

チーム活動を支援するドキュメントコミュニケーション ～よりよい情報共有のためのメンバーネットワークのあり方

中挾知延子^{†1}

本ポジションペーパーでは、チーム内におけるドキュメントによるコミュニケーションに焦点をあてて、メンバー間ネットワークがどのようにドキュメントでの情報共有に作用を及ぼしているのかについて研究することを述べる。研究の動機の一つである社会ネットワーク分析を用いた多言語社会におけるコミュニケーションネットワークについての自分自身の研究を紹介する。メンバー間のネットワークのあり方がコミュニケーションに影響を与えることについて既存の研究成果も踏まえつつ研究を進めていく。参考事例として地域 SNS やオフィスレイアウトの研究も紹介する。

Document Communication for aiding team activity ～ Interpersonal network for better information sharing

CHIEKO NAKABASAMI^{†1}

This position paper focuses on intra-organizational communication based on documents, and declares a research on how interaction between team members and what network configuration influence information diffusion between them. I introduce my own ongoing research on social network analysis in a multilingual society, and then based on existing researches, I would like to start this position paper's research for its extended version. Also I refer some researches on regional SNS and spatial configuration of office layout for interpersonal communication.

1. 自己紹介(研究をするにあたってのバックグラウンド)

数年前より社会ネットワーク分析、Social Network Analysis (SNA) の応用分野に興味を持って取り組んでいる。SNA とは、ある社会やグループにおけるメンバーである人間の所作は、個々のメンバーが有する属性で決まるのではなく、メンバー同士の関係やそれを形作るネットワーク及びメンバーを取り囲む環境で決まるとされている。メンバーを結ぶネットワーク間では有形無形の様々な実体が行き来している。筆者はこのネットワーク上を流れる実体の中でも言語に焦点をあてて、複数の話者が複数の言語でコミュニケーションを取り合う多言語社会におけるコミュニケーションについて SNA を用いて研究している。多言語社会として北アフリカのチュニジアで現地調査を実施している。チュニジアでは人々はチュニジア語（正則アラビア語の方言）とフランス語の二言語を普通に話し、時と場所によって使い分けており、さらに地域や社会階級によっても言語の使用状況に特徴が見られる。これは学問の位置づけとしては、社会言語学分野におけるコードスイッチングについての研究になる。今年に首都チュニスとその周辺に焦点を絞って、その中でも一つの自治体の中での人々のコミュニケーションネットワークを調べており、多言語な社会とコミュニケーションネットワークの分析について SNA を使っ

て進めている。

2. 研究していきたいこと

「チーム内でのドキュメントの運用」について研究を進めたい。ドキュメントは情報を流通させる強力な手段であることは言うまでもないが、同時に流通のさせ方によっては誤った情報や、発信した時からかなり加工された情報が伝わってくる危険をはらんでいる。筆者はチーム内での情報流通がどのようなネットワークを形成すればよりよいものになるのかを研究していきたい。

● 業務マニュアルと組織内ネットワークの関係

会社や組織において、一つのプロジェクトを遂行していく際に各自の分担と業務内容についてのマニュアル（指示書）及びワークフローが配布される。マニュアルにおける指示が綿密であればあるほど業務の遂行はスムーズにいくと考えられるが、実際の現場ではそうでない場合もあるとしばしば耳にする。なぜスムーズにいかないのであろうか。もちろん業務自体の困難さも大きく影響してくるが、チームメンバーのコミュニケーションも関わってくると考える。メンバー全員顔が見えて直接話しかけられる一つの場所で作業できるのであればベターであるが、現実のプロジェクトでは物理的に会えない相手とコラボレーションして作業することも多い。さらに同じ建物内においても階が違うだけでコミュニケーションが取りにくくなる

^{†1} 東洋大学国際地域学部
Regional Development Studies, Toyo University

こともある。どのようなメンバーのネットワーク構成がベターなのか、各メンバー間のコミュニケーションの形態や内容を踏まえて研究する。

● 「ドキュメント作成」との連携

よりよいコミュニケーションのためのドキュメント作成を考えるという研究と連携できる。チームメンバーのネットワークを行き来するのはドキュメントであるマニュアルであり、マニュアルにはプロジェクトであれば、「この作業の次はこの分担のメンバーがこのようなタスクを行う」という指示が書かれている。チームネットワークのプロジェクトの性格に応じたよりよい構成を研究することで、マニュアルの構成にも示唆が得られると考える。

● 組織内ネットワークの研究との連携

企業はもとより、NGO などの組織内ネットワークの研究や実際の活動におけるネットワーク構成の事例を研究している研究メンバーと連携していきたい。また、災害ボランティアのドキュメント共有システムの研究にも研究成果を活かせると考えている。つい最近起こった、豪雨による広島県の土砂災害においても、全国からボランティアが集まった。ニュースで報道されていたが、ボランティアの受入体制が整っておらず、結局最初のうちは広島県内から来た人に限ってボランティアをお願いし、残りのボランティアはひとまず待機という事態になった。別の災害のケースでは、ボランティアがすべきこと、例えば現在どこでどのようなことが被災者から求められているのかをリアルタイムにボランティア間で情報共有できるシステムが機能しなかった。結局解決方法として人力で何人かが KJ 法のように ToDo を書いた紙切れを一つのボードに場所と時間の二次元で区切った箇所に貼り付けていき、リアルタイムに SNS などで指示し、解決したらはがしていったということである。このような場面に効率良くドキュメントを共有できて回覧できるネットワーク構造が提案できると考える。

3. 過去の事例紹介

● 災害に強い地域ネットワークの構築—防災情報ネットワーク基盤としての地域 SNS: 和崎 宏 (インフォミーム株式会社/関西学院大学総合政策学部)¹⁾

和崎氏は、地域における防災情報ネットワークに地域 SNS を活用して活動している NGO の代表を務めている。東日本大震災では日本列島を縦断する地域 SNS の組織化が威力を発揮して多大な貢献を成し遂げた。一方でライフラインに影響を与えるような災害が発生する度に、地域内共助の必要性や被災地情報の不足が取り上げられるが、どちらも早急に解決される兆しはない。一つの有力な手段として、情報量が多く拡散

性・即時性の高い Facebook や Twitter などのグローバルな SNS と、記録性・検索性、信頼性に優れた地域 SNS を連携させることで、地域の防災情報ネットワーク基盤として活用するデザインを危機管理マネジメントの展開とともに考察している。

● Social networks and spatial configuration—How office layouts drive social interaction: Kerstin Sailer (University College London), Ian McCullohb (United States Military Academy)²⁾

オフィスにおけるレイアウトがそこで働く従業員内の社会ネットワークにどのような影響を及ぼすかについての研究である。とりわけメンバーの知識の連携が必要とされる業務に焦点をあてている。メンバーのオフィス空間のコンフィグレーションによるメンバーの結び付きとの関係を Exponential Random Graph Models を用いてモデル化を試みている。結論の一つに、メンバーの空間的配置が彼らの結び付き（情報の流通とは限らないさまざまな関係）に何らかの影響を及ぼしていることは有意に言えるが、それだけではないということである。

4. インタビュー、コラボレーション報告

現時点ではインタビューやコラボレーションは実際に行っていないが、3章で紹介した和崎氏とは、筆者の勤める大学での授業「情報社会論」に特別講師として招聘し、地域 SNS について、兵庫県を舞台とした信頼と連携の地域 SNS 「ひよこむ」をはじめ地域 SNS の現状や問題点そして課題について講義していただいた。その講演内容からもデジタルドキュメント研究会で行おうとしているチーム活動を支援するドキュメントコミュニケーションに地域 SNS での情報のやり取りの知見が十分に活用できると確信している。

参考文献

- 1) 和崎 宏: 災害に強い地域ネットワークの構築—防災情報ネットワーク基盤としての地域 SNS, 研究報告デジタルドキュメント (DD), 2014-DD-93(2), pp. 1-6, 情報処理学会 (2014)
- 2) Sailer, K. & McCullohb, I.: Social networks and spatial configuration - How office layouts drive social interaction, Social Networks 34, pp.47- 58 (2012)