

## 地域 NPO のためのボランティア仲介システムの提案

藤沢勇樹<sup>†</sup> 阿部昭博<sup>†</sup> 南野謙一<sup>†</sup> 渡邊慶和<sup>†</sup> 甲山知苗<sup>‡</sup>

岩手県立大学ソフトウェア情報学部<sup>†</sup> いわて NPO サポートルーム<sup>‡</sup>

### 1. はじめに

近年、NPO(Non profit Organization)は着実に成長しており、市民にとって大きな存在となりつつある。しかし、その一方で NPO セクターでの人材不足が叫ばれるようになってきている[1]。ボランティア募集の手段として口コミが主流であるが、人的ネットワークに頼ることが多く、募集範囲が限定されているという課題がある。

ボランティア募集を支援するシステムの先行研究[2]では、ボランティアコーディネータ(仲介者)にボランティア活動内容等の情報を集中させて仲介することを前提としている。しかし一方で、利用者である NPO とボランティア希望者がそれぞれの自発的な意思、自己責任によって行うことの重要性が指摘されている[3]。

そこで本研究では、利用者がインターネットを活用してそれぞれの自発的な意思、自己責任によって自由に情報の取得及び発信することをサポートしたシステムを提案し、プロトタイピングを通して外部設計仕様を策定する。プロトタイピングは、提案システムに賛同した「いわて NPO サポートルーム」と連携し、岩手県内の NPO とボランティア希望者に対して実施した。

### 2. ボランティア仲介システムの提案

図 1 は提案システム概念図を示している。システムを通して、ボランティア希望者と NPO がお互いの情報をやりとりする。また、NPO を支援する組織(以下、中間支援組織とする)はシステムの管理や情報管理を担当する。

対象ユーザはインターネットを閲覧できる程度の方を想定しており、システム化はボランティア採用ステップ(「ボランティア募集」「面接」「オリエンテーションとトレーニング」「活動中のコミュニケーションとミーティング」「活動意思の確認」)の「ボランティア募集」を対象とする。

提案システムが利用者に提供する主な提供機能は次の

A Proposal of information system for mediating between local NPOs and volunteers

<sup>†</sup>Yuki Fujisawa, Akihiro Abe, Ken-ichi Minamino, Yoshikazu Watanabe

Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

<sup>‡</sup>Chinae Kouzan

Iwate NPO support room

四つである。

- (1) 登録希望者に対する登録審査機能
- (2) NPO とボランティア希望者がお互いに検索する機能
- (3) ボランティア希望者と NPO の契約を支援する機能
- (4) ボランティア希望者と NPO がお互いに評価する機能

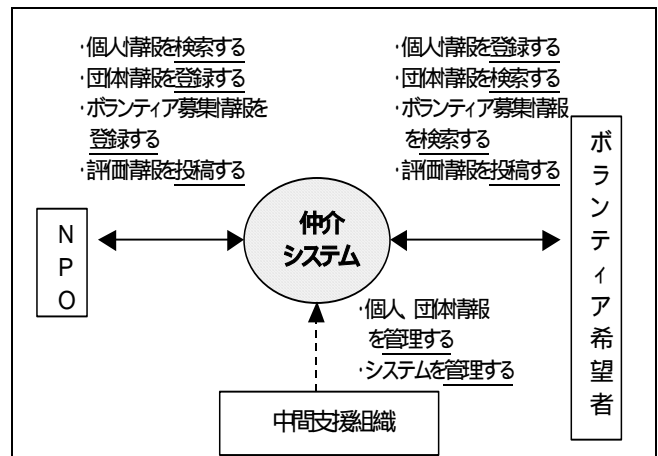


図 1 提案システム概念図

### 3. プロトタイピングの実施

#### 3.1 実施方針

本研究では提案システムの外部設計仕様を確定するために、仕様探査型プロトタイピングを適用した。

プロトタイプ第一版、第二版ではユーザインタフェースとデータ項目に関するアンケートを実施し、問題点や要望を得て修正した。そして、プロトタイプ第三版を最終版として最終アンケートを実施し、その評価結果を基に外部設計仕様について考察した。最終アンケートには、満足度要因の特性を考慮した定量的な顧客満足度の計測モデルと一対比較をベースとした手法を用いた[4]。

#### 3.2 最終アンケート結果

岩手県内のボランティア希望者 7 名、中間支援 2 団体、NPO 4 団体を対象とし、提案システムの外部設計仕様に対する満足度要因として「有効性」「機能性」「操作性」「明瞭性」の 4 個を採用した。

- 有効性：ボランティア活動を探す上で役に立つこと。うまく利用できること
- 機能性：機能的に優れていること。色々な機能が豊富にあること。
- 操作性：入力や検索の操作が使い易いこと。ホーム

ページの表示時間が短いこと。

- 明瞭性：画面やレポートが見やすく分かり易いこと。

#### I)満足度要因の重要度(表1)

満足度要因の重要度とは、それぞれの顧客が満足度要因の中で何を重要としているのかを示している。

NPO 層、ボランティア希望者層、中間支援層のすべての層で、「機能性」が低く、その他の要因が高い。したがって、ボランティア仲介に必要な最低限の機能があり、ユーザビリティ及びユーザインタフェースデザインが優れていて使いやすいシステムを期待していると解釈できる。

表1 満足度要因の重要度の比較

	有効性	機能性	操作性	明瞭性
ボラ希望者層	0.28	0.10	0.40	0.22
NPO 層	0.33	0.07	0.34	0.26
中間支援層	0.26	0.15	0.26	0.33

#### II)要因別顧客満足度の計測(図2)

顧客満足度とは、システム使用前の顧客の期待(期待値)と使用後の顧客から見た価値(評価値)の比較結果のことである。数値は最低 20%から最高 180%で、100%は顧客の期待通りの価値であることを示している。

要因別顧客満足度を見ると「有効性」「機能性」の満足度は全層で高い。したがって、システムの有効性が確認でき、また機能についての外部設計仕様が確定したと言える。

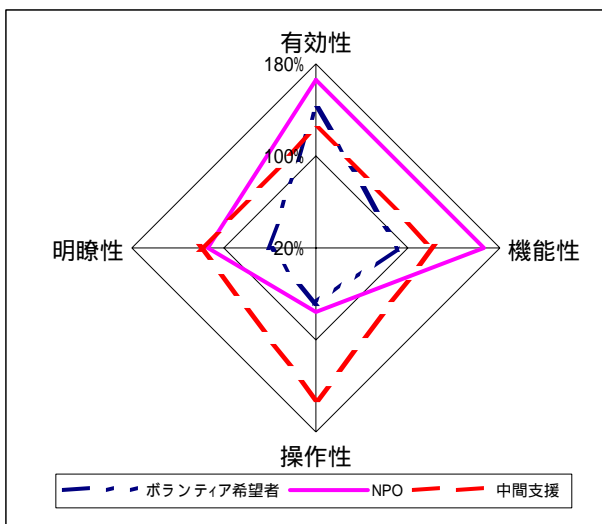


図2 要因別顧客満足度の計測

ボランティア希望者層で「明瞭性」「操作性」の満足度が低い。したがって、ボランティア希望者側のユーザインタフェースデザイン及びユーザビリティについて外部設計仕様の改善が必要である。

NPO 層で「操作性」の満足度が低い。したがって、NPO 側ユーザビリティについて外部設計仕様の改善が必要である。

#### III)総合的顧客満足度

総合的顧客満足度とは、I)満足度要因の重要度と II)要因別顧客満足度を総合した値である。ボランティア希望者層では 88.4%と若干低い値を示したが NPO 層では 121.1%、中間支援層では 129.6%と高い値を示した。

#### 4. 考察

我々は、最終アンケートで「総合的顧客満足度」の値が NPO・中間支援組織で高い数値を示していることから、プロトタイピングを通して提案システムの外部仕様が概ね確定したと考える。しかしながら、ユーザビリティ及びユーザインタフェースデザインに多少不満がでたので、その部分の改善が必要である。次に、提案システムの運用主体に位置付けられる中間支援組織に聞き取り調査を実施したところ、将来、本研究で示した外部設計仕様を元にした実運用システムを開発・導入したいとの積極的な評価を得た。

なお、実運用システムを開発するにあたって今後は、「セキュリティ対策」「プログラムの信頼性向上」「運用保守予算の確保」「システム導入に対応した組織体制構築」「ユーザインタフェースデザインの改善」「ユーザビリティの向上」に取り組む必要がある。

我々は、本研究で提案したシステムのようなインターネットで提供されるサービスを NPO が上手く活用することが重要であると考え。NPO 情報化の現状として資金や人材の不足を良く耳にする。地域 NPO の情報化を進めるためには多くの投資が必要となる大掛かりな情報化をするのではなく、少ない投資で導入することができ、活用法のアイデア次第で大きな効果を得ることができる Web と電子メールの活用からはじめるのが良いと考える。

#### 5. おわりに

本研究では、ボランティア仲介システムの提案を行い、プロトタイピングを通して外部設計仕様の策定及び評価を行った。

今後、本研究で明らかになった仕様を踏まえ、中間支援組織が実運用に向けて取り組む必要がある。

#### 参考文献

- [1] 山内直人: NPO データブック, 有斐閣(2001).
- [2] 鈴木博也, 佐々木淳, 三石大, 船生豊: 問いかけ型ボランティアコーディネート支援システムの提案, 第 63 回情処全大講演論文集(4), pp.303-304(2001).
- [3] 岡本民夫, 高橋紘士, 森本芳樹, 生田正幸: 福祉情報化入門, 有斐閣(1997).
- [4] 力利則, 藤野喜一: 情報システムの顧客満足度計測モデルと計測手法についての研究, 情報処理学会論文誌, Vol.38, No.4, pp.891-903 (1997).