

## 来館者研究の系譜とその課題 日本における博物館 コミュニケーションの展開のための一考察

著者	村田 麻里子
雑誌名	日本ミュージアム・マネージメント学会研究紀要
巻	7
ページ	95-104
発行年	2003-03-31
その他のタイトル	A Brief History of Visitor Studies and its Issues: Offering an Essential Perspective for Effective Museum Communication in Japan
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10112/6346">http://hdl.handle.net/10112/6346</a>

## 来館者研究の系譜とその課題

—日本における博物館コミュニケーションの展開のための一考察—

## A Brief History of Visitor Studies and its Issues:

Offering an Essential Perspective for Effective Museum Communication in Japan

村田 麻里子\*

Mariko MURATA

This paper will briefly go over the history of American visitor studies and examine the derivative issues. In doing so, it aims to demonstrate why it is necessary for Japanese museums to understand the historical background of the American system when seeking ways of adapting the study effectively within its Japanese counterpart. Visitor studies has developed mainly in the United States, and has greatly influenced the way people assume museum communication should be. In Japan, the study was introduced in the 1950s but was hardly implemented. It was not until recently that the visitor studies became a major concern for Japanese museums and was expected to play an important role in reforming the current situation. However, many issues have yet to be dealt with satisfactorily in the field of visitor studies. The field has not fully achieved its goal of effective communication. Moreover, the museum situation in Japan is totally different from that of the United States, and it is difficult to apply the study as it is. Therefore it is essential to have an in-depth understanding of the reasons behind the way the study has developed.

## 1. 研究の背景と目的

今日、博物館はどこも厳しい財政状況に追い込まれており、予算獲得や資金調達が最重要課題となっている。資本主義経済のグローバル化が進み、従来の国家の枠組みが崩れつつある中で、徐々に行政から切り離されてゆく博物館。そうした状況を打開するには、博物館の社会利用を増やし、自立した館としての存在意義を社会に対して示していく以外に方法はない。

そのためには、来館者が何を求めて博物館を訪れ、そこにどのような意味を見出しているのかという来館者の実態やニーズを把握し、それに応えていく必要がある。博物館が多くの人をひきつけ

る魅力的なソフトになるには、来館者研究<sup>1)</sup>は不可欠の作業といえる。George E. Heinによれば、来館者研究の必要性には、「博物館の教育的役割の強化への要請」と「存在意義の正当化への圧力」の2つの根拠 (source) があるという<sup>2)</sup>。来館者研究がはやくから紹介されながらもなかなか根付かない日本も、これからはこうした作業を余儀なくされる時がきている。

とはいえ、アメリカで生まれた来館者研究が、そのまま日本に適用できるわけではない。ほとんどが私立かNPOのアメリカの博物館と、公立型中心の日本の博物館では組織構造が全く異なるからだ。また、独立行政法人化に直面している近年の日本の博物館では、評価が行政側からの話になり

\*東京大学大学院学際情報学府博士課程・松戸市立博物館研究員

PhD student, Graduate School of Interdisciplinary Information Studies, the University of Tokyo · Researcher, Matsudo Museum

がちである。しかし、行政評価はあくまで数字の多さのみを重視する評価であって、博物館を改善することを目的とする来館者研究や博物館評価とは一線を画すべきものである。

そもそも来館者研究は、博物館と来館者のコミュニケーションが、うまく行われているかということを探るものであって、調査のための調査や、行政に通用する評価が本質ではない。しかし、アメリカで来館者研究が発展した背景には、助成金の獲得やその報告という側面が大きかったことは否定できず、またこうした背景なくして、ここまで発展はしてこなかったであろう。そのアメリカでも、今日ではこうした評価を危惧する声がかかるようになった。

これらのことを踏まえ、我々がまず考えるべきことは、来館者研究とは本質的にどのようなものか、ということである。この本質を知ることなくして、方法論だけが適用されることは日本の博物館にとって不幸なことである。そこで本稿では、アメリカを中心とした来館者研究の歴史を俯瞰したうえで、そこから浮かび上がる問題点や課題について詳細に考察する。また日本で来館者研究がどのように受け入れられてきたか、そしてなぜ今まであまり重視されてこなかったのか、今後どのようにしていくべきかについても考える<sup>3)</sup>。

## 2. 来館者研究の系譜

来館者研究の歴史は大まかに、黎明期の1884～1910年代、基礎研究への模索が続いた1920～1950年代、研究が大きな飛躍を遂げた1960～1980年代、そしてより包括的な視点から来館者の体験を捉え始めた1990年代以降という4つの年代に分けることが出来る。ここでは、その大筋を追う<sup>4)</sup>。なお、紙面の都合上触れることはできないが、ヨーロッパ諸国や、カナダ、オーストラリアなどでも来館者研究は行われている。

### (1) 1884～1910年代：来館者へのまなざし

来館者に関する研究の幕開けを告げる論文が二

本ある。ひとつはイギリスで発表されたHenry H. Higginの「自然史博物館」<sup>5)</sup>、もうひとつはアメリカで発表されたBenjamin I. Gilmanの「博物館疲労」<sup>6)</sup>である。その後主にアメリカにおいて来館者研究が発展したことから、後者をもってその嚆矢とされている。しかし、来館者へ向けられたまなざしの意義の大きさを考えれば、Higginsの論文を無視することはできない。従って、どちらが幕開けかという議論をするよりも（そもそもあまり意味のない議論であろう）、ここではその着眼点の違いが興味深い。

Higginsの論文は、訪れる来館者の傾向や、来館者の言動そのものに注目したものであった。彼は来館者が展示室でどういう態度を取り、どう行動するかというその動線に注目し、行動パターンによって来館者を分類した<sup>7)</sup>。また、聞き取り調査を行い、来館者が展示を見ている最中に考えていることを聞き取った。こうしたデータが、博物館の教育にとって有効な情報になるのではないかと考えたのである。

一方Gilmanは展示を中心に据えて、それが来館者にどう影響を与えるのかに注目しており、むしろ今の展示学につながる視点を提示している。すなわち、来館者が何を考え、その結果どういう行動をとるかといった来館者の中で起きていることにはあまり関心がなく、むしろ来館者が展示を真剣にみることを前提とした上で、見づらい展示を行っていることを指摘している。

これらの論文は、当時はほとんど影響を与えなかったと思われる。しかし、この時期に、政治的・経済的な背景なくして来館者へ向けられたまなざしが存在したことは、特筆すべき点といえる。

### (2) 1920～1950年代：基礎研究への模索：量的研究と質的研究

来館者研究というフィールドがようやく本格的に模索され始めたのは、1930年代に入った頃である。

はじめに来館者の行動に関する長期的かつ大規模な実験を行ったのは、イエール大学の心理学者

Edward S. Robinsonと弟子のArthur W. Meltonである。彼らは来館者の行動 (behavior) を記録し、データから来館者の行動や傾向を定義しようとした。こうした方法を行動主義 (behaviorism) 研究といい、彼ら自身は行動主義者 (behaviorist) と呼ばれる。彼らがこの時期に発表した一連の論文<sup>8)</sup>は、現在でも行われているトラッキングや時間計測による来館者の動線を詳細に記述したものである。この時期Murray、Powell、Goldberg<sup>9)</sup>らによってもこの種の研究が行われており、当時の来館者研究の傾向が伺える。

一方Alma Wittlinは、Meltonらとは全く異なる方法で実験を行った<sup>10)</sup>。Wittlinは、展示は来館者に展示内容を理解させ、彼らの思考を刺激するものでなくてはならないと考えた。そして来館者の反応や来館者が博物館や展示に対して抱いている感想を一言一句詳細に書きとめることで、それがどの程度達成されているのかを評価できると考えたのである。ここに、現在の来館者研究でもっとも頻繁に使われるアンケートやインタビュー調査の雛形がみられる。また、展示において標本の文脈と来館者の特性の両方から考える必要があることをこのとき既にWittlinが指摘している点は興味深い。

このように、1920年～1950年の間に来館者研究に関する量的研究と質的研究の両方が行われるが、この当時の来館者研究の数は多くはない<sup>11)</sup>。この流れは、やがて60年代以降の来館者研究に引き継がれてゆく。

### (3) 1960～1980年代：来館者研究の発展と確立

来館者研究が活発になるのは1960年代に入ってからで、これはプログラムエバリュエーションの出現と大きく関係している。来館者研究を推し進め、評価という概念を根付かせるきっかけとなったのは、Lyndon B. Johnson大統領が貧困対策の一貫として1965年に打ち上げたElementary and Secondary Education Act (初等中等教育法：以下ESEAと略す)である。

ESEAは、貧富の差による教育格差をなくし、教

育水準を高めることを目的として出された。逼迫した公立の学校を援助し、図書室や教室に必要な教材を揃えるとともに、学校教育を補うものとしてコミュニティーセンターの充実を図ることなどを掲げている。その特徴は、従来のような教育全般への援助ではなく、特定のプログラムや要請に対してなされる制度であったという点にある。すなわち学校、図書館、博物館などの教育機関の改革やプログラムの充実を奨励し、個々のプログラムに対して助成金を出すことを打ち出したのである。その際、財政援助の条件として各団体は予算の5～10%を自らの評価のために確保することが義務づけられた。連邦政府の独立機関である全米科学基金 (NSF)<sup>12)</sup>を通して申請を行い、助成金を受け取るかわりに自らのプログラムを評価し、その結果を示すのである。これにより、博物館も含めたあらゆる教育プログラムが、社会的な観点から評価されることになり、博物館も自らを評価するという概念を持つようになった。また、研究者が評価法に関する方法論や組織をつくりはじめたのも、この頃からである。

こうした社会的要請から評価法が成長するにつれ、初期の来館者研究とは異なる新たな方法論が模索され、ふたつの対照的なメソッドが主流となっていった。一つは教育評価を援用した4つの展示評価法、もう一つは自然主義的評価法といわれる方法である。

まず、4つの展示評価法についてみてみる。1973年、Harris Shettelは「展示：芸術か教育媒体か？」<sup>13)</sup>という論文の中で、今までの方法論がいまいで、統一性と客観性に欠けると指摘し、教育評価にみられるような実験型の測定と評価法が必要だと主張する。展示には目的 (objective) が必要で、それが達成できているかを測定するには、行動の変化をみるのが一番適切な方法だと考えたのである。

このShettelの示唆をさらに明確化し、教育評価を体系的に展示に取り込んだのは、Chandler Screvenである<sup>14)</sup>。ある目標を定め、それがどの程度達成されたかを測定する (Goal-Referenced) 評

価法を取り入れる事によって、展示は最終的に目標が達成できるまで調整されると考えたのである。折しも教育評価では、Michael Scrivenが学習の終了時に行う Summative Evaluation（総括的評価）と授業やカリキュラムの改善をはかるための Formative Evaluation（形成的評価）の線引きを行い、Scrivenは、この2種類の評価法を展示に援用して評価方法の枠組みを提示したのである。

すなわち、Formativeは展示開発段階に行われ、モックアップを用いて利用者のフィードバックを得ながら展示開発を行うもので、Summativeは展示の設置後に行われ、展示効果を来館者の行動と感想を指標として観察法、質問紙法、面接法などによって調査するものと位置付けた。さらに、1986年に入って Scrivenは行動科学や認知科学の分野からの影響で体系化された Front-end Evaluation（企画段階評価）を新たに加えた。Front-endは展示企画の最初期に行う評価で、利用者の関心や理解の度合いを調べ、展示の切り口やレベル、範囲などを決定するのに行われる。最後に、Remedial Evaluation（修正的評価）が加わる。Remedialは Summativeと同じく展示の設置後に行う評価だが、現状の展示を修正することを明確な目的として行われる。

このようにして、Front-end、Formative、Summative、Remedialという4つの展示評価が体系化され、この区分は今でも使用されている。

一方で、これと同時期に全く異なるアプローチが現れる。Robert L. WolfとBarbara L. Timizによる Naturalistic Evaluation（自然主義的評価法）で、これは人類学的・社会学的な質的研究の影響を受けた方法論である<sup>15)</sup>。従来の評価法が、得られたデータ結果によって「よい」のか「悪い」のかを判断し、それを参照するのというものであったのに対し、自然主義的評価法は、結果をプロセスを通じて体感することでスタッフの今後の活動に役立たせることができると彼らは主張する。また、個別の展示のほかにも、プログラムや館全体の来館者の体験を評価するのにも使用でき、従来の目標設定や、目標が達成されたかを調べるとい

うプロセスの狭さに異議を唱えた方法といえる。

以上みてきた二つのアプローチは、1930年代の Meltonらによる量的な研究と Wittlinによる質的な研究という二つの流れをプログラムエバリュエーションによって再編成しつつ受け継いでおり、こうした流れはその後の評価法にも脈々と引き継がれていく。

#### (4) 1990年代～現在：アプローチの多様化

来館者研究が一つの大きな変化の兆しをみせはじめるのは、90年代に入ってからである。ここに来て、従来のような実験や科学的手法に傾倒した調査方法に対する疑問が投げかけられ、来館者の研究にはもっと多様な視点が必要だということが、断片的ではあるが指摘されはじめた。こうした流れに影響を与えたのが John Falkと Lynn Dierkingによる『博物館体験』<sup>16)</sup>であり、ここでは文字通り博物館を個人のひとつの体験として捉え、個人が博物館を訪れようと考え始めてから、実際に訪れ、記憶にとどまるまでを一つの総体として捉える視点を提供した。博物館を公共的なふれあいの場として捉えなおしたFalkらの作業は、関係者に大きな影響を与え、90年代には人類学、社会学、心理学、教育学、メディア学など様々な研究領域を取り込む姿勢がみられるようになる。これらはまだ断片的で、具体的な方法論にまでは言及が為されていないが、重要な変化のきざしといえる。

### 3. 来館者研究の問題点と課題

以上みてきたように、HigginsとGilmanの後、RobinsonとMeltonが確立した量的調査、Wittlinによる質的調査、Wolf & Timizらが確立した自然主義的評価法、そして教育評価をもとにShettleやScrivenらによって確立された4つの評価法は、さまざまなバリエーションにおいて実行されてきた。米国博物館協会(AAM)や来館者研究学会(VSA)をはじめとする様々な機関や博物館から実践報告集やマニュアルが発行されているが、その方法論は徐々にバリエーションもふえ、洗練された形に

なってきた。来館者研究の歴史は、方法論の蓄積の歴史といってもよい。

こうした状況から、いくつかの問題点が浮上してくる。ひとつには、研究の大部分が方法論（「どのように」）の歴史であったことにより、その射程（「何を」）についてほとんど論じられていないという点があげられる。また研究が、展示という部分ばかりを扱ってきたという点、そして、この問題が実は博物館の組織の問題と不可分であるという点が指摘できる。さらに、そうしたことを指摘する論文がまれにあっても、それが来館者研究の本質的な問題としてきちんと議論されていない。

これらの問題点は互いに密接に絡み合っており、切り離して考えることはできない。ここでは、とりわけ展示評価の枠組みが持つ問題をさまざまな角度から考察することで、その本質をすくいあげてみる。

### (1) 展示評価の問題点

博物館と来館者との関係において中心となるのが展示であることに異論を唱えるものはないであろう。しかし、来館者研究という名のもと行われている大半の研究が展示評価であるという点は認識されるべきであり、またなぜそうってしまったかについて考える必要がある。

来館者研究の歴史をたどるとみえてくるのは、教育評価を援用した展示評価の定着というものが、その後も大きな影響を与え続けているという事実である。HigginsやGilmanらが論文を書いた当初は、まだ学習の効果測定的な視点はなく、1950年代に入っても「理論固めやフィールドを検討した研究」<sup>17)</sup>が中心だ。しかし教育評価をとり入れたShettel、Screvenらを皮切りに、原因結果という効果研究的な学問体系に傾倒し始めた。川嶋が60年代末から70年代前半にかけて「何を評価するか」から「どのように評価するか」という手続きのほうに研究者の関心が移ったと指摘しているように、ここをきっかけに方法論を追求する時代が始まったといえる。現在ではFalk、Dierking、Munleyなどにより、来館者を包括的な体験として捉える視点

も出てきていることは先に述べたが、依然としてこの流れが来館者研究の主流となっている。

教育評価を援用した方法論については、既に多くの研究者が批判を加えている。先のShettelの論文に対し、操作主義だと痛烈な批判を展開したのは、M. B. Alt<sup>18)</sup>である。Shettelは、観覧者の行動（behavior）の変化をもって展示効果を定義しているが、その際、効果の指標となる「行動」とは何かという重要な定義づけを、知能テストやアンケートで得られた結果だけで決定しているというのがAltの批判である。言い換えれば、Shettelの綿密な測定方法は、展示の本当の効果を何ら測れていないとAltは考えていたのである。

Ghislaine Lawrenceは、70年代に入り、社会学がより質的な調査方法へとシフトしていったのにも関わらず<sup>19)</sup>、博物館の研究で依然としてMiles、Screven、Shettelらが全員古い経験的な道具を使った行動主義的な観察をしてきたことを批判している<sup>20)</sup>。そして、Altの批判は鋭いが、展示評価において心理学が最重要視されたこと事体には批判が及んでおらず、彼が行動主義心理学の代わりに、認知心理を適用しようと考えていたと述べる。

Randi Kornも、一連の心理学者を中心とした展示評価に対する批判をしている<sup>21)</sup>。彼女によれば、来館者が展示を訪れた前と後の比較をすることによって展示の効果を調べるといふこれらの方法は、展示を教訓的（didactic）に設計することを奨励し、その結果来館者の学びの実態を凶れていないという。展示の目標が学校教育と同じように設定され、来館者に学校の生徒のように展示をみることを強いた結果、展示の「教育」効果が悪いという評価を出して多くの展示関係者をがっかりさせた。しかし、それは単に何段階にも及ぶ多様な来館者の学びがその尺度では凶れないからだKornは指摘する。

さらに、Heinは学習という観点から、現在の評価法に限界があることを指摘している。

「人間の活動は、常に彼らが持ち込む過去の経験と、意図する未来にまたがっている。しかし、我々の方法論は、現在のみを観察し、今何が起きてい

るかというスナップショットでしかない。したがってこれらのメソッドは、どれも限界が有る。』<sup>22)</sup>

もちろん、来館者研究はその成立当初から展示を主に扱ってきたのであり、教育評価の援用のみがそうさせたのではない。しかし、博物館の展示以外の側面に注目が集まるようになったのは1990年代に入ってからで、これはあまりに遅いといわざるをえない。結局、そうした流れを作ってしまった4つの展示評価のインパクトの大きさは看過できない。

このような方法論が開発・改善されることで、マニュアルが用意され、やる気さえあればどの館でも調査を実施できるようになってきていることは、非常に意義がある。しかし、効果研究を方法論的に洗練させていくことは、時として、全体を見る目を奪ってしまう。

ここで、もう一步踏み込んで、4つの展示評価の枠組み自体が持つ問題に迫ってみたい。よくみると、SummativeやRemedialは、今までに開発されてきたトラッキング、インタビュー、アンケート調査といった様々な方法を、展示の終了後に行なうという一点において統合してしまった概念である。従って4つの展示評価とは、それまでのあらゆる方法論を統合したものに、Front-endとFormativeを追加し、評価を展示のどの段階で行うかという時間軸において総括してしまった概念であるといえる。こうした時間軸による単純な統合が、来館者研究を展示評価という狭い概念に知らぬ間に狭めてしまうという結果をもたらしたのではないだろうか。

このように、4つの展示評価の出現と、来館者研究が展示評価に偏ってしまったことの間には、構造的に密接な関係にあるといえるのではないだろうか。

## (2) 展示評価とESEAの関係

ところで、来館者研究を狭い枠組みに閉じ込めてしまった4つ展示評価はなぜこんなにも活用され、方法論の主流を為してきたのだろうか。

プログラムエバリュエーションをアメリカに根

付かせたのは、ジョンソン大統領のESEAであった。学校、図書館、博物館などの教育機関の改革を奨励するこの教書によって、個々のプログラムに対して助成金を出すことが打ち出され、その条件として各団体に成果を評価することを義務付けたのであった。このESEAの助成金補助のしくみが、展示評価やプログラム評価のみに集中させる原因をつくったのではないだろうか。

というのも、助成金はその都度申請するシステムになっており、博物館につくのではなく、ある企画展なりプログラムにつくという構造になっているからである。アメリカで独立コンサルタントをしている三木美裕によれば、アメリカの博物館の大半は展示制作費を公私立の財団の助成金（代表は前述のとおりNSF）に頼っており、最近NSF以外でも展示を評価・検証することを申請予算をあらかじめ組み込むように指定する財団もあるという<sup>23)</sup>。こうした予算獲得の構造があれば、展示を中心とした評価が多くなるのは、むしろ当然の流れだ。

Kornは、先の展示評価の問題の本質的な原因をその政治的・社会的背景にあると指摘した<sup>24)</sup>。政府の資金を得る博物館は、結局わかりやすい数値的な評価を示す必要が在ることから、こうした認知的、定量的な評価が主流になったのだと分析する。実際、プログラムエバリュエーションが国家の要請になると、そうした評価を請け負う団体が次々と誕生して大きなマーケットに成長し、それと同時に、行われた多くの評価が、政治性を帯びたものであることが問題となった。当然のことながら、評価は博物館の予算や方向をある程度決定付ける力をもつため、来館者の実態を図れていない数値的な評価が多く出されることになった。4つの展示評価が主流となった原因はここにある。

## (3) 展示評価と博物館の組織

来館者研究が展示評価に偏るもうひとつの原因は、博物館内部の組織の在り方と関係している。博物館が組織的に最も行いやすい来館者研究は、展示評価である。来館者が観覧している際の行動、



反応、発話などデータ量が豊富なおえ、展示室という空間の定まった中での調査がしやすいこと、また調査の着手が教育部の内部のみ（あるいは展示グループの内部のみ）で行うことが出来、部局間の調整を必要としないことなどによる。展示室を越えた調査（例えばミュージアムショップや館内レストランでの調査、博物館の周辺や街での調査、学校などの完全に外部の組織に長期に渡って協力を要請する調査、来館者の来館時以外の時間や行動に関わる調査など）にまで広げると、コストや協力の要請などから実施は難しくなる。このため、展示評価から始めることはむしろ当然であり、そのこと自体は何ら問題がない。問題となるのは、展示評価で終わってしまうという点である。

そもそも展示評価を行うに際しては、博物館は多く労力を要する。サンプリングを行い、調査を行い、コーディングし、集計し、分析結果を出す頃には、満足してしまうことも多く、それを次へとつなげていくのは難しい。データを収集しただけで終わってしまうケースも少なくない。実は、こうした「やりっぱなし」が多くなる原因は、博物館の組織の在り方にある。

まず、博物館が内部で評価を行う場合には、その労力の大きさが「やりっぱなし」をつくる。博物館職員は日々の活動に追われており、評価を効果的に実践・応用するだけの余裕がないのが現状である。一方、内部でまわらない大掛かりなプロジェクトになれば、調査会社へ依頼するか、心理学者や工学者に依頼することになる。調査会社へ依頼すれば、当然予算がかさむため、調査を行っても、結果を展示にフィードバックする予算がなかったり、外部から持ち込まれた結果を聞いて満足するという事も起こる。工学者など研究者に依頼すれば、予算の問題はクリア出来るが、研究本意で一過性のものに終わってしまう可能性もある。また、アメリカで評価を専門とするエバリューター (evaluator) は、インハウスで博物館自身が抱えている場合と博物館に外部から派遣されてくる場合とがあるが、外部からマネジメント側がエバリューターを送り込んでも、自らの展示を

評価されることを嫌がる開発スタッフも多く、エバリューターだけが孤立してしまうという状況もおきている。総じて、外部による調査データは、博物館に内在する問題を捉えきれていないものが多いことも事実である。

このように評価実践の実態は、博物館の組織的な問題と深い関係にあることがわかる。組織の在り方が展示評価に拘束させ、その拘束が全体をみる視点を奪ってしまうのである。

ここまで展示評価に偏った現状をさまざまな角度から考察してきたが、それ以外の来館者研究が全く行われてないわけではない。Ross Loomisは、「評価は来館者研究の一部ではあるが、来館者研究にはその他にもミュージアム・マーケティング、リサーチ、来館者調査や来館者が博物館内でどのように学習するかを考察する研究などが含まれる。」<sup>25)</sup>と述べ、来館者研究という言葉に展示評価以外のものがあることを指摘している。またMary Ellen Munleyは、目的のはっきりしないまま方法論にのみ注意を払う評価が多すぎることを指摘し、目的に応じた来館者研究が必要であると説いている<sup>26)</sup>。しかし、来館者研究という分野の理論的枠組みや、歴史にみる問題点や課題が議論されてくるのは、むしろこれからであろう。

#### 4. 日本における来館者研究

ところで、日本にはどの程度来館者研究の歴史があるのだろうか。来館者研究や博物館評価という言葉は、ここ数年でようやく脚光を浴びるようになった。しかし、日本に来館者研究が紹介されるのが遅かったわけではない。博物館での実践例は既に1950年代後半には報告されはじめ、60年代後半からはわずかにトラッキングや聞き取りが行われている。80年代後半から90年代前半にかけては論文数も増え始める<sup>27)</sup>。しかし、それは大きな動きには繋がらずにここまで来た。

その背景にはいくつかの要因があるが、すべて博物館の内部組織や国家的枠組みといった構造の



問題に集約される。まず、日本の多くの博物館が、欧米のように展示の企画・デザイン・教育が分化しておらず、ほとんどの業務を学芸員が背負っていることから余裕のなさがあげられる。また、守井は多くの展示が業者主導であり、内部から変えていくことが困難である点を指摘している<sup>28)</sup>が、この点は日本の博物館の最大の問題点であろう。さらに、公立美術館が地方公共団体の行財政の範囲内で運営されており、予算配分の自由があまりない一方で、私立博物館は税制面での優遇なども少なく、行政の援助を受けることが出来ないという現状は、どちらも来館者研究が根付くのを大きく妨げてきた。

このような背景から、80年代後半から90年代前半にみられる実践例の多くは、主に大学の建築学系工学者と、展示製作会社によって行われており<sup>29)</sup>、博物館内部ではほとんど行われていない。この時期に、工学的な調査によるきわめて定量的なデータが非常に多く集まったことは成果ではある。しかし、それらが博物館自身のモチベーションには結びつかず、その結果、来館者研究はその必然性が吟味されることなく、根付かないまま今日に至っているという現実には認めなくてはならないであろう。

90年代も後半になると、ようやく質的で、かつ博物館自身が関心をもって取り組む来館者研究が少しずつではあるが登場してくる。琵琶湖博物館における環境の取り組みと利用者に関する調査や、松戸市博物館、江戸東京博物館などの評価がそれである。海外の来館者研究の報告が活発になされ始めたことも、日本の来館者研究を盛り上げるきっかけをつくった。このような息の長い来館者研究は、まだ始まったばかりであり、日本は今ようやく来館者研究のスタートラインにたったといえる。

2001年4月の国立美術館・博物館7館の独立行政法人化は、日本の博物館を行政から切り離す方向に転換し始めたことを示しており、実際地方博物館の独立行政法人化も動き始めている。このメリットとデメリットについてはここでは触れない

が、独立法人化によって評価に関する国家的な要請がでてきたことは、今後の来館者研究や評価に大きな影響を与えることが予想され<sup>30)</sup>、重要な点である。しかし、アメリカの事例をみてもわかるように、行政評価と来館者研究が結びつくことの危険性を、日本の博物館関係者は今から認識しておく必要がある。

## 5. まとめ：来館者研究と日本の今後

ここまでアメリカにおける来館者研究の系譜とその課題について論じてきたが、こうした視点は日本が今後どのように来館者研究を行っていくのかをめぐって貴重な示唆を与えてくれる。

アメリカの来館者研究は、主に展示評価を中心として発展・成熟した。展示評価が悪いわけではないが、その枠組み自体が来館者研究を硬直させてしまった今、ここで一度その枠組みをはずしてみることで得られるものは大きいのではないだろうか。

日本の博物館は、アメリカの既存の方法論をそのまま適用するのではなく、どのような経緯からそれらが確立されて今に至るのかをしっかりと認識する必要がある。来館者研究の本質をきちんと捉え、さまざまな要素を時代や状況にあわせてうまく取り入れていくことで、博物館コミュニケーションを活性化し、社会に対して存在意義を示していくツールとして役立てていくべきである。そのようにすれば、来館者研究は博物館のコミュニケーション全般を改善しうるだけの素養を持ちうるものであり、博物館離れに伸び悩む館や、総合的な学習の時間を受けて学校との連携を強めていきたい館にさまざまなメソッドを提供できるものである。アメリカの歴史を批判的に参照しながら日本の組織に必要な来館者研究を模索していくことが、今求められているのではないだろうか。

### 〈注記・引用文献〉

- 1) visitor studies を直訳したものだが、文字通り博物館の行う来館者 (visitor) に関する研究

- や調査全般と定義することができる。一方で、実践段階や個々の研究には評価 evaluation という言葉がしばしば使われる。その他、audience research, visitor survey など、いくつか使用されている言葉があるが、使い方や区別の仕方も様々である。
- 2) Hein, George E. Learning in the Museum, Routledge, 1998, pp. 3
  - 3) 日本での応用を意識した来館者研究の論文としては、定義や方法論の観点からは守井典子「博物館における評価に関する基礎研究」『日本ミュージアムマネジメント学会紀要』創刊、1997、pp. 31-40が、歴史的観点からは川嶋敦子「来館者研究の歴史的諸相」『展示学』27、1999、pp. 16-22がある。
  - 4) 歴史の流れに関してはHein, George E. Learning in the Museum, Routledge, 1998を主に参照した。時代区分に関しては川嶋敦子「来館者研究の歴史的諸相」『展示学』27、1999、pp. 16-22を参照の上決定した。
  - 5) Higgins, H. H. 'Museums of Natural History', Transactions of the Literary and Philosophical Society of Liverpool, 1884, pp. 183-221. Heinによって紹介された論文。
  - 6) Gilman, Benjamin. I 'Museum Fatigue', Scientific Monthly, 2 (1), 1916, pp. 62-74
  - 7) Higginsによる来館者を行動パターンで分類する方法は、その後何人かによって修正・肉付けされているが、基本的な発想は変わっていない。
  - 8) Melton, Arthur W., Robinson, Edward S. Problems of Installation in Museum of Art 14 American Assosiation of Museums, 1935のほか、Museum Newsでも複数発表している。
  - 9) Murray, C. H 'How to Estimate a Museum's Value', Museums Journal, 31(12), 1932, p. 527-531  
Powel, L. H 'Evaluating Public Interest In Museum Rooms' Museum News, 11 (15), 1933, p. 7
  - Goldberg, N 'Experiments in Museum Teaching', Museum News, 10 (15), 1933, p. 6-8
  - 10) Wittlin, Alma S. The Museum: its history and its tasks in education, Routledge and Kegan Paul Limited, 1949
  - 11) たとえばHein, George E. Learning in the Museum, Routledge, 1998, pp. 53ではDe-Borhegyi, Shettel, Screven, Heinらがそれぞれ調べた年代別の論文数が表になっている。またScreven, Chandler. G (Ed) 1999 Visitor Studies Bibliography and Abstracts Fourth Edition 1999, Screven & Associatesでは過去の主要文献を網羅している。
  - 12) National Science Foundationは、理工学分野の基礎研究と教育を財政的に援助し、優れた研究成果の発表の機会を与えることによってアメリカの科学レベルを維持向上させることを目的とした唯一の連邦政府の独立機関。博物館に関する部分はDivision of Elementary, Secondary, and Informal Educationが担当し、個々の研究補助は子供の科学技術への興味をかきたてることや、学校内外の教育の連携を目指している。
  - 13) Shettel, Harris. H 'Exhibits: Art Form or Educational Medium?', Museum News, 51 (2), 1973, pp. 32-41
  - 14) Screven, C. G 'Exhibit Evaluation-A Goal Refernced Approach', Curator: The Museum Journal, 19 (4), 1976, pp. 271-290ほか
  - 15) Wolf, Robert L. 'A Naturalisitic View of Evaluation', Museum News, 58 (6), 1980, pp. 39-45
  - 16) ジョン・H・フォーク、リン・D・ディアキング、高橋順一(訳)『博物館体験：学芸員のための視点』1996 雄山閣 Falk, John H, Lynn Dierking D The Museum Experience, Whalesback Books, 1992
  - 17) 川嶋敦子 1999「来館者研究の歴史的諸相」『展示学』pp. 19
  - 18) Alt, M. B 'Evaluating Didactic Exhibits: A Critical Look at Shettel's Work', Curator: The

- Museum Journal, 20(3), 1977, pp. 241-258. ShettelもこのAltの論文に直接応える形でふたたび論文を発表している。
- 19) そうした影響を受けた方法が自然主義的評価法。
- 20) Lawrence, Ghislaine 'Remebering rats, considering culture: perspectives on museum evaluation', Museum visitor studies in the 90s, 1993, pp. 117-123
- 21) Korn, Randi 'Critical Reflections', Curator: The Museum Journal, 36(4), 1993, pp. 251-255. Kornのこの批判を受けてShettelはそれに対してさらに反論したものを発表している。
- 22) Hein, George E. Learning in the Museum, Routledge, 1998, pp. 133
- 23) 三木美裕「アメリカでの展示の検証と評価法の応用～展示の検証とはお客様を知ることである～」『ミュージアム・データ (季刊)』44, 1999, pp. 1-8.
- 24) Korn, Randi 'Critical Reflections', Curator: The Museum Journal, 36(4), 1993, pp. 251-255
- 25) Loomis, Ross『琵琶湖博物館研究調査報告～ワークショップ&シンポジウム 博物館を評価する視点～』17, 2000, pp. 77
- 26) Munley, Mary Ellen 'Asking the Right Questions: Evaluation and the Museum Mission', Museum News, 64(3), 1986, pp. 18-23
- 27) 重盛恭一「第8章 日本における来館者研究、博物館評価文献リスト 付:文献リスト概観」『琵琶湖博物館研究調査報告～ワークショップ&シンポジウム 博物館を評価する視点～』17, 2000, pp. 150-163で、日本における来館者研究について詳細に記している。
- 28) 守井典子「博物館における評価に関する基礎研究」『日本ミュージアムマネジメント学会紀要』創刊号 1997, pp. 31-40
- 29) アメリカでは主に心理学者らによって行われたことを考えると、この点は日本の来館者研究の特色ともいえる。特に横浜国立大学工学部建築学科の野村東太、日本大学理工学部海洋建築工学科の坪山幸王、拓殖大学工学部の寺澤勉らは、工学系的な視点から来館者に関する調査を活発的に行った。
- 30) 国に提出する評価(中期計画)は、独立行政法人通則法で指定されている。指定された7つの評価のうち、4項目が予算に関するものであり、国民に対するサービスに関しては、一項目しかない。また出来るだけ数値で示すべきと明記されているため、数値化されにくい内容を、どう評価していくのかは問題といえる。