

氏名	滑川 貴之
学位の種類	博士（図書館情報学）
学位記番号	博甲第 8304 号
学位授与年月日	平成 29年 3月 24日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当
審査研究科	図書館情報メディア研究科
学位論文題目	行為者の情報行動の研究 ービジネス情報および健康医療情報の使用を例としてー

主査	筑波大学 教授 理学博士	岩澤 まり子
副査	筑波大学 教授 博士（比較社会文化）	後藤 嘉宏
副査	筑波大学 教授 博士（工学）	歳森 敦
副査	筑波大学 教授 博士（図書館情報学）	緑川 信之
副査	放送大学 教授 Ph.D.in Information Transfer	三輪 眞木子

## 論文の要旨 (2,000字程度)

本学位論文は、何らかの課題をもつ行為者の情報行動の特性に基づいて、行為者の目的達成に役立つ情報の構成要素を明らかにすることを目的としている。

行為者としては、ビジネス情報を利用する起業希望者、および健康医療情報を利用する失語症患者を対象としている。起業希望者については、公共図書館で開催されるビジネス相談会への参加後に、起業という目的を達成できたかどうか、その目的達成までの行為、および情報行動を分析している。失語症患者については、リハビリテーションに取り組み社会復帰という目的を達成するまでの行為、その行為の一環としての情報行動を分析している。最後に、起業者を含む起業希望者と失語症患者の目的達成に向けての行為および情報行動を比較分析し、情報行動に共通する特性を見出し、行為者の目的達成に役立つ情報の構成要素を、情報ネットワークとしてとらえて明らかにしている。

目的達成に向けての行為を行う行為者は、明確な情報要求をもっているとは限らない。また、行為と情報行動が一体となっている場合も想定し、本論文では、情報行動だけではなく目的達成に向けての行為全般を研究の範囲としている。すなわち、起業希望者においては起業の準備過程、失語症患者においてはリハビリテーション内容を含むものとしている。

本論文は5章から構成されている。

第1章では、研究の目的、先行研究、研究方法について述べている。

第2章では、公共図書館が外部機関と連携して開催している「ビジネス相談会」について調査し、図書館の「資料・知識の提供」に加え外部の専門家の「アドバイス」「アイディアの提示」により、

起業希望者の知識が整理され、自己効力感が向上し、事業イメージが形成され、目的が達成されやすくなったことを明らかにしている。また、起業者に共通する情報行動として、従来から Bates, Marcia J.によるベリーピッキングモデルとして認められていた「連続性のある情報要求」のほかに、「一貫する情報要求」「偶発性のある情報要求」「複合する情報要求」が認められたことを報告している。

第3章では、失語症患者の社会復帰までの情報行動を治療経過に沿って調査した結果と、患者の家族と担当した医療従事者の情報行動を調査した結果とを比較して、患者の情報行動の特性について考察している。患者の情報要求には、「連続性のある情報要求」「偶発性のある情報要求」があることを見出し、患者が得た情報を「病名」「責任病巣」「症状」「リハビリ方法」「その他」に大別している。また、「家族」「患者自身」「医療従事者」「他の患者」からの情報入手が、患者の情報行動の連鎖に結びついたとしている。以上から、情報収集に関するアドバイス、情報を探す際に役立つ病気の状態や医療の知識、さらにキーワードとして使用できる専門用語の提供が、患者の情報行動の推進に有益であることを明らかにしている。

第4章では、第2章と第3章の知見を統合し、起業希望者と失語症患者を含む、目的達成に向けて情報行動を行う行為者の情報行動について考察している。行為者には「連続性のある情報要求」のほかに、「一貫する情報要求」「偶発性のある情報要求」「複合する情報要求」が認められることを明らかにしている。さらに、行為者が複数の情報を対比させることにより知識を整理していること、および情報の獲得方法として「行為者自身の探索」「専門家」「家族」「他者」からの情報入手があることを共通点として見出している。すなわち、「最初入手する情報」「入門書」「情報源」「アドバイス」「専門情報」「事例」「意見」「評価」を構成要素とする「情報ネットワーク」の形成が、行為者の情報行動を促進し、自己効力感を育て知識の整理と獲得に至ることを明らかにしている。行為者は、課題が発生すると疑問や不安を抱えて、何らかの調査を開始するが、未知の分野では自分の力だけで調査している限り、「疑問」「不安」「焦り」の負の連鎖から抜け出すことが困難であると考えられる。しかし、情報ネットワークの構成要素である様々な情報を、異なる方法により入手して組み合わせることにより、行為者に知識の整理をもたらし、さらに課題の解決イメージが形成され、最終的目的がしだいに明らかになるとしている。

第5章では、理論面と実践面から結論を導き出している。理論面では、行為者の情報行動には Bates のベリーピッキングモデルとして認められていた「一貫性」のほかに、「偶発性」「連続性」「複合性」のある情報要求があることを見だし、「一貫性」は行為者がすでに焦点形成に至っていたため観察することができたとしている。また実践面では、行為者の情報行動の多様性を考慮すると、「最初入手する情報」「入門書」「情報源」「アドバイス」「専門情報」「事例」「意見」「評価」を構成要素とする情報ネットワークの形成が有効であることを結論としている。

最後に、本論文で捉えることができた行為者の情報行動は一部であり、行為者に役立つ情報の構成要素の全体像を明らかにするためには、より一層の多様な行為者を対象とする研究が必要であるとされている。

## 審査の要旨 (2,000 字以上)

### 【批評】

本論文は、課題を解決して目的達成を目指す行為者の情報行動の特性に基づいて、目的の達成に役立つ情報の構成要素を明らかにすることを目的とし、起業者を含む起業希望者と失語症患者を対象として情報行動を調査分析した結果をまとめたものである。

課題を解決するためには、適切な情報の入手が欠かせない。現在では、web 上から様々な情報を探して利用することが可能となっている。しかしながら、適切な情報を入手するためには、手がかりとなる専門用語を知ることは不可欠であり、また情報の信頼性を評価するための知識も必要である。さらに、目的達成に役立つ情報を知り、適切な情報の入手により不安を解消することができれば、目的達成のイメージが形成できるようになる。しかし、明確な情報要求をもっていないことも考えられるため、行為者の情報行動の特性を考慮して目的達成に役立つ情報の構成を明らかにする必要がある。このため、本論文は起業希望者と失語症患者を「行為者」の具体例として取り上げ、それぞれの情報行動の特性および共通する特性を見出し、行為者の情報行動の基盤として情報ネットワークの形成が有用であることを明らかにしている。

本論文は、次の特徴があると認められる。

第 1 に、行為者の情報要求の変化には「継続性」が認められることは知られていたが、目的を達成した行為者を対象とした本研究により情報要求には「偶発性」「一貫性」「複合性」が認められることを確認し、情報要求には 4 つのパターンがあることを明らかにしている。失語症患者に認められた「連続性」「偶発性」は起業者にも認められ、行為の領域が異なっても、目的を達成した行為者に共通していた。情報要求に認められる「連続性」「偶発性」はベリーピッキングモデルで説明可能であるとし、課題発生の初期段階にあるか、またはその分野の知識のない行為者に観察されたとしている。それに対して、情報要求に認められる「一貫性」は、行為者が課題解決のための焦点が定まっている行為者に観察されたとしている。この結果は、目的達成をめざす行為者の情報要求は、行為者の状況により異なることを示している。

第 2 に、起業者および失語症患者の情報行動の調査により、目的達成に役立つ情報の入手には、行為者自身による情報検索、行為者の家族、専門識者、同士、利害関係者および情報担当者が関わるが、行為者により関わる者が誰になるかは異なっていることを明らかにしている。目的達成に必要な知識は同じであっても、行為者の情報要求は行為者自身が有している知識により異なり、さらに関わる者が有している知識による影響を受け、異なってくる。すなわち、行為者の目的達成には、関わる人の属性からではなく、役立つ情報の内容の視点からの枠組みの検討が必要であることを示している。

第 3 に、目的を達成した行為者が利用した情報には、「最初入手する一般的情報」「入門書」「情報源」「アドバイス」「専門情報」「事例」「意見」「評価」があり、既存の情報だけではなく、行為者に合わせた情報として「アドバイス」「意見」「評価」を入手していることを明らかにしている。これらの情報の利用の有無は行為者により異なっているため、これらの情報を構成要素としてとらえ、目的達成に役立つ情報の枠組みとして情報ネットワークを提案している。行為者の情報要求は、一つの情報を入手して知識を獲得するにしたいが、変化している。情報要求の変化については、本研究より 4 つのパターンがあることを確認しているため、多様な情報の入手の可能性を高める情報ネットワークの形成は、行為者の目的達成のためのキーとなるとしている。情報ネットワークの形成の指摘その

ものには新規性はないが、多様な構成要素からなる情報ネットワークの形成が、行為者の変化する情報要求に柔軟に対応する効果を有していることを提示している点は、研究の成果として評価することができる。

本研究は、8人の起業者と1人の失語症患者を、目的を達成した行為者として調査して情報行動の特性を明らかにしている。研究対象とした失語症患者は著者本人であるため、調査結果のバイアスを取り除くためには他の患者も調査対象に加えることがより望ましかったが、条件の整った調査対象を見つけることは容易ではなく、また著者本人とはいえ研究開始前に記録していた療養ノートから、当時の患者としての情報要求および入手した情報を含む情報行動を抽出しているため、情報行動の分析方法には一定の客観性が担保されていると考えられる。

本論文は、起業者と失語症患者の情報行動をあわせて分析し、行為者の情報行動の特性を論じているため、本論文は博士論文の研究レベルに達している。さらに、行為者の情報行動支援のあり方について、情報の構成要素を明らかにし、行為者を中心においた情報ネットワークの可能性を提示するなど、一定の成果を得ている。

したがって、本論文は、学位論文として十分な内容をもつものと判断される。

#### **【最終試験結果】**

平成29年1月30日、図書館情報メディア研究科学学位論文審査委員会において、審査委員全員出席のもと、本論文について著者に説明を求めた後、関連事項について質疑応答を行った。引き続き、「図書館情報メディア研究科博士後期課程（課程博士）の学位論文審査に関する内規」第23項第3号に基づく最終試験を行い、審議の結果、審査委員全員一致で合格と判定された。

#### **【結論】**

よって、著者は博士（図書館情報学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。