

岩瀬梓（慶應義塾大学大学院）

azs2iwase@keio.jp

1. 背景と目的

情報メディアは従来の情報行動研究において主要な焦点とされておらず、情報メディアは情報行動に関連する文脈のひとつとして捉えられて来た¹⁾。その中で、Allenら（2011）は、活動理論をもとに情報行動の要因を整理し、要因間の相互作用によって情報行動を捉えることを提案した。彼らのモデルにおいて、情報メディアは情報行動を媒介する実体という要因であり、規範などその他の要因とは明確に区別された。そして、この要因は行為者、目的という要因とともにモデルの基本構造とされている²⁾。彼らの研究に代表されるように、現在のような多様な情報メディアが存在する環境において情報メディアの研究対象としての関心は高まっている。

Allenらの研究は情報メディアをその他の文脈から抽出した点で画期的なものである。しかし彼らは情報メディア自体を対象とした研究は行っておらず、情報メディアとその他の文脈の関連も研究の焦点とはされていない。

複数の情報メディアが存在する環境での情報行動においては、個別の場面によってどの情報メディアを利用するかという判断が発生するはずである。文脈との関連の中で情報メディアを選択するという行為は、人が主体的に情報を取得し利用するプロセスの一部だと言える。よって情報行動を説明するためには、多様な文脈において、複数の情報メディアからある一つを利用するに至る情報メディアの選択のメカニズムを明らかにし、情報行動全体のプロセスに位置づけることが必要だと考える。そこで本研究では、情報メディアの選択に焦点をあて、情報メディアの選択に影響する多様な文脈を構造的に整理することを目的とする。

2. 研究の枠組み

2.1 先行研究

ある情報メディアが利用されるか、されないかという視点でそのメカニズムを明らかにしようとしてきた領域として、新しい技術の受容研究が挙げられる。代表的なモデルである TAM モデルは、情報メディアの有用性の認

識と使いやすさの認識という情報メディアの評価の認識が情報メディアの利用を決定づけるという基本構造を提示した。情報メディアの利用に影響する要因は多様であるが、基本構造は多くの研究で共通している。^{2),3)}

新しい技術の受容研究の領域で得られた、特定の情報メディアの利用を決定づける要因に関する知見は、複数の情報メディアから情報メディアが選択されるメカニズムを説明するモデルの構築の参考となり得る。しかし、新しい技術の受容研究は、ある固定された場面で特定の ICT 技術が使われるか否かに焦点が当てられている。そのため、考案されているモデルは多様な場面における利用者の文脈に対する認識は考慮されておらず、固定された状況にしか適用できない⁴⁾。多様な情報メディアの中からの選択という事象を扱う場合、要因の関連はより複雑なものとなることが予想されるため、情報行動の文脈を階層的にとらえることが望ましいと考えられる⁶⁾。

そこで、本研究ではヒューマンコンピュータインタラクション研究の領域において Mantovani が提案したモデルを枠組みとして利用する⁷⁾。このモデルは、情報メディアを含む行動を媒介する実体の利用を、具体的行動、個別の状況、社会的文脈の三層で表現したものである。例えば、「会議の時間変更のために急遽外出先から携帯電話で電話をする」という事例をこのモデルに当てはめて整理すると、「携帯電話」という情報メディアを用いて「電話をする」という具体的行動に対して、「外出先である（物理的環境）」、「迅速に連絡しなければならない（優先度）」という個別の状況レベルの要因と、「緊急の場合はメールよりも電話連絡が望ましい（ルールの認識）」という社会的文脈レベルの要因が関連していると表現できる。Mantovani は普遍的なモデルを考案したのみであり実証研究は行っていないが、彼の文脈の階層の概念は多様な情報メディアの選択を捉えるうえで有用な枠組みとなりうる。

3. 方法

本研究では、高校の学習から大学の学習と

いう大きな文脈の転換点にあると考えられる大学一年生の学習に焦点を当てる。慶應義塾大学の学部一年生 16 名を対象に本人が学習と認識した行動とそこで利用した情報メディアについて問う半構造化インタビューを行った。

インタビュー回答者が行っていた学習のうち、本発表では論証型レポート執筆における「調べる」という状況に焦点を当て、7名9事例を分析対象とする。これは、あるテーマについて自由に論じることを求められる論証型レポート執筆に際して、最も多様な情報探索が行われていたためである。

分析は前述の階層的枠組みに基づいて行い、インタビューから見いだされた要因を Mantovani のモデルに準じて整理する。本発表が対象とする状況を当てはめると図 1 のように示すことができる。具体的な行動としてあるウェブサイトの閲覧が行われていた場合、その行動が行われていた個別の状況はレポート執筆の手順の一つとしていずれかの手段で何かを「調べる」というものである。個別の状況レベルは、物理的な状況や時間的余裕などその状況に特有の要因で表現される。そして、学習（レポート課題）という社会的文脈レベルは、例えば「高校の授業で個人サイトは避けるよう教わった」というように個別の状況を超えて認識される規範や経験などの要因によって表現される。

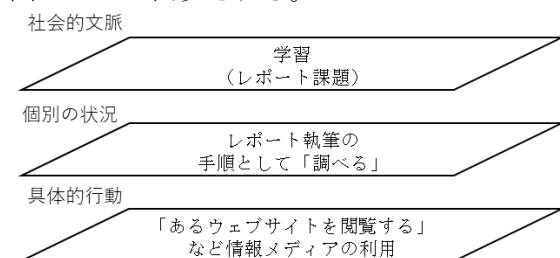


図 1 分析対象とする状況と分析枠組み

4. 情報メディアの選択と関連した要因：論証型レポート執筆時の「調べる」

論証型レポートの執筆の段階に関して、寺島 (2018) の想定した三段階であるテーマ設定、情報探索、執筆に加え、執筆の前段階である執筆方針決定という段階が見出された⁸⁾。

4.1 テーマ設定から執筆方針決定までの情報メディアの選択

テーマ設定から執筆方針決定までの段階において選択された情報メディアと選択に関連した要因をフロー図として図 2 に示す。この段階において第一に影響したと考えられる要

因は、レポート課題の指示に従わなければならないという「ルールの認識」であった。レポート課題にテーマ指定のあった 7 事例は、いずれも授業を踏まえて論じるという条件であり、テーマの指定を把握するために授業資料やノートが参照された。例えば「授業内で行われた講演会に関連するテーマで自分の意見を論じる」(B) という課題では「いちばん最初に授業のプリントを見て、(中略) ということを調べてこういう感想にしようかなっていうのを決めた」(B) というように執筆方針の決定が行われた。

テーマの指定が無かったのは 2 事例であり、いずれの場合でもテーマ設定と並行して情報探索が開始された。そのうち I の事例では図書を読むようにという課題の指示に従おうという「ルールの認識」によってすぐに OPAC 利用が行われた。

一方で“最悪感想文でも”良い、“ヘッダーに名前さえあればいい”，という漠然とした課題の指示のみされた C-2 の事例では、テーマの設定に困難を感じた回答者 C は、まず授業に出席した際の“先生がとても優しい”という「経験」に基づき、“仕方ないので先生に(どうしたら良いか)聞いた”と述べた。そして C は教員の指示に従うべきだという「ルールの認識」に基づいて指示されたとおりに授業資料記載の参考文献を OPAC で調べて取得、その文献を参照してテーマ設定を行った。

さらに、C は執筆方針決定の際にもレポート執筆が初めてであること、そして“たまたま学生部行ったときにチラシで置いてあった”という「経験」を理由に図書館の学習相談に質問を行った。そこでレポート執筆に関する図書を勧められたことで学習相談の指示に従うという「ルールの認識」に基づいて、C は推奨された図書に依拠した執筆方針の決定を行った。そして、執筆方針の決定までに取得した図書の内容に基づく執筆を開始した。

以上のように、レポート執筆の初期の段階では、課題の指示に従う、教員など権威性のある人物の指示に従うという「ルールの認識」が情報メディアの選択に第一に影響することがわかった。

そして執筆方針決定までの段階においては、情報メディアの機能や内容というような「情報メディアの評価」に関する言及はなされなかった。

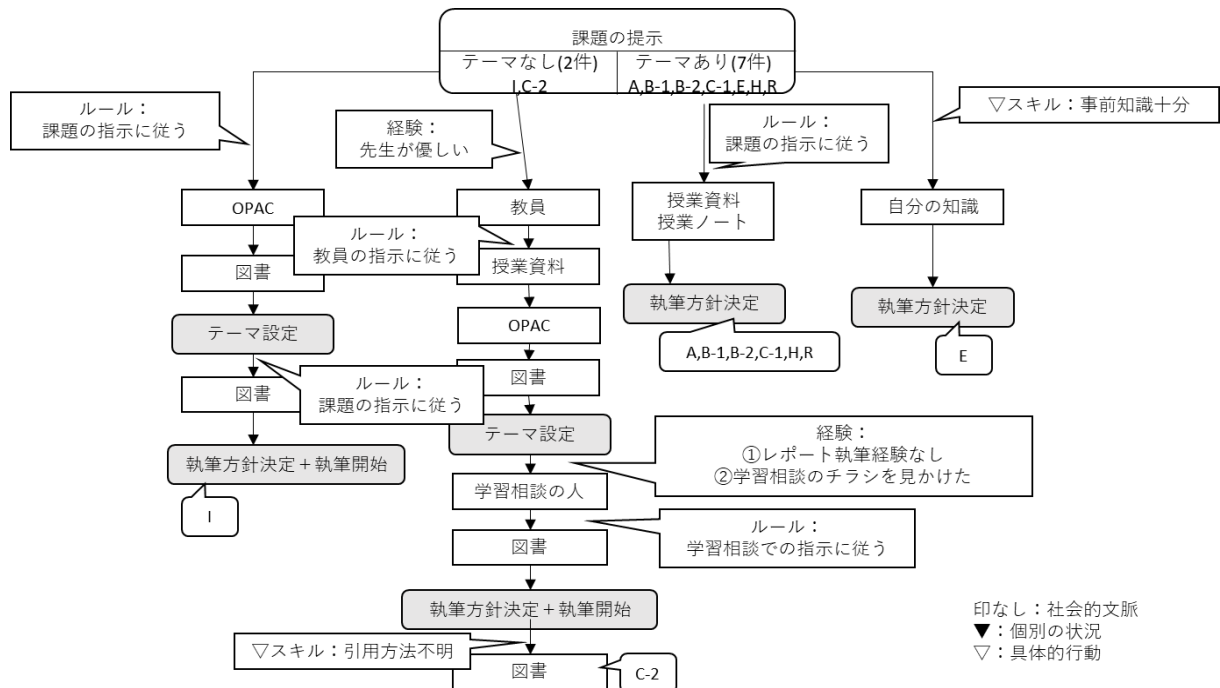


図2 テーマ設定から執筆方針決定までのフロー

4.2 情報探索から執筆開始までの情報メディアの選択

テーマ設定までの段階で必要な情報を取得したC-2, Iを含め、9事例のうち4事例ではテーマ設定後の情報探索は起こらなかった。

情報探索の段階が表れた事例は、9事例中5事例であった。情報探索の開始から執筆開始において選択された情報メディアと選択に関連した要因をフロー図として図3に示す。

情報探索の段階において唯一図書を選択したRは、ウェブ上の情報は“他人の意見”だという「情報メディアの評価」から、“自分の意見を書け”という課題の指示に従おうという「ルールの認識」のうえでインターネットを用いることが不適切だと判断していた。Rは図書を利用することは時間がかかることだと認識しており、その時に“他の課題がな”くその課題の「優先度」が高かったために図書を選択できたと説明した。

ウェブで情報探索を行った事例では、いずれも最初にGoogleが用いられた。ただし、Googleを利用する際に利用されるデバイスには違いが見られた。例えば回答者Bは“スマホが、あの、母親に機能制限がかけられていて、検索が外だとできない”“部屋にスマホを持ち込んだじゃいけないってなってるので、ノートパソコンで”というように家庭内の取り決めに従おうという「ルールの認識」に基

づいてノートパソコンを選択していた。ほかに、参照したウェブサイトを記録しておくために“（ブラウザの）タブに残る”（H）という機能を評価してタブレットPCを選択したという「情報メディアの評価」の要因が関連した事例（H）や、“スマホで調べました。パソコンはWordを立ち上げてたので”というように複数のデバイスを並べて作業する「物理的環境」という要因によってスマートフォンを選択した事例が見られた。

Googleの利用に続いてウェブサイトの選択が行われていたが、その際には「メディアの評価」が最も重視されていた。具体的に言及されていた「メディアの評価」は、わかりやすさと信頼性である。わかりやすいかどうかに着目してウェブサイトを選択することに関しては、“とにかく内部障害（レポートのテーマで指定されたトピック）がなんだかわからなかったの”（B）という発言に代表されるように、個人の事前知識という「スキル」が関連していた。

信頼性については一般的に信頼できると判断されたものが選択されていた。しかし、C-1の事例では、「血液型診断のような俗説の信憑性を授業内で示した基準に基づいて論じる」というレポートの要求を満たすために“ガセっぽいやつ”を探さなければという「ルールの認識」も同時に影響したため信頼性の低い

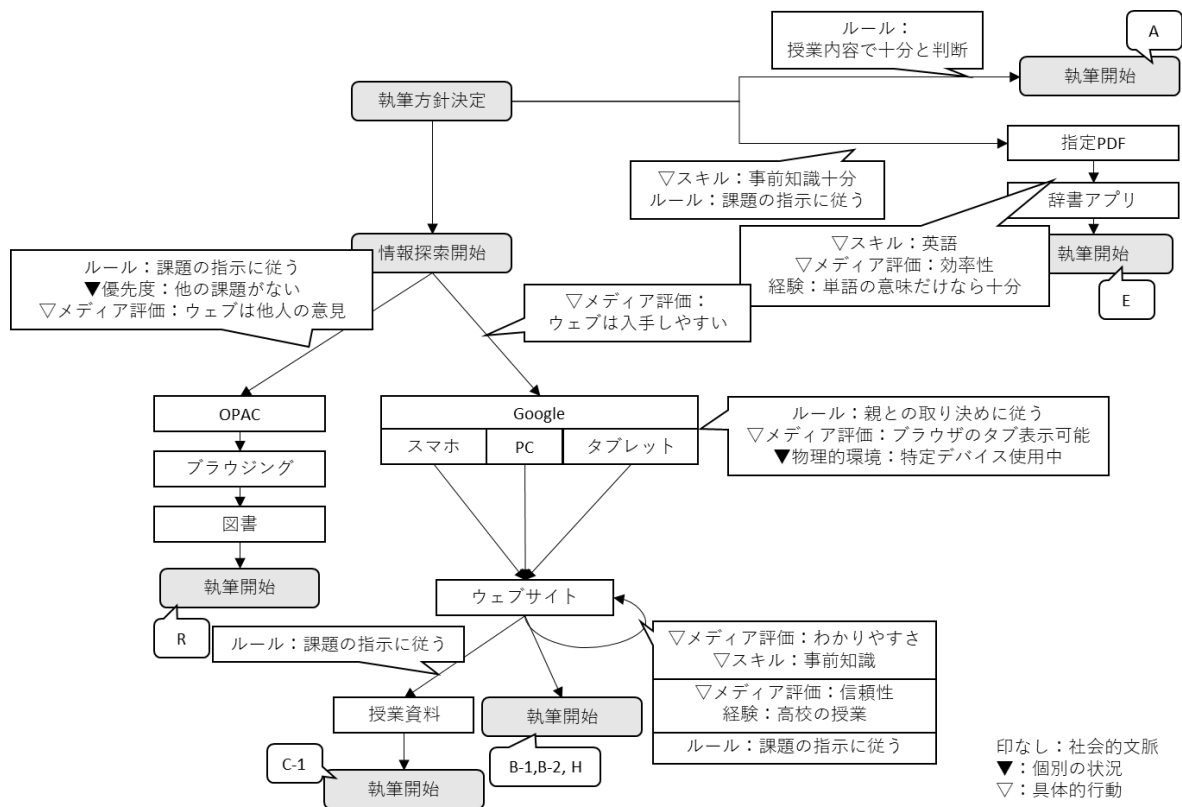


図3 情報探索から執筆開始までのフロー

ウェブサイトが選択されていた。

さらに、信頼性を重視することには高校時代の授業という「経験」が影響していると考えられる。例えば回答者 B は“高校の時の授業で、(中略) Wikipedia は危ないよっていうのと、個人のブログだったり (中略) そういう系のはやっぱり使わないほうが良いよっていうのは聞いてた”と述べた。

5. 考察

大学一年生のレポート執筆全体において、「ルールの認識」が第一に影響する要因であった。課題の指示や権威のある他人の指示に従うことが重視されており、「情報メディアの評価」に対する判断は指示を踏まえたうえでなされていた。

いずれの段階においても情報探索を行う際に第一に利用されるものはウェブ上の情報であった。例えば C は“調べ物をするときスマホの習慣がついちゃって”と述べ、レポート執筆に当たって図書を推奨された場合を除いてスマートフォンから Google を使って“調べ物”をしていた。そして、ウェブサイトの選択は「メディアの評価」に基づいてされており、その評価は自らの「経験」や「スキル」の影響を受けていた。

参考文献

- 1) Agarwal, Naresh Kumar. Exploring context in information behavior : seeker, situation, surroundings, and shared identities. *Synthesis Lectures on Information Concepts, Retrieval, and Services*. 2017, vol. 9, no. 7, p. i-163.
- 2) David, Allen; Karanasios, Stan; Slavova, Mira. Working with activity theory: Context, technology, and information behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2011, vol. 62, no. 4, p. 776-788.
- 3) Venkatesh, Viswanath; Davis, Fred D. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. 2000, vol. 46, no. 2, p. 186-204.
- 4) Taherdoost, Hamed. A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*. 2018, vol. 22, p. 960-967.
- 5) 岩瀬梓. “情報メディアの利用モデルの再検討：医学生への学習事例に基づいて”. 三田図書館・情報学会研究大会発表論文集. 東京, 2018-10-13. 三田図書館情報学会, 2018, p. 9-12.
- 6) Mantovani, Giuseppe. Social Context in HCI: A New Framework for Mental Models, Cooperation, and Communication. *Cognitive Science*. 1996, vol. 20, no. 2, p. 237-269.
- 7) 寺島久美子. 大学生のレポート課題解決における知識と実践の関係. *Library and Information Science*. 2018, vol. 79, p. 109-135.

印なし：社会的文脈
▼：個別の状況
▽：具体的行動