

図書館におけるレファレンス質問と Q&A サイトにおける質問の差異

古澤 智裕

現在，Web の発展に伴って図書館に行かずとも Web 上で多くの情報が簡単に入手可能になり，図書館の存在意義が問われている．図書館では，google などの検索エンジンをはじめとする Web サービスが図書館に取って代わってしまうのではないかという問題意識のもと，図書館と Web のどちらがより優秀かといった問題が中心に議論されてきた．これまで，レファレンスサービスだけは Web にとって代わることはないだろうと言われてきたが，レファレンスサービスと機能が類似している Q&A サイトの発展に伴って，この意義もまた再考する必要が生じている．レファレンスサービスの意義を明らかにするため，レファレンスサービスと Q&A サイトとの比較を通して考察を行うことが必要であると考えられる．そのため，本研究は両者の性質の違いを明らかにすることを目的として，質問タイプと主題の 2 つの軸を用いて両者の質問分析を行った．

質問者の意図を捉えることを目的として，5 種類の質問タイプを定義した．レファレンスサービスの状況を把握するためにレファレンス協同データベース，Q&A サイトの状況を把握するために Yahoo! 知恵袋データをそれぞれ用いた．質問の分類は用意した教師データをもとに，サポートベクトルマシンを用いて行った．主題分析のために，レファレンスサービスでは日本十進分類法，Yahoo 知恵袋におけるカテゴリを用いてそれぞれ集計した．

質問タイプ分類の結果，レファレンスサービスでは，書誌事項等を元に資料の所在を問うような質問が半数寄せられる一方，知識そのものを求めるような回答者によって回答の幅があるような質問も半数存在することが明らかになった．一方，Q&A サイトにおいては，回答者によって回答があまり変わらない質問と回答者によって回答の幅があるような質問による 2 本の柱が存在するが，回答者によって回答の幅があるような質問では個人の考えや思い付きが回答の中心となる質問が多く行われているということが明らかになった．

主題分析の結果，レファレンスサービスでは日本史に関する質問が最も多く，次いで日本文学や伝記，風俗習慣，民俗学，民族学，地理，地誌，紀行などの人文学系の質問が多くなされているということが明らかになった．一方，Q&A サイトでは恋愛相談・人間関係の悩みに関する質問が最も多く行われており，全体的にエンターテインメントに関する質問が上位を占めているといえるが，回答に専門知識を要する可能性の高い質問も人気のカテゴリであることが分かった．

レファレンスサービスと Q&A サイトは，質問タイプの比率や特定の人気主題に質問が集中する構造など，類似する部分も存在する一方で，回答者自身の考えや思い付きが回答の中心となるような質問の数，質問が集中する主題，それらの主題での質問タイプの比率などに明確な違いが存在することが明らかになった．

(指導教員 松林麻実子)