知識獲得における対話型手法を促進するシステムの構築

1140317　金井　孝文　【 清水研究室 】

1　はじめに

近年，組織内においてIT 技術を用いた情報共有システムによって生産性の向上を図る事例が増加している．特に，個人の持つ経験則やノウハウといった暗黙知と第三者が理解可能な構造化された情報である形式知とのスパイラル型の変換関係を構築することが組織の成長に繋がると期待されている [1]．しかし，これらの情報共有システムは知識を投稿することへの心理的抵抗などから閲覧するコンテンツが不足しがちとなり導入定着が失敗に終わるケースが多い [2]．

本研究では導入定着に有効な表出化支援を行うシステムの開発を行う．

2　情報共有システムの問題点

知識の中でも特に，組織内独自のノウハウや個人の経験則によって形成された暗黙知を形式知として共有することが生産性向上の鍵とされている．しかし，誤解への恐れや意見公表への抵抗から情報共有システムへの投稿を避けがちになるケースが多いことが指摘される [2]．加えて，ノウハウ保持者は自分の持つノウハウの価値に無自覚な場合が多く，保持者の能動的な暗黙知から形式知への変換は行われにくく，これもまた情報共有システムにおいてデジタルコンテンツの充実を妨げる要因となっている [3]．また，ノウハウの形式知化へ伴う過程の中で，同じ分野に分類される情報であっても入力者によって表現の違いが発生し，キーワードの分散が起こる．結果として，閲覧者は検索ワードに頼った情報推薦だけでは必要な情報を得られない事態が発生する恐れがある．

本研究では，情報共有システムへ投稿されたノウハウの連結化と投稿数の向上を図るシステムの提案を行う．

3　提案手法

表出化の促進として用いられるのがQ&A 型のシステムである．これにより必要とされるノウハウが明確になるため，ノウハウ保持者は無自覚であった自分の持つノウハウの価値に気づくことが可能となる．しかし，Q&A 型ではノウハウ保持者が能動的に質問へアクセスする必要があることからシステムの利用が定着していない場合に有効な手段として働きにくい．これに対してメールサーバを用いた自動化を行う．質問者はブラウザ上で質問をシステムに投稿する．予め登録されたメンバーに対して質問内容がメールで通知される．質問内容に対してノウハウを保持しているメンバーがメールにその回答を記載し返信する，返信されたメール内容は自動でデータベースに登録され，登録された質問と紐付けされる．質問者に対して回答がついたことをメールによって通知される．これによりブラウザを介することなく，質問から回答への時間を短縮することができ，投稿動機の不明確さやシステムへアクセスすることへの心理的抵抗を軽減でき，投稿件数の増加が期待できる．

4　評価

提案システムを当研究室の情報共有システムに実装し，一ヶ月間の運用実験を行い，投稿件数とアクセス数の比較を行った (図 1)．過去の各年度の同月の数値と比較した結果，投稿件数は平均 4.1 件だったのに対して 17 件となり，最も投稿件数が多かった 2010 年度の 9 件を上回る数値となった．アクセス数も例年の 153%増加した．投稿件数，アクセス数のいずれも例年より良い結果が得られたことから提案手法は情報共有システムに有効であると判断できる．

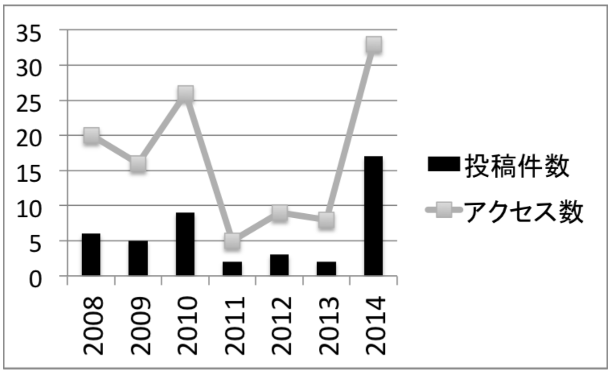

図 1　1 月のアクセス数と投稿件数の年度別の比較

5　おわりに

本研究では，情報共有システムの利用定着を目的とした利用者の表出化を促進するシステムについて述べた．今回は 1 ヶ月間の運用テストによって評価を行ったが，継続利用に伴い類似した質問が投稿された場合の処理や回答の連結化について検討する余地がある．

参考文献

[1] 野中郁次郎，“ 知識創造企業 ”，東洋経済新報社，1996.

[2] 情報共有化と部門事情による限界，“ 日本セキュリティ・マネジメント学会全国大会 ”，セキュリティ・マネジメント第 10 号，pp.51-57，Mar，1997.

[3] 内平直志，“ 研究開発プロジェクトマネジメントの知識継承 ”，北陸先端科学技術大学院大学，2010.