

横井 伸司

日本アイ・ピー・エム システムズ・エンジニアリング(株)

1. はじめに

インターネット、イントラネット、グループウェアといった情報発信方法の多様化にともない、ネットワーク上には大量の情報が蓄積されています。その結果、情報量の多さと情報の分散に起因する、新たな問題が惹起されつつあります。つまり、情報は存在するにもかかわらず、必要な情報がどこにあるか分からない、自分の知りたい情報を得るのにどの DB やサイトを検索したらよいのか手がかりがない等の問題です。

必要な情報をいかにして活用するかは、個人だけでなく、企業にとっても重要な問題となっています。その一方で、情報利用技術、情報リテラシーなどの言葉に表されるように、この問題の解決は個人のスキルに負うところが大きいといえます。今後企業が発展していくためには「本来の企業活動にとって必要な情報を如何に活用するか」という手段を企業として組織的に提供していく必要があります。

2. 知識活用の阻害要因

システムの目的は、社内の第一線のエンジニアに業務遂行上必要となる情報、事例等を迅速に提供することです。社内調査の結果、問題点は次の2つに集約することができました。

2-1 情報の偏在に関する問題

情報技術の発達とグループウェア製品の導入で、全社的に管理しているDB以外にも、各部門管理、各グループ管理、さらには個人で管理しているDBも存在するようになってきました。これは、インターネット時代の特徴でもある個人による情報発信の容易さがもたらした恩恵でもあります。一方、情報発信の容易さは、それを利用する側に負担を押しつける要因ともなっています。つまり、情報を利用する側に、情報利用技術や情報収集に関するスキルがなければ、たとえ有用な情報が存在していてもそれを活用できないという問題が発生しています。

2-2 検索に関する問題

情報は、蓄積されているだけでは意味がありません。いかにして蓄積されている情報を活用するかが重要な問題です。言い換えれば、知識を「貯める」とともに、いかに「取り出す」ということです。

Webの世界では、様々な検索システムが提供されていますが、エンジニアを対象とした社内の必要な情報を検索するシステムは整備されておらず、社内のWebサイト上の情報を「取り出す」ためには、個人のリテラシーによるほかに方法がないという状況です。

3. 知識活用システムの構築

現実問題として、必要な知識・情報を収集するために我々は何のような手段をとっているのでしょうか。まず、技術書には、必ず目次と詳細な索引がついています。特に欧米のものは、しっかりとしたものがついているようです。書籍とのアナロジーを参考にすると、社内の知的資産に対しても、このような目次と索引があれば有益であろうと考え、これらを目次系システムと索引系システムとして用意することにしました。

3-1 目次系システム

目次系のシステムは、カテゴリ別に有用なWebサーバー上及びグループウェア上のアドレスを整理したものです。機能的には、Webブラウザの機能であるブックマークを体系化した、オンライン上のアクティブなブックマークに近いと言えるでしょう。これを本稿では、テクニカル・リンク集と呼びます。使用用途として、特定のテーマやジャンルに特化した情報を得る時に利用します。具体的には、以下のような場合を想定しています。

- 目的がある程度ははっきりしている場合
- 確実な情報を取得したい場合
- 情報全体を見たい場合

目次系システムの設計に当たっては、目的ページまでのたらいまわしを減らすことを考慮しました。ある種のWebサイトでは、目的の情報を見つけるまでに何回もリンクをたどる必要があったり、どのリンクをたどれば目的の情報に行き着けるのかが分からなかったりします。このような問題を解決するために、目次系システム全体にわたって、統一的なカテゴリ分けを行うことに留意しました。また、利用者の便宜を考え、できるだけ階層を減らし、トータルで3階層(マウスクリックを3回)までにする工夫をしています。

テクニカル・リンク集は、表1に示すように切り口の異なる3階層で構成されており、上位2階層は利用者の利便性を考えてリンク集全体で統一的な階層としています。

表1: 目次系システムの3階層による分類とその内容

分類の名称	分類内容
カテゴリ-1	エンジニアの活動局面を切り口とする区分
製品分野	カテゴリ-1で分類を行った上で、関連する製品分野毎の区分
カテゴリ-2	カテゴリ-1及び製品分野での分類を行った後、コンテンツに即した区分

- カテゴリー1は、メインメニュー(図1)となる分類です。関係部門との調整の結果、利用のしやすさを向上するため社内で伝統的に使用されてきた6分類(基本提案情報/マーケティング情報/技術情報/修正情報/ダウンロード情報/研修情報)を基本とし、索引系システムやヒント集へのリンクをつけました。
- 製品分野では、選択したカテゴリーの中から、自分が知りたい製品分野(PC/ネットワーク/ストレージなど)を選択します。
- カテゴリー2は、選択した分野のリンク一覧で、情報に応じて分類方法を変更しています。

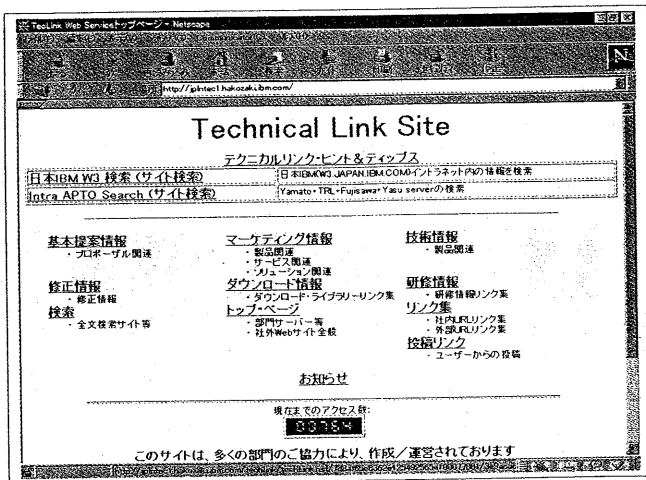


図1:テクニカル・リンク集のメインメニュー

3-2 索引系システム

有用な情報のあるサイトをカテゴリー分類した目次系システムは、ある目的をもって情報全体を見たい場合には有効ですが、単にキーワードのみをもとに情報を検索したい場合もあります。そのような目的で使用するのが索引系システムです。索引系システムが想定している利用方法は以下のようなものです。

- フォーラムを始めとして、情報を広範囲から集めたい場合
- 単にキーワードのみで絞り込みたい場合

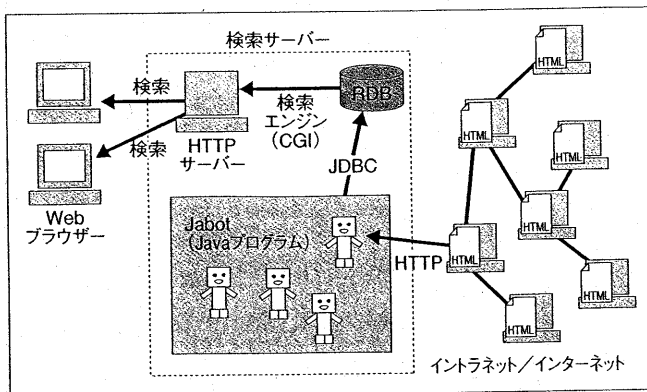


図2:ロボットを使った検索システム

索引系システムの構築方法には大きく分けて、ディレクトリー型とロボット型の2種類があります。索引系システムでは、いかに簡単に、早く、的確に目的の情報が検索できるかがカギとなります。また、検索対象サーバーは

多ければ多いほどたくさんの情報が検索できますが、一方で、目的としない、いわゆる「ごみ情報」も検索されるといった問題が出てきます。そこで、我々は、対象を限定して社内情報(すなわち、社内サーバー)のみとし、ロボット型の検索システムを構築することにしました(図2)。検索系システムは、html文書を自動収集するロボット(Jabot)と、収集情報を公開する検索エンジン(httpサーバーに組込まれる)で構成されます。収集ロボットは、指定した起点のHPにあるリンクを元に、対象ドメイン(社内)のリンク・チェーンを辿りながらhtml文書を収集し、RDBに格納します。

4. 運用上の考慮点

情報活用のためのシステムを構築しても、運用面を整備しなければ伝作って魂入れずになってしまいます。活用度を向上するために以下のような方策を立てました。

4-1 コンテンツの標準化

コンテンツを作成する時には、常にその「コンテンツの利用者の立場に立つ」よう心がけるべきです。例えば、グループウェア文書ではタイトルを表すフィールド名が統一されていなければ(例えば、SubjectかTitle)タイトル名で検索をする時にフィールド名を指定することができません。また、コンテンツに含まれる日時が、作成日なのか更新日なのか、またその両方を含んでいるのか等も統一しておく必要があります。

知識を有効に活用できるように、作成するコンテンツに関しての標準化ガイドを作成しました。例えば、利用者の利便性が増すために、作成したコンテンツには必ず要約をつけるようにガイドしています。

4-2 知識提供の組織風土

社員の持っている知識を活用するには、自発的に知識を提供する風土を組織内に醸成する必要があります。一般的な手法は、インセンティブを与えるなど、提供者に対して何らかの評価の仕組みをすることです。筆者の部門では、情報共有のためのデータベースに社員の保有する知恵の登録を奨励するために、登録件数に応じてインセンティブを与えました。

4-3 情報の鮮度の維持

情報は鮮度が命です。常に最新の情報を維持していくためには仕組みが必要になってきます。具体的には、社内の技術的なリーダーを中心に、定期的にメンテナンスのためのミーティングの開催を予定しています。

5. まとめ

今後予想されるグローバルな競争時代を生き抜くためには、知的資産の有効活用が必須になってきます。一方、現状では、知識活用の実践は、企業にとって重要な問題であるにもかかわらず、個人のスキルに負うところが大きく、組織としてのサポートができていません。我々は、組織的なサポートの一環として、目次系及び索引系のシステムを構築し、コンテンツの標準化や知識提供の組織風土、情報鮮度の維持などの運用上の対策を講じてきました。我々の経験が皆様のお役に立てば幸いです。