

要 旨

マルチグループ環境における ノウハウ共有支援システム

河村 智

近年、知識共有への関心が高まり、ノウハウなどの暗黙知を組織内で蓄積・共有化することは、組織の活動を円滑にし生産性を高める上で重要であるとされて、それに伴い言語によって形式化した知識情報をコンピュータシステム上に蓄積し共有するための様々なアプローチがなされている。

従来の知識共有システムには主に二つの問題があった。一つは蓄積情報の組織化における問題で、本来人のつながりによって伝達される暗黙知を、情報のプロファイルのみに着目した関連付けによって、元の知識の体系や状況・脈絡が失われてしまい提供者の意図が伝わらない問題、さらに暗黙知の伝達には前提となる共通の知識を共有していることが不可欠であるが、これらについて考慮されていない問題である。もう一つは利用者への情報の提供における問題で、既存のシステムではキーワード検索などによって情報を提供しているが、情報提供者の付与したキーワードを利用者が類推し難く適切な検索条件を指定できないために、有効な情報が引き出せずに埋没化してしまっている問題である。

そこで本稿ではこれらの問題の解決するために、ノウハウ共有支援システムを提案する。本方式では、情報の組織化において、組織における同じ役割や属性を持つ人の集まりであるグループに着目し、蓄積情報を提供者のプロファイルに基づき組織化し、また蓄積された情報をグループ間での動的な知識の取り込みや淘汰の機能により、円滑な知識情報の伝達のための余剰情報の共有を可能とする情報の組織化を行う。また、情報の提供において、利用者に対して検索により引き出した情報以外にも、利用者にとって有用と思われる情報を推奨す

ることによって、利用者の情報探索の支援を行う。

キーワード ノウハウ，知識共有，ナレッジマネジメント，グループウェア

Abstract

A Knowledge Management System on Multi-Group Environment

Satoshi KAWAMURA

In recent years, the concern about knowledge management is increasing and the accumulating and sharing know-how in an organization are important to the organization. And it facilitates office operations and improves the productivity. Additionally, various approaches to accumulate know-how which is digitalized and store on computer systems are testing.

Knowledge management's problems in an organization are that a sender's intent is not conveyed to a recipient due to sending and reception of the information is out of synchronization. And a recipient is not aware of the information concealed from keyword search.

Furthermore, I suggested that an approach of knowledge management which to focus on the groups which is ranks of similar grain in organizations as solution. I also suggested a technique to categorize knowhow by sender's profiles. In addition, I suggested a technique of information association which comprehending redundancy. And I developed a prototype system based on my suggestions and evaluated it.

key words knowhow, knowledge management, group-ware