

# 協同的情報行動研究の可能性

粟村 倫久 (慶應義塾大学大学院・日本学術振興会特別研究員)

awamura@sliskeio.ac.jp

## I. 協同的情報行動研究と本研究の目的

2000年代の情報利用研究では、「協同的情報行動 (collaborative information behavior)」が重要な研究領域の一つとなっている。

協同的情報行動は、典型的には、“広く、あるタスクを達成するため、あるいは、ある問題を解決するための情報を同定するために、二人またはそれ以上の行為者たちがコミュニケーションをとる (communicate) 活動”<sup>1</sup> (Talha&Hansen) と定義されている。

協同的情報行動研究の問題意識は、概ね、次のように論じられてきた<sup>2</sup>。ごく最近まで、情報利用研究では、情報行動の個人的な側面が専ら研究されてきた。反面、情報行動の協同的性質はほとんど研究されてこなかった。つまり、個人が他者に情報を尋ねるといった限定的な場面のみが研究対象となり、複数人が協同して情報探索を行う過程はほとんど研究されてこなかった。しかし、複数人が協同する情報探索も、仕事あるいは日常生活の中で一般的である。したがって、情報行動の協同的性質の追究のため、複数人が協同する情報探索に対する本格的な研究が必要となる。併せて、今後の協同的情報行動研究においては、情報行動の埋め込まれた (embedded) 性質を研究することも重要である。なぜなら、既往研究の中で論じられているように、情報行動は仕事あるいは日常生活に埋め込まれている (密接に織り込まれている) ためである。

しかし、Ikeya, Awamura&Sakai は、先行研究における研究視点に、情報行動の埋め込まれた性質・協同的性質を追究する上での限界があることを見出した。そして、その限界を解消した研究として、転換された研究視点によるフィールド研究を提示した<sup>3</sup>。

Ikeya, Awamura&Sakai 論文を元に、本研究は、協同的情報行動研究の可能性を検討することを目的とする。

具体的には、二つの検討課題に取り組む。

一つは、Ikeya, Awamura&Sakai 論文を整理する形で、転換された研究視点により情報行動の埋め込まれた性質・協同的性質を追究することで可能となることを論じることである。

第二の検討課題は、上記の形で検討を進めることが、今後の協同的情報行動研究にどのような学説史的位置を与えることを可能とするか、ということ論じることである。

筆者の見るところ、現在までの協同的情報行動研究は、過去の研究と切り離されながら、新しい研究課題を扱うものとして位置づけられてきた。しかし、情報行動の協同性が議論されてこなかったわけではない。むしろ、情報利用研究の次の課題は情報行動の協同性の探究だと明確に論じられ<sup>4</sup>、相互行為、社会的規範等の社会的構築物と情報行動を関係づける研究 (Pettigrew らは「社会的アプローチ」と呼ぶ) も提示された<sup>5</sup>。

社会的アプローチの代表者の一人とされる Chatman は、個人の情報行動の検討に軸足を置きながら、情報利用研究の視点の転換を行い、新たな基礎的研究視点を提示した。その研究視点とは情報行動の埋め込まれた性質を重視するものである<sup>6</sup>。本研究では、Chatman の研究視点と Ikeya, Awamura&Sakai の研究の関係を論じることにより、協同的情報行動研究が今後どのような学説史的位置を持ちうるか、ということについて議論する。

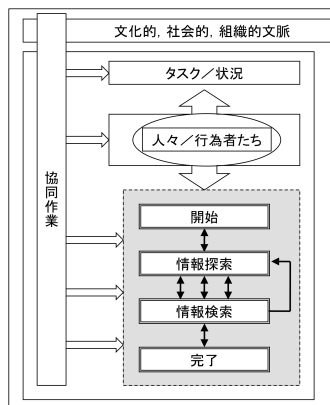
II章で一つ目の検討課題に、III章で二つ目の検討課題に取り組む。それらの議論を、IV章で総括する。

## II. 転換された研究視点による研究で可能となること<sup>2</sup>

Ikeya, Awamura&Sakai は、現在までの協同的情報行動研究をレビューし、その研究視点の限界を見出した。まずはその検討内容を、図による補足を交えながら要約する。

I章で述べたように、協同的情報行動研究の問題意識は、情報利用研究においてほとんど検討されてこなかった情報行動の協同的性質を本格的に探究することにある。また、情報行動の埋め込まれた性質の研究も重要とされる。

一方で、これまでの経験的研究のほとんどは、情報探索・検索の際の協同作業のみに焦点を当ててきた。第1図のTajja&Hansenの研究枠組みは、このことを典型的に表している。



第1図 Tajja&Hansenによる研究枠組み<sup>1</sup>

この図は、協同的情報行動の研究枠組みとして提示されている。しかし、実際にその対象となっているのは、情報探索・検索の際の協同作業である。更に、協同作業と情報探索・検索は、切り離された形で描かれている。

上記の枠組みは、情報行動の埋め込まれた性質を扱う上で限界がある。仕事あるいは日常生活は協同作業を通じて行われる。それなのに、協同作業から切り離して情報行動を概念化すると、仕事あるいは日常生活に埋め込まれた情報行動を問うことはできない。

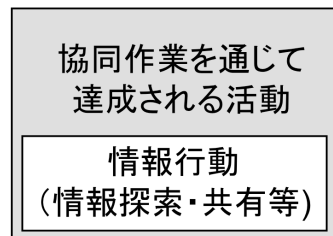
また、上記の枠組みは、情報行動の協同的性質の本格的な探究にも限界をもたらす。情報探索・検索のみを扱うことで、情報探索・検索の際の協同作業にのみ光が当たる。しかし、情報は、協同作業の進展の中で、情報探索・検索が行われているかどうかに関わらず、入手可能となりうる。言い換えれば、特に情報探索・検索を行うものとして行われていない協同作業の場面でも情報が取得されること

はありうる。現在の研究枠組みでは扱われる協同作業の範囲が限定されるため、扱われる情報行動の範囲も限定的とならざるを得なくなっている。

現在までの研究視点には、協同的情報行動研究の問題意識である情報行動の埋め込まれた性質・協同的性質の双方を追究の上で、以上のように限界があると言える。

以上の整理に続いて、Ikeya, Awamura & Sakaiは、転換された研究視点とそれによるフィールド研究を提示した。

転換された研究視点とは、協同的情報行動がその一部となっている協同作業を全体として理解し、その協同作業の達成の一部として情報がどのように扱われているかということ把握する、というものである(第2図)。



第2図 転換された研究視点

上記の研究視点によるフィールド研究の対象となったのは、あるIT企業のIT製品の開発チームである。フィールドワークを通じて、開発グループのメンバーが、どのように協同してIT製品を開発する上でのタスクマネジメント(やるべきことの管理)を行っているかということ全体として研究し、同時に、その一部として情報探索や共有がどのように行われているか(埋め込まれているか)ということの研究した。

グループとしてのタスクマネジメントは、各グループメンバーが抱えているタスクのリストを作成したり、グループリーダーがタスクリストを統合したり、あるメンバーが自らのタスクを完了させるために終わっている必要がある他者のタスクを知らせたり、タスクの終了期限について調べたり、タスクのプライオリティを調整したりといった、多様な活

動を通じて行われていた。そして、これらの活動の遂行の一部として、情報の探索・共有が様々に埋め込まれていた。例えば、グループメンバーは、会議の場で、タスクのプライオリティの調整の一部として、仕事の予定の情報を共有し、必要なものについて詳細を協同して明らかにしていた（探索していた）。

以上の研究を元に、転換された研究視点により可能となることを二点示すことができる。一つは、協同作業の中での情報行動の意義を、協同作業に埋め込まれた形で詳細に示すことができることである。もう一つは、情報探索・検索を研究対象とする研究よりも対象を拡大した研究が可能となることである。

これまでの研究では、情報探索・検索がどのように行われるかということ自体は詳細に示されたとしても、それが協同作業の中でどのような意義を持つか、という側面には検討が及ばなかった。しかし、上記の研究では、情報の探索や共有がタスクマネジメントの中でどのような役割を果たし、それ故に不可欠な一部となっているのかということが、詳細に示された。同時に、研究対象とする協同作業を事前に限定しないことで、かえって、情報探索や共有が、協同作業の中でいかにシームレスに結びつきながら多様に達成されているか、ということも詳細に示された。

III章では、第二の研究課題について論じる。

### III. 転換された研究視点からもたらされる協同的情報行動研究の新たな学説的位置

I章で触れたように、Chatmanは、情報行動の埋め込まれた性質を重視する、情報利用研究の新たな基礎的研究視点を提示した。まずはその詳細を、筆者がChatmanの研究について行った通史的検討<sup>6</sup>を抜粋・再構成して示したい。紙幅の都合で、直接引用部以外、Chatmanの研究自体への引用番号は省略する。

Chatmanは、一連の研究から、情報行動が、人々による当たり前の、問題のない生活の維持と密接に関わっていることを見出した。そのため、彼女の研究の焦点は、最終的に、「当たり前の、問題のない生活の維持」に置かれることとなった。

Chatmanの「情報貧困の理論」は、Garden

Towerという、独立した高齢者のための集合住宅に入居する老人女性たちを対象としたフィールド研究が直接の契機となって提示された。その中で描かれる「情報貧困」という社会現象は、次のようなものである。

老人女性たちは、施設からの退去につながる情報（健康状態等）を開示したり、探索したりしない。なぜなら、その女性たちは、その情報を開示したり、情報探索する姿勢を周囲に見せることが、当たり前の、問題のない生活の維持に致命的な影響を及ぼすことを知っているためである。そのため、各女性は、情報を秘密にしたり、嘘をつくことにより、それぞれに自己防衛を行っているのである。各人の自己防衛の帰結として、当たり前の、問題のない生活は維持されていくのだが、反面、各女性は解決されない情報ニーズを抱えたままとなる（情報貧困）。

Chatmanは、続く「囲われた生活の理論」を提示する際に、“私は、ある社会的世界のメンバーにとって、情報探索プロセスが始まる前にある、彼または彼女たちの情報世界の一つの段階を認識できるようにした。研究者たちは、しばしば、人々が能動的に心配事の解決を目指すことに従事している時の情報世界を初めから研究対象とする”<sup>7</sup>と述べた。ここには、初めから情報探索状況を研究対象とするのではなく、先立って維持されている当たり前の、問題のない生活を研究対象とし、その一側面としての情報探索・利用を検討する、とのChatmanの研究視点が示されている。

どのように情報を扱うかということは、当たり前の、問題のない生活を維持することに埋め込まれて判断されている。秘密や嘘といった情報行動も、その判断の一つの表れである。情報探索を研究枠組みとすると、秘密や嘘といった情報行動の様相は把握し得ないが、その把握されなくなる情報行動が、実は当事者の生活の維持、自己防衛にとって重要な意味を持っている。そのため、実践の中での情報行動の位置を理解するためには、当たり前の、問題のない生活の維持の全体的な理解が不可欠なのである。

刑務所でのフィールド研究を元にして提示

された Chatman の「囲われた生活の理論」・「規範的行動の理論」には、上の認識をよく反映し、人々が当たり前の、問題のない生活を維持するに当たって参照する社会的構築物（社会的規範等）が詳しく扱われる。また、生活の維持が規範的行動を通じてなされるという特徴付けがなされる。そして、規範的行動の一種として情報行動が位置づけられる。総体としては、人々がどのように当たり前の、問題のない生活を維持し、情報行動がその一部となっているか、ということが描かれる。

このように、Chatman は、情報利用研究の新たな基礎的研究視点を提示すると同時に、その視点による経験的研究の成果を理論の形で整理して提示した。

Chatman の研究成果は、個人が当たり前の、問題のない生活の維持を念頭に置き、いかに情報行動を行うか、という視点から提示されている。そのため、彼女の研究自体の中に、協同作業への着目は直接的には見られない。

しかし、改めて考えてみると、当たり前の、問題のない生活の維持が語られるとき、そこには、いみじくも協同作業が含意されている。他者との関係性や協同作業がないところで自己防衛や社会的規範が生活上の問題となることはありえない。それならば、協同作業への考察は、Chatman が提示した情報利用研究の新たな基礎的研究視点を補完し、発展させるものだと言える。

以上の検討から、Ikeya, Awamura & Sakai の研究視点により研究を進めることにより、協同的情報行動研究は、情報利用研究の新たな基礎的研究視点を補完し、発展させるものとしての学説史上の位置を得ることができる。これは、協同的情報行動研究と社会的アプローチによる研究を切り離して捉えたままでは見出されない、建設的な位置づけと言える。

IV章では、以上の議論を総括する。

#### IV. 結論

研究視点の転換により出てくる、今後の協同的情報行動研究の可能性は、次の3点にまとめられる。

1. 協同作業の中での情報行動の意義を、

協同作業に埋め込まれた形で詳細に示すことができること

2. 情報探索・検索を研究対象とする研究よりも対象を拡大した研究が可能となること
3. 情報利用研究の新たな基礎的研究視点を補完し、発展させるものとしての学説史上の位置を得ることができること

今後の課題は、上記の成果を念頭に置いた、現在までの協同的情報行動研究の知見の活用の方角性の導出である。数は少ないが、情報探索・検索に対象を限定しない研究（例：Reddy & Dourish の仕事のリズムの研究<sup>8</sup>、Sonnenwald & Pierce の織り合わさった状況的アウェアネス等への研究<sup>9</sup>）もある。これらの知見を、Chatman を初めとした社会的アプローチによる研究が重視する集合的な社会的構築物の構築プロセスの一端を明らかにしたものとして改めて取り込むための検討を行いたい。

---

#### 注・引用文献

<sup>1</sup>Talja, S.; Hansen, P. "7: Information Sharing". *New Directions in Human Information Behavior*. Spink, A.; Cole, C. eds. Springer; 2006, p.113-134.

<sup>2</sup>Ikeya, N.; Awamura, N.; Sakai, S. "Why do we need to share information?: Analysis of collaborative task management meetings". *Collaborative Information Behaviour: User Engagement and Communication Sharing*. Foster, J. eds. (in press)

<sup>3</sup>Vakkari, P. "Information seeking in context: A challenging metatheory". *Information Seeking in Context*. Vakkari, P. et al. eds. Taylor Graham, 1997, p.451-464.

<sup>4</sup>田村俊作. "序章：情報利用をめぐる研究". *情報探索と情報利用*. 田村俊作編. 勁草書房, 2001, p.1-39.

<sup>5</sup>Pettigrew, K.E. et al. *Conceptual frameworks in information behavior*. *Annual Review of Information Science and Technology*. 2001, vol.35, p.43-78.

<sup>6</sup>粟村倫久. *Elfreda A. Chatman の研究視点から情報利用研究に持つ意義*. *Library and Information Science*. (accepted)

<sup>7</sup>Chatman, E.A. *A theory of life in the round*. *Journal of the American Society for Information Science*. 1999, vol.50, no.3, p.207-217.

<sup>8</sup>Reddy, M.; Dourish, P. "A Finger on the Pulse: Temporal Rhythms and Information Seeking in Medical Work". *Proceedings of the 2002 ACM conference on computer supported cooperative work*. ACM, 2002, p.344-353.

<sup>9</sup>Sonnenwald, D.; Pierce, L. *Information behavior in dynamic group work contexts: Interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control*. *Information Processing & Management*. 2000, vol.36, no.3, p.461-479.