

市民グループのWeb利用を促進するオンラインコミュニティスペースの設計と検証

Design and Verification of Online Community Space for Citizen Groups

松本早野香[†] 横井茂樹[†]
Sayaka MATSUMOTO[†] Shigeki Yokoi[‡]

[†]名古屋大学 情報科学研究科

[‡] Graduate School of Information Science, Nagoya Univ.

要旨

既存の Web サービスには個人向けや大規模組織向けのものが多く、また、NPO 等市民グループを対象として Web の利用を促進する試みも少ない。そこで本研究では、市民グループを対象として、彼らが Web 上で容易に情報共有・情報発信することのできるコミュニティサイト「e-市民ひろば」を提案し、地域コミュニティ 14 団体による三ヶ月程度の利用実験から、その有効性を検証する。実験に参加した地域コミュニティには Web サービスの利用経験者が少なく、PC スキルも比較的lowかったにもかかわらず、ほぼすべての団体が利用できたこと、半数以上の団体が定期的に記事をアップしており、利用状況や実験後の利用意向などから、その有効性を明らかにした。

1. はじめに

1.1. NPO 等の市民グループによる Web の利用

インターネット上でのコミュニケーションが容易になるにつれ、オンラインコミュニティがはたす役割が注目されている。オンラインコミュニティを作るには、双方向性を持つツールやシステムを利用する必要がある。本研究では、これらのツールを総称して Web システムと呼ぶ。

インターネットの利用に必要なコストは低いため、経済規模が比較的小さい NPO 等の市民による自主的なグループ（以下市民グループ）でも活用が期待されており、複数の報告 [1,2 など] によってその有効性が示唆されている。しかし、NPO 法人サイトの 90%が Web システムを利用しておらず[3]、市民グループ全般への Web システムの普及は立ち後れているといえる。そこで、筆者らは過去、PC 教育関連団体をサンプルに、市民グループによる Web システム活用の阻害要因を調査した。その結果、Web を手軽に使いたいと考えており、Web ツールに詳しくなりたいという意志はないが、この種のユーザがグループとして利用するために適した場がないために利用が阻害されていると推測された [4]。

1.2. 市民に対して PC 教育をおこなうグループを対象としたオンラインコミュニティ

そこで筆者らは、PC スキルが高い PC 教育団体をターゲットとし、彼らが簡易に情報共有をおこなうことができるサイトを試作した[4]。ブログ・掲示板・スケジューラ・ファイルシェアの四つの機能を選定し、グループごとにこの機能を備えた Web スペースを提供するというものであった。利用実験の結果、これを再構築すれば市民グループ全般を対象とすることが可能であることが示唆された。

1.3. 本研究の目的

そこで本研究では、市民グループがグループごとに利用できるオンラインコミュニティスペースを構築し、実際の市民グループによる継続的な利用によってその有効性を検証することを目的とする。

なお、PC・インターネット関連のスキルや経験が比較的lowい層でも同様に可能かどうかを検証するため、PC とは無関係な活動をおこなっている地域コミュニティによって検証するものとする。

2. 市民グループのためのオンラインコミュニティスペース『e-市民ひろば』の設計

2.1. 市民グループが必要とするオンラインコミュニティスペースの条件とサイト設計

関連研究および筆者らの過去の研究から得られた設計条件と、条件に応じた対策を以下に記述する。

1. 可能な限りシンプルな操作を実現した Web システムであること...CMS を探した結果、非公開部分は Netcommons, 公開部分には Xoops を用いた。
2. フリーのサーバ環境で動作するフリーの Web システムであること...オープンソース環境にオープンソースの CMS 用いてサイトを構築した。
3. ブログ・掲示板・スケジューラ・ファイルシェアを基本機能とすること...利用登録をすると、基本機能を搭載したスペースが管理人によって提供されるという形式を採用した。
4. 不要機能の停止と、公開・非公開の選択が可能であること...登録段階で利用する機能と公開・非公開を選択させるものとした。
5. リーダとフォロアに適切な権限が付与されていること...ユーザ権限を管理する権限は管理人のみが持ち、利用者は各グループのスペースでのみ活動できるものとした。リーダー以外のメンバーには非公開スペースへの書き込みと自らの発言に対する編集権限のみを与えるものとした。

利用方法を学べるリソースが提供されていること...オンラインマニュアルを整備した。また、Web システムを活用するスキルを身につけるための教育コースを作成した。詳細は別途発表した[4]。

以上の手順で構築したオンラインコミュニティスペース『e-市民ひろば』の概略を以下に示す。

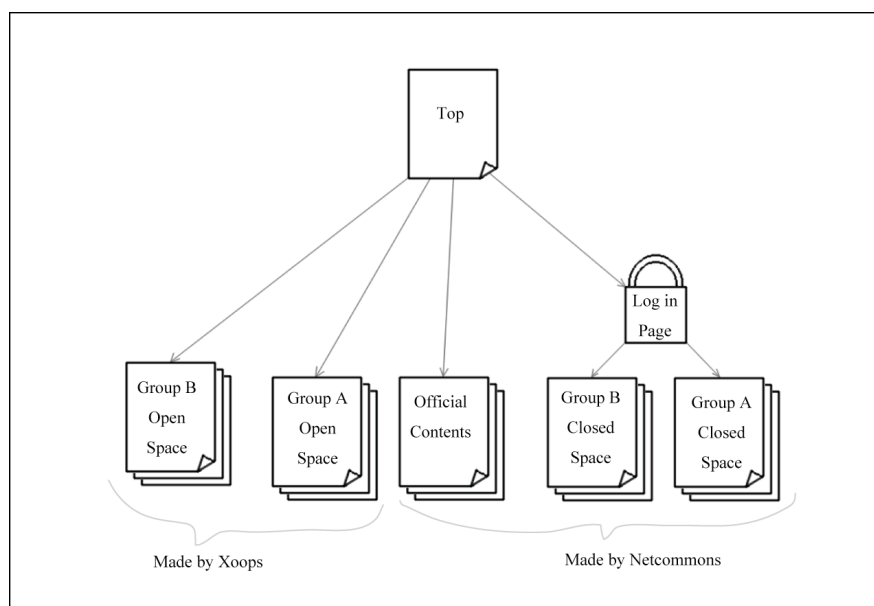


図1 『e-市民ひろば』概略

3. 市民グループによるオンラインコミュニティスペース利用実験

3.1. 実験の目的と方法

オンラインコミュニティスペースが実際の市民グループの活動にとって有効であるか、また、PC スキルの比較的低いユーザであっても利用可能かを検証することを目的として実験をおこなった。

愛知県名古屋市内の3つの市民団体による予備実験の後、愛知県春日井市の地域コミュニティ14グループを対象として実験をおこなった。以下、この人々を「参加者」とする。参加者の意向により、スペースは公開、機能はブログのみを利用することが決められた。参加者のうち5名はシステムの利用経験

がまったくなかった。そのため、30分ほど実習の時間をもうけ、マニュアルを配布した。三ヶ月半後に記事数と記事の内容をまとめた後、参加者各自に対して順次聞き取り調査をおこなった。質問の概要は以下の通りである。

- ・インタビュー自身と地区についての質問
- ・オンラインコミュニティスペースの操作に関する質問
- ・ブログへの評価と動機に関する質問
- ・ブログを契機としたコミュニケーションに関する質問

3.2. 実験の結果

ブログの記事数、各参加者の本実験以前の Web システム利用経験、年齢と性別を以下に示す。

表1 ブログ記事数と参加者の特徴

	記事数	以前の Web システム利用経験	年齢と性別	備考
A 地区	13	あり	60 代男性	
B 地区	0	不明	60 代男性	参加を辞退
C 地区	1	不明	60 代男性	調査を拒否
D 地区	6	あり	60 代男性	
E 地区	1	なし	50 代男性	
F 地区	6	あり	70 代男性	
G 地区	2	なし	50 代女性	
H 地区	0	あり	60 代男性	
I 地区	1	あり	60 代男性	
J 地区	2	なし	70 代男性	
K 地区	3	なし	80 代男性	
L 地区	9	なし	60 代男性	
M 地区	10	あり	50 代男性	
N 地区	2	なし	60 代男性	

ブログの例を以下に示す。



図2 作成されたブログの例

・質問項目への直接の回答

ブログを使うことについては、「ブログがあるのは良いことである。積極的に使っていきたい」という主旨の発言をした参加者が4名、「まだよくわからないが、今後も勉強していきたい」とした参加者が3名、「イベントごとに記事を書くくらいならかまわない」とした参加者が3名、「最初は批判的だったが、話を聞いて書く気になった」とした参加者が1名、「義理で参加しただけで、本当はやりたくない」とした参加者が1名であった。操作についての回答は以下の通りである。基本の記事投稿について、8名が「問題なし」「手軽」と回答し、4名が「可能」と答えた。写真投稿について、8名が「煩わしい」「難しい」と答えた。利用初期に最も多くの人がスムーズに操作できなかった箇所はログインであった。表示やメニューについては、全員が「わかりやすい」または「問題ない」と答えた。ブログを契機としたコミュニケーションが発生している旨の発言をしたのは4名であった。

・質問項目以外に関する発言

5名が「ブログに投稿される写真に写りたくない人がいると思われるため気を遣う」と発言した。また、3名が「特定の人ばかり目立つのも良くないので写真選びには気を遣う」と発言した。5名が「他地区のブログを強く意識している」旨の発言をした。4名が、「地区のミニコミなどを作っている人がおり、その人は地区情報を発信するのが好きなので、本来はその人が担当したほうがよい」旨の発言をした。6名が「喧嘩の種になるので、コメントは今後もアドバイザーや市役所のみが良い」と発言した。

4. 考察

初めて Web システムに触った人が6名含まれ、かつ比較的高齢であるにもかかわらず、すべての参加者が記事をアップすることができた。このことから、PCの基本操作が身につけていけば、少しの学習でオンラインコミュニティスペースを使うことができ、地域の情報発信を担える可能性が示唆された。

記事の内容が地域のイベント関連に事実上限定されており、Webシステムを利用した経験がなかった人が6名含まれることを考慮すると、記事数2-13は少ない値ではないと考えられる。参加者の主観でも、高い割合で地区コミュニティにおけるオンラインコミュニティスペースの意義が感じられている。

操作性の面で多くのユーザが問題を感じたのは写真投稿についてであり、これは Xoops image manager の操作の煩雑さによるものである。現在は権限管理と画像管理の双方に秀でた CMS が存在しないため、やむを得ず利用した。それ以外の操作性は評判が良く、オンラインコミュニティスペースの設計には大きな問題はなかったと考えられる。また、地域コミュニティの担い手は近隣地域の人の目を非常に気にすることから、オフィシャルな情報発信に限って利用を促進することが効果的ではないかと思われる。

5. おわりに

本研究では、市民グループに対して Web 上での活動の場を提供することを目的とし、CMS を用いてオンラインコミュニティスペースを構築した。地域コミュニティ14団体による利用実験をおこない、オンラインコミュニティスペースが市民グループにとって有効であること、PCスキルの比較的低い利用者にとっても利用可能であることを示すとともに、地域における Web の活用について考察した。

参考文献

- [1] 辻利則, NPO 活動におけるインターネットの役割-宮崎の福祉のまちづくり-, 宮崎公立大学公開講座『ボランティア・NGO・NPO-支え合いの姿と心-』, pp.159-178, 2003.
- [2] 河井孝仁, e コミュニティによるソーシャル・キャピタルの構築, 情報文化学会誌, vol.13, No.1, pp.42-47, Aug.2006.
- [3] 松本早野香, 横井茂樹: "市民活動団体によるオンラインコミュニティ形成のための Web システム教育コース", 情報システム学会論文誌「情報システム学会誌」, (2008) (査読中).
- [4] 松本早野香, 横井茂樹: "市民に対して ICT 教育をおこなう団体を支援するためのコミュニティサイトの試作", 日本社会情報学会論文誌「社会情報学研究」, Vol.12, No.2, pp.25-32 (2008).