

# 大学入学志願者を利用対象とした 協調登録型 FAQ データベースの開発研究

九州大学 大学院人間環境学府 神辺 圭一

kay@qsearch.rc.kyushu-u.ac.jp

九州大学 大学院人間環境学研究院 久米 弘

hkumeedu@mbox.nc.kyushu-u.ac.jp

## 1. はじめに

昨今、大学のWebサイトを手がかりにして、志望する学部・学科の情報を入手する入学志願者が増えてきている。だが、これらの情報は、その内容も範囲も限られており、実情を含む詳細な情報を知ることが容易ではない。九州大学の現状も例外ではなく、Webサイトで公開されている内容の取捨選択は、大学側の意図を反映したものとなっており、作成者側によるある種の偏りが生じていることは否めない。また本学は、2001年度より、「学部を決めずに入学し、文系・理系にこだわらず幅広く学んで、卒業時も学部を決めず学士(学術)を得て卒業」する“21世紀プログラム”制度を始めたこともあって、入学志願者のニーズに合った情報の公開が、より一層重要となってきている。

そこで、これらの問題の解決のため、高校生を主な利用者と想定した上で、Web上で大学に関する各種質問を受け付け、登録された質問に対して、学内関係者が共同で回答する“クエスチョン・キャッチャー”システムを開発した。本システムは、質問-回答の履歴が蓄積されるにつれ、FAQデータベース(以下DB)的な価値を持つようになることを期待したWebソリューションである。また本研究は、実験的な試みであるため、質問対象を“21世紀プログラム”制度に関連する事柄に限定した上で、実際に本制度で入学した現役の学生を回答者(オペレータ)にして、テスト運用を実施した。

本報告では、システム概要と今後の課題について述べる。

## 2. システム概要

### 2.1 設計方針

クエスチョン・キャッチャーは、ファイルメーカー Pro Web コンパニオン機能が利用可能なWebサーバ上で稼働するシステムとして設計された。開発にあたっては、以下の点を特に考慮した。

#### ①随時、質問を受け付けられること

閲覧はできないが、書き込み(ポスト)のみ可能なDBファイルを設置することにより、誰もが自由に質問を送信できるようにした。ただし、質問内容を吟味するため、必ず回答するとは限らない、という注意書きも記すようにした。

#### ②匿名性の高いやり取りができること

プライバシー保護の観点から、質問者の実名等の個人情報は求めないようにした。また同様に、質問へ回答したオペレータの実名も公開せず、代わりにニックネームで識別するようにした。

#### ③質問をカテゴリ分けできること

質問-回答のプロセスを、FAQ DB化するには、質問の分類が必要であるため、オペレータ自身の判断で、任意のカテゴリに振り分けられるようにした。また、DBを直接操作することにより、状況に応じてカテゴリの追加も可能とした。

#### ④質問文の掲示までに、意図的な時間差を置くこと

登録された質問文を即時的に一覧表示するのではなく、オペレータが内容を確認した時点で掲示できるようにした。なお、オペレータの判断によって、質問文の一部変更も可能である。

#### ⑤オペレータ・グループ内でDBを共有できること

登録された質問の一覧は、オペレータ全員が閲覧できるが、回答はそれぞれ一人で作成するようになっている。そのため、自分以外が担当した回答にも、状況に応じて補足できるようにした。

### 2.2 ファイル構成

クエスチョン・キャッチャーは、スクラッチDB・質問DB・カテゴリDB・回答DB・ユーザ管理DBの5つのファイルから構成される。

スクラッチDBは、質問者が質問内容を確認するためために使われる“下書き”用DBである。そのため、レコードを追加する以外に、レコードの閲覧のためのアクセス権も設定している。

質問DBは、スクラッチDBで確認された質問内

容を正式に登録（ポスト）するためのDBである。オペレータ以外、質問DBの一覧表示はできない。

カテゴリDBは、質問を分類するために使用される。カテゴリ名とその説明が記録されており、他のDBからはリレーションを通じて利用される。

回答DBは、質問に対する回答を登録したDBである。オペレータ側で手直しされた質問文も同時に記録されている。

ユーザ管理DBは、オペレータ・モードへログインするために用いられる認証用のDBであり、オペレータ以外はアクセスできない。このDBには、オペレータのニックネーム等も登録されており、回答DB側に回答作成者のそれが自動的にリレーションされるようになっている。

なお、各DBファイルとアクセス権の関係については、Fig.2-2-1にまとめた。

| DBの名称   | アクセス権 |             |
|---------|-------|-------------|
|         | 一般    | オペレータ       |
| スクラッチDB | 閲覧・追加 | 閲覧・追加       |
| 質問DB    | 追加    | 閲覧・追加       |
| カテゴリDB  | 閲覧    | 閲覧・追加・編集    |
| 回答DB    | 閲覧    | 閲覧・追加・編集・削除 |
| ユーザ管理DB | なし    | 閲覧          |

Fig.2-2-1 各DBのアクセス権

### 2.3 FAQリスト

ブラウザからクエスチョン・キャッチャーにアクセスすると、質問を分類したカテゴリ名が表示され、現在の回答件数が右横にイタリックで示される(Fig.2-3-1)。

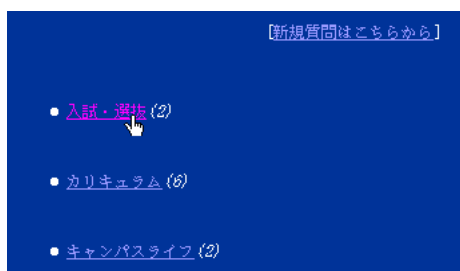


Fig.2-3-1 カテゴリ

そこで、調べたいカテゴリ名を選びクリックすると、(当該分類に含まれる)質問一覧画面に切り替わる。さらにリスト中から、詳細を知りたい項目をクリックすると、質問に対する回答が表示される(Fig.2-3-2, 2-3-3)。

なお、質問者の情報は、学年・性別までしか表示されず、回答者に関しても、ニックネームによる識別し

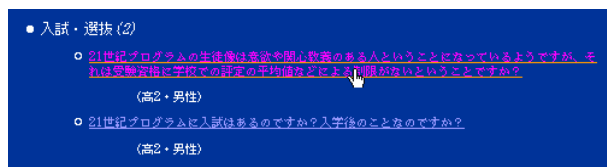


Fig.2-3-2 質問の選択例

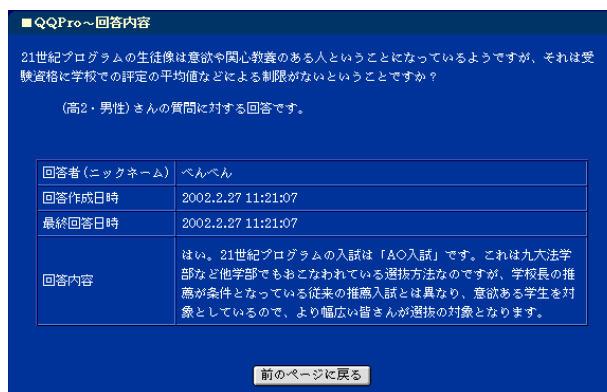


Fig.2-3-3 質問に対する回答

かできないようになっている。

### 2.4 質問登録

FAQリスト画面内にある、『新規質問はこちらから』をクリックすると、質問登録画面に切り替わる(Fig.2-4-1)。



Fig.2-4-1 質問登録

登録に必要な情報は、『学年』『性別』『居住地(都道府県名のみ)』『学校名』『電子メールアドレス』『質問内容』となっており、質問者の実名等は求めている。なお、『学年』『性別』『質問内容』以外の記入は任意ではあるが、『電子メールアドレス』が書かれていると、回答ができた旨を、質問者に連絡することはできる\*1。受け付けた質問は、オペレータが確認した上で掲示される(Fig.2-4-2)。

\*1 電子メールアドレスから、個人を特定できる場合もあるため、記入を必須としなかった

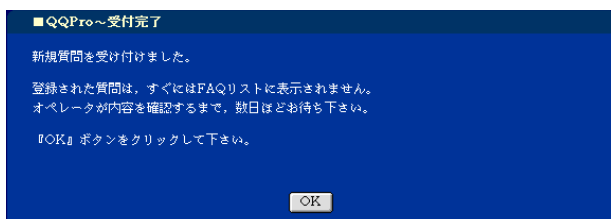


Fig.2-4-2 質問受付メッセージ

なお、クエスチョン・キャッチャーの利用者には、事前に次の要件に対して同意を求めるようにした。

- ・すべての質問に対して、必ず回答するとは限らない
- ・回答内容の正確性・正当性に関して、保証（補償）しない
- ・(大学側の) 公式見解ではない
- ・利用によって生じたあらゆる不利益に対して、保証（補償）しない

2002年6月現在、非公式のサービスであるため、免責事項に関しては、明示的に記載した。

## 2.5 オペレータ・モード

ブラウザ上から、複数のオペレータと共同で回答する機能（オペレータ・モード）を実装することによって、質問に対してより協調的に取り組めるようにした。

FAQ リスト画面内に隠されたアクセスポイントをクリックすると、パスワードダイアログが現れる。オペレータ全員に共通の『名前』（ブラウザによっては、『ユーザー』）及び『パスワード』を入力すると、ログイン画面に切り替わる（Fig.2-5-1）。

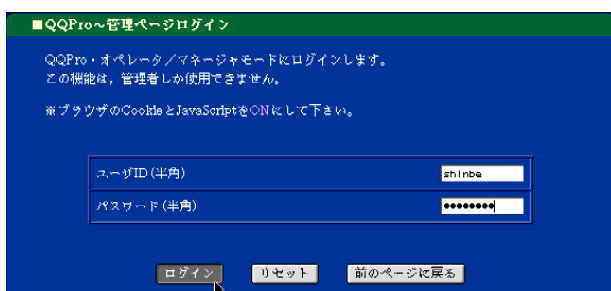


Fig.2-5-1 ログイン

次に、オペレータ固有のユーザID並びにパスワードを入力し認証を受けると、確認画面を経て、オペレータ・モード画面が現れる\*2。

オペレータ・モードには、自身の回答履歴を示す『担当回答一覧』や、受け付けた『質問一覧』、オペレータ全員の作業内容を調べる『進捗状況』といった機能メニューが用意されている（Fig.2-5-2）。

メニュー内の『質問一覧』から、受け付けた質問のリストを呼び出し、『新規』をクリックすると、回答作成画面に切り替わる（Fig.2-5-3, 2-5-4）。

\*2 二重の認証を行い、セキュリティ強度を高める意味合いもある

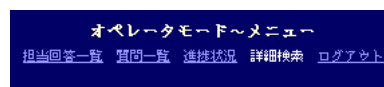


Fig.2-5-2 メニュー（画面右上に表示）



Fig.2-5-3 質問一覧



Fig.2-5-4 回答フォーム

回答作成に必要な情報は、『公開用の質問』『カテゴリー』『回答内容』『ステータス』の各項目である。

『公開用の質問』とは、クエスチョン・キャッチャーのカテゴリー内に表示される質問文を指している。受け付けた質問をそのままの形で公開すると問題が生ずる場合を考慮し、オペレータ側で（質問文を）編集できる余地を残している。

『カテゴリー』は、質問に該当するカテゴリーを決定する。サーバ側のカテゴリーDBを直接操作することにより、後からカテゴリーのバリエーションを増やすことも可能である\*3。

『回答内容』は、質問に対する答えに該当する。『ステータス』は、回答をFAQリスト内に表示するかどうかを決めるためのフラグとして働く。ひとりのオペレータが即答できない場合などに『保留』を選択しておく、公開を一時延期することができる。

\*3 ただし、ひとつの回答に複数のカテゴリーは設定できない

なお、すべての回答は、オペレータ・グループ内で相互編集可能であるが、回答者名(ニックネーム)として表示されるのは、最初に回答を作成した人に限られる。また、2002年6月現在、質問者に対して回答ができた旨を自動通知する機能は未実装である。そのため、通知する場合は手動でメールを送信する必要がある。

#### 4. まとめと今後の課題

本システムは、2002年2月から運用テストを行い、6月より本格的な運用を開始した。ただし、大学の“公式・公的”なサービスではなく、2002年6月現在、あくまでも非公式に実施している。これは、本研究での取り組みが全学規模の公式なサービスになるには、まだいくつかの運用上の課題を抱えているからである。

そもそも、本システムの開発動機は、21世紀プログラムの学生から、「“21世紀プログラム”制度に関心を持つ入学志願者は多いのだが、電子メールで質問を直接送ってくるため、応対に手間を要している」という相談を受けたことにあった。これに対して本稿では、回答をWebベースにすることで、重複する質問を省き、かつFAQ DB的な価値を持ちつつも作業量を低減することができる、という解決策をプロトタイプをもって示した。また、電子メールによるやり取りであると、質問者-回答者が一対一対応になるが、本システムを用いることで、質問者は類似の質問がないかを事前に調べることができ、回答側も複数のオペレータ同士が協調的に回答作成できるという、複数対複数対応を実現した。

だが従来から、質問に対して(21世紀プログラムの)学生自ら、個別・個人的に答えていたように、回答作成までのプロセスが、基本的にボランティアとして動いているという問題がある。このため、ひとつの質問に対する回答に時間を要する場合も多く、回答内容を“非公式”とせざるを得ない要因ともなっている。さらに、クエスチョン・キャッチャーは、いわば“草の根”的なDBであり、学内の実情をよりリアルに知ってもらうための取り組みである。そのため、公式なFAQと整合性が取れなくなる可能性もあり、責任の所在が曖昧であるといった課題も存在している。

“責任の所在”と関連して、本システムは、質問者・回答者ともに匿名性を重視している。回答者(オペレータ)をニックネーム表示としたのは、オペレータ自身のプライバシー保護と同時に、回答の正確性を保証しない(できない)現れでもある。ただし、“21世紀プログラム”には専任の教官がおり、非公認サービ

スながらも時折内容をチェックしてもらっているの  
で、極端に的を外した回答は公開されないようには  
なっている\*4。

実際の運用から判明した問題としては、質問対象を制限しているにも関わらず、“何でもDB”と勘違いして、関係のない質問\*5を書き込むユーザが多いといった点が挙げられる。注意書きを目立つように示す一方、より広い範囲を網羅できるように、(オペレータの)規模を拡大できないかを検討中である。その際、オペレータである学生の登用形態(アルバイトかボランティアか)や、本システムの位置付け(公式か非公式か)も検討しなくてはならないだろう。

本格的な運用開始から間もないこともあって、FAQ DBと呼ぶにはやや物足りない登録数(2002年6月現在、約20件)であるが、今後大学説明会などを経て、入学志願者の情報に対するモチベーションが高まると同時に、質問数の増加も期待されよう。

#### 参考文献・Webサイト

- 神辺 圭一 (2002): 学内ポータルサイトとしてのきゅーさーちの機能強化, 九州大学チャレンジ&クリエイションプロジェクト2002 研究成果報告書, 九州大学ベンチャービジネスラボラトリー. 視覚デザイン研究所 編 (2000): Web デザイン基礎講座, 視覚デザイン研究所.
- 協調型FAQ データベース “クエスチョン・キャッチャー” [仮サーバ運用中]  
<http://sekirei.edu.kyushu-u.ac.jp/qqp/>  
九州大学アドミッションセンター  
<http://www.ac.kyushu-u.ac.jp/>  
九州大学チャレンジ&クリエイションプロジェクト  
<http://cc.vbl.kyushu-u.ac.jp/cc/>  
九州大学メディアステーション “きゅーさーち”  
<http://qsearch.rc.kyushu-u.ac.jp/>

#### 備考

本研究は、九州大学全学事業“チャレンジ&クリエイションプロジェクト2001”の採用研究『学内ポータルサイトとしてのきゅーさーちの機能強化』で開発したシステムをベースにしている。

\*4 専任教官にも、オペレータのアカウントを発行している

\*5 他学部に関する質問や、大学全体に関する質問などが見受けられた