

情報探索におけるブラウジング行動：
図書館と書店における行動観察を基にして

Browsing Behavior in Information Seeking Process:
On the Basis of Observation of Information-seeking Behavior
in Libraries and Bookstores

松 田 千 春
Chiharu MATSUDA

Résumé

Although researchers have discussed several aspects of so called browsing, such discussions remained mere armchair ones and were unable to prove whether their claims correctly described actual browsing behavior.

This research examined the actual behavior of the subjects in bookstores and libraries in order to clarify the concept of 'browsing'.

Research took place in 2 bookstores and 2 libraries, where 40 subjects were observed from their entrance to their exit. As a result, the following actions were observed: Checking the shelves one by one; re-checking the shelves while a different book is already in hand; picking up the same book as one the subject had just put back; stopping to check the books stacked flat on display; returning the book to shelf unopened; turning pages unnaturally fast; and opening pages at random.

In addition, it was found that different ways exist to perceive different types of sources, and that the subjects judge the sources according to certain standards.

In conclusion, browsing was classified into 5 types, and was defined as follows: browsing is a means of selecting necessary material among many, according to certain standards, while employing every sense available in order to satisfy a certain requirement for information, and whose target remains vague at the outset.

松田千春：慶應義塾大学文学部図書館・情報学科，東京都港区三田 2-15-45

Chiharu MATSUDA: School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo

受付日：2003年4月11日 改訂稿受付日：2003年7月25日 改訂稿受付日：2004年1月4日

受理日：2004年2月14日

- I. はじめに
 - A. 目的と問題意識
 - B. これまでの成果
 - C. 文献から見たブラウジング行動
 - D. 用例から見たブラウジング行動
 - E. ブラウジング行動研究の重要性
- II. ブラウジング行動に関する先行研究
 - A. 利用者調査
 - B. 行動調査
 - C. 先行研究とその特徴
- III. ブラウジングの観察調査
 - A. 調査目的と内容
 - B. 調査方法と手順
 - C. 調査結果
- IV. 探索者の行動
 - A. 行動パターンの存在
 - B. 書架
 - C. 資料
- V. ブラウジングとは何か
 - A. 観察結果のまとめ
 - B. 文献・用例調査結果との比較
 - C. ブラウジングの類型化
 - D. 定義
 - E. 今後の展望

I. はじめに

A. 目的と問題意識

本論文の目的は、ブラウジングの定義と類型化を新たに行うことである。

「ブラウジング」という語の使用には2点の特徴がある。1点目は、一見異なる行為に対し同じ「ブラウジング」という語が用いられている点である。例えば、書架を眺める行為も、本をばらばらと拾い読みすることも、Web ページを閲覧することも、全て「ブラウジング」と呼ばれている。2点目は、「ブラウジング」という語が図書館・情報学以外の文脈でもしばしば使われていることである。

以上2点から、「ブラウジング」が何かを明らかにするためには、既存の図書館・情報学の枠

や、既存の定義の枠にとらわれずにその意味を考える必要がある。

B. これまでの成果

以上の考えを基にした、辞典、新聞記事、Web ページ、他分野の論文からの「ブラウジング」という語の用例調査¹⁾からは以下のことが分かっている。

そもそも「草を食む」という意味であった「ブラウジング」という語は、今では実質、探索者に「情報」と捉えられる限りあらゆるものを対象に使用されている。今や音声メディアやチャンス、情報一般という目に見えないものまで「ブラウジング」の対象とされている。これは、ブラウジングの概念が、原義である草を食むという意味に含まれる「広範な場から必要な部分を選び取る」と

いう要素によって拡大されてきたからである。

そしてこの用例調査の結果から、ブラウジングは、「曖昧さを持つ情報要求を満たすため、利用できる感覚全てを用いて広範で多量な情報源から何らかの基準をもって必要なものを選び取る行為である」¹⁾と定義された。

本論文では、以上の定義を仮定義とする。

C. 文献から見たブラウジング行動

文献調査²⁾の結果を対象、目的、身体運動の観点から以下に要約する。

ブラウジングの定義文中で対象として明記されたものは実はそれほど多くない(第1表)^{3)~35)}。対象として明記されているのは書架、コレクション、図書・文書の3種類であった。これらを対象として言及している研究は用語集と1971年以前の研究に集中しているため、これが外すことのできない対象であり、browsingという語が図書館・情報学で使われるようになった当初からの対象であると確認できる。また、物品だけでなく「環境」もその対象にされている。そして、対象は紙の質感や部屋の様子など視覚的なものに限らないことも分かっている。

目的については、特定の目的はないと明言するものもあれば³⁾、特定の目的を持つとしているものもある。Bates¹⁸⁾は新聞をざっと見ることや帰途でのウィンドウショッピングなどを“目的がないように見えるが本来的には動機のある行動で情報入手の準備の形態である”と説明する。Carmel³³⁾はブラウジングを3形態に分けた上で、ほとんどの(情報探索システムの)ユーザは移り変わるタスクを象徴する一時的目的の中で興味ある情報のスキニングと記憶の回顧を行うと述べる。

身体運動としては、目の動きに関する記述が多く見つかった。各研究者による記述から運動に関する部分をまとめたのが第2表である^{3)~41)}。ここでは「ざっと読む」「拾い読み」「眺め読み」を「目を走らせる」にまとめてある。「スキャン」については「身体の動きとしてのスキニング」³⁵⁾という説明があることから、目や体の移動を伴ってある範囲をざっと調べていくことと解釈できる。

「目を走らせる」、「スキャン」の両者には「速い動き」という共通点があるが、この「速い」とは迅速という意味ではなく、1カ所の通過に関しての速さであると捉えるのが自然であろう。というのも、「ぶらぶら歩く」という急いでいる様子を感じさせない語もブラウジングの動きとして挙げられているからである。

D. 用例から見たブラウジング行動

英語の「browsing」の原義は「動物が硬い植物の新芽や柔らかい部分を食い取ること」であり、限界のない広い対象を漁る行為であるという含意がある^{1), 42)}。

現在使用されている「ブラウジング」という語について、その語の対象も、行動概念も、全てこの原義の2つの要素からの派生であると考えることができる。「固い部分から柔らかい部分を食い取る」という点からは「必要な物を抽出する」という要素が、「限界のない広い対象を漁る」という点からは「全体量の多さ」という要素が挙げられる。例えば、全体量が多いことから、その全てに目を通すためには「ざっと見る」、「ばらばらめくる」といった行動が生まれる。また、必要なものを抽出するために「拾い読み」をし、拾い読みに似た行動として、探索方法が不明確なまま検索するといった行動がブラウジングという語で代表される。

用例調査の結果抽出することができた行動を派生の観点から図化したのが第1図である。用例調査で抽出した、「ブラウジング」として記述された行動は、全て何らかの形で原義の2要素からの派生として捉えることができた。

E. ブラウジング行動研究の重要性

ブラウジングは実際に人間が行う行為である。行為である以上、机上で議論をしているだけでは「それは実際にはどのように行われているのか」という疑問を解決することはできない。

そこに行動としてブラウジングを考察する必要性がある。ブラウジングとは何かを語の用法から考察し、併せて行動面から考察することで、探索

情報探索におけるブラウジング行動

第1表 先行研究の定義によるブラウジングの対象

	日本図書館学会 (1997)	日本科学技術情報センター (1986)	田村 (1996)	ALA (1983)	Harrod's (2000)	Overhage; Harman (1965)	Levine (1969)	Hemer (1970)	Hyman (1971)	Downs (1979)	Buckland (1983)	Bloch; Richins (1983)	Heeter; Greenberg (1985)	Ayris (1986)	Bates (1986; 1989)	海野 (1987)	Bankapur (1988)	Cove; Walsh (1988)	Root (1988)	Ellis (1989)	Dorr; Kunkel (1990)	Saunders; Jones (1990)	Jeon (1990)	Kraut 他 (1990)	Doty 他 (1991)	Poland (1991)	Friedberg (1991)	Carr (1991)	Carmel 他 (1992)	Arthur; Passini (1992)	Chang; Rice (1993)			
引用番号	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
物																																		
書架	◎	○				○	○		◎					○																				
コレクション	△			◎	◎	○	○		○																									
図書・文書	◎				◎													◎	○															○
新聞																																		
学術雑誌			○						○																									
マイクロ画像：資料				◎																														
コンピュータ						○								○	○	○	○																	○
資料そのもの																																		○
関心のある資料・情報				◎																														
区間																																		
検索結果画面			○																															
主題探索																																		
著者探索																						○												
引用探索																																		
目次																																		
脚注																																		
目録																																		
索引																																		
語彙																																		
全文																																		
商品																																		
テレビ																																		
情報一般：特定せず	◎	○																																
環境																																		
インフォーマルコミュニケーション										○										○			○											○
環境の知覚と認識																																		
建築的デザイン																																		
展示的デザイン																																		
位置関係																																		
道を探す																																		
非視覚的対象																																		
視覚的なものに限らない																																		
紙の質感																																		
インクの色																																		
糊のにおい																																		
場所																																		
ショッピングモール																																		
図書館																																		
書店																																		
博物館・動物園																																		
美術鑑賞																																		
街・田舎																																		
性格																																		
特定された対象										△		△					△	△																△
曖昧な対象			○						△		△						△	△																△
全く定義されない対象		○							△								△	△																△

- ◎ 定義中で特定されている対象
- 説明中に登場し、当てはまると分かっている対象
- △ 場合によりそのいずれかが当てはまるもの

第2表 先行研究の定義によるブラウジングの運動

		日本図書館学会 (1997)	ALA (1983)	Harrod's (2000)	Overhage; Harman (1965)	Levine (1969)	Herner (1970)	Hyman (1971)	Buckland (1983)	Tuori (1987)	Cove; Walsh (1988)	Root (1988)	Bankapur (1988)	Geesej; Martin (1989)	Allinson; Hammond (1989)	Carmel 他 (1992)	Belkin 他 (1993)	O'Connor (1993)	Chang; Rice (1993)	越塚 (1996)
引用番号		3	6 7	8	9	10	11	12	14	36	22	23	21	37	38	33	39	40	35	41
身体運動	目を走らせる	◎	◎				△						○							○
	スキャン (Scan)		○							○	○			○	○		○			◎
	一瞥する																		○	
	ページをめくる				○															
	手に取る	○																		
	においをかぐ					○														○
	聴く					○														○
	資料にさらす																			◎
	ぶらぶら歩く					○														
	動きまわる					○					○									
	会議に出席						△													
	会話する						△					○								○
動詞	内容を調べる			◎																
	高速で走査		○																	
	探索する						○		○											
	審査する							○												
	評価する													○				○		
	検索主義															○				
	選択する										○									
形容	迅速ではない																			○
	繰り返しの動き																			○
	連続的な動き																			○

- ◎ 定義中で特定されている対象
- 説明中に登場し、当てはまると分かっている対象
- △ 場合によりそのいずれかが当てはまるもの

明らかにされていると言える。しかし「ブラウジング」を初めから「目についた本を拾い読みする」「新着雑誌・図書に目を通す」と限定しており、ブラウジングとは何かを考えるには不足である。

2. 退館者への面接調査: Willard, Teece (1983)⁴⁴⁾

Sydney Central Library で行われたこの調査は、利用者が特定の資料を求めて来るのか、あるいは何か興味を惹くものを探しに来るのかを確認するために行われた。被験者は図書館から出てくる利用者から無作為に抽出された。

調査結果を3点にまとめると以下のようになる。

- ① 被験者のうち約48%が「ブラウジングするために」図書館を訪れており、特定の資料を探しに来たのは約18%。
- ② 過去にこの図書館で特定の資料の探索に成功していたのは26%、失敗していたのは38.5%。
- ③ 今回の来館は満足だったと回答したのは約62%、不満だったのは10%。

過去の成功率とブラウジングの関係への着目は興味深い、その結果が結び付けられていないのが残念である。また、満足度も来館全体に対しての質問であり、ブラウジングの効果に結び付くものではない。何より、この調査でも何を「ブラウジング」とみなしているかという定義がなく、その内容は曖昧である。

B. 行動調査

ここではブラウジングに限定せず、図書館内での利用者の行動を観察した調査を2つ検討する。

1. 書架での行動の定量調査: Ross (1983)⁴⁵⁾

RossはCalifornia大学のPhysical Science Libraryで13週にわたり515人の利用者を観察している。時間帯と観察地点は無作為に決定され、観察者本人は被観察者の行動の全てがよく見え、かつ目立たない場所に立って自身も必要なものを探しているように装って観察を行った。

この調査では、ブラウジング地点と日時のほか、書架前で過ごした時間、取り出した(remove)資料数、置き換えられた(replaced)資料数と、参考のために、書架から抜き出されたがテーブルや返却箱に残されたrefileが計測された。

この観察の結果は以下の4点にまとめられる。

- ① 取り出し数の平均は3.37冊で2冊以下が約52%を占め、5冊以上が約25%、10冊以上が約4%であった。
- ② 書架で費やす平均時間は6.94分であった。
- ③ 3分以下の短いセッションが約3分の1を占めていた。
- ④ 1冊しか抜き出さなかった利用者と1冊も抜き出さなかった利用者はブラウジングと言えるほどのことを行っておらず、請求記号に従って本を探しに来ただけであると考えられる。

しかし、著者本人も“観察された行動は全体の途中部分である”と認めているように、この数字をそのままブラウジングの平均として用いることはできない。さらに重要なのは、ここで観察されたのは本を動かした数だけであるという点だ。書架や資料そのもの、その他の要素とどのように関わったのか、資料の利用に関する意思決定をどのように行ったのかという質的部分が全く調査されていないため、「ブラウジング」がどのような行動であるかは全く明らかにされていない。

2. 個人利用者の追跡観察調査: 北岡他 (1996)⁴⁶⁾

個人の多目的利用と館内読書の視点からブラウジングコーナーの配置構成を検討する研究において、成人の個人利用者の利用状況を客観的に把握するために追跡観察調査を行っている。

この調査では5館353人の成人個人利用者の入館から退館までが観察され、館内平面図にその行動の軌跡と行為、姿勢、利用時間、年齢層および貸出し件数が記録された。

図書のみ利用者121人の利用時間を図書の選択時間と読書時間に分けた結果から、その利用パターンは以下の4タイプに類型化された。

- ① 選択のみのタイプ。平均11分と短め。

- ② 選択に加え、1～2分程度の立ち読みが見られるタイプ。
- ③ 選択・読書の繰り返しタイプ。1回の選択時間は約5分/回、読書時間は約4.1分/回、繰り返し回数は4.4回/人。
- ④ 10分以下の選択の後、一気に読書を行うタイプ。選択・読書の繰り返し回数は2.9回/人、1回の選択時間は約2.8分/回、読書時間は21分/回の読書中心タイプ。

利用者の利用実態を知る上では大変興味深い研究である。しかし、そもそもの目的が「ブラウジング」を定義することにはなく、利用者一人一人の行為についての詳しい観察がなされていないことから、ブラウジングの行動の詳細はやはり明らかにされていない。

C. 先行研究とその特徴

これまでのブラウジング研究は、「ブラウジング」が何かという定義をしないままに行っているものが多く、その特徴を示していながら証明する実証的調査を行ってきていない。質問紙や面接などの調査も「ブラウジング」をする利用者の割合やその効果⁴⁷⁾、個人の情報探索手法を探るもの^{41), 48)}であり、ブラウジングの定義そのものを検証しようというものではなかった。

そこで、ブラウジングが実際にはどのような行為の連続として行われるのかを明らかにするため、以下の調査を行う。

III. ブラウジングの観察調査

A. 調査目的と内容

この調査の目的は、前述のとおり個人の行動レベルで「ブラウジング」とは何かを明らかにすることである。そのため、この観察調査は定量調査ではなく定性調査で行う。

ここでは2つの理由から図書館と書店で調査を行った。

第一には、Web ページやデータベース利用など、コンピューターと画面を通して行われる情報検索には「ブラウジング」のほかに手段がないためである。また、観察も行いにくく、Web へのア

クセスや移動の様子を調査するならば、ログ分析などの方法を取る方が望ましいとも考えた。

第二には、Web の利用履歴等の研究はこれまでも行われているが、書架を前にして探索者が実際にどのように行動しているのかという調査は行われていないためである。文献で明らかにされない実態の解明には、実際に見て確かめることが第一であると判断した。

また、先行研究からは、いくつかの反省が得られている。それは、動かされた図書数を数えるだけではその他の行動や一連の流れが分からない、滞在の途中を見るだけでは計測値ですら正確な数値になりえない、入館から退館まで観察しても行動の記述を詳しくしなければ行われる行為や行動の全体像は分からないというものである。

そこで今回の調査では、対象者の入館入店から退館退店までに行う行動を可能な限り詳細に観察、記録するという方法を取った。

ブラウジングの代表的な既存定義には、「書架上で本の背表紙を気の向くままにながめ読みしたり、特定の目的を持たずに本を手にとって中身を拾い読みしたりする行為³⁾」、「関心のある資料を、特定のものをではなく漠然と求めて、ファイル中のレコードを通してみること^{6), 7)}」というものがある。しかし、本研究では、既存定義では定義として不十分であるという見地に立っているため、まず館内・店内に入った利用者は全てブラウジングをするものと仮に考える。しかし、返却のみして退館する人と、持込資料で自習する人については、それぞれ返却と自習が目的であり「ブラウジング」は目的としていないと考え、観察対象から外した。ブラウジングとして行われる行動に先入観を持たないために、行動については特に除外項目は設けなかった。ここでは「返却のみまたは閲覧席での自習が目的の利用者以外、全ての利用者が行うのがブラウジングである」という仮定義の下調査を進める。

B. 調査方法と手順

1. 予備調査

本調査を行う前に、二段階の予備調査を行っ

た。一段階目は観察調査が可能であるか確かめるため、二段階目は調査方法を決定するためである。

一段階目では慶應義塾図書館、某市立中央図書館、某駅ビル内書店にて1時間半程度にわたり、訪れる利用者を観察、記録した。この際は、自分は動かずに書架スペースで利用者を装って待機し、訪れる利用者を観察してノート等に記録した。この段階で観察が可能であると判断し、調査方法決定のため次の予備調査に移った。

二段階目の調査は本調査の調査地となった図書館Bで行った。この時は対象者の入館から退館までを追跡する形を取り、録音と館内図を用いて記録し、記録方法を決定した。記録方法については別途述べる。

2. 調査地

a. 選択基準

図書館、書店ともに、追跡を行うのに不自由のない全体の広さ、利用者数、蔵書規模の場所を選択した。その他に、入口付近で待機できる場所があること、書架間が広く、全体の見通しが良いことも条件とした。図書館については、利用者層に偏りが出にくいよう公共図書館を対象とし、フロア数が複数あり移動距離の大きい図書館は被観察者を途中で見失うリスクが大きいため避けた。

目的や環境により行動に違いが生じることも考えられるので、図書館はOPACの有無で2館(有: 図書館A, 無: 図書館B)、書店はビル全体が書店である店舗(ビル型: 書店C)とショッピングビルの1フロアに入っている店舗(フロア型: 書店D)とで2店を設定した。

予備調査時の観察や大学図書館の利用者調査⁴⁹⁾によると、少なくとも大学図書館に関してはOPACを使う利用者は多く、入館すると真っ直ぐにOPAC端末で調査を行い、その請求記号を基に書架に向かう学生も多かった。そのため、OPACの有無で利用行動に何らかの変化がある可能性があると考え、2つのタイプの図書館で調査を行うことにした。

書店については特定の本を探す場合と何かのつ

いでに立ち寄る場合では行動様式に差が出ると考え、ビル型とフロア型という立地の異なる2タイプを調査地とした。その中でも、特定の本を探す利用者とともに立ち寄る利用者がより多く現れるよう、ビル型の中でも規模の大きい店舗とフロア型の中でも入口が特に設けられていないオープンな店舗を調査地とした。

b. 調査地との交渉

実際に見た結果、調査地として適していると思われた所には、研究の要旨と調査目的、調査概要を明記した依頼状を持参して調査の許可をお願いした。許可をいただけたのは図書館、書店各1カ所で、残りの2カ所では、許可はできないが禁止もしないという形での暗黙の了解の下で調査を実行した。なお、図書館に関しては、先に1館で暗黙の了解もできないと断られている。後者2カ所とは調査地を特定できるような記述はしないよう約束を交わしているため、この先4カ所全ての館名、店名は伏せて記述していくことをお断りしておく。

許可をいただけた2カ所でも、観察者が松田本人であるのか誰か別の者も行うのかという点については特に注意深く質問を受けた。調査の性格上、観察者が男性であった場合許可は出しかねたというコメントがあったことも念のため記しておく。

3. 記録方法

一人の人を館内にいる間終始観察するという調査の性格上、紙での記録は難しいと考え、小型マイクとポータブルMDレコーダーを利用して記録を行った。襟元にマイクを付け、隣に立った人にも聞こえない程度の声で録音し、後でそれを記録用紙(第2図参照)に起こしていく。想定される行動は予めコード化した(第3表)。これには文章で喋るよりも時間がかからない、録音を聞く際に聞き取りやすい、万が一被観察者や周囲に聞こえたとしても観察しているということが分かりにくいという利点がある。

また、参考のため、館内・店内の平面図に被観察者の移動の軌跡を記録した。これは被観察者の

情報探索におけるブラウジング行動

第3表 観察調査記録用コード表

基本動作		コード	定義
歩く (Walk)		Wf	早足で歩く。すたすた歩く。
		Ws	ゆっくり歩く。ぶらぶら歩く。
		Wn	書架・コーナー表示を見ながら歩く。
		Wb	書架・棚を見ながら歩く。
止まる (Stop)		Ss	一瞬足を止める。基本的に、歩く途中の動作。
		Sl	止まる。停止。
見る (Look)	書架 (s)	Lss	書架 (背表紙の並び) をざっと見る。ちらりと見る。
		Lsl	書架 (背表紙の並び) をじっくり、丁寧に見る。
	表紙 (f)	Lfs	図書や雑誌の表紙、新聞の1面をざっと見る。ちらりと見る。
		Lfl	図書や雑誌の表紙、新聞の1面をじっくり、丁寧に見る。
	裏表紙 (b)	Lbs	図書や雑誌の裏表紙をざっと見る。ちらりと見る。
		Lbl	図書や雑誌の裏表紙をじっくり、丁寧に見る。
	平積み (w)	Lws	平積みの棚、表紙を見せた書架をざっと見る。ちらりと見る。
		Lwl	平積みの棚、表紙を見せた書架をじっくり、丁寧に見る。
	書架表示	Ln	書架表示、コーナー表示を見る。
その他	Letc	その他の物を見る。メモ、フロアマップ、時計、ポスター等。	
箱や束で	Llt	雑誌・新聞のバックナンバー等から (目的の物) を探す。	
指をかける	F	書架・棚の資料に指をかける。取り出さない。	
取り出す	T	書架・棚から手に取る。	
開く (Open)		Or	適当に開く。
		Os	最初のページから開く。
		Ol	最後のページから開く。
		Ot	目的の所に見当をつけて開く。
		Oc	目次から開く。
		Ox	解説・あとがき等から開く。
		Oi	索引から開く。
読む (Read)	目次 (C)	Rcl	目次をじっくり読む。
		Rcp	目次を部分的に読む。
		Rcr	目次を斜め読みする。目を走らせる。ざっと見る。
	解説 (eX)	Rxl	解説をじっくり読む。
		Rxp	解説を部分的に読む。
		Rxr	解説を斜め読みする。目を走らせる。ざっと見る。
	本文 (T)	Rtl	本文ページ (コミック、写真集含む) をじっと読む (見る)。
		Rtp	本文ページを部分的に読む (見る)。
		Rtr	本文ページを斜め読みする。目を走らせる。ざっと見る。
索引 (I)	Ril	索引 (目録等含む) をじっくり見る。	
	Rip	索引を部分的に見る。	
	Rir	索引を斜めに見る。ざっと見る。	
ページをめくる (Page)		P1	1ページめくる。
		Ps	複数ページを一度にめくる。束でめくる。
		Pf	ページをめくり通す。
		Pt	目的のページ (辺り) を開く。
		Pm	指をはさんであったページを開ける。
閉じる (Close)	→手に持つ	Ch	閉じた後手に持つ・袋に入れる。
	→戻す	Cr	閉じて元の場所に戻す。
	→開き直す	Co	閉じて再び開く。
OPAC を使う		OPw	OPAC の画面を見る・読む。
		OPp	OPAC 画面のページを変える。
		OPe	OPAC に入力する。
	スクロール	OPs1	画面の一番上 (下) から一番下 (上) へ一気に送る。
		OPss	画面をゆっくりスクロールする。確認しながらスクロールする。
		OPsf	画面を素早くスクロールする。

第4表 調査日時と調査人数

調査地	図書館 A	図書館 B	書店 C	書店 D	合計
	OPAC あり	OPAC なし	ビル型	フロア型	
調査日 (2002 年)	10/25 (金)	8/27 (火)	10/14 (祝)	10/18 (金)	平日 6 日 休日 6 日
	10/26 (土)	10/12 (土)	10/16 (水)	10/19 (土)	
	10/30 (水)		10/17 (木)		
	11/ 2 (土)		10/20 (日)		
人数	10 人	10 人	10 人	10 人	40 人

移動範囲や利用した資料の形状を理解しておくことで行動を理解しやすくするとともに、録音を起す際の記憶を助けるという働きも持つ。

4. 本調査

本調査は、2002 年の 8 月末から 11 月初旬にかけて行った。各地点での調査日時を第 4 表に示す。自然な行動を見るために被観察者には調査について知らせず⁵⁰⁾、当人にも周囲にも不審に思われないよう自分も一般的な利用者を装って観察を遂行した。

対象者は図書館書店共に成人を想定したが、図書館の一般書コーナーを利用する中高生も成人として対象に含んでいる。幼児児童の場合は情報探索以前に発達過程など別の問題になると考え対象から除外した。また入場時から複数人だった場合も調査が行いにくいため除外した。

対象者層に偏りが出ないように、平日と休日で人数が半数ずつになるように行った。当日は特に選別することなくタイミングのみに従ってほぼ無作為に対象者を選び、被観察者が退場すると再び入口付近で待機して次の入場者を待つ方法を取った。追跡の途中で対象者を見失った場合のデータは数に含めず、原則として一度退場したら追跡を終了し、後に再度入ってきた場合でも調査を再開することはしていない。

C. 調査結果

1. 調査対象

本調査で観察の対象となったのは、各所 10 名ずつで合計 40 名である。各所の対象者の概要は第 5 表から第 8 表のとおりである。男女比は第 9 表のとおり男性 21 名 (全体の 52.5%)、女性 19 名 (同 47.5%) とほぼ等しくなり、年齢層は第 10

第5表 調査対象概要 (図書館 A)

	調査日	時刻	年齢層	性別	滞在時間
1	10/25 (金)	17:35~18:27	30代	女性	0:44:15
2		18:39~19:05	20代	女性	0:25:40
3		19:15~20:05	60代	男性	0:50:00
4	10/26 (土)	17:23~17:39	30代	男性	0:15:45
5		17:57~19:56	30代	女性	1:59:02
6	10/30 (水)	16:53~18:40	40代	女性	1:47:03
7		17:50~19:41	20代	女性	1:52:25
8	11/2 (土)	15:43~15:48	30代	男性	0:04:07
9		17:41~17:44	30代	男性	0:02:27
10		17:56~18:17	20代	女性	0:20:55

情報探索におけるブラウジング行動

第6表 調査対象概要（図書館B）

	調査日	時刻	年齢層	性別	滞在時間
1	8/27（火）	14:44~14:57	50代	男性	0:12:39
2		15:13~15:17	50代	女性	0:04:55
3		15:24~16:10	10代	女性	0:46:20
4		17:29~17:35	50代	男性	0:06:19
5		17:52~17:55	30代	女性	0:02:18
6		18:01~18:12	20代	女性	0:11:21
7	10/12（土）	12:51~13:37	70代	男性	0:45:35
8		14:52~15:17	20代	女性	0:25:33
9		15:34~16:10	20代	男性	0:36:04
10		16:20~16:27	40代	男性	0:06:40

第7表 調査対象概要（書店C）

	調査日	時刻	年齢層	性別	滞在時間
1	10/14（祝）	16:49~16:55	40代	女性	0:06:24
2		17:21~17:40	20代	男性	0:20:34
3	10/16（水）	13:54~14:15	50代	男性	0:20:46
4		14:39~14:50	20代	男性	0:10:03
5		16:48~17:14	30代	男性	0:24:51
6	10/17（木）	17:19~17:45	20代	女性	0:25:20
7		18:19~18:40	20代	男性	0:20:30
8	10/20（日）	16:25~17:01	20代	男性	0:35:26
9		19:12~19:26	30代	男性	0:15:00
10		19:32~19:55	20代	女性	0:24:38

表のとおり20代（全体の37.5%）と30代（同30.0%）に集中した形になった。

2. 観察時間

各所の総観察時間と一人あたりの平均滞在（観察）時間は第11表のとおりである。図書館Aでは1時間半を超える長期滞在が3名いたために、他の3カ所に比べ際立って平均時間が長くなっている。書店Cでも1時間前後滞在した客が数名いたが、きちんとしたデータを取ることができなかったため数字には表れていない。

3. 調査地と利用傾向

図書館2館、書店2店の間では滞在中の利用傾向の違いが現れた。

図書館Aでは館内の至る所に椅子が設置され、その席数はゆうに100席を超える。そのため資料の閲覧に座席を利用するケースが多く、滞在の長期化につながっている。一方の図書館Bにも座席はあり、その数は雑誌コーナーに16席、児童コーナーに12席、CDと旅行ガイドのコーナーに8席、申請制の閲覧席が16席であった。図書館Aと比較すると格段に少なく、常にほとんどの席が埋まっている状態であったため、図書の利用者が

第8表 調査対象概要(書店D)

	調査日	時刻	年齢層	性別	滞在時間
1	10/18 (金)	14:40~15:09	30代	女性	0:27:03
2		15:50~15:54	20代	男性	0:03:53
3		16:03~16:04	40代	女性	0:02:20
4		16:06~16:10	30代	女性	0:04:43
5		17:39~16:17	50代	男性	0:38:20
6	10/19 (土)	16:34~16:58	50代	男性	0:24:45
7		17時台	20代	女性	0:27:43
8		18:56~19:00	30代	男性	0:03:25
9		19:02~19:15	20代	女性	0:13:24
10		19:25~19:40	30代	男性	0:15:34

第9表 男女別

単位: 人

	男性	女性	合計
図書館A	4	6	10
図書館B	5	5	10
書店C	7	3	10
書店D	5	5	10
全体	21	19	40

座って閲覧をして長期滞在になることはなかった。

また、貸出し冊数の上限が違うことも利用形態に違いを生じさせた。図書館Bの上限が5冊であるのに対し図書館Aでは30点となっているため、図書館Aではどんどん取って館内利用のカートや袋に入れていくといった選び方が多く見られた。

さらに図書館Aでは、貸出し手続き用のカウンターとは別に、必ず一人以上の職員がいる資料相談用のカウンターが館内のほぼ中央に存在したことで、利用者が配架位置の確認やOPACの利用方法などのちょっとした質問をする場面が見られた。これも図書館Bではほとんど見られなかった現象である。

書店では、概してDにはすでに決まった目的のものを見に、Cには探しに来るというように見えた。6フロアある書店Cには1フロアの書店Dの4倍弱の書架があるが、書店Dの対象者が足を止めて眺めた書架数は一人あたり平均3.3カ所、書店Cは3.9カ所と、ほとんど差がない。これは、書店Cではふらふら歩き回るといよりもフロアマップで場所を確認してから特定の分野の1,2カ所で長い間過ごすという滞が多く、書店Dでは「通りすがりに見ていく」という立ち止ま

第10表 年齢層別

単位: 人

年齢層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計
図書館A	0	3	5	1	0	1	0	10
図書館B	1	3	1	1	3	0	1	10
書店C	0	6	2	1	1	0	0	10
書店D	0	3	4	1	2	0	0	10
全体	1	15	12	4	6	1	1	40

第 11 表 観察時間

	総観察時間	平均観察時間
図書館 A	8:21:39	0:50:10
図書館 B	3:17:44	0:19:46
書店 C	3:23:32	0:20:21
書店 D	2:41:10	0:16:07
全体	17:44:05	0:26:36

り方が多かったことによると思われる。また、5分未満の短い時間で購入していく、つまりすでに買うものが決まっていたと思われる購入方法が複数見られたのも書店 D の特徴である。

IV. 探索者の行動

A. 行動パターンの存在

概して、人によって行動パターンがある程度決まっていると言うことができる。

それはまず、目次や文庫本の解説など内容の手がかりとして何を利用するかに顕著であった。例えば、ある人は文庫本を何冊も手に取ったが1冊も開いて中を確認しなかった代わりに裏表紙の解説を必ず読んで判断していった。別のある人は目次に指を挟んで何度も参照し、目的のページを確認している。さらに別の人は毎回必ず時間をかけて目次を確認し、目次のみで本文を確認せずに書架に戻した本も数多かった。

また、ページのめくり方や読み途中の動作にも人により一定のパターンがあるように思われた。概して1秒に1度以上の速いスピードでページを繰る、同じ本を（何度も）開き直して別のところから読み始める、読み途中で書架を見る、毎回初めのページから開く、逆に毎回初めでなく適当に真中辺りから開く、コミックを手にとって開いたや否やどンドン抱えていく等の動作が同じ人について何度も確認された。

どの場所を確認するかということも個人の行動パターンの一つであるようだ。行き先に迷う様子もなく真っ直ぐ雑誌コーナーに向かって同種の数冊を確認して帰った人、入ると真っ直ぐ一般書の新着コーナーへ向かい、そこを見終わると児童書の新着を確認してそのまま帰った人の行動を見る

限り、彼らは彼らが訪れたそこをチェックするのが習慣なのであろうと推測することもできる。

B. 書架

観察結果を行動と対象地で表にまとめたのが第12表である。

a. じっくり見る

書架を1段1段、あるいは1冊1冊をじっくりと見るという動作は40名のうち11名で見られた。

図書館 A で1名なのに対し図書館 B では6名だったということは、図書館 A で OPAC が使用できたことと関連があるように思われる。実際、図書館 A では10人中5人が OPAC を利用している。

書架を丁寧に確認した被験者にはある程度の目的があったと考えられる。特に「…に関するものはないか」という目的がないのであれば見逃さないように1冊1冊を確認するような見方をする必要がなく、「目に飛び込んでくる何か」の期待だけしながらざっと見ればよいはずだからだ。

特定の区間を全冊見る行為は、明らかに探索の目的があることを示している。目的はあるが全冊手に取って見るという方法は手当たり次第、しらみつぶし的な方法で、効率的とは言い難い。この行動を行った被験者は全冊の目次を見てタイトルだけでは分からない内容を確認し、さらに全冊見終わった後に OPAC を使用して、書架で探して見つからなかった「読みたい部分」が今「ない」ことを確認している。

b. 途中で見る

書架から1冊を手にとって後、もしくは手に取った資料を読んでいる途中で書架を見る行動は8人（表中では前と途中に分けてのべ11人）が行っていた。

いずれの場合も自分が手に取ったものが本当に自分の求めているものであるという確信に欠け、まだほかにこれよりも良い何かがあるのではないかという期待、あるいは不安や疑いがある状態の表れであると考えられる。

第12表 観察結果(行動)

単位: 人

		図書館		書店		合計	注・備考
		A	B	C	D		
書架	1段1段じっくり見る	1	6	3	1	11	* 裏表紙の解説を読む
	書架から取り出すが開かないで戻す	1	2*	2	3	8	
	書架から取り出し、開かないで借りる	1				1	
	中を一瞬見ただけで判断	2				2	
	手に取った後・開く前にまた書架を見る	1	4	1	1	7	
	読み途中で書架を見る		2	2		4	
	一度戻した本・CDを再び取る	1	2	1	1	5	
	一度来たコーナーに何度も来る・同じ所を行き来する		1	2		3	
	館内の全書架を見る	1				1	
	特定の区域を全冊見る	1				1	
	特定の雑誌のスペースでかきわけて探す		1			1	
	平積みを見て足を止める	1	0	3	1	5	
平積みそのまま開いてばらばら見て止める				1	1		
目録	書架を探してから/眺めてから見る	1	3	1		5	
OPAC・検索用端末	OPACを使う	5	—	0	—	5	
	入館してすぐに使う	1	—		—	1	
	歩き回った後に使う	4	—		—	4	
	(特定の何かを) 探した後に使う	2	—		—	2	
	長い時間をかける	1	—		—	1	
	OPACのメモを元に探す	2	—		—	2	
二度以上使う	2	—		—	2		
表紙	表紙が見える程度に引き出して戻す	2	2			4	* 雑誌含む
	表紙を見て戻す	1	3	1	2*	7	
	戻す前に表紙を確認	1	3	3		7	
目次	目次を参照して目的のページを見る	1	1	1	3	6	
	何度も参照する	1			1	2	
	目次を見て本文を見るのを止める		1	1		2	
	必ず目次を見る		1			1	
本文を見た後目次を見る	2				2		
解説	裏表紙の解説を読む(文庫本)	1	2			3	
開く	適当に開いて飛ばしながら見る	2	3	6	5	16	
	適当に開いてから初めを開き直す	1	3	1	2	7	
読む	かなり長く読むが最初から読むわけではない	2				2	
	長く読むが途中を飛ばす	3		2	1	6	
	1秒に1回以上めくるような速さ	3	2	5	6	16	
	読み途中で表紙/裏表紙を見る	1				1	
	同じ本を開き直して違うところから見る	1	4	3	4	12	
	何度もめくり通して違うところを見る	2		2		4	
同じ種類の本をいくつも読む			2	1	3		
歩く	目的地がはっきりしているときは脇見をしない	1	1	1	2	5	
	目的以外見ない・立ち寄らない		1		2	3	
	通り過ぎようとして何かを見て足を止める	1		2	1	4	
購入・貸出	店員に聞く			2*	1	1	*データ無1名含む
	メモを元に請求		1			1	
	何冊も見るのが借りずに帰る		3			3	
	中身を見ないで買う				4	4	
	メモだけして買わずに帰る			1	1	2	

c. 繰り返し

同様に、一度戻した資料を再び取るという行為も自分の判断に自信がないことの表れであろう。この場合は、戻した資料が本当に自分にとって利用する必要のないものであるのかという自信のなさであり、再度確認せずにはいられないのではないかと考えられる。

一度来たコーナーに再度来る、行き来するのと同様であろう。

d. 平積み

平積みあるいは表紙を見せた棚の資料に足を止めた人は5人いた。図書館Bでは見られなかったが、これは図書館Bではそのような配架あるいは展示が行われているのが雑誌のみであり、他の調査地に比べ圧倒的に少なかったからと考えられる。

平積みそのまま開いてぱらぱらと見て、そのまま閉じてしまうという行動が一人であったが観察された。目的があって探しているのではない場合、背表紙よりも表紙を見せた配架の方が目を惹くのはほぼ確かである。目を惹いたので素通りするには気が引けて確認してみるものの、もともとその時偶然気になっただけであるため手に取ることまではせず、その場で開いてどんなものか分かる程度に見た後はすぐに閉じてしまったのだと考えられる。

C. 資料

a. 資料を開かない

書架から取り出した資料を開かないで戻した人は、文庫の裏表紙の解説で判断していた2名を除いて6名見られた。そのうち3名は取り出した後表紙を見て戻している。

これは、取り出した時点ではそれが絶対に必要と分かっていたものではなく、中を見る等して判断しようという考えの表れであり、目的としての特定度は低かったと考えられる。中も見ずに戻したということは、表紙装丁を見て「これは自分を惹きつけない」という勘がはたらいたか、好みに合わなさそうである、自分が想像したものとテイストが違ふようだと感じて中を見るまでもないと

判断したと考えられる。

しかし3名中2名が手に取ったものは、もともと表紙が見えた状態で配架してあった図書と雑誌である。雑誌の方は棚にあった状態では見づらかった表紙の内容見出しを見た結果と考えることができる。図書についても、遠目に良いと思ったものが近くで細かい部分まで見てみるとそうではなかったということだったと考えられる。いずれにしても、手に取ってから戻すまで約3秒であり、その判断は瞬間的に行われているということが分かる。

逆に、書架から取り出し、開かないで借りた人もいた。この行動を取った被験者が借りたのはコミックであったが、1巻をすでに読んでいて2巻を借りるというような続き物の場合を含め、中身を確認する必要がないということはあらかじめ目的として特定されていたと考えられる。

b. 高速なページめくり

1秒に1回以上のページめくりも、明らかに内容を確認することが不可能な速さである。しかしそれでもその途中でページを繰るのを止めて読み始める人が実際にいることを考えると、この速さでも探索者に何かを感じさせるものがあるとしか考えられない。探索者の立場から見れば、自分に必要なものがあればこの速さでも目に飛び込んでくだろう、見つけることができるだろうという期待があると考えられる。

c. 適当に開く

従来から「ブラウジング」のイメージとして考えられていた、適当に開いて飛ばしながら見るという行動は16人に見られ、観察中最もよく見られた行動のうちの一つである。

適当に開いて読み始めたものの初めを開き直して読む行為は、予想以上にその本に興味を惹かれたことを示していると思われる。初めは期待度が低いため適当に開き始めて適当に読み始めるが、意外に興味深かったために初めからきちんと見てみようという気持ちになるのかもしれない。

いずれも、適当に開くということは初めからきちんと見るほど興味度あるいは特定度が高いわけではなく、漠然と中身に興味がある状態であると

考えられる。

V. ブラウジングとは何か

A. 観察結果のまとめ

1. 観察結果の分類

今回の観察調査では、対象行動には特に例外を設けず調査対象とした。そのため、観察中に行われた行動のうち、全てがブラウジングであるということが出来ない部分がある。

先行研究の調査²⁾、用例の調査¹⁾の結果と仮定義からブラウジングの特徴と言えるものを7点挙げ、観察調査で得られた行動と照らし合わせたのが第13表である。7点とは、①情報要求に曖昧さがある②利用できる感覚全てが用いられる③(身体または視線が)広範に移動する④必要な物を選び取る⑤何らかの基準がある⑥対象全てを丁寧にみることはしない⑦偶然性がある、の7点である。すでに挙げたブラウジングの特徴と今回の観察結果を対照させることで、先行研究あるいは文中での用例と実際の行為が一致するか否かを確認するのがねらいである。また、ここでの対照はあくまで観察結果から言えることのみで対照させたものであり、観察だけでは分からない探索者の目的などは反映されていない。

①情報要求に曖昧さがあるとは、探索の対象が不明確である、または探索手段が不明瞭であるなど、情報要求に関して何らかの曖昧さがあるという意味である。②利用できる感覚全てが用いられるとは、その都度常に全感覚が用いられるという意味ではない。これは、ブラウジングに際し、視覚だけでなく嗅覚、触覚、直感も用いられるという意味である。④必要な物を選び取るとは、多くのものの中から一部の必要なもののみを選び取るという意味である。⑤何らかの基準があるとは、選び取る際に探索者にとっての基準をもって選び取っているという意味である。⑦偶然性があるとは、選び取るべき何かとの遭遇の際に何らかの偶然性が関わっているという意味である。

以下、browsingの原義に該当する②～⑤を中核的ブラウジングの要素とし、これら全てに該当

する行為を、その要件を満たすとして、中核的ブラウジングであると考え。そして、中核的ブラウジングには当たらないが、中核的ブラウジングの要素のほとんど①、⑥、⑦の要素全てに該当するものを、現在のブラウジングの用例の実態から「ブラウジングである」と認められると考え、広義のブラウジングとする。広義のブラウジングは中核的ブラウジングを内包する。

書架を1段1段じっくりと確認していく行為は中核的ブラウジングと行うことができる。この行動は書架の各部分を丁寧に見ていると言うこともできるが、図書の全体を丁寧に見ているわけではないという意味で、⑥対象全てを丁寧にみることはしないという点については該当するともしないとも言い切れない。そして1段1段を丁寧にみるという行動が偶然性による不確かさをつぶしていると考えられる。しかし、中核的ブラウジングの各要素全てに該当するため中核的ブラウジングと考えることができる。

手にした資料を開かずに判断するというのはブラウジングとは言えない。③広範に移動するという要素が見られず、中核的ブラウジングの要件を満たさないからである。情報要求の曖昧さについて該当するとは言いきれないのには、二通りの状況が考えられるからである。1つ目は初めからその本を使用すると分かっている場合である。この場合は初めから対象が明確であり、曖昧さがあるとは言いがたい。既に中身を見て決定した本の続き巻である場合も同様である。2つ目は、その本を手にした瞬間にその本を利用すると直感的に判断した場合である。この場合は感覚と偶然性に頼った判断となる。いずれにしてもブラウジングとは言いがたいが、書架前で頻繁に見られる行為として挙げるができる。

特定の区間を全冊見る行為は先述のとおり、明確な目的はあるが探索方法が明確でない状態と考えられる。これはO'Connor⁴⁰⁾の“gazing”であり、Chang³⁵⁾らの「探索経路」と「探索内容」についての知識はあるが「正確な場所」がない状態である。Changらはこれをブラウジングに含めており、O'Connorはbrowsingとgazingの区

情報探索におけるブラウジング行動

第13表 文献・用例調査での要素と観察結果の対照

		① 情報要求に曖昧さがある	*② 利用できる感覚全てが用いられる	*③ 身体または視線が広範に移動する	*④ 必要な物を選び取る	*⑤ 何らかの基準がある	⑥ 対象全てを丁寧に見ることはしない	⑦ 偶然性がある	中核的 ブラウジング	広義の ブラウジング
書架	1段1段じっくり見る	○	○	○	○	○	△	×	◎	◎
	開かないで決める	△	○	×	○	○	○	△		
	一度来たコーナーに何度も来る・同じ所を行き来する	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	館内の全書架を見る	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	特定の区域を全冊見る	○	○	○	○	○	△	×	◎	◎
	平積みを見て足を止める	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	平積みそのまま開いて見る	○	○	—	○	○	○	○		◎
	雑誌をかきわけて探す	○	○	○	○	○	△	×	◎	◎
	向きを変えて見ていた書架と反対の書架を見る	○	○	○	○	○	—	○	◎	◎
新着を見る	○	○	△	○	○	○	○		◎	
目録	書架を探してから/眺めてから見る	○	×	×	×	○	—	×		
OPAC	入館してすぐに使う	△	△	△	△	○	△	△		
	OPACのメモを元を探す	○	×	○	○	○	○	×		
	結果表示画面をすばやくスクロールする	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
目次	目次を参照して目的のページを見る	○	×	×	×	○	○	—		
	何度も参照する	○	×	×	×	○	○	—		
	目次を見て本文を見るのを止める	○	△	×	○	○	○	—		
	本文を見た後目次を見る	○	○	×	×	○	—	—		
解説	裏表紙の解説を読む(文庫本)	○	△	△	×	△	○	×		
読む	長く読むが途中を飛ばす	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	1秒に1回以上めくるような速さ	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	同じ本を開き直して違うところから見る	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	何度もめくり通して違うところを見る	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	飛ばし読み、斜め読み	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	同じ種類の本をいくつも読む	○	○	○	○	○	—	○	◎	◎
歩く	脇見をしない、立ち寄らない	×	×	○	×	—	○	×		
	見回しながら歩く	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎
	ついでに立ち寄る	○	○	○	—	○	○	○		◎
他	係員に聞く	×	×	×	×	○	○	×		
	メモを元に請求	×	×	×	×	○	○	×		

* 中核的ブラウジングの要素

- 該当する
- △ 該当するとは言い切れない
- ×
- それだけでは判断不能
- ◎ ブラウジングである

別をしている。両者にこのような違いがあるが、今回の判断基準に照らすと中核的ブラウジングの要件を満たすため、ブラウジングであると考えられる。

平積みを見て足を止めるのは中核的ブラウジングと言える。足を止めた被観察者には、書架を見ながら歩いていた人も書架を見ていなかったのに立ち止まった人もいた。いずれにしても探す意思を持って真剣に探していたわけではなく、まさに視界に飛び込んできたものに惹かれて足を止めたのである。これは serendipity⁵¹⁾ の現象でもある。

1 タイトルの雑誌をかきわけて探す行為は中核的ブラウジングと言える。この場合、数ある雑誌の中から1タイトルを選んでいて興味のある分野があるということは明確である。しかしその中のどの巻のどの記事に興味があるかというところまでは分かっておらず、つまり対象が不明瞭であるためこのような探し方になったと考えられる。これはまさに多くの中から必要な物を選び取る行為であり、手に取らずケースの中でかきわけて探すという方法は全てを丁寧に見ていないという項目に該当する。

目次の利用はブラウジングとは言えない。どのような場合でも③広範の移動には該当しない。また、目次の参照は感覚よりも知識あるいは情報との対照にあたるものと考えられる。ただし、目次を見た感触で本の難易度などの様子を感じ取るということは考えられる。そして目次を見て本文を見るのを止める場合以外は④必要なものを選び取るという要素にも該当しない。

解説を読むことはブラウジングとは言えない。解説を読む時点でその内容について不明瞭な点があることを示していると考えられる。しかし、以下の中核的ブラウジングの要件には該当するとは言えない。②感覚の利用に関しては、ページを開かずには分からない「活字の感じ」などをつかむ場合には該当すると考えられ、また読解するという場合には該当しないと考えられる。③広範の移動については、解説を読む際の読み方に依存する。④多くのものの中から必要なものを選び取る

という要素については該当しないと考えられる。それは、解説から得られる情報は、どんなものであれ、多くのものの中から選ぶという視点ではなくその図書1点を利用するか否かの判断材料であると考えられるからである。

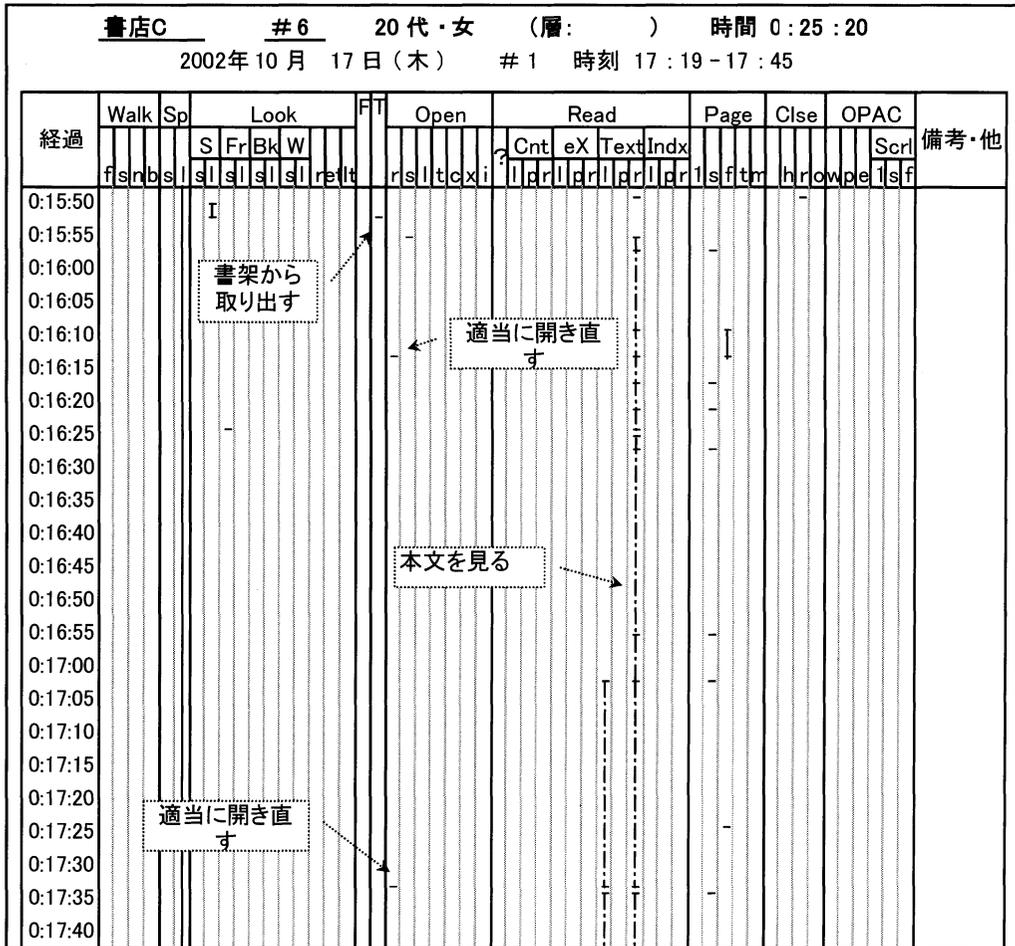
読み途中での開き直し(第2図)やめくり通しは中核的ブラウジングである。これはまた新しい場所を見てみるための偶然への依拠と考えられる。もし明確な目的があるのならばその場所だけ確認すればよいのだから、この行動は目的がないか不明確な場合の行動と考えられる。飛ばしながらか中を確認することは、全てを丁寧には見ないということに等しい。

同種の本や雑誌を何冊も見ること、中核的ブラウジングであると考えられる。この場合、対象が明確だから何冊かを見てそれに関する情報を集めているのか、対象が不明確だから何冊か見て回っているのかの判断を外からするのは難しい。しかし、どの本のどの部分に必要なものがあると分かっている状態ではない点で曖昧さがある。かつ、意識の有無にかかわらず何らかの情報収集が目的と考えられ、資料の中から必要な部分を選び取る行為である。この見て回るものが新着、特に定期刊行物の場合、この行動は新しい情報についていくための行動として知られる新着のチェックに当たる。

誰かと話しながら一緒に本を見る行為は、それだけでは③広範の移動や④必要なものの選取について判断できず、中核的ブラウジングとは言い難い。しかし、その他の項目には該当し、広義のブラウジングと考えることができる。これは先行研究でブラウジングとして挙げられているインフォーマルコミュニケーションや打ち合わせなどの例に類似する(第1表参照)。意図的であるかないかにかかわらず、同じ物を見ながらの自分と異なる意見、発見が期待される行為である。

辺りを見回しながら歩くのは中核的ブラウジングであると考えられる。通りかかったついでに書架を見るという行為は、それだけでは④必要な物を選び取るという要素について判断できないが、広義のブラウジングであると考えられる。両者と

情報探索におけるブラウジング行動



凡例
 - 行為
 [行為の継続
 ■ データ欠損
 —— 継続が確認されている場合
 - - - - 複数の可能性がある場合・未確認の場合
 開始・終了点が不明の場合

第2図 記録例(読み途中での開き直しの例)

も、探索対象も方略も、おそらく意図も不明確で曖昧である。移動しながらであるため、そこにあるそれぞれを丁寧に見ることはない。意図せず歩いている場合には、その場所を通りかかったことも偶然の産物である。しかし同じ歩くという行為でも、脇見をすることもなく真っ直ぐ前を向いて目的地だけを目指すような歩き方の場合はブラウジングを行っているということではできない。

OPACや目録の利用は、原則としてはブラウジングに当たらない。それらの利用自体が探索手段

があることを示し、かつ対象に関してツールを利用できるだけの知識または情報があることも示すためである。しかし、今回調査を行った図書館AのOPACでは地域資料と雑誌、新着資料は「歴史」「趣味」など、提示された言葉から選ぶ検索が可能であった。このように自分で検索式を入力するのではない場合は、見えている選択肢から手がかりを得て探索を行うことも可能になる。こうなるとブラウジングであると言えることができる場合も考えられる。

また、どのような場合でも画面を高速でスクロールする、大量の検索結果の中から選ぶという作業はブラウジングに当たる。

OPACでの検索結果のメモを見ながら書架を歩く場合はブラウジングとは言い難い。その図書館に精通していて配架場所がすぐに分かる場合や場所を尋ねた場合はもちろん、歩きながら自力で探し出そうとする場合にも、感覚というよりも情報や知識が用いられると考えられるためである。

2. 発見

今回の観察調査から、今までに唱えられていない点がいくつか分かった。以下に順に示す。

a. 資料の種類による享受方法の違い

利用する資料の種類によってその内容の享受の方法は異なる。

これまでブラウジングの対象として考えられてこなかった写真集、コミックなどでは一瞬、長くても十数秒でページをめくる場合が多い。この速さは一般書ならば「飛ばし読み」、「斜め読み」、「拾い読み」でなければなしえない速さであり、従来の定義から言えば「ブラウジング」と呼ばれる速さである。しかし、一般書や雑誌など文章のあるものはある程度読む時間がかかるが、写真集や画集のようにほとんど文章のない本や、コミックや絵本のように文字がそれほど長くない本であればその程度でも内容を十分に享受できてしまう。このことは、従来の「読む」と「ブラウジング」の間の中間とも言うべき読書形態が存在することを示している。

また、新聞雑誌も図書とは異なった享受形態がある。新聞にも雑誌にも記事内容を示す見出しがあり、それを見るだけでもどんな内容があるのか、時にはどんなできごとがあったのかまで推測することができる。特に雑誌の場合それが表紙にあるために、それが目次のような役割を果たし、開かなくとも内容について大体の判断が可能である。新聞の場合見出しを追うだけという読み方も考えられるが、本文を拾い読みする「ブラウジング」とはやや異なるものである。

b. 通り過ぎようとして目を留める

通り過ぎようとしてあるもの前で足を止めるという行動も何度か見ることがあった。ある対象者は、OPACのメモに従って訪れた書架で目的の本を見た後、そのコーナーを出ようとしたところで足を止めた。彼女は表紙見せの棚にある本を取ってその場で2分ほど3ページを読み、その続き3ページをばらばらと見て確認すると、近くの椅子に座って11分ほど続きを読んでいった。それは絵本であったが、途中2回飛ばしたページはあったものの、1ページに平均24秒をかけてじっくり眺めていた様子であった。目の端に飛び込んだその絵本は彼女の興味に十分応えるものであったと考えられる。別の対象者は、その直前まで5分ほどいたコーナーを去ってエスカレーターに向かおうとしていたところで何かを見つけ、立ち止まってその場で約10秒書架を遠めに眺めた後、その書架の前まで歩いている。結局、30秒ほど眺めただけで彼はそこでは何も手に取らなかったが、彼にわざわざ書架まで歩かせるだけの何かが彼の目に飛び込んできたことはほぼ間違いないだろう。

このように、歩いて通り過ぎそうになったときにふと全く予測していなかった方面にある何かに気付くということもブラウジングのもたらす結果の一つである。

また、歩いて通り過ぎるだけでなく、ページを繰っている最中にも似たようなことは起こる。それまで10秒程度で数回ページをめくっていた被観察者と、約1分にわたり約2秒おきにページをめくっていた別の被観察者は、何かに気付いてページを戻ると、そこから長めに読み始めた。これも気付かずに通り過ぎていてもおかしくなかった状況である。

いずれの場合もそれまでの移動の速度を考えると気付かずに通り過ぎる方が普通と言えるくらいの状況であったが、彼らは自分の興味のある何かに気付き、通り過ぎずに立ち止まり、確認することができている。このような幸運な偶然が度々起こることがブラウジングが好まれる一因であるように思われる。

c. 判断基準

何冊も手に取って調べるが1冊も借りずに帰るという人がある。書店ならば代金を払わねばならないため判断が厳しくなるのは想像しやすいが、図書館の利用者にも判断基準⁴⁰⁾があることが分かる。その基準が明文化できるようなものかどうかは今回の調査では分からなかったが、少なくとも見れば必要か否か判断できるだけの基準が実際に存在していることはほぼ確かめられたと言っ
てよかろう。

B. 文献・用例調査結果との比較

1. 対象

文献・用例両調査でのブラウジングの対象はほぼ全てとすることができると言えるほど広範だった^{1), 2)}が、観察調査でのブラウジングの対象は当然図書館と書店の中にあるものに限られる。

書架、図書館そのもの、図書、雑誌、新聞、OPAC画面、CDジャケット、店内のポスターやビデオ画面、フロアマップが観察調査で確認できた対象である。図書館そのものについては図書館Aが開館直後であったため様子を見にきたと思われる対象者が2名いた。フロアマップはそのフロアについての知識が不十分で全体構造を知るために見ると考えられ、これもブラウジングに含まれる。

2. 目的

目的はあるが曖昧であると見受けられる人が多かった。1カ所に長くいる場合はその分野に興味がある、もしくはその分野の中で何かを探していると考えられる。その他は、楽しみのため(話しながら二人で本を見た)、場所について知るため(開館直後の図書館の様子見)、あるものについての知識・情報を得るため、新しい情報の入手、暇つぶし・なんとなくという目的での滞在であると見られた。

長く滞在した対象者については、滞在の間にか所かを移動して目的が変わっていったと見られたこともあった。目的の一時性という点で、1カ所での探索でもその過程で情報を得るにつれて変

わることもあろう。しかしまた、図書館や書店を訪れる目的の一つとは限らないということも確かめられた。

目的に関してはほぼ先行研究での定義の目的と一致する。書店に関しては図書館的要素と一般商店の要素の両方を持ち合わせているのが興味深い。

3. 計画性

今回の調査では一人につき1回の探索を見ただけであるため、習慣についてはあまり多くのことは分からなかった。しかし、迷わず新着や雑誌、新聞のコーナーに進むという行動などは習慣的行動であると考えられた。

計画性よりも顕著に見られたのが偶然性への依拠である。これについては、今回調査した範囲では日本図書館学会³⁾が一言述べているのみで、他に触れている文献はない。偶然性に依拠すると言ってもただ受動的に偶然が訪れるのを待つだけではなく、本を何度も開き直す、めくり通すという動作を行うことで「偶然開いたページ」を積極的に作り出していることが分かっている。

4. 手法

手法の有無の判断は、見ているだけでは難しい。一見行き当たりばったりに行っているように見える行動でも、本人がそれを計画して行っていないとは限らない。

目的はあるものの特別に探索計画がなかったと思われるのは、ある作家の文庫を全冊確認した、書架をじっくり眺めたという行為である。目的がないためにいつもの過程をたどったと思われるのは新着図書のチェックと新刊雑誌のチェックであるが、普段の行動も見ない限りこれが習慣的行動とは判断しきれない。

5. 動き

拙稿^{1), 2)}で挙げた動きと観察調査で実際に見られた動きを対照させたものが第14表である。

「じっくり見る」は書架や雑誌表紙を対象に、「ちらりと見る」は資料の中身、歩き途中や読み途

第14表 文献・用例調査での要素と観察結果の対照(動き)

		文 献	用 例	観 察
目の動き	じっくり見る			○
	ざっと目を通す	○	○	○
	一覧する		○	○
	一瞥する	○	○	○
手の動き	手に取る	○		○
	ぱらぱらめくる	○	○	○
	速くめくる			○
	めくり通す			○
	手を止める			○
体の動き	資料にさらす	○		○
	ぶらぶら歩く	○		○
	動きまわる	○		○
	歩きながら見る		○	○
	あちこち見る		○	○
	足を止める			○
調べる	探索する	○		
	素早く調べる		○	
	漠然と探す		○	○
	注意深く調べる		○	○
	内容把握	○	○	
	方法を明確にしない検索		○	○
	目的の情報を探す		○	○
	見ながら探す・選ぶ		○	○
見つける	偶然発見する		○	○
	目の端で見つける			○
	面白そうな物を拾う		○	○
	役立ちそうな物を拾う		○	○

		文 献	用 例	観 察
読む	読み漁る		○	○
	拾い読みする	○	○	○
	試し読み		○	○
	軽読書		○	○
	新着チェック		○	○
話す	会議に出席する	○		
	会話する	○	○	○
	休憩する		○	
食べる	食い取る		○	
感覚	においをかぐ	○		
	聴く	○		
動詞	審査する	○		
	評価する	○		
	選択する	○	○	
	高速で走査	○		
	見直し・復習	○		
	手がかりを得る		○	
形容	視野を広げる		○	
	想を練る		○	
	迅速ではない	○		○
	繰り返しの動き	○		○
	連続的な動き	○		○
	配置で判断		○	
	構造から判断		○	
	空間的アクセス		○	

中での書架の一瞥、表紙、裏表紙、平積み棚などを対象に行われた。ふと気付く、「目の端で見つける」、「偶然に見つける」は平積みや店内のポスター、ビデオ画面など、店内で人目を惹くように工夫されたものでよく行われた。「速くめくる」、「めくり通す」は、これまで言われてきた「ぱらぱ

らめくる」^{11,5)} よりももっと速いページめくりが実際に行われていたことを示す。「あちこち見る」、見回すといった行為は店内に入ってやや広い所に出たとき、新しい階に出たとき、OPACのメモをもとに配架場所を探すときなどに見られた。

C. ブラウジングの類型化

1. 先行研究での分類

a. 海野の分類 (1987)²⁰⁾

海野はブラウジングを対象別に5種類に分類した。

- (1) 資料のコレクションに対するブラウジング
- (2) 1次資料の内容に対するブラウジング
- (3) 2次資料の内容に対するブラウジング
- (4) オンライン検索システムにおける検索結果に対するブラウジング
- (5) オンライン検索システムにおける索引語に対するブラウジング

“1冊の図書の内容に対するブラウジングと図書のコレクションに対するブラウジングは、基本的に区別したほうがよい”という主張による分類であるが、観察調査の結果を考えるとこの分類は不足であることが分かる。

「2次資料の内容に対するブラウジング」は書誌、索引誌の内容、抄録誌の内容、蔵書目録カードなどを対象としている。対象を区別しているが、情報の組織者により指定されたアクセスポイントに従って配列されたものを見るという意味では書架のブラウジングと同じであり、媒体が違うことによる動きの違いが生まれるだけである。実際、2次資料に対するブラウジングは、カード目録のある図書館Bの予備調査でしか見られなかった。そのカード目録を探すことは雑誌のかきわけや目次の参照、OPACでの検索と動きを同じくする。しかも海野本人が“このカテゴリーと第2のカテゴリーの中間的なカテゴリーとして、図書や雑誌の目次に対するブラウジングが言及される場合もある”と述べているように、目次や雑誌の表紙、新聞の見出しなどを対象に行われるブラウジングが該当する項目がないのも弱点である。

また海野は目的別に3つの分類も提唱している。

- (1) 一般的に興味のある情報、有用な情報を何でも良いから求めようとするブラウジング

- (2) 特定の主題ないしテーマに何らかの関係のある情報を何でも良いから求めようとするブラウジング

- (3) 特定の主題ないしテーマそのものの情報を求めようとするブラウジング

(2)と(3)の違いは「あるテーマに関する情報」と「どんなテーマがあるかという情報」の違いであり、(1)がそれ以外ということになる。この(1)の分類は漠然としすぎており、具体的にどのような行動が当てはまるのか推測するのが難しい。また、この分類に従うとブラウジングには必ず顕在的に目的があるということにもなり、全てのブラウジングを分類するには無理がある。

b. Apted の分類 (1971)⁴⁸⁾

Aptedは情報要求の特定性の程度によって(1)“General browsing (一般的なブラウジング)”, (2)“General purposive browsing (一般的で目的のあるブラウジング)”, (3)“Specific browsing (特別の目的を持つブラウジング)”の3つに分類をしている。

順に“買うものや借りる物を決めるために図書を漫然と見渡す行為”, “不特定だが何か有用な情報を発見することを期待して、計画的に、または無計画に資料を探す行為”, “はっきりした探索方略をもたないままに、ツールを使って情報を求める行為”とされているが、これも偶然なされるブラウジングや顕在的には全く目的意識のない「なんとなく」行われるブラウジングを分類するところがない。ブラウジングの対象を図書館の中にある情報源に実質限定しているのも問題である。

また、「図書を漫然と」としているが、今回の観察結果からはその決定にも何らかの基準があり漫然とは言い切れないことが既に示されている。期待も、ブラウジングが行われている限り常に抱かれているものである。また、はっきりした探索方略のないままツールを使うというのも不自然であることが観察の結果から分かる。

c. Celoria の例示 (1968)⁵³⁾

Celoriaは、研究者が研究の過程で行うブラウジングとして目的別に7つの例を示している。7

つの例は (1) 何かを調べるついでに近くにある別のものに目をやる, (2) 楽しみのために資料を眺める, (3) ある資料の大よその内容を知るためにざっと目を通す, (4) 偶然出あったあるテーマに関する資料を少し見てみる, (5) ある事柄について知るために, 関連する複数の資料に目を通す, (6) 最新の情報を得るために, 新しい資料に定期的に目を通す, (7) 自分の研究に示唆を与えるような情報を発見するために, 他分野の資料に定期的に目を通す, である。ブラウジングの多様さを示すには良い例である。しかし, 分類というには尺度がなく, 例示にとどまっている。

d. Hermer の分類 (1970)¹¹⁾

Hermer は 4 種にブラウジングを分類している。その内容は (1) 特定の探索目標はあるが方略の不明なブラウジング, (2) 特定の探索目標を持たず漠然としたブラウジング, (3) 探索のプロセスがパターン化されたブラウジング, (4) 新着や期間展示のような最大限目立つように展示されたものでのブラウジングの 4 種である。目的のないブラウジングと, ブラウジングが行われるように言わば仕組まれた場でのブラウジングを取扱っている点で重要である。しかし, (2) で「漠然と」と一括りにしている点や (1)~(4) が同じ線上に乗っていない点など, これだけでもまだ不足である。

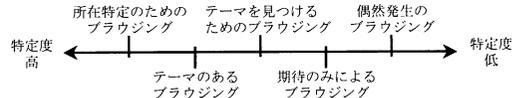
2. ブラウジングの類型化

以上のような先行研究での分類の反省点と今回の調査結果を踏まえて, 以下に目的による類型を提案する。他の視点からの類型化も検討したが, 今回の調査結果を網羅できるものは考案できなかった。

目的の特定度のレベルにより, ブラウジングを以下の 5 つに分類する (第 3 図)。また, この分類と観察結果を第 15 表にまとめたが, 今回の調査は観察のみで探索者の目的までは正確に分からないため, 同じ行動が複数の分類に含まれている部分もある。

(1) 所在特定のためのブラウジング

これは, 対象は明らかになっているがそれがどこにあるのか分からないために行われるブラウジ



第 3 図 目的特定度によるブラウジングの類型

ングについての類型である。対象の形状や方略の有無は問わない。例えば, 特定の 1 冊が図書館のどこにあるのかが分からずに歩き回る, ある事項に関する言及が論文のどこに書かれているのかわからない, 書架の特定の部分にあるはずの特定の 1 冊が見つからずじっくりと書架を見る, といった状況が考えられる。

(2) テーマのあるブラウジング

これは, 「～について」, 「～という条件」というテーマがある場合に行われるブラウジングについての類型である。ここでも対象の形状は問わない。例えば, ルネサンス期の西洋絵画についての本を探す, スピノザの思想について何冊かの本で該当部分を探す, 偶然見つけた花の名前を調べる, 福澤諭吉の書いた本のうちどれを読もうかと手に取って選ぶ, 図書や雑誌新聞の内容を知るために目次や見出しを読んだり本文を拾い読みしたりする, 新しい図書館の構造を知るために館内を一周するといった状況が考えられる。

(3) テーマを見つけるためのブラウジング

2 では既にテーマが決まっていた場合のブラウジングを扱ったが, 今度はテーマを何にするか決めるためのブラウジングである。テーマの大小も方法も問わず, 例えば, 世界史のレポートのテーマを決めるために歴史書のコーナーを見て歩く, 新しく出す写真集の被写体を決めるために多くの写真集の中身を見たり街を歩いたりする, 今晚の献立を考えるために料理の本を見る, などといった状況が考えられる。

(4) 期待と不安のみによるブラウジング

特定の資料を探すわけでもテーマを見つけるためでもなく, 特に目的のないブラウジングである。既に見たように, ブラウジングは常に期待を抱きながら行われるものである。しかしこれは, 「これに関する本はあるかな」という類の期待ではなく, 暇つぶしや気晴らし, 偶然書店の前を通

情報探索におけるブラウジング行動

第 15 表 目的特定度によるブラウジングの類型と調査結果の対照

分類	所在特定の ための ブラウジ ング	テーマの あるブラ ウジン グ	テーマを 見つける ための ブラウジ ング	期待と不 安のみに よるブラ ウジン グ	偶然発生 による ブラウジ ング
文献調査・用例調査・観察調査からの行動例					
見回しながら歩く	○				
館内の全書架を見る	○	○	○		
特定の区域を全冊手に取って見る	○		○		
飛ばし読み、斜め読み	○	○		○	
一度来たコーナーに何度も来る・同じ所を歩き来する		○			
書架を 1 段 1 段じっくり見る		○			
雑誌をかきわけて探す		○			
同じ種類の本をいくつも読む		○			
長く読むが途中を飛ばす		○			
同じ本を開き直して違うところから見る		○			
何度もめくり通して違うところを見る		○			
コンピューターの中身を一覧する		○			
データベース中のデジタル画像を閲覧する		○			
検索結果表示画面をすばやくスクロールする		○			
平積みそのまま開いて見る		○		○	
会議に出席する		○		○	
ウィンドウショッピング		○		○	○
Web ページを閲覧する			○	○	
1 秒に 1 回以上めくるような速さ				○	
向きを変えて、見ていた書架と反対の書架を見る*				○	
新着をチェックする				○	
ついでに立ち寄る				○	
話しながら見る				○	
軽読書				○	
平積みを見て足を止める					○

* ブラウジングでない場合もある行動

りかかったというような理由で書店や図書館に入るときの「何かないかな」といった漠然とした期待のみが探索の動機となるようなブラウジングについての類型である。この期待は探索者が意識していても意識していないものであってもよい。

例えば、新しい店ができたので行ってみる、暇をつぶしてくれる何か面白いものはないかという無意識の期待で書店に入ってみる、新着図書のコーナーを見る、趣味に関する見たことのない本があったので開いてみるというような例が考えら

れる。

また、ここには、あるかどうか分からないが、あったとしたら見逃したくない情報を入手するための行動、例えば新着雑誌での最新情報のキープなども含まれる。

(5) 偶然によるブラウジング

このブラウジングは全くの偶然に、本人の意図のないところで結果的にブラウジングになったというブラウジングを含む。目的は限りなく無目的に近く、あるとすれば本人すら意識していないような潜在的興味であると考えられる。例えば、会計を済ませて店を出ようと歩いていたら目の端で平積み陳列された興味のある分野の本を見つけた、すれ違った人の鞆からはみ出た新聞の見出しで重要な出来事を知った、エスカレーターで移動中に壁のポスターに気付いた、かかっていただけだったラジオから知っている名前が聞こえてはっとしたというような状況が考えられる。

D. 定義

1. 対象

ブラウジングの対象にはもはや限界はないと言える。語源である草を食むことに始まり、図書館等での図書に関する意味、コンピューター画面を対象にした意味、街の様子や店の商品など様々な目に見えるものを対象にしてきたブラウジングは、現在の実態としては目に見えないものも対象とするようになってきている。

そして、ブラウジングの対象は人間 (browser) の周りに存在するあらゆる情報源ということになる。「情報」というからには、それは客観的実在ではなく主観的で受け手志向なものであり⁵⁴⁾、何が「情報」とされるかは受け手によって異なり、よって、何が情報源になるかも個人によって異なることになる。

つまり、ブラウジングの対象は形態としては限定がないが、同じものをとっても人間 (browser) によってブラウジングが起こるか起きないかの違いが生じる。ここに、ブラウジングで得るのは情報であり、ブラウジングが情報獲得の一手法であると言えることができる。

2. 目的

ブラウジングの目的もまた、個人により状況により異なるものである。その特定度あるいは本人による意識度には限りなく幅があり、探索目標として設定されることもあれば、潜在的に存在するのみで本人の自覚としては無目的であることもあり、また探索過程で変化することもある。しかし、「暇つぶし」や「気晴らし」であったとしても、時間をつぶすことや気を晴らすこと（そのための何かに出会うこと）が目的であり、完全なる無目的は成立しないと行ってよいだろう。

また、その特定度にかかわらずブラウジングを行う人間は常に何らかの期待を抱いている。その期待を自覚し、言語化することができた場合は目的特定度の高い探索となり、自覚すらできない場合は探索者本人の認識として「無目的」な探索となる。情報要求を言語化できないとしても、見ればそれが必要かどうか判断できるというのが探索者の状態である。つまり、ブラウジングは見なければ分からないものを見るための手段として効力を奏する。

3. 計画性・手法

ブラウジングにおける計画性とは、半ば習慣のように行われる行為を別として、どのツールをどの順番で、何をアクセスポイントとして利用するかといった細かい計画はなく、あったとしても「歴史のコーナーで書架を眺めよう」、「適当に解説を読んで決めよう」というくらいの漠然としたものであると見受けられる。偶然性に依存した手法がとられるのも特徴である。

また、習慣づけられた行為はそれぞれのもので探索の手法となる。例えば新着図書のチェックのような行動は、習慣づいてしまえばそれ以前に何かを調べる必要もなく、館内でのルートもほぼ決まり、そこに行くという習慣がそのまま新着図書にどのようなものがあるかを知るための手法になる。

ブラウジングの手法には「じっくり」と形容できるものも「大雑把に」「適当に」「行き当たりぱったり」と形容できるものもあり、一概には

特定できない。しかし、理屈で考えれば確認することなどできるはずのない瞬間的な一瞥で何かを見つけたり、判断したりするという手法が現実存在する、これは他の探索方法では見られないまさにブラウジングに特有の手法である。そしてこのようなことが実際に起こるため、探索者は全てを丁寧に見なくとも自分に必要なものは見つかるに違いないという一種の期待を抱き、再びそのような「適当な」行動を行うと考えられる。

4. 動き

目的や手法に様々なものが想定できるため、物理的な身体運動を規定することは難しい。しかし、ブラウジングの中で行われる様々な行為には「広範に動かす」という共通点があり、多くのものの中で必要な部分を選び取る、ある程度の「雑さ」が存在するという性格面での共通点もある。

5. ブラウジングの定義

以上を踏まえてブラウジングを定義すると以下ようになる。

「ブラウジングは、出会わなければ必要か判断できない情報を含む、曖昧さを持つ情報要求を満たすため、何らかの期待を抱きながら、利用できる感覚全てを用いて広範で多量な情報源から何らかの基準で必要なものを選び取る情報獲得の一手法である。」

また、ブラウジングは意図的に行われるだけでなく偶然によって助けられることも多く、それが組織的探索ではたどりつくことのできない「意外な結果」に結び付くと考えられる。それが、ブラウジングが今でも好まれる一因であろう。

E. 今後の展望

1. 調査方法についての問題点

今回新たにブラウジングを観察するという調査方法を試みたが、調査方法の問題点、改善すべき点を以下に大きく4点挙げる。

第一はプライバシーについての問題である。Ross⁴⁵⁾の調査に対し、利用者の行動を無断でのぞき見る行為であり調査方法として適切でない

という批判が上がったように⁵⁵⁾、今回取った手法がプライバシーの侵害と言われかねない方法であるという点について考える必要があると思われる。

今回は、観察の行われる場所、観察の対象者、対象者の利用した資料に関する3点を理由として、プライバシーの侵害には当たらないと判断して調査を行った。1点目は、観察を行う場所が他人の存在しないはずの私的空間ではなく、明らかに自然状態として他人が存在する公的空間だという点である。2点目は、観察の対象となる利用者は推定年齢と性別が記録されるのみで、個人として特定されていない点である。3点目は利用者が利用した資料、店内で見た本については雑誌、新聞、文庫、CD、文芸、自然科学、人文科学というような、探索方法の違いを考慮するのに最低限必要な形状や分類が観察されるのみであり、どのような内容のものであったかを探るものではない点である。

今回、自然な行動を見るために対象者に知らせないという方法を取ったが、自然な行動が失われない範囲で、対象者の協力を得て行うことのできるような方法を考えるべきなのかもしれない。また、どちらの場合でも調査地の理解はやはり必要であると思われる。

第二は記録方法に関する問題である。今回は独り言以下の声量での実況中継を録音するという方法を取ったが、これにはいくつかの欠点が存在する。例えば、状況によっては聞き取れずに「データ欠損」扱いになる部分が出てくる点、録音起しに大変コストがかかるという点はその例である。マーケティングの現場^{52), 56)}で行われているようにビデオ録画を利用できればこの点はいくらか補うことができよう。しかし、先に挙げたプライバシーの問題が深刻化する惧れがあり、また次に挙げる「視線を追う限界」を補いきることはできない。

第三は記録者の問題である。観察者は対象者の「行動」だけでなく、その視線を追って対象者が何をどの程度真剣に見ているのかを捉える必要がある。しかし書架の方を「向いている」からといっ

て必ずしも書架を「見ている」とは限らず、ページをめくり通しているその時にページを見ているとは限らない。よほどの訓練をつまない限り「見ている」と「向いている」、「じっくり」と「ざっと」等を完全に見極めるのはほぼ不可能であるが、これは記録の信頼性に関わる重大問題である。

また、記録者としての能力についても考える必要がある。“調査に適した人物”⁵⁶⁾ かどうかということもそうであるが、観察者は、何を「じっくり」と判断するのかというような対象者の行動をコードに当てはめるための判断基準を調査中変わらず維持する必要がある。これについては最低でも、予めコードの定義を厳しく定めておく、予備調査の際に訓練も兼ねておくという対処しておくべきである。

第四はサンプリングの問題である。調査地をどこにするかから始まり、利用者が一斉に入ってきた場合誰を対象にするか、調査時間帯等の要因で対象者は容易に有意抽出になりうる。被観察者の滞在時間が極端に短かった場合は特に、時間帯が集中してしまわないように注意する必要がある。対象者を見失う可能性があること、対象者の滞在時間は予測不可能であることから、サンプリングは長期計画で行う必要があるだろう。

2. 今後の展望

今回の調査を通じて、実際に図書館と書店で探索を行う利用者の行動が観察されたことにより、これまでの机上の議論では分からなかったブラウジング行動の実態が示された。

これまでの研究では、図書のブラウジングというと文字情報が主なものばかりを対象としていた。しかし、今回同じく「図書」といってもその情報の性格により内容の享受方法も変わるということが示され、ブラウジングと普通の読書の境目も考え直さねばならないことが示唆された。また、その対象も紙媒体だけでなくあらゆるものに広がっていることも確認できた。今後は、Webページ閲覧などコンピュータに関わる「ブラウジング」はもちろん、画像や映像の「ブラウジング」

や一般商店での「ブラウジング」、テレビのザッピング (zapping) についてもより真剣にブラウジングとして対象としていく必要がある。

また、今回ブラウジングを行う探索者はかなり速いスピードでその判断を行っていることが確認できたが、それを可能にしているものについてはまだ明らかにされていない。それは一種の能力であるのか、潜在意識なのか、集中力であるのか、その他何か別のものであるのかを明らかにすることが、ブラウジングをより一層理解することにつながるの間違いはない。また、その一瞬で何を読み取っているのか、もしくは読み取ることができているのかを明らかにするのも重要な課題である。

執筆にあたってご指導いただいた慶應義塾大学文学部図書館・情報学専攻の上田修一教授、並びに関係各位に感謝の意を表したい。

注・引用文献

- 1) 松田千春、「ブラウジング」とは何か：辞書、新聞、Web ページ、論文中での用例調査。Library and Information Science. no. 47, 2003, p. 1-26.
- 2) 松田千春、情報探索におけるブラウジング：その実態と定義。東京、慶應義塾大学、2002, 91 p. 卒業論文。
- 3) 日本図書館学会用語辞典編集委員会編。図書館情報学用語辞典。東京、丸善、1997, 244 p.
- 4) 日本科学技術情報センター。科学技術情報ハンドブック。1986年改訂版。東京、日本科学技術情報センター、1986, 428 p.
- 5) 田村俊作。「情報検索過程」。情報処理ハンドブック。新版。東京、オーム社、1995, p. 841-842.
- 6) Young, Heatsill, ed. ALA 図書館情報学辞典。丸山昭二郎ほか監訳。東京、丸善、1988, 328 p.
- 7) Young, Heatsill, ed. The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago, American Library Association, 1983, 245 p.
- 8) Prytherch, Ray comp. Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book. 9th ed. Brookfield, Vt. Gower, 2000, 787 p.
- 9) Overhage, C. F. J.; Harman, R. J. "Browsing (or Accidental discovery)". Intrex: Report of a Planning Conference on Information Transfer Experiments. Cambridge, Mass., MIT Press, 1965, p. 118-123.
- 10) Levine, Marilyn M. An Essay on Browsing. RQ. vol. 9, no. 3, 1969, p. 35-36, 93.

- 11) Herner, Saul. "Browsing". *Encyclopedia of Library and Information Science*. Vol. 3. New York, Marcel Dekker, 1970, p. 408-415.
- 12) Hyman, Richard J. *Access to Library Collection: Summary of a Documentary and Opinion Survey on the Direct Shelf Approach and Browsing*. *Library Resources and Technical Services*. vol. 15, no. 4, 1971, p. 479-491.
- 13) Downs, Roger M. "Mazes, Minds, and Maps". *Sign Systems for Libraries: Solving the Wayfinding Problem*. Pollet, Dorothy; Haskell, Peter C., eds. New York, R. R. Bowker, 1979, p. 17-32.
- 14) Buckland, Michael Keeble. *Library Services in Theory and Context*. New York, Pergamon Press, 1983, 203 p.
- 15) Bloch, Peter H.; Richins, Marsha L. "Shopping without Purchase: An Investigation of Consumer Browsing Behavior". *Advances in Consumer Research: Vol. X. Proceedings of the Association for Consumer Research 13th Annual Conference*. Bagozzi, Richard P.; Tybout, Alice M., eds. San Francisco, CA, Ann Arbor, 1983, p. 389-393.
- 16) Heeter, Carrie; Greenberg, Bradley S. *Profiling the Zapping*. *Journal of Advertising Research*. vol. 25, no. 2, 1985, p. 15-19.
- 17) Ayris, Paul. "The Stimulation of Creativity: A Review of the Literature Concerning the Concept of Browsing". *Center for Research on User Studies (CRUS)*. Sheffield, University of Sheffield, 1986, 112 p.
- 18) Bates, Marcia J. "An Exploratory Paradigm for Online Information Retrieval". *Intelligent Information Systems for the Information Society*. Brookes, Bertram C., ed. New York, Elsevier Science Publishers, 1986, p. 91-99.
- 19) Bates, Marcia J. *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. *Online Review*. vol. 13, no. 5, 1989, p. 407-424.
- 20) 海野敏. 図書館蔵書に対するブラウジング. *社会教育学・図書館学研究*. no. 11, 1987, p. 13-22.
- 21) Bankapur, M. B. *On Browsing*. *Library Science with a Slant to Documentation*. vol. 25, no. 3, 1988, p. 131-137.
- 22) Cove, J. F.; Walsh, B. C. *Online Text Retrieval via Browsing*. *Information Processing & Management*. vol. 24, no. 1, 1988, p. 31-37.
- 23) Root, Robert W. "Design of a Multi-Media Vehicle for Social Browsing". *Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work*. 1988 September, 1988, p. 26-28.
- 24) Ellis, David. *A Behavioural Approach to Information Retrieval System Design*. *Journal of Documentation*. vol. 45, no. 3, 1989, p. 171-212.
- 25) Dorr, Aimee; Kunkel, Dale. *Children and the Media Environment: Change and Constancy amid Change*. *Communication Research*. vol. 17, no. 1, 1990, p. 5-25.
- 26) Saunders, Carol; Jones, Jack William. *Temporal Sequences in Information Acquisition for Decision Making: A Focus on Source and Medium*. *Academy of Management Review*. vol. 15, no. 1, 1990, p. 29-46.
- 27) Jeon, Jung-Ok. *An Empirical Investigation of the Relationship between Affective States, In-Store Browsing and Impulse Buying*. Tuscaloosa, AL, Graduate School of the University of Alabama, 1990, 117 p.
- 28) Kraut, Robert E.; Fish, Robert S.; Root, Robert W.; Chalfonte, Barbara L. "Informal Communications: Form, Function, and Technology". *People's Reactions to Technology in Factories, Offices, and Aerospace*. Oskamp, Stuart; Spacapan, Shirlynn, eds. Newbury Park, CA, Sage Publications, 1990, p. 145-199.
- 29) Doty, Philip; Bishop, Ann P.; McClure, Charles R. "Scientific Norms and the Use of Electronic Research Networks". *Proceedings of the American Society for Information Science (ASIS) 54th Annual Meeting*. Griffiths, Jose-Marie, ed. vol. 28, 1991, p. 27-31.
- 30) Poland, Jean. *Informal Communication among Scientists and Engineers: A Review of the Literature*. *Science and Technology Libraries*. vol. 11, no. 3, 1991, p. 61-73.
- 31) Friedberg, Anne. *Les Flaneurs du Mal (1): Cinema and the Postmodern Condition*. *Publications of the Modern Language Association of America*. vol. 106, no. 3, 1991, p. 419-431.
- 32) Carr, David. *Minds in Museums and Libraries: The Cognitive Management of Cultural Institutions*. *Teachers College Record*. vol. 93, no. 1, 1991, p. 6-27.
- 33) Carmel, Erran; Crawford, Stephen; Chen, Hsinchun. *Browsing in Hypertext: A Cognitive Study*. *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*. vol. 22, no. 5, 1992, p. 865-883.
- 34) Arthur, Paul; Passini, Romedi. *Wayfinding: People, Signs and Architecture*. New York, McGraw Hill, 1992, 238 p.
- 35) Chang, Shan-ju; Rice, R. E. *Browsing: A Multi-dimensional Framework*. *Annual Review of Information Science and Technology*. vol. 28, 1993, p. 231-276.

- 36) Tuori, Martin Ian. A Framework for Browsing in the Relational Data Model. Toronto, University of Toronto, Department of Computer Science, 1987, 145 p.
- 37) Gecsei, Jan; Martin, Daniel. Browsing Access to Visual Information. *Optical Information Systems*. vol. 9, no. 5, 1989, p. 237-241.
- 38) Allinson, Lesley; Hammond, Nick. "A Learning Support Environment: The Hitch-Hiker's Guide". *Hypertext: Theory into Practice*. McAleese, Ray, ed. Oxford, Intellect, 1989, p. 62-74.
- 39) Belkin, Nicholas J.; Marchetti, P. G.; Cool, Colleen. BRAQUE: Design of an Interface to Support User Interaction in Information Retrieval. *Information Processing and Management*. vol. 29, no. 3, 1993, p. 325-344.
- 40) O'Connor, Brian C. Browsing: A Framework for Seeking Functional Information. *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*. vol. 15, no. 2, 1993, p. 211-232.
- 41) 越塚美加. 文献のブラウジングが研究過程に与える影響. *学術情報センター紀要*. no. 8, 1996, p. 131-142.
- 42) Simpson, J. A.; Weiner, E. S. C. *The Oxford English Dictionary*. 2nd ed. Oxford, Clarendon Press, 1989, 20 v.
- 43) 吉田直美. 医学図書館とブラウジング. *医学図書館員研究集会論文集*. 第16回, 1982, p. 154-162.
- 44) Willard, Patricia; Teece, Viva. The Browser and the Library. *Public Library Quarterly*. vol. 4, no. 1, 1983, p. 55-63.
- 45) Ross, Johanna. Observations of Browsing Behavior in an Academic Library. *College and Research Libraries*. vol. 44, no. 4, 1983, p. 269-276.
- 46) 北岡敏郎, 青木正夫, 竹下輝和. 成人の複合利用からみた公共図書館のコーナー構成とブラウジングについて. *日本建築学会計画系論文集*. no. 486, 1996, p. 61-68.
- 47) Green, Robert J. The Effectiveness of Browsing. *College and Research Libraries*. vol. 38, no. 4, 1977, p. 313-316.
- 48) Apted, S. M. General Purposive Browsing. *Library Association Record*. vol. 73, no. 12, 1971, p. 228-230.
- 49) 豊田雄司. 工学部図書館の利用者アンケート: 武蔵工業大学における事例. *レコード・マネジメント*. no. 40, 2000, p. 50-65.
- 50) 糸賀雅児. "1 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*. 東京, 日外アソシエーツ, 1986, p. 7-44.
- 51) Liestman, Daniel. Chance in the Midst of Design: Approaches to Library Research Serendipity. *RQ*. vol. 31, no. 4, 1992, p. 524-532.
- 52) ENVIROSELL Japan. (online), available from <<http://www.enviroselljapan.com/consult/index.html>>, (accessed 2002-08-23).
- 53) Celoria, Francis. The Archaeology of Serendip. *Library Association Record*. vol. 70, no. 10, 1968, p. 251-253.
- 54) 細野公男. "1 情報検索とは". *情報検索*. 再版. 東京, 雄山閣, 1996, p. 15-38 (講座 図書館の理論と実際, 第5巻).
- 55) Morris, Leslie R. Letters to Editor. *College and Research Libraries*. vol. 44, no. 4, 1983, p. 487.
- 56) Underhill, Paco. なぜこの店で買ってしまうのか: ショッピングの科学. 鈴木主税訳. 東京, 早川書房, 2001, 348 p.