

原著論文

情報遭遇に関する利用者行動モデルの再検討：  
ウェブ上の情報遭遇に対する調査

Rethinking the Information Behavior Model of  
Information Encountering:  
An Analysis of the Interviews on Information  
Encountering on the Web

粟村倫久  
*Norihisa AWAMURA*

*Résumé*

Sanda Erdelez's information behavior model of information encountering does not satisfactorily explain the relationship between active and passive information behaviors, and the types and definitions of unit behaviors which together constitute the process of information encountering. This paper examines Erdelez's model with regards to these two issues proposes a revised model, and discusses the validity of the model.

The revised model has three main characteristics (1) The information encountering process is independent from the task which generates it, and the user does not necessarily go back to the original task (2) The information encountering process consists of the following eight unit behaviors: "noticing", "stopping", "examining", "use", "sharing", "storing", "returning", and "ending" (3) The unit behaviors are inter-related.

In order to discuss the validity of the revised model, a series of qualitative interviews were conducted on information encountering on the Web. The results favor the validity of the model and show some new aspects of information encountering, some of which are presumably peculiar to the Web. These may contribute to further revisions of the model.

---

粟村倫久：慶應義塾大学大学院文学研究科 図書館・情報学専攻 前期博士課程，東京都港区三田 2-15-45  
Norihisa AWAMURA: Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45,  
Mita, Minato-ku, Tokyo  
E-mail: awamura@slis.keio.ac.jp  
受付日：2005年7月25日 改訂稿受付日：2006年1月11日 改訂稿受付日：2006年4月11日  
受理日：2006年5月18日

## 情報遭遇に関する利用者行動モデルの再検討

- I. 情報遭遇における利用者行動モデルとその問題点
  - A. 情報遭遇とは
  - B. 情報遭遇における利用者行動モデルとその問題点
  - C. 本研究の目的と手法
- II. 情報遭遇における利用者行動モデルへの理論的検討
  - A. 検討のやり方
  - B. Erdelez モデルへの理論的検討
  - C. 調査に用いるメディアとその意義
- III. 調査
  - A. 調査の概要
  - B. 調査結果と分析
  - C. 調査のまとめ
- IV. 発展モデルと新たな問題点
  - A. 発展モデルの提示
  - B. 過程の並行の可能性
  - C. まとめと今後の課題

### I. 情報遭遇における利用者行動モデルとその問題点

#### A. 情報遭遇とは

##### 1. 受動的な情報行動と情報遭遇

人間の行う情報行動には様々なものがある。それは例えば何らかの問題解決を目指したものであったり、もう少し漠然とした情報の探索であったり、偶然情報に遭遇することであったりする。

Wilson は、その時点までの情報行動研究をレビューした<sup>1)</sup>。このレビューは、Ellis や Kuhlthau のモデル<sup>2), 3)</sup>等、過去に存在した情報行動モデルを取り上げ、検討を行ったものである。その上で、Wilson は、情報行動研究の知見・および他の学問分野の知見を基に、情報行動の全体像を改めて描き出した。そこでは、情報行動が「能動的探索 (active search)」「継続的探索 (ongoing search)」「受動的探索 (passive search)」「受動的注意 (passive attention)」の4種類の行動によって定義されている。「能動的探索」とは、何らかの問題を解決するという目的に基づいて情報を探索することである。「継続的探索」とは、探索者が持つ既存の知識や考えをアップデートしたり広げたりする意図で行われる行動である。「受動的探索」

とは、他の情報行動や行動を行っている際に探索者に関連のある (relevant) 情報に出会うことである。「受動的注意」とは、ラジオの聴取やTVの視聴のような行動である<sup>4)</sup>。Wilson の「能動的/受動的」という語の用法の妥当性はさらに検討される余地があるが、ここではさしあたり Wilson の枠組みに従って議論を進める。

Wilson は上のレビューの中で、自身の研究や先ほどの Ellis, Kuhlthau 等の過去の研究は主として「能動的探索」の説明を目的にしたものであると述べた。すなわち、過去の情報行動研究の関心は主として能動的情報行動の説明に向けられたものであり、能動的な情報行動のモデルもそれに応じて様々な存在してきたということである。

他方、Wilson の枠組みには、能動的情報行動の他に「受動的」な情報行動も位置づけられているが、「受動的」な情報行動に対する研究は能動的情報行動に対するものと比較して少ない。しかし、近年「受動的」な情報行動を対象とした研究が少しずつ登場し始め<sup>5), 6)</sup>、またそれに伴って様々な概念も提案されてきている。そのような研究には Sanda Erdelez の「情報遭遇 (information encountering)」（Erdelez の研究の引用は後にその都度付すこととする）、Kirsty Williamson

の「偶然の情報取得 (incidental information acquisition)」<sup>7)</sup>、C. S. Ross の「探索なしの発見 (finding without seeking)」<sup>8)</sup>、三輪眞木子の「情報源との遭遇 (source encountering)」<sup>9)</sup> 等がある。

## 2. 情報遭遇

### a. 情報遭遇の概念枠組み

前節であげた研究の中でも、Erdelez の「情報遭遇」に関わる成果は現在まで継続的に発表され続けている。「情報遭遇」という概念は、1995 年、Erdelez の学位論文において提示された<sup>10)</sup>。Erdelez 自身による「情報遭遇」の定義は様々な変遷を経てきているが、それらを総合すれば「意図せず情報に出会うことから始まる一連の行動を含むプロセスによって遂行される情報行動」と解釈できる。

Erdelez は、「情報遭遇」を考えるにあたり、指針となる概念枠組みを提示した。その枠組みは 4 つの要素によって説明されている。その要素とは、「情報利用者」・「情報遭遇が起こる環境」・「遭遇した情報の種類」・「遭遇した情報と情報ニーズとの関係」である。「情報利用者」とは、情報に遭遇する人間の特性に関することであり、情報遭遇に対する認識によって 4 パターンに分けて説明がなされている。「情報遭遇が起こる環境」とは、人間が情報遭遇する際の物理的環境や利用しているメディアのことである。「遭遇した情報の種類」とは、遭遇した情報を「問題に関連する (problem-related) 情報」か「関心に関連する (interest-related) 情報」に区別する視点である。前者は、目下探索しているわけではないが、探索者が抱えている問題に関連する情報を他の探索を行っている際に見つけた際の遭遇された情報のことである。後者は、漠然とした探索者の関心に関連する情報である。「遭遇した情報と情報ニーズの関係」とは、情報に遭遇した時点での利用者の情報ニーズと遭遇された情報との関係である<sup>11)~13)</sup>。

Erdelez は、これらの点に留意することが「情報遭遇」を解明する上で必要であることを一連の

経験的調査を基に示唆し、研究の枠組みを提示した。その上で Erdelez は特に利用者の行動に関する研究の成果を継続的に発表してきている。受動的情報行動に関わる概念は先に触れたようにいくつかあるが、いずれも Erdelez の提示した枠組みに代わる新たな枠組みを提示したものではない。この点で「情報遭遇」という概念は、現在までのところ、受動的情報行動に関わる研究の中で中心的な位置づけをできるとみなして差し支えないだろう。しかし、関連概念の内三輪の研究は後に行う検討に直接関係するため、もう少し詳しく取り上げておきたい。

三輪の研究は情報遭遇という概念の範囲をより厳密に規定する点で Erdelez の研究を補足する意味を持つ。三輪は、人間が情報に出会いその情報によって喚起された情報ニーズによって別の新たな情報探索を行うことは情報遭遇とは異なると論じた。言い換えれば、出会った情報が直接何らかの利用に結びつく場合は情報遭遇であるが、出会った情報が間接的に利用に結びつく、すなわち「探索の入り口」「情報源」としての役割を果たす際に、そのような情報との出会いは「情報源との遭遇」とであると提示した<sup>9)</sup>。

### b. 情報遭遇における利用者行動モデル

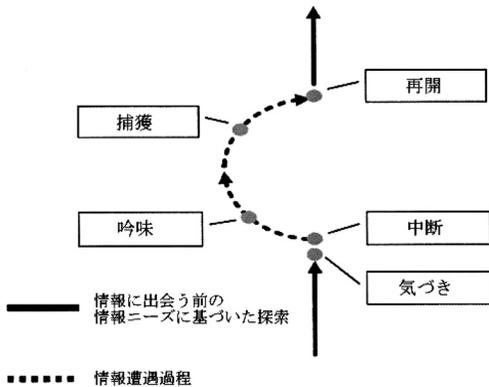
Erdelez 自身は、先に挙げた枠組みの中でも特に「情報利用者」という要素に関わる研究を行い、利用者の行動のモデル化を行ってきた。現在までの受動的情報行動の研究においてそのようなモデルは他に見当たらない。

Erdelez の提示した利用者行動モデルとは、「気づき (noticing) ・ 中断 (stopping) ・ 吟味 (examination) ・ 利用 (use) ・ 蓄積 (storing) ・ 再開 (returning)」という 6 つの「機能構成要素」(functional components) によってなるものである (第 1 表)。また、この機能構成要素によって構成される過程、すなわち「情報遭遇過程」も提示している (第 1 図)。なお、Erdelez は後に 5 つの「機能構成要素」からなるモデルを提示しており、第 1 図はこのモデルを引用したものである。後に詳しく述べるように、本研究では 2004 年のモデルではなく、2000 年に提示されたモデルを対象

第1表 Erdelez の利用者行動モデルにおける各機能構成要素の定義

機能構成要素	定義
気づき	予測せず遭遇した情報が利用者の注意を引くこと
中断	元々行っていた作業をやめ、予測せず遭遇した情報に注目すること
吟味	予測せず遭遇した情報を、それを読んだり他の手段を使って確かめることによって吟味すること
利用	情報を利用したり他人と共有すること
蓄積	情報を記憶したり記録したりすること
再開	元々行っていた作業に戻ることに

注: Erdelez, S. "Towards understanding the information encountering on the Web". Proceedings of the 63<sup>rd</sup> Annual Meeting of the American Society for Information Science. 2000, p. 363-371. を元に作成。



第1図 Erdelez の能動的な情報行動と情報遭遇過程の関係性の捉え方

注: Erdelez, S. "Investigation of information encountering in the controlled research environment". Information Processing and Management. vol.40, no.5, 2004, p. 1016. の図を和訳。

とした検討を行うが、Erdelez の過程全体の基本的な捉え方は両方のモデルとも変わっていないため、記述の都合上ここでは2004年のモデルを用いている。

このモデルによって、Erdelez は、情報遭遇は

能動的な情報行動に伴って発生する「幸運な出来事」ではなく、「一連の過程を伴った情報行動」であることを示した。また、情報遭遇という現象そしてその過程はいくつかの「構成要素」(component)によって成立しており、それぞれの要素は過程の中で「機能」(function)を果たしていることも示した。Erdelez は「情報遭遇」が情報行動であることを示したのみにとどまらず、利用者の行動をモデル化することによって、プロセスの記述を具体化した<sup>14)~16)</sup>。

すなわち、Erdelez は、過去、他の情報行動に伴って発生する「事件」として、言い換えれば「点」のようなイメージを伴って解釈されてきた受動的な情報の取得を、新たにプロセスを持った情報行動として捉え直した。そのような情報の取得が必ずプロセスを伴うかという点に関しては検討の余地が残されているものの、それらがプロセスを伴う情報行動でありうるということを発見しモデル化して提示した一連の研究は、情報行動研究に新たな視点をもたらした。

## B. 情報遭遇における利用者行動モデルとその問題点

Erdelez 自身が学位論文の中で述べているが、情報遭遇は経験的・予備的な研究を経て新たに形成された概念であり、未だ議論が尽くされていないとは言いがたい。情報遭遇に関わる研究は数が少なく、Erdelez の提示した概念の妥当性は未だ十分に論証されているとは言えない。本節では、Erdelez モデルの問題点を指摘する。

### 1. 「機能構成要素」と「閉じた」過程

Erdelez の「機能構成要素」という捉え方は妥当なのだろうか。語のとおりに訳すのであれば、「functional」は「機能(的)」, 「components」は「構成要素」となる。すなわち、「機能構成要素」が訳語として考えられるが、この定義からは、情報遭遇過程が「独立」し、「閉じた」過程であるという Erdelez の捉え方が見て取れる。

第1図に見て取れるように、これは始点と終点が固定された過程を「機能構成要素」が構成する

という、情報遭遇過程をあたかも完成図のあるブラモデルのようなものとする捉え方である。すなわち、予め「機能構成要素」が固定され、最後には必ずもとも行っていた作業に戻っていくように人間が行動するとしている。そのように情報遭遇を描出することの妥当性は十分に論証されていない。Erdelez は、情報遭遇過程が独立した過程であることを強調しようとしたあまり、誤った主張をしている可能性がある。情報遭遇という情報行動から他の情報行動に推移する可能性や、新たな情報遭遇が芽づる式に起こるような現象を、Erdelez モデルからは説明できない。また、「機能構成要素」の順序が厳密に規定されていることで、人間の情報行動の柔軟性も許容できていない。

能動的な情報行動と受動的な情報行動は、Erdelez が描いたような「主」と「従」の関係にあるようなものではなく、相互に関係し合うが一方が他方に従属はしていない情報行動である可能性もあるのではないか。すなわち、情報遭遇過程は他の情報行動に従属することのない過程でありながら、同時に過程内の単位行動が柔軟に発展・相互作用しうる「開かれた」過程なのではないか。

このような理由から、本研究では「機能構成要素」を定義内容をそのままに「単位行動」と読み替えて用いていきたい。

## 2. 6つの単位行動からなる利用者行動モデルの妥当性

2000年に提案された Erdelez の利用者行動モデルは、「気づき」・「中断」・「吟味」・「蓄積」・「利用」・「再開」の6つの単位行動によって説明される。一方、Erdelez は、2004年に、「蓄積」・「利用」の代わりに「捕獲(capturing)」という単位行動が入る、5つの単位行動からなるモデルを提案した。「捕獲」は、“将来の利用のために、情報を抽出・保存する”単位行動であると定義されている。

これらのモデルは両者とも過程の終点が「再開」という単位行動のみということから、前項で指摘した過程全体の捉え方は共通していることが

読み取れる。一方、5つの単位行動からなるモデルにおいて「捕獲」という単位行動が採用されたことにより、利用者は元々行っていた作業に戻る前に情報遭遇によって得た情報を利用することはないという解釈が成り立ち、モデルの妥当性は先に発表されたモデルの方が優れているのではないかと考えられる。このことから本研究では未だ Erdelez によって単位行動の順序が規定されていない2000年段階のモデルに一度立ち返り、それに対する検討を行う。

## 3. 単位行動の定義の問題点

単位行動の定義内容には3つの問題点がある。II章で行う検討においてこれらの点を詳しく取り上げるが、さしあたって単位行動の定義内容に関する問題点を提示する。

1つ目は、「再開」に関するものである。Erdelez のモデルにおいて、情報遭遇過程の終わりとなる単位行動は「再開」のみである。この「再開」は、情報遭遇以前に行っていた作業への回帰を示しているが、果たして過程の終わりはそれだけなのだろうか。

2つ目は、「吟味」に関するものである。この単位行動は、情報を読んだり、他の手段を使って確かめることによって吟味するものであるとされる。このうち、前者に関しては問題なく情報遭遇過程の一部として考えられるだろう。しかし、果たして後者は過程の一部として考えてよいのだろうか。利用者が他の手段を使って情報の有用性を確かめる時には、新たな情報ニーズが関連するのではないか。

3つ目は「利用」に関するものである。「利用」という単位行動は、情報を利用したり他人と共有するものとされている。しかし、例えば Wilson は個人的な情報の利用と他者が関わる情報の共有を分けて考える可能性を示唆している<sup>1)</sup>。そのため、この単位行動の内容も今一度検討してみる可能性があると言えよう。

## C. 本研究の目的と手法

Erdelez モデルには、以上のように「情報遭遇

過程と他の情報行動の関連性」「各单位行動の定義と関連性」に関わる問題点がある。本研究の目的は、その2つの問題点からモデルの検討を行い、Erdelezモデルを修正し発展させることにある。すなわち、Erdelezモデルの問題点に対する本研究の具体的な検討課題は「情報遭遇過程と他の情報行動との関連性を再度検討すること」、そして「各单位行動の定義と関連性を再度検討すること」となる。そのために、まず関連文献を参照することを通じて理論的な検討を行いErdelezモデルを発展させた上で、その妥当性を経験的調査（インタビュー調査）に基づいて検証する。

II章では、モデルの修正と発展を目指した理論的検討を行う。先行研究の中でも、WilsonがEllisモデルに対して行った検討は本研究で行う検討の視点や対象から見て参考になる点が多いため、まずこれを振り返り、その後理論的検討を行う。

第III章では、Erdelezモデルへの理論的検討を通じて修正・発展されたモデルを実証するための調査を行う。第II章での理論的検討は単位行動に焦点を合わせたものとなるため、本研究の目的の1つである「情報遭遇過程と他の情報行動との関連性の再検討」に関して、特に「情報遭遇過程が閉じられた過程ではないことの検証」までが今回の調査の範囲となる。調査の具体的手法、経過、そしてそのような方法を取ることの妥当性については後に述べる。

第IV章では、調査の成果を基に修正・発展させたモデルと、調査から見出された問題点を提示する。

## II. 情報遭遇における利用者行動モデルへの理論的検討

### A. 検討のやり方

本章では、Erdelezのモデルにおいて提示されている情報遭遇過程の単位行動を一般的な理解や論理的な先後関係と照らし合わせながら検討し、各单位行動の順序と関連性を仮説的なモデルの形で提示することを目指す。先に第I章B節2項で述べた理由で、本研究は2000年段階の

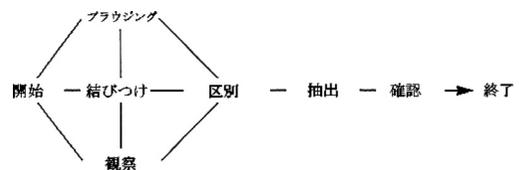
Erdelezモデルを検討の対象としたい。そのため、これ以降の記述では、「Erdelezモデル」という語は、特に断りがない限りは2000年段階のErdelezモデルのことを指すものとする。

今回の検討を行う上で、Ellisモデルに対しWilsonが行った概念的検討と修正のやり方は、未だ各单位行動の順序が示されていない段階のモデルを対象としている点、そしてその検討により一定の成果が得られている点で、参考となる点が多い。

Ellisモデルは、経験的調査の成果に基づき、利用者が情報探索の際、「開始(starting)」・「結びつけ(chaining)」・「ブラウジング(browsing)」・「観察(monitoring)」・「区別(differentiating)」・「抽出(extracting)」・「確認(verifying)」・「終了(ending)」の8種類の単位行動を取ることを描いたものである。Ellisは、このモデル内の各单位行動の順序は、その時利用者が置かれている状況によって異なると述べている<sup>2), 17)</sup>。Ellisがこのモデルを提示した際、過程内の単位行動の定義内容は示したが、各单位行動間の関連性や流れは提示しなかった。

Wilsonは、このような順序を特定しない解釈には人間の情報行動の柔軟性を許容できるという利点があることを認める一方で、一般的な理解と照らし合わせて順序を規定できるものをそうしていないという問題点があることを指摘し、モデルを修正・発展させることを試み、その成果を第2図のように整理した<sup>1)</sup>。

Wilsonの行った検討のやり方は、例えば次に述べるようなものである。得られた情報の種類を



第2図 WilsonによるEllisモデルの図示

注: Wilson, T.D. Models in information behaviour research. Journal of Documentation. vol. 35, no. 3, 1999, p. 255. の図を和訳。

「区別」する際、利用者はそれまでに情報を得ているだろう。それならば、何らかの情報を得るためには、その前に「ブラウジング」等の探索を経ていると考えられる。そのため「ブラウジング」等の単位行動は「区別」という単位行動に先立つものである。同様に、ある情報を得るための探索を利用者が「開始」することは、探索より前に起こるだろう。そのため、「開始」は「ブラウジング」等の単位行動より前に位置づけられる。

このように、Wilson は一般的な理解や論理的な先後関係に基づいて、上に例示したようなやり方でモデルの過程内の単位行動の関連性や順序を整理するような検討を行い、モデルを修正・発展させた。Erdelez のモデルの修正と発展を行う上でも、このようなやり方で検討することは有効な方策と考えられる。

なお、以下の議論で用いる「並列」という語についてここで定義を行う。「並列」の関係とは、同じ段階に存在するが、起こる順番はその時利用者が置かれている状況によって異なり、更に行動間で相互作用が考えられるため、明確に順番を決定することのできない各単位行動の関係である。図の中で縦に並ぶ単位行動は段階の中で「並列」の関係にある。Ellis のモデルを例にすれば、「ブラウジング」、「結びつけ」、「観察」の三つの単位行動は、「開始」の後に起こり、「区別」の前に起こる。しかし、この三つの単位行動の起こる順番はその時利用者が置かれている状況によって異なり、更に各単位行動の相互作用が考えられるため、明確に順番を決定することはできない。そのため、「ブラウジング」、「結びつけ」、「観察」の3つの単位行動は同じ段階にあり、各単位行動の関係は並列である。

## B. Erdelez モデルへの理論的検討

### 1. 検討にあたっての課題

Erdelez のモデルには、前章において述べたいくつかの問題点が存在する。それらを再度まとめれば、以下ようになる。

- ・「情報遭遇」過程は「開いた」過程なのか、それ

とも「閉じた」過程なのか検討すること

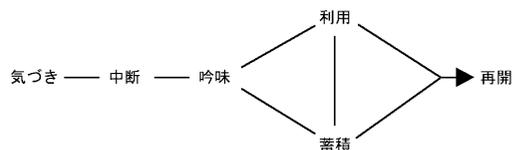
- ・各単位行動の関連性を明確にできるような分析を行い、Erdelez モデルの図示を行うこと
- ・「吟味」の定義の範囲を検討すること
- ・「利用」の定義の範囲を検討すること
- ・「再開」以外に過程の終了となりうる単位行動の存在の可能性を検討すること

1 つ目の問題点は、過程全体に関わる問題点であり、各単位行動に関わる分析の後に検討が可能となるものである。そのため、さしあたって次項は2 つ目から5 つ目までの問題点に関する理論的な検討を行っていききたい。

## 2. 各問題点の検討と仮説の提示

### a. 単位行動間の関連性

Erdelez モデルに提示された6 つの単位行動の内、「気づき」と「再開」は、それぞれ、過程の始めと終わりになされるものであろう。また、「中断」において、元々行っていた作業を中断しないと、以下の過程には進めないため、「中断」は「気づき」の次になされると見るのが妥当である。また、「吟味」は情報が必要であるか否かを判断する単位行動であり、これも「中断」の次になされると見なすべきだろう。「蓄積」と「利用」に関しては、いずれも「吟味」と「再開」の間になされるものである。しかし、どちらの単位行動が先になされるかは状況によって異なってくるであろうし、単位行動間の相互作用も考えられるため、順序を明確に決定することはできない。そのため、



第3図 Erdelez モデルを図示したもの

注: Erdelez, S. "Towards Understanding Information Encountering on the Web". Proceedings of the 63<sup>rd</sup> Annual Meeting of the American Society for Information Science, 2000, p. 363-371. を元に作成。

情報遭遇に関する利用者行動モデルの再検討

この2つの単位行動は、過程の中では同じ段階に起こり、それぞれ並列の関係にある。

以上のような検討を元にすれば、Erdelez モデルはひとまず第3図のように図示できる。ここまでの検討により、今後の検討の基礎が得られた。

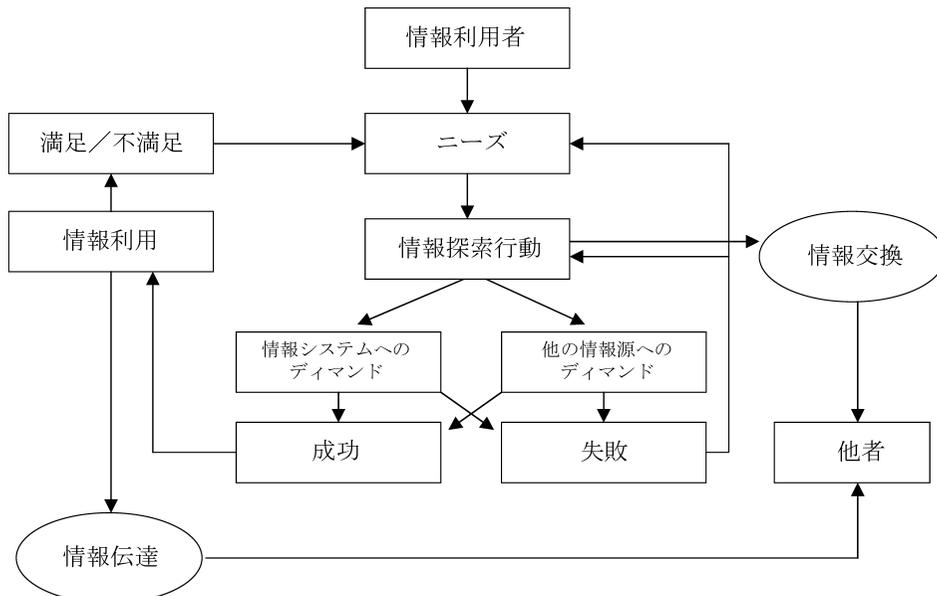
b. 各単位行動の定義内容への検討

前項で行った検討によって得られた過程の順序に従って、問題点を指摘した各単位行動の定義内容への検討を行っていきたい。

まず、「吟味」の定義内容を検討する。出会った情報が有用か否かを判断し、その情報自体が直接に利用や蓄積などの行動に結びつくのが情報遭遇である。これに対して、「出会った情報を基に別のことについて知りたくなったため探索を行った」というように、出会った情報が新たな探索の入り口としての役割を果たす場合、すなわち情報源となる場合も考えられる。前章にて触れたように、三輪はこのような情報行動を「情報源との遭遇 (source encountering)」という別の情報行動として提示している<sup>9)</sup>。両者は、情報との出会いが情報行動の起点となるという点で共通するが、出

会ったその情報を直接利用するか否かという点で区別されるべきであろう。Erdelez の「吟味」の定義は、この点を見落としている。「吟味」とは、新たに「関心等と照らし合わせて予測せず遭遇した情報の有用性を判断すること」と定義されると考えられる。また、情報遭遇と情報源との遭遇は、「中断」以降別の過程をたどると考えられる。

次に、「利用」の定義内容を検討する。能動的信息行動に関して Wilson が提示したモデルには、他者が要素として組み入れられており、情報共有や情報伝達が独立した単位行動として考えられることが示唆されている (第4図)。Wilson によれば、それらの行動は、個人が他人にとってある情報が有用だと感じた場合にそれを伝えたり、また個人自身を情報源として用いる可能性がある<sup>1)</sup>。Erdelez のモデルでは「利用」という単位行動の中に「共有」が組み込まれているが、Wilson の問題提起に従えば「共有」という新たな単位行動が存在するか否か、改めて調査する意義があると言える。「共有」は「他者の情報ニーズに合致する情報を交換したり伝達すること」と定義される。



第4図 Wilson の情報行動モデル

注: Wilson, T. D. Models in information behaviour research. Journal of Documentation. vol.55, no. 3, 1999, p. 251. の図を和訳.

第2表 発展モデルにおける各单位行動の仮定義

単位行動	元々の定義	発展モデルの定義	変化箇所
気づき	予測せず遭遇した情報が利用者の注意を引く	予測せず遭遇した情報が利用者の注意を引く	(なし)
中断	元々行っていた作業をやめ、予測せず遭遇した情報に注目すること	元々行っていた作業をやめ、予測せず遭遇した情報に注目すること	(なし)
吟味	予測せず遭遇した情報を、それを読んだり、他の手段を使って確かめることによって吟味すること	自身の関心等と照らし合わせて予測せず遭遇した情報の有用性を判断すること	「他の手段を使って確かめる」の削除、定義内容の整理
利用	情報を利用したり他人と共有すること	情報を利用すること	「他人と共有」を独立した単位行動として考える
共有	(なし)	情報を他人と共有すること	新しく提示
蓄積	情報を記憶したり記録したりすること	情報を記憶したり記録すること	(なし)
再開	元々行っていた作業に戻ることに	情報に遭遇する以前の作業を再開すること	(なし)
終了	(なし)	情報遭遇過程を終了すること	新しく提示

そして、「再開」の定義内容を検討する。既存モデルにおいて、情報遭遇過程の終了ととれる単位行動は「再開」しかないが、これでは利用者は情報遭遇過程が終わり次第必ず元々行っていた作業に回帰することになる。元の作業に回帰することはもちろん考えられるが、それだけが過程の終わりとするものの妥当性は十分に論じられていない。情報遭遇が他の情報行動に従属しないものであるならば、情報遭遇過程自体が能動的情報行動の過程と同様に単独で終了する可能性はないだろうか。このような検討から、「終了」という新たな単位行動をモデルに組み入れることが妥当であろう。この単位行動の定義は、「情報遭遇過程を終了すること」となる。

以上のような定義内容の検討により、新たに第2表のように各单位行動を仮に定義する。

#### c. 提示した単位行動のモデルへの組み入れ

前項で提示した単位行動は、本節初めで提示したモデルにいかに組み入れられるべきであろうか。

まず、「情報遭遇」と「情報源との遭遇」は「中断」以降別の段階をたどる。このことを明示する

ことが必要である。次に、「共有」について、この単位行動は「利用」や「蓄積」と並列の関係にあるだろう。「共有」という行動は、その情報が「吟味」の末有用であると判断された場合のみなされるものであるし、情報遭遇過程の終わりになされるとも言えない。そして、「利用」や「蓄積」とは、同じ段階にあるが、一概にどちらが先になされるかということは決定できない。そして、「終了」は明らかに情報遭遇過程の終わりになされる。また、「再開」あるいは「終了」によって情報遭遇過程は終わるため、これらの単位行動が相互作用することは考えられない。すなわち、同じ段階にはあるが並列の関係にはない単位行動である。

#### d. 発展モデルとその一例

以上の理論的検討の結果提示されるモデルを、Erdelez モデルに代わり「発展モデル」と呼ぶ。一例に過ぎないが、考えられる一般的な情報利用の例を用いて「情報遭遇」過程を具体的に記述することを試みる。なお、「☆」等の記号は、その時点をもとに後で別の行動を説明するためのものである。

ある人間（ここでは太郎とする）が、仕事であ

る人に連絡を取る必要があるため電話帳で電話番号を探していた。このブラウジングの途中、ハンバーガーの広告が目をついた（「出会い」）ため、手を止めて見てみると（「中断」）、この広告にはハンバーガー 1 個あたりのカロリーが記載されていた（☆）。太郎はダイエットをしており、各食品のカロリーが気になるため、記載されている情報を得るべく広告に目を通すことにした（「吟味」）。その結果、昼に食べたハンバーガーのカロリーがわかった（「利用」）。驚いた太郎は、最近同じくダイエットを気にしている同僚の二郎にハンバーガーのカロリーをメールで送った（「共有」）。また、自分でもこのカロリーの件を忘れないよう、その広告の内容を手帳に書き取った（「蓄積」）。そして、再び電話番号を探し始めた（「再開」）（★）。

☆の時点で、その広告以外に気になることができ、それに関する行動の過程が始まった場合、その過程は「情報源との遭遇」となるだろう。また、★の時点でむしろ「ハンバーガー」が目下の主題となりそれに関する情報探索を新たに始める場合や、もともと何を行っていたのか忘れてハンバーガーの情報が得られたことでその時点では満足した場合、それは情報遭遇過程が「終了」することになる。

### C. 調査に用いるメディアとその意義

以上のように「情報遭遇」の利用者行動モデルは発展させられる可能性がある。しかし、発展モデルの妥当性は理論的な検討のみでは検証できない。そのため、このモデルを実証するための経験的調査を行う必要がある。本研究では、ウェブを用いた利用者の行動を見ていく。具体的に用いる調査手法については次章において述べるが、その前に調査に用いるメディアについて議論を行いたい。

Erdelez の研究において、情報遭遇に結びつきやすいとされている行動は 2 つある。それはブラウジング（特に、志向性のないブラウジング: undirected browsing）と環境スキャンニング（モニタリング）である。このような情報行動を観察しやすいメディアを用いて調査を行うのが望まし

い。そして、ウェブはそのようなメディアとして適切である。その妥当性について以下に述べる。

Chun Wei Choo らにより、ウェブ上における利用者行動モデルが提案されている。その提案の過程で行われた利用者のウェブ利用調査は、ウェブ上の利用者行動の中に、ブラウジングや環境スキャンニングに分類されるような行動の占める割合がいかに多いのかを明らかにした<sup>18), 19)</sup>。

情報行動の中でも、ブラウジングという形態の行動は、掘り出し物的発見に結びつきやすいことは、様々に言及されている。例えば、Saul Herner は、ブラウジングの効果の一つとして、「探索のきっかけとなった疑問とは全く別の問題を解決してくれたり、新たな思考のヒントとなるような情報に偶然行き当たることもある」ことを述べた<sup>20)</sup>。

では、ブラウジングとは何なのか。松田によればブラウジングとは、「曖昧さを持つ情報要求を満たすため、利用できる感覚すべてを用いて、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とる行為<sup>21)</sup>」とされている。越塚美加は、Chang と Rice のブラウジングについての研究を、第 3 表のようにまとめた<sup>22)</sup>。この表によれば、探索者が探索経路・探索内容・正確な場所を把握している場合以外の情報探索にはブラウジングが伴っている。

志向性のないブラウジングとは、Herner によって定義された 4 種類のブラウジングの形態のうちのひとつである。Herner は、ブラウジングを「志向性のあるブラウジング (directed browsing)」、 「志向性のないブラウジング」、 「半ば志向性のないブラウジング (semidirected browsing)」または「予測的ブラウジング (predictive browsing)」の 4 種類に分けた<sup>20)</sup>。このうち、「志向性のないブラウジング」とは、具体的に意識的な意図や目的なしに、ただ暇つぶしのように行われるブラウジングである。このようなブラウジングの途中に意図しない情報との出会いがあり、情報遭遇過程が遂行されることは考えられる。

三輪によれば、環境スキャンニングとは、“人間が

第3表 利用者の知識構造とブラウジング

探索者が予め持つ知識			事 例
探索経路	探索内容	正確な場所	
○	○	○	通常、ブラウジングとは言わない
		×	知りたい事実が明確で、何を見ればよいかもきちんと把握できているが、その本や雑誌論文のどこにあるのかわからないので、ぱらぱらめくりながら探す
○	×	○	—
		×	何か面白いものがないかといった目的で、新着雑誌コーナーにある、決まった雑誌を習慣的に見る
×		○	—
			探したいテーマはわかっているが、何を探したらよいのかわからないので、書架上の目につく本を順番に引っ張り出して見てみる
×	×	○	—
		×	特別な目的もなく手当たり次第に面白そうな本をぱらぱらめくりながら見ていく

- 探索者が該当する知識を予め持っている場合
- ×
- 

注：越塚美加，“第二章 個人の情報世界”，情報探索と情報利用，東京，勁草書房，2001，p.128.

	開始	結びつけ	ブラウジング	区別	観察	抽出
志向性のないブラウジング	12エピソード					
半ば志向性のないブラウジング			18エピソード			
志向性のあるブラウジング				23エピソード		
情報検索						8エピソード

第5図 ウェブ上での利用者行動

注：Choo, C. W; Detlor, B.; Turnbull, D. “Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching”. Proceedings of the 62nd Annual Meeting of the American Society for Information Science, Medford, Information Today, 1999, p. 13. の図を和訳。なお、縦の4つの項目は直訳ではないが、行動内容は同様と考えられる。

被害を未然に防止するために周囲の状況に関心を持つ”という行動である<sup>23)</sup>。この種の行動の大きな部分を占めると考えられるのは、半ば志向性のないブラウジングと志向性のないブラウジングである。半ば志向性のないブラウジングは、定期的に決まった雑誌や本に目を通すという類のブラウジングであるが、環境スキャンも具体的で明確な意図や目的に基づいて行われる行動ではない。すなわち、環境スキャンの途中で意図し

ない情報との出会いがあり、情報遭遇過程が遂行されることも同様に考える。

先のChooらの調査は、34名の被験者を対象にした調査で、61の情報探索エピソードが観察され、そのうち53エピソードが何らかのブラウジングを伴うものであった。その53エピソードのうち、12エピソードが志向性のないブラウジングであり、18エピソードが半ば志向性のないブラウジングである（第5図）。このことからわ

かることは、利用者のウェブ利用の過半に何らかのブラウジングが伴うことである。利用者がウェブに接する際、定式化された検索を行うことはむしろ少なく、また、利用者が行うブラウジングの過半は明確な意図や目的に基づいて行われているわけではないということは、情報遭遇を考える際に重要なことである。ウェブ上の利用者行動にブラウジングが非常に多く観察されることを考え合わせるならば、ウェブは情報遭遇を観察しやすいメディアであり、調査に用いるメディアとして適格であろう。

### III. 調 査

#### A. 調査の概要

前章で構築した発展モデルの妥当性を検証し、更に理論的検討から導きだせなかった視点を得るという目的から、利用者に対するインタビュー調査を計画した。

インタビューは自由回答法を採用した。調査方法にインタビュー法ならびに自由回答法を採用した理由は、本調査が Erdelez の研究において見いだされなかった単位行動や他の現実の存在可能性の検証と、それに基づく仮説の更なる修正と発展を意図しているためである。この意図に沿うためには、回答者の自由な回答を記録し、それに対する定性的な分析を行うことが適当であると考えられる。

調査は、2004年の10月中旬から11月にかけて、首都圏の若年層（21～30歳）20名に対して行った。対象者の当時のプロフィールは付録Aに示した。若年層を対象としたのは、インターネット利用時間が他の年代に比べて突出して高いため、ウェブ利用を観察しやすいと判断したためである<sup>24)</sup>。情報遭遇が問題解決への意欲（「好機は備えある心に宿る」）や創造性と結びつきやすい<sup>25), 26)</sup> という理由に基づき、学生の選定に当たっては学部生4年生以上で学業意欲が高いと思われるものまたは大学院生を対象に、できるだけ学問分野にかかわらず満遍なく選定することを心がけた。学業意欲の判定に当たっては、目下卒業研究に取り組んでいることや大学院にて研究者

を目指していること、といった各人の持つ背景を参考にした。社会人の選定に当たっては、比較的創造性を重視されると思われる職業についている人々を選んだ。創造性の判定に当たっては、日常的にオリジナルな作品を生み出し続けることを特に求められる職業についているか否かという点を参考にした。イラストレーターや音楽ディレクターがこのような職業に当たるだろう。

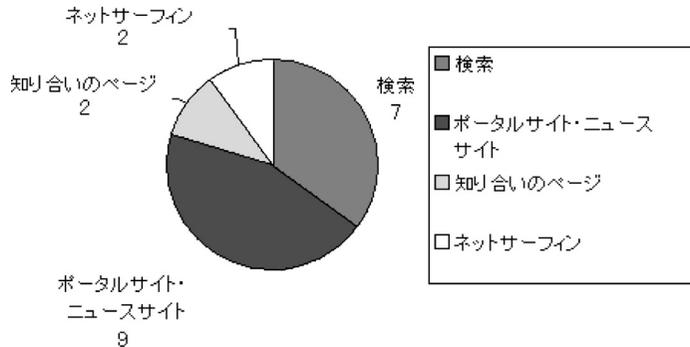
質問項目は、仮説においてモデルに加えた単位行動を検証するものを中心にした。また、Erdelezが見いだしていない新たな発見を目的として、インターネット利用と情報遭遇に関する周辺的な質問項目も加えた。基本となる質問項目は付録Bに示される。このような項目の下、更に発展的な質問を行う場合もあった。一人当たりのインタビュー時間はおおむね30分から40分であった。以下の議論において引用する回答者の発言はすべてこの調査結果によるものである。また、略語などのニュアンスを残すため、言葉遣いはそのままにしてあるが、わかりにくいと思われる部分については丸括弧を用いて補足をした。

#### B. 調査結果と分析

##### 1. 発生状況

どのような場所で情報遭遇を多く経験しているかという質問に対する回答をまとめたものが第6図である。ポータルサイト・ニュースサイトの閲覧、および、知り合いのホームページ閲覧は半ば志向性のないブラウジングに相当すると考えられる。また、ネットサーフィンという回答は、志向性のないブラウジングに相当すると考えられる。これらの行動の際に情報遭遇が起こりやすいと答えた回答者が過半（13名）であった。情報遭遇は、半ば志向性のないブラウジングおよび志向性のないブラウジングの途中に起こりやすい傾向は、ウェブにおいても見られた。また、利用者は、検索の際に Yahoo! などのディレクトリ型検索エンジンよりも、Google などのロボット型検索エンジンを多く使用している。特に「日常的な使用における検索エンジンと言えば Google」と考えている回答者がほぼ全員であり、用途別に検索工

n=20(人)



第6図 情報遭遇の起こる状況

ンジンを使い分けるとした回答者は、1名のみであった。また、必ずしもロボット型検索エンジンを検索という用途に用いない回答者もいた。これらのことは、例えば、以下のような発言から読み取れる。

“グーグル様万歳ですよ” (ニ)

“とりあえず、習慣で、グーグルに突っ込むよ。暇つぶしみたいなもの” (ヲ)

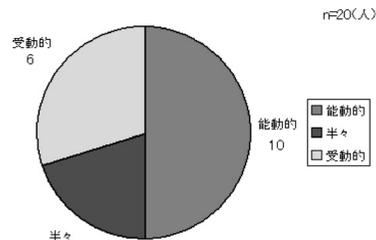
## 2. 「準備された態度 (prepared mind)」

ウェブ利用における情報行動全体から見て、情報遭遇が多いと認識しているか否かという質問に対する回答をまとめたものが第7図である。この結果から見ると、半々と答えた者も含め、ウェブ利用において情報遭遇による情報取得が占める割合は少なくない可能性がある。また、情報遭遇による情報取得の方が多いと答えた者、および能動的なものと情報遭遇が半々だと答えた者の過半が「準備された態度」を取っていると回答した(10名中6名)。そのことを示す代表的な発言は以下である。

“常にアンテナを張っている” (リ)

“そういう風な突発的情報(の受け入れ)には優しいつもり” (ツ)

“時間がある限り追い続ける。貪欲なので”



第7図 ウェブ上における主たる情報取得手段の認識

(ヨ)

情報遭遇による情報の取得は単なる幸運な出来事ではなく、この態度の有無によって経験の頻度が左右されることが再確認された。なかでも、情報遭遇の有効性をどこかで意識して、「準備された態度」を常にとっていると回答したものは、学部生では大学院への進学を予定するものが多く、大学院生以上では全員(4名中4名)であったことは特徴的である。掘り出し物的発見による研究の進展が科学史上には多く見受けられる<sup>27)</sup>が、学術的研究への意識が高いものは、比較的情報遭遇を多く経験してきているのかもしれないし、そのことによって逆に「準備された態度」の必要性に自覚的になっている、という可能性がある。例えば、(ヨ)の発言からは、情報遭遇および情報との出会いから発展する探索(情報源との遭遇)を常

に意識していることが見て取れる。

### 3. 新たな単位行動

#### a. 「共有」

Erdelez モデルにおいて「利用」に含まれていた情報の共有を、発展モデルにおいては「共有」という単位行動として別に考えることとしたわけだが、それを裏づける発言が観察された。そのため、「共有」は独立した単位行動と考えた方が妥当である。

情報遭遇した際、それを人と共有することがあると回答した者が大半を占めた（18名）。人と情報を共有する動機、契機となるものは大きく分けて3通りであり、「情報の内容が興味深かったため、人に教えたくなった」という回答者自身のニーズに関係する発言、「情報の内容が、他者が知りたがっている情報であった場合」という他者の情報ニーズに関係する発言、そして、「日常的に情報を他人と共有することが必要とされる場合」という回答者のおかれる社会的側面に関係する発言が見られた。それぞれについて、代表的な発言は以下のものになる。

- 回答者自身のニーズに関係する発言  
“結構言いたがりだから、なんかいいことあったら、すぐ人に言うなりメーリス（メーリングリスト）に投げるなりする”（リ）  
“偶然、いいCD 見つけたら、人に教えたい”（ヲ）
- 他者の情報ニーズに関係する発言  
“頭の片隅に誰かがこういう情報ほしがってたな、ということがあって、突発的な情報がそれに合致すれば、携帯でメールを打つことはある”（チ）  
“人に教えようと思うときは、人がその情報をほしがってるということを私が知ってる時”（ソ）  
“その人がその情報を欲しいということがわかってる時伝える”（レ）
- 回答者のおかれる社会的側面に関係する発言  
“自分がよいと思った情報を上司が知らない

ということは、仕事上後々問題になる場合があるから、見つけ次第素早く共有する”（ワ）  
“仕事上上司に教えないといけないときあるしね”（ソ）

回答者側から見た場合の記述は、情報ニーズではなくニーズとした。これは、情報の共有が必ずしも情報ニーズによって行われるわけではないという可能性があるためである。（リ）の発言に見られるように、単に「伝えたいから人に情報を伝える」という場合も十分に考えられ、その結果として情報の共有が行われる場合もあるのではないか。このニーズについては、Wilson が的確に述べており、それについて齋藤泰則がまとめている。

何らかの問題状況におかれた利用者は、その解決のためには情報が不足していると考え、情報ニーズをもつようになる。（中略）何かを知りたいというニーズを「認知的ニーズ」という。（中略）情緒面にかかわるニーズを「情意的ニーズ」という。（中略）情報ニーズは認知的ニーズや情意的ニーズなどから生じ、それを解消するために意識されるニーズであることがわかる。ウィルソンは、認知的ニーズ、情意的ニーズ、および生理的ニーズというより基本的なニーズから情報ニーズが生じると指摘し、その基本的ニーズを生む背景として、個人自身に関わる側面、その個人の社会的役割、その個人をとりまく環境をあげている<sup>28)</sup>。

すなわち、このニーズの観点から見ると、（リ）の場合の情報の共有は「情意的ニーズ」などの基本的ニーズから生まれていることになる。Erdelez の定義に表れているように、ある意味で情報の共有は利用者自身のニーズに関係した情報利用の一部であるとも捉えられる。

一方、情報を共有する際に他者の情報ニーズが関係するとする発言は、回答者のニーズによるものではない。すなわち、情報の「共有」は「利用」

の枠では完全には捉えられない。他者の情報ニーズと遭遇した情報の内容との合致が情報を共有するきっかけであるとするこれらの発言は、「共有」が独立した単位行動であることを示す根拠になりうるものと考えられる。

また、情報遭遇における情報の共有は、利用者のおかれる社会的立場にも関係してくることが新たに見いだされた。それを示す発言が、上記の(ワ)によるものである。この発言は、情報の共有が、利用者自身のニーズおよび他者の情報ニーズというよりは、社会的な役割行動としても考えられることを示している。田村は役割行動について以下のように述べている。

たとえば、企業で働く人々は、担当した職務に関連して、定められた人々と日常的に情報交換をする。さらに、職務を遂行する上でわからないことができたときには、必要な情報を収集しなければならない。こうしたことは、企業体の一員として遂行する役割の一部で、日常業務にしっかりと組み込まれた活動となっている。逆に、企業体の方は、その構成員が自らの役割を果たすことによって、組織を維持し、発展させてゆくことができる<sup>29)</sup>。

(ワ)や(ソ)の発言は、まさにこの社会的な役割行動に関するものである。一方で、これとは逆の発言を行う回答者もいた。その発言は以下のとおりである。

“これは、と思った情報は人に渡さないね。割と一人で(作業を)進めちゃうかも”(ル)  
 “研究のネタになるかもしれないことは、人に教えたりしない”(ヨ)

この差は、役割行動の面から見ると興味深い。企業体に属するものは、日常的に情報の共有をすることが必要とされ、また習慣となっているのに対し、研究に従事するものは、研究室という共同体に所属していながら比較的情報の共有に消極的

である場面が存在するということである。情報遭遇を論じる際にも、利用者のおかれる社会的な文脈を考慮する必要があるということが、この発言から示唆される。また、情報の共有に対する態度や頻度の違いは、社会的立場に大きく影響されるものである可能性がある。この点に関しては、更なる検討の余地がある。

#### b. 「終了」

Erdelez モデルにおいて、情報遭遇過程の最後の段階は「再開」のみであった。これでは、情報遭遇過程が終わったら必ず元々行っていた作業に戻るようになってしまい、問題があることは先に述べたとおりである。そのため「終了」という単位行動の可能性を提示したが、このことも妥当であることが裏づけられた。

「終了」によって情報遭遇過程を終えたことがあると答えた回答者は9名おり、ほぼ半分を上った。また、「終了」にいたる要因として特徴的なものが二通り見られた。「遭遇した情報によって、元々行っていた作業の目的が達成された場合(元々持っていた情報ニーズが満たされた場合)」,そして「遭遇した情報によって、元々行っていた作業を忘れてしまった場合」である。それぞれに関して代表的な発言は以下のとおりである。

#### ・遭遇した情報によって、元々行っていた作業の目的が達成された場合

“自分が初めに持っていたニーズに対して、それと関連した突発的に出会った情報があった場合に、その情報が自分のニーズを満たしてくれたことはある”(チ)

“入ってきた情報によっては、戻る必要がなくなる場合もあるからね”(ハ)

#### ・遭遇した情報によって、元々行っていた作業を忘れてしまった場合

“戻れなくなることがあるね。元々やっていたことを忘れちゃって、戻れない”(ハ)

“(元々の作業の目的を)忘れたときは(ウェブ利用を)やめる”(タ)

これらの発言は、情報遭遇過程に「終了」という単位行動があることを支持するものと言える。すなわち、情報遭遇過程は、他の情報行動の途中の情報との出会いによって始まるが、必ずしも元々行っていた情報行動に戻るとは限らない、ということが明らかになった。また、後者の「遭遇した情報によって、元々行っていた作業を忘れてしまった場合」に関する発言は、時に、情報遭遇によって得た情報の重要性が、利用者が元々行っていた能動的情報行動における情報ニーズの重要性を凌ぐものでありうるということを示している。

#### 4. 新たに見いだされた事象

以上のように、新たに提示した単位行動の存在は実証された。また、過程と過程内の単位行動の定義に関わる新たな視点も今回の調査により見いだされた。それらを本節において述べる。

##### a. 元々行っていた作業と情報遭遇過程の並行

情報遭遇過程は、情報との出会いから始まる過程であり、その際元々行っていた作業は「中断」される。しかし、今回のインタビュー調査の中で、必ずしもそれでは説明できない場合もあることが明らかになった。それは、元々行っていた作業と情報遭遇過程が並行する事例である。この点に関する発言は以下になる。

“興味がある情報があったら、とりあえずウィンドウを開いておく。(元々やっていた作業が終わっていなくても)中途半端でも区切りがついたら、とりあえず開いておいたウィンドウをしてみる。その後は、ウィンドウを行き来しながら同時に見ていく”(ト)  
“(元々行っていた作業と情報遭遇過程を)同時進行するね。元々やっていた検索の画面で偶然情報を見つけた時、その情報のウィンドウ開く。で、例えば検索してるウィンドウが表示されるまでの間、偶然見つけた情報の方を見て、表示されたらまた検索に戻って、という感じ”(ソ)

“俺の場合は、新しいページを開くときは、必

ず新しいウィンドウを開くようにしてる”(レ)

このことは、2つの過程、すなわち元々行っていた作業の過程と情報遭遇過程が並存しうることを示唆するものである。(ト)や(ソ)の発言にあるような、ウィンドウを行き来するという行動は、先のモデルから十分に説明することができない。ウィンドウを行き来するという行動は、2つの過程が並存し、時に相互作用しながら進んでいくということの表れである。このような発言をした回答者は上記の3名であるが、これらの発言により、情報遭遇と他の情報行動との関係性に関する Erdelez の理解、そして本研究において構築したモデルの捉え方を再検討する必要性が示唆された。

##### b. ブックマーク

ブックマークとは、ウェブブラウザに備わった機能であり、訪れたサイトが役立つと判断された場合に、後の再アクセスのためにその URL を記憶するものである。このブックマークという行動は、「蓄積」に分類されるが、ウェブにおいて顕著に見られる行動である。

このブックマークは、人によって特徴的な用いられ方をする。そのことを示す代表的な発言は以下である。

“軽く目を通して、とにかく全部お気に入りに入れますね。だから、ブックマークの量が膨大になってその管理には困るけど。で、後から見て改めてこんなのもあったっけ、って見る”(二)  
“出会った情報を、とりあえずブックマークするっていう習慣がある”(レ)

これらの発言には、一部の利用者において、ウェブ上の情報遭遇を経験する際「吟味」と「蓄積」という単位行動の境界線が曖昧であるということが見て取れる。ブラウザに備わったブックマークという機能は、従来に比べて情報を手軽に記録することを可能にするものだが、そのことが

利用者の「吟味」という単位行動に影響を与えている場合がある。すなわち、その情報が有用か否かを厳しく判断することなく「とりあえず、まずは」記録するというウェブに特有の「蓄積」という単位行動の形態が生まれてきている可能性がある。また、ブックマークが、単に蓄積だけではなく、「思い出させる (reminding)」機能<sup>25)</sup>を持つ場合があることも示唆された。ブックマークしているものを“定期的に掘り起こす”(イ)と発言したものが数名いた。ブラウザでは手軽に情報の蓄積が行えることが「吟味」の際の利用者の基準を甘くする方向に影響している可能性がある。

### c. 情報発信による共有と蓄積

通常、情報の共有は、利用者との共有の対象となる個人や団体によって成り立つものである。しかし、今回の調査によって、ウェブを通じた情報の発信を情報の共有と捉えている利用者があることがわかった。すなわち、不特定多数に向かって情報を発信することを情報の共有として捉えているということである。そのことを示す代表的な発言は以下のようなになる。

“自分のサイトのリンクとか掲示板とかに URL を張るかな。それは、情報共有だからね”(タ)

“ブログも共有の手段だね。こんな面白い情報見つけたから誰かに見せたい、と思ってブログに書くのは、共有と言っていいんじゃないかな”(ネ)

これらの発言をした回答者は、情報遭遇によって得た情報を共有することにウェブサイトを利用している。ウェブサイトで情報を発信することを情報の共有と捉える利用者があるということは特徴的である。共有を目的として、ある種気軽に情報の発信を行うことは、従来メディアと異なるウェブの新たな利用法であろう。また、上記の(ネ)は、情報遭遇によって得た情報を保存するためにも、ブログを利用していると発言した。これは、“メモがわりにブログを使っているような節もあるね”(ネ)というように、情報の発信と情報

の蓄積がほぼ同じと捉える態度であり、興味深い発言である。

ブログと情報遭遇は、関連が強い可能性がある。ブログを媒介とした情報の共有は、発展モデルにおける「共有」という単位行動にひとまず含まれる。しかし、他のメディアの利用の際にはブログを通して行われるような「共有」の形はほぼ存在しないため、これはウェブ上での情報遭遇に固有のものであろう。ウェブにおける情報の「共有」、そして「蓄積」について、情報の発信とそれぞれの単位行動との間の境界線がかなり薄いという新たな傾向が存在する可能性がある。

### d. 不快な情報との出会い

ウェブにおいてよく経験されているのが、「不快な情報との出会い」である。過半の回答者が、他のメディアで経験したことのない「不快な情報との出会い」を経験したことがあると回答した(16名)。ウェブの情報は玉石混淆であると一般によく言われるが、そのことが、不快な情報との出会いの多さに反映されていると考えられる。そして、具体的には、個人や団体に対する誹謗中傷や、グロ画像との遭遇についての発言が多く見られた。グロ画像とは、例えば、腐乱死体や列車事故直後の現場の写真など、一般的には生理的に不快感を与えるような画像のことである。このような、不快な情報との出会いに関する代表的な発言は以下のとおりである。

#### ・個人や団体に対する誹謗中傷に関する発言

“誰かの日記とかで自分の演奏がめちゃくちゃに批判されてるのを見るのは嫌だね”(ヨ)

“自分の尊敬するビッグバンドの先輩が2ちゃんねる<sup>30)</sup>で吊るされる<sup>31)</sup>のを見るのはきつい”(タ)

“大手小町<sup>32)</sup>という巨大掲示板で全く意味のわからないような不快な考え方を見かけることはある”(ソ)

#### ・グロ画像に関する発言

“pya!<sup>33)</sup>みたいな面白い画像があるサイトや

掲示板に、グロ画像が混じってた。その日はもうウェブを続ける気にはなれなかった” (ト)

“2ちゃんねるでグロ画像に当たった” (ワ)  
“死体の写真とかは嫌だった” (レ)

このようにして出会う情報は利用者にとって有用であるとは言えず、情報遭遇とは言えない。しかし、このような情報の出会いと情報遭遇は、利用者が偶然その情報を見つけるといって共通している。また、回答者の過半がこのような不快な情報との出会いについて言及している。これらの発言からわかることは、ウェブのひとつの特徴と言える匿名性や、誰からでも情報を発信できるというウェブの利便性が、時に人々を不快にする局面も存在するという点である。ウェブのそのような特徴の是非について論じるのが目的ではないので、是非に関してこれ以上議論を深めることはしないが、利用者が多く経験するこのような類の情報との出会いと、それに関わる情報行動をどのように捉えるかについては、今後検討が必要であろう。

不快な情報との出会いにおいて特徴的な点は、利用者の生理的不快感を喚起する点である。不快感という観点から見れば、スパムメールや過剰な広告などもそれに該当するが、これらは生理的不快感というよりは、情報過多に起因する利用者の不快感であると言えよう。一方、例えば、(ト)の発言は「情報忌避 (avoiding information)」<sup>34)</sup> のひとつの事例であると考えられる。議論の方向性を広げる上でウェブ上での「不快な情報との出会い」を考慮することは、利用者の情緒面との関わりとも含め、興味深い研究対象となりうる。今回の調査では過半の利用者がそのような経験をしていることから、決して例外的な事象とは言えないのではないか。ウェブ上の「不快な情報との出会い」を独立した事象として重点的に取り上げるような調査が今後必要である可能性がある。

### C. 調査のまとめ

今回の調査は、II章において得られた仮説を、

利用者の実態に照らし合わせ検証することを目的として行った。自由回答法によるインタビュー、そしてその記録の定性的分析を適切な方法として用いたことは先に述べたとおりである。分析の結果、以下のような成果が得られた。

まず、モデルの検証の上で有用な成果が得られた。Erdelez モデルにおいて存在しなかった「共有」と「終了」という単位行動は、新たにモデルに組み入れても問題ないということの裏づけが発言の分析から得られた。「共有」については、この単位行動に他者のニーズが関係するという発言が得られたことが論拠となる。また、先のモデルにおいて同段階に存在する他の単位行動と別の段階で発生するという反証は得られなかったため、このこともひとまず妥当と言える。「終了」については、必ずしも元々行っていた作業に回帰しないとの発言が得られたことが論拠となる。このような理由から前章で構築したモデルは、過程の描き方、それを構成する単位行動の面では妥当であるとひとまず判断できる。一方、今回の調査では理論的検討から導出されなかったような新たな単位行動の存在を確認することはできなかった。

また、経験的調査から得られた視点として、今回のモデルの発展に対し特に重要であると考えられるのは、元々行っていた作業と情報遭遇過程が並行しうる点である。既存の捉え方では、情報遭遇過程が遂行されている時元々行っていた作業が「中断」されているということであったが、この点の妥当性は新たに問われるべき問題点として提示できる。

また、分析の結果、今後の情報遭遇研究の対象となりうるいくつかの事象が得られた。すなわち、「ブックマーク」・「情報発信による共有と蓄積」・「不快な情報との出会い」である。これらは今回ウェブを用いた利用行動において観察されたものだが、ひとつにはウェブ上での事象として更に詳しく調査を行うこと、また別のメディアの利用行動との比較と言った観点から深められる必要がある事象として提示できる。

次章では本章で行った調査の成果を基に発展モデルを提示するとともに、調査から得られた今後

の研究への課題も提示する。

#### IV. 発達モデルと新たな問題点

##### A. 発達モデルの提示

第Ⅱ章では定義内容および各行動の関連性について理論的検討を行った。第Ⅲ章では新たに提示された行動の存在に関わる成果が得られた。本節では、第Ⅱ章、第Ⅲ章の成果を総合し、下記のように発達モデルを提示する。

- 「気づき」…「気づき」とは、予測せず遭遇した情報が利用者の注意を引くことである。利用者は、「気づき」において、予測せず遭遇した情報に気づき、その情報に気を留め始めるという行動を取る
- 「中断」…「中断」とは、利用者が元々行っていた作業をやめ、予測せず遭遇した情報に注目することである。利用者は、「中断」において、元々行っていた作業を一旦中断し、予測せず遭遇した情報に本格的に注目するという行動を取る
- 「吟味」…「吟味」とは、利用者が遭遇した情報が有用か否かを判断することである。利用者は、「吟味」において、自身の過去の経験や世の中の規範などの判断基準に基づいて、出会った情報が自分にとって有用か否かを判断するという行動を取る。「吟味」は、情報遭遇過程において三番目の段階に属する利用者の行動である
- 「利用」…「利用」とは、利用者が遭遇した情報を利用することである。利用者は、「利用」において、自分の情報ニーズに基づいて、情報を利用するという行動を取る。「利用」は、「共有」および「蓄積」と並列の関係にある行動である
- 「共有」…「共有」とは、利用者が遭遇した情報を他人と共有することである。利用者は、「共有」において、自身のニーズあるいは他人の情報ニーズに基づいて、情報を共有するという行動を取る。また、社会的な役割行動のために情報を共有する場合もある。「共有」は、「利用」および「蓄積」と並列の関係にある行動である
- 「蓄積」…「蓄積」とは、利用者が遭遇した情報を記憶したり記録することである。利用者は、「蓄

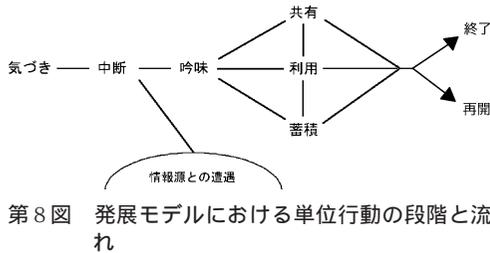
積」において、後に利用したり他人と共有することを目的として、情報を蓄積するという行動を取る。「蓄積」は、「利用」および「共有」と並列の関係にある行動である

- 「再開」…「再開」とは、利用者が情報に遭遇する以前の作業を再開することである。利用者は、「再開」において、遭遇した情報に関連する一連の行動を終え、元々の作業に戻る。「再開」は、「終了」と同じく過程の最後に起こるが、これらの行動は並列ではない
- 「終了」…「終了」とは、利用者がすべての情報取得過程を終了することである。利用者は、「終了」において、遭遇した情報に関連する一連の行動を終えると同時に、全ての情報取得に関わる過程を一旦終了する。「終了」は、「再開」と同じく過程の最後に起こるが、これらの行動は並列ではない

以上の議論をまとめれば、各单位行動は第4表のように定義される。発達モデルの各行動の関連性と流れを図示したものが第8図である。「中断」の後、情報遭遇過程と「情報源との遭遇」過程に分かれることはⅡ章において述べたとおりであり、そのことも合わせて図示した。すなわち、8つの単位行動によって構成された情報遭遇過程が

第4表 発達モデルにおける各单位行動の定義

単位行動	定義
気づき	予測せず遭遇した情報が利用者の注意を引くこと
中断	元々行っていた作業をやめ、予測せず遭遇した情報に注目すること
吟味	自身の関心等と照らし合わせて予測せず遭遇した情報の有用性を判断すること
利用	情報を利用すること
共有	情報を伝達したり交換して他人と共有すること
蓄積	情報を記憶したり記録すること
再開	情報に遭遇する以前の作業を再開すること
終了	情報遭遇過程を終了すること



第8図 発展モデルにおける単位行動の段階と流れ

新たに提示される。

本研究の主な成果のひとつは「共有」および「終了」という単位行動の発見である。特に、「終了」が見出されたことにより、情報遭遇過程はErdelezの解釈にあるような「閉じられた」過程ではなく、過程の途中あるいは「終了」の後、元々行っていた行動と別の情報行動にも柔軟に移行しうる「開かれた」過程であることが明らかになった。このことにより、過程全体の捉え方を新たに提示できる。すなわち、情報遭遇過程は起点と終点が固定されてその中を各行動が構成するといったような柔軟性を許容しない描かれ方をされるべきではない。

かつて過程として提示されていなかった各行動の順序を示したことも、本研究の成果のひとつである。Erdelezモデルにおいては、利用者はすべての単位行動を経て過程を終了するわけではないとされているが、その点は発展モデルにおいても同様である。ただし、本稿において行ってきた検討により、単位行動間の移行の関係について更に詳細な定義が可能となる。利用者は、情報遭遇過程において「気づき」・「中断」・「吟味」および「終了」または「再開」の各行動は必ず行う。情報の有用性を判断しない限り、その情報は発見にはつながらないためであり、どのような行動を行ったにしろ過程は最終的には終わるためである。一方で、「利用」「蓄積」「共有」は、個々の場合で順序が異なるし、更にどれかの行動がなされない過程も存在するだろう。発展モデルはこのような利用者の行動の柔軟性も反映されたものとなっている。

## B. 過程の並行の可能性

今回行った調査において、例えば元々行っていたブラウジングを行いながら同時に情報遭遇過程も進行していく、というような利用者行動が見出された。元々行っていた作業を完全に中断することなく、情報遭遇過程とお互いに行き来しながら情報行動が進むということである。例えば、何かについて検索をかけているウィンドウと何となく遭遇した情報に関するウィンドウを状況に応じて交互に切り替えながらウェブを利用する、という場合がこれにあたるだろう。調査における発言に見られたように、何らかの理由で片方のウィンドウのロードが遅く、もう片方のウィンドウで暇をつぶしながらそのロードを待つような状況も十分ありうる。

今後の情報遭遇に関する議論においては、先の例に現れているような能動的な情報行動と並行して進行する情報遭遇過程を検討することが、他の情報行動との相互作用の面を考える上で重要であろう。今回の調査は発展モデルの検証を目的として行われたものであるため、この点についてこれ以上詳しく議論することは難しい。しかし、能動的な情報行動が、同時進行している情報遭遇過程に何らかの影響を与える場合も考えられ、その逆もまたありうる現象である。そのような考えられる相互作用を考慮するならば、従来の文脈で語られているより、更に情報遭遇は複雑な過程である可能性がある。このような他の情報行動と情報遭遇過程の関連性を考慮することは、人間の情報行動の全体像の中での情報遭遇の位置づけ、あるいは情報行動という概念の捉え直しの上で有用なものであるとの可能性を提示することができる。

## C. まとめと今後の課題

以上、情報遭遇過程について、ウェブを用いた経験的調査を基として論じてきた。そのことによっていくつかの成果、そして今後につながる視点も得られた。これらの視点は前章の調査のまとめにおいて指摘したとおりである。

今回の調査は対象とするメディアをウェブに特化して行った。しかし、他のメディアにおける情

報遭遇を利用者行動の面から解明する試みは未だ十分になされていない。Erdelez は、各メディア環境によってそれぞれの情報遭遇のあり方があると述べているが、そのような環境を考慮した視点からの議論によって、発展モデルの妥当性は更に検証される。またそのような研究を企図する上で、今回の発展モデルは検討の基礎あるいは出発点として新たに利用可能であろう。

また、今回の研究においては、経験的調査を元にした単位行動の順序の論証を十分に行えていない。これは、新たな単位行動を論証することの方がより重要であると考え、その考えに基づいた調査を行ったためである。筆者が提出したモデルにおける単位行動の順序に対しては、今後更なる検討が必要である。また、情報の共有を Wilson の示唆によって独立した単位行動と考えまたそれに基づいた調査を行った結果、そのような行動が頻繁に経験されていることも確認された。一方このように分けて考えることによって情報の「利用」がいかに位置づけて考えられ、また定義されるのか、という点は本研究では十分に深められていない。この点も今後更なる検討が必要であろう。

情報遭遇に関する調査の歴史は、I章でまとめたようにまだまだ浅い。しかし、情報行動の全体像を説明する上で、情報遭遇を研究することで重要な成果を得られうることを最後に改めて指摘し、本稿の終わりとしたい。

## 謝 辞

本論文は、慶應義塾大学文学部図書館・情報学専攻に提出した卒業論文を基としています。執筆に当たってご指導いただいた慶應義塾大学の細野公男名誉教授と慶應義塾大学文学部の田村俊作教授、そして貴重なご意見をいただいた査読者の方々に感謝いたします。

## 注・引用文献

- 1) Wilson, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*. vol. 55, no. 3, 1999, p. 249-279.
- 2) Ellis, D.; Cox, D.; Hall, K. A Comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*. vol. 49, no. 4, 1993, p. 356-369.
- 3) Kuhlthau, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*. vol. 42, no. 5, 1991, p. 361-371.
- 4) Wilson, T. D. Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*. vol. 33, no. 4, 1997, p. 551-572.
- 5) 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. 東京, 勤草書房, 2001, p. 1-39.
- 6) Solomon, P. Discovering information in context. *Annual Review of Information Science and Technology*. vol. 36, 2002, p. 229-264.
- 7) Williamson, K. Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*. vol. 20, no. 1, 1998, p. 23-38.
- 8) Ross, C. S. Finding without seeking: The information encounter on the context of reading for pleasure. *Information Processing & Management*. vol. 35, no. 6, 1999, p. 783-799.
- 9) Miwa, M. Use of human intermediation in information problem solving: A user's perspective. Unpublished Doctoral Dissertation, Syracuse University, 2000. <<http://www.nime.ac.jp/~miwamaki/dissertation.htm>> [最終確認日: 2006-06-05]
- 10) Erdelez, S. Information encountering: An exploration beyond information seeking. Unpublished Doctoral Dissertation, Syracuse University, 1995, 201 p.
- 11) Erdelez, S. "Information encountering on the Internet". *Proceedings of the 17<sup>th</sup> National Online Meeting*, 1996, p. 101-107.
- 12) Erdelez, S. "Information encountering: A conceptual framework for accidental information discovery". *Information Seeking in Context*. London, Taylor Graham, 1997, p. 412-421.
- 13) Erdelez, S. Information encountering: It's more than just bumping into information. *Bulletin of the American Society for Information Science*. vol. 25, no. 3, 1999, p. 25-29.
- 14) Erdelez, S. "Towards understanding information encountering on the Web". *Proceedings of the 63<sup>rd</sup> Annual Meeting of the American Society for Information Science*, 2000, p. 363-371.
- 15) Erdelez, S. Investigation of information encountering in the controlled research environment. *Information Processing & Management*.

情報遭遇に関する利用者行動モデルの再検討

- vol. 40, no. 6, 2004, p. 1013-1025.
- 16) Erdelez, S. "29 Information Encountering". Theories of Information Behavior. Medford, New Jersey, Information Today, 2005, p. 179-184.
  - 17) Ellis, D. A behavioural approach to information retrieval system design. Journal of Documentation. vol. 45, no. 3, 1989, p. 171-212.
  - 18) Choo, C. W.; Detlor, B.; Turnball, D. "Information seeking on the Web: An integrated model of browsing and searching". Proceedings of the 62<sup>nd</sup> Annual Meeting of the American Society for Information Science, Information Today, Medford, NJ, 1999, p. 3-16.
  - 19) Choo, C. W.; Detlor, B.; Turnball, D. "Information seeking on the Web: An integrated model of browsing and searching". <[http://www.firstmonday.dk/issues/issue5\\_2/choo/index.html](http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_2/choo/index.html)> [最終確認日: 2006-06-05]
  - 20) Herner, S. "Browsing". Encyclopedia of Library and Information Science. vol. 3, 1970, p. 408-415.
  - 21) 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, 2002, p. 1-26.
  - 22) 越塚美加. "第二章 個人の情報世界". 情報探索と情報利用. 東京, 勁草書房, 2001, p. 91-152.
  - 23) 三輪真木子. 情報検索のスキル. 東京, 中央公論新社, 2003, 214 p.
  - 24) 橋元良明 [ほか]. パネル調査によるインターネット利用時間の影響分析. 東京大学社会情報研究所調査研究紀要. no. 21, 2004, p. 305-449.
  - 25) Spink, A.; Greisdorf, H.; Bateman, J. From highly relevant to not relevant: Examining different regions of relevance. Information Processing & Management. vol. 34, no. 5, 1998, p. 599-621.
  - 26) Ford, N. Information retrieval and creativity: Toward support for the original thinker. Journal of Documentation. vol. 55, no. 5, 1999, p. 528-542.
  - 27) Campanario, J. M. Using Citation Classics to study the incidence of serendipity in scientific discovery. Scientometrics. vol. 37, no. 1, 1996, p. 3-24.
  - 28) 斉藤泰則. "第三章 情報探索の論理". 情報探索と情報利用. 東京, 勁草書房, 2001, p. 153-188.
  - 29) 田村俊作. "5.11 情報要求". 情報社会を理解するためのキーワード 2. 東京, 培風館, 2003, p. 53-57.
  - 30) 2ちゃんねる <<http://www.2ch.net/>> [最終確認日: 2006-06-05]
  - 31) 「吊るされる」とは, 2ちゃんねるにおけるジャーゴンのようなものであり, 一般に, 「個人を特定できる形で攻撃される」ことを意味する.
  - 32) 大手小町 発言小町 <<http://www.yomiuri.jp/komachi/reader/index.htm>> [最終確認日: 2006-06-05]
  - 33) pya! <<http://pya.cc/>> [最終確認日: 2006-06-05]
  - 34) Case, D. O. "5.4 Avoiding Information". Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior. San Diego, Academic Press, An imprint of Elsevier Science, 2002, p. 92-102.

付 録 A

調査対象者一覧

対象者	所 属
イ	慶應大・文
ロ	慶應大・文
ハ	慶應大・文
ニ	慶應大・文
ホ	慶應大・文
ヘ	慶應大・理
ト	慶應大・文
チ	慶應大・文
リ	慶應大・文
ヌ	慶應大・経
ル	慶應大・理
ヲ	慶應大・理
ワ	ゲーム会社勤務
カ	慶應大院・理
ヨ	東芸大院・音
タ	東大院・工
レ	慶應大・理
ソ	自由業 (イラストレータ)
ツ	慶應大院・理
ネ	慶應大・文

## 付 録 B

### 基本質問項目

#### 〈共有〉に関わる質問

- 1) たまたま遭遇した情報を他人と共有する場合はありますか？
- 2) なぜ、共有するのですか？
- 3) 共有する場合、用途はどのようなものですか？
- 4) 共有する場合、用いる手段は何が多いですか？

#### 〈終了〉に関わる質問

- 5) たまたま情報に出会った場合、それに関する作業が一通り終わったときに、元々行っていた作業に戻りますか？
- 6) 逆に、戻らないことはありますか？
- 7) 予測しなかった情報と遭遇した時、それまで行っていた作業やその目的を忘れてしまったことはありますか？
- 8) 遭遇した情報によって満足して、情報行動そのものをやめてしまった経験はありますか？

#### 〈その他〉(新たな行動・特徴的な行動を観察するための質問項目)

- 9) 目的を持って探した結果として情報を得ることが多いですか？ それとも偶然情報を

得ることが多いですか？

- 10) インターネット広告や Amazon のお勧め商品といったコンテンツから情報を得たり購買意欲をそそられたことはありますか？
- 11) 予測しない情報との遭遇を、常に受け止められる態度を取っていると思いますか？ 情報との遭遇が、情報を取得する上での武器のようなものであると言えますか？
- 12) どのような状況で情報と遭遇しますか？ (例：検索中、ポータルサイト)
- 13) 予測せず遭遇した情報が有用か否かを判断する場合、何を判断基準にしますか？
- 14) たまたま遭遇した情報で、かつ有用だと判断された情報をわざと無視することはありますか？
- 15) たまたま遭遇した情報が、以下のような利用に結びついたことはありますか？ 「価値観が変わった」「自分の人格形成の指針になった」「自信が付いた」「問題の解決に役立てた」「新しいことへ挑戦する勇気となった」「知りたくなかった現実を知った」
- 16) 遭遇した情報を記憶したり記録したりする習慣はありますか？
- 17) 遭遇した情報を記録するときに、どのような手段を用いますか？
- 18) なぜ、情報の記録や記憶を行いますか？

注：各利用者に合わせて更に具体的な説明を加えた。