

企画展「骨のホンネ」のアンケート解析が示唆する来館者の傾向

田中 嘉寛*

Visitor trends from an analyses of questionnaire regarding short-term exhibition “What are bones?”

Yoshihiro TANAKA*

(要旨) 本稿では2009年に福井市自然史博物館で開催された企画展「骨のホンネ」のアンケート解析を行った。アンケートを実施した目的は、来館者の傾向をより正確に把握し、来館者にとって良い展示とはなにか探るため、来館目的や満足度を中心に、12項目のクロス集計を行ってその関連性を調べた。結果、(1) 一人で来ている来館者に比べ家族や友人と来ている来館者の方が満足している傾向が出た。このことは展示室でのコミュニケーションが満足度に大きな要因になっていることを示唆している。そのため、ひとりで来館したユーザーもコミュニケーターが存在で展示に対する満足度が向上すると考えられる。(2) 余暇タイプの来館者は学習タイプの来館者よりも文章量の少ない解説パネルを好み、滞在時間はより短く、来館者の半数はこの余暇タイプに含まれる。学習タイプの来館者はより多くの展示物を見たいと感じており、滞在時間はより長く、来館者の2割ほどがこの学習タイプに含まれる。この事は、単一の展示体験を提供するだけでは複数の来館者のタイプに対応しきれないことを示している。さらに、今回の調査で初めて福井市自然史博物館に来館する子供の性別および年齢といった基礎データが示され、今後、開催される企画展やその広報、および教育普及行事などに反映させることができる。さらに、新たな企画展のデータが示す特性同士を比較することで博物館ごと、企画展のテーマごと、開催時期ごとなどそれぞれの条件下で一般的傾向を調べることができると考えられる。

キーワード：企画展示、アンケート解析、クロス集計、博物館学

1 はじめに

近年、多くの博物館では来館者のニーズを調べる目的で展示会の記録だけでなく、アンケート解析が行われている。福井市自然史博物館においては、ここ数年で教育普及活動に関するアンケート解析の報告が増加している(例えば、小林, 1970; 佐藤, 2007; 梅村, 2009; 田中, 2009)が、展示についてのアンケート解析は報告されていない。そこで本稿では、新たな展示を企画する上で問われる“来館者にとってより良い展示とは何か”を調べることを目的に、2009年に福井市自然史博物館で開催された企画展「骨のホンネ」のアンケート解析を行い、来館者のニーズをより詳細に調査した。

2 企画展と調査方法

(1) 企画展の概要

企画展示「骨のホンネ」の概要は以下の通りである。展示や行事の様子はホームページにて公開している(福井市自然史博物館, 2009)。

開催目的：骨は私たち自身が持つており身近な存在であるにも関わらず、普段から目に見えるものではないため一般の人にとって馴染みが浅い。企画展「骨のホンネ」は骨の役割および形態と機能を紹介し、骨に興味をもつ“きっかけ”を提供する。

開催期間：2009年11月14日～12月20日、32日間

開催場所：福井市自然史博物館 2階特別展示室

入館者数：852人

(2) アンケート

調査目的：来館者の傾向をより正確に把握すること。

そこから、来館者にとって良い展示とは何か探るため。

調査方法：福井市自然史博物館では以前から大人用アンケートを実施していた。今回は大人用アンケートでは大きく来館者の基礎情報(7問)、展示評価(5問)に分けて質問を増やし、それぞれがどのような関係にあるかを探れるようにした。また、今まで調べられていない子供の来館者の基礎データを調べるため、子供用アンケートを新たに作成した(配布したアンケートは末尾の資料を参照)。

*北海道大学総合博物館 〒060-0810 北海道札幌市北区 西8北10 S402

*Hokkaido University Museum S402 Nishi8 Kita10, Kita-ku, Sapporo, Hokkaido, 060-0810, Japan

配布方法：アンケートは入館時に受け付けで人数配布した。

解析方法：単純集計および2項目間での関係を調べるためクロス集計を行った。その際、2項目間の独立性は Pearson の χ^2 検定を行って確認した。解析には統計ソフトの JMP を使用した。

3 結果

それぞれの回答数、回収率は表1の通りである。来館者の内訳は大人がおおよそ70%、子供がおおよそ30%であった。

表1：大人、子供それぞれのアンケート回答率と回収率。

	大人	子供	合計
入館者数	593	259	852
回答数	110	65	175
回収率	19%	25%	21%

子供用アンケート：単純集計

(A) 年齢：9歳を最頻値として小学生（7～12歳）が多く、一方で中学生（13～15才）は少なかった（図1）。無回答の割合は全ての設問を通してほぼ一定しており、それは若年齢層を中心にアンケート記入できなかった可能性が高く、無回答をいかに減らせるか、アンケート作製の課題が残っている。

性別：男児 45%、女児 17%、無回答 38% で男児が女児よりも 2.6 倍多かった。楽しさ：おおよそ6割が満足し、3割は無回答だった（図2）。パネルの解説：解

説文を読むのは3割で2割は全く読まないことがわかった（図2）。分かりやすさ：おおよそ6割が分かりやすいと感じ、3割は無回答だった（図2）。

自由記述（一部）：●骨のことがよくわかりました●初めて見てビックリした！●骨もいろいろなすごい特徴をもっていることがわかりました●説明などがくわしく書いてあったりして、とてもおもしろかった●舌にも骨があったこと●サルの歯は多い●セイウチの頭は大きい

子供用アンケート：クロス集計

無回答は全体を通しておおよそ35%で、有効回答件数はおおよそ40件であり決して多い数値ではないが、参考までに記録する。性別 vs 楽しさ：女性はとても楽しいを多く選び、男性はまあまあ楽しいを多く選んだ。無回答の割合は女性の方が多い。性別 vs 展示パネルを読んだか：女性の方が男性より展示パネルを読んでいる。無回答の割合は女性の方が多い。性別 vs 分かりやすさ：あまり、ぜんぜん楽しくないを選んだのは男性のみ。とても分かりやすいの割合は男女ともに55%だった。楽しさ vs 展示パネルを読んだか：読む量の多さと楽しさは相関がある。楽しさ vs 分かりやすさ：分かりやすさと楽しさは相関がある。展示パネルを読んだか vs 分かりやすさ：読んだを選んだ来館者はとても分かりやすいを多く選び、半分読んだを選んだ来館者はまあ分かりやすいを多く選んでいる。まったく読んでいない来館者でもおおよそ6割が分かりやすい、またはまあ分かりやすいを選んでいる。

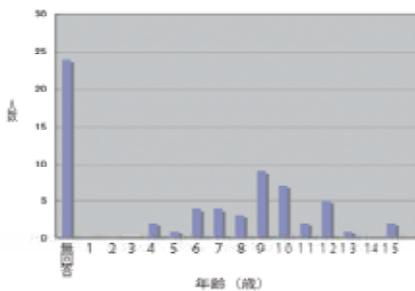


図1：子供の来館者の年齢分布。

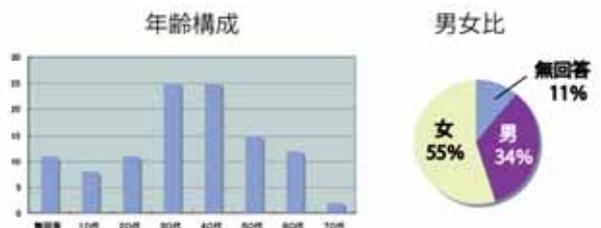


図3：来館者の年齢構成と男女比。

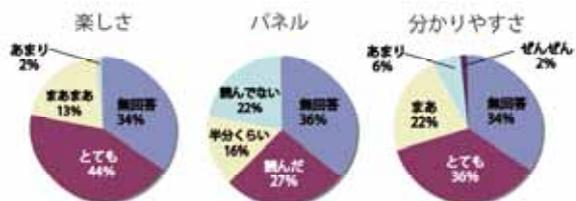


図2：展示の楽しさ、展示パネルを読んだかどうか、分かりやすさのアンケート結果。

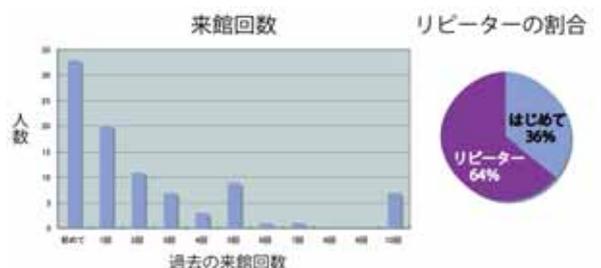


図4：来館回数とリピーター率。

大人用アンケート：単純集計

年齢：アンケート回答者は30、40代が多い（図3）、性別：女性は5割以上を占めた（図3）。

来館回数：初めて来館者数が最も多く36%で、来館2回目の来館者が最も多く、リピーターを合計すると全体の64%になる（図4）。

住まい：来館者の6割近くは福井市内で、福井市以外の福井県内は2割、ほか2割は福井県外から来館している。来館目的：49%が余暇、18%が学習、27%が企画展、5%が無回答、そのほかが1%だった（図5）。同伴者：家族での来館が5割で最も多かった。ほか友人や学校など二人以上での来館は全体の8割にのぼる。逆に一人での来館は1割程度だった（図5）。

広告媒体(企画展を何で知ったか)：最も多かったのは来たらたまたま開催していた、で全体の5割におよぶ。口コミ、チラシ、当館ホームページがそれぞれ1割であった。そのほか市政広報、テレビ、新聞が5%程度であった。ポスターは市内の公共施設15枚掲示した（図6）。

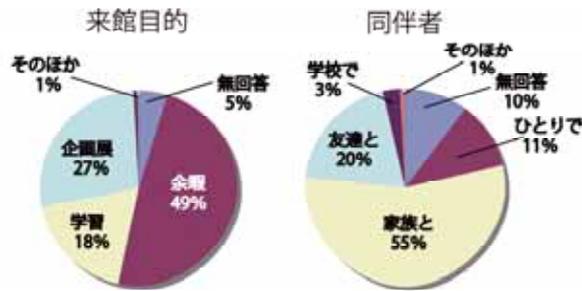


図5：来館目的と同伴者のアンケート結果。

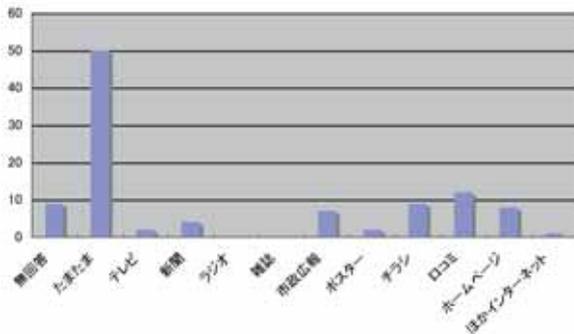


図6：来館者の触れた広報媒体。

満足度：8割がポジティブな選択肢を選んでおり、本企画展における展示体験の提供が成功した事を示した（図7）。パネルを読んだか：6割が半分以上読んでいる（図7）。文章量：多いが45%，少ないが34%で人によって印象が大きく異なっていることがわかった（図7）。展示物：6割がやや少ないと感じている（図7）。滞在時間：多くは企画展に5分から25分滞在した（図8）。自由記述（一部）：●標本の数や種類がもう少しあれば良い●子どもの好きそうな展示でよかったです●骨の仕組みがわかった●外の骨と内の骨があることを学んだ●骨の働き、標本の作り方などわかりやすく展示されていました●ちょっと寄ってただけなのですが、展示物など楽しくわかりやすく、子どもでも飽きないようにしてあってとても良かったです●本物が多数あったところ●年に何回か来ていますが、飽きずに見て回ることができるので、とても楽しみにしています。地域に基づいたものを展示してあるので、とても勉強になります●骨が見られれば満足。丁寧な解説と展示に感激！●ちょっと物足りない感じがした●身近な動物の骨は以外と見る機会がないので、興味深かった●説明が的確でよかった●ちょっと小規模だったことが残念●なかなか面白い展示ですが、来場者が少ないのが残念です●係りの人がいて詳しく聞けてよかった●ちょっと気持ち悪かった

大人用アンケート：クロス集計

アンケートで用いた12項目の二重クロス集計を行っ

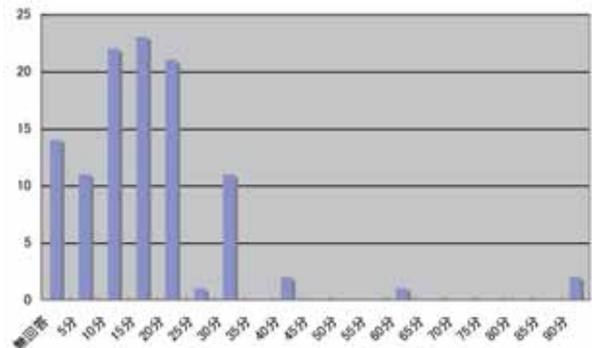


図8：来館者の滞在時間。

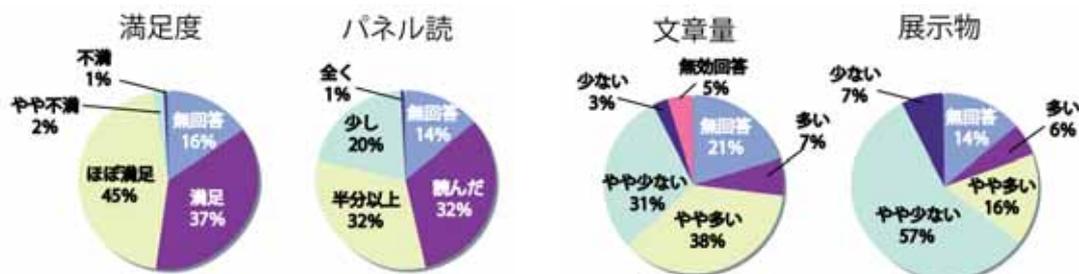


図7：来館者の満足度、展示パネルを読んだかどうか、展示パネルの文章量、展示物数のアンケート結果。

た結果、29の組み合わせにおいて独立の可能性が95%の確率で棄却された。**性別 vs 年齢**：女性は10から30代の割合が多いが、男性は40から70代の割合が多い。**性別 vs 住まい**：女性は福井市内の割合が多いが、男性は福井市外の割合が多い。**性別 vs 同伴者**：男性はひとりで来館している割合が多く、女性は友達とあるいは無回答の割合が多い。**年齢 vs 住まい**：20代と40代は県外からの来館の割合が多く、10代、30代、50代および60代は県内からの来館した割合が多い。市内からの来館者は10代、30代、40代、60代および70代が比較的多い。**年齢 vs 来館目的**：10代および20代では学習の割合が多く余暇という選択は見られなかった。ほか50代は学習目的での来館が比較的多い。30代、40代、60代および70代では余暇を目的とした来館が比較的多い。**年齢 vs 同伴者**：20代と60代は友達との来館の割合が多く、10代、30代および40代は家族との来館の割合が多い。**年齢 vs 広報媒体**：10代、20代および50代で博物館のホームページを見て、50代および60代で市政広報を見て、10代および20代は企画展ポスターを見て、30代から70代はたまたま来館していた割合がそれぞれ多かった。**来館目的 vs 文章量**：学習目的での来館者は無回答の割合が多く、余暇を目的として来館した人はほかの来館目的の人と比べ文章量が多いと感じている。**来館目的 vs 展示物数**：余暇を目的として来館した人はほかの来館目的の人と比べ展示物がやや少ないと感じており、学習を目的として来館した人は少ないと感じている。**同伴者 vs 広報媒体**：全体的にたまたま来館した人の割合が多いが、ひとりで来ている来館者は新聞、市政広報、テレビで企画展を知った人が多く、友人と来ている来館者は口コミが多く、家族で来ている来館者はチラシが多い。**同伴者 vs 展示パネルを読んだかどうか**：ひとりで来館している人はより多く展示パネルを読んでおり、友人や家族と来ている来館者同士では大きな違いは見られない。**同伴者 vs 文章量**：ひとりで来館している人は文章量についてやや少ない、家族で来館している人は多い、友達と来館している人はやや多いと感じている。**同伴者 vs 展示物数**：全体的にやや少ないと感じているが、一人で来館しているひとはやや少ないに次いでやや多いと感じている。**満足度 vs 広報媒体**：満足している来館者は、ほぼ満足している来館者に比べ、たまたま来館した割合が少なく、チラシおよび市政広報を見ている。**満足度 vs 展示パネルを読んだかどうか**：満足した来館者は全部読んだか半分以上よんでおり、ほぼ満足した来館者は少しパネルを読んでいる。**満足度 vs 文章量**：満足している来館者はやや少ないと感じており、やや満足している来館者はやや多いと感じている。**満足度 vs 展示物数**：全体的に展示物がやや少ないと感じて

いるが、満足している来館者はその次に展示物数が多いと感じており、ほぼ満足している来館者はその次にやや多いと感じている。**文章量 vs 展示パネルを読んだかどうか**：すべて読んだ来館者は文章量が多い、半分読んだ人はやや少ない、少し読んだ人はやや多いと感じていた。**展示パネルを読んだか vs 展示物数**：全体的に展示物がやや少ないと感じていたが、全てパネルを読んだ来館者は次いでやや多い、少ないと感じていた。一方で少しだけパネルを読んだ来館者は次いでやや少ないと感じており、少ないと感じている来館者はいなかった。**文章量 vs 展示物数**：文章量が多いと感じた来館者は展示物数も多いと感じており、文章が少ないと感じた来館者は展示物数も少ないと感じていた。**満足度 vs 同伴者**：友人と来館しているひとは満足している人が、家族と来館している人はやや満足しているひとはそれぞれ50%以上だった。一人で来館している人はほかの同伴者項目と比べ満足度について無回答が多い。**滞在時間 vs 住まい**：福井県内から20分ほどの滞在の割合が多く、県外からの来館者は10分ほどの滞在の割合が多いが90分という比較的長い滞在も4番目に多い。福井市内からの来館者は0分（おそらく1分以内）、15分、30分の滞在がそれぞれ均衡していた。**滞在時間 vs 来館目的**：学習を目的としている来館者は10分の滞在が多く、余暇を目的としている来館者はより短く5分の滞在が多かった。**滞在時間 vs 同伴者**：友達との来館者は5分あるいは30分の滞在が多かった。ひとりで来館者は10分から30分が多い。**滞在時間 vs 広報媒体**：新聞を選んだ来館者の滞在時間は0分から30分に大きく分かれ、口コミを選んだ来館者は15分から40分の滞在が多い。たまたまを選んだ来館者は5分から10分の滞在で、ポスターを選んだ来館者は10分から90分と幅広い。ホームページを選んだ来館者は20分から30分滞在していた。**滞在時間 vs 満足度**：より長く滞在している来館者は満足していた。**滞在時間 vs 展示パネルを読んだか**：より長く滞在している来館者は解説パネルをすべて読んでいるを選んだ。**滞在時間 vs 文章量**：10分、20分および30分滞在した来館者はやや多いと感じ、40分および90分滞在した来館者はやや少ないと感じた。**滞在時間 vs 展示物数**：15分および20分を選んだ来館者は多い、30分以上滞在した来館者はやや少ないと感じ、10分および30分滞在した来館者は少ないと感じた。

4 考察

(1) 単純集計の結果、本企画展示が満足度の高いものであると評価することもできたが、クロス集計を行うことで、一人で来ている人に比べて家族や友人と

来ている人の方が満足している傾向が出た。このことは展示室でのコミュニケーションが満足度に大きな要因になっていることを示唆している。そのため、ひとりで来館したユーザーもコミュニケーター存在で展示に対する満足度が向上すると考えられる。

(2) 余暇あるいは学習など、来館目的に基づいて来館者のタイプ分けを試みたところ、3つの項目（展示パネルの文章量、展示物数、滞在時間）との関連性が認められた（表2）。余暇タイプの来館者は学習タイプの来館者よりも文章量の少ない解説パネルを好み、滞在時間はより短い。来館者の半数はこの余暇タイプに含まれる。学習タイプの来館者はより多くの展示物を見たいと感じており、滞在時間はより長い。来館者の2割ほどがこの学習タイプに含まれる。この事は、単一の展示体験を提供するだけでは複数の来館者のタイプに対応しきれないことを示している。例えば、情報端末を用いるなど来館者が触れる情報量を選べるようにし、来館者のタイプごとに展示の体験方法を変えることでより高い満足度を得る事ができると思われる。本企画展の文字数は1パネルあたり50文字から80文字、パネルの総計は28枚で、展示を通して合計約2000文字。展示した標本数は121点30種であった。

今回の調査で初めて福井市自然史博物館に来館する子供の性別および年齢といった基礎データが示され今後開催される企画展やその広報および教育普及行事などに反映させる事ができる。

今後、新たな企画展のデータが示す特性同士を比較する事によって博物館ごと、企画展のテーマごと、開催時期ごとなどそれぞれの条件下で一般的傾向を調べる事ができると考えられる。

表2：来館者のタイプと傾向

来館者のタイプ	学習	余暇
人数の割合	2割	5割
好まれる文章量	多	> 少
より多い標本数を希望	強	> 弱
滞在時間	長	> 短

謝辞

本稿執筆に関しては松田和子氏、中村光里氏（ともに福井市自然史博物館）には今回用いたアンケートデータ入力をしていただいた。佐々木 亨博士、山田祥子

資料：企画展「骨のホンネ」で用いたアンケート。左、子供用。右、大人用。

「骨のホンネ」を見た感想をおしえてください
あてはまるものに○をつけてください

あなたは()才(男・女)

1. 「骨のホンネ」を見た感想

😊 とても たのしい まあまあ たのしい あまり たのしくない ぜんぜん たのしくない 😞

2. 展示パネルはよみましたか

よんだ 半分くらいよんだ よんでない

3. 内容はどうでしたか

😊 とても わかりやすい まあ わかりやすい あまり わからない ぜんぜん わからない 😞

4. どのキャラが良かったですか



5. ほかに気がついたことを自由にかいてください

こきようりよく、ありがとうございました

福井市自然史博物館

「骨のホンネ」来館者アンケート

ご来館いただき、ありがとうございます。博物館をより楽しんでいただけるよう、改善いたしますのでご意見・ご感想をお聞かせください。

◆性別 ・男性 ・女性 ◆年齢 ()才代

◆来館回数 ない ある ()回

◆どちらからいらっしゃいましたか
・市内 ・県内 ・県外 ()

◆ご来館の目的(複数回答可)
・余暇に ・学習 ・「骨のホンネ」を見に ・その他()

◆どなたといらっしゃいましたか
・おひとりで ・ご家族で ・お友達と ・学校で ・その他()

◆ミニ展示「骨のホンネ」は何でお知りになりましたか(複数回答可)
・来たらたまたまやっていた ・テレビ ・新聞 ・ラジオ ・雑誌
・市政広報 ・ポスター ・チラシ ・ロコミ
・当館ホームページ ・ほかインターネット ・その他()

◆ミニ展示「骨のホンネ」はいかがでしたか
満足 ・ ほぼ満足 ・ やや不満 ・ 不満

よかったところ ()
ご不満なところ ()

◆展示パネルを讀みましたか
読んだ ・ 半分以上読んだ ・ 少し読んだ ・ 全く読まなかった

◆展示パネル1枚あたりの文字数(上の設問で「全く読まなかった」以外を選んだ方)
多い ・ やや多い ・ やや少ない ・ 少ない

◆展示物の数
多い ・ やや多い ・ やや少ない ・ 少ない

◆「骨のホンネ」の見学時間はおよそ()分

◆ご意見・ご感想など、ご自由にお書きください(欄が足りない場合は、裏をお使いください)

ご協力ありがとうございました。次回特別展は「足羽山を渡るはるの妖精たち」(2010年3月20日から5月24日)です。お楽しみに!

福井市自然史博物館

氏（ともに北海道大学）には展示評価に関して教えていただいた。小林快次博士（北海道大学総合博物館）、石田祐也氏（北海道大学）、には本稿を読んでいただき有益なアドバイスをいただいた。R. Ewan Fordyce博士、Felix G. Marx氏（ともに University of Otago）には abstract の添削および有益なアドバイスをいただいた。また、著者の在職当時、吉澤康暢館長をはじめ福井市自然史博物館のスタッフのみなさま、骨格標本作製ボランティアのみなさまに支えていただいた。以上の方々に心より厚くお礼申し上げる。

引用文献

- 福井市自然史博物館, 2008, 福井市自然史博物館展示ガイド. 福井市自然史博物館. 54p.
- 福井市自然史博物館, 2009, 「骨のホンネ」ホームページ, <http://www.nature.museum.city.fukui.fukui.jp/tokuten/2009hone/index.html> (取得日: 2010年11月20日)
- 小林貞七, 1970, アンケートに見る“収集品の名前を聞く会”. 福井県博物同好会会報, (17), 53-60.
- 佐藤友香, 2007, 学校巡回展「福井発: 生きものたちのSOS ~消えゆくふるさとの動植物~」と 出前授業による生徒の理解について. 福井市自然史博物館研究報告, (54), 95-100.
- 田中嘉寛, 2009, 小中学生とその保護者を対象とした教育普及活動「博物館うらがわツアー」の紹介とそのアンケート解析. 福井市自然史博物館研究報告, (56), 73-78.
- 梅村信哉, 2009, 自然史博物館における体験行事に対する参加者の声—ネムリユスリカ蘇生実験におけるアンケート調査の解析から—. 福井市自然史博物館研究報告, (56), 65-72.

Visitor trends from an analyses of questionnaire regarding short-term exhibition “What are bones?”

Yoshihiro TANAKA

Abstract

This paper describes an analysis of visitor data collected from the short-term exhibition “What are bones?” which opened at the Fukui City Museum of Natural History, Japan in 2009. The aim of the study is to use cross tabulation of 12 questionnaire items (e.g. degree of satisfaction, purpose for visiting the museum), which were then cross-tabulated in an attempt to gain a better understanding of trends in the number and type of people visiting the exhibition. The survey showed that (1) Visitors who visited with their family and friends had a higher degree of satisfaction than visitors who attended by themselves. This fact suggests that communication in the exhibition room was an important factor. So, educators should promote higher satisfaction for the visitors who come to museums by themselves. (2) The leisure-type visitors preferred shorter explanations on the display panels than the study-type visitors. Leisure-type visitors stayed shorter than the study type-visitors. Leisure-type visitors comprised about 50% of the total number of visitors. By contrast, study-type visitors, who liked to observe a large number of specimens, comprised about 20% of the total number of visitors. These results mean that a single style of the exhibition is unlikely to appeal the both types of visitors (i.e. leisure and study types). This study provided the first data on child visitors (i. e. by gender and age). This data is valid for new short-term exhibitions, publicity works and educational activities. In the future, comparison of the data of this study with those from other exhibitions will provide statistics, on each museum, on each exhibitions theme and on date duration. Ultimately, such comparisons may help the planner to take these variables into account when designing a new exhibition.

Keywords : short-term exhibition, analysis of a questionnaire, cross tabulation, museology