

札幌大学総合研究 第2号 (2011年3月)

〈書評〉

八鍬 幸信著  
『利用者指向に基づく経営情報論の再構築』  
(学文社, 2009年発行)

向原 強

### 1 経営情報論の危機

「経営情報論」は、企業経営における情報技術（IT）利用を対象とした研究分野であり、半世紀の歴史を持つ。ここでいうITの核にあるものはコンピュータによる情報システムであり、ITの歴史とは情報システムの歴史といってよい。今日にいたるまで、情報システムは、目覚ましい進歩を遂げ、企業経営に多大なインパクトを与えてきた。経営情報論は、企業の情報システムとともに発展してきた学問といえる。企業経営を対象とした経営学分野の中でも、経営情報論は確固たる地位を築き、一定の成果をあげてきたことはいうまでもない。

しかし一方で、経営情報論研究の将来性を危惧する見方も存在し、日本情報経営学会第62回全国大会WEB<sup>1)</sup>では、神戸大学大学院の上林先生が次のような指摘をしている。

*ITの普及とともに、実務的にも、学術的にも重要な研究領域として勃興してきた情報経営学が、存亡の危機にあると言われる。ITそのものがまだ目新しかった時代は、ITの技術的進展や先進的な活用事例を追うことに、実務的な有用性があった。また、H. A. サイモンを嚆矢にした情報処理パラダイムのもと、来るべき情報化社会の未来を構想することに、学術的な研究への役割期待があった。ところが、情報化社会はすでに現実のものになっており、ITの技術的進展や先進的な活用事例を追うことに、必ずしも実務的な有用性を見出せなくなっている。情報処理という単純化された組織観は、情報化の推進には一役買ったものの、今や現実となった情報化社会を支える理論基盤として、もはや十分でない。ITは我々の生活の一部になり、情報経営学は「サイモンに始まり、サイモンに終わった」と囁かれる。*

八鍬氏が、本書をまとめた背景には、上記のような経営情報論の存在意義に対する危機感があるに違いない。八鍬氏の研究は、「利用者指向」という観点から経営情報論を再構築することによって、これまでの研究成果が、今後も実務的にも学術的にも有効に活用可能であり、さらに、発展可能であることを主張するものとなっている。

## 2 本書の構成

本書は8章から構成される。第1章で、本書の目的および利用者指向の概念の重要性を明示する。既存の情報技術モデルのうち、第2章では経営情報システム、第3章では戦略情報システムを、利用者視点からレビューする。この第2章、第3章は、利用者指向というフレームワークに基づいてまとめられているものの、情報技術利用モデルに関して教科書的な解説がなされている。特に、文系・理系にかかわらず、大学生・大学院生のような経営情報学の初学者にとって読みやすい内容であろう。第4章では、経営情報論再構築に向けての課題領域を明示する。ここでは、「利用者指向への視点転換の必要性」、「情報活用能力と情報リテラシ」の概念を明確にした上で、エンドユーザ・コンピューティング(EUC)の再評価、情報品質研究、利用者教育の再検討を課題としてあげている。ここであげた課題のうち、EUCの再評価に関しては第5章、情報品質研究に関しては第6章、利用者教育の再検討に関しては第7章で、分析を試みている。特に、第5章は、Mintzbergの“創発的アプローチ(emergent approach)”がキーワードとなっており、企業の経営戦略を導出する基盤として、情報システムをみるという経営戦略論のフレームワークから検討がなされている。このとき、EUCを再評価する必要があるというのが、八鍬氏の主張である。本書は、EUCのような経営情報論の概念だけでなく、経営戦略論、組織学習といった経営学の重要な概念を利用した多角的な分析を試みている。第8章はまとめである。

## 3 「利用者指向」の重要性

本書の基本主張は以下の通りである。第1に、経営情報システム、意思決定支援システム、戦略情報システムなどの情報技術利用モデルは、今日においても有効なモデルであること、第2に、これらの情報技術モデルを有効に活用するためには戦略的利用という視点が必要となること、第3に、情報システムの戦略的利用のためには利用者の視点が基軸になければならないこと、第4に、情報システムの戦略的利用を図っていくための実践論としては、いわゆるエンドユーザ・コンピューティングを、創発的な方法として、企業組織の中に風土として根づかせていく必要があるということである。

これらは、情報システムの発展という実務的な問題だけでなく、情報システムを学術的に分析するためのフレームワークを構築する上で、重要な示唆を我々に与えてくれる。上記の上林先生の文脈でいうならば、ITの技術的進展や（技術的な意味での）先進的な活用事例を追うことが経営情報論研究の本質ではない。企業が自己の目的を実現するために、情報システムを如何にして戦略的に利用するか（していたか、もしくは、しようとしているか）を探求することが経営情報論研究の本質的リサーチ・クエストである。企業にとってもITの利用は手段であり、目的ではない。ITの観点のみから経営情報論を分析することは好ましくないばかりか、有名な“Marketing Myopia”を著したLevitt先生の語を拝借するならば、“Myopia（近視眼）”に陥るに違いない。しかも、情報システムをどのように活用するかという課題は、IT専門家<sup>2)</sup>ではなく、基本的には利用者側が解決すべきものである。この課題を検討する場合、八鍬氏の主張する利用者指向は、極めて自然なアプローチであろう。これは、学術的に情報システムの本質的な意義を探求するためにも必要不可欠なプロセスといえる。危機的状況にある経営情報論研究であるが、マイオピアから脱することで、復興への光明を見いだす可能性がある。そのための一つのアプローチが、八鍬氏が主張するところの利用者視点への回帰ではないだろうか。

#### 4 「利用者指向」の情報教育

本書でとりあげた課題のうち特に注目されるものは、情報教育の問題である。これまで、情報教育は、IT専門家に焦点が当てられ、利用者指向の情報教育に対して十分な検討がなされてこなかった。少なくとも、IT専門家を養成するための方法論に比べて、利用者の情報活用能力（情報リテラシ）を涵養するための方法論が貧弱であることは否めない。企業や大学では、コンピュータの活用方法に関する教育がしばしばなされるが、これにより涵養されるものはコンピュタリテラシであり、情報リテラシではない。本書で指摘される通り、コンピュタリテラシは情報リテラシの一部ではあるかもしれないが、決して全てではない。

実は、筆者も八鍬氏と全く同じ問題意識をもっていた。これは偶然ではないと考えている。筆者の所属する北海道情報大学は、歴史は浅い大学ではあるものの、情報系専門学校を起点とした大学であり、SEやプログラマなどのIT専門家を育成するノウハウは十分にもっていると自負している。しかしながら、八鍬氏の定義する意味での情報リテラシを育成する困難に直面しているのが偽らざる実態である。IT専門家育成というフレームワークの中で情報リテラシを涵養しても、その能力は限定的であるばかりか、むしろ、利用者にとって実務的には無用の長物となってしまう。これは北海道情報大学だけが抱える問

題ではないと考えるのが自然であり、情報教育を実践する多くの大学が直面しているはずである。大学教育でも、利用者指向へのパラダイムシフトが必要である。問題は、IT専門家にその必要性を伝えることが非常に困難であることにある。まさに、利用者とIT専門家の間には大きな壁がある。

## 5 情報品質研究への期待

経営情報論が対象とする情報システムの主たる目的は、有益な情報を利用者に提供することである。IT専門家の観点からは、情報システムで利用される情報技術やシステム自体の性能が議論の中心となるが、利用者の観点から問題となるのは、得られる情報自体の有益性であり、情報システムではない。本書では、情報自体の有益性を情報品質と呼び、その重要性を主張している。情報品質は、他の品質と同様に、多角的に評価する必要がある。そこには、利用者の意図や立場といった文脈依存の属性やビジネス・プロセスとの関連が含まれているため、IT専門家が客観的かつ絶対的に評価することは難しい。その意味で、情報品質研究自体が、利用者指向の研究である。この情報品質という観点から分析することにより、これまでIT専門家だけの問題であった情報システム設計・開発論や、情報資源管理論を、利用者にとっての有効性という観点で評価することが可能となる。利用者指向の経営情報論を再構築するための一つのアプローチとして、情報品質研究のさらなる発展が期待される。

## 最後に

八鍬先生は、筆者にとって大先輩である。時代こそ随分と異なるが、北海道大学経済学部という文系学部でコンピュータを使った研究を経験し、文系学部の教員をしているという意味でも、類似の環境にあるとあってよい。このような環境のもとでは、いわゆるパラダイムをまたいだ研究が必要であった。ここでいうパラダイムとは、「理系」と「文系」、 「情報学系」と「経営学系」などの表現がなされるものをさす。しかし、このようにパラダイムを分類すること自体が本来無意味であることを筆者は経験してきたし、おそらく、八鍬先生も同様の体験をしてきたと思われる。その文脈で議論した場合、経営情報論が必ずしも、利用者指向である必要もないのかもしれない。しかし、そのように主張しなければ、現時点のIT専門家指向の経営情報論という枠組みから超えられないに違いない。本書から、パラダイムシフトの重要性と困難性を再考することが可能である。できれば、IT専門家やその研究者に一読願いたい著書である。

注

- 1) <http://www.b.kobe-u.ac.jp/~management/modules/jsim62top/> (2010年12月19日現在)
- 2) 利用者の対峙概念をこう呼ぶことにする。