

研究専攻（専門領域）		文化環境研究専攻（情報メディア環境）		学籍番号	06CS011
氏名	澤田 真理子	ローマ字	SAWATA Mariko	国籍 (留学生)	
修士学位 論文名 特定課題研究名	事務処理の現場における問題発見へのアプローチとしての 状況の可視化に関する考察				
提出年月日	2008 年 1 月 10 日		指導教員	内木 哲也	
体裁 ( 論文 )	58 頁 (1 頁文字数 1600 字)		言語	日本語	
別冊添付資料等					
キーワード	問題発見 可視化 データ・フロー・ダイアグラム 事務 暗黙知				
<p>事務の効率化や合理化が提唱されて久しいが、1 世紀以上も同分野に関する研究が続けられているにも関わらず今なお解決されていない点が多いことは周知の事実である。また、情報技術の発展に伴う新しい機器や新しいシステムの導入による事務の効率化が図られているが、実際には逆に一人当たりの事務量が増加する状態に陥っているのが現状である。</p> <p>そのため、事務処理の現場においては、新しいシステムの導入は現場の問題を解決するよりも、むしろ不具合を生じさせる厄介なものとの認識が強い。しかし、その一方でうまく導入を果たせたシステムも数多く存在する。そのような不具合のほとんどない、あるいは少ないシステム事例では、現場レベルで業務担当者が自ら開発導入したものであることが多い。そのことは、事務処理業務が第三者からも見えるような定形的な業務だけではなく非定形的な暗黙知を必要とする業務を多分に含んでいることを示している。そのため、現場の暗黙知を無視した形で新しいシステムや機器を導入することは現場に不具合を生じさせる危険性が高いのである。</p> <p>このようなことから、上手く機能するシステムを現場に導入するためには、この非定形的な現場の暗黙知を考慮することが重要であると認識され、そのための多くのアプローチが提唱されてきた。しかも、この非定形的部分である現場に携わることで培われる暗黙知を可視化することができれば、新しいシステムを構築する際ばかりでなく、業務の改善や再考にも大いに役立つため、様々な手法による可視化が試みられている。</p> <p>そこで、本論文では事務処理の現場におけるシステム導入事例にこれらの可視化アプローチを適用し、そこから得られる情報を分析することで、可視化アプローチの可能性と限界、その問題点などについて考察する。具体的には、数ある可視化手法の中でもデータの流れや機能を記述でき、作業の具体的進め方が明らかな SSADM 技法を用い、データ・フロー・ダイアグラム図を作成することで事例における暗黙知を可視化することを試みる。さらに、実際に暗黙知を可視化することを通して暗黙知を可視化することの困難さと暗黙知を可視化する際に必要なスキル、そして可視化そのものの限界について考察する。</p>					