

特集「コミュニティ支援システムの実践」にあたって

西田 豊明

(東京大学大学院 情報理工学系研究科)

角 康之

(京都大学大学院 情報学研究科)

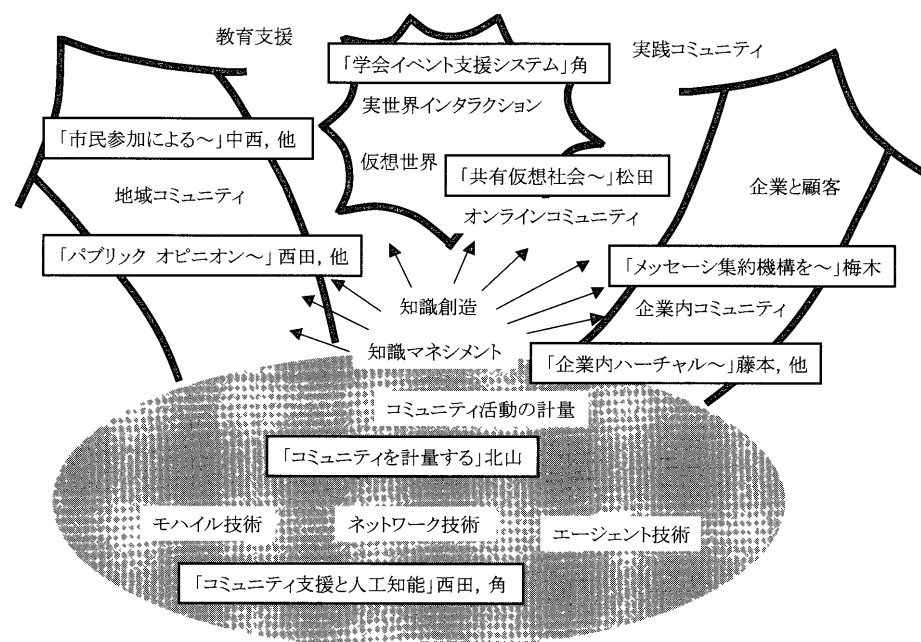
ネットワーク、Web、モバイルといったキーワードで表されるコンピューティング技術の普及に伴い、共通する興味や実践に基づくコミュニティの形成や、そこでの知識創造のあり方が大きく変わりつつある。本特集では、その現状を把握し、将来への課題を明らかにすることを目的として、コミュニティ支援システムの実践例を紹介する。ただし、本特集だけですべてを網羅できるはずもないので、本特集に掲載した記事に加え、関連する話題へのポイントを示すことで、本分野の研究マップを提供したい。本特集に掲載された記事と関連キーワードの関係を図解してみた。以下、この図を見ながら、本特集とその関連話題のロードマップを示す。

掲載記事は全部で8本であるが、最初の記事「コミュニティ支援と人工知能」が総説記事で、あとの7本は事例紹介記事である。「パブリックオピニオンチャンネルによるコミュニティ知の創造実験」と「市民参加による避難シミュレーションに向けて」は、地域コミュニティを対象とした、極めて実践的な試みである。前者は地域での知識創造の活性化を目指すものであり、後者は地域の情報基盤としてデジタルシティを構築・利用することを目指している。「メッセージ集約機構を備えたコミュニティウェアとその実践」と「企業内バーチャルコミュ

ニティにおけるログ分析事例」は、企業内での知識共有支援の試みである。前者はコミュニティ内の知識を要約する技術を提案し、後者は企業内のメッセージ流通のパターンの理解を目指している。「学会イベント支援システム」は、学会コミュニティ内の出会いや知識流通の促進を目的としてシステムについて解説している。「コミュニティを計量する」は、コミュニティ内のメッセージ流通のパターンを計量する技術を解説している。「共有仮想社会内のコミュニティ支援」は、オンラインコミュニティに仮想社会の「場」を提供する極めてユニークな試みを紹介している。

この分野を支えている基本技術として、ネットワーク技術、モバイル技術、エージェント技術をあげることができる。これらの技術の詳細やシステム事例に興味をもつ読者は、総説記事と一緒に[西田 03]や[特集 99]などをあわせてお読みいただくとよいであろう。メッセージ流通のパターンを解析する技術は、コミュニティ活動を計量する基本技術である。北山論文と藤本論文は事例紹介を交えながらその方法論を解説しているので、参考にしてほしい。

「コミュニティ」といってもいろいろあり、その対象ごとに支援の内容や手段が異なる。本特集では「地域コ



コミュニティ], 「企業内コミュニティ」, 「学会コミュニティ」, 「オンラインコミュニティ」を対象とした事例紹介を集めた。

企業とコミュニティの関係は、最も重要な話題の一つである。企業を知識創造の場[野中 96]にするには、組織の階層構造を横断する企業内コミュニティを形成し、そこで共有される対話や経験を知識に昇華させるプロセスが重要である(藤本論文と梅木論文)。経営的なニーズとそれを支援するIT技術の具体例については、[特集01]や[大澤 03]を参照いただきたい。本特集では企業内コミュニティの事例しか掲載することができなかったが、顧客コミュニティから市場の要求や知識を得ることも、企業の将来を大きく左右する重要課題であることが広く認識されつつある[村本 03]。

コミュニティ内の知識創造支援の試みとして、梅木論文がメッセージ集約というアプローチを取ったのに対し、西田論文は擬人化エージェントによる会話表現というよりカジュアルな表現を採用している。支援対象が、前者は企業内コミュニティであるのに対し、後者は地域コミュニティであり、支援対象に応じて知識の表現方法が異なることは興味深い。

共有仮想空間技術を用いた事例として、松田論文と中西論文を対比して見てみるのもおもしろい。前者は架空の仮想空間でありながら、そこに社会的な現象が起きていることを報告している。後者は、実際に存在している都市空間に生活している市民のための新しいメディアとして仮想空間の構築を目指している。どちらにとっても、

自律的な擬人化エージェントを提供する技術が重要であることが読み取れる。

仮想世界に蓄積された情報によって実世界インタラクションを強化することは、今後のコミュニティ支援システムの重要な課題の一つとなろう。角論文は、学会イベントを例にあげて、その方向を解説している。

本特集では扱いきれなかったが、教育現場や実践コミュニティを対象とした試みも重要である。また、具体的なコミュニティ支援システムの事例は[Ishida 98]なども参照いただければと思う。

なお、2002年11月の第43回人工知能セミナー「企業と電子コミュニティ」が、本特集を企画するきっかけとなりました。吉岡 健氏をはじめとする関係者の皆様に感謝します。また最後になりましたが、お忙しい中ご執筆頂いた著者の皆様にも深く感謝いたします。

◇ 参 考 文 献 ◇

- [Ishida 98] Ishida, T (Ed) *Community Computing and Support Systems, LNCS, Vol 1519, Springer (1998)*
- [村本 03] 村本理恵子, 菊川暁 オンライン コミュニティがビジネスを変える, NTT 出版 (2003)
- [西田 03] 西田豊明編 エージェントと創るインタラクティブネットワーク, 培風館 (2003)
- [野中 96] 野中郁次郎, 竹内弘高, 梅本勝博 知識創造企業, 東洋経済新報社 (1996)
- [大澤 03] 大澤幸生 編著 知識マネジメント, オーム社 (2003)
- [特集 99] 特集「創造的ネットワーク化情報環境に向けて」, 人工知能学会誌, Vol 14, No 6 (1999)
- [特集 01] 特集「ナレッジマネジメントとその支援技術」, 人工知能学会誌, Vol 16, No 1 (2001)