

Wikiを利用したテスト対象に関する 情報共有の事例紹介

ー評価チームのための仕掛け作りの
ポイントと落とし穴ー



近美 克行 沼倉 靖弘
島川 知 高口 英文 田中 一巳
株式会社シーイーシー
PROVEQサービス本部



はじめに

製品評価サービスの成否は製品に対する「知識量」に依存する

システムテスト工程、受入テスト工程ではエンドユーザー視点によるテスト・評価が求められ、評価対象に対する広範な商品知識が必要である。

「製品知識」が無いと提供機能の「意図」の読み取りに失敗する

受入テスト＝「エンドユーザー要求」と「ソフト」の差の発見。製品固有の機能やサービスの知識がなければ、開発文書中に埋もれている「要求」＝「意図」を読み取れない。

※「常識」をどうやって「共有」するか、という古くて新しい問題。

「製品知識」の教育にWikiを活用する&その後・・・

テストエンジニアに対する事前の「製品知識」教育としてWikiによる用語集整備を行った事例を紹介する。Wiki (OpusSquare Wiki) の持つ「タグ」による記事の分類・検索機能が有効であった。またチーム作業が効果を高める。など



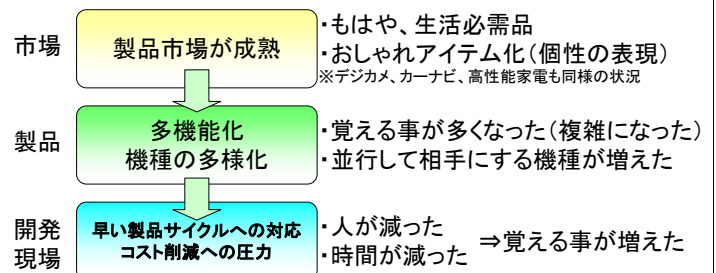
目次(話の流れ)

1. 背景
 - ・ケータイ評価の現場
 - ・現場の事情
 - ・専門知識蓄積と流通の状況
2. 問題の整理
 - ・「細かい知識」の必要性
 - ・仕組みの問題
3. Wiki導入の経緯
 - ・欲しい機能
 - ・OpusSquare Wikiとは
 - ・導入戦略
4. 事例紹介①
 - ・知識教育事例
 - ・用語集
 - ・効果
 - ・分かったこと
5. 事例紹介②
 - ・プロジェクト情報共有
6. まとめ



1. 背景

・ケータイ評価の現場

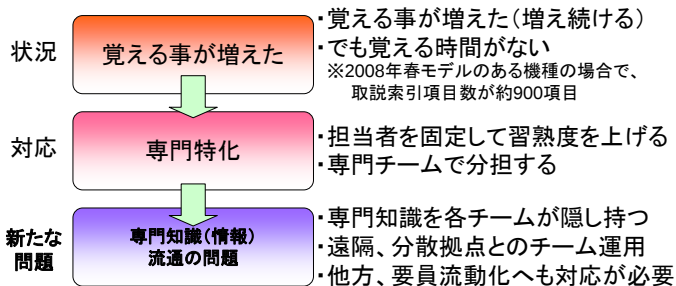


一言で、どんどん“しんどく”なった



1. 背景

・現場の事情



専門知識を蓄積しつつ、皆で利用したい



1. 背景

・今までの専門知識蓄積と流通の状況

プロジェクト横断的な取り組み

- ・プロセスの標準化、各種ガイドラインの作成
- ・試験票、不具合票の組織的な管理(BTS利用などー自前のBTSも開発した)

プロジェクト内の取り組み

- ・試験票、不具合票の管理では問題が出ない(公式に管理が行き届く)
- ・(現場では)作業上の細かいノウハウ(経験知)や、商品知識(不具合判断の速度、精度)等、「常識」の共有が問題

文書化はやってみた

- ・手順書や用語集、ノウハウ集を作成した
・・・しかし現場でのメンテナンスが追いつかない
- ・内部文書の量が膨大になり、版数管理が負担
- ・利用時の検索も大変(どこに何が書いてあるんだっけ?)
- ・読者は誰? 一中には読みにくい文書も(内部文書なので気にしない)



2. 問題の整理

・「細かい知識」の必要性

①開発/評価ドキュメントの問題 ⇒別途蓄積した知識でフォロー

- ・ドキュメント体系が複雑で文書横断で用語が混乱
- ・新機能の仕様書にはそもそも未知語が多い
- ・情報セキュリティの問題で隠語も必要
- ・企画・開発担当者の「常識」となる知識は、定義なしで使われる

②「テスト/評価」観点の問題 ⇒製品知識が必須

- ・開発ドキュメントに記載のない事項でも評価が必要。
- ・記載漏れ、考慮漏れ指摘も評価担当には求められる。
- ・使用性等の非機能観点の評価が必要。
- ・エンドユーザーや開発者、商品の「常識」を知る事が必要

新規参画者はこれらの知識が不足



2. 問題の整理

・仕組みの問題

- ・不完全な情報源を個別の「知識」で補完しながら、評価を実施
- ・新規参画の担当者は補完に使える「知識」が少ない
→「細かい知識(評価ノウハウ)」を共有・収集する仕組みが必要(口頭、文書)

③既存の文書化作業の弱点

- ・「誰でも修正できる仕掛け」が無い
- ・「版数管理が容易な仕掛け」が無い
- ・「必要な文書を見つけやすい仕掛け」が無い

何か良い方法はないものか・・・



3. Wiki導入の経緯

・欲しい機能

(1)誰でも修正できる仕掛け

- 情報が欲しい人が、自分やみんなのために文書を育てる。
- 関係者全員が簡単に、お金をかけずに扱えるほうが良い。

(2)版数管理が容易な仕掛け

- 戻したいバージョンにいつでも戻せる安心感が欲しい。
- ファイルの添付やリンクも使いたい。

(3)必要な文書を見つけやすい仕掛け

- 全文検索が早い。ファイル内も同時に検索してほしい。
- 使い難いフォルダツリー型管理の弱点をなんとかしたい。

そうだ！OpusSquare Wikiがある！



3. Wiki導入の経緯

・OpusSquare Wikiとは

SocialTextの日本販売代理店である株式会社シーイーシーがSocialText Wikiシステムの機能に、日本語全文検索エンジンと日本の組織特性に合わせた機能追加し「Enterprise特化したWikiソリューション」。



主な特徴

- ・細やかなアクセス制限
拠点、部署、所属プロジェクトに応じた情報集約
- ・簡単な操作性
Wiki文法の習得不要、WYSIWYGモードあり
- ・複数のWikiワークスペースが作成可能
情報の住み分けを可能に
- ・大規模利用への適用
最大2万人規模の利用実績
- ・検索機能充実
日本語全文検索エンジン搭載
タグ対応(ディレクトリ型管理ではない)
タグの一覧自動作成

フリートライアルの受付中です。
<http://www.oss-expert.com/opussquare/wiki/index.html>



3. Wiki導入の経緯

・導入戦略

- ・無料でちょうど良いものが偶然利用できた。(社内Wiki)
- ・「欲しいもの」のイメージがあり、すぐに飛びつけた。
- ・今までの失敗経験や問題意識から、戦略を決めていた。

(現場にできるだけ負担をかけない)

1. できるだけ簡単に使えるものを選ぶ
2. 研修等、別な機会を利用して、Toolの教育も行う

(まずは使わせる)

3. 簡単な例題で、まずは「使う」感覚を味わわせる
4. チーム課題で、使い方の情報交換をさせる
5. 情報の整理、検索の方法を複数用意する
6. 利用する側が情報を記載

「偶然」も利用する心構え



4. 事例紹介①

・知識教育事例

評価担当者の評価プロジェクト移動に伴う「製品知識」教育研修
参加人数は19名(3名~4名の5班に編成)
期間は、他の研修内容と合わせて5日間(うち知識教育は3日間)

- ・ 不明用語に関する用語集を作成
- ・ 不明用語は「取扱説明書」「既存用語集」から抽出
- ・ 不明用語調査は5班で分担→疑問は受入予定先チームへ質問
- ・ 対象用語について1項目1ページでWikiページを作成
延べ230語抽出し、そのうち99項目についてページ作成
- ・ 定着度測定のため、用語クイズを作成し、クイズを実施
フリーのクイズソフト利用:169問題作成、制限時間付(1問10秒)で全問回答

目標:新チームで速やかな情報収集開始

4. 事例紹介①

・用語集

■従来の用語集作成作業の課題

- ・独立したリスト形式では、用語の階層構造や関連が表現し難い
- ・類義語や、同義語、区別すべき用語など、用語同士の“複雑”な関連が一覧形式では表現しにくい
- ・作成作業が単調で効果が限定的

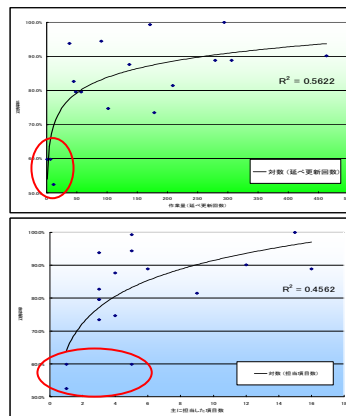
■Wikiによる用語集作成の工夫

- ・1つの用語を1ページで作成(意味、注意事項、関連用語の内容を記載)
- ・1項目に複数の「タグ」を設定(読み、分類階層、類似語、その他関連)
- ・用語の選択などの決定はできるだけ全員で実施
- ・Wikiの操作練習として簡単な試行を実施(1時間で全機能体験)
- ・作業進捗もWikiで管理し、全ての情報をWikiに蓄積

Wikiのリンク機能、タグ機能により関連性を表現

4. 事例紹介①

・効果



上図:ページの延べ更新回数 vs クイズ正解率
下図:主担当となった項目数 vs クイズ正解率
それぞれ、近似曲線(対数曲線)を付与

・「延べ更新回数」が、「定着度確認クイズの正解率」との相関が比較的高い
(c.f.「主担当となった項目数」と正解率の相関)

・別に実施したスキルチェックの順位と今回のクイズ正解率の順位は必ずしも一致しなかった

・ページの更新回数が多い人は(他ページを参考に)より工夫した、複雑なページを担当した等、より作業にかかわりを持った

・クイズ正解率が低い群は別に実施したアンケートで「やる気」、「作業の意義の実感」に関する自己評価が低かった

4. 事例紹介①

・分かったこと

【結果】

- ・参加者の82%がクイズ正解率70%以上を達成した
- ・定着度は作業量とモチベーションに依存した
- ・事後アンケートから「役に立ちそう」との意見が多かった(利用意向5段階評価(5が高い1が低い)で平均4.4)
- ・タグによるページ検索が「役に立ちそう」との意見が多かった
- ・「チームでの成果」へ肯定的な意見が多く聞かれた

【課題】

- ・膨大な知識量に対して、「くじけない」工夫が必要
- ・「タグ」については体系立ててから作業を開始すべきだった
- ・お金をかけずに図解にする仕組みが欲しい
- ・事前知識が無い場合に、分類「タグ」や関連用語をどのように選ぶかの方法がない(今回は経験者への質問が可能な環境だった)

5. 事例紹介②

・プロジェクト情報共有

一番の成果はメンバーの意識変化

【活用】

- ・業務ルールやマニュアル、技術資料等をWikiに蓄積
c.f.エクセルやワードのファイルサーバ共有では、版数管理や内容確認が煩雑に...

【効果】

- ・情報は共有して活かす意識がメンバー全員に芽生えてきた
- ・検索機能により、目的の資料にたどり着くまでの時間を短縮(厳密に計測していないが、空振りが確実に減った)
- ・タグに紐づく関連事項の一覧表示で情報を探しやすい

6. まとめ

- ・身近なところに使えるToolがあつたりするライセンスや情報セキュリティの制約であきらめがち。しかしセキュリティに配慮され、かつフリーや試用版等で手軽に試せる物もたくさんある。
- ・欲しいものを決めておく(複数可)
問題を解決してくれる機能はどれ?
解決して欲しい問題に関係ない機能はどれ?
- ・導入には「チーム力」を活用しよう
「チームの力」は教育時にも効果絶大。

Wiki、いいですよ

ご清聴ありがとうございました。

近美 克行[†] 沼倉 靖弘[†] 島川 知[†] 田中 一巳[†]
高口 英文[†]

[†]株式会社シーイーシー PROVEQサービス本部

[†]株式会社シーイーシー Webテクノロジーソリューション部



<http://www.cec-ltd.co.jp/service/kensyo/proveq01.html>

担当部署:事業推進本部広報部
フリーダイヤル 0120-057-232
TEL:03-5789-2442