

第 25 回アンケート結果（抜粋）

3. 一般講演 3 : 「共有フォルダ活用による組織知識の長期継承」

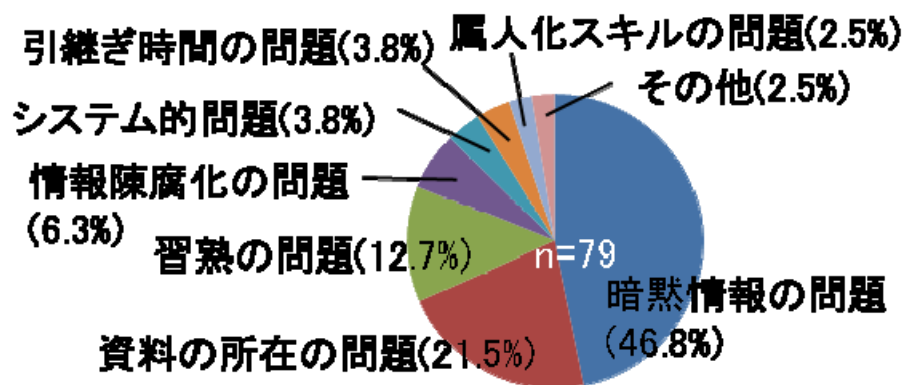
1. 組織の知識を PC の共有フォルダの整理として解決された興味深いご講演でした。一方、組織の知識にはファイルとかに書き下せない暗黙知的なものもあるかと思えます。組織の知識伝承という大きな観点でみると、今回のような文字化・形式化された情報でどれくらい有効なのでしょうか？

回答：

質問ありがとうございます。

一般的なオフィス業務に限ってですが、知識を伝承するという意味で引き継ぎ業務に着目してアンケートベースで調査したことがあります。

1 年前に人工知能学会で発表した「斉藤, ”組織知識継承のための混沌フォルダ整理法”, SIG-KSN-015-08」に掲載したデータで回答させていただきます。以下のグラフは、引き継ぎで困った事項について 40 人ほどにアンケートをとって分類したものです。



引き継ぎにおける問題

図で「暗黙情報の問題」は関連する資料が見つからない場合（文章に書けない暗黙の情報も含まれます）、「資料の所在の問題」は目的の資料が見つからない場合、「習熟の問題」は引き継ぎ資料を使わなかったので引き継いだ業務で困った場合に相当します。資料が的確に探せることこれらの問題が解決できると考えております。合計すると最大 81% の問題が解決できます。ただし、文章に書けない暗黙の情報が多いと、解決できる割合は下がります。ここは未調査です。

残りは、そもそも情報が古かった（「情報陳腐化の問題」）、パスワードが解けなかった（「システムの問題」）、引き継ぐ時間がなかった（「引き継ぎ時間の問題」）、技能なので引き継げ

ない（「属人化スキルの問題」）、引き継ぎ時のミス（「その他」）があり、これらについては共有フォルダを改善しても解決できない問題になります。

なお、特定のシステムの保守とかになると「技能」の割合が高くなるので比率が変わると思います。

他に、普段の業務の中で過去の資料がどのように役に立つのかについて簡単な調査をしたので、今後発表させていただきます。

2. 確かにフォルダ等の命名規則などは曖昧なので、長期的に使用できる仕組みは必要だと思いました。

回答：

コメントありがとうございます。

フォルダの命名方法について、“どのようにゆらぐか”については調査してみたいとことです。個人でも時期や気分によって命名方法が変化しますし、他人だとさらに変化するものと思います。同じ事象を表現するのに、どのようにゆらぐかがわかると、ゆらぎの吸収方法が明確になってくるとと思います。

3. 特定の業務での検索を想定しているわけではなく、一般的な検索プロセスを対象としているのでしょうか？

回答：

ご質問ありがとうございます。

普通のオフィス業務における検索を想定しています。特定業務や通常のオフィス業務における定番の作業などを想定した場合は、これらの業務分析をしたうえで必要な機能を作ると有効になると考えられます。今後の検討の中では、ある程度業務を想定して特定の資料を探すアプローチを考えてゆく予定です。