである。
- 31) Buckland, Michael K. Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, p.351-360 (1991)
- 32) Buckland, Michael K. "第9章 知識の獲得" 図書館・情報サービスの理論. 高山正也訳. 東京, 勁草書房, 1990. p.152-166.
- 33) Popper, Karl R. 客観的知識: 進化論的アプローチ. 森博訳. 東京, 木鐸社, 1974. 411 p.
- 34) 上田修一. 情報と information の語の意味の変化. *情報の科学と技術*, vol. 40, p.3-6 (1990)
- 35) Dervin, Brenda. Useful theory for librarianship: Communication, not information. *Drexel Library Quarterly*, vol. 13, p.16-32 (1977)
- 36) Fine, Sara. Research and the psychology of information use. *Library Trends*, vol. 32, p.445 (1984)
- 37) Wilson, T.D.; Streatfield, D.R. Structured observation in the investigation of information needs. *Social Science Information Studies*, vol. 1, p.173-184 (1981)
- 38) Streatfield, D. R. Moving towards the information user: Some research and its implications. *Social Science Information Studies*, vol. 3, p.223-240 (1983)
- 39) Wilson, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, vol. 37, p.11 (1981)
- 40) Saracevic, Tefko et al. A study of information seeking and retrieving; I. Background and methodology. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 39, p.162 (1988)
- 41) 現象学的社会学の概要については, 次の文献を参照されたい。江原由美子, 山岸健編. 現象学的社会学. 京都, 三和書房, 1985. 316 p.
- 42) Schutz, Alfred. 社会的世界の意味構成. 佐藤嘉一訳. 東京, 木鐸社, 1988. 387 p.
- 43) Schutz, Alfred. The phenomenology of the

- social world. Walsh, George; Lehnert, Frederick trans. Northwestern University Press, U.S.A., 1967, 255 p.
- 44) Schutz, Alfred. 現象学的社会学. 森川眞規雄, 浜日出夫訳. 東京, 紀伊國屋書店, 1980, p. 360.
- 45) Dervin, Brenda. "The everyday information needs for the average citizen: A taxonomy for analysis". Kochen, Manfred; Donohue, Joseph C. eds. Information for the community. American Library Association, Chicago, Illinois, 1976, p. 19-38.
- 46) Dervin, Brenda. Strategies for dealing with human information needs: Information or communication? Journal of Broadcasting, vol. 20, p. 326 (1976)
- 47) 図書館情報学の観点からこの関係を論じたものとして, 次がある。村主朋英. Karl Popper の「客観的知識」概念とその情報学に対する意義. Library and Information Science, no. 24, p. 1-10 (1986)
- 48) Neill, S. D. The dilemma of the subjective in information organization and retrieval. Journal of Documentation, vol. 43, p. 193-211 (1987)
- 49) 斎藤は, Dervin のいう情報 3 を全く取り上げておらず, sense-making についても, 筆者とは異なる解釈を示している。(斎藤泰則. レファレンス・インタビューにおける利用者モデル. Library and Information Science, no. 27, p. 69-85 (1989) を参照。) また本稿では, sense-making の訳語について, すでに共有されている規範に, 各人が意味を付け加えていくイメージがあること, 社会学では「意味付与」という訳語が定着していること, などからこれを採用した。次の文献をも参照されたい。山口節郎. 社会と意味. 東京, 勁草書房, 1982, 278 p.
- 50) Dervin, Brenda. An overview of sense-making research: Concepts, methods, and results to date. (Paper presented at International Communication Association Annual Meeting, Dallas, May 1983) 72 p.
- 51) Leiter, Kenneth. エスノメソドロジーとは何か. 高山眞知子訳. 東京, 新曜社, 1987, p. 64-65, 209.
- 52) Belkin, Nicholas J. et al. ASK for information retrieval: Part I. Background and theory. Journal of Documentation, vol. 38, p. 61-71 (1982)
- 53) この言葉と概念は, もともとアメリカの社会学者 Alvin Ward Gouldner が既成の社会学の在り方を批判して提起した reflexive sociology に由来するが, ここではむしろエスノメソドロジーでの用法を援用している。次の文献を参照されたい。Leiter, Kenneth. エスノメソドロジーとは何か. 高山眞知子訳. 東京, 新曜社, 1987. 343 p.
- 54) Mick, Colin K. et al. Toward usable user studies. Journal of the American Society for Information Science, vol. 31, p. 347-356 (1980)
- 55) Krikelas, James. Information seeking behavior patterns and concepts. Drexel Library Quarterly, vol. 19, p. 5-20 (1983)
- 56) 長澤雅男. "4 レファレンス質問とレファレンス・プロセス". 問題解決のためのレファレンス・サービス. 東京, 日本図書館協会, 1991. p. 45-62.
- 57) 実際には, T. D. Wilson もこれと同様の指摘をしている。次の文献を参照されたい。Wilson, T. D. On user studies and information needs. Journal of Documentation, vol. 37, p. 3-15 (1981)
- 58) 科学哲学における「説明」と「理解」の概念をめぐる議論については, 次の二つが参考になる。村上陽一郎. "説明・記述・理解". 記号論理メタファー (新岩波講座哲学 3). 東京, 岩波書店, 1986, p. 313-342.
丸山高司. "説明と理解". 社会と歴史 (新岩波講座哲学 11). 東京, 岩波書店, 1986, p. 27-56.