

## webに基づく一般人によるレファレンス系質問の解決可能性

今井 潤

現代社会において、インターネットを介した情報共有は必要不可欠であり、検索エンジンを利用することは1つの手段として知られている。総務省発行の『平成28年版情報通信白書』によると、2015年末の情報通信機器の普及状況として「携帯電話・PHS」と「パソコン」の世帯普及率は、それぞれ95.8%、76.8%となっており、人々の生活においてインターネットの普及が進み、様々な事柄に対しての調べ物が可能になったといえる。またGoogle ScholarやGoogle ブックスなど既存のツールに加え、kindleのような電子書籍の発達で、これまで印刷体でしか読めなかった信頼できる資料が、web上で見ることができる機会が大幅に増えた。

そこで、webでは実際にどの程度調べ物が可能なのか、図書館のレファレンスサービスで得られるような情報を、webだけから得ることは可能なのかといったような問題意識から、本研究では従来レファレンスサービスが扱うべきとされてきた問題を、一般人はweb上でどの程度解決できるのかを検索実験を通して明らかにする。

本研究では斎藤文男・藤村せつ子共著の『実践型レファレンス・サービス入門 補訂版』に掲載されているレファレンス事例50問の中から、「レファレンスブック」、「言語・文字」、「事物・事象」、「歴史・日時」、「地理・地名」、「人物・団体」、「図書・叢書」、「新聞・雑誌」の8カテゴリに分類された32問の質問例題を調査対象とした。これらの例題を解くにあたり、一般の大学生程度のレベルA(初級)・一般の大学生よりは検索に詳しく、基本的なサーチエンジンやデータベースを用いて検索を行える程度のレベルB(中級)を設定し、各レベル3名の計6名を被験者として検索実験を実施した。その際被験者に使用させた検索エンジン、データベースはGoogle, CiNii, NDL-OPACである。

レベルA・レベルBを合わせた全194問中、完全な正答を得ることができたのは151問で、全体の78.6パーセントという結果だった。加えて正答の一部を得られた問題は19問で9.9パーセント、正答の一部すら得ることができなかった問題が22問で全体の11.5パーセントとなった。カテゴリ別には「事物・事象」の完全な正答を得ることができた確率が95.8パーセントと最も高く、「新聞・雑誌」が25.0パーセントと最も低いカテゴリであった。そのため「新聞・雑誌」は一般の人には解決しにくいカテゴリといえる。

つまり、図書館はweb上で検索することが困難な図書館はカテゴリ別に分類された問題に対して、web上で検索することが困難な調べ物ができる環境を充実させ、利用者は自ら調べ物を行うことが可能なカテゴリを把握することで、レファレンスサービスはよりよい問題解決の場になっていくのではないかと考える。

今後は被験者数、用いるツール、カテゴリ、問題を再検討し、精度の向上を図る。

(指導教員 辻慶太)