

OSSメーリングリストにおいて フィードバックを受ける メッセージの分析

津田 裕司

修士論文

背景

OSSを導入したい企業が多い

OSSは特殊な開発形態による課題が多く、
導入に不安を抱えている企業が多い

e.g. 緊急時の技術的サポートが得にくいこと^[8]

目的

ユーザメーリングリストの調査を行い、ユーザが容易にサポートを受けるための方法を検討

技術的なサポートを受けやすいメッセージの特徴を明らかにする

分析方法

メッセージの選別

送信者の特徴の分析

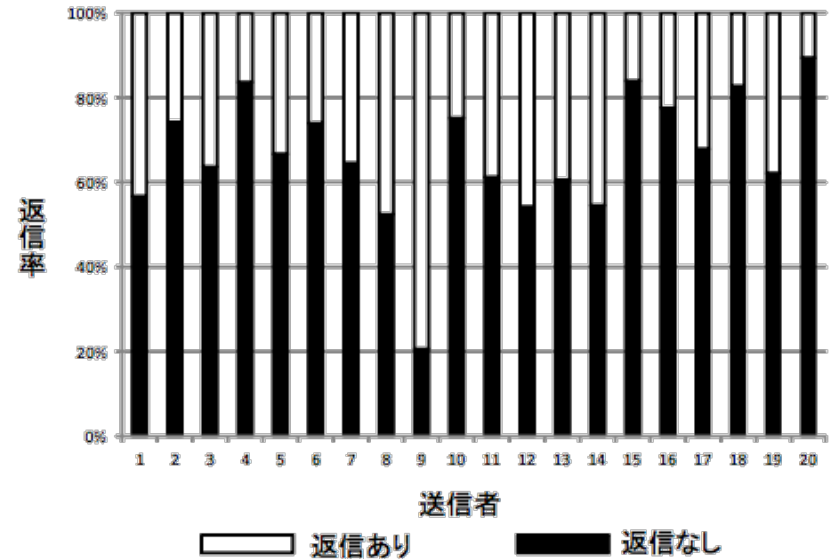
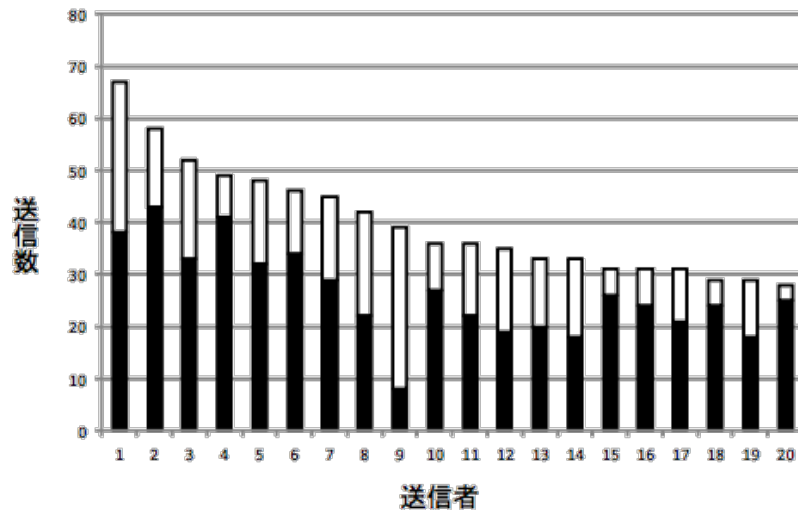
送信時間の分析

メッセージ内容の分析

対象プロジェクトはApache,Python

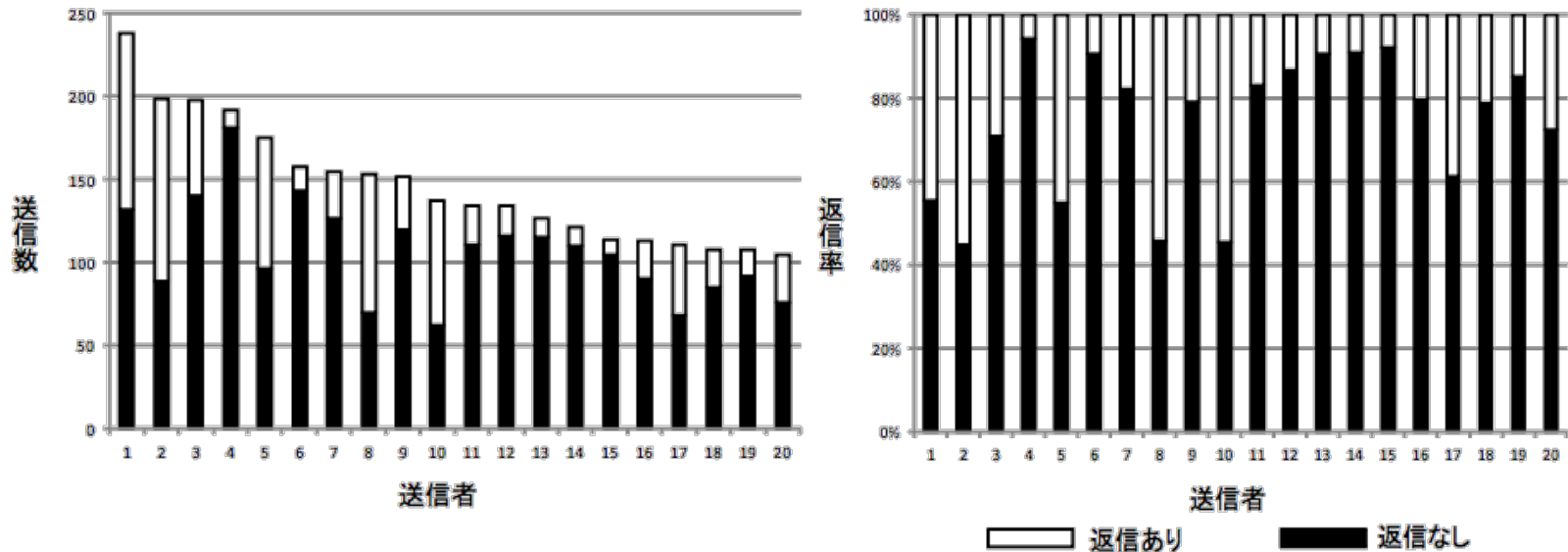
送信者の特徴と返信率の関係

送信者×返信率(Apache)



送信者の特徴と返信率の関係

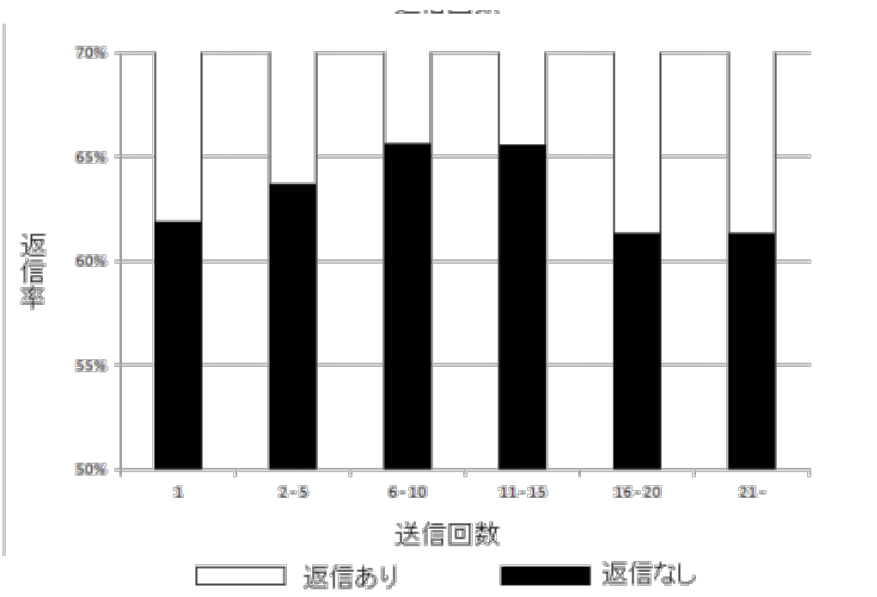
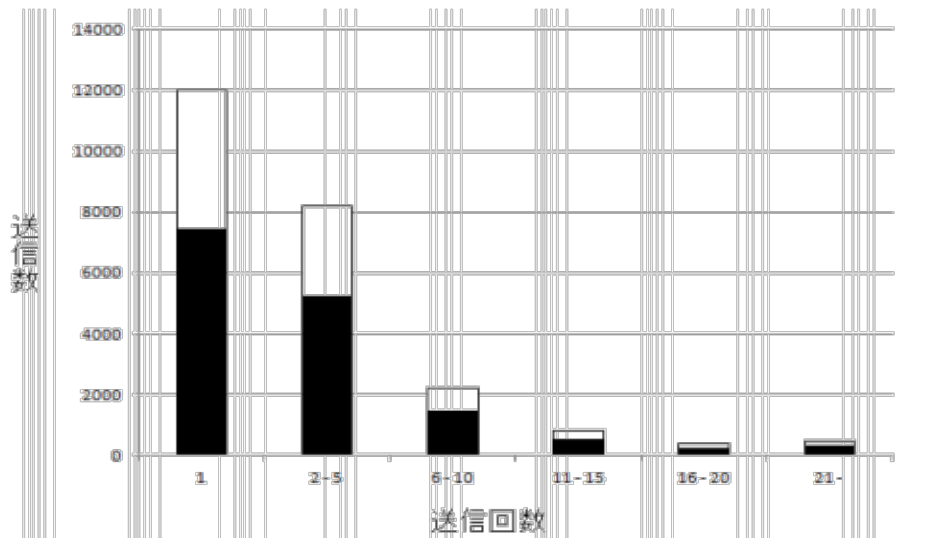
送信者×返信率(Python)



返信率が異なる理由:送信者の専門性や文章能力

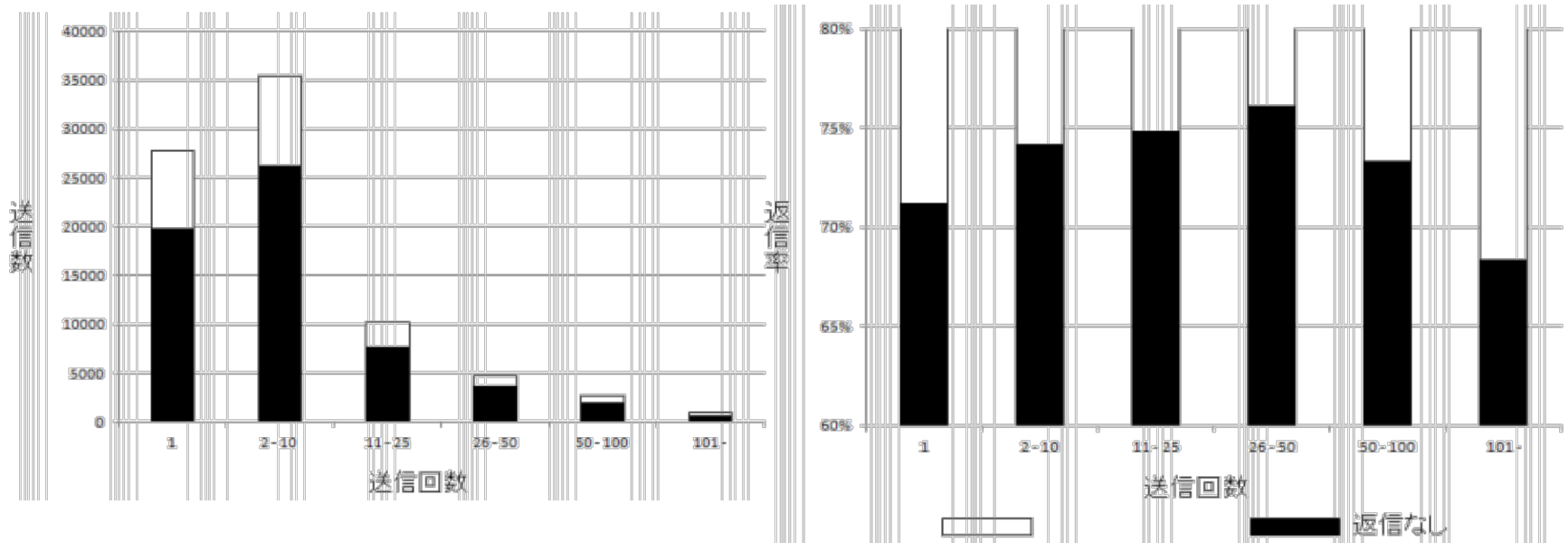
送信回数と返信率の関係

送信者×返信率(Apache)



送信回数と返信率の関係

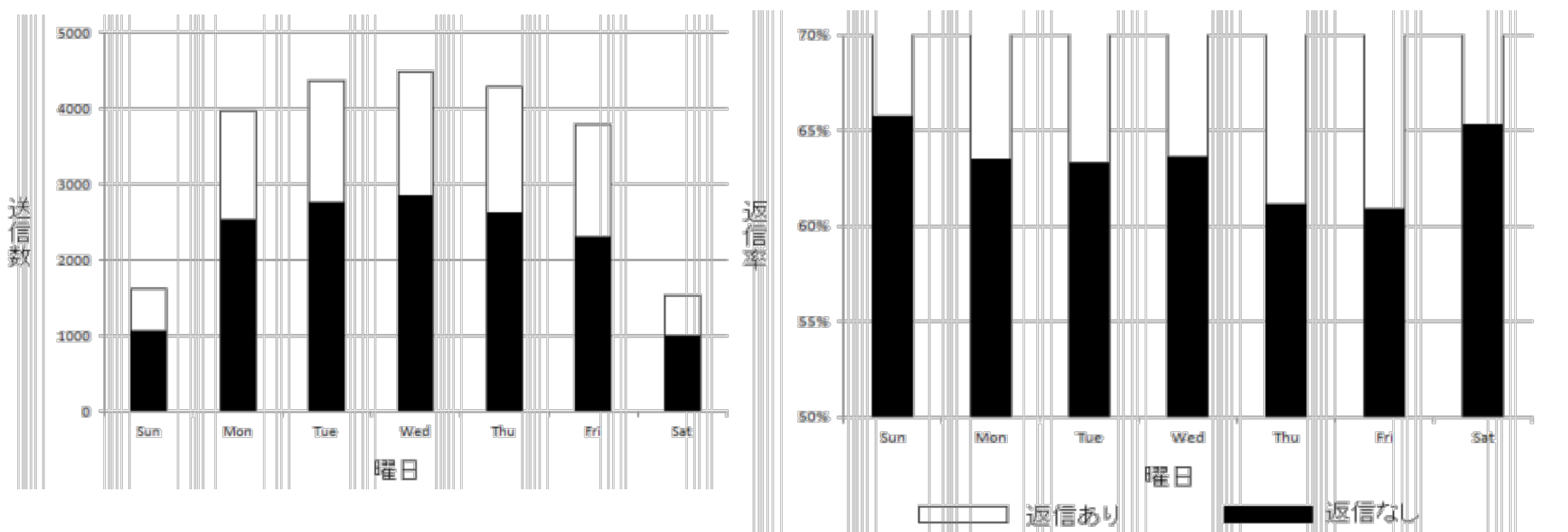
送信者×返信率(Python)



送信回数が増えるほど返信率が下がっていく

時間的特徴と返信率の関係

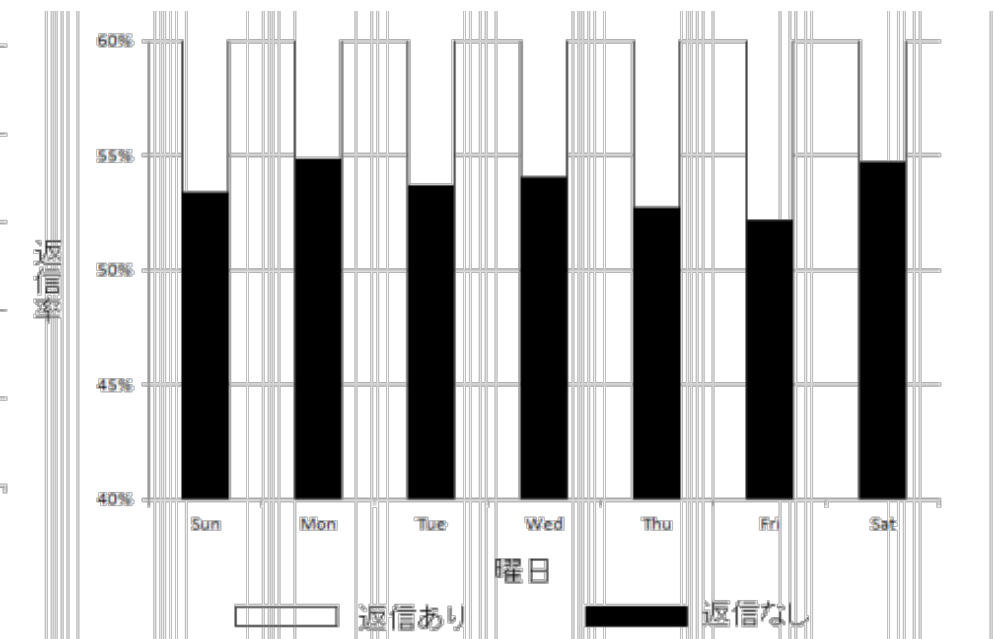
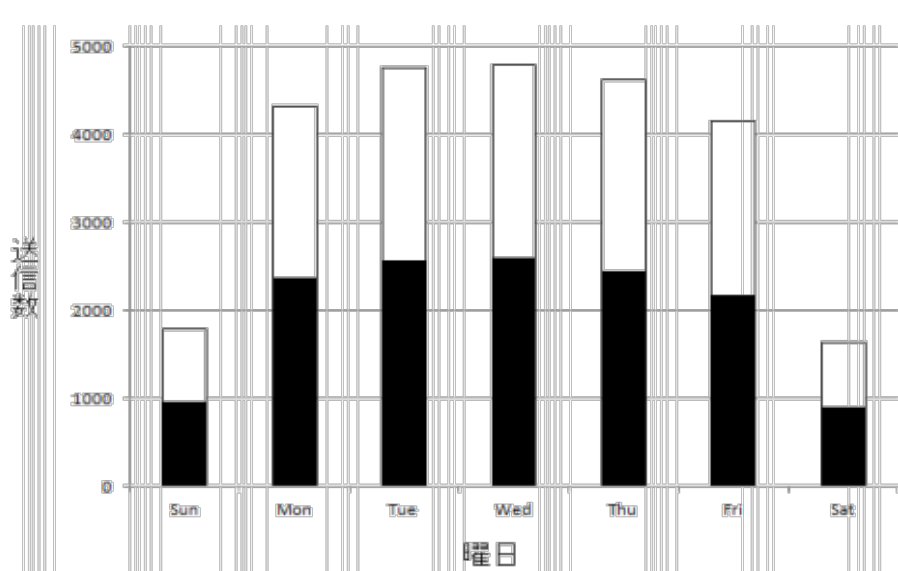
時間帯(曜日)×返信率(Apache)



土日が多い:ボランティア活動者からの返信

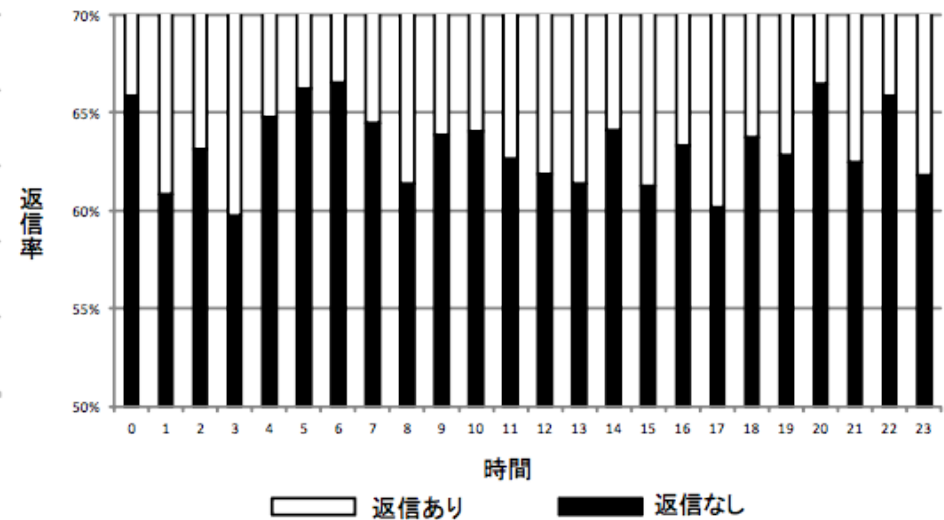
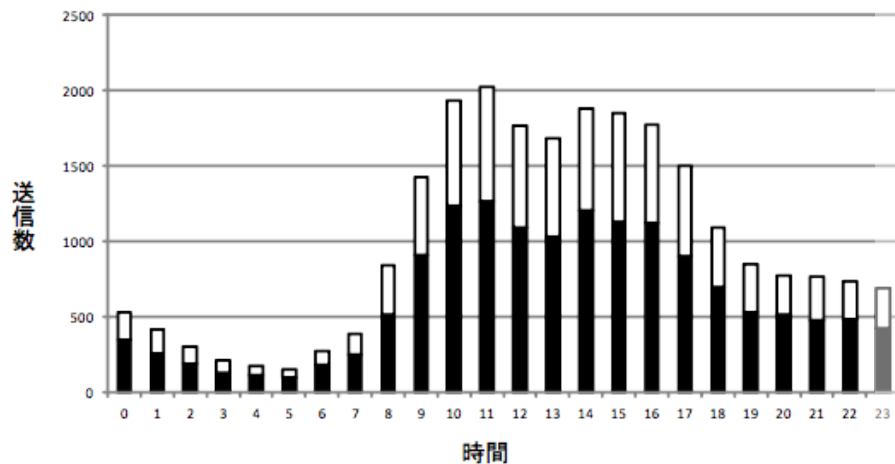
時間的特徴と返信率の関係

時間帯(曜日)×返信率(Python)



時間的特徴と返信率の関係

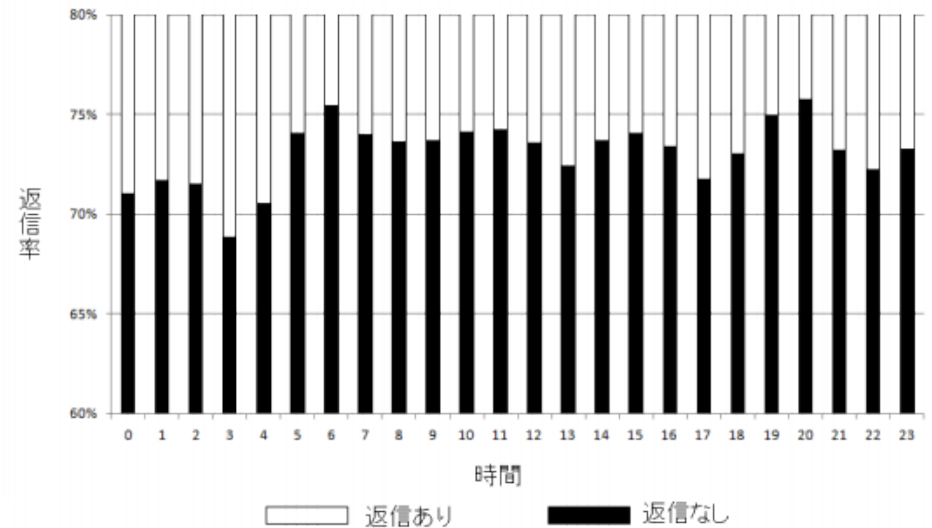
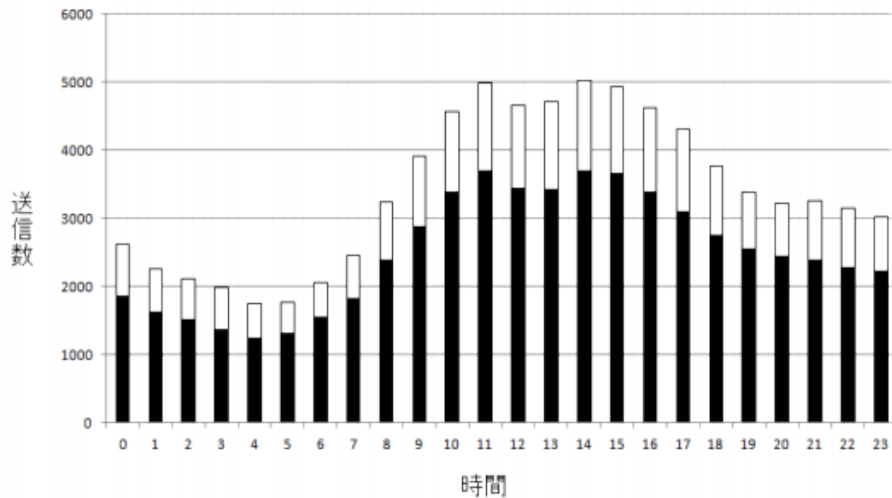
時間帯×返信率(Apache)



6時と20時は3時と比べて約7%高い

時間的特徴と返信率の関係

時間帯×返信率(Python)



送信内容と返信率の関係

送信内容×返信率(Apache)

返信されるメッセージに含まれる単語		
単語	返信あり	返信なし
host	8 位	28 位
virtual	10 位	30 位
directory	13 位	23 位
mod_rewrite	14 位	21 位

返信されないメッセージに含まれる単語		
単語	返信あり	返信なし
<u>configure</u>	19 位	9 位
request	32 位	12 位
module	33 位	11 位

送信内容と返信率の関係

送信内容×返信率(Python)

返信されるメッセージに含まれる単語		
単語	返信あり	返信なし
list	5 位	26 位
newbie	8 位	20 位
string	9 位	53 位
class	10 位	21 位
function	11 位	24 位

返信されないメッセージに含まれる単語		
単語	返信あり	返信なし
<u>install</u>	20	12
embed	43	23

結果

ある一定の送信数を超えると返信されにくくなる

内部システムの単語が使用されるメッセージは
返信されやすい

まとめ

6 時と20時前後のメッセージは返信率が高い

件名にシステムに関して具体的に書かれている
場合,返信率が高い

過度のメッセージは返信率が下がる

所感

こういった内容のメッセージにフィードバックが多いか分かった

ユーザメーリングリストなので、開発者用のメーリングリストでも同様か知りたい