

時	論
新	論
理	想
論	

知られざる来館者の行動

佐々木 亨

(ささき とおる)

北海道大学助教授
本館客員教員

行動追跡調査

ミュージアムの展示空間で、来館者はどんな行動をし、何を観て、どんなことを考え、経験しているのだろうか。

こういうことは、よく調べられているのだからと思われがちである。しかし、じつはあまりよくわかっていない。というより、このようなことに関するデータを収集、分析することに、今までミュージアムはあまり関心を払ってこなかった。わたし自身もミュージアムに勤務していたころは、来館者の実態を具体的な数字やコメントとして積極的に集めることに、あまり熱心ではなかった。

平成一六年度に民博の客員教員になったのを機会に、来館者調査を始めた。昨年度の行動追跡調査をおこなった。調査手順としては、はじめに調査員が展示場入口で調査内容を説明し、調査の了解をえた。次にデジカメをお渡しし、気に入った資料やコーナーを撮影するようにお願いをした。その後、展示場での行動を追跡した。追跡時間はおおよそ一時間半におよぶ。追跡しながら記録することは、展示場内での観覧動線、行動(立ち止まる・写真を撮影する・展示物に触れる・休憩する)、展示場の各エリア内での滞在時間である。観覧終了後には、デジカメで撮影した画像を見ながら、展示内容などに関する質問をおこなった。

「展示場の順路がわかりにくい」「休憩スペースやトイレの場所がわからない」という声が多かった。つまり、不安を抱えながら観ている方が少なくないということである。この課題を解消すれば、すぐに来館者の満足度に反映されるだろう。原因は現在分析中であるが、約半分の方がすべての展示ゾーンに足を踏み入れないまま帰ったこともわかった。

一方、来館者の疲労をどう解消するかという課題も見えてきた。順路どおりに観た場合、展示を三分の一ほど観た箇所に最初の休憩スペースがある。このスペースの前までは、展示エリアが進むたびに、単位面積あたりの観覧時間は減少している。休憩後は観覧時間が増えるが、三分の二ほど観た箇所にある次の休憩スペースはあまり利用されないで、出口のエリアに向かって観覧時間がどんどん減っていく。ほかの行動記録と併せてみると、展示場の後半では、来館者は立ち止まらずにただ歩いている状態であることがわかった。

最近では、指定管理者制度や独立行政法人化など、ミュージアムの経営形態に関する話題が多い。経営形態がいかなるものになるかと、ミュージアムのミッション(使命)や目標が何であり、それらがどのくらい達成されているのかを、来館者や地域住民からのデータで、常にファクト(事実)として把握し、来館者実態を確認し、将来の改善につなげていく。こんな活動を自律的にミュージアムがおこなっていく必要があるとわたしは考えている。



「骸骨人形」(H131672他)は、今回の調査でもっとも多く撮影された展示資料

来館者は不安を抱え、そして疲れている？

この調査結果からさまざまなことがわかった。例えば、インタビュウでは「観覧中に館内の広さが把握できない」