

プロセス蓄積によるナレッジマネジメントシステム -現状分析と協働空間の提案-

4 N - 2

安立 大介*1 森 雷太*1 池田 晃一*1 正村 堅太郎*1 長 幾朗*2
Daisuke Adachi Raita Mori Kouichi Ikeda Kentarou Masamura Ikuro Choh

The word "Knowledge Management" has often been referred to as simple means of storing and sharing texts. However, I believe that the process - how texts get stored - is more important than its outcome.

More specifically, there are two aspects to this issue: The system should allow its users to unconsciously take part in producing it by using the system and leaving their logs. The other is that the system should prevent lack of information which cause making text, and store all of information=process.

1. はじめに

今日の企業活動は、規模の拡大と平行してグループ単位でのプロジェクトが多くを占める。実際に顔を合わせて事を進めるだけに限らず、ネットワークを駆使し、メンバーが各地若しくは各国に点在した環境でのプロジェクト遂行も多々ある。そのような環境下において重要な事は、プロジェクト内でのコンセンサスや、情報共有である。現在、情報・知識は企業の重要な資産である、との認識の元、様々なソフトウェアやシステムを使用した"ナレッジマネジメント"が行なわれている。しかし、現在議論されている情報共有は、対象を文字情報主体の形式化された知識、または結果に置いているが、重要なのはそこに至るまでの思考過程ではないだろうか。本稿では、現在のナレッジマネジメントのシステム及び運営方法を考察し問題点を挙げると共に、それらに対するソリューションを提案する。

2. 現状

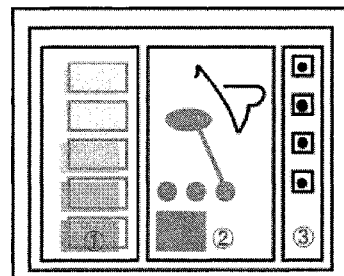
現在使用されているナレッジマネジメントシステムの殆どが何らかの"成功/失敗体験"を蓄積し、検索できるシステムをとっているが、このシステムは文書作成・管理が基礎となっている。このため、文書作成自体が目的になる可能性があり、システムが使用されなくなる大きな原因であると同時に、蓄積されるのが結果のみの

ため、利用者が自分の頭で考える作業をしなくなり、システムが教科書化してしまう。情報や知識の共有、そこから新たなイノベーションを目的とするならば、いま必要とされているのは、協働空間であり、そこでのプロセスを蓄積・参照できる環境ではないだろうか。

3. 協働空間システム

私たちは以下の3点にポイントを置き、協働創造空間における思考過程の可視化、プロセスの蓄積、共有化の支援システムを提案する。

- ・属性別レイヤー表記による差分表示
- ・ユーザーの文書作成に依存しないシステム
- ・思考差分の視覚化



- ① レイヤー表示エリア
- ② 個人思考エリア
- ③ ワークメンバーコンタクトボタン

Fig.1 協働空間支援システムインターフェイス

3-1 属性毎のレイヤー別表記による、差分表示

協働創造空間において「行動主体(自分)の提案」と「他の人の提案」グループとしての結論を分別する。これにより、行動主体と周囲との思考過程の差分や

*1 早稲田大学大学院国際情報通信研究科

Graduate School of Global-Information and Telecommunication Studies,
Waseda University

*2 早稲田大学国際情報通信研究センター

Global-Information and Telecommunication Institute, Waseda University

グループとして決定したアウトプットに対しての反映度を比較する事が可能となる。グループに対する自己の貢献度が確認できる事は、チームEQの観点からグループワークを促進させる重要なエレメントとなるとされている。

3-2 ユーザーの文書作成に依存しないシステム

人は思考過程において、様々な情報を環境の中から受け取り、それを自分の経験に照らし合わせ、結論を導き出す。その過程において、形式化される以前の、情報を共有する為にテキスト・サウンド・そして画像データなど、結果に至るまでに使用したマテリアルを拾わなければならない。WEBサーバー等に用いられるログシステムを使用し、行動主体に負担がかからない手段で過程を収集し、様々なファイルの認識を可能とさせる。

3-3:思考差分の視覚化

3-1で記したように協働空間システムにおいては提案・結果を分別し、Fig1のようなインターフェイスを用いて思考差分を提示する。と同時に、それらをデータベース化し、参照できる形にしておく事により、プロジェクトや企業風土・アイデンティティー形成の一役を担う。

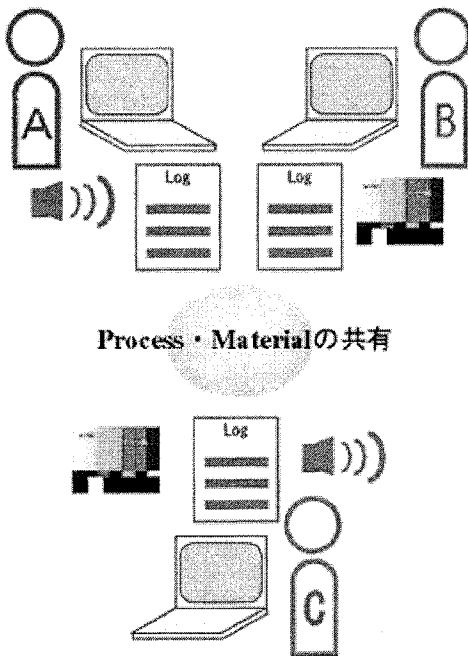


Fig.2:プロセス共有概念図

4. ローカル作業のサポート-CVS

スケジュール管理システムに代表されるグループウェアなどは、基本的に常時ネットワークに繋いだ状態での作業を前提としている。しかし、思考を行なうのはネットワーク環境下だけではない事も考慮に入れるべきであろう。このシステムでは、ローカルにて作業した場合にも、次にネットワークに接続した際に、その過程が共有される仕組みを持たせる。ここではCVS(Concurrent Versions System)を応用する。CVSとは、1つのファイルに対して複数人が変更を加える環境にて使用されるバージョン管理システムである。オープンソースマインドの発展に伴い、ユーザーが増加しているこのシステムのファイル管理方法は、元のファイル(A)を保存し、その後加えられた変更に関しては、(A)との差分が他ユーザーとの共有部分として保存される。

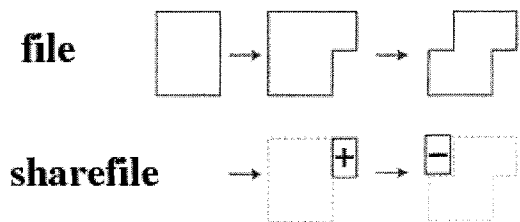


Fig.3:CVS概念図

変更ファイルをそのまま保存することなく、差分を保存する事によって可逆性を可能としている。

5. まとめ

本稿において主に、協働空間の創出及びその基本的概念とシステムについて提示した。今後の課題は、実際にこれらのシステムを具体化し、テストを行なう事によって得られる事象をフィードバックし、システムの改善を行なう事である。また、プロセスのビジュアルライゼーション手法も、視覚言語的表現を視野に入れて考える必要があるだろう。その際にも共有する情報をユーザーが意識せずに生成する【無意識的生成】と文書作成に起因する【情報欠如】は避けるべきである。

参考文献

- 木嶋恭一 意思決定における複雑性とそのマネジメント
経営情報学会誌, Vol7.NO3,1998
- Harvard Business Review Aug.2001
知識シナジーのコラボレーション