

沖縄県内の博物館における来館者研究

柏木 祐・喜久川 智子

(沖縄県立博物館)

Audience Research in Museums in Okinawa

Yu Kashiwagi and Tomoko Kikugawa

(Okinawa Prefectural Museum)

1. はじめに

沖縄県立博物館では、1997年8月から来館者を対象としたアンケート調査を実施している(註1)。それに先駆け1997年7月からは文化講座の受講者を対象にアンケート調査を行っている(註2)。一般来館者の声を聞くために始めたアンケート調査であったが、その要望は様々で、それらに応えるには現実的に無理なものも多く、またすぐに展示や活動に反映させられないという事情もあり、その結果を十分に生かされないのが現状である。

そんな折り、当博物館で、特別展「日系移民1世紀展—From Bento to Mixed Plate」(会期：平成12年11月10日～12月10日)が開催された。この特別展の第1部では、全米日系人博物館の巡回展「From Bento to Mixed Plate」が開催され、全米日系人博物館の教育部主任学芸員である三木美裕氏を中心に「来館者調査」が行われた。当博物館で通常行なっている来館者に直接記入してもらう方式ではなく、インタビュー形式のアンケートを行っていた。

同じ「来館者調査」であっても、その方法は様々であり、また同じ方法でも、知りたいこと、必要としている情報が違えば、当然、質問事項は異なってくるはずである。当博物館のアンケートも、質問事項の再考が必要と思われる時期にきている。そこで、県内のいくつかの博物館、博物館相当施設にご協力頂き、それぞれの館の「来館者調査」についての調査を行った。それぞれの館の「来館者調査」と、沖縄県立博物館の「来館者調査」との比較をしてみたい。その上で、現在館内に設置してある来館者アンケート用紙を中心に、沖縄県立博物館における来館者調査の見直しについて検討することとする。

II、県内の博物館・博物館相当施設における来館者調査

1. 来館者調査の実施状況とその方法

沖縄県内の他の博物館・博物館相当施設は、どのような方法で、来館者の声を聞いているのだろうか。また、どのようなことを知ろうとしているのであろうか。25館を対象に、来館者調査の実施状況を調査した。

結果は以下の通りである。「来館者調査」の方法は、沖縄県立博物館と同様に、「アンケート調査」が主で、実施している館は12館、実施していない館は14館であった。アンケート調査を実施していない館のうち3館は、調査の必要性を感じているとの回答があった。

アンケート調査を実施していると回答した12館のうち、6館が特別展・企画展の開催時のみにアンケート調査を行っているが、内4館が常設展でもアンケート調査を行う必要性があると感じている。

また、アンケート調査を実施する予定のない館では「アンケート調査はしていないが、ノートを書いて感想を書いている」「職員が来館者と対話することにより、直接要望などの情報を得ている」「こちらの意思を展示として見て欲しいのでアンケート調査は行っていない」等の回答があった。これらの意見、特に対話形式での調査を行っているという意見は比較的小規模の施設より出されており、利用者の生の声を得るといふ、より精度の高い方法で来館者調査を行っているともいえる。しかし職員数と来館者数との兼ね合いを考えると、どこの館でも対話形式での来館者調査を実施するのは困難である。来館者調査はそれぞれの館の形態に見合った方法で行われていると言えるであろう。

以上のことから、過半数の館でアンケート調査を実施、あるいは必要性を感じていることが伺われる。アンケート調査を実施していない館においても、来館者との対話やノートに感想を記入してもらうことにより、来館者の意識や要望を調査している。沖縄県内の各博物館においても、来館者調査を重要視する傾向にあるといえるであろう。

2. アンケート用紙の設問内容

次に、常時アンケート用紙を設置している館と、特別展・企画展の時のみにアンケートを行っている12館のなかで、アンケート用紙が入手可能であった7館10枚のアンケート用紙をもとに設問内容を検討する。

どの館も、来館者がどこから来て、どのような年齢層が多いのかということが一番知りたい情報となりうると思うが、やはり、すべての館で聞いている。これらの情報は、展示活動に直接関わってくる情報になってくる。

満足度や興味を持った展示など展示内容について細かく聞いている館は意外に少なく、展示、施設、サービスなどについて総合的に、感想を聞いている場合が多い。沖縄県立博

博物館では、総合博物館ということもあり、どの分野が興味を引いたかということを知っているが、他館では、展示分野が限られていることもあって、聞く必要がないのであろう。

リピーターがどれくらいいるのかを知るために、来館の回数を尋ねることになる。6館で聞いている。

何でその博物館について知ったかというのも、今後の広報活動につながるであろう。これも、6館で聞いている。

館によっては、接客サービスを重点に聞いているところもある

Ⅲ、他館のアンケート用紙と沖縄県立博物館との比較

他館のアンケート用紙については、前項で述べたとおりであるが、ここで沖縄県立博物館のアンケート用紙との比較を行ってみたい。

現在沖縄県立博物館で使用しているアンケート用紙は次頁のとおりである。

設問項目は *在住 *性別 *年代 *来館の目的 *利用回数 *展示について(内容・興味を持った展示について) *見学以外の博物館利用経験 *職員の対応について *感想 である。これらより、来館者の情報や、リピーター についてのデータを得ることが目的である。平成12年度(4月~12月)は、以下の通りの集計結果が得られた(表2)。

沖縄県立博物館においては、地元、県内の来館者よりも、県外の観光客を中心とした県外からの来館者が圧倒的に多い。従って、アンケートの回答も、「県外」在住の来館者が多数を占めている。それは、約7割が「初めて」の来館という結果になって表れている。

年代別に見てみると、実際の来館者は約60%が一般の方だが、アンケートの回答者は小学生、中学生、高校生、専門学校生・大学生といった学生が約63%を占める。これらの若い世代は、社会見学や修学旅行等、集団で来館することが多く、何人かで一緒に気軽に記入していることが多い事からの結果であろう。

展示内容について「満足した」「やや満足した」と回答したのは、約71%となった。

興味を持った展示は、歴史、自然、民俗、美術工芸、考古の順となっており、特に歴史と自然は、全世代から平均的に支持が得られた。

職員の対応は、約半数の方に「良い」と答えて頂いたが、「ふつう」が多いのは気になるところである。しかし、アンケート開始時の結果よりは大幅に「良い」の割合が増えており、我々にとって嬉しい結果となった。

記入してもらった欄は、「展示について気付いた点」「興味を持った資料」「職員の対応」「博物館に対する感想・要望」と4つ設けた。要望を中心に整理すると、だいたい、以下

年 月 日 ()
 入館したのは (午前・午後)

沖縄県立博物館来観者アンケート

今後の博物館活動の参考にしていきたいと思いますので、みなさんの“声”を聴かせて下さい。

※当てはまる事柄の番号に○をつけて下さい

在 住	性 別	年 代	来館の目的
1. 県外	1. 男性	1. 小学生以下 2. 中学生 3. 高校生	1. 見学 ア. 団体旅行 イ. 修学旅行
2. 県内	2. 女性	4. 専・大学生 5. 20代 6. 30代	ウ. 個人 エ. 遠足・社会見学
3. 国外		7. 40代 8. 50代 9. 60代以上	2. 博物館行事への参加 ()

I. 沖縄県立博物館のご利用回数は？

1. 初めて 2. 1年に1回 3. その他 ()

II. 展示について

ーア. 内容はどうでしたか？

1. 満足した 2. やや満足 3. 普通 4. つまらなかった

気付いた点があればご記入ください

ーイ. 興味を持たれた展示は何ですか？ (複数回答でも可)

1. 考古 2. 歴史 3. 自然 4. 美術工芸 5. 民俗 6. その他 ()

展示されている資料で特に興味を持たれたものがあれば、あげてください

III. 見学以外に沖縄県立博物館を利用したことがありますか？ (複数回答でも可)

1. 電話での問い合わせ 2. 移動博物館 3. 文化講座 4. 博物館シアター
 5. 子ども体験教室 6. 夏休み「歩く・見る・作る」教室 7. ボランティア養成講座
 8. 博物館友の会 9. なし

IV. 職員の対応は？

1. 良い 2. 普通 3. 悪い

気付いた点があればお書きください

V. 博物館に対するご感想・ご要望

●差し支えなければ、お名前、ご住所をご記入下さい。

お名前 _____ 住所 _____

ご協力ありがとうございました

表1 アンケート集計結果 期間:平成12(2000)年4月~12月

在住(%)

県外	県内	国外	無記入
51	32	1	16

性別(%)

男性	女性	無記入
35	50	15

年齢層(%)

小学生以下	中学生	高校生	専・大生	20代
27	15	13	8	6
30代	40代	50代	60代以上	無記入
8	7	4	3	9

I. 利用回数(%)

初めて	年に1回	その他	無記入
73	9	15	3

II. 展示について

ア. 内容はどうでしたか(%)

満足した	やや満足	普通	つまらない	無記入
47	24	19	7	3

イ. 興味を持った展示(複数回答%)

考古	歴史	自然	美術工芸	民俗	その他	無記入
9	27	26	13	20	2	3

III. 見学以外に沖縄県立博物館を利用した事がありますか?(複数回答・この表のみ実数)

電話での問い合わせ	移動博物館	文化講座	シアター	体験教室	
4	5	6	13	10	
夏休み「歩く見る作る」	ボランティア養成講座	博物館友の会	なし	無記入	
8	3	7	342	59	

IV. 職員の対応(%)

良い	普通	悪い	無記入
48	42	5	5

のように分類できる。

①博物館の施設について

- ・老朽化が目立つので建て直して欲しい。
- ・空調が悪い
- ・トイレが古くて臭い

②展示について

- ・キャプションの文字を大きくして欲しい
- ・説明文の用語説明が欲しい
- ・読み仮名をつけて欲しい
- ・英文キャプションをつけて欲しい
- ・映像や音楽を使って欲しい
- ・触れる展示品を増やして欲しい
- ・展示品の数が少ない
- ・万国津梁の鐘は、ロビーに置いて欲しい

③職員の対応

- ・親切に笑顔で対応してくれた
- ・話しかけてくるのがうるさい
- ・寝ている人がいた

④その他

- ・入館料が安い

これらの意見に直ぐに対応するには、建物の老朽化等、施設に関しては困難なものも多くあるが、キャプションの文字を大きくする、読み仮名をつける等は、少しずつでも改善していけるものもある。それらについて、早速、着手していきたい。また、沖縄県立博物館友の会についての意見や要望もあり、来館者から、サービスの提供を期待されていることがわかる。

IV、今後の「アンケート」の検討

アンケートは、来館者に手軽に書いてもらうためにどうしても、選択肢の中から最も近い回答を選んでもらう方法になってしまう。それだと、なぜ、その答えになったかということが、分かりづらく、どう対応、または改善すべきかが分かりにくいこともありうる。

そのため、「感想・要望」を書く欄を設けてあるが、細かな意見が聞きたいと欲張りすぎて「展示について」、「職員対応について」「博物館にたいして」と記入してもらう欄が

多すぎたため、書いて欲しい欄とは違った欄に意見が書いてあったり、全てが無記入であったり、同じ事が全ての欄に記入されていたりと、こちらの意図がまるで違ったものになってしまった感もある。「意見」を記入してもらう箇所は、まとめて最後に一カ所で良いと判断した。

以上まとめた結果、次年度からはアンケート用紙の一新を図る（次頁参照）。項目を減らしたり、新しい項目を追加したことにより、博物館活動についての感想や要望についてのより詳しいデータが得られることを期待する。体裁についても見やすく、親しみやすい印象を与えるため、フォントの変更や飾り枠の使用などの点を工夫した。また、アンケート用紙の設置場所についても増設することを検討する。

V、まとめ

前章でも触れたが、感想等の記入者に文章で回答してもらう設問の取り扱いについても検討が必要である。来館者の生の声として貴重なデータであるにも関わらず、種々の回答が出てくるため、データ化が困難である。また、来館者としても記入に手間がかかるため無記入のものも多くある。この点をクリアして見やすい・書きやすいアンケート用紙を目指していかなければならない。

沖縄県立博物館に限らず、どの博物館においても、何らかの「来館者調査」は、行われているわけで、その館の状況や、どんな情報を必要としているのかでその方法は異なってくる。今回、再考された当博物館のアンケート用紙も、時間がたてば必要ではない項目が出てくる可能性がある。また、他の調査方法が良いとされることも考えられる。

「来館者調査」を行い、その結果を博物館の展示や教育普及といった諸活動に反映させようとしたとき、どのような方法の調査が有効か、どのような情報を得たいのかを十分に考慮されるべきである。

また、これからはホームページ上でのアンケート調査も可能となってくるであろう。その場合、沖縄県立博物館に来館したことのない回答者も十分に想定されるわけで、館内に設置してあるアンケート用紙の設問とは別の内容にする必要があり、今後の検討課題であろう。ホームページは来館に直接繋がる広報手段という側面だけでなく、沖縄からの情報の発信という面からもホームページの充実を図らなければならない。

沖縄県立博物館来館者アンケート

★どちらからお越しになりましたか？

那覇市内 県内（ ）市町村 県外（ ）都道府県

★おいくつですか？

幼稚園 小学生 中学生 高校生 大学生
一般（10代 20代 30代 40代 50代 60代以上）

★ご来館の目的は？

遠足・修学旅行・観光旅行・その他（ ）

★この博物館をどこで知りましたか？

新聞・雑誌・テレビ・旅行ガイドブック・学校の紹介・当博物館ホームページ
インターネット・その他（ ）

★どの分野の展示に興味を持ちましたか？

歴史・考古・自然・美術工芸・民俗

*特に興味を持った展示内容があればお書きください。

（ ）

★館に対するご意見・ご要望があればお書きください。

（ ）

御協力ありがとうございました。

註1) 仲間留美・喜久川智子「より良い博物館活動をめざして～アンケート調査より～」
『沖縄県立博物館研究紀要』第24号 沖縄県立博物館 1998

註2) 宮平真由美・喜久川智子「博物館文化講座考」『沖縄県立博物館研究紀要』第25号
沖縄県立博物館 1999

参考文献

・三木美裕「博物館・美術館の来館者研究—アメリカの事例から—」『国立民族学博物館
研究報告』24巻3号 国立民族学博物館 1998年

ご協力頂いた博物館・施設 (順不同)

本部町立博物館

今帰仁村立歴史文化センター

名護博物館

宜野座村立博物館

石川市立歴史民俗資料館

読谷村立歴史民俗資料館

読谷村立美術館

沖縄市立郷土博物館

諸見民芸館

佐喜眞美術館

宜野湾市立博物館

琉球大学資料館 風樹館

浦添市美術館

首里城公園

那覇市立壺屋焼物博物館

沖縄逡信博物館

南風原町立南風原文化センター

沖縄県立埋蔵文化財センター

旧海軍司令軍壕

沖縄平和祈念堂

沖縄県立平和祈念資料館

ひめゆり平和祈念資料館

平良市総合博物館

石垣市立八重山博物館

(財) 国営沖縄海洋博覧会記念公園管理財団