

短期的な世代交代のある組織における注記事項の伝承に関する提案

橋本 峻平†, 関 良明‡

電気通信大学大学院情報システム学研究所†, NTT 情報流通プラットフォーム研究所‡

数年でメンバーが交代するような組織では、情報が下の世代に伝わりにくいという問題が発生する。問題の原因はいくつかあり、誰に伝えるべきかわからない、伝える動機がない、何を伝えるべきかわからない、伝えるべきことを忘却する、などが考えられる。この問題を解決するために、まず、伝えるべき情報がどのようなものをアンケートにより調査した。伝えるべき情報には自分が行ったこと、他者が行ったこと、行ってないが改善すべきと考えたことがあると仮定し、質問した。その結果、他者が行ったことの割合は小さく、自身の行動と改善案だけを考慮すればよいことがわかった。自身の行動と改善案を伝承するために、システムとして必要な機能を提案する。

1. はじめに

本研究では 2・3 年で所属メンバー全員が交代し、多くとも数十人で、1つの共通した目的のため活動する組織の情報伝承に着目する。情報伝承の中でも特に、ドキュメントや研修、セミナーなどでは伝達しがたいものをここでは注記事項と称して研究対象とする。また以降で用いるイベントという単語は事前の周知準備、当日の複数のアクション、事後のさまざまな整理が必要な単発的な活動、催しとする。短期的な世代交代のある組織ではイベントの注記事項を次世代が受け継げるよう伝承するための時間が短い。このような課題を解決するために、注記事項をスムーズに次世代に伝承することができる情報共有システムは、どのように構築されるべきであるかを解明することを本研究の目的とする。

2. 関連研究

注記事項の研究は知られていないが、知識の伝承を扱った研究が進められており、それらを参考にすべきと考えた。以下に概要を示す。

- (1) Ackerman[1]は組織知システムの前駆けである Answer Garden を構築した。このシステムではデータベースにない知識は専門家に質問し、回答を得ることができた。注記事項はこの Q&A の A 部分を抽出したものと考えられる。

- (2) Kurt[2]らは経験レポジトリを作成し、その運用を通じて経験レポジトリの評価方法を作成した。その過程で得られた「経験再利用に関する誤解」が今後、研究に役立つと考えられる。

3. 予備実験

伝えるべき情報がどのようなものを調べるため、大きなイベントの 1 つと考えられる研究室の改装に伴う一時的な引っ越し直後に表 1 のアンケートを行った。元の建物に戻る予定が既に決まっているため、この引っ越しでは「誰に伝えるべきか(=自分自身)」や「伝える動機(=次の引っ越しを楽に行きたい)」については自明であり、忘却が起きる前にアンケートを取れば、伝えるべき情報がどのようなものかわかると考えた。アンケートは、大学院生 11 名に対して行った。

4. 分析・考察

注記事項は自らが経験した成功例、他者が行った成功例、行ってはいないが改善すべきことに分けられると考え、アンケートを取った。その結果が図 1 である。実際に、これら 3 つがあることが確認できた。しかし、他者の行動から学んだ手段の割合は小さく、あまり考慮しなくて良いと考えられる。

注記事項が想起されるタイミングを図 2 に示す。半数以上が事前に何かしらすべきだったという回答が得られ、次いで作業中の注記事項が多い。イベントが終わったあとの整理・片付けについては回答がなかった。これは作業中に気付いたことについてはその場で改善が可能であり、逆に事前の行為に関しては失敗した記憶だけが強く残る。そのため、印象の弱い作業中の記憶は消えていくのでは

A Proposal of the patrimony of the notes in an organization conducting short-term alternation of generations

† Shunpei Hashimoto, The University of Electro-Communications Graduate School of Information Systems

‡ Yoshiaki Seki, NTT Information Sharing Platform Laboratories

ないかと考えられる。

注記事項の前提となる状況が、アンケート回答でどの程度明確に表現されているかを確認するために、5W1H に分けて分析してみた。回答に 5W1H に相当する記述がある、補完しなければならない、読み取ることができない、の 3 つにアンケート結果を分けて、分析した結果を表 2 に示す。回答だけでは 5W1H の情報は足りず、補完が必要なことがわかる。特に、When や Why は、その注記事項がどのような状況で必要とされるものかを示す点で非常に重要であるにも関わらず、ほとんど答えられていない。これらの補完がなされない注記事項は、前提である状況が分からないため、注記事項の伝承する際に誤解を生む可能性がある。

アンケートにより得られた注記事項の中には、たとえば市販のノウハウ本に掲載されているようなものも多かった。つまり、一般常識であろうと、その集団にとっての常識でなければ伝承すべき注記事項となりうる[2]。

表 1. アンケート内容

自身の経験
成功した、やっておいてよかったと思うことは何ですか？
次の引っ越しでも気をつけよう、やろうと思うことは何ですか？
未経験
失敗したと思うことは何ですか？
次の引っ越しでは気をつけるべき、やるべきと思うことは何ですか？
他者の経験
自分が苦労した/できなかったことをほかの人が簡単にできた/できたことは何ですか？
次の引っ越しで他の人のしたことを参考するべきだと思うことは何ですか？
全体に関して
快適だったこと・不快だったことは何ですか？
次の引っ越しで維持・改善すべきことは何ですか？
その他
参加した日について、貴方は集合時刻通り来ましたか？ 遅刻ならどれくらい遅れましたか？
貴方は引っ越し作業が始まる前に、自分の荷物は片付けておきましたか？
貴方は共有のものの梱包、開梱を積極的に手伝いましたか？

5. 提案

注記事項を適切に伝承する機会を拡張するシステムを検討する。注意すべき要件は 3 つある。

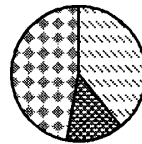
- ・伝承する期間が短く、機会が少ない
- ・注記事項が忘却される
- ・5W1H が十分でない

忘却が起きないように作業中に注記事項を記録でき、後から 5W1H を補完することができ、イベントの疑似体験を通じて注記事項を伝承する

機会を補うシステムが望ましい。例えば、注記事項を伝えたい人が携帯電話のカメラを使ってその場の状況を撮影し、後に写真だけでは足りない 5W1H を補え、注記事項を知りたい人がアドベンチャーゲームのように疑似体験するシステムである。これらを満たすシステムならば、注記事項を伝承する期間の短さを補うことができ、忘却する前に記録することができると思う。

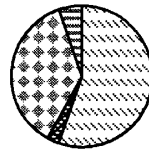
表 2. 5W1H の分析

	When	Where	Who	What	Why	How
回答	12	1	0	55	3	56
補完	62	36	60	10	57	9
不可	0	37	14	9	14	9



□ 経験
▨ 他者の経験
▩ 未経験

図1.注記事項の発生



□ 事前に
▨ 集合時間に
▩ 作業中に
▨ 全体で

図2.注記事項の時系列

6. おわりに

本稿では、研究室における引っ越しのアンケートを通じて、注記事項の特徴を調査した。その結果、注記事項は、「自分の経験や改善案に基づく」「組織の常識外」「5W1H の補完が必要」という特徴を持つという仮説を立てた。また、注記事項を伝承することができるシステムの要件を提案した。

参考文献

- 1) Mark, S.A.: Augmenting Organizational Memory : A Field Study of Answer Garden, ACM Transactions on Information Systems, Vol.16, No.3, pp.203-224 (1998)
- 2) Schneider, K. and Hunnius, V. J. : Effective experience repositories for software engineering, ACM Special Interest Group on Software Engineering, pp534-539 (2003)