

原著論文

情報探索行動の開始メカニズム：
医学・医療情報の探索実例を通じて

How people initiate information seeking behavior:
Case studies of medical information seeking

國本千裕
Chihiro KUNIMOTO

Résumé

Purpose: This paper attempts to reveal the mechanism through which ordinary people initiate information seeking behavior. Although a large number of studies have focused on information seeking behavior, few studies have discussed how this process starts. The present study identified the mechanism by which this process starts based on an in-depth analysis of how ordinary people initiate information seeking behavior.

Methods: Seven persons who sought medical information for their family or for themselves participated in the study; each person was interviewed between July and September 2005. The participants outlined their information seeking behavior, explaining why and how they started to seek information. This paper examined the results for three participants who agreed to the publication of the contents of their interviews.

Results: The initiation of information seeking behavior was composed of the following three steps: facing the occasion, setting the task, and selecting the information sources. These three steps were linked and organized by the activation of searchers' contexts. First, the activation of searchers' contexts, which is triggered by facing the occasion, prompts the setting of the task. Second, the searchers' contexts are activated again, prompting the selection of information sources. Finally, the selection of actual information sources enables the initiation of information seeking behavior. When people initiate information seeking behavior, they must complete all three of these steps. In particular, the activation of searchers' contexts is mandatory for progressing to the three steps.

- I. 情報探索行動をどのように「開始」するのか
 - A. 「開始メカニズム」への着目
 - B. 先行研究における情報探索行動の「開始」の扱い

國本千裕：慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学専攻

Chihiro KUNIMOTO: Graduate School of Library and Information Science, Keio University

e-mail: chihirok@slis.keio.ac.jp

受付日：2008年12月19日 改訂稿受付日：2010年3月8日 受理日：2010年8月30日

- II. 「開始メカニズム」解明のためのインタビュー調査
 - A. 調査対象としての医学・医療情報の探索行動例
 - B. インタビューの手順
 - C. 情報探索行動の同定
 - D. 分析の方針
- III. 情報探索行動が「開始」に至るプロセス
 - A. プロセスの分析
 - B. 情報探索行動の「開始プロセス」
 - C. 「開始プロセス」が単純化される場合
- IV. 情報探索行動の「開始メカニズム」
 - A. 「開始メカニズム」とは何か
 - B. 文脈の活性化
 - C. 本研究の意義と今度の課題

I. 情報探索行動をどのように「開始」するのか

A. 「開始メカニズム」への着目

本研究の目的は、個人が情報探索行動をどのように始めるのか、その「開始メカニズム」を明らかにすることである。次節にて詳しく述べるが、既存の情報探索行動研究の多くでは、人は情報の欠落を認識し、情報の必要性を認識することで、情報探索行動を「開始」すると考えられてきた。しかし、実生活で何かを知りたいと考えたとき、人は、ある場合にはこれを知るために情報探索行動をすぐさま「開始」するかもしれないが、別の場合にはこれを放置して情報探索行動を起さないというように、対応が分かれることがある。

こうした行動の差異を生む原因としては、個人が何かを「知りたい」と思う気持ちの程度の差、時間的な制約、知りたいことを知るのにかかるコストなどが考えられてきた。しかし、こうした原因が実際にどのように影響し、情報探索行動が「開始」に至るのかというメカニズムの詳細については、現在まで明らかになっていない。本研究では、一般の人々が何らかの問題に直面して、自発的に情報探索行動を起こす場面に着目し、その情報探索行動がどのように「開始」されるのか、「開始」に至るメカニズムを明らかにすることを試みた。

B. 先行研究における情報探索行動の「開始」の扱い

1. 情報探索行動の「開始」段階

既存の情報探索行動研究において、情報探索行動が「開始」に至るメカニズムに焦点を当てた研究はほとんど無い。一例として、利用者志向の情報探索行動研究において、今日に至るまで大きな影響力をもっている Brenda Dervin の研究をしてみる。

Dervin は人の情報を得る行為を意味付与という概念を用いて説明した。彼女は、人は既存の知識では解釈が困難な状況 (Situation) に直面すると、その状況を理解するために必要な知識の不足 (Gap) を認識し、その状況に対して必ず意味付与行為、すなわち情報を得る行為が起きると説明している¹⁾。Dervin は、人の日常生活には、こうした既存の知識で解釈が困難な状況、すなわち意味の不連続性や欠落 (discontinuity) がいたるところに存在していると述べた²⁾。Dervin は人が現実を生き抜くうえで“新しい意味構築を行うことなしに前に進むことはできず”¹⁾、人が生きるうえで何かを経験をするときには“どの瞬間も潜在的に意味付与が行われている瞬間”¹⁾ であると示した。

Dervin の解釈に沿えば、こうした意味の不連続性、すなわち既存の知識で解釈が困難な状況に直面した場合には、人は自然に情報を得る行為を開

始することになる¹⁾。この場合、情報を得る行為を開始する根本には、状況の理解に必要な知識が不足 (Gap) しているという個人の認識が存在する。しかし、この説明の過程において、Dervin はそこへ至るプロセスや具体的なメカニズムに関しては詳しく述べていない。

Dervin と同じく、今日の情報探索行動研究に多大な影響力を及ぼしている Carol C. Kuhlthau は、問題解決のために行われる、個人の情報探索行動の過程に着目した。彼女は、情報探索行動の進展が、問題解決を行ううえで必要な焦点形成のプロセスと重なると考えた³⁾。これを踏まえて、Kuhlthau は情報探索行動を、開始・選択・探究・焦点形成・収集・表現の6段階に分けている⁴⁾。

この6段階モデルに示されているとおり、Kuhlthau は情報探索行動には開始という段階が存在することを明確に認めている。ただし、Kuhlthau はこの開始を“人間が自らの知識の欠落に始めて気付いたり、宿題をやらなければいけないと考えたとき”⁵⁾ であると述べたに過ぎず、いわば、その後が続く各段階と焦点形成への推移における「開始点」としてみなしている。その「開始点」に至るまでに何が生じており、「開始」という段階がどのようなメカニズムで、いかにして働いているのかという点には触れていない。Kuhlthau もまた「開始」のメカニズムを深く掘り下げようとはしていなかった。

Dervin や Kuhlthau に限らず、これまでの利用者志向の情報探索行動研究の多くは、情報探索行動は情報の欠如や不確実性の認識によって開始すると表現している。情報探索行動の「開始」という段階そのものに注目し、これを詳しく解明しようとした研究はほとんど無いといえる。

2. Wilson による「開始」への着目

こうした中で、情報探索行動の「開始」に至るプロセスに、早くから着目した研究者として Tom Wilson がいる。Wilson は、人は情報の欠落や必要性を認識すると必ず情報探索行動を開始するという、80年代以降に主流であった考え方に疑義を呈した。

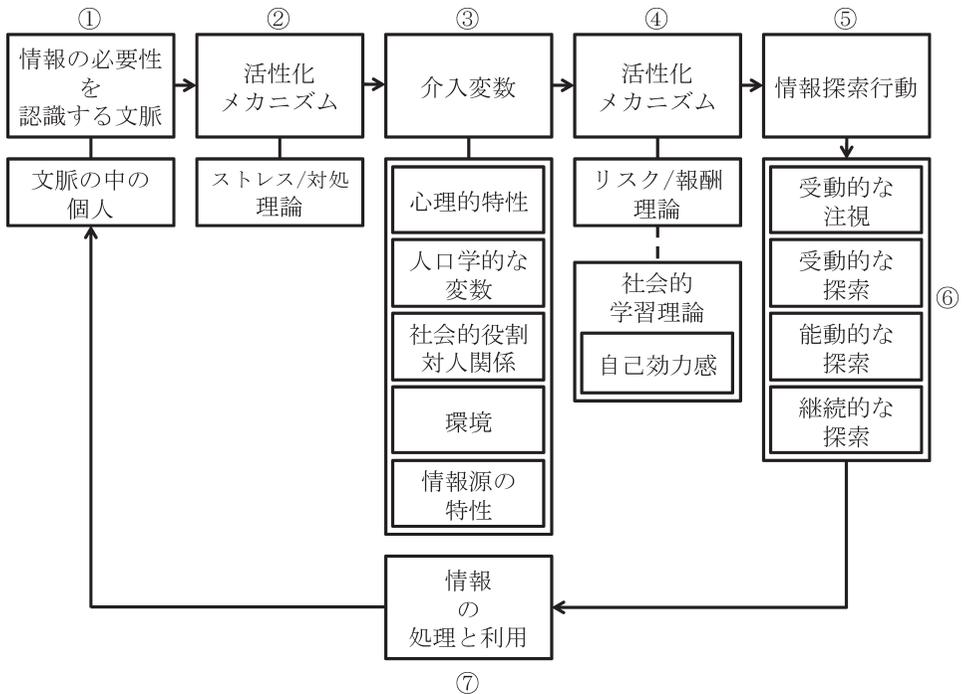
Wilson は、多くの個人が情報の必要性を認識しても、時と場合によっては全く情報探索行動を起こさない、あるいは行動を起こすまでに時間をおく点に着目した⁶⁾。Wilson は人が情報探索行動を開始する原因は、個人をとりまいている文脈 (Context) にあるとする⁷⁾。そして、ある文脈において、個人が情報の必要性を認識し、そこから実際に情報探索行動を開始するまでには、ある種のプロセスが存在するという考え方を示した⁸⁾。

Wilson は“個人がある文脈で情報探索をしようとして決定するまでの間には、一定のプロセスが存在する”⁹⁾ との自らの考えに基づき、個人がある文脈におかれてから実際に行動を起こすまでの過程を第1図にまとめた⁸⁾。なお、第1図の①から⑦の番号は、本論文での説明のために筆者が付け加えたものである。

第1図の各部分の詳細については以下で更に詳しく述べるが、Wilson は、第1図において、人が情報探索行動に至る流れを次のように描いた。①個人がある文脈で情報の必要性を認識し、②そこで活性化メカニズム (Activating mechanism) の後押しが起きる、③これを受けて介入変数 (Intervening variables) が活性化し、④活性化メカニズムによる更なる後押しが起き、⑤情報探索行動の開始を決定し、⑥具体的にどのような情報探索行動を起こすのかという詳細が定まり、⑦最後に情報が処理・利用されて、その結果がフィードバックされ次の情報探索行動に繋がっていく。

第1図において、情報探索行動の「開始」にかかわる過程は、①個人がある文脈で情報の必要性を認識してから、⑤情報探索行動を開始するまでの部分である。以降、本研究では、第1図における、①から⑤までの過程とその説明に着目して、Wilson の情報探索行動の「開始」に対する考え方を見ていくこととする。

Wilson は、人はさまざまな文脈の中におかれているが、そのなかでも、ある特定の文脈 (Context of information need) において情報探索行動の必要性を認識すると考えた⁸⁾。しかし、こうした情報の必要性を認識したとしても、全ての個人がすぐに情報探索行動を起こすわけではない。



第1図 Wilsonによる一般的な情報行動モデル (WilsonとWalsh⁸⁾の図6)

そこでWilsonが注目したのが心理的なストレスである。たとえば、人がある文脈において情報が必要だと認識したとする。Wilsonは、このとき、その人物がどれだけのストレスを感じているのかによって、情報探索行動を行うか否かの意思決定が左右されると述べる⁸⁾。Wilsonは、人間のもつストレスに対処しようとするメカニズムが、情報探索行動の開始にむけた決定を促すために働いていると考えたのである。Wilsonはこのストレス対処のためのメカニズムを、②活性化メカニズムと呼び、第1図の中に組み込んだ⁸⁾。

しかし、個人がどれほど情報の不足に対して強いストレスを感じていても、それだけでは、人は情報探索行動を開始しない。個人が実際に情報探索行動を遂行するにあたっては、その前にさまざまな障害(Barriers)が立ちはだかつており、個人はこれらを勘案してから行動を起こす。

Wilsonは、こうした情報探索行動の開始を決定するうえで、個人が“ストレスへ対処しよう

とする戦略の発生を阻害したり、情報の入手と利用の間に介入したりする”⁸⁾、情報探索行動の開始にあたって勘案すべき要因を、③介入変数(Intervening variables)と名付けて第1図に組み入れた⁸⁾。Wilsonはこの介入変数が働くことで、結果的に、個々の情報探索における“探索過程で選択する情報源の特徴、情報探索行動の特徴、情報処理の特徴など”⁸⁾が決まるものと考えた。

Wilsonは、1996年の論文で介入変数となりうるものを具体的に幾つかあげた。最終的には、それらを大きく五つに分け、1) 個人の心理的特性 (Psychological), 2) 人口学的な変数 (Demographical), 3) 個人のもつ社会的役割や対人関係 (Role-related or interpersonal), 4) 個人をとりまく環境 (Environmental), 5) 利用する情報源の特性 (Source characteristics) に区分して第1図の中に示した⁸⁾。

1番目の介入変数である個人の心理的な特性とは、個人のもつ認知的不協和(cognitive

resonance) の差, すなわち情報が必要なのに足りないという矛盾に対して感じる不快感の差や, 個人の考え方や態度による行動選択の癖 (Selective exposure) などを指す⁸⁾。たとえば認知的不協和による不快感を強く感じる個人は, これを解消しようと情報探索行動をすぐさま開始する可能性が大きい。他方, この不快感を弱くしか感じない人間は, 不快感そのものを無視して行動に至らない可能性が大きい⁸⁾。

2 番目の人口学的な変数には, 探索者の性別, 年齢, 教育レベル, 収入などが変数として含まれる⁸⁾。個人の教育レベルの差は, 探索の前に有する知識の量や, 探索にあたってどれだけの深慮ができるかに影響を与えるし, 個人の収入の差は, 探索にかけられるコストの差となって現れ, 情報探索行動の開始に影響を与える⁸⁾。

3 番目の変数は, 個人の社会的な役割や対人関係である⁸⁾。人が情報源にアクセスするには, その前に他者とのやりとりが必要な場面が多々ある。情報源そのものが人であるという場合も多く, こうした場合にはこの第3の変数が大きく影響する⁸⁾。たとえば, ガン患者の場合には, 診察で何か知りたいことがあったとしても, 診察時の医師の接し方の善し悪しや, 診察時に他の医療スタッフが同席するか否かによって, 必要な情報をうまく得られなくなることが分かっている⁸⁾。

4 番目の環境には, 個人のもつ時間的な制約, 地理的な制約, 国による文化的な差異などが含まれている⁸⁾。過去の研究では, 探索にあたってどれだけの時間的な猶予があるか, 居住している地域が都市部なのか, 地方部なのかによって, 最終的に得ることのできる情報の総量, より具体的には, 探索で得られる情報源の種類の高さや, 情報の質などに差が生じていた⁸⁾。

5 番目の変数, 利用する情報源の特性とは, 個人が情報探索行動を行う時に利用しようとする情報源のアクセスのしやすさや, その情報源の信頼性, 入手経路の特徴に関するものである⁸⁾。情報源によっては入手に時間やコストがかかるものがある。個人は情報探索行動を開始する前にアクセスの可能性について十分考慮する必要がある。人

によっては, 実際に行動を開始する前に, その情報源が信頼できるものかどうかや, どのような経路から入手できるのかといった考慮も行われる⁸⁾。

これら5種類の介入変数は, 個人が情報の必要性を認識してから, 実際に行動に踏み出すまでの過程に介入して, 情報探索行動の開始に少なからず影響を与えるものである。Wilson は, 情報探索行動の開始をあるときには妨げ, あるときには促進する諸要因を介入変数というかたちで列挙したといえる。

Wilson はこうした介入変数を認識したうえで, さらに人が実際に行動を起こすには, リスクや報酬を考慮することが欠かせないと考えた⁸⁾。得ようとする情報が現時点でどれほど必要なのか, 情報が不完全なままに行動した場合には何か損害を被るのか, 情報の入手可能性やそれを利用するコストはどれくらいなのか, といったリスクや報酬に対する考慮そのものが, 情報探索行動の開始を促すために働くと考えたのである。Wilson はこれを, 第1図に④活性化メカニズムとして表した。Wilson 自身は, 第1図の④活性化メカニズムに関して次のように述べた⁸⁾。

ニーズを決めてから, そのニーズを満たすための行動を始めるまでの間には, さらなる仲介ステージが必要であることを示唆した。その仲介をするものとして, ここに, リスク/報酬理論, 社会的学習理論, そして自己効力感の概念を提示した。

すなわち, Wilson は, 先に第1図の中に示した「ストレス/対処理論」を用いた②の活性化メカニズムとはまた別の新たな段階として, 「リスク/報酬理論」に基づいた④の活性化メカニズムが必要だと示唆したのである。

Wilson はさらに “どの情報源を探索するかを決定するうえでは, このリスク/報酬への考慮が関係してくる”⁸⁾とも述べ, 情報源の決定という段階に, 「リスク/報酬理論」が関与することを指摘している。探索者はこの第1図の④の場面

で、自らの経験を元に最もリスクが少なく、最大限の報酬と満足感を得た情報源を選択する。Wilson は、このとき、個人が行う情報源の選択と意思決定に大きく影響を与えるのものとして、社会的学習理論における自己効力感の理論をあげて、次のように述べた⁸⁾。

たとえば、探索を行う個人が、ある情報源を使うと有効な情報を得られることに気づいているとする。しかし、彼もしくは彼女の能力では、その情報源に適切にアクセスできない、あるいは適切に探索を遂行できないと考えていたとする。このような場合には、その情報源を利用し損ねる場合もありうる。

自己効力感の理論は、“人間の思考・感情・行動は、その人の持つ自己の能力への確信の程度（自己効力感）によって左右される”¹⁰⁾ という理論である。前述したとおり、Wilson は④の活性化メカニズムの場面において、個人は最もリスクが少なく、最大限の報酬と満足感を得た情報源を選択すると述べた。彼は、個人がその意志決定を行う背景には、さらにもう一段階、こうした自己効力感の理論の影響がある可能性をここで示唆したのである。

Wilson は最終的にこのモデルについてまとめた際、基本的には“ストレス/対処理論は情報ニーズを満たす行動を起こすという意思決定に、リスク/報酬理論や自己効力感の理論は情報源の選択に関係している”⁹⁾ と述べた。まとめるなら、情報探索行動が開始するまでの段階を描いた Wilson のモデルは、ある特定の文脈におかれた個人が、そこで情報の必要性を認識し、行動を起こすか否かをストレスを斟酌して決め、行動を阻害あるいは促進するものについて考え、最終的に最もリスクが少なく報酬が多く得られる情報源を選択して、情報探索行動を起こす、という5段階の過程で描くことができる。Wilson は、人が情報探索行動を「開始」するまでの間に、こうした複雑な過程が何段階も存在するはずだということを1996年の論文の中で示した。

Wilson のモデルについて特筆すべきは、情報探索行動が「開始」に至るまでに、こうした複雑なプロセスが存在することを指摘した点である。前述したとおり、これまでの利用者志向の情報探索行動研究では、人は情報の欠如や不確実性を認識することで、情報探索行動を開始するとされてきた。この考え方に基づけば、人は情報の必要性を認識した時点で、いわば自然に情報探索行動を「開始」することになる。つまり、情報の必要性の認識と情報探索行動の開始はほぼ同時に起きていると捉えられ、必要性の認識と行動の開始の間にはプロセスらしきものは存在しないことになる。そして、この前提に従えば、情報の欠如や不確実性を認識した場合には、その時点で、全員が即座に等しく情報探索行動を開始することにもなる。

しかし、現実には情報の必要性を感じた者が、情報探索行動に至るか否かには個人間で大きな差が生じており、この前提は必ずしも全ての人間にあてはまるというわけではない。Wilson はこの点をふまえて、情報の必要性の認識から行動の開始までの間には、何らかのプロセスがあると考えた。情報の必要性を認識した後も、個人の行動に大きな差が生じるのは、この行動の有無の差を生む、複雑なプロセスが存在するためであると考えたのである。こうした「開始」に至るまでのプロセスの存在を初めて認めたという点が、Wilson の評価すべき点である。

一方で、Wilson のモデルには説明不足に起因する批判点も幾つか存在する。第1点は Wilson が第1図の②に示した、「ストレス/対処理論」と、③に示した介入変数の区別について十分に説明できていないという点である。

Wilson 自身も言及しているが、②の「ストレス/対処理論」は、実は、③の介入変数にも含まれる個人のもつ心理的な属性と深くかかわっている。Wilson は、本文中で、医学・医療情報を求める個人には、大きく分けて二つのタイプがあるという事例を示した⁸⁾。一方は、何か出来事が起きる前に、事前に大量の情報を得ることを好み、情報量が多い方が安心するという属性をもつ監視

者 (Monitors) である。他方は事前に得る情報が少ないことを好み、情報量が多いとストレスを感じる鈍感者 (Blunters) である。Wilson は、

鈍感者 (Blunters) の場合、健康に関する情報への関心を無視することで、ストレスに対処していた。このことは、個人の性格 (personality) が—それはひょっとしたら、性格と他の要素とが繋がったものかもしれないが—情報探索行動に抵抗したとも推察される。

と述べている⁸⁾。

上述した鈍感者 (Blunters) の例の場合、情報探索行動を「開始」するか否かを左右しているものは、ストレスに対処するメカニズム (②活性化メカニズム) ともとらえられるし、情報の大量インプットを好まないという個人の心理的な属性 (③介入変数) であるともとらえられる。②「ストレス/対処理論」に含まれている「ストレス」と、③介入変数の1番目に提示されている「個人の心理的な特性」すなわち“情報が必要なのに足りないという矛盾に対する不快感の差”⁸⁾の区別は困難である。ここでの不快感をすなわちストレスと考え、②のストレスと、③に含まれる心理的特性の不快感との間には明確な差異はない。

Wilson はモデル中で②「ストレス/対処理論」と③介入変数をあたかも別段階にあるもののように分けて提示しているが、説明を読む限りでは両者の区別は明確ではない。第1図の②に提示されたストレスと、③に提示された介入変数の一部である個人の心理的特性とが、根本的に同じものなのか、それとも違うものなのか、両者にどのような違いがあるのかについて明確な説明が不足しており、相互の関係が不明である。

第2点は、Wilson が、第1図の③に示した介入変数と、④に示した「リスク/報酬理論」の両者の関係を十分に説明できていない点である。第1図の④で提示された「リスク/報酬理論」は、現時点でその情報がどれほど必要なのか、情報の入手可能性やそれを利用するコストはどれくらい

のかといった点を考慮するものであった⁸⁾。しかし、第1図の③で示された介入変数の一部が、④のリスクとどのように関与しているのかという点について Wilson は明確に述べていない。

たとえば、Wilson が介入変数として4番目にあげた、個人をとりまく「環境」には、時間、地理的な差異、国による文化的な差異、などが含まれている。しかし情報探索行動にかけられる時間は、それ自体が既に情報探索行動の「開始」を左右するリスクそのものである。Wilson は③の介入変数の説明において、“時間が不足している場合には患者と医師との間で情報交換が少なくなる”⁸⁾という例をあげているが、このときに、④の「リスク/報酬理論」はどのように働くのか、すなわち、時間が不足していることが、探索者のリスクに対する考慮をどのように左右したのかについては具体的に示していない。

Wilson のモデルでは、こうした介入変数とリスクの関係性について、詳しい説明が不足している。③の介入変数と④の「リスク/報酬理論」を別のもの、別のプロセスとして、分けて配置した理由は何かという点にさらなる説明が必要だといえる。

批判の第3点は、第1、第2の批判点を別の観点から論じ直したともいえるが、そもそも Wilson は介入変数の全体としての役割や位置づけについての説明を十分にしていない点である。Wilson は、介入変数について説明する際、その介入変数の中身を見た場合に、個別にどのようなものが存在しうるのかを中心とした議論を展開した。しかし、最終的に介入変数全体が、情報探索行動が「開始」に至る過程でどのように働き、どのようにその役割を果たすのか、つまり、介入変数全体の機能についての説明は十分になされていない。

介入変数をモデル内でどこに位置づけるのかに関しても、Wilson は“ストレスに対する適切な対処戦略として情報探索行動を見出して (identification) から、実際の情報探索行動に至るまでの間の、一体どこにおくべきかその位置づけが難しい”⁸⁾と述べており、その位置づけは明確ではない。実際、批判の第1点と第2点でも述べ

たように、Wilson の③介入変数の描き方は、②と④の活性化メカニズムとの区別も曖昧である。Wilson のモデルにおいては、介入変数が情報探索の「開始」に至るまでの過程で、どのような役割を果たすものなのか、そして、「開始」に至るまでの過程のどこに位置づけるべきものなのか、その両方について不明確なままに終わっているといえる。

最後に、第1図については、各部の名称のつけ方にも若干疑問が残る。第1図で描かれた②と④の「活性化メカニズム」なる部分は、名称こそ「メカニズム」とついているものの、個人が特定の文脈におかれてから、実際に情報探索行動が「開始」するまでの間に働く、恒常的な仕組みや、文脈と情報探索行動の関係を明確に表現したものではない。ちなみに Wilson は、この②と④の「活性化メカニズム」の部分について、後年の論文で「ストレス/対処理論は、情報ニーズを満たすための行動を起こすという意思決定に関係する一方、リスク/報酬理論と自己効力感の理論は、探索する情報源の決定に関係している」と述べたものの、これ以上の詳細については説明を残していない。第1図の②と④は「メカニズム」と名称をつけられるほど完成したものとはなっていないといえる。

これらの点から、総じて、1996年に提示された第1図の Wilson のモデルは、「ストレス/対処理論」や「リスク/報酬理論」、介入変数といった個別の部分で見た場合にはそれぞれの完成度や存在意義は高い。その一方で、こうした部分の全体に対する役割や、位置づけや、相互の関係性といったものが十分に説明されずに終わっている。とりわけ、情報探索行動の出発点であるはずの文脈と、実際に「開始」した情報探索行動との間にある関係性については、最後まで不明瞭なままであった。Wilson のこのモデルは、情報探索行動が「開始」に至るプロセスにおいて、恒常的に働く「開始メカニズム」という点で見れば未完成的モデルだったといえることができるだろう。

したがって、本研究は Wilson の、1) 人の情報探索行動は情報の必要性や欠如を認識したのみで

は始まらず、2) 情報探索行動が「開始」に至るまでには複雑なプロセスが存在する、という示唆自体は価値あるものとしてこれに則った。一方で、Wilson が提示した第1図のプロセスモデルに関しては、「開始メカニズム」の観点から見た場合には未完成的なものとして一端廃した。Wilson 自身がその働きや位置づけを明確に提示しなかった介入変数などの概念についても、一端白紙に戻すことにした。Wilson の提示した枠組みに沿って、あらかじめ文脈を介入変数に細分化する、あるいは、情報探索行動の「開始」に至るプロセスを細分化する試みも行わなかった。これは Wilson のモデルを省みた結果、情報探索行動の「開始メカニズム」を見る場合には、文脈から生じる部分に注視して、これを細分化しようと試みたり、「開始」に至るまでの過程を細かく段階化しようとするのは、かえって逆効果だと考えたためである。

本研究では、まず個人がおかれた文脈全体に着目し、その文脈にどのようなものが含まれているのかに着目した。そのうえで、情報探索行動に至るまでの「全体」の過程において、文脈に含まれるものがどのように働いたのか、というその働き方や、位置づけに注目した。これは、Wilson の研究においては、情報探索行動の出発点であるはずの個人がおかれた「文脈」と実際の「情報探索行動」との関係が不明瞭なままだったためでもある。文脈には、そもそもあらゆるもの、すなわち Wilson が指摘したような個人の心理的特性から、知識やスキル、社会的な関係、経済状況まで、実にさまざまなものが包含されている。本研究では、こうした個人をとりまく文脈がどのような理由で活性化し、情報探索行動の「開始」を促す役割を果たしているのか、その働きこそが「活性化メカニズム」といえるのではないかと考えて、この活性化のメカニズムをモデル化しようと試みた。そのうえで、最後にこうした文脈の活性化のメカニズムを一から見直し、Wilson が1996年の研究において構築したプロセスモデルとの比較を行う。それによって、最終的に、本研究で構築した「開始メカニズム」の位置づけとその研究意義

を考察する。

II. 「開始メカニズム」解明のための インタビュー調査

A. 調査対象としての医学・医療情報の探索行動 例

情報探索行動の「開始メカニズム」を解明するために、2005年7月から10月にインタビュー調査を実施した。インタビューの対象者は、1) 医学・医療に関する疑問・問題を抱えた経験があり、2) その疑問や問題を解決するために情報探索行動を行った経験をもち、3) 医学や検索に関して専門的な教育を受けたことのない一般人である。最初にこの条件に合致した人を1名見つけ、人づてに該当者を紹介してもらう方法で対象者を選んだ。参加の同意が得られた7名に対してインタビューを行い、公開の合意がとれた患者本人2名（この2名をそれぞれX、Zと表記する）と患者家族1名（この1名をYと表記する）の合計3名のデータを本論文では利用する。

今回のインタビューでは、対象とする情報探索行動を医学・医療に関するものに限定した。その理由は以下の3点による。第1に、一般人が行う情報探索行動のうち、趣味や旅行など、日常生活に密着した生活情報の探索行動は、ごく単純な事実検索が多くなり、「開始」に至るまでのメカニズムが分かりづらい可能性がある。これに対して、医学・医療についての情報探索行動は、より詳細かつ複雑な探索が長期に渡って行われる可能性が高い。そのため、情報探索行動の「開始」に至るメカニズムを解明するうえで、興味深く、内容の濃い事例が豊富に収集できると考えた。

第2に、医学・医療情報を探索する過程は、急な発病や症状悪化など、参加者をとりまく文脈が頻繁に変化する。探索者はこうした変化の詳細や、その変化が情報探索行動にどのように影響したのかをよく記憶している可能性が高い。参加者が情報探索に至る過程をどのように認識し、かつ、それが実際の情報探索行動の「開始」にどのように影響したのかを知る上では、記憶が鮮明な事例であることは重要と判断した。

第3に、医学・医療に関する情報は、かつては医学・医療についての専門知識や特別な検索技術のある専門家以外には探索が難しい主題領域であった。しかし、現在ではインフォームド・コンセントの高まりや、患者図書室を設置する気運の高まりを受けて、この主題に対する関心が高まりつつある¹¹⁾。酒井らは、2008年に日本全国の15歳から79歳の男女1,200名を対象とした質問紙調査を行った¹²⁾。その結果、医学・医療情報の特別な専門知識を持たない一般人のうち、実際に医学・医療情報を探索した経験があると答えた者は52.2%と半数以上を占めていた。近年のインターネットの普及を受けて、これまでは入手し辛いと言われてきた医学・医療情報を、一般人が積極的に求めつつあることのひとつの示唆といえる。これらの状況をふまえて、医学・医療といった主題領域に今こそ注目すべきであると考えた。

B. インタビューの手順

本調査に入る前に、質問項目の確定を目的としたプレ・インタビューを行った。このプレ・インタビューは、介護に関する情報を探したことのあつた1名を対象に行つた。プレ・インタビューに協力した参加者は、本調査には参加していない。

プレ・インタビューでは、参加者に、一番最近で情報探索を行った事例を一つ思い出してもらい、その情報探索行動の詳細を聞き出した。その際、最初にその情報探索行動の全過程を聞き出して参加者の記憶を鮮明にした後に、情報探索行動の「開始」に焦点を絞って聞き出しを行うと、「開始」プロセスについての回答が円滑に進むことが分かつた。これは、1) インタビューを2段階に分けて間に休止を挟むことで、結果的に参加者も調査者も思考が整理され、発言の矛盾点などに気づきやすくなること、2) 情報探索行動の全過程と「開始」のプロセスとを続けて一度に聞き出すと参加者が疲労してしまい、回答が曖昧なものになりやすいことがその理由である。

以上より、前半の情報探索行動の全体像を聞き出すインタビューと、後半の「開始」プロセスについて詳しく聞くインタビューは、一度に行わず

に、日を空けて実施することに決めた。さらにプレ・インタビューの結果から、後半の情報探索行動が「開始」に至った過程を聞き出すための質問項目は、ある程度構造化が可能であると判断して、質問項目の設定を試みた。

前半のインタビューでは、具体例叙述法(Critical Incident Technique)を参考に、“ある個人がある行為を達成するまでの過程を時系列的に追うことで、その行動事例を収集”¹³⁾するための聞き出しを行った。ここでは、参加者の情報探索行動の全体像を明らかにするために、まず、今までに自分や家族、身近な人の医療や看護に関して分からなくて困ったことを具体的にあげてもらった。ここで、参加者が実際にどのような問題に直面したのかを明らかにした。つぎに、そのなかで実際に人に何かを相談したり、調べるなどの行動に至ったものがあるかを問い、彼らがどのような情報探索行動を行ったのかを聞き出した。

なお、インタビューの段階では、情報探索行動をあえて広く定義し、探索者に対して、何を情報探索行動とみなすかを事前に示すことはしなかった。今回のインタビューの対象者は、情報検索の専門家でも医療の専門家でもない一般人であり、最初から厳密に定義した限定的な行動を聞き出すよりも、情報探索行動と考えるものを幅広く挙げさせたほうが、より豊富なデータが得られると考えた。そのため、このインタビューの段階では、参加者自身が何かを調べたり、何らかの情報を得た経験として思いついた行動は、すべて情報探索行動とみなした。ちなみに、本調査では、人への相談といった行動も、人という情報源に対する情報探索行動であるともみなしている。インタビューの時点では、テレビを偶然見た、偶然新聞で見かけた、たまたま知人から噂を聞いた、などの形で情報を得た場合も、全て情報探索行動として広くとらえた。

前半のインタビューが終了した時点で、聞き出した情報探索行動の流れをまとめた簡単な一覧表を作成して参加者に提示し、時系列の誤りや、調査者の認識の誤りを修正してもらった。調査者が気づいた参加者の発言の矛盾点や、発言が不明確

な点についても再確認し、互いに認識のズレがないように注意した。

後半のインタビューでは、半構造化インタビューを行い、情報探索行動が「開始」した理由と、そのときの状況を明らかにした。ここでは個々の情報探索行動が「開始」に至る過程に焦点をあて、前半のインタビューで聞き出した情報探索行動の一つひとつについて、以下の4点を尋ねている。実際の質問項目は、付録1に記載した。

- 1) 情報探索行動が必要だと感じたきっかけ、直接の原因
- 2) 情報探索行動を「開始」した段階での、感情や知識、目標、考慮事項(例：時間的な制約やコスト、労力など)
- 3) 情報探索行動の「開始」を後押ししたものと、それが後押しになったと考える理由
- 4) 情報が必要だと自覚しながら、実際には情報探索行動を「開始」しなかった経験がある場合には、そのとき「開始」しなかった理由。さらに、「開始」した事例との差異は何か。

前半の時系列インタビュー、および後半の半構造化インタビューの内容は、参加者ごとに全てスクリプトに書き起こした。発言内容は、分析前にある程度の長さで切り分け、発言箇所を識別するための発言番号を付与した。

C. 情報探索行動の同定

インタビューの段階では、参加者自身が、実際に人に相談したり、何かを調べたり、情報を得たとして挙げたものを、全て情報探索行動とみなして幅広く拾い上げた。これに対して、分析段階では、スクリプトから調査者が次の二つの条件を満たすと判断できたものに限って情報探索行動とみなし「開始メカニズム」の分析対象とした。二つの条件とは、a) 行動を「開始」した時点で探索者自身が情報を欲しいと確かに認識していること、b) 探索者が実際に情報を得るために具体的な行動を起こしていることの2点である。

I章で述べたとおり、本調査の目的は、ある特定の文脈におかれた個人が、情報探索行動を自発

的に「開始」するまでのメカニズムを明らかにすることである。このため、分析の段階では、テレビやニュースを見ていて偶然情報を得た場合や、本人に情報を得ようという意図がないにもかかわらず、他者から偶然に情報がもたらされたような情報入手については「開始メカニズム」の分析対象からは外した。

以下では、分析対象となる情報探索行動を同定して整理する手順を、参加者Yの情報探索行動の例を基に説明する。ここで事例を示すYは、子どもが注意欠陥・多動性障害および自閉症と診断された患者の家族である。第2図に示すのは、Yが医師から子供の病名を宣告されたときの認識について述べたスクリプトである。

第2図の囲み線①～③の発言からは、子どもの具体的な病名（注意欠陥・多動性障害）について医師から宣告を受けた後、Yが注意欠陥・多動性障害とは何なのか知りたいと、明確に認識していることが分かる。ここから、情報探索行動の同定条件、a) 行動を「開始」した時点で探索者自身が情報を欲しいと確かに認識していること、については問題なく読み取れる。

さらにYは、インタビューの中で“注意欠陥について載っているような本があれば見た”とも発言しており、ここから、同定条件b) 探索者が実際に情報を得るために具体的な行動を起こしていることも明らかである。Yの情報探索行動は、同定条件a), b)の双方を満たしており、今回の調査対象として適切であると判断できた。このYの情報探索行動には、固有の番号を与えたいうえで、同定の根拠となったスクリプトの発言番号とリンクさせ、同定の作業を完了した。

実際のスクリプトの中には、このように同定が容易な事例ばかりが出現したわけではない。同定条件a)の、行動を「開始」した時点で探索者が情報を欲しいと確かに認識していることへの直接的な言及が無く、前後の発言からそれを補って読み取った事例もある。

たとえば、参加者Yとは別の、両変性股関節炎でK病院に入院した参加者Xのインタビューでは、入院日の直前に「K病院に限らず入院の経験者が作成したウェブページを探す」という情報探索を行っていた。Xのこの事例は、同定条件のb) 探索者が実際に情報を得るために具体的な行

先生が注意欠陥症候群というのを初めて[診断した]。で、それで、①注意欠陥・多動性障害って何って[思った]。自閉症とか障害とかって言葉は少しはまだ世間に出ていきますけど、注意欠陥症候群っていうのは全く初めて聞く言葉でしたので。

うん、②とにかく知りたかったから。それ[注意欠陥・多動性障害]が自分にとっては知らないもの、全く未知のものだったので、③何でもいからこう、知識を吸収したかったんですね。

(注：句読点、囲み線、番号、[], []内の文言は調査者による補足)

第2図 Yが医師から子供の病名を宣告されたときの認識

動を起こしていることが明確な発言である。一方で a) 行動を「開始」した時点で探索者が情報を欲しいと認識しているかどうかに関しては、直接的な表現が得られなかった。この場合、前後の発言を詳しくみたところ、X は、病院からの情報提供に以前から不満を感じており、入院生活の準備のために持ち物などについて調べようとしていたことが、文脈から読み取れた。そこで、ここではこの前後の文脈から、X は条件の a) 行動を「開始」した時点で探索者が情報を欲しいと確かに認識していること、については、この認識を有していたと判断した。

今回の調査では、同定条件の a) に関して、この X の探索事例のように発言から補完が可能な場合は「開始」メカニズムの分析対象として同定した。一方、同定条件の b) に関して、具体的な

情報探索行動を起こしていることが不明確な探索事例は、同定不可能として「開始」メカニズムの検討対象からは除外した。

たとえば、別の参加者 Z のインタビューの中では、あるとき Z が γ GDP という特殊な酵素に興味をもち、この情報を探そうと“思ったような気はする”，インターネットを“探したような記憶もある”と述べている箇所がある。しかし、ここの具体的な行動の詳細については Z の記憶が曖昧で、同定条件 b) を満たす明確な発言が得られなかった。こうした事例は、情報探索行動の「開始」を検討するには不適切とみなして、分析対象からは除外している。

以上の同定作業を、X、Y、Z の全ての発言スクリプトに対して行った結果、X について 8 例、Y について 9 例、Z について 7 例、合計で 24 例

第 1 表 分析対象となる情報探索行動の一覧

X の情報探索行動 (8 例)	
1	T 病院の診察で主治医にどのような手術方法をとるのか聞く
2	股関節について書かれたウェブページから最新の手術方法についての情報を探す
3	K 病院の入院経験者が作成したウェブページから看護人の要・不要と入院期間についての情報を探す
4	K 病院の診察で医師に手術に賛成かどうか (セカンドオピニオン) を聞く
5	K 病院に限らず入院経験者が作成したウェブページから入院生活に必要な日用品についての情報を探す
6	先に入院していた同病・同室の患者仲間入院生活について聞く
7	リハビリで頻繁に会う理学療法士に痛みの理由と痛みをとる方法を聞く
8	入院中に同病・同室だった患者仲間痛みをとる方法を聞く
Y の情報探索行動 (9 例)	
1	保健所の保健婦に子どもが異常行動をとる理由を聞く
2	近所のかかりつけ医に子どもが異常行動をとる理由を聞く
3	療育施設の保母に障害の有無と治療の可・不可について聞く
4	療育施設の図書室で注意欠陥・多動性障害について書かれた書籍を取り寄せる
5	経験豊富かつ信頼のおける保母に注意欠陥・多動性障害の概要について聞く
6	経験豊富かつ信頼のおける保母に嫉・パニックへの対処法について聞く
7	経験豊富かつ信頼のおける保母に普通学級への進学について聞く
8	高機能自閉症について詳細が書かれた書籍を探す
9	経験豊富かつ信頼のおける保母に高機能自閉症の概要について聞く
Z の情報探索行動例 (7 例)	
1	診察で主治医に他人に感染する病気なのかを聞く
2	肝炎患者のブログから完治までにかかる費用と期間についての情報を探す
3	診察で主治医に療養中にして良いこと・悪いことを聞く
4	祖母の通院先と叔母の紹介先、2 件の病院のウェブページを探す
5	テレビ番組のウェブページで歌手 (肝炎患者) の対談に関する記述を探す
6	インターネット書店で歌手 (肝炎患者) の自伝本を探す
7	診察で主治医に正式な病名は何かを聞く

の情報探索行動を今回の分析対象とした。第1表は、同定を完了した24例の個々の情報探索行動について、その概略を整理したものである。

第1表に示したとおり、本研究においては「診察で主治医に聞く」あるいは「保健婦に聞く」といったもの、すなわち、人に何かを尋ねる、質問する、相談するといった行動も情報探索行動として扱っている。

D. 分析の方針

分析の段階では、まず24例の分析対象それぞれに対して、1) 実際にその情報探索行動を「開始」するにあたり、そもそもどのような文脈におかれていると個人が認識していたのか、2) おかれた種々の文脈で特に「開始」に影響した文脈は何か、に関する発言をインタビューから切り出した。切り出した発言を整理した後、3) その文脈がどのように影響して実際の情報探索行動が「開始」するに至ったのか、すなわち文脈と行動の関係性を探る作業を行った。24例全てに対して、こうした文脈と行動の関係性を整理し終えるまでは、個々の発言に対するカテゴリーの付与は行わなかった。

24例全てに関して、それぞれの文脈の整理が終わったところで、事例全体を見渡し、1) 個人をとりまく種々の文脈から特定の文脈が活性化される際に、その活性化がどのように起きたのか、2) 意志決定のプロセスでそれぞれに似通った箇所はないか、といった点を見比べ、24例に共通した点を収斂できないか試みた。こうした手順をとったことから、分析過程を提示するには、具体的な分析事例を用いながら、結果に踏み込んだ説明が必要になる。次章の結果においては、Xの情報探索行動のうちの1例を用いつつ、情報探索行動が開始に至るまでの分析過程と、分析の結果明らかになった「開始プロセス」とをあわせて示すことにする。

III. 情報探索行動が「開始」に至るプロセス

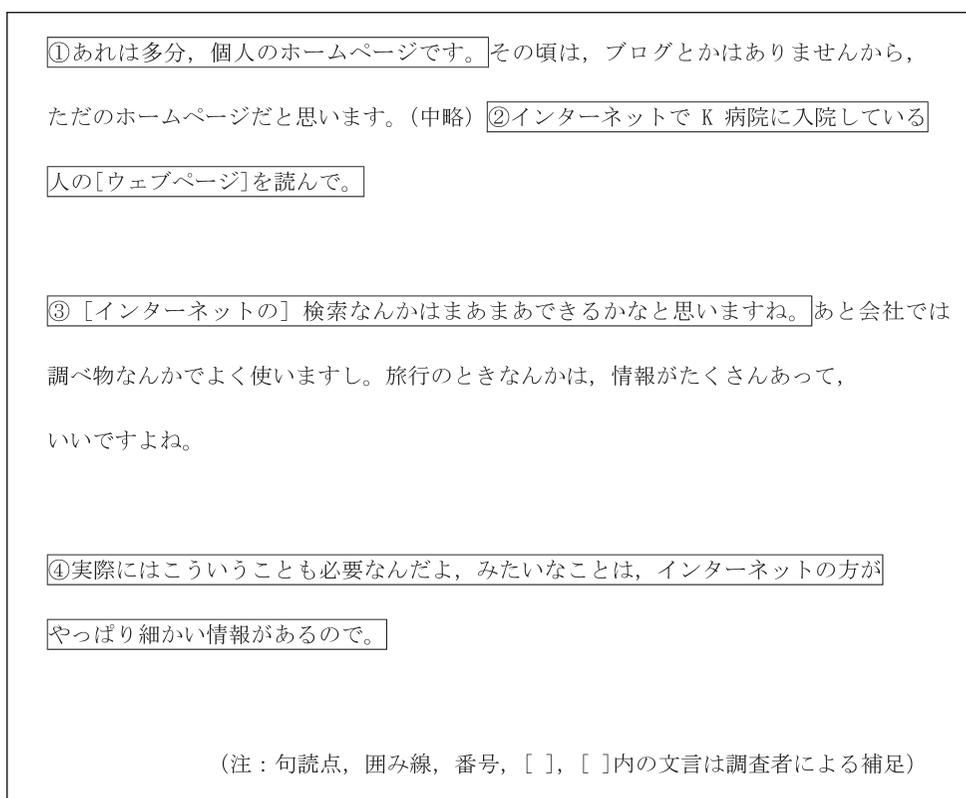
A. プロセスの分析

情報探索行動が「開始」に至るメカニズムを解明するために、まず「開始」に至るプロセスを分析した。ここでとりあげるのは、両変性股関節炎の患者Xが起こした、K病院の入院経験者が作成したウェブページを探すという情報探索行動である。

この情報探索行動において、Xは数ある情報源の中からウェブページを選択した(第3図, 囲み線①)。その理由として、Xは元々こうしたインターネット上にある情報を探すことに一種の慣れや得意意識を持っていること(第3図, 囲み線③)、インターネットという情報源そのものに対して“情報がたくさんあっていい”という高い評価を下していることを挙げている。

さらにXは、ただのウェブページではなく、K病院の入院経験者が個人で作成したウェブページに限定して情報源を探していた(第3図, 囲み線②)。この点についてXは、自分が欲していたのは、K病院という特定の病院へ、実際に入院した経験のある者でなければ分からないような情報であり、こうした情報は“インターネットの方がやっぱり細かい情報がある”と考えたからだと述べた(第3図, 囲み線④)。Xがここで知ろうとしていたことは、“入院して、これをして、その次にこれをやって、こういう生活になるっていう”、K病院での入院生活の実態についての情報であった。

ここで、XはこうしたK病院の入院経験者でしか知りえないような詳細な情報の中でも、特に次の2点について知りたいと考えていた。知りたいことの1点目は、入院時の看護人の要・不要についての情報である。入院する病院によっては、看護婦による完全看護制をとっておらず、入院時に親族や家族などに看護人(入院時に看護婦に代わって一部の看護や介護を担う付き添い人)を頼む場合がある。このため、XはK病院が入院時に看護人を必要とするか否かを知りたいと考えて



第3図 Xが情報源を選択した理由

いた(第4図，囲み線①)。

この情報を知りたいと考えた理由としてXは、本事例の情報探索行動を起こした時点より10年前に、K病院とは別のT病院で受けた手術と入院の経験を思い出したからだと言った。10年前、XがT病院で手術を受けた際には、T病院は完全看護制をとっていなかった。そのため、T病院での入院中、Xは母親に看護人としての付き添いを頼んでいた(第4図，囲み線②)。

一方、今回のK病院はかつて手術を行ったT病院よりも立地的に“遠いのでそれほど家族に来てもらえない”場所であった。さらに現在、Xは実家を離れて一人暮らしをしており、“他[の兄弟]も皆家庭もちなので手術に関しては家族に頼らずに”終えることを希望していた。10年前の入院経験と現在の状況を鑑みて、XはまずK病

院が看護人を必要とする病院かどうかを知りたいと考えた。

知りたいことの2点目は、K病院における入院の期間である。XはK病院に入院してから、会社に復帰できるまでの長さ、すなわち入院に費やす期間の情報を得ようとしていた(第4図，囲み線③)。

この情報を知りたいと考えた理由について、Xは10年前にT病院で手術を受けたとき、結局、会社を10カ月休まざるを得なかったことを思い出したからだと言っている(第4図，囲み線④)。その当時、Xはいまだ新入社員で仕事も少なく、会社を10カ月休んでも今ほど仕事に影響はなかった。しかし10年後の現在、Xは“若い頃と違ってすごく忙しかったので、会社はあんまり休めない”という状況にあった。Xは過去の入

①そのあたり[入院看護]の体制とか(中略)、今度の手術のときは(中略)

看護人が必要かどうかと、どのような体制かについて。結果からいえば、看護人が
要らない病院だったんですね。全部自分と看護婦さんでやるので、

②T病院は完全看護じゃないので、そのときは看護人を立てないといけなくて

(中略)で、そのときは母が生きていたんでよかったんですが、

今度の手術のときは[他の兄弟には]もうみな家族がありますから。

経過を書いている人は、③こういう手術で、退院までは2カ月で、杖になったのが

このくらい、っていうのを全部書いているんですね。なのでそれを読めば(中略)

何ヶ月で会社にも出られるのかな、そういうふうに調べました。

これが一番大きかったんじゃないかなと思うんですけど、④かなり時間がかかって

(中略)3ヶ月入院したんですけども(中略)[その後のリハビリまでを含めると]

10ヶ月は会社休みましたね。

(注：句読点，囲み線，番号，[]，[]内の文言は調査者による補足)

第4図 Xが知りたい情報と知りたい理由

院経験と、現在の自分の置かれた状況を鑑みて、K病院での入院期間について知りたいと考えていた。

このように、XがK病院での入院生活の実態について知ろうとした根底には、いずれも10年前に受けた“骨を削って付け足して、非常に大きかった”T病院での手術と、手術後の長期に渡る

入院の経験があった。Xはその過去の入院生活の苦労を認識したうえで、自分のおかれた現状を鑑みていた。このことが、K病院の入院生活の実態の中でも、特に看護人の要・不要と、入院の期間といった、特定の情報に焦点を絞って探そうというXの判断を促していた。

最後に、Xがここで知ろうとした情報は、全て

K病院という特定の病院に限定されたものであった。K病院での入院生活の実態について知るという目的は、そもそもXのK病院への入院が決定したことで初めて立てられたものである。今回の、K病院の入院経験者が作成したウェブページを探すという情報探索行動が「開始」するその発端は、この特定の事象、すなわち、K病院への入院が決定したことにある。

B. 情報探索行動の「開始プロセス」

1. 「イベント」の発生

XはK病院への入院が決定した、という一つの事象をきっかけにして、一連の情報探索行動のプロセスを始めている。このように、探索者に対して情報の必要性を強く認識させ、具体的な行動の「開始」に至る最初のきっかけとなった事象を、ここでは「イベント」と名付けた。この「イベント」は、それなくして情報探索行動が起こりえなかったものでもある。たとえば、もしこのK病院への入院が決定するという出来事が起きなかった場合には、ここで示した情報探索行動の「開始」に至るプロセスは始まらなかったと考えられる。

2. 「基本課題」と「基本課題設定トリガー」

Xは入院が決まった段階で、まず10年前の長期に渡る入院経験を思い出している。そして、10年前の経験から、これから入院することになるK病院に関して、入院生活の詳しい実態を知りたいと考えた。

このように、探索者が情報探索行動を通じて最終的に知ろうとしていることを、ここでは「基本課題」と名付けた。K病院の入院生活の実態を知りたい、というのがここでの「基本課題」である。

さらにこの「基本課題」の設定には、その設定を促す「トリガー」が存在していた。今回の例において、K病院の入院生活の実態を知りたいという「基本課題」の設定を促したのは、10年前の長期にわたる入院生活での経験と苦勞である。このように、探索者をとりまく文脈、すなわち、過

去の経験、知識、現状認識、感情などの中から、「イベント」の発生を受けて活性化し、「基本課題」の設定を促すものを、本論文では「基本課題設定トリガー」と呼ぶ。

3. 「探索課題」と「探索課題設定トリガー」

Xは「基本課題」であるK病院の入院生活の実態について、ただ漠然と知ろうとしていたわけではなかった。Xは自分が知りたいことの焦点を、より具体的な2点に絞っていた。看護人の要・不要についてと、入院の期間についての2点である。

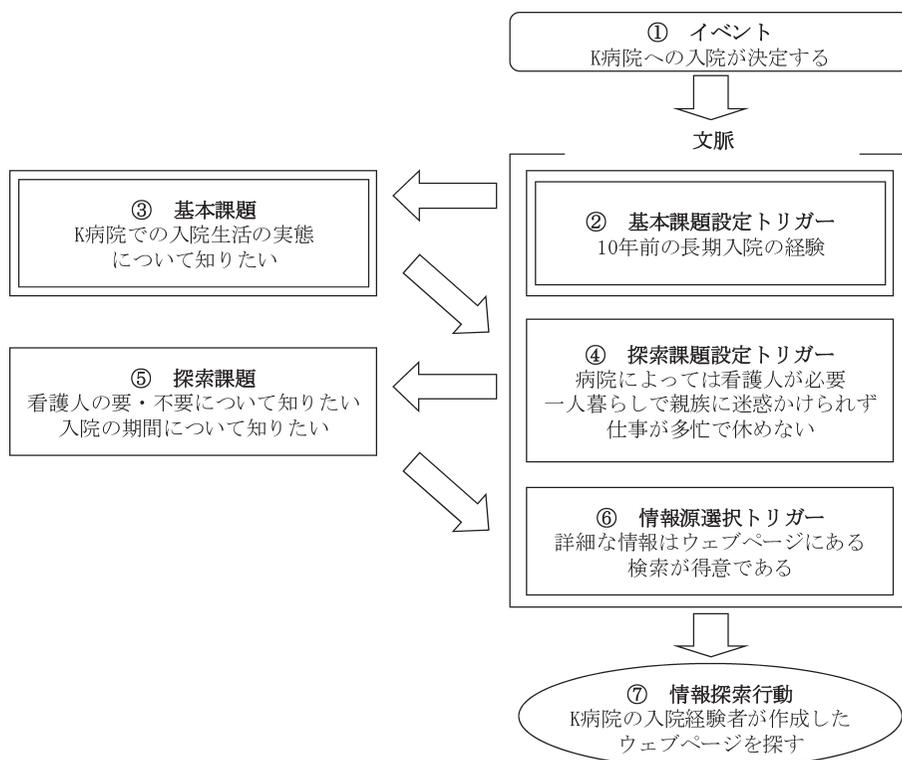
このように、探索者が「基本課題」をより具体的に、求める情報の焦点を絞ったものを、ここでは「探索課題」と呼ぶ。ここで示したXの事例では、看護人の要・不要について知りたい、および、入院の期間について知りたい、という2点が「探索課題」に相当する。前述した「基本課題」では、その知りたいことがやや漠然としているのに対して、「探索課題」では、知りたいことの焦点がより絞られて具体的になるのが特徴である。

「探索課題」が設定される際にも、探索者をとりまく文脈が、その設定を促す働きをしていた。たとえば、本事例において「探索課題」の設定に重要な役割を果たしたのは、1) 病院によっては看護人が必要だという10年前の長期入院の経験で得た知識、2) 一人暮らしで親族に迷惑はかけられないという現在の事情、3) 仕事が多忙で若い頃のように長期間は休めないという現状であった。

上述した1)～3)のように、「探索課題」の設定を促すものを、本研究では「探索課題設定トリガー」と呼ぶ。この「探索課題設定トリガー」は、「基本課題設定トリガー」と同様、探索者をとりまく、過去の経験、知識、現状認識、感情などの文脈が活性化したものだと考えられる。

4. 「情報源選択トリガー」

最後に、Xは自分の求めたい情報を、どのような情報源を用いて探せばいいのかという、情報源



第5図 複雑型の「開始」プロセス

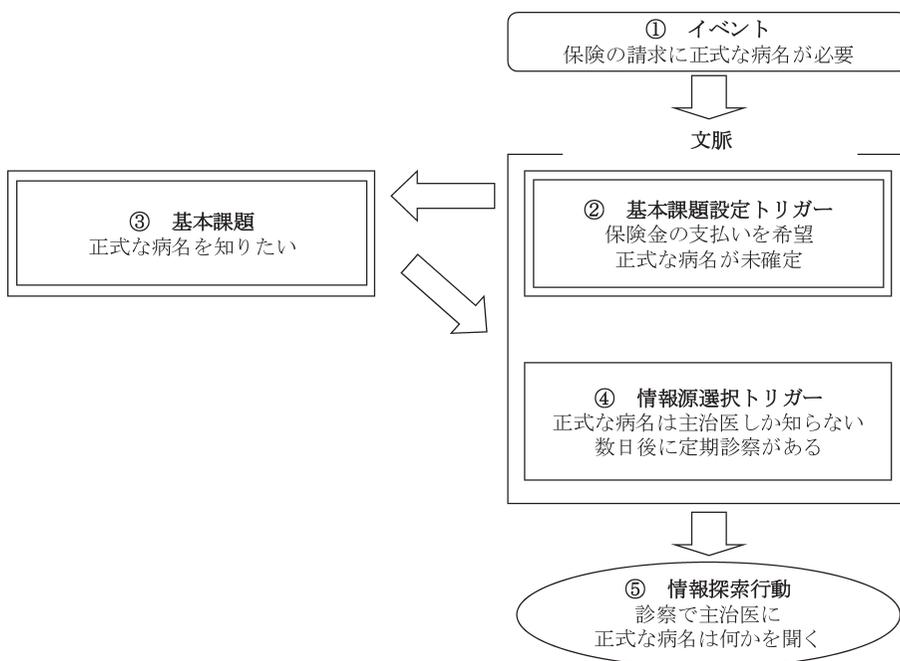
の選択を行っていた。Xは、看護人の要・不要についての情報や、入院期間についての情報を知るには、K病院という特定の病院に特化した、詳細な情報が必要だと考えていた。Xはこうした細かな情報の収集にはインターネット、すなわちウェブページが有効であると考えた。さらに、元々インターネットの検索が得意であることから、最終的に情報源としてウェブページを、それも、K病院の入院経験者が作成したウェブページを探して、欲しい情報を得ようと決めた。

このような「探索課題」で焦点を絞った特定の課題についての情報を、具体的にどこからどのようにして得るのか、そのときの情報源の選択を促す働きをもつものを、ここでは「情報源選択トリガー」と名付けた。

5. 情報探索行動の「開始」

こうした経過をたどり、Xは「K病院の入院経験者が作成したウェブページを探す」という情報探索行動を「開始」していた。Xが情報探索行動を「開始」するまでのプロセスを示したのが第5図である。

第5図に示したように、人がある情報探索行動を「開始」するまでには、その前段階として、1) きっかけとなる「イベント」の発生、2) それを受けての「基本課題設定トリガー」の活性化、3) これに促された「基本課題」の設定、4) それを受けての「探索課題設定トリガー」の活性化と、5) これに促された「探索課題」の設定、6) そこで定められた情報を得るための情報源の選択を促す「情報源選択トリガー」の活性化がおき、7) 最後に「情報探索行動」が「開始」する、というプロセスがあることが分かった。第5図の開始プ



第6図 単純型の「開始」プロセス

プロセスは、次節Cで示す開始プロセスと対比する形で「複雑型の開始プロセス」と呼称する。

C. 「開始プロセス」が単純化される場合

今回調査対象とした24例の情報探索行動のうち、16例については、第5図で示した基本メカニズムの「探索課題設定トリガー」が働かず、「探索課題」が設定されなかった。以下にその単純化されたプロセスの典型例を示す。事例として示すのは、参加者Zの「診察で主治医に正式な病名は何かを聞く」という情報探索行動である。この場合の「開始プロセス」を第6図に示した。

ここでとりあげた参加者Zは、医師に“ひょっとすると肝炎の疑いがある”と指摘されて緊急入院をした患者である。しかしこの事例が「開始」する前に、Zは入院費が不足したため、治療途中で自主的に病院を退院していた(第7図、囲み線①)。そのため、Zは、この時点では自分が何の病気なのか診断名も定まらないまま、自宅で療養を続けていた(第7図、囲み線②)。

1. 「イベント」の発生

自宅療養中のある日、Zは治療費の支払いに関連して、保険会社から正式な病名の表記を求められた。本事例においては、この保険の請求に正式な病名が必要になったことが、情報探索行動の「開始」を促した最初の事象、すなわち「イベント」である。

2. 「基本課題」と「基本課題設定トリガー」

Zは、この時点で資金不足で病院を自主退院したほど、金銭的に苦しい状況にあった。このため保険金の支払いを強く望んでおり、請求のために正式な病名を知りたいと考えた(第7図、囲み線③)。さらにZは、この「イベント」が起きたことで、自分の病名が未だに確定していないことを再認識し(第7図、囲み線④)、このことも正式な病名を知りたいという考えを促した。

ここでは、この正式な病名を知りたいという考えが「基本課題」に相当する。そして「基本課題」の設定を促した、「基本課題設定トリガー」

本当は退院しちゃいけなかったんだけどね。①先生も、そのとき、あんまり退院は

勧められないって言ってたんだけど、ただもう僕お金無くて。(中略) [医師は]

γGDPが上がりだしたのでこれは肝炎の疑いがあります。だから本当は、

退院してほしくないんですって。

②そう、[正式な病名については]未だ分からなかった。それでも一応、無理矢理、

退院しちゃって。

保険を請求するときに、急性腹症って名前にしようと思うんですけど、って

③お医者さんに[言って]。病名を[保険会社に]どう説明したらいいでしょうって。

④最悪の場合肝炎の疑いがあります、っていう話だったから、

そうか、最悪の場合だろう、という感じだったのかな。(中略)

[病名については]聞いてなかったな。逆にどうして聞かなかったんだろうな。

(注：句読点，囲み線，番号，[]，[]内の文言は調査者による補足)

第7図 Zのおかれた「文脈」と「基本課題」を設定するまでの過程

に相当するのが、保険金の支払いに対する強い希望と、正式な病名が未確定であることの再認識、この2点と考えられる。

本事例における、Zの正式な病名を知りたいという「基本課題」は、前項で示した、XのK病院での入院生活の実態を知りたいという「基本課題」と比べて、情報探索行動を通じて最終的に得たい情報の内容が、かなり具体的に焦点を絞った形で示されている。つまり、Zの「基本課題」

は、「探索課題」で行われるような課題の焦点化が、既に完了した状態であったといえる。したがって、Zはこの場面で「探索課題」を改めて設定することはなく、すぐに情報源の選択に意識を向けたと考えられる。

3. 「情報源選択トリガー」

「正式な病名を知りたい」という基本課題を達成するために、Zが選んだ情報源は自らの主治医

であった。このとき、なぜ主治医を情報源として選んだのかについて、Zはインタビューの中で詳しく説明をしていない。しかし、本例の場合、Zが必要としているのは、肝炎という病気に関する一般的な情報ではない。Zが欲しているのは「自分の正式な病名」である。したがって、このときの情報源は、患者の個別の状況を把握し、なおかつ、的確な判断を下せるだけの医学知識をもつものでなければならない。Zの場合、こうした情報源は主治医以外に存在しなかった。そのため、Zはどこからどのように情報を探すのかについて迷うことなく、自分の主治医を情報源としてすぐを選択し、情報探索行動を「開始」していた。

さらにZの場合、自宅療養という状態にあったため、定期的に病院への通院が求められていた。この「イベント」が発生した数日後、Zは主治医による定期診察を控えており、「基本課題」を解決する情報源と接触する好機にも恵まれていた。ここでは、この2点がZの情報源選択のトリガーになったと考えられる。

4. プロセスを単純化して「開始」した「情報探索行動」

最終的に、Zは数日後に定期診察のため病院へ行き「診察で主治医に正式な病名は何かを聞く」という情報探索行動を「開始」した。本事例にお

けるZの情報探索行動は、「基本課題」の設定は行われたものの、これを解決するための「探索課題」の設定はすでに完了しており、「基本課題」から直接「情報源選択」に移行したものであった。第6図は、前節Bの第5図で示した「複雑型の開始プロセス」と対比した場合、第5図をより単純にした「単純型の開始プロセス」であるといえる。

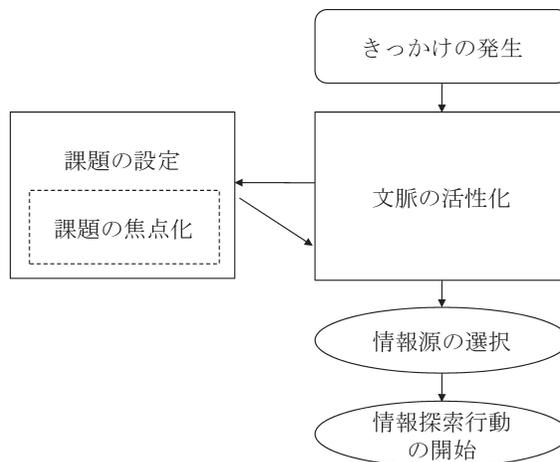
IV. 情報探索行動の「開始メカニズム」

A. 「開始メカニズム」とは何か

情報探索行動が「開始」に至るプロセスを分析した結果を元に、情報探索行動の「開始メカニズム」とはどのようなものであるかを考察する。情報探索行動の「開始メカニズム」を一言で説明すると次のようなものになる。

情報の必要性を認識するような何らかのきっかけが発生することで、個人をとりまく文脈が活性化し、どのような情報を求めるかという課題の設定がなされる。この課題の設定を受けて再び文脈が活性化し、求める情報をどの情報源から得るかが選択され、情報探索行動が「開始」する。

情報探索行動が「開始」に至るプロセスでは、この一連の仕組みが「メカニズム」として常に働いている。ここで述べた情報探索行動の「開始メカニズム」を第8図に示した。



第8図 情報探索行動の「開始メカニズム」

人が情報探索行動を「開始」するまでの「開始メカニズム」は、第8図に示したとおり、きっかけの発生、課題の設定、情報源の選択の各段階によって構成されている。そしてこれらを繋ぐものとして文脈の活性化が存在していた。最初に、人が情報探索行動を開始する際には、病院への入院が決定する、保険の請求に正式な病名が必要になるなど、情報探索行動の「開始」プロセスのきっかけとなる事象が必ず必要であった。これが第8図に示した「きっかけの発生」である。人はこの「きっかけの発生」によって、はじめて何らかの情報の必要性に気付く。参加者Yの言葉を借りれば“とにかく知りたい”あるいは“なんでもいから知識を吸収”したいと思うようになる。

ただし、ここでは単純に情報の必要性を認識しているだけであって、自分が具体的に何を知りたいのか、その内容にまでは考えが至っていない。このとにかく何かを知りたいという漠然とした認識だけでは、人は情報探索行動を開始するに至らない。人が情報探索行動を「開始」するためには、自分が何を知りたいのかが、ある程度は明確である必要がある。これは第8図のメカニズムでいえば、知りたいこと、すなわち「課題の設定」が必ず行われる必要があるということである。

今回の調査では、同定の段階で、この「課題の設定」があやふやな事例については分析対象から除去している。こうした「課題の設定」に失敗した事例は、「課題の設定」の直前にある「文脈の活性化」のメカニズムがうまく働いていなかった。たとえば、子供に障害が見つかった参加者Yのように、未知の病名を突然告げられる、あるいは、それまで積み重ねてきた自分の経験や知識が何も通用しない状況に突然置かれた場合には、この「文脈の活性化」がうまく起こらず、「課題の設定」に失敗する場面が見られた。分析対象外の事例のスク립トにおいて、参加者Yはごく初期に“自分が何を分らないのかすら分らない”ために、“自分がよく分らないから誰か教えてって話にもならない”，すなわち、具体的な行動が何ひとつ起こせなかった経験を述べている。参加者Yのこの反応は、「文脈の活性化」の

メカニズムがうまく働かず「課題の設定」に失敗した場合の典型的な例だといえるだろう。

このように、個人が情報探索を「開始」するには、「きっかけの発生」だけではなく、「きっかけ」が文脈に働きかけることで生じる「文脈の活性化」が欠かせない。この「文脈の活性化」によって、個人は、何かを知りたいとただ漠然と考えるのではなく、より具体的に自分はどのような情報を欲しているのかを特定し「課題の設定」に至っていた。

この「課題の設定」については、その課題をどの程度詳細に設定するか、言い換えるなら「課題の焦点化」をどの程度行うのかについて、探索の場面によってかなりの差がみられた。III章第5図で示した参加者Xの事例のように、知りたいことが非常に具体的に設定された後に、情報探索行動が「開始」する事例もあれば、III章第6図で示した参加者Zの事例のように、知りたいことがやや漠然とした設定のままでも情報探索行動が「開始」していた事例も見られた。いずれの場合も、その詳細さにかかわらず「課題の設定」が達成されない限り、情報探索行動が開始しないという点はメカニズムとして共通していた。

この「課題の設定」が達成されたとしても、それだけでは情報探索行動が「開始」に至らないことも分かった。情報探索行動が「開始」に至るためには、つぎに知りたいことを知る手段、すなわち「情報源の選択」のためのメカニズムが働かなければならない。この「情報源の選択」に至るためにも、先ほどと同様、再び「文脈の活性化」が生じる。

これも同定の段階で分析対象から除去された事例であるが、参加者Zは闘病中に、血液検査の項目の中にγGDPという文字列を見かけている。その上でZは“γGDPとは何なのかを知りたい”という「課題の設定」を行っていた。しかし、参加者Zは実際にはこれを知るための情報探索行動を起こしていない。

参加者Z自身は“本当に知りたいとは思ってたんだよね”“それが生物学的にどういうものなのか調べようとも思ったんだ”と「課題の設定」に

については強調している一方で、これを知るための情報源の選択を積極的に行った形跡は一切みられなかった。この点について、参加者Zはインタビューで、医学や医療に関する専門用語の多い本やウェブページなどの情報源は“専門的なことがダラーと書いてあるだけで分かんない”と思ったと述べ、これをあえて忌避していたと述べている。

参加者ZはγGDPという専門用語について知りたいという「課題の設定」までは行ったものの、情報源を選択する際に必要な知識が不足していたうえに、そうした専門的な情報源を読むことに対して忌避感を抱いていたため、情報源の選択を促す「文脈の活性化」がうまく起こらず、「情報源の選択」に至らなかったと考えられる。このように「課題の設定」に成功しても、知識不足などの影響で続く「文脈の活性化」に失敗する可能性がある。こうした場合には「情報源の選択」に至るメカニズムがうまく働かず、情報探索行動が「開始」に至らなかった。

分析の結果、情報源の選択までの全ての段階を経て初めて、人は何らかの情報探索行動を「開始」していた。すなわち、人が情報探索行動を「開始」するには、きっかけの発生、文脈の活性化、課題の設定、情報源の選択、この全てのメカニズムが欠けることなく働く必要があるのだと考えられる。

B. 文脈の活性化

情報探索行動の「開始メカニズム」においては、「文脈の活性化」が果たす役割が非常に大きいことが明らかになった。「文脈の活性化」は「課題の設定」や「情報源の選択」のメカニズムを起動させる重要な仕組みであり、いうなれば、「開始メカニズム」全体を駆動するエンジンのような役割を果たしていた。さらに「開始メカニズム」においては、ある特定の種類やタイプの文脈は、ある特定の場面でのみ働く、というような固定的な関係は見られなかった。たとえば、探索者による「現状認識」という文脈は、「課題の設定」の場面でも働さうるし、同時に「情報源の選択」

の場面でも働さうる。

第1表に示したXの4番目の情報探索行動は、K病院の診察で医師に手術に賛成かどうかを聞く、というものである。この情報探索行動は、Xが当時通院していたT病院の主治医と手術を行うか否かで意見が対立したことで、主治医以外の医師（K病院の医師）にセカンドオピニオンを求めようとして起きた情報探索行動であった。

このXの情報探索行動において、「T病院の主治医と手術を行うか否かで意見が対立する」という「現状認識」に関する文脈は、最初に、Xの「K病院の医師は手術に賛成かどうか知りたい」という「課題の設定」を促す場面で活性化して働いた。さらに、この同じ文脈が「情報源の選択」の場面においても再び活性化し、Xがこれまで頼ってきたT病院の主治医以外の医師、すなわち、K病院の医師を情報源として選択することを促していた。

第1表に示したXの4番目の情報探索行動では、この「T病院の主治医と手術を行うか否かで意見が対立する」という「現状認識」に関する文脈が、「課題の設定」と「情報源の選択」の両方において、2度活性化していたことになる。つまり、同じ文脈が、同じ「開始メカニズム」の中で、違う役割を担って活性化して働く例が実際に存在していた。ここから、情報探索行動の「開始」に際して、個人をとりまく特定の文脈が、どの場面においてどのような役割を担って活性化するのは常に決まっているのではなく、随時、探索の場面に合わせて変化するものであると考えられる。

C. 本研究の意義と今後の課題

本研究では情報探索行動の「開始」に焦点を当て、「文脈の活性化」を中心としたその「開始メカニズム」を詳しく検討した。I章で示したWilsonのモデルは、「文脈」と情報探索行動の「開始」に着目している点、さらに、そのモデルの中で活性化メカニズムという言葉を用いている点では本研究と非常に近いところに関心がある研究だといえる。しかし、Wilson自身はこの論文

中でこの活性化メカニズムそのものについてはあまり焦点を当てておらず、詳しい議論もしていない。Wilson 自身の関心は活性化メカニズムではなく、むしろ、文脈として何が含まれるのか、文脈の種類とタイプを詳述し、類型化することの方にあったようである。活性化メカニズムという言葉だけは出現するものの、それがどのように働くメカニズムなのかについて、論文中でほとんど何も説明がないのはこうした焦点の当て方のためだと考えられる。

本調査は、Wilson がその存在を指摘したものの、焦点の当て方の違いから詳細については明らかにしなかった「文脈の活性化」のメカニズムを、より具体的に展開できた点で研究の意義があったと考えられる。Wilson のように、文脈の種類やタイプを類型化するアプローチも非常に意義がある。しかしながら、本調査の目的である情報探索行動の「開始」に対する文脈の影響を見るためには、文脈の類型はあまりに多様であり、これを分析することは複雑に過ぎる。結果として、文脈の「開始」に対する影響そのものが見えにくくなってしまいう危険性も含んでいる。

本研究では、こうした点をふまえて、文脈が情報探索行動の「開始」にどのように働きかけるのか、そのメカニズムを明らかにしようとした。文脈の類型化よりも、まずはこうしたメカニズムの全体像を明らかにすることを重視したともいえる。本研究が文脈の類型化を行わずに、文脈が情報探索行動の「開始」に及ぼす影響とその働き方、すなわち「文脈の活性化」のメカニズムに注目した理由はここにある。

本研究は、こうした手法をとったことで、どのようなタイプや種類の文脈においても、共通してその背後で働いている、基本的な「開始メカニズム」を明らかにすることができた。文脈の類型化ではなく、文脈の活性化に焦点を当てたこのアプローチは、今回の調査目的からすれば、結果的に非常に有効であったといえるだろう。

本研究の今後の課題としては、今回明らかになった「開始メカニズム」と、今回あえて焦点を当てなかった文脈の類型との関係を、明らかにし

ていくことがあげられる。探索者のおかれた文脈の種類やタイプごとに活性化のメカニズムを見た場合、あるいは、探索者が何か特殊な文脈にあった場合には、今回明らかにした情報探索行動の「開始メカニズム」に何らかの変化が起きる可能性もないとは言い切れない。分析対象となる探索事例の数をさらに増やし、さまざまな文脈において「開始」した情報探索行動を分析することで、こうした文脈の類型との関係を明らかにできるだろう。情報探索行動の「開始メカニズム」の更なる発展のためにも、文脈の類型との関係を明らかにすることが必要だと考える。

謝 辞

本稿の執筆にあたって、長きに渡り大変なご迷惑をおかけするとともに、熱心なご指導とご鞭撻を頂いた慶應義塾大学文学部の倉田敬子教授に、厚く御礼を申し上げる。改訂にあたって大変に丁寧かつ的確なご指摘を賜った査読者の方々にもここに謝意を表す。快くインタビューに応じて下さった参加者の皆様、参加者をご紹介下さった皆様にも謝意を表したい。

注・引用文献

- 1) Dervin, B. "From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology". *Qualitative Research in Information Management*. Glazier, J. D.; Powell, R. R., eds. Libraries Unlimited, 1992, p. 61-84.
- 2) Dervin, B. "An overview of sense-making research: Concepts, methods, and results to date". *Sense-Making Methodology Site*. <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artabsdervin83smoverview.html>, (accessed 2010-07-14).
- 3) Kuhlthau, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*. 1993, vol. 49, no. 4, p. 339-355.
- 4) Kuhlthau, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*. 1991, vol. 42, no. 5, p. 361-371.
- 5) Kuhlthau, C. C. The information search process (ISP): A search for meaning rather than answers. *同志社大学図書館学年報*. 2001, no. 27, p. 31-46.
- 6) Wilson, T. D. Models in information behaviour re-

- search. *Journal of Documentation*. 1999, vol. 55, no. 3, p. 249-270.
- 7) Wilson, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*. 1981, vol. 37, no. 1, p. 3-15.
 - 8) Wilson, T. D.; Walsh, C. Information behaviour: An inter-disciplinary perspective. British Library Research and Innovation Centre, 1996, British Library Research and Innovation Report 10. <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/index.html>, (accessed 2010-07-14).
 - 9) Wilson, T. D. "Evolution in information behavior modeling: Wilson's model". *Theories of Information Behavior*. Fisher, K. E.; Erdelez, S.; McKechnie, L., eds. American Society for Information Science and Technology, 2005, p. 31-36.
 - 10) 三輪真木子. 情報検索のスキル：未知の問題をどう解くか. 中央公論新社, 2003, 214p. (中公新書, 1714)
 - 11) 健康情報棚プロジェクト編. からだと病気の情報をさがす・届ける. 読書工房, 2005, 270p.
 - 12) Sakai, Y.; Kurata, K.; Kunimoto, C. "How They "Change": Health Information Consumers in Japan". Annual Meeting of Medical Library Association. Honolulu, Hawaii, USA, 2009-05-15/20. Medical Library Association. http://www.openaccessjapan.com/resources/pdf/05_sakai.pdf, (accessed 2010-07-14).
 - 13) 越塚美加. 情報利用行動調査の一技法としての具体例叙述法. 図書館学会年報. 1993, vol. 39, no. 1, p. 1-12.

要 旨

【目的】 本研究の目的は、一般の人々が情報探索行動をどのように開始するのか、そのメカニズムを明らかにすることである。情報探索行動の探索過程に注目した研究は多数ある一方で、その過程がどのように始まったのかに注目した研究は数少ない。本研究は人々が情報探索行動を開始するまでのプロセスを詳細に分析することで、そこで働くメカニズムを明らかにした。

【方法】 2005年の7月から10月にかけて、自分や家族のために医学・医療に関する情報を探した経験のある7名を対象としたインタビュー調査を行った。参加者は情報探索行動の概要と、なぜ、どのように情報探索行動を開始したのかについて回答した。本論文では参加者7名のうち、内容の公開に同意した3名分の事例を分析した。

【結果】 情報探索行動の開始メカニズムは、「きっかけ」の発生、課題の設定、情報源の選択、の3段階によって成り立っており、これらをつなぐものとして文脈の活性化が存在した。まず「きっかけ」の発生によって文脈が活性化し、それによって、課題の設定が促される。つぎに再び文脈が活性化して情報源の選択が促される。最後に具体的な情報源の選択が行われることで、情報探索行動は開始に至っていた。人が情報探索行動を開始するにはこの3段階を必ず通るの必要があり、各段階に進むためには、文脈の活性化が不可欠であった。

付録 1: 情報探索行動の「開始」に着目した半構造化インタビュー

- 1) 実際に「人に相談する, 何かを調べる, 情報を得る」など, 行動を起こさなければ駄目だと「思った」のはどんなときでしたか? そのきっかけは?
- 2) 実際にそうした「行動を起こした」のは, どんなときでしたか? そのきっかけは?
- 3) 最初に「起こした行動」はどのようなもので, それを最初に行ったのはなぜですか?
- 4) 行動の開始を後押しした「人」はいましたか? なぜ, それが後押しになったと思いますか?
- 5) 行動の開始を後押しした「個人的な都合」はありましたか? なぜ, それが後押しになったと思いますか?
- 6) 行動の開始を後押しした「過去の経験・知識」はありましたか? なぜ, それが後押しになったと思いますか?
- 7) 「行動を起こした」時点で, その〇〇について, どのような知識を持っていて, 何が不明だと思っていましたか?
- 8) 「行動を起こした」時点で, 最終的に何がどのように分かれば/できればよいと思いましたか?
- 9) 自分から(積極的に)行動を起こさなければならない, 情報を得なければならないと思ったのはなぜですか?
- 10) 行動を起こさなければと「思った」にもかかわらず, 「行動しなかった」という事例がある場合, 振り返ってみて, 行動した事例と行動しなかった事例との差や, その理由は何だと思えますか?