

Brenda Dervin による「意味付与アプローチ」の意義とその応用

The significance of Brenda Dervin's 'sense-making' approach
and its application to user study

松林 麻実子
Mamiko Matsubayashi

Résumé

In the area of information needs and user studies, the sense-making approach proposed by Brenda Dervin is one of the influential theories which adopt user-centered viewpoints.

'Sense-making' theory is a set of conceptual and theoretical premises and related methodologies for assessing how people make sense of their worlds and how they use information resources in the information seeking process. While examining the 'sense-making' approach, we tend to put emphasis just on three major elements, i.e., 'situation', 'gap' and 'use'. The significance of this approach would rather be the frame of reference in which one understands the other person's information needs.

In this paper, three studies by R. M. Harris, N. M. Betts, and T. L. Jacobson, which adopt the sense-making approach as theoretical foundations, are examined in terms of how each researcher him/herself recognizes the significance of this approach. As a result, it is revealed that they tried to connect each of three elements with human information needs and to give explanations to human information seeking behavior.

The goal of the sense-making approach is partly to understand human information seeking behavior from the holistic viewpoint, and partly to use the 'situation-gap-use' model as a framework. This finding implies the future possibility of such a holistic approach in information use study as Devin's.

- I. 意味付与アプローチの背景
- II. 意味付与アプローチ
 - A. 空のバケツ理論
 - B. 情報概念の拡大
 - C. 意味付与アプローチ
 - D. 中立的質問法: Dervin 自身による理論の応用

松林麻実子: 慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学専攻修士課程, 東京都港区三田 2-15-45
Mamiko Matsubayashi: School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45 Mita,
Minato-ku, Tokyo
1997年2月8日受付

- III. 情報ニーズ・利用研究における応用事例
 - A. 被虐待女性の情報ニーズに関する調査
 - 1. 調査の概要
 - 2. Harris の見る意味付与アプローチ調査における特徴と問題点—
 - B. 青少年の栄養学に関する情報ニーズの調査
 - 1. 調査の概要
 - 2. Betts 等の見る意味付与アプローチ調査における特徴と問題点—
 - C. 全文データベースの検索過程の分析
 - 1. 調査の概要
 - 2. Jacobson の見る意味付与アプローチ調査における特徴と問題点—
- IV. 意味付与アプローチの意義—アプローチの本来の在り方—
 - A. 何故“意味付与”か
 - B. 結論：応用事例から見る意味付与アプローチ

I. 意味付与アプローチの背景

人間は何故情報を利用するのかという基本的な問いから出発し、人間と情報メディアや情報システムとの関わりを研究するのが利用者研究である。この分野の大きな目的は人間の情報探索行動・情報利用行動を解明することにある。

利用者研究そのものは1940年代後半頃から姿を現すようになるが、50年余りの利用者研究の歴史において非常に重要であるのは1970年代後半である。何故なら、この時期に利用者研究の理論的枠組の大きな組み替えが起こったからである。1974年のARISTのレビュー論文¹⁾においてJohn Martynは、大規模な調査にかわってコミュニケーション過程の細部を詳細に調査したものが研究の主流になったことや自然科学以外の分野を対象にした研究が増加したことなどをあげ、1970年代に入って利用者研究の傾向が変わりつつあることを指摘している。

しかし、研究の対象が拡大したこととは裏腹に、図書館・情報学における利用者研究に対する関心は薄れる傾向にあった。これは、ARISTにおけるレビューの扱いを見れば明らかである²⁾。この理由としては、自然科学以外の分野で利用者研究が行われるようになるにつれて、自然科学分野で一般的に使われてきたアプローチが非常に限

定的なもので他分野に適用しにくいことが次第に明らかになってきたことが考えられる。したがって他分野でも適用可能な新しい概念枠組を作ることが必要とされた。また、利用者研究の変化を促す要因は他にもあった。それは社会科学、特にコミュニケーション科学において、それまでの自然科学に範をとる態度に対し、対象とする人々の視点を重視する様々なアプローチが提唱されるようになったことである。コミュニケーション科学においても、送り手から受け手へ、チャンネルを介して情報という〈モノ〉が送られるとする従来のとらえかたに対して、受け手の創造的な契機を重視する考え方が現れた³⁾。このように内的要因と外的要因の両方によって、利用者研究の理論的枠組は大きく変化するに至った。

本稿で取り上げるBrenda Dervinはこのような利用者研究における枠組の変化のことを「パラダイム・シフト」と呼び、従来の研究と新しい研究との相違点について述べている⁴⁾。そして、情報検索研究における利用者志向の観点についてまとめられている1995年のARISTのレビュー論文⁵⁾によれば、利用者研究における新しい理論的枠組、すなわち利用者志向の研究は「認知的(cognitive)アプローチ」と「全体論的(holistic)アプローチ」の二つの流れに大別することができる。Dervinは後者の全体論的アプローチに分類

され、その中でも特に一大研究領域を形成した研究者として扱われている。

Dervin が提唱した意味付与 (sense-making) アプローチにおける“意味付与行為”とは、人間が周囲の世界に対してどのように意味付けを行っていくか、またそのプロセスにおいてどのように情報を用いるか、について知るための一連の概念的・方法論的な前提である。その前提に立って利用者の情報ニーズや情報探索行動をその利用者に固有な状況の枠組において理解しようとするのが意味付与アプローチである。したがって、このアプローチは人間の情報探索・利用行動全般に当てはめることができる。そして、このような他者を理解しようとする姿勢は今後の利用者研究にとっても大きな意味を持つものである。

Dervin が意味付与アプローチを発表してからすでに 20 年近くが経っているが、いまなお多くの研究において引用されたり、情報ニーズや情報探索行動等を扱った *ARIST* のレビュー論文では必ず取り上げられるなど、その影響力はかなりのものがある⁶⁾。しかし、そのような研究において意味付与アプローチが本来の意義を発揮しているのかどうかという点を考えてみると、かならずしもそうとは言えない。また、Dervin 自身がその後理論を発展させ、新しいパラダイムを作り上げているわけでもない。本稿はそのような状況をふまえた上であらためて Dervin の意味付与アプローチについて議論し、理論の妥当性と意義を明らかにすることを目的としている。

II. 意味付与アプローチ

この章では、Dervin の提唱した意味付与アプローチという理論そのものについて、特徴的であると思われるいくつかの観点から検討を試みる。

A. 空のバケツ理論

1970 年代以前は、利用者の情報探索・利用行動はシステム環境において問題にされることが多かったので、普通システム志向の理論とよばれることが多い。ここで主流を占めていたのは、年齢・学歴・性別等の人口統計的な変数や生活様

式、またはシステムを使用する動機となる課題といったような予測変数の次元から人間の情報探索・利用行動を説明しようとする試みである。

このような従来の考え方に対して、Dervin は次のように批判を行っている⁷⁾。

従来の考え方においては、情報とは現実を記述したものであり、現実と一定の関係を持つからこそ価値があるとされる。情報の存在、そしてその変化は現実とのみ対応するのであって、受け手である人間の存在には左右されないのである。このような視点から見れば、同じ情報は受け手が誰であるかということに関係することなく、その受け手に対して同じ意味内容を与えることになる。

情報をこのようにとらえる考え方に基づけば、情報探索行動はジグソーパズルに例えることができよう。すなわち、人間の知るべき何かは、その枠組の全容があらかじめ明らかになっている、という意味でジグソーパズルと類似している。そしてその全体のうちのどこかのピースが欠けている時というのが人間が情報ニーズを持った状態である。探している本人はわかっていないにしても、欠けている部分は必ずどこかに存在している。情報探索行動とは、沢山あるピース (= 情報) の中からパズル全体において欠けている部分と同じ形をしたピースを捜し出す行動のようなものである。

このような情報のとらえ方を Dervin は「空のバケツ (empty bucket)」理論と呼んでいる。従来の情報観においては、情報はレンガのような〈モノ〉としてとらえられ、人間はそのレンガ状の物質が投げ込まれる空のバケツとしてとらえられている、と言えるからである。情報とはシステムから利用者へ、バケツからバケツへ水を移すように注がれ得るものなのである。したがって情報利用研究においては、人間はただの入れ物として固定的にとらえられ、中身である情報そのものの変化に焦点が当てられる。

しかし、このように人間を固定的にとらえる立場に立って情報について議論することは、本当に可能なのであろうか。この点について、Dervin は次のように反論している⁷⁾。

すなわち、人間の観察は多くの制約を受けた上で成り立っている。その制約とは、人間の知覚器官の能力の限界によるもの、時間・空間の経過によるもの、そして人間の精神によるものなどである。特に、人間は自分のすでに知っているものを基にしなからでなければものを観察することができないという大きな制約は Dervin の理論においては非常に重要視される。このように様々な制約を持つ以上、その観察によって生み出される情報も現実をそのまま映し出したものとは言い切れないはずであり、それ故、人間を問題にすることなしに情報を語ることは不可能だということがいえる。

以上のような理由から Dervin は、情報とは人間から独立して存在しているのではなく、また人間の外部にあるものでもなく、むしろ人間の観察から生まれるもののだとして、もっと創造的なものとしてとらえようとしたのである。

B. 情報概念の拡大

Dervin が従来の情報観に対して行った反論を具体的に理論化するためには、情報というものを新しく定義し直す必要がある。情報をもっと広い意味でとらえること、具体的に言えば、適応的であると同時に創造的な行動にも対応するものとしてとらえることが必要になるのである。Dervin は以上のような流れから、情報を三つに分けて考えることを提案している⁸⁾。

まず、客観的情報（情報 1）と主観的情報（情報 2）の区別が有用である。両者は次のように区別される。

情報 1: 事実を記述した情報, データ

事実本来備わっている構造や形式

情報 2: 人間が事実に対してはめ込んだ構造

最も一般的な意味で言えば、情報 1 は外部の情報で、情報 2 は内部の情報である。個人は、日々、時間・空間の中を移動していく過程で情報 1 に触れる。また、個人はそれが個人が持っている全てであるが故に個人自身の構図（情報 2）に基づ

いて行動する。従来情報と呼ばれてきたものは Dervin の枠組で言えば情報 1 に当たる。しかし、情報 2 の存在を認めることで情報 1（＝従来の意味での情報）の持つ完全性を無条件に受け入れてしまうことがなくなり、意識が個人の認知的側面に向けられるようになるのである。

では、情報 1 と情報 2 とはどうやって結び付けられるのだろうか。

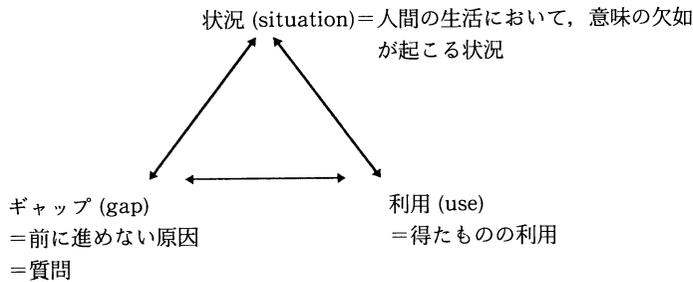
人間が、無数にあると思われる情報 1 のの中から自分に合ったものを選択し利用することと情報 2 を生み出すことは両方とも何らかの行為の結果生じたものと考えられる。情報 1 から情報 2 への移動の際には何らかの行為としての入力がある、と考えられることから、Dervin はそれを情報 3 と名付けるのである。すなわち、情報 3 とは、情報 1 の中から自分に合うものを選択し、それを基にその人間独自の意味を付与して情報 2 へと導いていく「行為」である。

糸賀雅児が Dervin の情報の類型について触れた論文の中で述べているように⁹⁾、この情報の類型において最も重要であるのは情報 3 の存在である。何故なら、この行為としての情報こそ Dervin が従来の情報概念に不足していると主張するものだからである。この情報 3 の存在を認識することによって、二人の違う個人なら誰でも、同じ情報 1 の文脈の中にあっても違う情報 2 の構図を作り出す、という事実が説明可能になる。

このように、情報概念と人間の行為とを明確に結び付けたという点で、この概念は従来の情報概念と一線を画すものである。

C. 意味付与アプローチ

意味付与アプローチには大きな前提がある。それは、「不連続性 (discontinuity)」の仮定と呼ばれるもので、現実完全でも一定でもなくむしろ根本的な不連続性や欠落を抱えているものだとする考え方である。Dervin はその論を支持する根拠として、時間・空間の経過の中で、物事が完全で一定であるということは有り得ないし、全ての事柄が相互に結び付きを持っているということも考えにくい、と述べている¹⁰⁾。



第1図 意味付与モデル

出典: Dervin, B. "From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology". *Qualitative research in information management* (1992) p. 68-69 による.

このような前提に立った上で、Dervin は人間の情報探索・利用行動を以下のように説明する^{10), 11)}。

人間は、自らの内部に既に所有している情報を用いることで、周囲の状況に対し独自の意味を付与する。そして人間とは、そのような行為を繰り返しつつ、時間・空間の中を常に進んでいく存在である、と規定される。しかし、人間がそのような存在であるにも関わらず現実是不連続性を持っているので、前に進む事ができない状況、つまり自らの内部に既に所有している情報だけでは解釈できないような事柄に直面する、という状況が生まれる。このように、ある状況の中であって物事に対して何らかの新しい意味を形作らなければ先へ進めないと感じた時、人間はその行為の材料となる情報を求める行動を起こす。それが情報探索行動であり、この行動によって得られたものの利用が情報利用である。

ここでは情報探索・利用は個人による創造的 (creative) な行為であると仮定される。したがって、意味付与アプローチにおいては、自らの行動を導くために現実に対して自分なりの構図を構築し、利用していく過程で、個人がいかに関与するかの部分が焦点が当てられる。

この意味付与アプローチの枠組をわかりやすく示したのが第1図に示す「意味付与モデル (situation-gaps-uses model)」である。

これは、「状況 (situation)」「ギャップ (gap)」「利用 (use)」という三つの重要な要素から形成されるモデルである。「状況」とは、自分の中に既にある情報 (内部情報) では解釈することのできない事柄を前にし、意図する行動が取れなくなっている状況のことを指す。そのような状況で個人が感じる内部情報の何らかの欠如が「ギャップ」である。そして「利用」とは、新しく得られた情報を利用してギャップを埋めた後に、行おうとしている行動のことである。この三つの要素は一見分離しているように感じられるが、実際は相互に密接な関係を持っている。何故なら、個人が直面する「ギャップ」は個人が自分の置かれた状況をどう見ているのか、また、どのように進む事を妨げられたと感じているのか、という点に依存しているし、得たいと思う情報は、個人がそれをどのように使いたいと思っているのかによって変わってくるからである。

ここで、各要素を結び付ける働きをするのが「橋渡し (gap-bridging)」の概念である。「橋渡し」の概念において最も特徴的なことはそれが行為を表す概念だということである。個人の行為を表す概念であるが故に、この概念は「個人」や「状況」といった要素と相互作用的である。そして「ギャップ」に対する「橋渡し」ではあるが「ギャップ」と一対一の対応をするわけではなく様々な形を取り得るのである。一つの「ギャップ」に対して複数の「橋渡し」の方法が考えられるこ

B. Dervin による「意味付与アプローチ」の意義とその応用

ともあるし、唯一の正解があるわけではない。したがって、後から振り返ってこれが一番良かったと評価することはできても、事前に決定することはできない。一見曖昧な概念のようであるが、ここには Dervin が強調する情報利用者の能動的な側面がはっきりと現れている。しかし、Dervin の意味付与モデルについて議論する際には、上で述べた三要素のみを問題にすることが多く、この「橋渡し」の概念については重要視されていないことが多い。

また、各要素が密接な関係を持つが故に、問題として現れてくるのが「ギャップ」という概念の抽象性である。「個人」や「状況」といった曖昧な要素をその中心に据えているが故に、意味付与アプローチは非常に抽象的な理論である。その中でも特に「ギャップ」という要素はそれを感じる「個人」、また、その個人の置かれている「状況」に大きく左右される。そのような要素はその形を明確に認識し得るのだろうか。「ギャップ」の形が認識できるということは欠ける前の完全な形が判っているということになる。つまり、行為の前提として個人が知るべき何かについて完全なものを想定していることになってしまうのである。

「ギャップ」の認識に関して具体例を挙げて考えてみる。

例えば、英文を読んでいる時ある一つの単語の意味がわからないためにこの一文の意味がわからないと思ったとする。この場合わからないと感じている今の状況が「状況」であり文章を読み進めようとするのが「利用」である。そしてここで「ギャップ」として認識されているのはある一つの単語の意味である。しかし、辞書をひいて単語の意味はわかったがそれでも問題となっている文章の意味はつかめないという状況はいくらでもあり得る。そういった場合、もしかしたら別の単語の意味を取り違えているのかもしれないと思って辞書を引きなおすこともあるだろう。文法がわかっていないのではないかと思って文法書を見直すこともあるだろう。それでもわからなくて最初から読み直してみても全体の中でその一文をとらえ直すことで意味がわかるかもしれない。つまりこ

のような状況では最初に「ギャップ」だと認識したものは真の「ギャップ」ではなかったのである。確かに最初の時点ではある単語の意味もわかっていなかったのであるから「ギャップ」の認識が全く違っていただけではない。しかしそれは「ギャップ」のほんの一部しか認識できておらず、真の姿をつかんでいたとは言い難い。このように「ギャップ」とはそれを感じている本人でさえその全貌を明確に認識できているとは限らないのである。

このように明確に認識することが困難である「ギャップ」という概念についてカテゴリー化を図ることは、大きな矛盾を含むことになる。Reijo Savolainen は、この点に触れて次のように指摘している¹²⁾。すなわち、「個人」や「状況」というような要素に多分に依存する概念（ギャップ）について Dervin はカテゴリー化を図っているが、果たして一般化することができるのか。また、一方で一般化するということは、個人や状況といった要因がある程度切り捨てざるを得ないのではないか。

先程の例からもわかる通り、「ギャップ」は時によっては最後までその全貌を明確には認識できないのである。つまり、個人は「状況」「利用」等其他の要素から「ギャップ」を予測し、とりあえず最善と思われる方法でそれに「橋渡し」をしてみるしかない。そして「利用」に到達するまでそれを繰り返すのである。つまり「ギャップ」は埋めることに成功して初めてその本当の形を明らかにすることができるのである。ここで重要になるのは個人が自分の「状況」や「ギャップ」をどう認識し、「ギャップ」をどのように埋めようとしたか、そしてそれは成功したのかどうか、という利用に至るまでの行為の過程の部分である。何故なら、それによって情報探索行動の全体像が明らかになるからである。

D. 中立的質問法: Dervin 自身による理論の応用

意味付与アプローチは、I 章ですでに述べたように人間の情報探索・利用行動全般に対して有効な理論である。そして、それをレファレンス・イ

インタビュという実践的な場において具体化したものが以下に述べる「中立的質問法 (Neutral Questioning)」である。Dervin 自身が、意味付与アプローチの応用例として 1986 年夏、雑誌 *RQ* において発表している¹¹⁾。

「中立的質問法」とはレファレンス・インタビューを図書館員が利用者の側に立って質問を理解できるようなやり方で進める方法である。

図書館員の質問は、形式の面から見ると次の二つに大別される。

一つ目は「選択的質問法 (closed question)」と呼ばれるもので「はい/いいえ」や「これ/あれ」で答えられるような形式の質問で、言い方を換えれば、利用者の回答の内容がすでに質問に含まれているものであるとも言える。したがって、この方法を用いたインタビューにおいては結果的に図書館員が利用者の回答を限定してしまう可能性もある。そこには、利用者というものに関してもあらかじめ何らかの枠組を想定し、目の前にいる利用者をその枠組に当てはめることでその利用者の情報ニーズを説明しようとする姿勢が感じられるのである。

それに対して「自由質問法 (open question)」は質問に対し回答者自身の言葉で好きなように答えさせるものである。「選択的質問法」のように答えの範囲を限定してしまうことがないので利用者の情報ニーズに関して図書館員が勝手な判断をしてしまう危険性が少ない。その反面、インタビューにとって不適切な会話を同時に引き出してしまう欠点がある。

このような 2 種類の質問法の欠点を補っているものが Dervin の述べる「中立的質問法」である。この「中立的質問法」は「自由質問法」の一部に含まれるものである。回答者自身の言葉で好きなように答える形の質問なので形式としては「自由質問法」と同じであるし、回答者自身の表現から情報ニーズを理解しようとする姿勢においても共通している。そして、会話の内容が散漫にならないように「状況」「ギャップ」「利用」の三要素を問うように内容を限定することで、情報探索の状況に適する範囲で会話を進められるようにし

てある。

Dervin は、このような「中立的質問法」を紹介した上で、レファレンス・インタビューにおいては「中立的質問法」のみを有効な手段とするのではなく、これまでに三種類の質問法それぞれの特徴をしっかりと理解した上でその場の状況に応じて使い分けするのが良いとしている。そして、「自由質問法」でインタビューを始めてから徐々に「中立的質問法」に切り替えていき、図書館員が自分の聞いた内容を確認する際に「選択的質問法」を使う、という具体的な流れを提示している。

利用者は、今の自分の状況における「ギャップ」を自分なりに推測し、推測した「ギャップ」に基づいた「橋渡し」を行おうとしてその手助けを求めに図書館へやってくる。しかし、その「橋渡し」の方法が適切であるのかどうか、またもっと溯って考えれば、利用者が「ギャップ」であると認識しているものがその利用者にとって真の「ギャップ」であるのかどうかはその時点ではだれにもわからないのである。したがって、レファレンス・インタビューに携わる図書館員の役割は、「意味付与モデル」を念頭に置いて「状況」「利用」等「ギャップ」以外の要素を問い直し、もう一度モデルにあてはめてみることで「ギャップ」を推測し直すこと、また推測された「ギャップ」について最も適切であると思われる「橋渡し」の方法を示すことだということができる。

Dervin が挙げている具体例¹¹⁾を用いて検討してみよう。

例) カナダの公立図書館員

利用者が人事管理の本について質問してきた。私は「何のためにその情報が必要なのか話して頂けますか」と尋ねた。すると、彼女は、職場の同僚とうまくやることができず、会社というものがどのように機能しているものなのか、を理解することができればうまくいくのではないかと考えた、と言った。私は、人と人との関係について書いてある本の中から情報を提供し、さらに地域の雇用に関する相談機関のことも教えた。彼女は喜んでいった。

ここで、利用者が「ギャップ」と感じているのは、会社というものはどのように機能しているものなのかということに関する知識であり、それを求めに図書館へやってきている。しかし、図書館員は利用者とのインタビューの中で彼女の「ギャップ」の認識に対しずれを感じて、新たに推測し直した「ギャップ」に基づいて「橋渡し」の手段を提供しているわけである。

ここまで見てきてわかる通り、「中立的質問法」とは利用者の情報探索行動全体を見渡すのに有効な手掛かりとなる「意味付与モデル」を用いて、周囲から「ギャップ」を推測していく方法である。利用者に固有な状況の枠組の中で利用者の情報ニーズを理解しようという立場に立つならば、レファレンス・インタビューにおいては回答者の自由な表現から情報ニーズを知ろうとする「自由質問法」が理想ということになる。しかし、回答者の能力如何によっては自分の置かれている状況をうまく表現しきれるとは限らない。時によっては、不明確な「ギャップ」を絞りこむこと、つまり「ギャップ」を具体的な形で推測することが逆に難しくなってしまうこともある。そういったことを防ぐために、インタビューにおける会話の内容にある一定の方向付けをしたのがこの「中立的質問法」である。

「中立的質問法」という方法論において最も重要であるのは、利用者が自分の状況における「ギャップ」を埋めようとするのと同様に、図書館員もこの質問法を用いることで図書館員が利用者に対して持っている「ギャップ」を埋めようとしている、ということである。すなわち、図書館員はインタビューを通して利用者に様々な質問をすることで、それぞれの利用者に固有な状況に対してその図書館員なりの意味付けを行っているのである。ここには、図書館員が利用者の情報ニーズを利用者に固有な状況という枠組の中で理解しようとする姿勢が明確に表れている。

意味付与アプローチの意義は、研究者が研究対象に対してその人なりの理解、解釈を行おうとする姿勢にあるが、その意義を的確に表している一つの例がこの「中立的質問法」なのである。

III. 情報ニーズ・利用研究における応用事例

この章では、意味付与アプローチを枠組として使用していると思われる調査を紹介する。取り上げるのは R. M. Harris, N. M. Betts 等, T. L. Jacobson の各研究者の行った調査である。彼等の調査の中に現れる意味付与アプローチとは一体どんな性質のものなのであろうか。

A. 被虐待女性の情報ニーズに関する調査

1. 調査の概要

これは、Roma M. Harris が 1988 年秋に雑誌 *RQ* に発表した論文で、カナダのオンタリオ州南部の小さな町にある被虐待女性のための避難所で暮らしている 40 人の女性を対象に行ったアンケート調査の結果を示したものである¹³⁾。

当時、社会における被虐待女性の割合が増加し、さらに彼女達が情報ニーズを満たすために図書館等の社会的機関に足を運ぶようになったにも関わらず、社会的機関のサービスが彼女達のニーズに対応しきれていないという状況があったことから、彼女達の情報ニーズのカテゴリー化と情報源のタイプの明確化を目的として行われた。

調査においては二種類の質問がなされている。一つ目は調査対象となる女性に虐待される状況から逃れる試みの中で一番重要であった出来事について詳しく描写してもらい、その出来事のうちの各段階ごとに感じた疑問点やその時点での関心事について述べてもらうというもので、情報ニーズを認識するための質問である。二つ目は避難所に到達するまでに経験した情報探索を明らかにするためのもので、避難所に到達するまでに利用した全ての情報源をリストアップしてもらい、それぞれについてそこからどのようなタイプの情報を得たか、また得た情報は期待していた通りのものであったかどうかを述べてもらうというものであった。

このアンケート調査の結果を用いて情報ニーズをカテゴリー化がなされ、さらにカテゴリー別の頻度も出されている。また、情報ニーズと情報源

の関連性についても述べられており、被験者の人口統計的要素と情報ニーズや情報源との関連性はないことが明らかにされている。

この調査においては、女性が配偶者から虐待を受けている状況が Dervin のモデルでいう「状況」に当たり、虐待されている今の状況からの脱出、すなわち今回の調査では避難所に入ることが「利用」に当たる。そして「ギャップ」として認識されるもの、つまり質問という形で現れてくるものは虐待を受ける原因に関するものかまたはシェルターやカウンセリングといった今の状況を脱する手段に関するものである。その情報源へのアプローチが「橋渡し」である。したがって、この調査における質問事項は「状況」とそれに関連して「ギャップ」を問うものとその「ギャップ」に対してどのような「橋渡し」をしようとしたか、またそれは成功したかどうかを問うものだけである。

2. Harris の見る意味付与アプローチ

—調査における特徴と問題点—

この調査で注目すべき点の一つは、Harris 自らが“被虐待女性の情報ニーズを理解する際には状況的な観点が必要である。何故なら、情報ニーズは被害者における何らかの欠点や精神的なものから生じるよりは、暴力を受ける状況から生じるからである”¹³⁾と述べることで調査における状況的な観点を強調していることである。すなわち、ある女性が被虐待女性となる要因はその人の人口統計的な要素ではなく、おかれている状況の中にあるのであり、その情報ニーズを知る際にもその女性がおかれている状況の中でとらえることが必要になる、とするのである。

その上で、Dervin が意味付与アプローチについて述べた論文の中で、“年齢であるとか人種であるとかいった人口統計的な多様性は情報探索・利用の有効な予測変数にはならない、情報ニーズは「個人」という観点から、また個人的特質を処理するためには「状況」という観点から明らかにされるべきだ”⁵⁾と述べている点に触れ、状況という観点を重視したアプローチとして意味付与アプローチをとらえて調査の枠組に使用している。し

かし、実際の調査について検討してみると、情報ニーズと状況との関連性を示唆するような分析はなされておらず、情報ニーズと情報源との関連性を簡単に述べるだけに終わってしまっている。さらに、考察の部分において“調査結果は、配偶者に虐待されている（そして、被虐待女性のための避難所で暮らしている）女性は、虐待を受ける状況から逃れようとする試みの中で同種の疑問を共有することを示している”¹³⁾という表現が見受けられる。これは、調査対象の置かれている状況を「虐待を受けている」という特殊な状況に限定しただけであることを示しており、この表現から推測できる「状況が同じであるなら情報ニーズも同じである」というような考え方は情報ニーズを何らかの変数との因果関係で説明しようとする従来の考え方と根本において変わるものではない。

調査における特徴の二点目として挙げられるのは調査の対象となる女性が全員避難所の住人であることである。彼女達は全員避難所に入るという「利用」の最終段階を達成した人間である。彼女達は今はもう虐待を受ける状況にない。虐待を受けるという状況における様々な「ギャップ」を埋めることに成功したのである。したがって、彼女達は自分のすでに終了した情報探索行動を振り返りながらアンケート調査に答えることになる。しかし、意味付与アプローチは今まさに「橋渡し」を行っている途中段階にある利用者の情報ニーズを知るために考え出された理論である。このような事後の解釈を対象にした調査において使用されることが意味付与アプローチの本質をとらえているとは言い難い。

B. 青少年の栄養学に関する情報ニーズの調査

1. 調査の概要

この調査は Nancy M. Betts 等が行った調査であり、1989年夏に *ADOLESCENCE* という教育学分野の雑誌に掲載されたものである¹⁴⁾。

青少年、特にこの年代の女性に多いのが栄養学的に見て正しいとは言えないダイエットである。彼女等がこのような行動を取る理由は同僚や家族の影響であったり個人的な問題であったり栄養学

に関する知識の欠如であったりするとされている。そのような背景から栄養学に関する知識を増やす努力が為されてきた。しかしその成果は栄養学の知識の量を測るテストの点数の上昇という面に現れているだけでダイエットを選択するという行動を改めるまでには至っていない。このような状況の下で青少年は栄養学教育において本当に情報を受け取っているとと言えるのだろうか。この調査は、教育者側が送ったつもりの情報は受け手である青少年にとって真の情報となり得ているのかどうか、という問題意識から出発して、青少年の栄養学に関する情報ニーズを知ることを目的として行われている。そして、青少年に真に伝わるメッセージとは何かを明らかにするためには、“メッセージはそれが受け手にとって彼独自の時間・場所・ものの見方の中で解釈、理解、適用されるという点においてのみ情報価値を持つ”¹⁵⁾ とする意味付与アプローチが有効であると考え、調査の枠組として使用している。

調査対象となるのはアリゾナ、イリノイ、アイオワ、カンザス、ネブラスカ、ウィスコンシンの各州に住む 14～16 歳の男女である。選考に際しては人種や社会的地位、住んでいる地域などが偏らないよう注意している。

質問紙の内容は友達や家族、個人的関心についてのもとの栄養学的関心とその状況についてのものに分けられる。意味付与アプローチを枠組として使用するのは後者の方である。九つに分類される質問のうち四つが同僚の圧力や友情、家族の支持、自分に価値を見出だす感情等社会的・家族的・個人的な関心に関するものであり、残りの五つが「状況」「ギャップ」「利用」の次元を測定するものである。

ここでいう「状況」とは自分は太っていると思ったり健康的でないと思っている状況のことである。そして「利用」とは痩せて美しくなりたいとか健康的でありたいと願うことであり「ギャップ」とはそのためにはどうすれば良いのかということに関する疑問である。「状況」の次元は各人に栄養学に対する関心について述べてもらい、それを表す状況を思い起こしてもらうことで測定す

る。この状況は五段階に分けて描写されそれぞれの段階における個人の認知的状態を“Situation Movement States”と呼ばれるチャートを基に述べてもらう。「ギャップ」の次元は状況の各段階で抱いた質問を述べてもらい出てきた質問の 5W1H（誰が、何を、どこで、何時、何のために、どのように）を明確にすることでその本質をコード化し、それから測定する。「利用」の次元は質問に対して得られた回答がどれだけ有用であったかという感想を三段階で述べてもらうことで測定する。結果はこのような調査によって得られたデータを用いて「状況」「ギャップ」「利用」のそれぞれの要素を単独で分析している。

2. Betts 等の見る意味付与アプローチ

—調査の特徴と問題点—

この調査において特徴的なのは最初から質問の内容を「状況」を問うもの、「ギャップ」を問うもの、「利用」を問うものというようにはっきりと区別することで三要素を問う枠組みを明確に打ち出している点である。また結果の分析の際もその三要素をそれぞれ独立させて論じている。

まず「状況」についてである。先に述べたようにこの調査では“Situation Movement States”と呼ばれるチャートを基に「状況」を知ろうとする試みがなされている。このチャートは“決定(decision)”や“前進(moving)”といった個人の認知的な状態を表現した単語 11 語とそれぞれの単語に対する説明を列挙したものである。したがって、回答の表現については選択する自由はあっても独自に表現する自由はないということになる。これは、Betts 等が意味付与アプローチをこの調査の枠組として使用する根拠について述べた中で“意味付与アプローチの理論的焦点は、状況的文脈における意味付与の過程について述べた個人の独自の言語的表現にある”と述べていることと明らかに矛盾する。また、この調査は Dervin の「中立的質問法」に関する論文を基にして意味付与アプローチを応用しようとしている。「中立的質問法」とは質問の内容は「状況」「ギャップ」「利用」の三要素を問うものに限定するが回答は「自由質問法」と同じように回答者に自由に表現

させることによって得ようとする方法であり、この自由な表現の部分に意義があるのである。しかしここでは“Situation Movement States”を用いることで、回答者に対してあらかじめ枠組を設定して回答の表現を制限してしまうわけであるから、「中立的質問法」において最も重要な利用者に固有の状況の理解という姿勢が抜け落ちてしまっている。

次に問題点として指摘できるのは「ギャップ」の分析についてである。考察の中で、“女子の質問や関心は健康やカロリー、ダイエット、フィットネスに集中し、男子の主要な関心は健康、フィットネス、カロリー、新しい食物等に関連した事柄にある”といった表現が出てくる。しかし、結論として、性別のような人口統計的な変数との因果関係の中で情報ニーズをとらえるのであれば、それは従来の情報ニーズ研究と何も変わらないことになってしまう。また、この調査は「状況」「ギャップ」「利用」の三要素をそれぞれ単独に分析し、明らかにしようと試みているが、これは意味付与アプローチの本質をとらえた応用の仕方であるとは言い難い。何故なら、意味付与アプローチの重要性は三要素そのものにあるのではなく、各要素を相互に関連性を持たせながら議論していくことで利用者の行動を理解する点にあるからである。三要素それぞれを説明し、何か別の変数との因果関係を明らかにしようとすることは、単に分析する要素が増加しただけで、その基本的な姿勢においては従来の情報ニーズ研究と変わらない。

C. 全文データベースの検索過程の分析

1. 調査の概要

この調査は Thomas L. Jacobson が 1991 年に発表したもので、*Information Processing & Management* に掲載されている¹⁶⁾。システムが高度化するにつれてその検索過程も複雑化していることを背景に行われた。目的は二点ある。一つは初心者の情報検索システムを使いこなす能力の測定、もう一つは全文データベースとマルチ・ファイルの融合システムによって提供されるソフトウェア

環境における利用者の情報探索行動の解析である。Jacobson によれば、目的の前者が数値的な結果のみを求めているのに対し、後者の方は調査の方法論的側面を問題にしており、その点において前者より重要である。

また、目的として明記されているわけではないが、Jacobson は論文の中で、意味付与アプローチがコンピュータの仲介によるコミュニケーションシステムにも適用可能であることを述べており、この調査にはそれを証明する意図も含まれている。調査の対象となるのは米国の都会にある中規模の大学の学部学生 26 名（男子 9 名、女子 17 名）である。彼等のコンピュータ技術は個人によって様々なレベルであるが大体平均的である。そして調査に使用するシステムは Mead Data Central 社の NEXIS サービスで 200 種類以上の全文データベースを提供する能力を持つものである。

学生はまず NEXIS のデータベースについての基本的な講義を受ける。ここでは基本的な技術や利用できる情報の種類、料金、その他関連する事柄が示される。次に実際にシステムを使って「エイズと州政府」という主題について文献検索を行ってもらい、全て終了してから検索中にどんな出来事があったか、その出来事の際疑問は生じたか、またその疑問の内容は何か、答えを得ることはできたかについてインタビューを行った。

Jacobson は検索過程の分析を行うためには人間の行動の過程を重視する理論である意味付与アプローチが適切であるとしている。

データベース検索、つまりシステムと人間との相互作用の枠組の中では、利用者は認知的時間・空間の中を移動する個人としてとらえられる。この場合、「利用」は有用な文献を得ることである。しかしコンピュータをうまく使いこなすことができずなかなか検索結果を得ることができない。この状況が「状況」でありコンピュータに関する知識の欠如が「ギャップ」である。これは検索過程において利用者の質問を引き起こす。また検索結果は得られたがそれは期待していたようなものではなかったという場合もある。この場合「ギャ

プ」はコンピュータに関する知識の欠如であることもあるが検索している主題に関する知識の欠如であることもある。そのような「ギャップ」を埋めるためにコンピュータ画面のメッセージを読んだり他人に聞いたり自分で考えたりする。それが「橋渡し」である。Jacobsonはこの「橋渡し」について、成功する場合も失敗に終わる場合もあるが、頻度から得られる知識すなわち「橋渡し」が頻繁に行われる特定の状況とその際どのような「橋渡し」が行われるのか、またその結果得られるものは何なのか、という点を把握することで、特定の情報検索システムに関する利用者の経験についての知識が得られるはずだとしている。

この調査では得られたデータを基に出来事(events)と質問のカテゴリー化を行い、そのカテゴリーごとに質問の有無の割合を数値化して表している。

2. Jacobson の見る意味付与アプローチ

—調査における特徴と問題点—

この調査では、Dervin の意味付与アプローチには出てこない「出来事(events)」という要素を問題にしている。Jacobson のいう「出来事」とは検索過程で起こった事柄のことであり、この調査では、それぞれの「出来事」に対し質問が生じたかどうかを回答させている。ここで質問が生じたとされる「出来事」が意味付与アプローチでいう「状況」にあたるわけである。したがって、この調査において意味付与アプローチを応用させるのであれば、他人から見れば同じものと思われる「出来事」について何故質問が生じたり生じなかったりするのかという点を問題にしなければならない。何故なら、この点を問題にすることで、「個人」という要素の重要性、すなわち、Dervin の言う同じ情報1の中にあっても異なる個人であれば違う情報2を作り出すとする意味付与アプローチの前提を明確に意識していることになるからである。しかし、ここでは質問の発生の有無を数値で表しているにすぎず、この点についての議論が為されていない。Jacobson の“情報探索や質問の形成は行動が妨げられた時のみ起こる行動ではない。むしろ、うまく進めている時やただ画

面を呼んでいるだけの時などに質問の51%が生じている”¹⁶⁾という表現からも、この調査の枠組において「出来事」と「状況」という二つの要素が混同されてしまっていることがわかる。

また、この調査で対象となった学生達は一通り検索を終えてから質問に回答しているが中には期待通りの検索結果を得られていない者もいる。つまりまだ「橋渡し」に成功していない者もこの調査の対象には含まれているのである。それにも関わらず、この調査ではそれぞれの「ギャップ」を取り出してカテゴリー化するだけにとどめ、「ギャップ」に対してどのような「橋渡し」が行われたのかについては議論がなされていない。Jacobson は“検索過程の分析を行うためには、人間の行動の過程を重視する理論である意味付与アプローチが適切である”¹⁶⁾と述べて検索過程に着目することの重要性を強調しているが、「橋渡し」の要素に関する議論が考察においてなされていないことをみ限り、実際の調査においてその意図が反映されているとは言い難い。

以上三例を挙げて応用事例の中の意味付与アプローチについて考えてきたが、どの研究も意味付与アプローチの意義を十分に生かしているとは言い難い。このことが何を示すかについては後程あらためて触れることにする。

IV. 意味付与アプローチの意義

—アプローチの本来の在り方—

A. 何故“意味付与”か

本稿では、Dervin の“sense-making”という単語に対して終始一貫「意味付与」という訳語を用いてきた。しかし、一般的には「意味構成」という訳語が用いられている。

「意味構成」という言葉は、“sense-making”という英単語を忠実に訳した結果生まれたものであろう。

それに対して「意味付与」という言葉は、本来現象学の分野でフッサールが使った“Sinngebung”という単語に対してあてられた訳語である。『現象学辞典』によれば、「意味付与」という言葉はつぎのように説明される¹⁷⁾。

「意味付与」(Sinnggebung)とは、文字通り「意味」(Sinn)と「付与」(Gebung)の両要素から成り立っているが、まず問題になるのが、この「与える」という言い方で、〈与えるー与えられる〉という対概念はフッサールが好んで使用した〈メタフォリカル〉な表現である。(中略)「与える」という言い方で、フッサールが表現したかったことは〈我々の認識には、「与えられた」(ラテン語では datum)要素以外の、むしろ「与える」(dare)契機があり、それこそが認識の本質的契機を成す〉ということであった。

そして、この現象学の流れを汲んで成立したとされるエスノメソドロジーの分野では“sense-making”に対する訳として「意味付与」という語が定着している¹⁸⁾。

「個人」の能動的な行為の側面を重視するという意義を表すためであれば、訳語は「意味構成」でも「意味付与」でもよいことになる。どちらの言葉も能動的な要素を十分伝え得るからである。しかし、本論文においては、Dervinの理論とエスノメソドロジーのような社会学における研究との関連を重視するために、あえて「意味付与」という訳語を用いた。この社会学における研究との関連が、意味付与アプローチの理論の妥当性を示す大切な鍵になると信じるからである。

B. 結論：応用事例から見る意味付与アプローチ

III章で見てきた通り一口に応用事例とは言っても様々な問題点を含んでおり一概に良い評価は与えられない。

そもそも他の研究者達にとって意味付与アプローチを調査に応用するということの意義とはどういう点にあるのだろうか。

今回取り上げた三例に共通する点から導き出される意義は次の二点である。まず第一に、年齢であるとか性別といったような人口統計的な変数では説明のつきそうにない現象に関して調査を進められるということである。また、二点目は「状況」「ギャップ」「利用」という三つの要素を問題にすることで情報探索行動を多角的に分析することが

可能になるということである。III章で行った個々の研究に対する分析からわかるように、各研究者はそれぞれの調査において三要素をかなり強調している。極端な言い方をすれば、他の研究者にとって意味付与アプローチを調査に応用することは三要素を問題にすることと同義であるかのようなのである。したがって、結果の分析の際でもそれぞれの要素をできる限り細かく分析しようと試みる。

しかし、意味付与アプローチの意義は本当に三要素そのものにあるのだろうか。

もちろん三要素は非常に大切である。しかし、大切であるが故に我々はこの三要素の定義付けに挑戦し、そこで各々の要素が思っていた以上に曖昧なものであることに気付かされるのである。「状況」はとりあえず個人による認識が可能である。しかしこれは認識する個人によって何通りにもなり得る。「ギャップ」は再三述べているように何らかの「ギャップ」を感じている時点ではその本当の姿を認識することはしばしば不可能である。しかも認識できているのかいないのかさえも「(ギャップの)橋渡し」に成功するまではわからない。また「利用」は流動的なものである。これを例を挙げて説明すれば、何らかについて情報探索を行っている際に思いがけないものを得て満足するといった状況である。人間は自分の探していたものと違うものを見つけた場合でも時によっては満足することがある。

以上述べてきたことからわかるように、この三要素はどれも非常に曖昧なものでそれぞれの要素を単独に議論することはほとんど不可能なのである。ここからわかるのは、意味付与アプローチにおける本来の意義は三要素そのものにあるのではなく、その要素が相互に結び付いているその結び付き方にあるのではないかということである。そして、さらに言えば、三要素相互の関連性を手掛かりにしながら利用者の情報ニーズを理解しようとする研究者の姿勢の方にこのアプローチのより大きな意義があるのではなからうか。もちろん、意味付与アプローチとは、元来社会学の一分野で問題にされてきた「意味付与」という概念を

利用者研究における人間の情報利用行動という概念に結び付け、それによって行動の過程を明らかにしようとする一種の方法論であり、この二つの概念の結び付き、さらに従来抽象的に議論されがちだった意味付与行為を情報探索行動を説明するモデルの中にうまく取り入れ、具体的に表現した点はこのアプローチの大きな意義であるといえるだろう。そういった意味ではこのモデル、そしてモデルを構成している各要素自体にも十分意義があると言える。しかし、今後の利用者研究の方向性を考える際により示唆的であると思われるのは、やはり利用者、もっと広く言えば研究対象をどうとらえるかという、研究における姿勢について示している点である。

さらに、調査において情報ニーズを取り上げるということは、情報ニーズを何か明確な形にして表わすなり分類するというを目的としているわけである。ここでは、最終的に「橋渡し」に成功し「利用」に達したと本人が感じた時に埋められた「ギャップ」のみが問題にされる。しかし、実際の情報探索行動がどのように行われているかといえば、もちろん一回の「橋渡し」で問題が解決することもあるわけだがそれ以上に紆余曲折あって、つまり「ギャップ」を推測し「橋渡し」してみるというパターンを何度か繰り返して「利用」にたどり着く場合も多いのである。その一部分のみを切り離し単独に議論することにどれ程の意味があるというのだろうか。紆余曲折あった部分まで全て含めて問題にできるところ、つまり結果のみではなく、その結果に至るまでに通過した行動の過程という部分に、より重点をおく考え方の中に意味付与アプローチの本来の意義があるのではないと思われるのである。

また、先に述べたように意味付与アプローチを構成する概念はどれも非常に抽象的でありまた曖昧なものである。これはこの理論が「状況」とか「個人」といった第三者が認識することが困難であるような要素に依存しているからであり、ある程度やむを得ないことである。逆に言えば、意味付与アプローチの意義はそのような一見曖昧であるような要素を問題にしなから、利用者の情報探

索・利用行動を理解しようとする包括的な視点にその特色を持つのである。それに対して、調査とは科学的合理性に基づいて物事を統計学的に処理する手段として考え出されたものである。ここに意味付与アプローチを調査に応用することの矛盾が見えてくる。つまり、科学的思考法に基づく「調査」というものと日常的思考法に基づく意味付与アプローチはある意味で互いに相容れないものなのである。だからこそ Dervin 自身でさえも意味付与アプローチを調査に応用することには成功せず、II章で述べたような指摘を Savolainen から受けることになるのである。

I章、II章で述べてきたことでわかる通り、実際の生活、現実のなかで人間が経験することをよりの確にとらえているのは日常的思考法に基づく意味付与アプローチの方であると思われる。このように意味付与アプローチを調査に応用しようとすることによって明らかになる矛盾の中に、実証主義、もしくは科学的合理性に基づく科学的思考法によって物事をとらえようとするものの限界がみえているのではないと思われるのである。

意味付与アプローチに代表されるような社会科学の分野における研究の視点の変化は、研究がより本質に近付いた証拠である。しかし、いずれもその価値観の中に科学的合理性が見え隠れしており、新しい視点に完全に移行したとは言いがたい。その矛盾に早く気づき、科学的合理性に縛られない価値観を創造することがこれからの研究に求められているのである。

注・引用文献

- 1) Martyn, J. "Information needs and uses". *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 9, p. 3-23 (1974)
- 2) J. ヴァーレイス編. 情報の要求と探索. 田村俊作他訳. 東京, 勁草書房, 1993, 166p.
- 3) 田村俊作他. "情報の利用". 津田良成編. 図書館・情報学概論 第2版. 東京, 勁草書房, 1990, 240p.
- 4) Sugar, W. "User-centered perspective of information retrieval research and analysis methods". *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 30, p. 77-109 (1995)

- 5) Dervin, B., Nilan, M. "Information needs and uses". *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 21, p. 3-33 (1986)
- 6) ARIST では前出 4) の他にも 1990 年の Herwin, 1994 年の Schamber のレビュー論文において取り上げられている。
Herwin, E. "Information needs and use studies". Vol. 25, p. 145-172 (1990)
Schamber, L. "Relevance and information behavior". Vol. 29, p. 3-48 (1994)
実際の研究においては、最近のものでは M. Gluck の一連の研究などが挙げられる。
Gluck, M. "Understanding performance in information systems: blending relevance and competence". *Journal of American Society for Information Science*. Vol. 46, No. 6, p. 446-460 (1995)
Gluck, M. "Exploring the relationship between user satisfaction and relevance in information systems". *Information Processing and Management*. Vol. 32, No. 1, p. 89-104 (1996)
- 7) Dervin, B. "Information as a user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and perceived information in knowledge structure and use: the implication for synthesis and interpretation". Spencer A. Ward and Linda J. Reed, Philadelphia: Temple University Press, 1983 p. 153-184.
- 8) Dervin, B. "Useful theory for librarianship: communication, not information" *Drexel Library Quarterly*. Vol. 13, p. 16-32 (1977)
- 9) 糸賀雅児. "情報利用における「意味」と「理解」一意味付与概念にもとづく情報ニーズの再検討一". *Library and Information science*. No. 29, p. 1-19 (1991)
- 10) Dervin, B. "Overview of sense-making research concepts, methods, and results to date". Paper presented at International Communication Association Annual Meeting, Dallas, 1983, 72 p.
- 11) Dervin, B. "Neutral questioning: a new approach to the reference interview". *RQ*. Vol. 25, No. 4, p. 506-513 (1986)
- 12) Savolainen, R. "The sense-making theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use" *Information Processing & Management*. Vol. 29, No. 1, p. 13-18 (1993)
- 13) Harris, R. M. "The information need of battered women". *RQ*. Vol. 28, No. 1, p. 62-70 (1989)
- 14) Betts, N. M. *et al.* "The sense-making approach for audience assessment of adolescents". *ADOLESCENCE*. Vol. 24, No. 94, p. 119-124 (1989)
- 15) Amos, R. J. *et al.* "Developing a strategy for understanding adolescent nutrition concerns". *ADOLESCENCE*. Vol. 24, No. 93, p. 119-124 (1989)
- 16) Jacobson, T. L. "Sense-making in a database environment." *Information Processing & Management*. Vol. 27, No. 6, p. 647-657 (1991)
- 17) 木田元編. *現象学辞典*. 東京, 弘文堂, 1994.
- 18) 次の文献では, sense-making に対する訳語として「意味付与」という語を用いている。
Leiter, Kenneth. *エスノメソドロジーとは何か*. 高山真知子訳. 東京, 新曜社, 1987, 343 p.