

# レファレンス質問の回答提示方法に対する選好意識の解明

## Exploration of Users' Preferences for Answer Forms to Reference Questions

学籍番号：201521641

氏名：古澤智裕

Tomohiro FURUSAWA

本研究では、レファレンスサービスにおいて人々が回答に対して何らかの期待を持っているのではないかと考え、レファレンス質問の回答提示方法に対して人々が持っている選好意識に一定の傾向があるのかを明らかにすることを目的とする。

本研究では、人々が持っている回答に対する選好意識を明らかにするため、“正解を前提とした回答の提示方法のパターン”である回答形態(Answer Forms)を導入し、「回答の量」、「情報源に対するコメント」の2つの観点から「列挙」、「簡潔」、「推薦」、「指示」の4つの回答形態を定義した。そして、人々がそれら4つの回答形態のどれを最も良いとするかを調査した。調査に当たって、実際のレファレンス質問を参考に仮想のレファレンス質問を複数作成し、それら個々の質問に対し回答形態に基づく4つの回答を作成した。それらの質問・回答のセットを用いてウェブ調査による意向調査を行い、調査結果を元に調査対象者のクラスタリングを行い全体の傾向を分析した。

全体の回答形態の選択傾向として、「列挙」、「簡潔」に比べ「推薦」、「指示」の方が好まれること、好まれる回答形態と好まれない回答形態の関係から「列挙」を好む場合は特に「簡潔」を好まないなどの特徴が明らかになった。クラスタリングの結果として5つのクラスタに分かれ、最も大きなクラスタ(34.3%)は特定の回答形態を志向していなかったが、残りの全てのクラスタでは回答形態に対して何らかの志向が確認された。それぞれのクラスタは回答として、複数の資料が提示されそれらについての読み順や対象読者を指示するようなコメントのある回答を求めるもの(25.7%)、複数資料の中から一件を推薦するといった回答を求めるもの(18.7%)、一件のみ資料を提示して欲しいもの(14.7%)、コメントは必要なく情報源を列挙して欲しいというもの(6.7%)、となった。このように、人々の回答に対する選好意識は一定の傾向を持っており、それらの傾向はクラスタの観点から詳細に記述できることが示された。

研究指導教員：佐藤哲司

副研究指導教員：松林麻実子