

ゴフマン相互作用論の図書館・情報学への適用
——後期ゴフマンの相互行為秩序論の検討を踏まえて——

The Application of Theory of Interaction to Library & Information
Science: E. Goffman's Theory and its Implication for the Field

池 谷 のぞみ
Nozomi Ikeya

Résumé

“Interaction” is the word used for influences which each actor in an interpersonal situation has over one another. The library is the place where the interaction between the user and the librarian occurs. We call an interaction which occurs in a particular setting for a certain period an “interactional act”. The reference process is taken as one case. For this interactional act to be proceeded, it is necessary that “interactional order” be maintained. In other words, the actors possess a common “definition of the situation” and act properly according to the definition. E. Goffman’s “frame” is a conceptual schema for interpreting the structure of interactional order, and provides the actors with the definition of a situation.

By examining how the “interactional order of a situation” is organized, it is possible to observe how social constraints affect the individual actors in social settings. Therefore, according to Goffman, the introduction of the interactional point of view will provide a possibility of relating the two different levels of social reality at the interactional level: the personal level and the level of social structure. Then, the benefits to the Library and Information Science from the introduction of the interactional point of view will be not only the better understandings of the relationship between the user and the librarian in the library settings, but also the better understandings of how the users seek information with the social constraints of the setting.

Goffman presented great many insights on human interactions, and his work has been applied to the the field of Library and Information Science since the 1960s. However, the understanding of his theory in this field and the way of applying his theory has not been satisfactory.

This paper proposes the new direction of the application of Goffman’s theory by review-

池谷のぞみ：慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学科専攻博士課程，東京都港区三田 2-15-45
Nozomi Ikeya: Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45, Mita,
Minato-ku, Tokyo.

1992 年 1 月 11 日受付

ing both his theory and its applications which already have been attempted in the field Library and Information Science. Firstly, it tries to reconstruct Goffman's theory of interactional order by examining his concept of "frame". Secondly, it examines the applications of Goffman's theory to some areas of Library and Information Science by reviewing the contexts of the application. Lastly, the area of the reference process is taken as an example for applying his theory along the proposed direction.

- I. 図書館における相互作用
- II. ゴフマンの相互作用論
 - A. ゴフマン相互作用論の概要
 - B. 後期ゴフマンにおける相互行為秩序論
 - C. まとめ
- III. 図書館・情報学におけるゴフマンの相互作用論
 - A. 文献の収集
 - B. 文献の分類
 - C. 第1期 (1960年代後半～70年代前半): コミュニケーションの改善
 - D. 第2期 (1970年代後半～1980年): 図書館制度
 - E. 第3期 (1980年代前半～80年代半ば): 利用者との関係における図書館員の役割
 - F. 第4期 (1980年代後半以降): 個人の情報探索
 - G. 考察
- IV. レファレンス・プロセスにおける相互行為秩序
- V. おわりに

I. 図書館における相互作用

図書館は、図書館員と利用者との相互作用が生じる社会的場面の一つとして捉えることができる。ここで「相互作用」とは、二人以上の行為者が、対人状況にあるとき、すなわち直接身体的に相手の面前にあるときに、それぞれが相互に与えあう影響のことである¹⁾。そして「相互行為」とは、ある組合せの行為者たちが、継続的に一緒にいる一定期間内に生じる相互作用全体のことである¹⁾。

相互作用をこのように定義すると、たとえばレファレンス・カウンターで利用者が質問をし、図書館員がその質問を理解し、適切な回答を探しだし、提示したものを利用者が回答として受け取るまでのレファレンス・プロセスと呼ばれる過程は、相互作用の過程として捉えることができる。

相互作用が継続するためには、そこに秩序が形成され

る必要がある。相互行為がいかに参加者によって維持されるのか、ゴフマン(Erving Goffman)は社会的場面における相互行為のメカニズムに焦点をあて、そこで成立する秩序を「相互行為秩序(interaction order)」と呼んだ²⁾。この秩序は法的秩序や経済的秩序と並ぶ社会的秩序の一つである。「相互行為秩序」の特徴は、人々が対人状況にある場合には常にこの秩序が関わってくるところにある。たとえば裁判や診療、レファレンス・インタビューなどが成立するためには、この秩序が維持されることが必要となる。

相互行為秩序のもう一つの特徴は、この秩序が三つの社会的リアリティのレベルと関わっていることである¹⁾。その三つのレベルとは、すなわち個人、相互行為、社会構造のそれぞれのレベルである。第一に、相互行為秩序が維持されることは、行為者間のコミュニケーションが成立することを意味する(相互行為のレベル)。第二に、相互行為を行なう個人は特定の意図を持ち、その

意図に基づいて自己を呈示し、相互行為秩序を維持しながらその意図を達成しようとする（個人のレベル）。第三に、相互行為における行為者間の関係を規定するのは個人のレベルを超えた社会構造のレベルである。相互行為秩序は社会構造が規定する関係性を維持することによって成立する（社会構造のレベル）。

たとえばレファレンス・インタビューにおいて、相互行為秩序が維持されることは次の三つのことを意味する。第一に、図書館員と利用者とのコミュニケーションが成立することを意味する。これが相互行為秩序と相互行為のレベルとの関わりである。第二に、インタビューにおける相互行為秩序の成立は、図書館員が情報を探索する利用者の要求を理解し、回答を提示すること、および利用者が必要な情報を得ることが達成されることを意味する。これが相互行為秩序と個人のレベルとの関わりである。第三に、相互行為秩序の成立は、図書館員と利用者相互の役割が維持されることを意味する。これが相互行為秩序と社会構造のレベルとの関わりである。図書館員と利用者は、社会的に規定されていると捉える互いの役割に従って行動し、それを通じて相互行為秩序を維持しようとする。

このように相互行為秩序は、三つの社会的リアリティのレベルと同時に関わりを持っている。したがって、相互作用の観点を図書館・情報学に導入し、図書館において成立する相互行為秩序を分析することは、単に両者のコミュニケーションのあり方を問題にすることに限定されるわけではなく、図書館員と利用者との関係、および情報提供サービスのあり方、さらには利用者の情報要求および情報探索に対する理解などの問題を相互に関わらせて扱うことを可能にする点で意義があると考えられる。

本稿では、相互行為秩序をより構造的に扱おうとしていた後期のゴフマンに焦点をあてて、その理論を整理し、さらに図書館・情報学において従来ゴフマンがどのように取り上げられてきたかを批判的に検討することによって、今後ゴフマンの相互作用論をいかに適用し、この分野における社会的相互作用の現象の一つであるレファレンス・プロセスの研究をいかに進めていくべきか、その方向性を提示する。

以下第 II 章では、ゴフマンのフレーム概念の検討を通じて後期ゴフマンの相互作用秩序論を再構成する。第 III 章では、従来の図書館・情報学でゴフマンを取り上げた文献のレビューを行なう。そこでは、①どのようなテーマを論じた文献の中でゴフマンが引用されているの

か、②各文献の中でゴフマンの研究がどのような内容のものとして記述されているか、を明らかにすることによって従来の取り上げ方に問題点があることを示し、相互作用の観点を適用した今後の研究の課題を提示する。第 IV 章では、特にゴフマン相互作用論の観点を導入したレファレンス・プロセス研究の方向性を探る。

II. ゴフマンの相互作用論

A. ゴフマン相互作用論の概要

ゴフマンは相互行為に焦点をあてて研究を行なった¹⁾。1982年の米国社会学会会長就任講演において、彼は「多くの人々は他者が間近にいる状況で日常生活を過ごしており、したがって我々の行為はそれがどんなものであるにせよ、狭い意味での『社会的場面』において行なわれているということが出来る」と述べている²⁾。「社会的場面」とは、相互行為が生じる、物理的に区切られた場所、すなわち空間的な環境全体のことである³⁾。さらにこの「社会的場面」において居合わせ、そこでの相互行為に参加している人々を「集まり」と呼ぶことによって、ゴフマンは「集まり」を構成要素とする「社会的場面」における相互行為に焦点をあてた。

相互行為に焦点をあてる際に、ゴフマンは二つのテーマを持っていたと言うことができる⁴⁾。一つは、個人は相互行為の中でいかに自己を呈示し、それを通じて社会といかに関わりを持っていくのかという問題である。もう一つは、第 I 章で述べた「相互行為秩序」の問題である。

ゴフマンがこの相互行為秩序について、より構造的に扱い始めたのは、相互行為秩序の構造を記述するためのフレーム概念を提示した著作である、*Frame Analysis*⁵⁾以降であると言うことができよう。1949年に修士論文を提出して以来、ゴフマンの研究活動は、亡くなる1982年まで続けられた。ここでは1974年に出版された *Frame Analysis* 以降をゴフマンの後期、そしてそれ以前を前期として、説明を行なうことにする。

Frame Analysis が出版されるまでに、ゴフマンは論文集も含めた単独の著作を7冊出している。それらの著作を見ると、精神病院や刑務所、ゲームの場面など、さまざまな社会的場面の事例を通して、ゴフマンが一貫して相互行為秩序を問題としていたことがわかる。

特に前期の著作の中で提示されている概念には、個人のレベルとの関わりで相互行為秩序を問題にしているものが多い。たとえば「役割距離」とは、当然に自己が担

うべきとされている役割の中に、虚構の自己が含まれていると思うとき、その役割から距離をとることによって、その虚構の自己を拒否することを示す概念である⁶⁾。ゴフマンはメリーゴーランドの騎手という役割をめぐるこの概念を説明している。4才ぐらいまでの男の子は騎手という役割を受け入れ、それに没頭する。しかし5才ぐらいになると少し余裕が出てきて騎手であることだけでは満足できなくなる。音楽にあわせて馬を叩いたり、空を見上げてみたりして、そばで見ていた親に自分がやっとのことでメリーゴーランドに乗っているのではないという余裕を示そうとする。騎手という役割と自己の存在の間に距離を置くような現象をゴフマンは「役割距離」と呼んだ。

前期において相互行為のレベルや社会構造のレベルに関心が払われていなかったというわけではない。1959年の「行為と演技」¹⁾においてすでに、これまで別々の領域として扱われてきた三つの社会的リアリティのレベルが相互作用の観点の導入によって結合されると指摘している。しかし実際には、相互行為のレベルが他の社会的リアリティのレベルといかに関わるのか、その説明を可能とするような相互行為の概念図式を前期のゴフマンは示していなかった。

相互作用の観点を導入することの意義は、相互行為に視点を置いて、それを子細に分析することから出発し、他の社会的リアリティのレベルとの関わりを見いだすことにある¹⁾。そのためには、相互行為のレベルにおける社会的リアリティを全体として説明づける概念図式が必要である。さらに、その概念図式と他の社会的リアリティのレベルとが関係づけられるようではならぬ。前期の著作から散漫な印象を受けるのは、さまざまな具体的な場面の例を通じてゴフマンが提示した概念相互を関係づけるような、相互行為を全体的に捉える概念図式を欠いていたことに起因すると考えられる。

フレーム概念は、以下で詳しく述べるように、上述の点を備える相互行為の概念図式として位置づけられる。

B. 後期ゴフマンにおける相互行為秩序論

1. 状況の定義とフレームの概念

ゴフマンは、*Frame Analysis* の中で、人々の経験がいかに構成されるかを問題とし、「経験」を説明づける枠組みを提示している⁹⁾。彼によれば、「経験」は行為者による「状況の定義」に基づいて成立する。その「状況の定義」がいかに個人の経験を構成していくのか、それ

を記述するために導入した「フレーム」という概念をゴフマンは以下のように提示している。

状況の定義は事象（少なくとも社会的な事象）を支配している組織化の原理と、その組織化の原理に対する我々の主観的な関与に基づいて構成される。フレームとは、私が同定できるこれらの基本的な要素について言及する際に用いることばである⁹⁾。

人々がさまざまな状況において、その状況ごとに行為を行なえるのは、各状況を定義できるからである。ゴフマンは状況の定義について、それが状況ごとにそのつど成立するものではないとし、個人が状況における「組織化の原理」と関わる中で状況の定義が成立すると考えている。

それでは、フレームは何の解釈図式として位置づけるべきであろうか。さらにフレームの中に含まれるべきもの、すなわち「組織化の原理」とは具体的にどのようなものなのだろうか。ゴフマンがフレーム概念を明確に規定していないことが、この概念について多様な解釈を許す結果となっている⁷⁾。以下ではフレーム概念を導入した際に、ゴフマンが経験の構造を記述することに焦点をあてていたことに注目し、フレームの位置づけに対する多様な解釈可能性を整理しながら、妥当な解釈を提示する⁸⁾。

3. 経験の組織化原理としてのフレーム

ゴフマンは自身の焦点が「社会構造」⁹⁾ そのものを記述することにあるのではないことを、社会構造と「経験の構造」とを対比させて主張している。彼は *Frame Analysis* について、「この本は経験の構造、すなわち個々の行為者が自分の心に根付かせられることについて書かれており、社会構造についての本ではない」と述べている⁹⁾¹⁰⁾¹¹⁾。

ゴフマンのフレーム概念を理解するために、ここで再び状況の定義について彼が行なっている議論を取り上げる。彼はあらゆる「状況の定義」がすべて個々の場面において、そのつど構成されるわけではないとしている。「状況の定義」の中には、すでに慣習化され、安定したものがある。経験の多くはそうした、すでに社会的に形成された「状況の定義」に基づいて、そのつど組織化される。

『状況の定義』とはおそらくいつでも見いだされる

ものであり、通常は世間で言われているように、状況にいる人々がこの定義を創り出すわけではない。彼らは通常、自分たちにとって状況がどうあるべきかを正確に評価し、それに応じて行為をするだけである⁹⁾。

ゴフマンは先に述べたように、フレーム概念を経験を組織化する原理として提示していた。フレームは、その使用者が「無数の具体的な出来事を位置づけ、同定し、ラベルづけを可能にする」ものであり、そのための原理がさまざまな状況ごとに体系づけられたものである⁹⁾。フレームが「状況の定義」を提供し、それに基づいて人々の経験が組織化され、行為はその定義に基づいて行なわれる¹¹⁾。

4. フレームの共有に基づく相互行為秩序の形成

行為者は通常、行為の上で関わっている他者とフレームを共有し、維持しようと努力する。特に対人状況にある場合には、その努力が同時に行為者相互でなされる。自分がその状況に適切なフレームに従って行動すると共に、そのことを相手に知らせ、相手がそれに従うことを暗黙の前提とする⁹⁾。このようにフレームは相互行為においてその共有が想定され、またその共有の維持がなされる。そしてフレームの共有が想定されるがゆえに、フレームは相互行為における行為者にとって制約として働く。

このようにゴフマンのフレームは、相互行為における相手との関係の中で捉えられており、したがって社会的に形成されるものとして考えられている。M. Minskyもまたフレーム概念を提示しているが、彼の場合には、人々が世界の対象について持ち合わせている知識を表現する枠組みとしてフレームを考えており、知識が人々に内在化している状態をフレーム概念で捉えようとしている¹²⁾。ゴフマンが人々に内在しているものが共有される部分をフレームとして考えていたのとは対比される¹³⁾。

ゴフマンによれば、相互行為における、このフレームの共有によって、相互行為秩序は成立する⁹⁾¹¹⁾¹⁴⁾。対人状況にある一方の行為者がその状況に対して適切と考えるフレームを他方の行為者も適切であるとし、それに従えば、その場の秩序は形成されることになる。

しかし、相互行為秩序はフレームの共有に対する相互の期待によってはじめて成立するものである。相互行為における行為者は、相手とのフレームの共有を期待し、それを前提にすると共に、一方でその前提を維持するた

めの調整作業を行なうという二重作業を担う⁹⁾¹⁵⁾。相手との共有を期待し、維持しようとしていたフレームが相互に異なっていれば、秩序は崩れる。したがって相互行為秩序は行為者相互の期待の上にはじめて成り立っている、本質的に脆いものである。対人的状況において、行為者相互が気まずい思いをすること、すなわちゴフマンのことばでいえば「当惑 (embarrassment)」が常に生じる可能性があるのはこのためである⁹⁾¹⁶⁾。

5. 相互行為におけるルールとしてのフレーム

これまで、フレームということばを用いて一括して議論を行ってきたが、どのようなものが具体的にフレームに相当するのだろうか。すでに述べたように、ゴフマンはフレームについて詳細な規定を行ってはいない。フレームが具体的にどのようなものであるかについては再び彼の記述の断片から推測するしかない。

フレームが相互行為において、行為者にとっての制約として働くことは上に述べた。A. Kendon¹⁷⁾ はフレームとして、「コミュニケーション・システム維持の要件 (system requirements)」と「儀礼的要件 (ritual requirements)」のそれぞれをフレームとして挙げている。個々の要件については後にまた触れるが、これらは対面的な相互行為における「制約 (constraints)」として、*Frame Analysis*⁹⁾ 以後の論文、*Forms of Talk*¹⁸⁾ でゴフマンが提示したものである。以下に述べるように、初期のゴフマンが論じていた「行為のルール」を相互行為におけるルールとして発展させた概念として、これらの「制約」を捉えることができる¹⁹⁾。

初期のゴフマンは、相互行為における秩序とルールとの関係について、いくつかの箇所ですべて記述を行なっている。それによれば、相互行為秩序は、参加者がその場で共有している行為のルールに互いに従うことによって生じると考えられている。行為のルールは、直接的には、自分の行動がいかにかに道徳的に拘束されるかを示す「義務」として働き、間接的には他者が彼に対する行動についていかにかに道徳的に拘束されるかを示す「期待」として働くことによって、相互行為の参加者に影響を与えるからである¹⁶⁾。したがって、相互行為として、たとえば診察や政治演説、裁判などがあげられるが、それぞれの状況においてルールが共有されることによって秩序は形成されると考えることができる。

第 II 章で述べたように、相互作用秩序はそのフレームの共有によって成立するものであり、その際にフレームは行為者にとって制約として働く。したがって、初期

のゴフマンが提示していた相互行為におけるルール概念を発展させたものとしてフレームを捉えることは妥当であろう。また、後期のゴフマンが相互行為の制約として挙げていたものをフレームの具体的なものとして、Kendon¹⁷⁾のように捉えることも妥当であると考えられる。

6. フレームの種類

そこで問題となるのは、各状況においてフレームとして機能するルールの種類である。先に述べたように、Kendon は、ゴフマンが相互行為の制約として挙げていた「コミュニケーション・システム維持の制約」と「儀礼的制約」の二つをフレームとして挙げている¹⁷⁾。本論文では、ゴフマンが前期に挙げていた「実質的行為のルール」¹⁴⁾を追加し、合わせて三つのルールをフレームとして考えることにする。

ルールの最も基本的なものとしてあげられるのが、「コミュニケーション・システム維持のルール」である。これは、参加者間のコミュニケーション・システムを維持する際のルールのことである。用いられる手段は、言語の場合もあれば、非言語の場合もある。たとえば会話において話し手は自分の言ったことが相手に伝わったかどうか、および相手がそれを理解したかどうかを知る必要がある。したがって逆に言えば聞き手は相手の言ったことが自分に伝わり、それを理解したことを示さなければならない。ゴフマンは、これらをコミュニケーション・システムが維持されるために必要なルールを構成するものとしてあげている¹⁸⁾。

ゴフマンはこのコミュニケーション・システムを、いかなる相互作用においても共通の、文化的制約がないものと仮定して議論を進めている。文化的制約がないと仮定することの是非は別としても、どのような種類の行為であれ、それが対人的に行なわれる場面で意味あるものとして達成されるには、このルールが必要条件として位置づけられることには注目すべきである²⁰⁾。

第二のルールは「儀礼的ルール」と呼ばれるもので、自己および他者のあり方を互いに承認し、それを維持しようとするためのルールである。相互行為における行為者は状況に応じて、それぞれの「役割」を担うものとして扱われることを期待し、また担うことを相手から期待される。「儀礼的ルール」は、この「役割」に基づく行為者間の関係を反映する。

したがって、このルールは文化的制約を受けるものとして捉えられる。たとえば、店における店員と客の関係

は日本と米国とは異なるであろうし、また日本の中でも地方によって、その関係は微妙に異なるであろう。それぞれの場合に特有の儀礼的ルールが存在することが考えられる。ルールの違いを明らかにすることによって、参加者同士の関係性の特色がそれぞれの場合ごとに明確になると考えられる。

最後にあげられるのが「実質的行為のルール」である。行為者が相互において達成しようとする行為、すなわち「実質的行為」を遂行するためのルールである。「実質的行為のルール」とは、ゴフマンが「儀礼的ルール」と対比させて用いたものである。従来、社会学において「儀礼的ルール」は「実質的行為のルール」に対して二義的なものとされてきたが、ゴフマンの関心は儀礼的行為ルールにあった²¹⁾。ある相互行為が意味ある行為として、すなわち実質的行為として成立するには、「コミュニケーション・システム維持のルール」および「儀礼的ルール」が「実質的行為のルール」に伴うことが必要であると捉えることができる。

「判決を下す」、「患者の病状を診断をする」など、相互作用を通じてなされる実質的行為の中には領域固有の専門知識を必要とするものがある。実質的行為のルールは、他の二つのルールと比較して、専門的な知識とより密接な関係にあると考えられる。

C. まとめ

1. フレーム概念の概要

フレームは、相互行為における行為者の経験を組織化する原理として捉えられる。すなわちフレームは、状況ごとにその状況に適切な定義を成立させ、その定義に従って行為を行なうことを行為者に可能にさせるものである。またフレームは、相互行為において行為者に共有される。より正確に言えば、共有されていることが前提とされ、同時にその前提を維持する作業がなされる。したがってフレームは社会的に作られるものである。参加者の双方が互いの役割に基づいて期待するフレームに隔たりがなく、かつその状態を維持することができれば、相互行為秩序は維持される。しかし相互行為秩序はフレーム共有に関する互いの期待に基づいているため、脆い性質を持つことが特徴である。

フレームの具体的な内容としては、相互行為におけるルールが対応づけられる。すなわち、「コミュニケーション・システム維持のルール」、「儀礼的ルール」、「実質的行為のルール」の三種類である。相互行為が意味ある

行為として遂行されるには、こうしたフレームの共有の下になされなければならない。

相互行為によっては、ほとんど慣習化されておらず、行為者間でルールが明確に共有されていない場合もあるだろう。たとえば社会的にあまり浸透していないサービスが提供される状況では、サービスを受ける側はいかに、何を、どこまで要求すべきかわからないであろうし、サービスを提供する側もまたわかりであろう。こうした状況では、フレームの共有が難しいことが推測される。

また、本稿では相互行為におけるルールをフレームに対応させることによって、「慣習化された」フレームを想定したが、「慣習化されていない」フレームの存在も考えられる。相互行為秩序は本質的に脆いということを指摘したが、このことは逆に、行為者の間でフレームの共有が成立しさえすれば、その場の相互行為秩序は形成されることを意味する。したがって、たとえば診察の場のように、慣習化されたフレームが存在する状況でも、その医師と患者が親しい場合には、必ずしも医師と患者において慣習化されたフレームに固執せずに、その特定の行為者の間でのみ成立するようなフレームの共有も考えられる。

2. 社会的リアリティのレベルとフレームとの関係

上述したように相互行為における行為者は、相手とのフレームの共有を想定すると同時に、その維持の作業を行なう。このフレームの共有は、行為者が捉える社会構造のリアリティおよび個人のリアリティのレベルと密接に関わっている。

相互行為秩序を成立させるためには、「適切な状況の定義」を行なうことが行為者に要請される。「適切な状況の定義」とは、その状況を規定していると行為者が捉える「社会構造のリアリティ」に基づいて行なわれる。相手と共有していると行為者が想定するフレームとは、その行為者が捉える社会構造のリアリティと対応するものである。行為者は、自己が「社会構造のリアリティ」として捉えるものは、相手と共有しているものに等しいと想定し、そのリアリティの維持を相互作用を通じて行なう。たとえば医師は、患者との関係における「医師の役割」を社会的に規定されたものとして捉え、患者との間でもその役割関係を共有していると捉えている。こうした、患者との関係において認識される「社会構造のリアリティ」を、医師は患者との相互作用を通じて維持しようとし、また患者に対しても同様のことを期待する。

また行為者は、フレームの共有を維持するという作業を通じて自己の意図を達成しようとする。すなわち、自己の呈示を通じて、行為者個人のリアリティを相手に理解してもらおうことによって、自己の意図を達成しようとする。個人のリアリティを相手に理解してもらおうには、相手とのフレームの共有を前提とし、その前提を維持する作業が不可欠となる。

III. 図書館・情報学におけるゴフマン相互作用論

A. 文献の収集

図書館・情報学においてゴフマンの相互作用論を取り上げている文献を以下の手順で収集した。SSCI のオンライン・データベースから、ゴフマンを引用している文献で図書館・情報学の категорияが付与されているものを 45 件検索できたが、その中には純粋に社会学の領域での議論もあり、それらを除くと 20 件となった。データベースに収録されているのは 1972 年以降のものなので、それ以前のもの、および単行書については M. E. Murfin らの解題書誌²²⁾²³⁾、C. A. Bunge²⁴⁾ や S. Rothstein²⁵⁾ のレビュー、および参考文献、情報サービス、情報検索のユーザインターフェース関係の博士論文を探索した。そこでさらに 6 件が得られ、現在のところ合わせて 26 件となった。

以下ではこの 26 件の文献を分析対象として、ゴフマンが図書館・情報学においていかに取り上げられてきたかを整理した結果を提示する。

B. 文献の分類

収集した個々の文献について、つぎの 2 点を調べた。第一に、文献が扱っているテーマを調べることによって、どのような文献がゴフマンを引用しているかを明らかにした。第二に、ゴフマンについていかに引用しているかを調べることによって、ゴフマンがどのように理解されているかを明らかにした。その結果、文献の年代による区分と文献のテーマによる区分とがほぼ対応し、以下のように 4 期に分けられた。

- 第 1 期: 1960 年代後半から 70 年代前半
- 第 2 期: 1970 年代後半から 1980 年
- 第 3 期: 1980 年代前半から 80 年代半ば
- 第 4 期: 1980 年代後半以降

第1期はコミュニケーションの改善を論じたもの、第2期は図書館制度の意義を論じたものがそれぞれ中心となっている。また、第3期は図書館員が利用者との関係の中で担うべき役割を論じたもの、第4期は、個人の情報探索に焦点をあてたものがそれぞれ中心となっている。以下では各年代において、それぞれの文献がゴフマンをどのようなテーマの下で引用し、ゴフマンをどのように理解しているかを検討する。

C. 第1期 (1960年代後半～70年代前半): コミュニケーションの改善

第1期は、レファレンス・サービスを中心とした、コミュニケーションの技術的な側面から利用者との関係の改善をめざす文献が多くを占める。

1. コミュニケーションの技術的な改善

E. Kazlauskas は非言語コミュニケーション行動に焦点をあてている²⁶⁾。彼は動作分析 (kinesic analysis) を図書館のパブリック・サービスに対して適用し、レファレンス業務を遂行する上で肯定的な影響を持つ動作と、否定的な影響を持つものがあることを明らかにした。その際この動作分析の背景となる部分を発展させた研究者の一人としてゴフマンの名前をあげている²⁷⁾。しかしゴフマンはあくまでも相互行為の一部として非言語コミュニケーションを扱ったのであり、したがって動作分析を発展させた研究者として彼を位置づけるのは妥当でないとと思われる。

V. Boucher²⁸⁾ もまたレファレンス・インタビューを非言語コミュニケーション行動の側面から見ている。利用者に特徴的な非言語コミュニケーション行動から利用者を①当惑した利用者、②怒れる利用者、③自信のある利用者という三つのタイプに分け、それぞれのタイプの利用者に対応する図書館員の非言語コミュニケーション行動のパターンをあげている。ゴフマンについては、知らない人同士が会話を開始する際には、特に非言語コミュニケーションが重要になると述べている研究として言及している。しかしながらゴフマンは相互行為を、非言語的なものによっても遂行されることを指摘したに過ぎず、非言語的なものを特に重視したわけではない。

上の2論文は個々の非言語コミュニケーション行動を取り上げ、非言語コミュニケーション行動に関する一般論に基づいてそれぞれに対する評価を行なっている。その評価は、その場のコミュニケーションの文脈から切り離してなされているため、図書館員と利用者とのコミ

ュニケーションという特殊な場面の固有性を考慮した分析にはなっていない。その結果、非言語行動の一般論に従ってどの種類の行動が肯定的な意味を持ち、奨励されるべきで、どの行動が否定的な意味を持ち、奨励されるべきではないのか、という技術的な議論で終わってしまった。

その他、図書館員と利用者とのコミュニケーションを、技術のトレーニングによって改善するというアプローチをとっているのが J. Collins である²⁹⁾。彼は組織におけるコミュニケーションの円滑化を図るための、四つのコミュニケーション・ゲームを Aslib のワークショップで行なった結果を報告している。参考文献としてゴフマンの本をあげているが、内容には言及していない。

C. F. Orgren³⁰⁾ はレファレンス・インタビューに対する理解を深めるために、ゴフマンの著作を授業で推薦していると述べているが、内容には言及していない。

2. 相互行為としてのコミュニケーション

このように、図書館員と利用者とのコミュニケーションを技術的な側面から改善することについて論じる文献が多いが、その中で N. Shosid³¹⁾ は、よりゴフマンに近い問題設定を行なっている。彼女は、図書館員と利用者とのコミュニケーションを相互行為として見たときの特徴に注目しようとした。図書館における利用者と図書館員とのコミュニケーションは、相互の期待の下になされておられ、したがって両者の関係は相互作用論の観点から見るができるということ論じたのは Shosid が最初であった²⁴⁾。

具体的には、「役割」とは「特定の位置にいる個人の典型的な反応」であるというゴフマンの定義を引用しながら、利用者と図書館員のやりとりにおいて実際になされる行動は役割行動であり、それは相互の役割認識および両者の関係のルールとに基づいたものであると論じた。両者のコミュニケーションが失敗するときとは、互いが異なるルールや役割認識に基づいてコミュニケーションを行なっているときである。したがって両者のコミュニケーションを成功させるためには、図書館員に対するイメージ、特に図書館員の役割に対する認識を安定させることが重要であると Shosid は主張している。

さらに彼女は役割認識の基礎となるイメージについてアンケート調査を実施し、図書館員に関して持っているイメージが、学生と図書館員とは異なることを明らかにした。また、ゴフマンが対人的相互作用について、役割に関する情報が非言語的に伝えられる場面であると論

じているとして、実際に利用者と図書館員とのやりとりにおける非言語コミュニケーション行動も観察した。しかしながら、論文に提示されているものはまだ調査の初段階の報告であり、どのような役割認識が現れているのか、もしくはいかなるルールの下にそのやりとりが基づいているのか、などについては明らかにされていない。

W. Katz³²⁾³³⁾ は Shosid と同様に、図書館員と利用者とのコミュニケーションを相互行為として捉えた。彼の研究は、特にレファレンス・プロセスに焦点をあて、それを相互行為としてはじめて包括的に捉えようとしたものとして位置づけられる。

彼は、レファレンス・インタビューがなされる際に利用者が置かれる状況を次のように整理している。

1. 質問者は何を期待すべきか、もしくはさらに詳しく言えば図書館員が自分の質問に対してどんな反応を示して来るかがわからない。
2. 上記のような知識がないことから、質問者はしぐさや吟味、ヒント、表現性のあるジュスチャ、身分を示すシンボルを探して何を相手に期待すべきかを把握する（多くは非言語的なものの認識によって）。
3. 質問者の方もしぐさを示す（図書館員の方のノンバーバル行動が焦点にされがちであるが）。
4. 質問者は自分の質問を理解してもらおうとするばかりでなく、自分の外見や自己の概念を保持する過程にある³²⁾。

以上のように、Katz はレファレンス・インタビューの過程が相互行為として特徴づけられることを示している。具体的には、インタビューの過程は利用者が質問をし、図書館員がそれを理解するという、実質的行為を遂行する過程であるという側面があると同時に、自己のあり方が相手に承認されることを期待する儀礼的な側面もある過程であると Katz は捉えている。これらの点を論じる際に、彼はそのつど、ゴフマンが相互行為の特徴を述べている箇所を引用し、ゴフマンに忠実に議論を進めている。

D. 第 2 期 (1970 年代後半～1980 年): 図書館制度

1970 年代後半を中心として出て来るのが、社会的コミュニケーションのチャンネルの一つとして、図書館制度のあり方を論じる文献である。具体的には障害者施設

や精神病院、刑務所などの施設の被収容者についてゴフマンが記述した内容を取り上げ、これらの施設における図書館の存在意義を論じているものが多い。

R. M. Barone³⁴⁾ は刑務所における図書館が必ずしも受刑者を感化する手段として機能していないことから、刑務所図書館の存在意義を従来のように、感化の手段というところに置くことが難しくなっていることを指摘している。そして刑務所図書館の正当性を主張する根拠を「読む権利」に置くべきであると主張している。

Barone は、受刑者を感化する手段として刑務所図書館が機能していないことの根拠として、ゴフマンの「二次的調整」の概念を引用している。「二次的調整」とは、施設の被収容者がある行動形態をとりながらも、その施設がその行動形態について非明示的に仮定していることには沿わない意図を、その被収容者が遂行することを示す概念としてゴフマンが提示したものである³⁵⁾。刑務所の側は感化の目的で図書館を設置するが、一方受刑者の側は必ずしも読書を目的として図書を利用するとは限らない。施設を運営する側が意図して設定した通り被収容者が必ずしも従わない例として、この刑務所図書館の問題は捉えられるため、「二次的調整」の概念を引用することは妥当であると考えられる。

M. M. Duplica³⁶⁾ は、障害者施設や老人ホームなどに図書館を置く必要性を論じている。またそうした施設における図書館員は、収容されている人々を一人の人格として受け入れ、接することが求められるとする。その根拠として Duplica は、何らかの障害を抱えて施設に収容されている人々が社会から遮断され、その施設への適応を迫られ、自分の障害とも対処しなければならない状態にあること、さらに彼（女）らが没個性的に扱われる傾向にあることを指摘したものとして、ゴフマンの施設の収容者に関する記述を引用している。さらに、こうした「施設」の概念をゴフマンの定義から採用している。

G. Stevenson³⁷⁾ は 1978 年の論文で公共図書館の存在意義をつぎのように論じている。情報化社会が到来したが、すべての人が等しくその情報を利用できる状態にあるわけではない。したがって将来の公共図書館の存在意義を、誰でもアクセスできる、情報のチャンネルとなることに置き、情報の不均衡を縮小させることが必要であると主張している。ゴフマンの *Frame Analysis*³⁸⁾ が利用者と図書館員とのコミュニケーションに示唆を与えているが、具体的な内容に言及していない。

K. E. Foote³⁸⁾ は、世代を超えて情報を伝える資源の一つとして公文書を捉えている。したがって彼によれば、公文書を保存する意義は、ある事件についての記憶を社会にとどめる役割を果たすところにある。たとえば核廃棄物が捨てられた場所や、悲惨な事件が起きた場所は放置されることが多いが、「公文書」の範囲を拡張し、そうした場所をも公文書館が保存の対象とすべきであると彼は主張している。

その際、Foote はゴフマンを参照し、人々は「スティグマ（社会的烙印）」を付すことによってある場所を放置し、その場所に関わる記憶を風化させようとするという説明を行なっている。しかし、ゴフマンによれば、他者に「スティグマ」を付与することは、何らかの欠点やハンディキャップを持つ人として、その人を分類することを意味する。彼は「スティグマ」という概念を、人々が他者に対して付与するカテゴリーとして導入したのである。結果として Foote の「スティグマ」は、ゴフマンの概念から、人々が忌み嫌う対象一般へ付与されるカテゴリーの意味に拡張されている。

上に挙げた論文はいずれも、図書館（もしくは公文書館）という社会制度のあり方を論じたものである。その際の視点は図書館制度に関わる社会構造のレベルにある。しかしながら、ゴフマンの関心はあくまでも相互行為にあり、社会構造については相互行為のレベルと関わる範囲で関心を持っていたことに留意すべきである。

E. 第3期（1980年代前半～80年代半ば）：利用者との関係における図書館員の役割

1. 利用者との関係の改善

1980年代に入ると、ゴフマンを取り上げる論文の視点は再び相互行為のレベルに戻る。しかしながら問題の設定が第1期とは異なる。以下で取り上げる文献では、利用者に対してレファレンス・サービスなどが提供される場面、すなわち利用者との相互行為のレベルを問題にすることを通じて、両者の関係のあり方、特にその関係において一定の役割を果たすべき図書館員のあり方を論じている。

その点で1980年の E. Z. Jennerich³⁹⁾ の文献は、第3期の最初の文献にあたり、内容的にも第1期と第3期の中間に位置づけることができる。第1期においては、図書館員と利用者との関係の固有性ということには関心は払われず、両者のコミュニケーションの改善という点だけが論じられていた。一方 Jennerich は、レファレン

ス・プロセスにおける図書館員と利用者との関係の固有性を仮定し、レファレンス・インタビューに対する独自の評価方法が必要であると主張している。彼女はレファレンス・インタビューを四つの構成要素に分け、それぞれの構成要素に対する評価方法として、従来適用されてきたものを検討した。

これまで適用されてきた評価方法とは、言語的および非言語的行動や、カウンセリングにおけるインタビュー・テクニックなど、第1期において盛んに用いられていた方法である。Jennerich はこれらの方法がレファレンス・インタビューの各構成要素を評価するのに妥当であるとし、今後はさらに評価の基準を明確にしていくべきであると主張している。

ゴフマンについて Jennerich は、相互作用の場面の物理的環境について論じた研究者として言及しているが、ゴフマンは診察室の診察場面やレストランのウェイトレスがお客の注文を受ける場面など、さまざまな物理的環境で生じる相互作用を問題にしていたのであり、物理的環境それ自体に焦点をあてたわけではない。

Jennerich は、図書館員と利用者との関係がどのような特徴を持つことが固有なのか、その具体的な特徴については問題にできなかった。その点が以下にあげる第2期の他の文献と異なっている。

B. Nielsen⁴⁰⁾ は、図書館員の専門職性を定着させようとする動きが高まる中で、レファレンス・サービスの分野がしばしば図書館員の新たな役割の可能性を提示してきたとしている。特にこれまで大きな論争を引き起こしてきたのは、図書館が担うべき役割は利用指導か、それとも情報提供なのか、というものである。Nielsen はそれぞれの側の主張を批判的に検討した上で、これら二つの役割モデルを越えた新たなモデル、すなわち図書館員と利用者との水平的に知識を共有するような関係モデルを探ろうとしている。情報提供モデルについては、図書館員と利用者との進んで接触することを避けるようになる可能性があるという警告し、批判的に見ている。その際の根拠として、自分も相手も望まない接触は避けるという暗黙の合意が相互行為者の間に成立するというゴフマンの指摘を引用している。

J. C. Durrance⁴¹⁾ はレファレンス・インタビューを取り上げて、利用者との図書館員とのコミュニケーションの現在のあり方が両者の関係を顧客（クライアント）と専門家の関係に発展させるのを阻んでいるのではないかと、という仮定にたって議論している。

現在のコミュニケーションの問題点として Durrance は、図書館員が匿名のまま利用者に対応することをあげている。図書館員の名前を知らせなければ、アフタケアの保証を与えたことにならず、したがってサービスを完全なレベルまで果たし得ない。Durrance が行なった実際の調査においても、利用者が図書館員の名前を知っている場合には受けたサービスに対する満足度が高いことが示された。結論として、利用者にとって相手の図書館員の名前を知ることがコミュニケーションを確実なものとするために必要であるとしている。

知らない人同士の関わりは、互いの情報を得ながら徐々に進行していく、というゴフマンの記述を Durrance は引用している。しかしゴフマンが論じているのは、互いの自己呈示によって相互行為が徐々に進行する、という相互行為の本質についてである。この本質から考えれば、Durrance のように名前を提示しさえすれば図書館員と利用者とのコミュニケーションが成功すると論じるのは的はずれとなろう。

別の文献で Durrance⁴²⁾ は、図書館における現在のコミュニケーションが利用者にも与える影響を調べている。利用者が専門職の図書館員と非専門職の図書館員との区別をあまり認識していないことや、図書館員を情報の提供者として強く認識していないことを明らかにした上で、現状をそのまま続ければ図書館員に対する誤った認識のままに両者の関係が作られることになり、それは図書館員の専門職性に悪い影響を与えることになるだろうと述べている。したがって、両者の信頼性を高める上で有効な関係のモデルを作ることを目指すべきだと主張している。

ゴフマンについては、相互作用が個人にも与える影響を詳細に分析している研究者として名前をあげているのとどまっている。

D. Carr⁴³⁾ は、Adult Independent Learning Project (成人独立学習プロジェクト) の意義をゴフマンのフレーム概念を用いて説明している。Carr によれば、成人が学んでいく過程で、図書館員はしばしば、利用者のコンテクストに介入することによって、その人のフレームが変化するのに立ち会うと共に、図書館員自身も自分の図書館員としてのフレームを変化させることを経験する。これからの図書館員は、学んでいる個々の人間の生活や背景に目を向け、さらにそこで生まれる利用者との新たな関係を成立させることをめざすべきであると主張する。

このように、Carr が解釈するフレームは、個人の認知的枠組みである。一方、第 II 章で述べたように、ゴフマンのフレーム概念は相互行為における行為者の間で共有されるものであり、両者の関係を規定するものとして働く。ゴフマンのフレームは相互行為のレベルに位置づけられるのに対して、Carr の解釈したフレームは個人のレベルに位置づけられる。

L. Lucas⁴⁴⁾ は図書館員がサービス対象である障害者との関係を打ち立てるには、どのような態度を持つべきかを論じている。彼によれば、障害者が自分の能力を萎縮することなく発揮できるように、図書館員は彼らに対して「肯定的な態度」を持つことが必要であると述べる。憐れみや同情が必要なのではなく、各人のニーズに対する細心の配慮と、彼らとの間の障壁を取り除くことが求められる。Lucas は図書館員がこうした「肯定的な態度」を持つことができるように工夫された、ノースカロライナ大学の図書館・情報学科における授業を紹介している。ゴフマンについては、「アサイラム」³⁵⁾ を参考文献のリストにあげているにすぎない。

また 1980 年代後半の文献になるが、B. Vogel⁴⁵⁾ は、刑務所図書館に勤務する図書館員に対して、受刑者の特殊な生活環境や、そこでの彼らに特有の行動や心理に対する理解を促し、情報という側面からは真空状態である刑務所においていかに適切な資料を収集し、信頼できる情報として受刑者にいかに納得してもらえるか、という問題と取り組まねばならないと論じている。つまり Vogel は刑務所におけるさまざまな制約が存在する下で、利用者となる受刑者との関係において図書館員が果たすべき役割を明確にしようとしている。

ゴフマンについては、受刑者にとって通常の活動以外に設けられている読書や野外ゲームなどの時間は重要な気分転換になっているという記述を引用し、「アサイラム」³⁵⁾ を受刑者の生活環境や心理、行動を理解する上で助けになるとしている。

以上で取り上げた文献では、図書館員と利用者との相互行為のレベルに視点を置きながら、両者の関係の改善や改革をめざした議論が行なわれている。その一方で次にあげる 2 論文は、図書館員の日常のサービス提供が利用者との関係、ひいては社会一般との関係においてどのような機能をもつものとして存在しているのか、を論じている。

2. 文化的再生産装置としてのフレーム

M. H. Harris⁴⁶⁾ は、マスコミの研究者である T.

Gitlin の「メディア・フレーム (media frame)」という概念を用いて、図書館員が関わっているフレームを問題にしている。メディア・フレームの概念はゴフマンのフレームを応用したものである⁴⁷⁾。Gitlin によれば、記者があるニュースを重要なものとして選択できるのは、一定のフレームが存在することによる。そのフレームとは、ニュースを選別し、強調し、提示する際の原則として働くものである。そしてあるフレームがいったん取り入れられると、ニュースの選別や強調、提示などがあたかも客観的な方法であるかのように行なわれるようになる。そして結果的に、このフレームがイデオロギーの再生産装置として働くことを Gitlin は論じた。

Harris は、文化機関関係者の一部である図書館員も、このフレームを持つことによって、自分たちの仕事を「客観的」とし、イデオロギーから隔離された専門職として定義するようになる」と述べる。そしてそれが結果的には「支配的イデオロギーの創造、伝達、再生産の役割を与えられ」それを担う制度として図書館が位置づけられることに通じると論じている。

第 II 章で述べたように、ゴフマンのフレームは、「状況の定義」を提供し、経験を組織化する原理であり、他者と共有され、社会的に形成されるものとして捉えることができる。「状況の定義」は、そのつど構成される「世界観」である。したがってフレームの共有は、イデオロギーにも通じる一つの世界観によってその場を定義することであり、一つの世界観を「再生産」することである。ゴフマンはフレームとイデオロギーとの関係について直接的には論じていないが、Harris のように、フレームを文化的再生産の装置として捉え、そのイデオロギー性を論じることは十分に可能であると考えられる。

1975 年に遡るが、G. Stevenson⁴⁸⁾ もまた図書館員と利用者との関係が文化の再生装置としての性格を持っていることを指摘している。彼は、ニューヨーク州立大学での図書館・情報学の課程で開講した大衆文化に関する講義の主旨や内容を紹介しながら、図書館に関わる者が、大衆文化に注目することの必要性を論じている。それを要約すると次の 2 点になる。

① 図書館員が何を「情報」と見なし、何を「ニーズ」と見なすかは、一定の社会的な価値体系に基づいて決められ、図書館員は無意識のうちにその価値体系を再生するという役割を担っている。こうした状況を認識するために、自分たちを取り囲む大衆文化を客観視し、自分たちの価値体系がいかにより大衆文化によって形作られている

かを学ぶ必要がある。

② 従来、大衆文化は図書館が扱う情報の範疇に入れられてこなかったが、これは上述の価値体系が働いている結果である。しかし利用者の情報ニーズの中には、大衆文化によって満たされるものがあることを踏まえ、大衆文化を図書館が扱う情報の範疇に入れるために、図書館員は大衆文化を学ぶ必要がある。

以上を主旨として行なっている授業において教えているいくつかの項目のうち、Stevenson は「公共の場における行動」をあげ、ゴフマンの著作を参照しているが、内容には踏み込んでいない。おそらく、人々の行動が、いかに他者との関係の中で形作られるものかを問題にしているものと考えられる。

3. まとめ

以上のように第 3 期の文献は、図書館員と利用者との相互行為のレベルにおける両者の関係、①特にその関係における図書館員のあり方について議論を展開しているものと、②そもそも両者の関係において図書館員が果たしている役割を考察したものに分かれる。どちらも相互行為のレベルを社会構造のレベルに関わらせて議論を展開しているという点で、ゴフマンの理論に即していると言うことができる。

しかしながら、第 3 期の文献はいずれも、具体的な相互行為における秩序を分析することを経ずに、相互行為における図書館員と利用者との関係を論じている。すなわち具体的な相互行為秩序の構造に対する理解から出発していない。したがってゴフマンの立場に立てば、第 3 期の論文は図書館員と利用者との関係についての仮説を提示したものと捉えることができよう。

F. 第 4 期 (1980 年代後半以降): 個人の情報探索

1980 年代後半になると、ゴフマンを取り上げる論文は個人の情報探索を詳細に解明しようとするものが多くなり、視点が個人のレベルに移ってくる。

F. A. Chatman⁴⁹⁾ は、大学の中の単純労働者が日常生活の中でどのような種類の情報を必要とし、また彼らがどのような世界に住んでいるのか、を明らかにすることを目的とし、つぎの点をエスノグラフィの方法によって調べている。①仕事に関する情報を雇用機関はいかに用務員に対して提供するのか、②彼(女)らの情報ニーズはどのようなものか、③彼(女)らの情報環境において図書館はいかなる役割を果たしているのか。

Chatman は「単純労働者」の定義として、五つの特

徴をあげている。そのうちのひとつとして「低賃金の労働」をあげ、そこで参照している5人の中にゴフマンを含めている。しかしながらそれ以上の言及は行っていない。

M. S. Nilan⁵⁰⁾⁵¹⁾らは、人々がさまざまな場面においてどういう時にどのような情報を必要とし、それをいかに探索するのかについてモデル化を行なうために、ゴフマンのフレーム概念を参考にしている。こうしたモデル化によって利用者の視点に基づいた情報システムのインターフェイスを構築しようとしている。

しかしフレーム概念を導入するにあたって、ゴフマンの理論を詳細に検討している箇所がない。したがって Nilan らのフレームに対する解釈は明示されていないが、推測すると、彼らのフレーム概念は情報探索を行なう人間の認知的枠組みのことである。ゴフマンがフレームについて想定した相互行為のレベルを Nilan らが考慮していないことは、彼らが Minsky のフレーム概念とゴフマンのフレーム概念とを区別していないことからうかがえる。

S. Hannabus⁵⁰⁾は、対話を通して人間がいかに情報を求めるのかを分析するために有益なアプローチとして、会話分析や談話分析、言語行為論などを紹介している。ゴフマンについては、彼が会話分析などの成果を取り込んで発展させた、会話が質問と回答の連鎖から構成されるという理論があることを紹介しているが、それ以上の言及はしていない。

以上のように第4期の文献は、個人の情報探索の解明が主な内容となっている。Hannabus を除いては、いずれも個人がどういう場合に、どのような情報をいかにして得ようとするかを解明しようとしており、視点は個人にある。情報探索の際に他者との間にどのような相互作用が成立するのかについて考慮しているものはない。一方ゴフマンはあくまでも相互行為のレベルに視点を置いていたのであり、個人のレベルを問題にする場合にも相互行為においていかに個人が自己を呈示するのかという関心を持っていた。

G. 考察

1. 時代背景

図書館・情報学においてゴフマンがいかに取り上げられてきたか、その変遷は大きく四つの時期に分けて見ることができることが明らかになった。以上の記述ではゴフマンを取り上げている文献のみを対象として見てきた

が、この変遷は C. A. Bunge²⁴⁾ がレファレンス・インタビューについて行なったレビューの時代区分および各時代の研究傾向とほぼ対応している。

Bunge によれば、J. Wyer⁵³⁾ や M. Huchins⁵⁴⁾ などの教科書に見られるように、20世紀前半にレファレンス・インタビューについて記述された内容は図書館員の経験を整理したものに基づいた助言的なものであった。ところが20世紀後半、1950年代から60年代になると、「人間の行動を人間関係やコミュニケーションの理論から導いてきたパラダイムを用いて説明しようという傾向が全般的に現れ、レファレンス・インタビューもまたこの傾向に従った」と Bunge は説明している²⁴⁾。ゴフマンの相互作用論を取り上げた動きもその現れの一つであろう。1966年には、米国専門図書館協会の年次総会が「コミュニケーションにおける重要なリンクである専門図書館員」というテーマの下に開かれた。第1期の箇所で行った Shosid の論文²¹⁾は「利用者とのコミュニケーション」という分科会での発表を基に書かれたものである。

1970年代も、1950年から60年代と同様の傾向が続き、他分野のモデルや概念の導入が盛んに行なわれ、カウンセリング理論、コミュニケーション論などが注目されたり、非言語コミュニケーション行動への関心が高まった²⁴⁾。

先に第1期とした文献は、丁度この1960年代から1970年代後半までの時期に出されたものである。すでに見たように、この時期の文献の中には非言語コミュニケーション行動への関心からゴフマンを取り上げているものが多かった。ゴフマンの研究活動も60、70年代を中心に展開したことを考えあわせると、第1期の文献は Bunge が指摘したような、70年代まで続いた一つの傾向の中に位置づけられると考えることができる。

さらに Bunge は、1970年代後半から80年代を「再考の時代」として位置づけている²⁴⁾。これまで他分野の概念やモデルによってレファレンス・インタビューについて記述されてきた内容に対して、現実との対比から疑問が提示された。特にレファレンスにおける非言語行動に関する文献に対して「常識の側からの反撃 (common sense backlash)」がなされるようになったことで、この時代は特徴づけられる。

そうした研究の代表的なものが M. J. Lynch⁵⁵⁾ によるもので、Lynch は、はじめてレファレンス・インタビューを録音したデータの分析を行ない、インタビュー

の現状を明らかにした。また Katz は *Introduction to Reference Work* の第 4 版⁵⁰⁾ で非言語行動について、「レファレンス・インタビューにおいてある程度重要かもしれないが、これまではあまりにも大きすぎる重点が置かれてきた」とし、本来我々が人間関係について持っている直感を大切にすべきではないかと述べるに至っている。

Bunge のレビューは 1984 年に書かれているため、80 年代後半の研究の傾向について記述されたものは存在しない。80 年代後半以降、すなわち第 4 期の文献の時代的背景は、N. J. Belkin⁵⁷⁾ や P. Ingwersen⁵⁸⁾ らの研究に代表されるような、レファレンス・インタビューにおける図書館員の仲介機能を情報検索システムに応用する研究や、B. Dervin⁵⁹⁾ や C. C. Kuhlthau⁶⁰⁾ などの、個人の情報探索をモデル化する研究があげられる。こうした研究で用いられるアプローチは、特に図書館員の仲介機能に関する研究においては認知科学的なものが多く適用されており、ゴフマン理論のような相互作用の観点とはほとんど採用されていない。

2. ゴフマンの取り上げ方の問題点

これまで見てきたように、図書館・情報学におけるゴフマンの取り上げ方には二つの問題点がある。一つは、いずれの文献も図書館員と利用者との相互作用に関わる点を扱いながら、実際には両者の間に成立する相互行為秩序の構造を解明していないことである。

このことが結果的に第二の問題をもたらしている。すなわち、社会構造のレベルである図書館制度の問題を論じる場合でも、または個人の情報探索を論じる場合でも、相互行為のレベルに視点をおいた議論がなされていないことである。両者の関係を論じる場合でさえも、両者において実際に成立する相互行為秩序の解明に基づいた議論が行われているわけではない。

第 II 章で述べたように、ゴフマンの関心は個人や社会構造よりも、相互行為秩序がいかなる構造を持つのかという点にあった。それを解明することは、相互行為レベルの問題を論じるにとどまらず、社会構造のレベルや個人のレベルへも議論を展開できるという立場をゴフマンはとっていた。レビューからわかるように、こうしたゴフマンの立場に即した研究は図書館・情報学においては、まだ行なわれていないようである。

今後、ゴフマンの相互作用論の観点を図書館・情報学に適用する際には、図書館員と利用者との間で成立する相互行為秩序の構造を解明することから始めなければな

らないだろう。レファレンス・プロセスは、図書館員と利用者との相互行為の場面として捉えられる。次章では、このレファレンス・プロセスにおける相互行為秩序をいかに解明すべきか、その方向を探ることにする。

IV. レファレンス・プロセスにおける相互行為秩序

「レファレンス・プロセス」とは、レファレンス・カウンターにおいて利用者が図書館員に対して質問をし、回答を得るまでの過程全体のことを示すことばである。図書館員が提示したものを利用者が回答として受け入れたときに初めてこのプロセスが終了する。このレファレンス・プロセスは、図書館員と利用者の相互行為の具体的な場面として考えられる。

相互行為としてレファレンス・プロセスを捉えることは、利用者が質問を行ない、それに対して図書館員が回答を提供するプロセスが、相互行為秩序の維持を通じて達成されると捉えることである。したがって、レファレンス・プロセスにおける相互行為秩序の解明は、プロセスにおいて社会的制約がいかに働くかを明らかにすることになる。

レファレンス・プロセスの従来の研究において、相互行為秩序の構造を解明したものはほとんどない。そうした中で P. Ingwersen⁵⁸⁾ は、レファレンス・インタビューの分析で、図書館員と利用者との関係が対称的になったり非対称的になることを明らかにし、レファレンス・インタビューにおいて図書館員と利用者との関係は不安定であることを示した。P. Wilson⁶¹⁾ は、レファレンス・インタビューにおいて社会的制約があることを前提とし、その下に働く経験的なルールを整理している。

一方、具体的なプリサーチ・インタビューでの会話事例を分析した Belkin⁵⁷⁾ は、サーチャーが利用者について考慮する側面を提示している。また、池谷⁶²⁾ は利用者と情報源とを結び付ける際に、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識と判断の枠組みと、その枠組みがプロセスの中でいかに運用されるか、そのパターンを明らかにしている。ゴフマンのフレームに即して考えると、これらは、いずれも「実質的行為のルール」のフレームに関わる図書館員の知識として捉えられるだろう。しかし図書館員の知識に、相互行為に固有の制約がいかに関わることによってプロセスが達成するのかについては解明されていない。

ゴフマンのフレーム概念に基づいてレファレンス・プ

プロセスにおける相互行為秩序を解明することは、「コミュニケーション・システム維持のルール」、「儀礼的ルール」、「実質的行為のルール」に関わる三つのフレームが相互にいかに関係づけられて、レファレンス・プロセスが達成されるかを明らかにすることである。すなわち、それはレファレンス・プロセスにおける相互行為に固有の特徴に焦点をあてることである。

このように、レファレンス・プロセスにおける社会的制約を解明することを通じて、知識の側面に焦点を当てた、従来のアプローチでは解明されなかった点が見えて来ることになる。たとえば、利用者が何を「適切な」回答とするかについても、相互行為における固有の制約の下に決まることが推測される。

従来、回答の「適切性」は利用者個人の問題として捉えられてきた。「適切な」回答が、いかに相互行為において定式化されるのかを明らかにすることで、「適切性」の社会的な側面に関する新たな知見が与えられることになる。

V. おわりに

本稿では、ゴフマンの相互作用論を図書館・情報学に適用することの意義を論じると共に、それをレファレンス・プロセス研究に適用したときの方向性を示した。図書館・情報学への適用を検討する前に、はじめに相互行為秩序をより構造的に扱っていた後期ゴフマンの理論を中心に取り上げ、彼の理論の再構成を試みた。つぎに、従来の図書館・情報学の文献について、①どのようなテーマを論じる中でゴフマンを取り上げているのか、②ゴフマンをどのような研究として取り上げているのか、という二つの側面から整理した。

その結果、出版された年代は四つに区分され、文献の内容は、年代の区分とほぼ一致した。また、区分された四つの内容は、それぞれ、三つの社会的リアリティのレベル、すなわち相互行為のレベルと社会構造のレベル、そして個人のレベルのいずれかを扱っていた。

三つのレベルについては、ゴフマンはあくまでも相互行為のレベルを中心とし、相互行為秩序の構造を通じて他の二つのレベルを関係づけようとしていた。しかしながら、図書館・情報学では、ゴフマンの相互作用論を取り上げながらも、図書館員と利用者の相互行為秩序の構造を分析しないままで両者の相互行為を論じたり、図書館という社会制度（社会構造のレベル）や個人の情報探索（個人のレベル）を論じてきた。今後は相互作用論の

観点をゴフマンの理論により即して適用するために、図書館員と利用者との間で成立する相互行為秩序の構造を解明することから研究を始める必要がある。

図書館における相互行為秩序の構造を解明することは、つぎの点で意義があると考えられる。第一に、利用者図書館員との関係の特徴が解明され、それによって相互作用の場面の理解が深まり、図書館における対人サービスに理論的かつ実践的な基礎を与える可能性を持っている点である。

第二に、図書館員と利用者との相互行為において、利用者個人が意図を達成する上で、いかなる社会的制約に関わるのかを明らかにできる点である。従来、社会的制約となる図書館制度のあり方の問題と、利用者の情報探索の問題は別個に論じられてきた。しかし相互作用論の観点の導入は、相互行為のレベルにおいて、二つの問題を関わりさせることを可能にし、図書館制度を一つの社会現象として包括的に捉える可能性を持っている。

以上の2点から、相互作用論の観点を導入した研究が、今後、図書館・情報学の分野で行なわれることが期待される。

なお、本稿の執筆にあたって、ご指導下さいました慶應義塾大学文学部図書館・情報学科田村俊作教授に感謝致します。

- 1) Goffman, E. 石黒毅訳. 行為と演技: 日常生活における自己呈示. 東京. 誠信書房. 1974. 326 p. (ゴフマンの社会学 1.)
- 2) Goffman, E. 丸木恵祐; 本名信行訳. 集まりの構造. 東京. 誠信書房. 1974. 350 p. (ゴフマンの社会学 4.)
- 3) Goffman, E. The interaction order: American Sociological Association, 1982 presidential address. American Sociological Review, Vol. 48, No. 1, p. 1-17 (1983)
- 4) Ditton, J. A bibliographic exegesis of Goffman's sociology. Ditton, J. ed. The View from Goffman. New York, St. Martin's Press, 1980. p. 1-23.
- 5) Goffman, E. Frame Analysis: an essay on the organization of experience. New York, Harper & Row, 1974. 586 p.
- 6) Goffman, E. 佐藤毅; 折橋徹彦訳. 出会い: 相互行為の社会学. 東京. 誠信書房. 1985. 254 p. (ゴフマンの社会学 2.)
- 7) Frame Analysis の内容はフレーム概念を用いた相互行為分析の方法論を論じたものというよりはむしろ

- ろ、フレーム概念を用いてゴフマンが実際に状況の記述を試みたものである。Manning, P. K. 9. Goffman's framing order: style as structure. Ditton, J. ed. *The View from Goffman*. New York, St. Martin's Press, 1980. p. 252-284.
- 8) 桐田は、ゴフマンが経験の社会学をめざしていたとする。桐田克利. 9. 儀礼の社会学: ゴフマン. 片桐雅隆編. 意味と日常の世界: シンボリック・インタラクショニズムの社会学. 京都. 世界思想社. 1989. p. 217-240.
 - 9) ゴフマンにおける「社会構造」の概念については以下の文献を参照されたい。
山田富秋. 6. 「権力作用」からのパースペクティヴ: マクロとミクロを結ぶ論理. 山田富秋; 好井裕明. 排除と差別のエスノメソドロジー. 東京. 新曜社. 1991. p. 251-277.
 - 10) Strong, P. M. Minor courtesies and macro structures. Drew, P.; Wootton, A. ed. *Erving Goffman: exploring the interaction order*. Cambridge, Polity Press, 1988. p. 228-249.
 - 11) 安川一. 2. 外見と自己: 「状況の定義」をめぐって. 山岸健編. 日常生活と社会理論. 慶應通信社. 1987. p. 87-111.
 - 12) 伊藤裕司. 6. 文章理解と知識. 市川伸一: 伊藤裕司編著. 認知心理学を知る. 第2版. 東京. プレーン出版. 1989. p. 69-79.
 - 13) Tannen, D.; Wallat, C. Interactive frames and knowledge schemas in interaction: examples from a medical examination/interview. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 50, No. 2, p. 205-216 (1987)
 - 14) Strong が述べているように、秩序は一つのフレームの共有によってのみ可能かどうかについてはゴフマンは触れていない¹¹⁾。
 - 15) 宮内正. 3. 儀礼秩序の仕掛け: 自己崇拜の維持装置. 安川一編. ゴフマン世界の再構成: 共存の技法と秩序. 京都. 世界思想社. 1991. p. 65-99.
 - 16) Goffman, E. 広瀬英彦; 安江孝司訳. 儀礼としての相互行為. 東京. 法政大学出版局. 1986. 354 p.
 - 17) Kendon, A. Goffman's approach to face-to-face interaction. Drew, P.; Wotton, A. ed. *Erving Goffman: exploring the interaction order*. Cambridge, Polity Press, 1988. p. 14-40.
 - 18) Goffman, E. *Forms of Talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1981. 335 p.
 - 19) 前期においてゴフマンは行為の秩序を形成するものとして「ルール」ということばを用いているが¹⁵⁾、後期には「制約(constraints)」を用いている¹⁸⁾。本論文では「ルール」ということばを用い、そこに慣習化されたさまざまなやり方、見方、意図など、結果として行為の「制約」として働くようなさまざまなものをすべて含めることにする。
 - 20) 「儀礼的ルール」、「実質的行為のルール」は、ゴフマンが初期の頃から提示していたものだが、「コミュニケーション・システム維持のルール」は、会話分析の成果をゴフマンなりに取り込んだ形になっている。しかし会話分析では文化的制約を受けないという仮定は置いていない。
 - 21) 須藤修司. 『フレイム・アナリシス』について. 社会学専攻紀要 (明治学院大学大学院社会学研究科). No. 9, p. 97-108 (1985)
 - 22) Murfin, M. E.; Wynar, L. R. *Reference Service: an annotated bibliographic guide*. Littleton, Colo, Libraries Unlimited. 1977. 294 p.
 - 23) Murfin, M. E.; Wynar, L. R. *Reference Service: an annotated bibliographic guide supplement, 1976-1982*. 2nd ed. Littleton, Colo, Libraries Unlimited. 1984. xii, 353 p.
 - 24) Bunge, C. A. Interpersonal dimension of the reference interview. *Drexel Library Quarterly*, Vol. 20, No. 4, p. 4-23 (1984)
 - 25) Rothstein, S. Across the desk: 100 years of reference encounters. *Canadian Library Journal*, Vol. 34, p. 391-399 (1977)
 - 26) Kazlauskas, E. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library public service points. *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 2, No. 3, p. 130-134 (1976)
 - 27) その後 Kazlauskas は, Informatic Communication (Informaticom) と呼ばれる通信システムが, 対人コミュニケーションとどれだけ近いかを, 同じく動作分析を用いて分析しており, その文献でも非言語コミュニケーションを扱う研究者としてゴフマンを挙げている。Kazlauskas, E. J. Kinesics in informatic communication. *Proceedings of the American Society for Information Science*, Vol. 17, p. 136-138 (1980)
 - 28) Boucher, V. Nonverbal communication and library reference interview. *RQ*, Vol. 16, No. 1, p. 27-32 (1976)
 - 29) Collins, J. Report of communication games workshop. *ASLIB Proceedings*, Vol. 29, No. 7, p. 248-252 (1977)
 - 30) Orgren, C. F. Educational aspects of a teletype reference service staffed by students. *Journal of Education for Librarianship*, Vol. 17, No. 1, p. 20-33 (1976)
 - 31) Shosid, N. Freud, frog and feedcack. *Special Libraries*, October, p. 561-563 (1966)
 - 32) Katz, W. A. 4. The reference interview. *Introduction to Reference Work*. 2nd ed. New York McGraw-Hill, 1974, Vol. 2: Reference services and reference processes. p. 69-97.
 - 33) Katz, W. A. 3. The reference interview. *Introduction to Reference Work*. 3rd ed. New York McGraw-Hill, 1978, Vol. 2: Reference

- services. p. 61-80.
- 34) Barone, R. M. De-programming prison libraries. *Special Libraries*, Vol. 68, No. 9, p. 293-298 (1977)
- 35) Goffman, E. 石黒毅訳. アサイラム: 施設被收容者の日常世界. 東京. 誠信書房. 1984. 504 p. (ゴッフマンの社会学 3.)
- 36) Duplica, M. M. Users of institution libraries. *Library Trends*, Vol. 26, No. 3, p. 307-317 (1978)
- 37) Stevenson, G. Public-library in a communications setting. *Library Quarterly*, Vol. 48, No. 4, p. 393-415 (1978)
- 38) Foote, K. E. To remember and forget: archives, memory and culture. *American Archivist*, Vol. 53, No. 3, p. 378-392 (1990)
- 39) Jennerich, E. Z. Before the answer: evaluating the reference process. *RQ*, Vol. 19, No. 4, p. 360-365 (1980)
- 40) Nielsen, B. Teacher or intermediary: alternative professional models in the information age. *College & Research Libraries*, Vol. 43, No. 3, p. 183-191 (1982)
- 41) Durrance, J. C. The generic librarian: anonymity versus accountability. *RQ*, Vol. 22, No. 3, p. 278-283 (1983)
- 42) Durrance, J. C. The influence of reference practices on the client-librarian relationship. *College & Research Libraries*, Vol. 47, No. 1, p. 57-67 (1986)
- 43) Carr, D. The meanings of the adult independent library learning project. *Library Trends*, Vol. 35, No. 2, p. 327-345 (1986)
- 44) Lucas, L. Education for work with disabled and institutionalized persons. *Journal of Education for Librarianship*, Vol. 23, No. 3, p. 207-223 (1983)
- 45) Vogel, B. In preparation for a visit to a smaller planet. *Wilson Library Bulletin*, Vol. 64, No. 2, p. 34-36 (1989)
- 46) Harris, M. H. State, class, and cultural reproduction: toward a theory of library service in the United States. *Advances in Librarianship*. Vol. 14, New York, Academic Press, 1986, p. 211-252.
- 47) Gitlin, T. *The Whole World is Watching: mass media in the making and unmaking of the new left*. Berkeley, University of California Press, 1980. 327 p.
- 48) Stevenson, G. Popular culture studies and library education. *Journal of Education for Librarianship*, Vol. 15, No. 4, p. 235-250 (1975)
- 49) Chatman, E. A. The information world of low-skilled workers. *Library & Information Science Research*, Vol. 9, No. 4, p. 265-283 (1987)
- 50) Nilan, M. S. et al. User-oriented interfaces for computer-systems: a user-defined online help-system for desk-top publishing. *Proceedings of the American Society for Information Science*, Annual Meeting, Vol. 26, p. 104-110 (1989)
- 51) Nilan, M. S. et al. A methodology for tapping user evaluation behaviors: an exploration of users strategy, source and information evaluating. *Proceedings of the American Society for Information Science*, Annual Meeting, Vol. 25, p. 152-159 (1988)
- 52) Hannabuss, S. Dialog and the search for information. *ASLIB Proceedings*, Vol. 41, No. 3, p. 85-98 (1989)
- 53) Wyer, J. *Reference Work*. Chicago, ALA, 1930. 315 p.
- 54) Hutchins, M. *Introduction to Reference Work*. Chicago, ALA, 1944. 214 p.
- 55) Lynch, M. J. Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly*, Vol. 48, No. 2 p. 119-142 (1978)
- 56) Katz, W. 3. The reference interview and levels of service. *Introduction to Reference Work*. 4th ed. New York, McGraw-Hill, 1982, Vol. 2: Reference services, p. 41-65.
Forms of Talk を参考文献のリストの中で挙げているのみで、本文中では扱っていない。
- 57) Belkin, N. J. User/intermediary interaction analysis. *Information Seeking: Basing Services on Users' Behaviors*. J. Varlejs. ed. Jefferson, McFarland, 1987, p. 4-23.
- 58) Ingwersen, P. Search procedures in the library: analyzed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*. Vol. 38, No. 3, p. 165-191 (1982)
- 59) Dervin, B. An overview of sense-making: concepts, method, and results to date, Seattle, School of Communication, University of Washington, 1983. 72 p.
- 60) Kuhlthau, C. C. Longitudinal case studies of the information search process of users in libraries. *Library and Information Science Research*, Vol. 10, p. 257-304 (1988)
- 61) Wilson, P. The face value rule in reference work. *RQ*, Vol. 25, No. 4, p. 468-475 (1986)
- 62) 池谷のぞみ. レファレンス・ライブラリアンが用いる知識と判断の枠組み: 質問応答プロセスにおける適切性の判断を中心に. *Library and Information Science*. No. 28, p. 81-103 (1990)