

情報探索行動の「開始」と課題認識：一般人による医療情報探索行動例

國本千裕(慶應義塾大学大学院) chihirok@slis.keio.ac.jp

1. 一般人による情報探索・利用行動

1.1 情報探索行動の「開始」

情報探索行動の「開始」に影響を及ぼす要素に関しては、これまでも様々な既存研究で述べられてきた。なんらかの問題が発生した時点で、個人が知覚する知識の不足(ギャップ)と、情報に対するニーズの発生¹⁾²⁾、に着目した既存研究や、ニーズの顕在化³⁾、探索者の課題認識⁴⁾に焦点を当てた研究、さらには、探索ゴールの設定⁵⁾と、情報行動の結びつきを指摘した研究などが存在する。

しかしながら、個人が情報探索行動を開始(動作として実行)する場面において、上記のニーズや、個人をとりまく状況、状況認識などが「具体的にどう働くのか」に関しては、未だに明らかではない部分が多く、詳述が尽くされたとは言い難い。とりわけ、個人をとりまく状況が、情報探索行動の「開始」に多大な影響を与えることは度々言及されてきたが、今もって、その具体的な働きについては不明確なままである。

1.2 研究目的

本研究は、一般人(主題や検索技術に関する専門知識を有さない素人)が、ある問題状況下で行う、情報探索行動を例にとり、1)情報探索行動の開始に至った経緯と、それをとりまく状況との関連を詳述すること、2)情報探索行動の開始に際して、どのようなもの(事項・事象)が、具体的にどう働き、探索の「実行」に影響しているのかを明らかにすること、以上2点を目的としている。

今回、一般人による「情報探索行動」の事例として、医療情報を取り上げた理由は、以下のとおりである。

1)医療情報の探索は、自然に起きた状況

変化(例:発病や症状悪化など)によって、自発的に始まる可能性が高い。情報探索行動の終末も予期されないため、探索行動の自発的な開始(開始に至る認識)から停止まで、自然な形でとらえることが可能である。

2)傷病の状況など、情報探索をとりまく「状況」が個人間で大幅に異なるため、状況認識にも多様なパターンがみられる可能性が高く、興味深い。

3)医療情報は、かつては主題知識や検索技術のある専門家以外には探索の難しい特殊領域であったが、近年の社会潮流の変化を受け、一般人が手ずから情報を求める機会が増えつつある⁶⁾。従って、疑問解決の事例として、今後は特に珍しいものではないと判断した。

2. 調査方法

2.1 調査の概要

調査はA)問題状況と情報探索行動の全体像を解明する、時系列インタビューと、B)探索行動における開始と状況認識を解明する、半構造化インタビューの2部構成である。両調査とも2005年7月から10月にかけて実施した。

2.2 インタビュー詳細

まず、A)の時系列インタビュー(1人につき1時間から2時間)を、1日目に実施した。このインタビューでは次の3点を聞き出した。

1)被験者自身が抱えた傷病の概要

2)病状や治療の経緯などの「状況推移」

3)実際にどのような場面で問題が生じ、どのような情報探索行動を実施したのか、その詳細について

この時系列インタビューで得た内容を元

に、被験者が実行した探索行動のまとめ(一覧表)を作成した。調査者が作成した表は、一度被験者にも提示し、時系列の誤りや齟齬などを確認、修正してもらった。

この一覧表を受けるかたちで、2日目以降に、B)の半構造化インタビュー(1人につき2時間程度)を実施した。このインタビューでは、先の時系列インタビューで把握された、情報探索行動1つ1つについて、その「開始」時点での状況認識を、細かく尋ねた。半構造化インタビューのおおまかな質問項目は以下のとおりである。

- 1) 情報探索行動が必要だ、と感じた時・きっかけの詳細
- 2) 情報探索行動を実際に開始した、時・段階・行動・求めた情報の詳細
- 3) その段階での感情、知識量、目標、考慮事項(時間制約・コスト・労力等)
- 4) 情報探索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
- 5) ニーズを自覚しながら、実際には探索行動を起さなかった事例がある場合には、行動に移さなかった理由と、行動した事例との差異

半構造化インタビューの質問項目は、事前に本調査の対象者とは別の被験者(同じく医療関連の情報探索行動の経験がある患者家族)に対してプレ・インタビューを実施し、その内容(具体的には、被験者自身が「開始に影響した」と言及した要因や、キーワードのリスト)を元に作成した。

2.3. 調査対象者

本調査の対象者は、1)医療に関わる問題を、過去あるいは現在進行形で抱えている人で、2)情報探索行動によって、その問題を解決しようと試みたことのある一般人、合計3名(被験者AからC)である。

被験者Aは“両変性股関節症”の2度の手術に関して情報探索行動を行った患者本人(疾病歴20年)である。被験者Bは“肝炎”の治療について情報探索行動を行った患者本人であり(疾病歴数ヶ月、現在は完

治)、被験者Cは、息子が患った“注意欠陥症候群”について長年情報を探索してきた患者家族(疾病歴10年)である。

3. 調査結果

3.1 全体の傾向

時系列インタビューの結果から取り出せた、検討対象となる情報探索行動の合計数は、3名全体で29例であった。被験者Aからは11例、被験者Bからは7例、被験者Cからは11例の情報探索行動例と、その詳細を得ることができた。

3.2 一般人の医療情報探索行動

上記の29例の内容を詳細に分析した結果、その「開始に影響したいくつかの事項」と「情報探索行動」の特徴によって、以下、AからDまでの4つのパターンに大きく区分することができた。

3.3 パターンA

パターンAは、情報探索・利用行動によって得た情報を元に、最終的に解決したい課題(以後、これを「基本課題」と称する)を非常に明確に設定し、情報探索行動を開始しているパターンである。具体的な事例として、この、パターンAに当てはまる情報探索行動の、具体例を以下に取り上げた(第1図)。

この事例は、被験者A(両変性股関節症の患者)が“左足に激痛”(「トリガー群」の▲参照)を感じたことがきっかけで、“主治医への不満”(「トリガー群」の△参照)を募らせ、現在の病院を転院して、新たに別の“手術する病院を探し”はじめた経緯と、情報探索行動を描いた図である。

表中一番左にある「基本課題」が、先ほど述べた、最終的に解決したい課題である(この事例の場合は“手術する病院を探す”ことが、その具体的な内容である)。表中では、この「基本課題」を解決するために、3件の具体的な「探索課題」を設定し、同3件の情報探索行動によってこれを成している。

基本課題	情報探索行動	探索課題 (★課題, ☆分かった事)	トリガー群
手術する	病院を探す		▲左足に激痛あり △主治医(手術反対派)への不満
	ネット@闘病記 ⇒K病院がいらしい	★ 現在の手術の詳細は？ ☆ 今の手術は昔と違う	▲経験：術式で病院が決められる
	ネット@病院HP	★ K病院の体制は自分に合うか ☆ 自分の条件に合う体制である ☆ 診察予約が満杯である	▲経験：病院の体制の為に苦労した
	相談@K病院医師	★ 医師と自分の意見が合うか？ ☆ 早急に手術が必要 ☆ 自分の考えは正しかった	▲早めに診察してもらおうと焦る
K病院での手術を決定			

第1図：パターンAの具体的事例

ここでは“現在の手術の詳細”，“K病院の体制が自分に合うか”，K病院の“医師と自分の意見が合うか”といった「探索課題」を立てて探索に挑んでいる。それぞれの「探索課題」には、それぞれ情報探索行動の後押しや、きっかけとなるような事実や経験、感情などが存在し、これらが「トリガー群」にあたる。

パターンAの場合、情報探索の開始の段階で、既にこの「基本課題」と「探索課題」が、非常に詳細かつ具体的に認識されており、全体的に探索がスムーズに進んでいた点が特徴である。以下、同様にして、似た傾向をもつ一連の情報探索行動をまとめていった結果、BからDまでの、それぞれについて、次のようなパターンを見出すことができた。各パターンの特徴を簡単にまとめたのが、以下の第2図である。

A	B	C	D
探索行動	探索行動	探索行動	探索行動
トリガー群	トリガー群	トリガー群	トリガー群
探索課題	探索課題	探索課題	探索課題
基本課題	基本課題	基本課題	基本課題
きっかけ	きっかけ	きっかけ	きっかけ

第2図：パターン比較

3.4 パターンB

パターンBの場合、解決したい「基本課題」はある程度明確だが、探索行動の開始時に設定した「探索課題」が漠然としていた。パターンAに比して、探索者自身の専門知識や探索経験が不足し、判断に迷っていたことが推測できた。さらに、これとは別に、状況の緊急性に迫られて、「探索課題」を具体化できないまま、探索を開始してしまったケースもこのパターンに含まれていた。

3.5 パターンC

解決したい「基本課題」があまりに単純であるか、もしくは、探索者が突発的な状況に追い込まれていたために、情報探索行動の開始時に「基本課題」と「探索課題」が区分できず、両者が一体化して認識されているのがこのパターンである。「突発的、緊急性」の高い課題に関しては、Bと区別がつきにくいですが、基本課題が明確であるかどうかの点に違いがある。

3.6 パターンD

解決したい「基本課題」が不明確で、具体的な「探索課題」が立てられていないものがパターンDである。探索行動を開始してみたものの、結果からみると、思ったような成果を得られていないケースや、当初の予定とは違う成果を得て、探索を終えたケースがみられた。

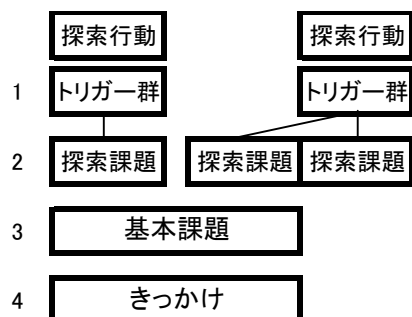
これらのパターンを詳しく検討した結果、一般人の医療情報の多作においては、1)「基本課題」と「探索課題」の立て方（課題設定の明確度）によって、その後の探索行動に差異が生まれていること、2)専門知識や探索の経験が、この課題の立て方に影響している可能性が強いこと、3)突発的な事態・状況に直面すると、この課題設定がうまくいかない事例がありえることなどが示唆された。

4. 「開始」に影響する事項

収集した情報探索・利用行動の詳述から、「行動開始」に影響するものを考察した。探索者が「開始」の直前に認識し、かつ、行動の発動に重要な役割を果たしていると考えられた事項を以下に整理した(第3図)。

- 1) 情報探索行動の、行動としての開始（実行）を促す働きをする「トリガー群」
- 2) 情報探索行動の、直接的な目的となる「探索課題」
- 3) 探索者が情報探索行動の結果、最終的な解決を意図している「基本課題」
- 4) 情報探索行動の必要性を認識させた「きっかけ」

以上4項目である。課題解決の過程においては、1つの「探索課題」を1つの「探索行動」によって解決した例もあれば、図のように、1つの「探索行動」で、複数の「探索課題」を解決していた例も存在した。



第3図：情報探索行動の開始と影響事項

5. 考察

今回の調査では、情報探索行動の「開始」をその起点として捉えているため、行動の「開始」自体はカウントできるが、情報探索行動の成否（解決すべき課題や求める情報を入手できたかどうか）の観点でみれば、失敗している事例も含まれている。

また「探索を開始した」こと自体は確かに記憶しているものの、「なぜ、そのような基本課題を設定したのか」については、明確な根拠（被験者の発言）が得られなかった事例がいくつか存在しており、この部分については、今後更なる検討が必要である。

参考文献：

- 1) Wilson, T.D. “On user studies and Information needs.” *Journal of Documentation*, 37(1), 1981, 3-15
- 2) Wilson, T.D. “Models in information behaviour research.” *Journal of Documentation*, 55, 1999, 249-270
- 3) Taylor, R.S. “Question negotiation and information science, Part1: Philosophical aspects.” *Journal of Information Science*. 2(3-4), 1980, 125-133.
- 4) Vakkari, P. “Task-based information searching.” *Annual Review of Information science and Technology*, 37, 1999, 413-464
- 5) 三輪眞木子. “4 情報行動のパターン”. *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, 東京, 2003, 214 p.
- 6) Vakkari, Pertti.; Savolainen, Reijo.; Dervin, Brenda. *Information seeking in context : proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 14-16 August, 1996, Tampere, Finland
- 7) 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, 東京, 2005, 270p.