

研究情報利用行動の概念
A Conceptual Framework for Information Use
Behaviours in Research Processes

東 田 全 義
Masayoshi Higashida

Résumé

The relation between libraries and researchers is not so well understood in Japan. The causes being various, the problem cannot be solved by simply adopting some library techniques developed in foreign countries. First we must examine existing library characteristics in Japanese context, and then design for technical developments. For this purpose we have to understand the information users in research processes. It is because “user studies” are asked for.

In the United States there was “a bewildering variety” of user surveys, particularly in 1960s, and also in Japan we have had several of them. But they are ambiguous in the absence of consistent theoretical or conceptual frameworks and obtained data cannot be fitted to libraries.

Even in such a conceptual or terminological disorder a little advance of theorization is bringing about stabilization of the basic concepts “needs”, “demands” and “uses”. It can be said that “user studies” have so far been concerned with information gathering stages, and not with using stages. Moreover, there was not a general agreement as to the possibility of finding out “needs” experimentally.

The “needs” is defined here as information needed for scientific advances, and not always as those required personally by researchers. As for the method, the “needs” can be reconstructed by tracing back user behaviours related to an individual contribution. This is analogous to a reference case which begins with a dialogue and ends in an identification of “needs”.

The author emphasizes that the concept of “needs” should be introduced into the planning of libraries and defining works of librarians.

は じ め に

I. 基 本 概 念

東田全義：慶応義塾大学三田情報センターパブリック・サービス部情報サービス担当課長代理
Masayoshi Higashida, Chief Reference Librarian, Public Service Department, Mita Library and Information Center, Keio University.

研究情報利用行動の概念

II. 調査手法についての若干の考察

III. レファレンス・サービスとの関連

おわりに

はじめに

日本における大学図書館は、对学生については、近代図書館理念が一応の定着性をもったかに見られる。少くとも Ranganathan のいう第一法則は、不十分なながらも守られているようである。¹⁾しかし、対研究者について、大学図書館はいかなる役割を現在果しており、将来果しうのかを、図書館員も研究者も明確に理解しているであろうか。大学図書館の存在が対研究者との関係において、いかに規定されるのかを手短かに考察してみよう。まず第一に研究情報の利用者としての研究者が存在し、彼らが図書館に関わりをもつのは、情報の量的蓄積に最優先的信頼を置き、そこから必要な情報の検索し易さにその次の信頼感をもつことによって、研究者と図書館の関係が成立する。それ以前の問題として、研究者のもつ社会的、学問領域的なさまざまな条件によって情報への要求が十分に成熟しなかったり、図書館への不信から、成熟した要求も図書館を指向しなかったりすることもあつた。したがって、そこにおいて、図書館側における近代図書館理念につき動かされた図書館員による、信頼感獲得のためのさまざまな努力が蓄積されてくるわけだが、その過程は、図書館側の利用者についての認識の増大に沿った図書館機能の量的質的成長であり、それを執行する政策決定者層の意識の程度に応じて、その時点における図書館の存在が規定されてくる。この政策決定者層の意識とは、往々にして図書館財政のおよび人事配置的な形で反映されてくる。この意味で、政策決定者層もまた社会的条件下にあるといえる。

このような図書館の発展は直線的な運動ではなく、利用者における情報要求および図書館への信頼感の量的成長、図書館側における利用者についての認識の増大に沿った機能の量的質的成長、およびその実際の反映としての政策決定者層の意識の量的成長において、より多く成長したものが、より少い成長に対する働きかけとして、相互反応的に発展する運動といえよう。ここにおいて、図書館あるいは図書館員が主体的に動くとするならば、図書館機能の量的質的蓄積において、他要素への働きかけとして考えられるが、それはあくまで利用者につ

いての認識に沿ったものでなければならないし、利用者についての認識とは、利用者研究につながるものである。

図書館機能の量的質的蓄積過程を掌るのが図書館学だとしても、そこに利用者をはっきりと対置して探求されるようになったのは、図書館学の歴史では極めて最近のことである。図書館史的に見て、専任の図書館員なるものが出現して、利用者とは別個に図書館技術を独自に探求したのは、専ら漠然とした利用者についての観察経験にもとづくか、試行錯誤的な実際による検証によるものであり、あるいはそうした図書館学史そのものに依拠したものであつた。物理学の認識が原子から素粒子へ発展したように、図書を単位とした認識が情報を単位として認識する——目的をもった知識の受容者が図書から情報を抽出すると認識する——ようになって、図書館学が図書館・情報学となり、情報利用行動の認識の必要性が唱えられるようになった。ここにおいて、図書館発展のために重要な課題となるべき利用者研究の流行を見るようになったのだが、研究として十分な成果があがっているとはまだ言えない。

以下では、研究情報の利用者研究の方法の基礎となるべき、研究情報利用行動の基本概念を考察することになるが、筆者の置かれている環境から、利用者が社会科学分野の研究者としての特性を前提とした記述となることもやむを得ない。

I. 基本概念

始められて間もない利用者研究の領域で使われている用語の混乱には、はなはだしいものがある。現在利用者研究として発表されている論文の大部分は雑誌論文の形をとっているのだが、そこで使われている用語には、術語としての統一はなく、たとえ二人以上の人が同じ用語を使っているとしても、ほとんど、同じ理解のもとに使用されているわけではない。読者は、読む論文毎にそこで使われている用語の意味内容に、最大の注意を傾けざるを得ないのである。つまり利用者研究における研究対象についての概念規定が曖昧であるとともに、その諸概

念間の関連も曖昧なものとなっている。したがって、研究方法の進歩も余り見られなかったのである。²⁾ 比較的進んでいるはずの科学技術分野における利用者研究においても、“現実には、情報の内容・様式・必要性・目的・効果・機能といった標目のもとに、情報および情報サービスについての、途方もなく多様性をもったさまざまな分類と予測表に出会うことになる”。³⁾

基本的な用語使用の混乱の具体例について、Brittain は次のようにレビューしている。⁴⁾

情報の必要性 (needs) と要求 (requirements) についての研究で見られる若干の用語は曖昧であって容易に混乱をひき起こす。情報の利用 (use), 需要 (demands) または必要性についての経験的研究が普通 ‘利用者研究 (user studies)’ と呼ばれている。ここでいう ‘利用者’ とは ‘情報の利用者’ と理解されるが、利用者研究について読んだものからでは、その研究が需要、必要性または利用のどれであるかは明瞭でない。さらに曖昧性は、その ‘利用’ という用語にある。即ち、往々見られるように、一度収集・照合された後の情報の利用というよりは、むしろ、利用における集める段階についての研究に関係している。

このように、用語が混乱して使用されているといっても、わずかの研究の歴史ではあるが、概念規定に多少とも安定を見せつつあるものが現われている。つまり、共通の理解のもとに使用される用語が生まれつつあるのである。やはり、Brittain のレビューによれば、需要 (demands) とは、“口頭または書かれたものによる需要に関するものであって、図書館なり他の情報システムに対してなされるものである”。必要性 (needs) についての定義は“一層困難”であって、利用者における必要性の状況を次のように描写している。

利用者は、感じてはいるが言葉で表現されない必要性をもっているかも知れない。(恐らく慣習性によって——つまり感じとして持っている必要性について、その必要性を需要に転換するに十分な細目をもっていないために)、あるいは、彼には感じていない必要性があるのかも知れない(その場合、これだと指摘されるまで気がつかないかも知れない。そしてその時、彼は必要性があることにすぐ同意するか

も知れないし、現実はその必要性に逢着しない限り、それを実感としてもたないかも知れない)。⁵⁾

そして、Brittain は利用者研究の一般的状況を次のように述べている。

この領域における用語の問題は、しばしば論議されてきて、必要性和需要との間を区別することの価値については、一般的に同意はあるが、利用者に質問することによって、経験的に必要性を発見することの可能性については一般的な同意がない。⁶⁾

M. B. Line は利用について、“意識されていた利用”と“意識されていなかった利用”とを区別すべきことを述べている。⁷⁾ つまり、“意識されていた利用”とは、要求としてもっていたものを入手して利用することであり、“意識されていなかった利用”とは、ブラウジングによって発見したものとか、他のものを探索中に偶然発見したものとかを利用することである。Line は、利用をこの二つに区別することと、必要性和の関係については、次のように述べている。

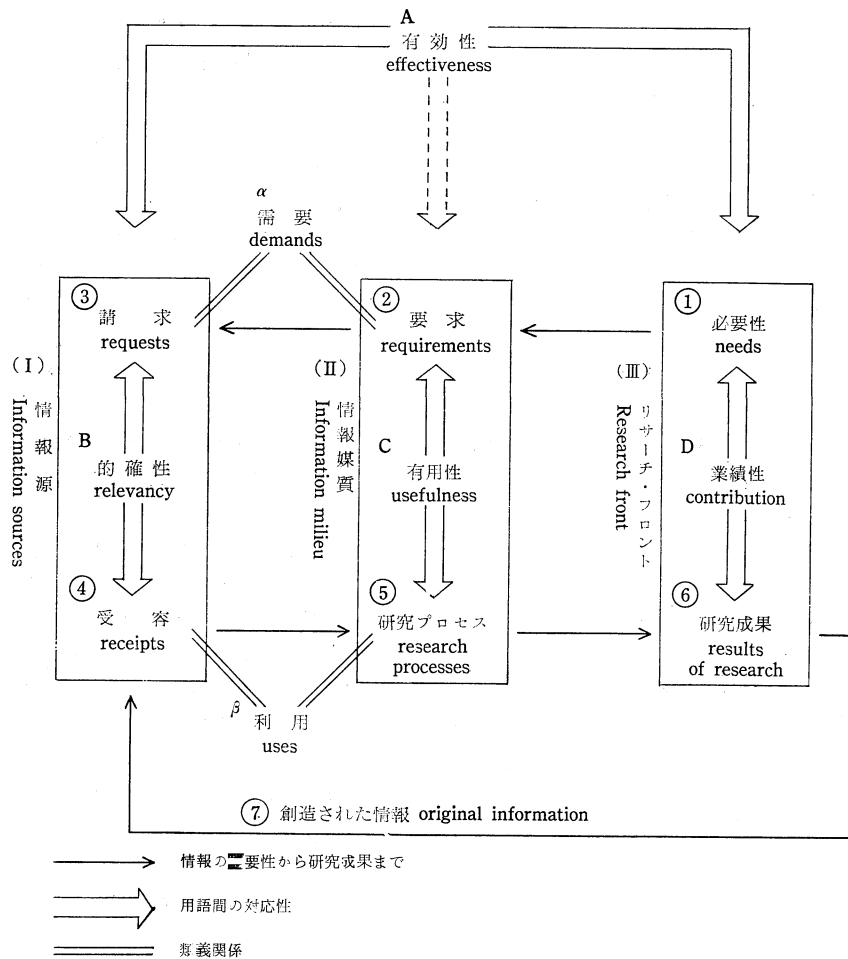
必要性の研究は、すべて利用と需要を明らかに“含む”ものでなければならない。これらについて、正当な調査によって信頼すべきデータが得られ、意識されていた利用と意識されていなかったものが注意深く区別されるならば、不明瞭な必要性について暗示するものが得られるであろう。⁸⁾

Line のこの説明は、必要性を捕捉するための手段を試論的に述べたもので、一定の重要さは認められるとしても、必要性の概念そのものについては、それほど光明があたえられたわけではない。言い換えれば、意識されていなくて利用した情報があったとしても、それが必要性に該当するものであるかどうかを決定する基準がなければならないのである。Brittain が“経験的に必要性を発見することの可能性については一般的な同意がない”といったことに符合すると考えられる。

Line よりも二年早く、H. Menzel は needs の概念について、不十分ではあるが示唆的である簡潔な表現を与えている。それは次のようになる。

それ (information needs) は、その総数を意識して

研究情報利用行動の概念



第1図 利用者研究用語相関図

欲しいと考えるような情報でもなければ、‘彼ら(利用者)にとって良い’であろう情報でもなくて、むしろ科学にとって——つまり科学的研究の進歩にとって良いであろう情報である。’)’

ここで needs を必要性と敢えて訳さない理由は、上の定義では、必要性と要求との区別をしていると理解できるにも関わらず、方法論的考察では、その区別がなく、困難性があるということで疑問符が付けられたままであるからである。

いずれにしても、Menzel の定義の中に必要性と要求を区別する根拠が示唆されているのであり、Line のように“必要性の研究はすべて利用と需要を明らかに‘含む’ものでなければならない”のであることは大体

はっきりしたのであるから、利用者研究の研究対象もほぼ規定されたことになる。この研究対象を一層明確化すべく、主要な用語の相関関係として、研究情報利用行動の概念枠組を図示すると第1図のようになる。

第1図は、研究者の情報利用行動の諸段階を一貫した流れとして捉え、その各段階を抽象化した。概念として表現するとともに、その概念間の関係をも規定するものである。この場合、上にも述べた通り、従来からの概念的考察の成果を受けつぐことになる。特に、需要(α)と利用(β)の概念については、各々をさらに二つに細分して考察することになるが、これまでの需要と利用の概念がこの図の中ではどこに位置するかのみを表示して、各概念の説明では、二分された形に論ずることになる。

① 必要性 (needs)

その研究領域のリサーチ・フロントにおいて、前進的業績を上げるために必要とされるであろうすべての情報についてのことである。本来漠然としたもので、量的に無限と考えてよく、必要な情報というように明確に規定できるものではない。かといって必要感というには日本語として余りにも漠然としすぎる。これは、杉村、佐藤の訳語をそのまま受け入れるものである。¹⁰⁾ 必要性の実態が漠然としているだけに、これこそが利用者研究の中心的概念となるのである。

② 要求 (requirements)

特定の個人が研究に携わった時点で、その個人がその研究に必要なと推定する情報を言葉（口頭または文章）で表現できる段階である。しかし、必要性がすべて精確に表現できるわけではない。大抵の場合は、質的錯誤、量的不足、個人的主観等は避けられないと考えるべきである。さらに、次の請求に転化するために思考する部分も含むことになる。つまり研究テーマとして明確に定まらないとしても、漠然とした研究方向（問題意識）が研究者の頭脳にインプットされ、情報請求としてアウトプットされるまでの段階といえる。

③ 請求 (requests)

要求の段階よりも概念的により specific な表現を必要とし、あるいは具体的資料名なり記号系で表現される段階である。これは、図書館ないし情報センターを利用する行為であり、各種文献目録を見る行為であり、先輩・同僚などに尋ねる行為等のことである。つまり、利用者もっている諸情報システムについての知識の範囲内において、情報の要求が、情報の存在の仕方をも同時に指定する表現を伴った段階である。情報の存在の仕方の指定は、個人の知識の範囲内で行われる以上、そこに要求する情報を実際には発見できないかも知れないし、別なところにより詳細な情報、あるいは必要性の一部を満たす情報があるかも知れないのである。

④ 受容 (receipts) と B 的確性 (relevancy)

要求としてあった情報、請求した情報を物理的に受け取る段階である。この場合の具体的行動としては、受け取る直前に試行錯誤的行動ないし取捨選択がありうることはいうまでもない。また、請求の段階、さらに要求の段階をも経ない情報の受容がある。それは、Line のいう“意識されていなかった利用”に相当する“意識されていなかった受容”といえる。しかし、意識されていなかった受容のみを独立の現象として採り上げてみても、

それがすべて情報の必要性につながるものであると判定しうる根拠は何もない。

したがって、このような請求の段階を経ない受容もありうることを考慮に入れて、請求に対する受容の関係においてのみの確性とと言えるのである。

⑤ 研究プロセス (research processes) と C 有用性 (usefulness)

受容した情報が研究者の頭脳にインプットされ、研究成果としてアウトプットされるまでの研究プロセスである。その内容を概括すれば次のようになる。一度集めた情報は、読むなり見るなりして頭脳に蓄積される。その情報の種類としては、事前体系化¹¹⁾としての理論枠組、事後体系化のための事実データ、方法論に関するもの、およびそれらに補助的な働きをする情報等が考えられるが、それらの扱い方や解釈の仕方によって、研究者のもっている事前知識を補強するのか、修正するのか、変更するのか、また、それが研究テーマに対して全体的なのか、部分的なのか、あるいは、そうしたことのいくつかの組み合わせとなってアウトプットされる。もちろん、この段階においても情報の選択的操作は行われる。そしてまた、Line のいう“意識されていた”ものと“意識されていなかった”ものとの区別もあるが、この段階を独立に採り出すならば、やはり必要性とのつながりが見失われる。

ここでいう有用性 (usefulness) とは、図ではうまく表示できていないが、要求と研究プロセスとの間でのみの対応関係ではなく、要求以後、受容の段階までの全過程に、研究プロセスが対応しているのである。つまり、利用者研究とは、① 必要性が (I) 情報源 (information sources)、(II) 情報媒質 (information milieu) と関わることに於いて、情報システムについていうのが A 有効性 (effectiveness) というならば、必要性を捨象した利用者研究は、研究プロセスに対応して、要求が情報源と関わることに於いて、情報システムについていうのが C 有用性 (usefulness) である。しかし、現実には、研究プロセスも捨象された、不完全な有用性でもって有効性（点線の部分）とする利用者研究が行われているようである。

⑥ 研究成果 (results of research) と D 業績性 (contribution)

研究成果は、ほとんど論文として発表される。ここでは、発表されたすべての研究成果のことではなく、業績として認められたエリート論文のことである。ただ業績

研究情報利用行動の概念

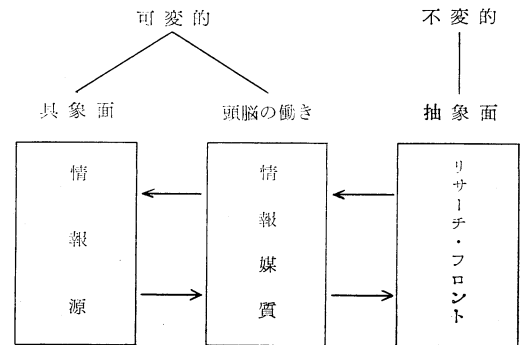
として認める主体については問題が残るとしても、業績とは何であろうか。科学的研究は、自然および社会についての人類の知識の拡張ないし深化と見る時、研究成果は、たとえそれが相対的真理であるとしても、絶対的真理への一つの前進と判定されるならば、それが業績となる。したがって、業績はリサーチ・フロントにおける知的共有財産であり、その研究が始められるまでは、その研究にとっての情報の必要性も、そのリサーチ・フロントにおける共通の存在であったはずである。それが特定の個人が研究を開始することによって、要求に転化され、情報源と関わりをもって情報を取得し、研究プロセスを経て研究成果が発表される。これが業績となって始めて、それまでの全過程が情報の必要性の具象化として捉えることができるのである。あるいは、情報の必要性は、抽象的であると同時に無限である。それが一個の研究成果が業績と認められることによって、必要性が部分的に抽出されたと理解できる。この抽出された必要性が具体的にどのような経路でもって、研究者に受容され、それが研究プロセスにおいて、どのような働きをしたかを観測するのである。言い換えると、現実には多数の研究行動があり、さまざまな情報源との関わり方があり、研究プロセスにおいても、情報のさまざまな影響の与え方、効果の及ぼし方があるが、それらの中から、情報の必要性につながった一連の利用行動の諸相のみをとぎ出して記述したものが、利用者研究のデータとなる。そして業績となった研究成果そのものは、⑦創造された情報(original information)として、情報源に組み入れられることは周知のことである。

A 有効性 (effectiveness) または利用者研究の目的
研究者の情報利用行動が、リサーチ・フロントにおける情報の必要性からの一連の行動としての情報源との関わり方において、個々の情報システムの機能が評価される時、有効性という。しかし、利用者研究が既存のシステムの有効性を測ることのみを目的としているのではない。利用者研究の成果が、情報システムの企画、改善の際に基礎資料として役立つことを目的とするのである。たとえば、図書館なり情報センターの政策決定とか、二次資料の新しい工夫とか改善のための資料としてである。それからもう一つ、利用者研究自体の理論構築のための資料ともなる。こうした利用者研究が発展してはじめて、情報需要予測なり研究の研究の可能性が生れてくる。

I 情報源 (information sources), II 情報媒質 (in-

formation milieu), III リサーチ・フロント (research front)

利用者研究において、これらの概念枠組が側面から補強する意味をもつので、この面からの説明を図示すると第2図のようになる。

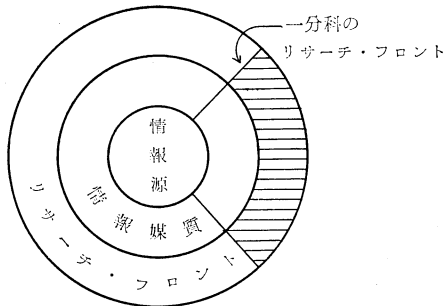


第2図

情報源は情報の総体であり、大部分はさまざまな様式、さまざまなレベルにシステム化されて存在する具象的なものである。たとえば、図書館は一個の情報システムであると同時に、目録、図書、雑誌といった下位のレベルのシステムが配置、配列されて機能化されたものである。そして一冊の本は、目次、本文、巻末索引等のより下位のシステムを含んだものである。一方、そのような図書館ないし情報センター、書店、学識をもった個人、そのような個人の集合体である学会等が無数に情報源として存在しているのである。このような情報源における利用者調査はしばしばおこなわれているが、絶えず変化するさまざまな組み合わせの情報システムに対して、やはり変数の多い人間が関わり合う時、この面だけの調査では、複雑多様な諸相の一面を任意に切り取ってくることになり、それはデータとして有効性はもたない。良く評価し得たとしても、実態調査としての一時しのぎ、悪くいえば象を評する群盲の一人にしかすぎなくなる。

情報媒質については、まず“媒質”という用語から説明しなければならない。情報媒質を英語で表現したにもかかわらず、この論文では information milieu を使っているが、milieu は本来フランス語の“中間”の意味であり、転じて環境という意味でも使われている。後者の意味をもたせて英語にもとり入れられて、environment の同義語として一般に使用されている。しかし、ここで

は milieu のフランス語の意味としてもっている物理学用語の媒質を日本語名称として与え、また、フランス語本来の中間の意味も兼ね備えれものとして、英語で現わす場合も milieu としたのである。したがって、ここでいう“媒質”は、媒質、中間、環境の三つが混ぜ合わさった意味として使用されているのである。媒質の物理学上の意味は、波動を伝える仲介物のことであって、たとえば、音波の媒質は空気である。情報媒質は、情報源をとり囲む環境であると同時に、リサーチ・フロントと情報源との間に介在しているのである。それを別の図で説明すると次のようになる。



第3図

上図で分科の区分線が情報源に入っていないのは、学際的研究ということが、情報源との関わりにおいて最初に顕在化することを示している。

情報媒質の中に含まれている要求の概念は、情報の必要性を言葉に転化し、さらに請求に転化しようとする頭脳の働きであり、研究プロセスの概念もまた、受容された情報を頭脳で操作して、研究成果としてまとめ上げることである。必要性を要求に転化するには、その研究領域について研究者がもっている事前知識の多寡で個人差があり、要求を請求に転化するには、情報システムについての知識によって個人差がある。研究プロセスは、研究者個人の能力または才能によって多様であり、研究者の数と同数の種類があるといえよう。

この情報媒質が頭脳の働きであるということは、とりもなおさず研究者の置かれている社会背景のなり自然環境の変数があると同時に、その関連において心理学的変数も大きいといえる。この部分を観測するには、対象研究者の専門領域についての素養なり、他の分科の方法なりが、調査者に求められるだけに、現実の調査ではかなりの制約を受けることが予想される。したがって、研究

者自身の残した記録に依存することも考えられる。アンケート方式に見られるように、研究者を地域別、所属機関別、研究年数別といった捉え方もあるようだが、決め手とは考えられない。

リサーチ・フロントは、情報利用行動の観点から見る時、知識の未知と既知との境界にあり、その未知の部分を知識として人類のものにしようとする知的活動の場として、抽象的に存在する。そして、そこでの知的成果(業績)は相対的不変性をもつといえる。もし、このリサーチ・フロントを捨象した形で利用者調査を仮定してみる時、要求から請求への転化を首尾よく果して、情報もうまく収集できたとしよう。ところが、研究者に研究プロセスにおける情報操作の能力に欠けていて、研究成果が業績とならなければ、あるいは更に、研究プロセスも利用者調査から捨象されていれば、その調査データの批判規準が何も無いことになる。しかも、この逆の場合(このケースがより多いと思われるが)を仮定してみよう。研究プロセスにおいて情報操作の能力は持っているが、情報の収集がうまくいかなくて、成果も業績とはなかった場合である。そのような、情報の必要性に明確につながらないままの、したがって成果が不完全に終わっているような情報源との関わり方を観測しても、データとしては批判に耐えられものとは考えられない。ここに、リサーチ・フロントにおける情報の必要性という不変的要素につながったものとして、具象面における行動を観測する時、たとえそれが既存のシステムに対して不完全な関わり方であったり、非公式な伝達で情報を得ていたとしても、それはそれなりにデータとしての価値をもつことになる。たとえば、研究者がある情報を入手するために非常に紆余曲折を経過したとしても、あるいは、偶然に必要な情報を発見したとしても、それは別な情報システムに接触していれば、容易に発見できたかも知れないし、新しいドキュメンテーション技術の開発のための手掛りになるかも知れないという判断の規準になりうるのである。以上のようにして、利用者研究のためのデータが作られることになる。

II. 調査手法についての若干の考察

日本における二、三の利用者調査の事例はアンケート方式によって行われている。¹²⁾ これらの調査事項をもとにして見ると、慶大と北大の場合は図書館の利用者調査であり、文部省の場合は、一応情報の利用者調査ではあ

研究情報利用行動の概念

るが、それは、具象面のしかも情報を集める段階にのみ主として関心が向けられているのであって、それ以上のものではない。調査者の問題意識のあり方として、図書館の利用者という場合と情報の利用者という場合とでは、根本的に大きな開きがある。研究に際して図書館を利用する習慣が余り定着していない日本では特に問題となるのであるが、図書館の利用者という場合は、調査者の意識が図書館を中心としてそこをとりまく利用者という捉え方であり、情報の利用者という場合は、先ず情報の利用者が存在して、その周囲に図書館をも含むその他のさまざまな情報システムがあり、情報を集めた後の利用の段階をも対象として捉えるのである。したがって、図書館の利用者という考え方は天動説的であり、情報の利用者という考え方は地動説的である。天動説は、太陽が東から昇り西に沈むと考えるように、日常の図書館来館者への関心を中心に捉えたものであって、地球の自転・公転が見落されているのである。日本の大学図書館は、今や急速な変化の過渡期にはいろいろとしている時であり、その変化も多様な情報利用者の必要性を満たす方向にむかうものであって、今は図書館員の視野の外にある潜在的利用者をも図書館に向かわせるための、図書館側より見た情報利用者の信頼獲得の努力が、調査者の問題意識を構成するのである。

慶応義塾大学と北海道大学の調査事例が図書館利用者の調査であって、情報利用者の調査ではないということは、当然その図書館の利用資格者であるにもかかわらず、実際は利用していない人達、つまり潜在的な図書館利用者についての関心が欠落しているのである。慶大の調査の場合、自費購入図書についての調査事項を含んでいることは、図書館以外での情報受容形態の一つをとり上げているという点で注目を引くが、それ以外は図書館を中心にした行動および関心に関連するものであり、北大の場合はすべてそうである。文部省調査の場合は、一応情報の利用者という観点ではあるが、慶大・北大の場合と同様、情報を集める段階にのみ関心があって、集めた後の情報をどのように利用しているかには、関心はむけられていないのである。したがって情報という単位での認識も不可能となっている。このことは、一時に多数の利用者を調査するアンケート方式の限界とも考えられるが、利用という概念が明確でなかったことをも示している。

こうした調査手法の困難性について Menzel は次のように考察している。

もし、研究者の将来の要求を過去の利用記録のようなものから立案しようとするれば、研究者がその研究にとって最良と思われる方法によって、現存の情報源を利用したことがないかも知れないという批判に服さねばならない。

……………(中略)……………

特に、(1)利用者が科学の前進にとって最良のものを利用したことがないかも知れない場合、(2)利用されたもの——科学情報システムそのもののさまざまな特性——が急速な変化の過程にある場合に、過去の利用状態から要求を立案することが如何にして可能となるのか?¹⁸⁾

Menzel も結局のところ明確な結論に到達しているわけではない。上の文は、まさに情報源および情報媒質のもつ変数をもて余している表現である。したがって、このような方法による調査データをもとにして、具象面にある情報システムを改変していくならば、絶えずシステムを試行錯誤的に改変し続けなければならないし、良いと判断されたシステムが実際に効果を表わすのは、10年ないし20年後になるというジレンマに陥ることになる。このことは、変数の多い情報源、情報媒質を静的に捉えようとするところに無理が見られる。リサーチ・フロントにおける相対的不変性をもった業績につながっている利用行動の記録のみをデータとして蓄積——それらは、既存の情報システムに対して肯定的でもあれば、否定的でもありうる——して、それらを再構成することによって、はじめて情報の必要性について具象化された形で考察可能となる。

アンケートないしインタビューによる、一時に多数の利用者を調査するのをマクロな調査とするならば、一人の研究者に対象をしぼったミクロな調査にはどのようなものがあるだろうか。Brittain は、diary と case history とをよく使われる手法としてあげている。その case history とは次のような手法である。

研究期間中の日記またはテープに録音された自己観察から得たデータが、case history 型の資料を提供するが、より一般的には、case history とは自叙伝風にかかれた資料についてのことである。Case history の収集、分析は、資料を、他の手法では不可能であるところの詳細なレベルにおいて集めるこ

とができるにもかかわらず、情報学者の間では一般的になっていない。Case history の資料は数量化するのが困難であって、収集、分析するためには非常に時間を食うものである。そしてこのような問題点のみが、ぼう大な人数の利用者についての研究に対して、不利な影響を及ぼしているのである。しかし、case history が研究過程の理解に役立つことが可能であり、たとえ、最高度に客観的なデータを提供し得ないとしても、文献探索過程の理解を増し、より正確で経験的にテスト可能な仮説を構成するために役立つのである。¹⁴⁾

この case history の手法によれば、アンケートでは不可能なところの情報媒質についての記述的データが得られると期待できる。ただ、この種のデータを量的に蓄積するにはかなりの労力と時間を要し、さらにそれを分析・総合するにはより一層の時間を要することになる。利用者研究は、その本格的な研究以前に大きな課題を抱えているといえる。

III. レファレンス・サービスとの関連

本論文のはじめに、図書館の発展要素の一つとして、「図書館側における、利用者についての認識の増大に沿った機能の量的質的成長」と述べたが、レファレンス・サービスは、その図書館機能の主要な一部分を構成している。図書館機能の中で直接に報情探索手段を担う部分における、物的サービス(目録類)の限界の克服としての人的サービスの現れがレファレンスの発生として捉えることができる。近代図書館理念の発展は、蔵書目録を財産目録から検索目録への転化を促進し、専門の図書館員による検索目録への創意工夫の蓄積は、蔵書の絶対量の増大に対処して検索の便を旨とし、一定にその成果も上っていると見られる。しかるに、利用者が作る貸借対照表の借方に、その検索の便という事項が記入されたとしても、同時に貸方には、目録規則、配列規則、分類法、分類深度等についての知識といった事項が記入されることになる。そしてその貸方は、借方の増大分だけ増大するように、その貸方諸事項を図書館同業組合の符牒化とする傾向を強めることになった。しかも、それらの目録が図書の探索を前提としている限りにおいて、図書から必要な情報を引き出すまでの過程(情報検索)における困難性を増幅していった。このような図書整理技

術と情報検索の矛盾の克服として、現在一般に「レファレンス」と名称付けられている人的サービス機能が図書館に発生したわけだが、そのサービス処理の量的質的増大が日常利用者と接触している閲覧部門からの独立として、専任のレファレンス・ライブラリアンへの人的拡大を促した。しかし、この人的拡大は、自然のなりゆきとしてスムーズに行われたわけではなく、「保守理論」との論争があったり、Foster の図書館理事者への提案¹⁵⁾の中に切々と訴えられているように、政策決定者層の抵抗が当初はかなりあったようである。一世紀近い後の現在の日本の大学図書館界においても同様の抵抗は存在している。

このようにレファレンス部門の独立を見た後には、レファレンス部門と取書部門との関連が発生する。一図書館が全世界の図書を所蔵することは先ず不可能であろうことは予測できるとしても、その図書館が予想される全利用者の要求をすべて満たすことができるであろう蔵書量をもつと考えることも、やはり財政的および技術的に可能とは考えられない。したがって、利用者が求める図書(あるいは情報)がその図書館にないという事態が当然起り、取書請求の仲介としてのレファレンス機能が働き始め、それが財政的に、あるいは要求の緊急性に感じられない時に、他館に協力を求める仲介役としてのレファレンス機能も働き始める。この仲介的機能は、蔵書の絶対量的不足の度合に逆比例して増大するはずのものであり、それは、一館内での情報探索への人的援助が蔵書の絶対量的不足の度合に比例して少いことと表裏の関係にあるといえる。つまりレファレンス機能としての間接蔵書が問題となるのである。日本の各大学図書館は、その蔵書量の絶対的不足および人的サービスの量的質的不足のために、レファレンスとして行われている労力の大部分は、その仲介的サービスに向けられている。このことは、とりも直さず近代図書館理念の下では、図書館規模の大小にかかわらず、その発生的段階においてさえも、レファレンス・サービスの存在は同じ程度の必然性をもっているはずである。この「はず」という表現が、日本における大学図書館の政策決定者層の意識の状態を反映したものであり、レファレンス・サービスが存在しないことから始まって、その不十分さの度合に応じて、利用者は *laissez faire* の状況に置かれているといえる。その場合の利用者は、習慣的行動とも相俟って、図書館での探索の断念およびそれ以外のところでの自力による模索的探索を志行する。日本における研究者に図

研究情報利用行動の概念

書の自費購入が多いのも、そうした習慣的なものと同時に図書館への不信の反映でもあることを図書館側は理解しなければならない。

発生の段階を経た後のレファレンスは、利用者についての認識に対応した能力を要求され、そのような能力をもった図書館員の採用あるいは養成として、政策決定者層の意識の程度において、その時点の図書館機能の一部としてのレファレンス機能のあり方が規定される。この段階のレファレンスは、Ranganathan が図書館業務の中核 (hub) として捉えたものに発展する。¹⁶⁾ レファレンスにおいてなされる利用者との対話は、図書館員の脳裡に情報利用行動の概念が保持されていて、それに沿った形で進められる時、情報の有効な提供が期待できる。一般に、日本の大学図書館のレファレンスの役割は、対研究者については、図書の所在調査さえやればよいという、図書館員自身による自嘲的表現がよくされる。これは、その時点におけるレファレンスの技量の限界を表現していると同時に、利用者の図書館員への不信感をも表わしているのである。研究者の要求が請求として示される時は、しばしば情報の存在の仕方をも同時に指定する形をとるものである。たとえば、それは特定の図書を指定するものであって、研究者はそこからどんな情報を得ようとしているかを、図書館員が知ることを拒否する理由もなければ、研究者に拒否されるいわれもないのである。もしかしたら、別なところにより有効な情報の存在を図書館員が指摘できるかも知れないのである。このように対話によって要求の段階へ図書館員が踏みこんでいたり、その研究者の研究プロセスを理解したりすることは、共同して情報の必要性に迫ることへの道を拓くことになるのだが、そのためには、図書館員に求められる能力は、諸情報システムについての知識と同時に、いわゆる主題の知識——用語的 (terminological)、方法論的 (methodological) 知識——が前提される。さらに、外国語や歴史言語の知識、ドキュメンテーション技術等によって、高度なサービス技術への発展が見込まれるのである。現実のサービスは、利用者および機能としての人間も含めた図書館機能をもつその時点における双方の条件によって、探索の案内、共同、代行、あるいは仲介として行われている。

レファレンス・ワークの発展としての情報サービスの例を、Rothstein は、第一次大戦以前のアメリカにおける地方立法機関であったことを述べている。¹⁷⁾ それは大戦後消滅したのだが、Rothstein は、レファレンスの発

展の例として評価しているにもかかわらず、その消滅の原因については十分な考察をしていない。結果的に見て、それは“圧力団体のプロパガンダの影響を中和させることを期待して、本来組織された”¹⁸⁾ ものであったと述べているにすぎない。このことは、研究というものの範囲についての、Rothstein の規定に問題はあったとしても、その頃は、情報利用行動について、要求と必要性を区別して認識するというはまだまだなかったことは明らかであり、Rothstein がその論文を書いた時点 (1955年) でもそのような考え方はなかった。したがって、彼の結論部分の最後のパラグラフは以下のようになっている。

確かに理論上、あるもっともらしいケースは、ヨーロッパの研究図書館における普通のレベルにまで、サービスを還元することとして作られているようである。しかし、アメリカの研究図書館作業のほとんどすべての局面——あの称賛すべき物理的収容量、精密で注意深い分類、詳細な目録、スピーディな貸出サービス、印刷された書誌類の増大——は、単に資料提供という域を越えた、読者の便宜と関心への注目が有力となり、定着して長い期間がたっていることの影響を反映しているのである。このような関心から発して、レファレンス・サービスは、アメリカの研究図書館において、十分に強固で、着実に成長している機能に既になっているのである。アメリカ図書館学のすべての伝統は、図書館員のサービスの理想、その専門能力の着実なレベル向上、そして研究者自身の需要からなりたっているのだが、それは、レファレンス・ライブラリアンを全面的な研究協力者とするような発展方向を指向しているのである。¹⁹⁾ (傍点筆者)

“読者の便宜と関心への注目”ということとは、研究者の情報利用行動を要求という概念ではとらえているが、科学にとって必要とされるであろうような情報、つまり情報の必要性という概念の導入はまだまだなかったことを物語っている。現実には、研究成果なりその評価というのは、図書館の外において表われるものであり、しかもかなりの時間が経過した後である。したがって、科学の前進にとっての情報の必要性が、図書館機能によってどのように満たされたかは、図書館員による意識的なフィード・バックがない限り実証されないことになる。実際に

はそのようなフィード・バックの例はまだ見られない。ここに Ranganathan が図書館員の専門性のハンディキャップとして捉えたことと同じことが言えるのである。²⁰⁾

以上のように大学図書館のレファレンス・サービスを見る時、対話によって始まる一つのレファレンス事例は、一つのミクロな利用者調査事例との類似性を色濃く示している。潜在的図書館利用者については不可能だとしても、もしレファレンス事例について、フィードバックも含めた正当にして精確な記録法が考案されるならば、利用者研究に対して有力なデータを提供しうるのではなからうか。

おわりに

日本の大学における研究および高等教育が、慣習的にも制度的にも図書館利用を必須条件とは、必ずしも見なしていない現状においては、図書館員の努力というものが、単に来館者への親切と専門職業者としての情熱によるサービスにあるだけではなく、まだ現われない来館者あるいは情報の利用者をも考慮に入れた、信頼されるべき図書館機能の創造にもななければならない。それは、図書館員の自己満足的なものではなくて、情報の利用者についての科学的な認識が不可欠の前提条件となっているのである。そして別な館種についても、たとえば「公共図書館の利用者における情報の必要性（それは要求でもなければ希望でもない）とは何か」という問題の立て方によって、そこから導かれる結論から、図書館員の努力の方向が明確に見出されるものと考えられる。

- 1) Ranganathan, S. R. *The five laws of library science*. Bombay, Asia Publishing House, 1963. p. 26.
- 2) Brittain, J. M. *Information and its users: a review with special reference to the social sciences*. [Bath], Bath University Press, 1970. p. 162.
- 3) Menzel, H. Can science information needs be ascertained empirically? <Thayer, L., ed. *Communication; concepts and perspectives*. Washington, D.C., Spartan Books, 1967> p. 281.
- 4) Brittain, *op. cit.*, p. 1.
- 5) *Ibid.*, p. 1-2.
- 6) *Ibid.*, p. 2.
- 7) Line, Maurice B. "Information requirements in the social sciences; some preliminary considerations," *Journal of librarianship*, vol. 1, Jan. 1969, p. 6.
- 8) *Ibid.*, p. 7.
- 9) Menzel, *op. cit.*, p. 280.
- 10) 杉村優, 佐藤隆司. "人文・社会科学学術情報の利用実態に関する比較研究: 情報利用研究のための予備的考察," *図書館短期大学紀要*, vol. 5, 1971, p. 1-31.
- 11) "事前体系化=la systématisation a priori. "事後体系化"=la systématisation a posteriori. 上の表現は Duverger から借用したものであって、必ずしも時間の前後関係を示すものではないし、用語として固定された表現でもない。Duverger, M. *Méthodes des sciences sociales*. Paris, P. U. F., 1961. p. 340. Duverger, M. 社会科学の諸方法. 深瀬忠一, 樋口陽一共訳. 東京, 勁草書房, 1968. p. 333.
- 12) 慶応義塾新図書館計画実行委員会. 調査分科会. 新図書館計画のための調査 利用者調査報告(三田地区); 2. 教員向けアンケート実施の概要. 東京, 1961. 北大改革検討委員会. 第1-2 専門委員会(図書館). [調査報告書]. 札幌, 1971. 文部省大学学術局情報図書館課. 人文・社会科学関係学術情報の流通・利用の実態調査結果報告書. 東京, 1972.
- 13) Menzel, *op. cit.*, p. 285, 290-1.
- 14) Brittain, *op. cit.*, p. 19-20.
- 15) *Thirteenth annual report of the librarian of the Providence Public Library for the year ending December 31, 1890*. p. 9. (Taken from the sentences cited in: Rothstein, S. "The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900," *Library quarterly*, vol. 23, Jan. 1953, p. 14.)
- 16) Ranganathan, S. R. "Library work; its hub, foundation, and purpose," *Library and information science*, no. 9, 1971, p. 25-37.
- 17) Rothstein, S. *The development of reference services through academic traditions, public library practice and special librarianship*. Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955. 112 p.
- 18) *Ibid.*, p. 61.
- 19) *Ibid.*, p. 110.
- 20) Ranganathan, *The five laws ...*, *op. cit.*, p. 61: 1724. Handicap of new profession. "医者, 技術者そして法律家は, それらが専門の訓練を必要とすることを確立するに際して行った闘争を, きれいに忘れてしまっているところの年経た専門職である一方, 図書館員資格は新しい専

研究情報利用行動の概念

門職である。”

p. 65: 1734. Deferred benefit.

“ある重要なハンディキャップ……次の瞬間における財産所有権は、法律家のサービスに依存していると人々が信ずるが故に、法律家は一時間法廷

に立つことによって100ルビーを得る。しかるに図書館員のサービスによる便益は……一瞬後、否一年後あるいは10年後においてさえも識別できないのである。”