

『情報利用研究における状況論の可能性』

粟村 倫久 (慶應義塾大学大学院文学研究科) awamura @ slis.keio.ac.jp

はじめに

近年の情報利用研究は、個人が情報利用に際し経験する主観的/認知的過程に関心を集中させ、知見を蓄積してきた。一方、その関心の集中から、情報利用の協同性、情報利用と文脈/状況の関係性という論点は十分に扱われてこなかった。そのため、最近、上の論点に対する関心が高まっている¹⁾。

本論では、情報利用の協同性、情報利用と文脈/状況の関係性を研究する際に新たにとりうる準拠枠の一つを示したい。より具体的には、状況論に基づく情報利用研究の可能性を具体的に提示することを目的とする。理由は次の通りである。状況論とは、筆者なりに広くまとめれば、様々な活動が本質的に状況において協同的に組織化されるものとし、状況とその組織化のあり様に問いの焦点を当てる視点である。これらは、情報利用の協同性、情報利用と文脈/状況の関係性という上記の論点に直接に関係する。更に、この視点は、既に CSCW や組織研究等の分野で適用され、一定の成果を挙げてきている。このことから、状況論の適用は、研究の遂行可能性の面から見ててもひとまず妥当であろう。

一口に状況論といっても、そこで採られる観点/手法は様々である。ある整理には、エスノメソドロジー (EM)、状況的学習論がその両輪として挙げられている²⁾。本論は、状況論に基づく情報利用研究の可能性の具体化に向け、特に EM に照準を合わせた検討を行う。このことの根拠は、大きく言って次の二点である。一つは、EM の研究の蓄積である。EM は早くから「ワークの研究」と呼ばれる研究群を中心に状況における活動の組織化の諸側面を研究してきており³⁾、その中には状況論自体の生成に大きなきっかけを与えた議論もある。そのため、EM は本論の基礎として適当と考えられる。もう一つは、EM が図書館・情報学においてもまた有力な研究枠組みであるとの紹介が、ARIST におけるもの⁵⁾を初めとして既に幾度かなされてきており、更に紹介を超えて EM に基づく情報利用研究のための概念整理も行われている⁶⁾が、情報利用研

究における EM の適用の具体的な方法論、およびそれに基づく研究の展開は未だほとんど示されていないことである。従って、それらの課題への取り組みは、意義のあるものと考えられる。

エスノメソドロジー

では、で行う EM の情報利用研究への具体的な適用の前提として、EM の基本概念と手法をまとめる⁷⁾。

1. 基本概念

a. 自己組織的な活動とメンバーの方法

活動は、社会のメンバー (成員) によって、“当たり前なもの”として既に協同して秩序立てて行われている。言い換えれば、活動はメンバーにより自己組織的に遂行されている。例えば、電車の乗客は何も言われずとも静かにしており、騒げば奇異に見られたり、度が過ぎれば罰せられたりする。

現に自己組織的に活動が組織化されている以上、社会のメンバーはどのようにすれば活動が秩序立てられるかを知っており、その知識を利用する方法も知っているはずである。EM は、その「メンバーの方法」を記述・分析する。

b. 活動/現象の理解と知識

研究者を含めたメンバーは、ある現象がその状況で何を表すかを理解することができる。相互の理解は状況の中に示され (記述され)、公的に観察可能であり、活動の組織化に利用される。また、メンバーは、ある現象がその状況で何を表すかということを理解する際に、状況を一つの記述 (ドキュメント) とみなし、各々が利用可能な知識を参照する。この知識は、必ずしも行為者に明示的に意識され、述べられるものとは限らない (seen but unnoticed)。

例えば、電車の中で次の駅が近づいてきたとき、前に座っている人が読んでいた雑誌を鞆にしまったとする。このことはメンバーによる記述として観察される。そして、立っている人は、その人が次の駅で降りようとしていることを、常識的な知識と照らし合わせて予期することができる。だからといって、立っている人がその

常識的な知識を強く意識しているとは限らない。以上が、bで述べたことの一つの例である。

c. 相互的に達成されるものとしての活動

活動は、メンバーによって相互的に「達成」される。例えば、挨拶は「こんにちは」等の(発話)行為を通じて達成される。他方、「こんにちは」と虚空に向かってつぶやいても、通常は挨拶とはみなされない。このことは、挨拶等の一見何でもないような活動でも、その都度その状況で達成されることを示している。また、ある活動の達成とは、あるパターン(秩序)の達成である。挨拶一つをとってみても、そこには「呼びかけ 応答」というパターンが示される(呼びかけて応答がない時、普通ではないと思うことが、そのパターンを示す)。メンバーは、活動を秩序だてて行うために、その状況で利用可能な様々な事柄を利用している。

上の議論は、行為の意味の決定もまた協同的であることを含意する。例えば、「こんにちは」という発話(行為)の意味は予め決定されているわけではなく状況で決定される(文脈依存性)。更に、行為の意味の決定は、挨拶という活動の達成と相互組織的關係にある(相互反映性)。

2. EMの手法

1に既に示唆されているが、「メンバーの手法」を記述・分析する際、大きく言って次の二つの問いがある。(1)「メンバーは、活動/現象をどのような基準(規則)に照らし合わせて秩序だったものと理解するのか」、(2)「メンバーはどのように活動/現象を秩序だったものとして行うのか」。

(1)は、「概念の論理文法」の記述(論理文法分析)によって取り込まれる。メンバーは、日常で使用する言語(日常言語)に含まれる諸概念を活動の組織化に利用しており、ある活動/現象は、それに先立つ基準に従って形作られる。そのため、このことの記述・分析は、活動/現象の性質を理解するうえで欠かせない。例えば、ゲームに勝つことはどのように可能になっているのか。勝利という語は、ある種の「達成」を示す。この達成を得るためには、先立って実際にゲームが行われていなければならないし、一定の基準(点を先にとる、等)が満たされていなければならない。このような概念の

理解は、「ゲームに勝つ」こと的前提であり、活動の組織化のためのリソースでもある。

(2)は、主に会話分析等の経験的な手法を用いて取り込まれる。メンバーは、(1)で明らかにされた内容を含むその状況で参照可能なリソースを用いて、活動を秩序だったものとして組織化する。リソースは活動を可能にするが、リソース自体はその適用を指示しない。従って、それらがどのように適用されるかについて経験的な例証が必要となる。記述は、ある活動が「その活動」として理解可能になるための前提としての活動のパターンと、それが状況においてどのように従われたかということを示す。

EMを適用した情報利用の分析

では、情報利用を対象としたEM的分析を実際に示す。

A. 「情報」概念の論理文法

池谷のぞみは、情報概念の論理文法分析を行った⁶。その結果を次にまとめる。

情報という語は、ある状況における活動の一環として、その後の活動で利用可能な知識とみなせる事柄を新たに知らせる/知るという達成を示す。この達成の要件(情報の公的基準)は、より詳細には、「事実性(ある事柄が実際に生起していること)」「真実性(ある事柄が当面の目的と照らし合わせて適切であること)」「未知のこと」「知りたいこと」「入手・伝達可能性」「相対性(情報がある状況において達成される現象であること)」である。

B. 「情報利用」概念の論理文法

Aにまとめた池谷の分析から、情報利用概念を考える上で重要ないくつかのことが敷衍される。一点目として、情報の達成は、情報とされた事柄の利用の達成を含意している。なぜなら、情報としてみなされた事柄は、それを情報としてみなした人の依拠可能な知識の変更に利用されているためである。従って情報に関わる様々な実践は、情報利用を論理的に前提する(情報に関わる実践が達成されるとき、そこで情報利用も達成されていなければならない)と云う。情報に関わる実践を示す概念は、情報および情報利用の達成のされ方を示す。例えば、情報を探索を経て得ることの達成と情報への遭遇

の達成は異なる情報利用の達成のされ方である。二点目として、情報および情報利用の達成は協同的な現象である。例えば、情報提供という概念は、その達成に情報を提供者・入手者双方が関わることを含意する。三点目として、情報の公的基準に既に示されているように、情報および情報利用の達成は状況に埋め込まれている。

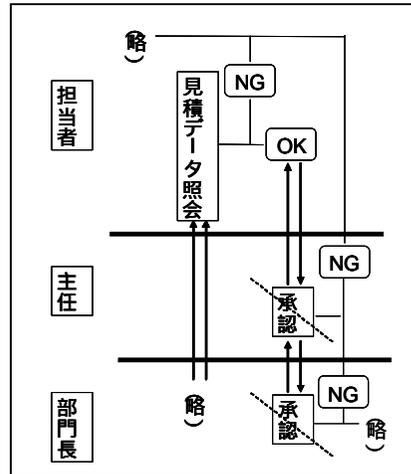
C. 情報利用の記述

C では、ある活動の一部として達成される情報の伝達・入手の記述を通じて、情報および情報利用の達成の一つのされ方を例証する。

下記は、ある IT 企業の会議の一場面を組織化する会話の書き起こしである(詳細は脚注⁹参照)。この会議では、システムエンジニア(SE)と顧客(システムを導入する会社の社員;CU)が協働して、システム設計の礎の「業務フロー図」を作成・修正している。第1図は、この場面の言及の対象である図の一部分である。この部分は、前回までの会議では必要とされていた。

- 1 CU1 あとですれ上からずっと行って、
- 2 え見積データももらってからー、
- 3 の、下のもう承認フロー取りませ
- 4 ん。
- 5 ((3秒))
- 6 SE1 あれ((笑))。
- 7 CU1 ((笑))
- 8 SE1 [あれ?]
- 9 CU3? [そういう]話でしたっけ?
- 10 CU1 {ごめんなさい。}(笑いながら)
- 11 SE1 なしでいいですか。
- 12 CU1 なしに[します。]
- 13 SE1 [はい。]
- 14 ((以下、CU1 への質問が少し続く))

この場面は、次のように組織化されている。CU1 は、「見積データ照会」の後(“見積データもらった後”)の承認フローの部分がいらなくなったことを示す。このことにより、承認フローの部分が議論の当面の主題としてレリヴァントになる。少し間をおき、戸惑いを示しながら、SE たちおよび CU3 は、CU1 の発言が本当かを尋ねる。CU1 は前回までの内容と異なることを笑いながら謝るが、承認フローの部分がいらなくなったことを否定しない。このことにより、



第1図 業務フロー図の一部分

CU1 の前の発言が本当であることが示されている。続いて SE1 は、CU1 に承認フローを本当に消していいのかと確認する。CU1 は消していい旨を再度示す。SE1 はそれを受け入れる。この後、承認フローがなくなる理由に関わる質問が続くが、最終的には第1図に見て取れるように当該の承認フローの削除が合意された。

以上のようにして、書き起こされた場面は組織化されている。この場面の冒頭で CU1 が参加者に提示した業務フロー図の一部の改変に関わる事柄は、確認やそれへの応答といったやり方によって、他の参加者に伝達されている(ある事柄の伝達・入手の協同的な達成)。これは、言及されていた承認フローが最終的に削除されていること(第1図)に示される。

更に、承認フローの削除に関わる事柄は上に記述したような確認やそれへの応答といったやり方で、会議参加者によって「情報」として相互的に構成されていったとみることができる。CU1 が示した事柄について情報の公的基準が満たされたことは、次に示される。(a)事実性: CU1 の言及は、現実に図に含まれている対象に関わる。(b)真実性: CU1 の言及は、業務フロー図の修正という当面の目的に関わる。その修正が顧客の立場から見て妥当なことは、上に記述した SE による確認と CU による回答によって確かめられている。(c)知りたいこと: 承認フローを削除するか否かを伝える/知ることは、CU/SE の当面の業務の遂行のために必要で

ある。(d)未知のこと：SE が承認フローを削除するか否かを既に知っていたならば、CU への確認は行われていない。CU も、SE が知らない内容だからこそ言及している。(e)入手・伝達可能性：承認フローに関する事柄はここでの会話を通じて実際に伝えられている。(f)相対性：以上の全ての基準は、この状況に埋め込まれて満たされた。このように、CU1 が示した事柄が情報として達成されており、かつ CU1 の示した事柄の伝達・入手が達成されていることから、この場面を参加者による情報の伝達・入手の一つの例として見るができる。

更に、情報の伝達・入手の基本的なパターンを、記述から見て取ることができる。ここで達成されている情報の伝達・入手は、「割り込み」の情報収集（例えば、5 行目で「承認フローって何？」という質問があれば、それは示された事柄の理解のための情報取得の試みとみなせる）等を経ず、言わば一直線に達成されている。質問に対して応答が続いてなされることが「質問 応答」のもっとも基本的なパターンであるように、ここでは情報の伝達・入手が一直線になされるという基本的なパターンが協同的に達成されている。

以上の記述には、活動の一環としてある事柄がどのように情報として相互的に達成されたか、それがどのようなパターンに従ってなされたかということが示されている。

まとめ

本論の目的のうち、状況論に基づく情報利用研究の方法論の具体化は EM の適用という形で果たされた。それにより、状況における活動の組織化の一環として協同的に達成されるものとして情報利用を記述することが可能となった。しかし、本論で行った記述・分析は、未だ限られた範囲にしか及んでいない。では、本論の限界を整理しつつ、EM を適用した情報利用研究の今後の展開の可能性を検討したい。

情報の論理文法分析の背景となっている「知識の実践的マネジメント」論で池谷が論じるように、情報利用は様々な組織体の活動の一環としてなされる知識の維持・構築の一部である⁶。しかし、本論の記述の対象は会議の一場面を越

えないため、状況における情報利用と組織体における知識の維持・構築の関係に十分に分析が及んでいない。に即して述べれば、記述した場面での情報利用と会議を通じた知識の維持・構築との関係や、それらが企業の他の業務でどのように参照されているかといったことを問う形で、今後分析を進展させる余地がある。

また、本論で示したのは、情報利用の基本的なパターンの達成のみである。しかし、で触れた「割り込み」等、情報利用のパターンはより多様と十分に予想される。従ってその多様性の分析が必要である。加えて、それらパターンの達成とメンバーの立場の関係の分析も必要とされる。なぜなら、メンバーの置かれる立場は、その場で伝達・入手すべき事柄やその提示の仕方といった点で、情報利用のパターンの達成に密接に関係していると考えられるためである。

以上の検討から、本論の記述・分析を、状況におけるメンバーの立場に応じた情報利用の多様なやり方に照準しつつ広げることで、組織体における知識の維持・構築と情報利用の関係を詳細に明らかにする可能性が開けるといえる。

¹ 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、勁草書房、2001、p.1-39。

² 上野直樹、ソーヤーリエこ編。文化と状況的学習。東京、凡人社、2006、224p。

³ 山崎敬一ほか。CSCW と相互行為分析：テクノロジーのエスノソドロロジー。現代社会理論研究、1995、no.5、p. 93-126。

⁴ Suchman, Lucy A. プランと状況的行為。佐伯胖(監訳)、上野直樹、水川喜文、鈴木栄幸訳。東京、産業図書、1999、218p。

⁵ Garcia, Angera Cora et al. Workplace Studies and Technological Change. Annual Review of Information Science and Technology. 2006, vol. 40, p. 393-437。

⁶ 池谷のぞみ。"第 1 章 生活世界と情報"。田村俊作編。情報探索と情報利用。東京、勁草書房、2001、p. 41-90。

⁷ 前田泰樹、水川喜文、岡田光弘編。ワードマップ エスノメソドロロジー：人々の実践から学ぶ。東京、新曜社、2007、324p。等、いくつかの概説書を大きく参考にした。

⁸ 「例証」については、上の前田ほか編の「よくある質問と答え」の小宮友根解説が参考になる。

⁹ 書き起こしには、EM で一般的な記号に一部追加をした記号を用いた。一番左の数字が行番号、[] が発話の重なり、下線 が声調の高まり、{ } はその間()内の行為が続いていることをそれぞれ示す。第 1 図内の太線の区切りは担当者区分を表し、左から右へ読む。なお、分析に用いたデータは Palo Alto Research Center の研究プロジェクトで得られたものである。