

-----来園者の動物展示観覧の体験を理解するために-----

幼児を含む家族連れ来園者を理解するためのモデルと方法

並木美砂子 / 千葉市動物公園協会

はじめに

80年代までの博物館来館者調査の傾向とは、展示観覧者の行動調査に基づき、展示の意図が効果的に伝わっているのかどうか、という観点から来館者の受け止め方を知る、ということであった。それは、「教示・教授」「学習効果」という旧来の学習理論を思い起こさせる。しかし、同じ展示を見たり体験するにも関わらず、見る人それぞれが受け止めることからは多岐に渡るものである。

たとえば展示されている「もの」の解説として、図表やグラフィックを駆使したキャプションや模型などは、見る人のメンタルモデルを作りやすいようにという展示意図に即した工夫のひとつである（無籐，2000）。そこには、明らかに展示者側が観覧者側に望む知って欲しいこととがあり、その前提には、知って欲しいことからの価値について認識を深めて欲しいという展示者側の価値意識も含まれる。

しかしながら、「もの」と「解説のためのキャプションや模型」は、単純に、そのまま見る人の側に受け止められることはない。「もの」それ自体から読みとるメッセージは、やはり、見る側の人々のそれまでの経験や興味の範囲、関心を持つこととがらにかかわって多様に受け止められる。また、解説のためのさまざまな工夫は、多くが文字情報を含むが故に、いかようにも理解される。来館者はまず自分のよく知っていることとがらに引き寄せて理解しようとするために、誤解が生じる可能性もあれば、権威的表現に対して嫌悪されてしまうこともあるかもしれない。模型やモデルは、単純化されて一面のみがクローズアップされているので、理解の助けにはなっても、それを超えた多面的な捉え方を抑止してしまう可能性も十分ある。

こうした、来館者の認識やその変化に照準を合わせた来館者調査と研究が、認知科学の台頭や新しい知識論などとともに80年代以降、始まるようになる。

本論の目的は、このような来館者調査/研究の流れを概観しつつ、動物園の主たる利用者層である「幼児を含む家族連れ」が展示をどのように利用しているかを把握するためのモデルと具体的方法を提起することにある。

1 「博物館来館者研究」における学習論とコミュニケーション論

では、展示する側と見る側・利用する側双方のかかわり合いに注目した理論的枠組みは何であろうか。

まず、第一に、社会構成主義の立場による学習理論と知識観をあげることができるであろう。

第二に、双方向性を伴うという意味において、コミュニケーション論をあげることができる。この二者は、深い関連性をもっている。Hein (1999) によれば、社会構成主義の立場は、人々の知について、諸個人の頭の中にあるという旧来の知識観ではなく、人々の共同の学びの過程で、人々相互に分かち保たれるという知識観をもつ。また、最近では、来館者の声に耳を傾け、博物館からの一方通行でない、双方向のコミュニケーションを目指し、双方の共同の知的活動が促進されることをよしとする考え方も台頭してきた。

1 - 1 社会構成主義による学習理論の博物館への応用

Hooper-Greenhill (1996 : p.137-145) は、70年代より始められたロンドンの大英自然史博物館の大きな展示計画とその実験的な取り組みを、「『どう教えるか』ということから『来館者が自ら学ぶ機会をどうつくりあげるのか』という方向にシフトした初期の実例である」と位置づけ、さらに、「knowing」（知ろうとすること）という主体的な探索活動が、どのような環境のもとでよりおこりやすくなるのか、すなわち、展示を含む学習環境の整備のされ方を問題として、その具体的な学習支援のありかたを考えることが重要だとした。彼女によると、よりよい学習環境の整備には、そのプロセスに身をおいている当事者が自らの学びについて、感情的に体験したことも含めて言語化することを必要とする。

つまり、諸個人の自主的な探索活動の支援が、「その個人の立場」に即してどのように必要とされるか、が課題となっている。もし、展示する側の展示意図と「見る側の個人」の学習内容とのあいだにどのような「ずれ」（離れ具合）があるかがわかれば、その「ずれ」自体が、学習環境の整備の方向を示すよき材料となる。そういう考え方が「構成主義に基づく」学習理論の博物館への応用のありかただと受けとめてよいだろう。

さらに、この「個人の立場」に即して、ということは、諸個人にとってその展示がもつ意味・博物館利用の意味がどのように生まれてくるのかという「意味創出プロセス」を博物館側がよく知るとのことだとされている。彼女の、意味創出過程を重視する態度は、ポストモダンの哲学のひとつである「解釈学」の導入を提唱することと関連し、「コミュニケーション・プロセス」モデル（分かち合い、共同、参加がどうなされているのかをみるための枠組み）による来館者研究が必要だと提案している。そこで前提となっているのは、人は、何かを知りたいと思い、何かを伝えたいと思い、手助けしたいと思う存在なのであるという人間観である。共同で知的活動を生み出すのが人間のありようであるという人間観が見てとれる。

筆者は、こうした理論のすぐれた点を、旧来の教授 - 学習理論にみられた「情報の受け手」としての「展示利用者」「見る人」ではなく、自分にとっての意味を主体的に創出する「見る側のひとびと」の存在を認め、さらに、そのプロセスには共同性が認められると同時に、そうした共同性を支えるのが「博物館の展示を含む学習環境である」と明確に両者とも、第一に、展示を通じて何かを知るといことは、その個人においては展示解釈による「意味創出」の過程であること、第二に、知識獲得のみならずには、他者との相互作用が本質的に関わること、また、その「他者」とは、展示する側すなわち博物館側をさしていることがわかる。このような、近代主

義への反省から生まれた知識観や、相互の主體的なかわり合いという意味での相互作用を重視する傾向、すなわち「社会構成主義」の博物館研究の理論的基礎としての導入傾向に、私たちはどのような役割を期待することができるだろうか。

こうした「展示を見る人の立場」をより考慮すべきだという考え方は、前述の認知心理学の影響もあって徐々に顕著になり、それまでの、博物館が「ある目的＝伝えたいこと」を、単に「展示物に語る」のではなく、見る人の見やすさの考慮・視覚以外の感覚の動員・感情面も考慮に入れた、いわば来館者の「関心の持ちやすさ」「知りたいと思う気持ちの向きやすさ」を引き出すことによって、より正確に届けようという展示意図が明確に感じられるようになる。来館者の「知りたいと思う」「関心を持つ」（知ろうと思う気持ちにさせる・関心を持たせるではないことに注意）という態度や気分の観点も含んで、展示の効果を問題にするという視点、すなわち「コミュニケーション・システム」の作動をするのは、見ようとする意志をもった来館者自身である、という視点（傍点：筆者）がここに見られ始めた筆者は考える。

以上のように、伝えたいことをどう来館者に効果的に伝えようかの模索には、博物館側が来館者自身の立場に立って、来館者の来館動機・展示観覧動機、あるいは認識のしかたの特徴をまず知ることが大事だと主張され始め、それは80年代～90年代にかけて、より顕著となったのである。しかも重要なのは、単に情報の受け手としての来館者ではなく、主体的に必要な情報探索をする存在としての来館者像をもちはじめた点である。

実際、ポーラン(2000)は、評価活動の目的は、展示目標の「伝達プロセスの完成である」とし、「来館者はコミュニケーション・システムの一部である」とも述べている（引用は p.57）。60年代の終わりに登場を見た「コミュニケーション・システム」の概念は、このように、「来館者をシステムの内側に含んだ伝達プロセス」が展開する系として、とりわけ展示評価する側に、明確に意識されて今日にも引き継がれていると見てよいだろう。

なお、最近では、馴染みやすいイラスト使用やグラフィックデザインの技術の有効利用、映像との組みあわせなどにより、文字や文章を効果的にラベルに表すことを「コミュニケーション戦略」と呼ぶ場合も見られる（コールトン, 1999）。この戦略という表現をとるときは、あわせて「ターゲット」という「誰に向けての」展示なのかという意味も含まれている。多様な来館者の認識方法や情報の読みとりかたの違いをより知った上で、その多様な状況にあわせて、「何を」のみならず、「だれに」「どのように」情報を届けるべきか、そのための具体的方法を博物館側も熟慮し、実践する必要がより強く自覚されてきたことが、こうした言葉の背景にあると言えるだろう。「展示物」解説の機能は、展示物そのものを展示者側から解説するというよりも、むしろ、どういう人々にあてたメッセージなのかを、展示する側がより鮮明に認識することを課している。

来館者がコミュニケーション・システムを作動させる主体であるとすれば、そして、その「主体」を博物館側が明確に意識するならば、主体の側にたってコミュニケーションが展開するための条件というものを明らかにするという研究がなければならないだろう。その点で、Hein(1999前出)は、社会的相互作用を重視し、とくに言葉を通じた相互作用が大切だとした。諸個人の経

験を超えて、「共同の学び」という観点を取り入れていくことを提唱している。この立場で来館者主体という場合は、諸個人がそれぞれの閉じられた世界で何かを学ぶということではなく、さらに、人々の社会的相互作用自体がうみだす学びへの関心がそこに込められていることは重要であろう。言葉を重視するということは、まさにその相互作用への関心なのである。

1-2 コミュニケーションの原点「伝達」と「交わり」

以上に見たように、現在の博物館研究におけるコミュニケーションのとらえかたには、博物館の展示のメッセージ性を問題とした「伝達」としてのコミュニケーションと、見る人々それぞれの展示解釈と意味創出のプロセスを問題とした「共同・分かち合い」としてのコミュニケーションと、大きく分けて2つあると言えよう。

社会学においても、現在のコミュニケーション論の特徴は、尾関(1989:p.25)によれば、基本的に「二つのコミュニケーション観」の対立にあるとされる。この対立とは、「コミュニケーションを情報の伝達の意見合いの純化により、もっぱら手段的・道具的なものとし」、もうひとつは「交わり」的意味合いの独自の純化によって、もっぱら自己目的的なものとみている、ということである。

しかし、近年の多様なメディアの発達、高度情報化社会を生みだし、コミュニケーションが「情報伝達」と同義に捉えられる傾向を生み出した。たとえば、30年代より近年まで、コミュニケーションは「道具」的コミュニケーションと「目的」的コミュニケーションとに分離され、前者が主たる研究対象であり(マスコミュニケーション研究など)、コミュニケーションは伝達のための「道具」だった(加藤, 1986)。

だが、コミュニケーションは、その語源をラテン語の「コムニカーレ」に求めることができ、「交わり、共有しあうこと」「共通のものをつくり出すこと」「共同化」といった意味だったとされている(尾関, 1983 : p.153)。人間が本源的に共同性を持つ存在であり、共同性が人間を人間たらしめているのであるなら、「コミュニケーション」は、「伝達」であると同時に人々を結びつける「交わり」の役割を本質的に併せもつものなのである。

したがって、博物館展示における「伝達」機能と「交わり」の機能、その両機能のどちらもが、展示をすることと展示を見ることの行為の中にそれぞれ存在していると筆者はとらえる。しかし、本論では来館者自身の問題を扱っていることから、ここでは後者の行為についてのみ考えることとする。

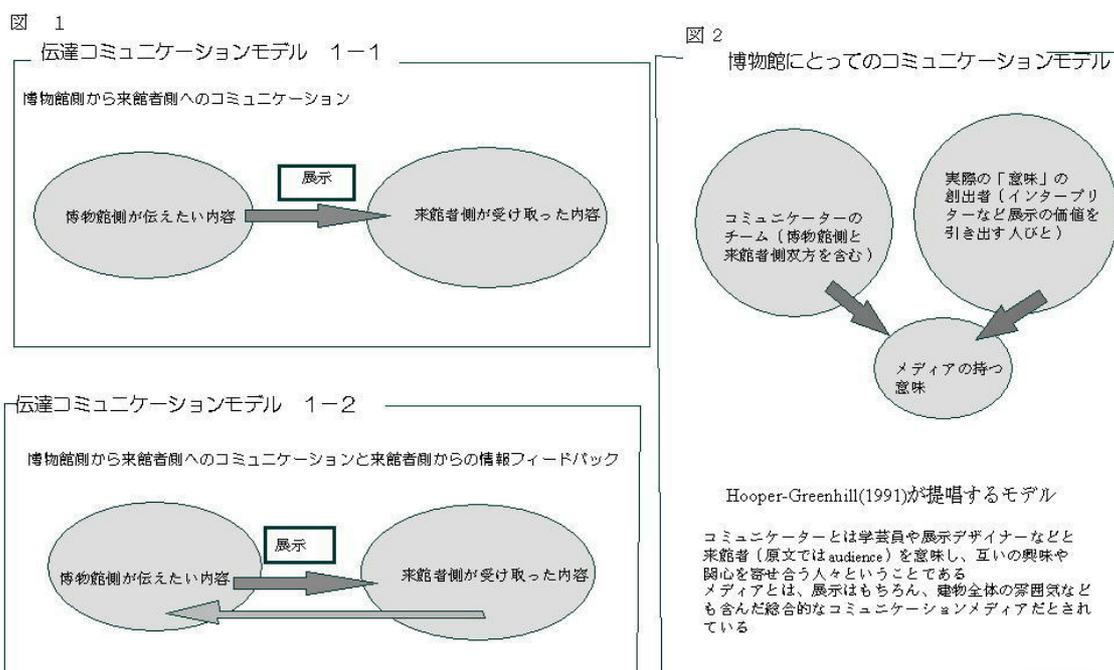
1-3 来館者がともに展示を見ることの意味を探るための方法

伝達モデルから「交わりコミュニケーションモデル」へ

展示する側から展示を見る側の人々への効果的情報伝達の意味合いがもたれていた一方向的なコミュニケーションモデルから、双方向性を重視したモデルへの発展は以下のような経緯をとった。

Hooper=Greenhill(1999)によると、博物館研究における伝統的なコミュニケーションモデルは、

図 1 - 1 のような、伝達する側と受け取る側という 2 極間でのコミュニケーションであった。



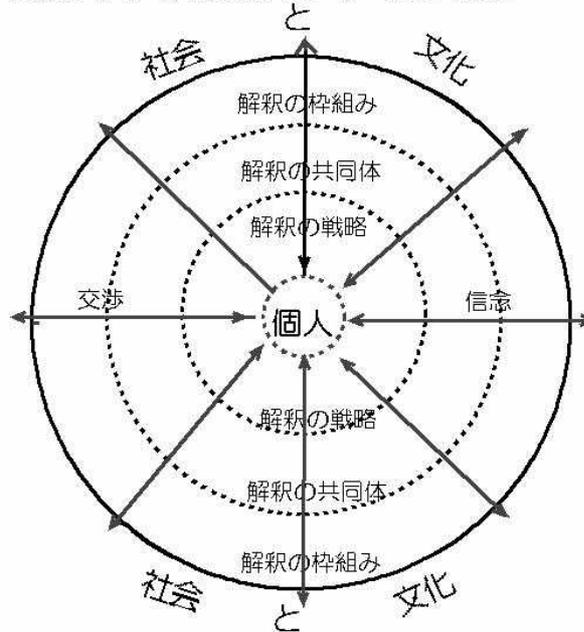
やがて、それは図 1 - 2 に示すような、「フィードバック機能」を備えた「循環型」のモデルに変化する。もちろん、この循環は、新しい展示の仕方や教育的なプログラム・インタプリターなどの登場により、質的な発展を遂げる。後者のモデルは、フィードバック・ループによる展示の改善など、来館者の立場を考慮し、より正確に伝えたいことが伝えられるような展示デザインの向上に一定の役割を果たしてきた(Mcmanus, 1991)。とくに、「展示評価」の実践には、このフィードバックという作業は欠かせない。というのは、評価に際しては、事前評価や形成的評価だけでなく、たとえ総括的評価であっても、次なる展示制作や解説内容を改善していく際に、「来館者側のうけとめかた」を十分考慮するのが常だからだ。その意味で、来館者行動をひとつの指標にした展示評価の発展に、このモデルは重要だったと考えられる。

一方、Hooper=Greenhill 自身は、すでに 1992 年には図 2 のようなコミュニケーションモデルを提起していた (Hooper=Greenhill, 1992)。このモデルは、全く新しい観点から作られていると筆者は捉える。「来館者の立場を考える」ということが、「情報の受け手としての来館者の立場」ではなく、「ともに新しい価値を創造する仲間としての来館者」という視点を取り入れた点は、今後の来館者研究に大きく影響を与えるだろう。まさに、先述のコミュニケーションを巡る議論にあった、「交わりとしてのコミュニケーション」の重視である。交わりの中から新しい価値が生み出されるという、前述の加藤の言う「目的コミュニケーション」であり、その意味で「伝達モデル」から脱却し、「交わり」モデル創出の基点とすることができるだろう。

さらに、カルチュラルアプローチ (cultural approach) による「個人を中心として、社会や文化との関係をコミュニケーションとして理解するための」モデル (図 3) も Hooper-Greenhill (1999, 前出 : p.137-145) が紹介している。これは、意味創出過程における「解釈」が、所属す

るコミュニティとの関わりの中で進むというこのモデルであり、個人の頭の中でのみ解釈がされていくのではなく、その個人が身を置く共同体やその時代の文化的状況に影響あるいは制約されて解釈がなされていくという主張に特徴がある。

図3 文化的アプローチによるコミュニケーションモデル



これは、社会における個人の位置というものを重視した上でのコミュニケーションモデルとなっており、諸個人の解釈が社会との関わりによって進むということに、上述のような「共同性」「交わり」を含むとみれば、このモデルも伝達モデルからの脱却が見られると言えるだろう。

こうして、双方向性モデルにみられる、情報の伝達機能のみを重視したコミュニケーションを補い、諸個人にとっての意味あることがらを産み出す上での社会(自分以外の具体的な人々を含む)と個人の相互作用性、そこでの価値の受け渡しや吟味という目的的コミュニケーション、すなわち「交わり」の側面を含んだモデルがうまれてきたのである。

ところで、「交わり」には、誰と誰の社会的な相互作用が含まれるだろうか。

学校教育場面では、教師と子どもたち、子どもたち同士、あるいは教師同士、親と子ども、教師と親、などの組み合わせが考えられよう。それでは、博物館における社会的相互作用とは何を含むのだろうか？ 筆者は、第一に、展示者側と来館者側、第二に来館者同士、そして第三に博物館の展示に携わる人々同士。大きく分けてこの三種類になると考える。この立場から、「交わり」を重視するモデルの創出を試みようと思う。

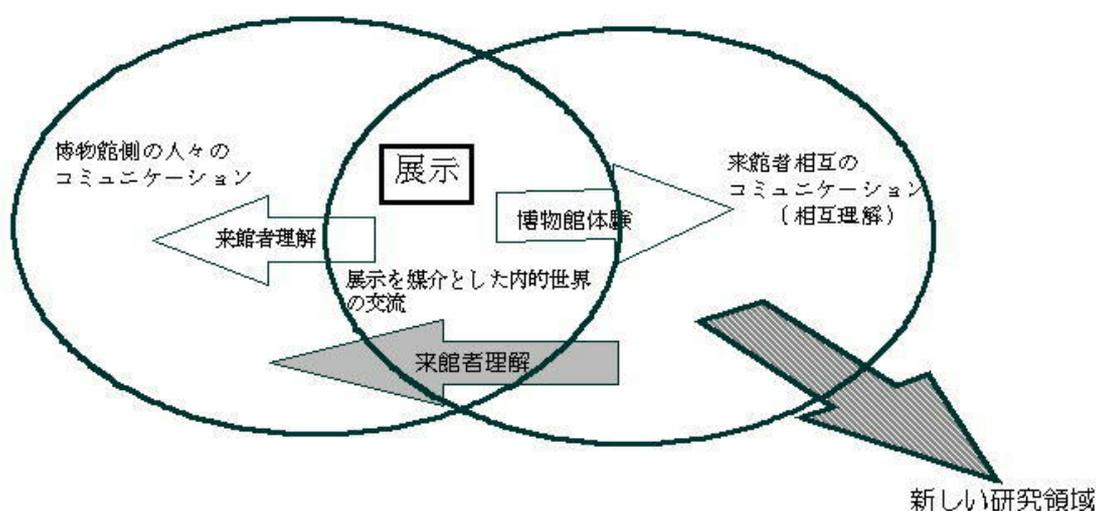
1-4 交わりコミュニケーションモデルの創出

さて、前述のように、「博物館 来館者の一方的な伝達的コミュニケーション」を克服し、「博物館と来館者の双方向性コミュニケーション」を重視した現在のコミュニケーションのとらえかたを進めて、さらに、筆者は「来館者相互の交わりコミュニケーション」をも視野に入れた新し

い「モデル」(図4)を提示しようと思う。なお、この図は「展示を媒介とした交わりコミュニケーション」を、博物館におけるコミュニケーションの一例として取り上げている。展示を媒介とする以外のさまざまなコミュニケーションももちろん博物館においては成立するが、ここではモデル提示が目的であり、博物館の主要な機能として展示を位置づける立場から、この例を使うこととした。

図4 交わりコミュニケーションモデル

展示を媒介とした目的コミュニケーション(新しい価値創造)の領域としての博物館



このモデルの特徴は、第一に、「来館者理解」を通じて博物館側の人々が互いのコミュニケーションによってより「博物館の価値創造にかかわる」ことを視野に入れた点、第二に「博物館体験の意味理解」を来館者自らが相互のコミュニケーションを通じておこなうと見る点、そして第三に、それぞれの交わりが展示や様々な教育活動の「場」において展開すると見る点、の三点にある。各々の交わりコミュニケーションの特徴とは、関わり合う人間同士の内的世界が、主として言語を通じて交流される事である。博物館での共通の体験により、互いを理解し合い、自分を発見できる、そのような互いに何らかの価値をもつと考える。とくに、第二点の来館者相互の社会的なかわりあいについての調査と研究は、このモデルが提起する新しい研究領域である。

ところで、互いのコミュニケーション成立の要件とは何であろうか。それを成立させるものは、当たり前だが、客観的「事実」、そこに「いっしょに見ることができる、操作できるものがあること」「何らかの共通の体験」なのであると筆者は考える。つまり、異なる人間同士が、ある共通した「場」と「時間」に、ある具体的な共通の「客観的事実・現象」を見たり・聞いたり・感じたりする、その体験自体が相互のコミュニケーションの成り立ちを支えている客観的条件なのだとは筆者は考える。その重要な条件が「展示」には備わっている。

一緒に何かを見たり感じたりするとき、その見方や感じ方の各人の特徴は、コトバや身振りな

どの表現のしかたに反映する。相互に交換されることがらとは、まず、それぞれの感覚器官を通じて互いの内的世界に取り込まれたのちに、表現されたことがらである。人々は、互いに表現(多くは、言語や表情、身振りなど)しあうことで、互いの内的世界を知ることができ、その作業を通じて「体験したことがら」のそれぞれにとっての意味を知り合い、自分とは異なる価値基準や自分にはない表現の方法を知ることができる。その表現を見て取り、自分の見方や感じ方、あるいは興味を示す「もの」や事柄が自分と共通するのか異なるのか、比較することによって、相手に共感にしたり理解が進んだりするであろう。このことが、交わりコミュニケーションの機能であり、ともに過ごす楽しさが産み出されるという交わりの本質がここにある。

つまり、交わりコミュニケーションを創り出す場としての「展示を有する博物館」の重要な機能がここに見いだせ、また、その観点からのコミュニケーション分析が可能だと主張したい。博物館に行こうとする動機が生じたそのとき、具体的な展示を構成する「もの」や「こと」を一緒に見たり感じたりすることができるであろう、互いに期待される「交わりコミュニケーション」への要求も、その動機に含まれると考えられる。実際、Borun, Cleghorn, and Garfield (1995)は、次のように指摘している。

家族連れが互いに関わることは、認知プロセスに影響を与える。情報は双方に分かち保たれ、展示と(知っている)現象とを関連づける上で、相互のやりとりが深く関係する。

つまり、博物館展示を前に、大人も子どもも、双方がともにそれまでの何らかの体験に基づく情報交換がなされ、もし、そこで家族同士が楽しく有意義なやりとりを体験すれば、また博物館でそのような体験ができることを期待することになるのである。

では、動物園の最多の来園者層である「幼児を含む親子連れ」の展示観覧体験は、どのように把握することが可能だろうか。

2 親子連れの展示観覧体験を理解する

2-1 動物園における来園者研究の流れ

欧米での動物園(水族館)来園者研究は、1970年代後半から見られるようになり、主として「ある特定の展示の利用のされ方を観察して、展示効果の測定をする」という性格のものと、「さまざまな教育プログラムに参加する来園者のようすを観察し、来園者の得たことを知る」という性格のものに分けられる。

前者は、上述の1920年代に始まる「博物館来館者研究」の主な関心事であった、展示意図の伝達の程度に関する調査と研究に関連している。その同様な手法を動物園にも応用したのである。

後者は、特にアメリカなどでの、野外における教育施設あるいは野外活動における教育的機能の調査、レクリエーション施設の利用調査、あるいは野外教育施設の潜在的な教育的価値を検討するという流れにも関連する。

しかし、全米来館者研究協会の発行する雑誌に動物園での調査内容が登場するのは、80年代になってからであり、多くは80年代後半である。国際動物園教育者協会(International Zoo

Educators Association)の発行する雑誌にも、教育プログラム紹介に添える形で、来園者の様子を記述する発表が増えてはくるものの、社会学的な調査あるいは、学校教育評価で用いられるような手法による来園者研究は登場しない。むしろ、動物園では、生きている動物を介在させる/標本を用いた/さまざまなツールを用いた『アクティビティ』の成功をもたらすエドゥケーター(展示利用を促進するために介在する人:日本では展示解説をする人がそのイメージに近い)や教育ボランティアの役割に焦点をあてるといった報告の類が数多く、その理由は、エドゥケーターの経験交流が重要であるからだと筆者は考える。

最近の博物館来館者研究にみられる、「来館者の学習体験の具体的内容を、学習環境としての博物館の諸機能に関連させ、諸個人にとっての『学びの諸相』として知る」という特徴は、動物園(水族館)の来園者研究にはまだわずかである。

ここに、『来園者理解』という観点の研究の意義があると筆者は考えるものである。展示や標本や、あるいは二次資料、その他のツールを用いたアクティビティが、『成功』といえるかどうかは、エドゥケーター自身の感じ方と同時に、参加者自身の自己評価や、自ら学んだことを『話す』ことを通じて浮かび上がるものである。それは、来園者の側からは「学びを語る」ことであり、動物園側からは「来園者理解」ということになる。

以下は、筆者がこの立場から実際に採用した『来園者調査』方法を述べるが、基本的には、「展示の役割評価」という観点からの来園者理解となっていることをあらかじめお断りしておく。

2-2 「幼児を含む家族連れ来園者相互の展示利用体験を理解する」ための方法

1) インタビュー

そもそもその展示を好意的に受けとめているのか、そうではないのか、展示のどのようなところに注目したのか、それはなぜか、などを知る方法は、行動観察だけでなく、インタビューも並行して採用することが多い。とくに、展示者側があらかじめ設定した展示の意図に関連させて来園者のうけとめかたを知る上では有効な方法であろう。なぜなら、観察では知り得ない、来園者の内的な状況とくに、そもそもの関心や観覧目的は来園者自らの報告ということを通じてのみ把握が可能である。

2~3歳の年少の幼児に対するインタビューは困難を伴うが、就学児には展示観覧直後であれば、興味を感じた展示物の報告、動物が何をしていた(いるように見えた)かなど、わかりやすい項目であるなら可能である。また、発達心理学の諸研究が示すように、4~6歳の幼稚園や保育所での生活を体験している幼児にも、質問のしかたを工夫すれば同じく可能である(「おもしろいなって思ったこと、私に教えてくれるかな?」のように)。大人に対するインタビューは、見た事実に関することや来園回数などはとくに問題なく可能である。しかし、「感じたこと」(その展示に対する意見や感想・印象など)や想像しないと答えられないこと(どんなところに暮らしていると思うか、など)を答えるのは困難を伴うことが予想される。

したがって、「動物の何に注目したのか」「利用した展示物は何か」などの「事実」に関しては子どもにも大人にも聞くこととし、来園回数や展示観覧の回数などのプロフィール(属性)、

展示法に対する意見や印象、想像しないと答えられないような項目は、大人のみに聞くこととする。

2) 自然な来館者調査法としての会話採集

博物館の展示を見たり、あるいは学習プログラムやワークショップに参加している家族連れが、互いにどのようなかわりあいをしてしているのか、それを会話内容の採集や相互交渉 (social interaction) の質的分析へも発展した (Leichter, et al., 1989)。これは、従来の行動観察法や質問紙法よりも自然な、展示やプログラムの評価方法として採用された (Wolf, 1980)。ここでの「自然さ」とは、あらかじめカテゴライズされた行動目録がおきるかどうかのチェックや、きめられた質問項目にのみ答えてもらうことに比べ、そこにおきている事柄を記述するということが、調査者側の恣意性を排除するという意味において、より事実を理解しやすいということである。

たとえば、Dierking and Holland (1996) は、展示前での家族の会話をサンプリングして、その特徴から、「新奇な実物を見ると、それまでの自分の知識や経験に基づいて情報を交換しあったり、ラベルを読んで確かめたり、あるいは展示物に関する質問をする役割を決まった誰かが行う」という状況が共通してみられることを見いだした。たしかに、展示利用のされかたを発話を中心にしていねいに記録し、そこから来館者行動の共通する諸特徴を見いだすことは、来館者の側から展示の持つ意味役割を解釈していく上で有益である。恣意性の排除と同時に、来館者の立場に立つためにも、こうした「自然さ」は追求されるべきだろう。

また、展示のみならず、学習プログラムの効果について考えるときも、その都度、解説者と来館者の間で、あるいは来館者同士で取り交わされる会話や質問に十分耳を傾けて、彼らの行動を見つめ、大人と子供の双方に向けての教育の連続的なプロセスを重視することが大事だと主張している研究者も少なくない (たとえば Roberts, 1997)。

実際、子どもと大人が一緒になって問題解決にあたるような場面はよくある。子どもが質問をして大人が答えたり、何か学び取ろうとするときに、質問者と回答者の役割を入れかえることもあり、そして会話によって、互いの経験を共有するのである。

以上のように、欧米の来館者研究は、展示方法の改善や学習プログラムのよりよいあり方を、来館者の会話や、主として言語的な行動から判断する、という方法を、来館者調査法のひとつとして採用しつつある。

2-3 家族相互の発話の特徴

具体的に家族連れの間での発話内容をどのように採集するかという方法のレビューに入る前に、まず、家族相互の発話の特徴について考えてみよう。

そもそも家族集団のメンバー相互のやりとりとしての会話の状況は、インタビュアーへの答えのように、だれか第三者への「報告」ではない。この点は重要である。その意味で、家族間相互の親密度や日常の会話特性がそのまま影響するので、「思わず口にした」「誰に聞いてもらうで

もない、自然にでてきた発話」という特徴があり、「展示からどのような情報をその人が得たのか」を第三者が把握するにはあまり適当でない。なぜなら、家族同士は、同じものを見て互いにある共通の了解状態にあるときは、その情報を口にすることは限らないからである。

しかしながら、会話という自然な形のなかで発話される場合、あるメンバーはどのようなことに日頃興味を持ちやすいのかを他のメンバーがよく知った上で、「誘い」をしかける（「ね、よく見ると誰かに似てる」）ことや、自分の興味の対象について他のメンバーに知って欲しいという気持ちを表す（どうしてあんな歩き方なの？）というようなことが数多くみられる。この特徴に注目することは、前章での「交わり」としてのコミュニケーションの側面を知る上でたいへん有効だと思われる。

つまり、展示のどういう特徴が、その家族連れに対して「おもしろい」「大きくてびっくり」という印象に結びついたのか、あるいは「どうして動物はその行動をするのか」という疑問の呈示に結びついたのかは、物理的な意味における動物展示を「刺激とみなし、それに対する反応」という直線的関係を客観的に把握するというのではなく、家族という集団のメンバー相互に「向き合う」関係、「関心を持ちあう」関係が介在することで、初めて、第三者である「観察者」がその発話を手がかりに把握できるということなのである。このことは、来館者調査上にどのような影響を及ぼすだろうか。

まず、利点としては以下のことが考えられる。たとえば、一緒に見ている動物を指さして、「ねー」と親の顔を見た場合は、発話としては「ねー」だけでも、相手が親であるから、それは「見て、見て、ほら、おもしろいことしてるね」という興味や関心の表れと、それを共有したいという気持ちの表れとみることが可能である。「何か食べてるよ」という事実の指摘は、展示動物のある行動の特徴を表現しているが、「よ」という語尾で誰か特定の相手に報告するかたちをとっているので、「動物が食べてるところを是非一緒に見ようよ」という誘いの機能を持つと考えることもできる。すなわち、事実の指摘にしても、誘いにしても、そのことについて「興味を持った」「気づいた」ということを、誰かへ他のメンバーへの報告・ことばを放つという形で表現していると受け止めることが可能なのである。展示動物の何に気づいたりおもしろいと思うかを、メンバー相互のやりとりを手がかりに、ある程度類推することができるのである。

しかし、欠点もある。メンバーどうしが少し離れている場合など、その子どもが何かに気づいたとしても、それを報告する相手がそばにいないため、発話はされない場合が考えられる。だから、観察者はその「気づいたこと」を確認する手だてがない。また、たとえば何かに興味を持ってじーっと見入っていたり、動物のあまりの迫力にびっくりしているときなど、音声としてのことばは出ないことが予想される。「発話されたことば」を単に音声として記録していく場合には、そのような無言の状況では、その子どもの内的な状態を把握することは難しい。

また、対象としている家族連れの、各々のメンバーが、動物のどういうところに興味を持って訪れているのか、もともとどのような関心をもっているのか、つまり前知識やそれまでの経験については、展示前での発話採集では把握することはできない（類推はできるかも知れないが）。だが、実際には来園者は多かれ少なかれ、自分の知的関心や認識の枠組みを持って動物展示の前

に立ち、展示を見ているのである。

2 - 4 発話採集法を用いた先行研究例

1) 博物館における発話採集例

来館者研究において、展示前での来館者の発話を聞き書きしたり、録音をして文字に起こすなど、主として音声として記録された発話を採集した調査例をあげよう。

ローレンス科学博物館やエキスポラトリウムでの発話採集を併用した来館者の行動観察では、来館者相互の社会的なやりとりについて、「言語によるやりとり」と「非言語的やりとり」とを分けて観察し、発話内容については、追跡してノートに記録する方法を採った (Diamond, 1986)。この調査対象は、初めてそこを訪れた大人と子どものグループである。調査目的は、科学館という場において、家族のメンバーには、展示物との関わりだけでなく、どの程度社会的相互作用が見られるのか、異年齢の成員間で、どのような学習の仕方の違いが見られるのかを、知ることであった。言語的・非言語的やりとりの分類カテゴリーは、接近と立ち去り(下位カテゴリー数 4)、展示物の操作(下位カテゴリー数 2)、説明などを読む(下位カテゴリー数 3)、誰かに見せたり話しをする(下位カテゴリー数 2)、お互いに語り合う(下位カテゴリー数 6)、他のグループとの関係、その他(下位カテゴリー数 4)の全部で 22 にのぼる。

McManus (1988) は、科学館展示室において、グループのメンバー間で交わされている会話を聞き取り、発話と発話の間の時間(秒数)のカウント・とりわけ強調して発言がなされたとき観察者が判断した発話のチェック・簡単な行動記録などを含んだ調査を行い、互いに展示のある部分に注意を向けるよう指示したり、誘ったり、自分の仮説を相手に話すなど、展示の視覚情報がグループの成員間でどのように分かたれているのかを明らかにした。

Dierking and Holland (1996, 前出) は、スミソニアン自然史博物館の地理学展示室で、7 ~ 12 歳の子どもを含む家族連れ来館者の行動観察と会話採集を行った。彼らは会話をいくつかの観点から分類してその出現割合を算出している。その分類カテゴリーは、「何らかの質問をする」(下位カテゴリーとして、標本の特徴についての質問、標本の分類についての質問、専門的な質問)・「何らかの報告/陳述(statement)をする」(下位カテゴリーとして、互いに知っていることを述べる、ある場所に行ったことがあるなど何らかの経験を述べる、ある特定の標本の特徴について気づいたことを述べる、何らかの気分の高揚を伴うような経験を述べる、展示全体に関する感想)であった。質問は殆どなく、報告/陳述にあたる発話の出現割合は、見た事実の報告(44%) 自分たちでそれまでの経験したことの報告(20%) 個々の標本に関することを家族同士で話している(18%) 自分たちは何を持っているかについて調査者に報告する(16%) 展示への注文(2%)であった。また、著者らが指摘するように、「来館者が自分の見たことや感じたことを誰かにその場で伝えたがることを知ることができた」(p.25)としていることも、重要であると筆者は考える。

また、日本では、佐々木(2000)が民俗学博物館のジオラマ展示室内において、展示の受け止められ方と展示者側の展示意図のずれを知るため、2名以上のグループで来館し、展示に関して

何らかの会話をした来館者の発話内容を書き留め、それを分析した。

このように、展示の利用のしかたや受けとめられ方を分析するために、発話採集法が採用されているが、来館者相互の会話あるいは来館者と展示者側(解説者)とのあいだの会話に表れる「自然な状態」をよく知ることが、展示の意図を伝える上で必要だと筆者も考える。「展示を見ているときの、あるいは関わっているときの、来館者の頭の中をよぎる情報が何であるのか、それを知るのに『会話』は豊かな情報源(resource)である」(Dierking and Holland, 1996, 前出: p.19)という表現は、その立場をよく示している。

2) 動物園における発話採集例

動物展示における発話採集事例はどうであろうか。残念ながら、本格的調査は博物館に比べて少ない。

Rosenfeld and Terkel (1982) (註1)は、ローレンスホール科学館のその庭に設置された臨時のミニ動物園において、42名の子どもと27名の大人(子どもの親)の相互の言語的やりとりや行動を観察し、行動はその場でコードに落とし、発話は聞き書きした後、分類して分析に使った。発話分類のカテゴリーは、展示や展示動物に関する発話(例:動物の名前を口にする、動物の行動や形態について話す、動物に呼びかけたり自分の希望を話す、何か情動的な発言)、

誘ったり次に見るものを指示したりする発話(例: ~ ~した方がいいよ、誰かを呼んで自分の興味あるものを見るよう誘う)、解釈としての発話(例:疑問を発する、擬人的な解釈をする、動物の行動から何かイメージを感じてそれを話す)、社会的発話(例:スタッフにかまう、ジョークを話す)であった。この調査の目的は、臨時動物園設置が、展示者側の意図(動物の適応概念を教える)にそうものであったかどうかということと、どのようなモチベーションがこの展示とプログラムによって誘発されるのかを、来園者の発話状況から判断するというものである。いくつかのゲーム性のあるプログラムも併せて行われ、会話採集の他、展示やプログラムの効果について調べるための子どもへのインタビューも試みている。それらの結果から、適応概念は幼い子どもにとって難しいが、「学んだこと」と「体験したこと」は、子どもにとって同じこととして認識され、後の学校教育における「適応概念」の学習の際に、これらの体験が有効に生かされるのではないかと考察している。

また、さまざまな動物園における、家族連れや小学生グループの来園者の会話採集を継続的にを行い、展示やプログラムの有効性について提言を続けている Tunncliffe の調査(註2)では、その会話で「話題になっていること」によってそれぞれの発話が分類されている。発話は、細かい「コメント」に分けられた後にカテゴリー分類される。そのカテゴリーは「動物の行動」「動物の名前」「体の一部分」など動物に関することや、「事前の知識」「動物への言葉がけ」などであり、総カテゴリー数は74にのぼる。彼女によれば、会話は展示動物によって触発されて始まり、そして、互いの考えや記憶、意見が会話によって交換される。ある調査では、動物園を訪れる子どもたちが、展示動物を見ながら「野生動物の保護」についてどれほど語るのか、その「合衆国-英国」間比較を目的に発話採集が行われた(Tunncliffe, 1994)(註3)。当調査の結

果では、どちらも、保護に関する話題はほとんど聞かれず、双方とも学校で訪れているグループにわずかにその話題があった。タニクリフは、動物園側が伝えたいと考えている野生動物保護の情報は、子どもたちにとっての中心的関心事ではなく、動物の行動や形態の特徴に興味を持たれていることを明らかにした。そして、展示前で来園者が実際に語っていることがらを指標として、動物園からのメッセージの届き具合を検証することを提唱している。

また、異なる観点からも会話採集による来園者調査が同氏によって行われている。「展示動物と来園者との情動的な相互関係 (emotional interaction)」、「解釈 (擬人的な表現も含まれる)」、「その動物が展示のどこにいるのか」、「その動物の本物らしさ」「ラベルやサインからの情報や展示物など知識の源泉」というカテゴリー分類を行い、主として、展示動物から直接情報がもたらされるよりも、自らの情報探索活動によって、自分自身の展示解釈が進むということを発話内容の量的比較により、明らかにした。人々は、よく知らない動物よりも、まずよく知っている動物 (テレビや物語にでてくる、つまり「なじみのある」、という意味での「知っている」だが) についての自分自身の経験を、動物園の展示動物にあてはめて解釈しようとする。そのことが、知っている動物やその動物に似ている動物を見たときに、情動的な反応を呼び起こすのだとした。その情動的反応の指標として、「擬人化された表現」を用いている (Tunicliffe, 1996)。なお、同氏は動物園は単に保護についての情報提供をすればよいということだけでなく、ひとりひとりがメンタルモデルやストーリーをもっていることを自覚して、それらに関連したストーリー性をもった方法でメッセージを届けることが求められると主張している (Tunicliffe, 1994, 前出)。

3) 主体的探索活動を励ます社会的やりとりの重視

このひとりひとりのストーリー性を重視するという Tunicliffe の観点は非常に重要であると筆者は考える。子ども達は、たしかに動物展示を見て、何らかの情報収集をすることは可能だが、「どのように」「何を」取り入れるのか、その方法や内容は、諸個人が持っているそれまでのイメージやメンタルモデルに即しており、それらに照らして、「興味を持つ」「知ろうとする」「何だろうと思う」という主体的な探索的活動が展開される。その活動によって、自分の内側に、あるストーリーを作り上げていくのだと筆者は考える。したがって、どんな情報を引き出して自分のものとしていくのかは、「探索しよう」とする指向性がどう生み出されるのか、と深く関連すると考えられ、重要なのは、そのような積極的な探索への指向を励まそうとする社会的環境だと筆者は予想するのである。ここに、周囲の大人や他の人々との「交わり」の役割があり、探索の方向付けという現象があると予想する。

2 - 5 幼児を含む「家族連れ来園者」の会話採集法採用の問題

1) 年少の子どもと親の組み合わせに関する留意点

客観的な観察に関連し、Leichter and Larsen(1989, 前出)は、家族の成員同士の関係が、互いの「会話」に表れることを重視し、それを知ることによって、その瞬間・瞬間における展示の

解釈や再解釈がどうなされていくのかのプロセスがわかるとした。

リアルタイムでこのような会話採集をすることが、とくに幼児を含む場合は重要であると考えられる。というのも、3~4歳から急に語彙が多くなり、周囲の大人も、それにことばで答えてあげることが、ある程度できるようになる。それゆえ、幼児の問いかけに応じる大人の発話も重要である。幼児自身の展示解釈や利用のされ方を発話されたことばだけから判断することはできない。なぜなら、「聞いてもらえる相手」に発話し、その応答によって次の会話が始まるからである。大人自身も、時には脈絡のないような問いかけにとまどいつつ応じて、自分なりの展示解釈をしていけるのである。

また、筆者は、思わず口をついてでる発話でも、互いによく知り合っている相手（家族など）とのやりとりの場合と、たとえば展示場における展示解説員のような「館側の人」とのやりとりの場合では、親密度の違いによる「発話」目的が異なるという点は考慮すべきだと考える。前者では、「一緒に何かを見る」「一緒に何かに取り組む」なかでの互いの相互確認的な意味合いが含まれる発話であり（楽しさを分かち合うなど）、後者ではどちらかという情報提供を求めるような発話（質問など）が主となるということである。このことは、展示を見るという共通体験をしながらの相互確認的なやりとりとしての発話には、家族という親密な閉じられた関係においてこそ「その家族ならではのわかちあうこと」がうまれる可能性を示唆する。

しかしながら、家族の成員間の会話は、「家族」が閉じられた関係であるが故に、注意すべき点もある。Leichter and Larsen（1989, 前出）は次のように指摘する。

社会学や言語学研究では家族間の会話の特徴を調べるということが数多くなされている。そこで明らかにされた重要な特徴のひとつは、家族は互いに長期に渡る関係を持っているために、互いに理解し了解されていることが数多くある、という点である。(略) だからちょっとしたことばが、ある特殊な共通体験を基盤として意味を持つこともある。(略) そのため、そこで発せられたことばを分析するには、その家族をよく理解することと博物館をよく知っていること(つまり、その場の客観的な状況: 筆者註)の二つが必要である。そして、学習のなされかたという視点から、会話分析が進められるべきである(引用は35-39)。

家族間会話の採集については、幼児を含む家族連れを対象とする調査の場合、いっしょにいる年長者の協力も得ながら、自然な発話と行動を、環境の要素(すなわち展示自体や展示を構成するもの)を熟知した後に行うのがよいということが言えよう。

なお、この発話採集が有効なのは、年少の子どもを含むような場合に限ると筆者は考える。年長者同士であれば、外に聞こえるような発話することなく、学びが成立している可能性もあり、どこか他の場所で思い出しつつ情報交換することもあるかもしれない。その意味で、展示の前での発話に注目した方法は、これら年少の子どもとその親との組み合わせにのみ有効だと思われるのである。

2) 調査目的の了解の問題

さらに、家族間会話採集に際して、その調査目的を対象者に了解してもらう必要もあるだろう。家族で動物園を訪れるという極めて私的な活動に、調査者が介入するという点は無視できない。少なくとも会話聞き取りを行っていることが知らされていることが必要であろう。しかし同時に、発話の自然さを欠くというおそれもある。

この点を筆者は次のように考える。あらかじめ、行動観察や会話採集の目的を知ってもらう、もしくは、調査員がそこにおいて来園者の行動を見ていることを知らせる。このどちらかの方法を採用し、それにより、「行動や会話の自然さ」が多少損なわれ、あるいは演技的要素が加わってもよいとする。対象が幼児を含む低年齢の子どもの場合、たとえ「自然さ」が失われても、インタビューの困難さに比べてその発話傾向は、より事実に近い。少なくとも、思ったことや感じたこと以上の発話は子ども達の口から発せられないと考えられるからである。もし、展示との関わりにおいて生じる「学び」の諸相が、この発話採集という介入によって失われた「自然さ」の中でのみ把握できるのであれば、問題は大きい、そのようなことは考えられず、対象とした家族の了解を得ておくことを重視したいと考える。

そして、いっしょにいる年長者や親の協力を得る場合、年少の子どもの学習体験を展示者側が知ることの意義を理解してもらい、協力を得ることが、むしろこうした来館(園)者調査の条件となるだろう。

3) 屋外展示においてこそ発話採集は可能

また、動物園のように大きな屋外展示が主流で、多少とも大きな声で互いに話していても他の来園者に迷惑にならない場所と、美術館や小さな展示の前のように発話すること自体がはばかれるような場所では、展示前の発話採集に自ずと条件の違いがある。

互いのかかわり合いを重視し、その相互の交わりを促進するような企画意図のある展示や、直接の体験を重んじるようなしかけのある展示は別にしても、基本的に屋内の閉じられた空間内での発話は、むしろ抑制されることが多い。

したがって、たとえ年少の子どもとその親の組み合わせであっても、発話を含む行動観察は、やはり発話を抑制しない環境である必要がある。動物園における展示前での観察や発話採集は、その意味でも有効な方法のひとつと言えるだろう。

おわりに 「来園(館)者理解」と「展示評価」の問題

最後に、最近の「展示評価」や「プログラム評価」などの「評価」ということばと、来園(館)者理解ということとが、その調査方法に共通性があることから、どうしても混乱が生じやすいので、この問題に触れることとしよう。

もちろん、展示評価は、あるひとつの展示のこともあれば展示室全体を示すこともあり、あるいは企画展全体の受け止められ方という意味のこともある。次の企画展を準備するに当たり、試作品を並べて利用のされ方を観察し、実際の利用者に意見を聞くなども、展示評価の範疇である。

展示評価は、しばしばそのテーマ性そのものを問うような「展示批評」という形をとることもある。

しかし、来園者理解・来館者理解ということになると、全く話は異なる。「評価」は、手法としてインタビューや行動調査、追跡、展示利用のされ方、といった調査方法を使用することはもちろん多いのだが、「理解」のほうは、そこで生み出されたことや生み出されつつあることを拾い上げて、そののちに展示の役割を再考する、ということである。展示利用や動物園/水族館利用によって、人々に生まれたもの、すなわち所産を分析するということである。

もちろん、あるデータが両方の観点から分析されることもあるだろう。しかし、この2つの異なるベクトルを理解しないと、展示制作者側が、調査から何を学ぶべきかがわからなくなるのである。

その意味では、展示解説者は、どちらかという利用者側の視点から展示の持つ可能性をより引き出して、利用者のために活動するのがよいのかもしれない。「解説」とは、展示の目的そのものを伝達するというよりも、ひとびとのそれまでの生活体験や興味関心を出発点として、展示の諸要素の中に、主体的に人々が学びたいことがらを見つける手がかりを示すという役割のことではないかと思う。

文献

< 外国語文献 >

- Borun, M., Cleghorn, A., and Garfield, C. (1995) Family Learning in Museums: A Bibliographic Review. *Curator*, 38(4), 262-270.
- Diamond, J., (1986) The Behavior of Family Groups in Science Museums, *Curator*, 29 (2), 139-159.
- Dierking L.D., and Holland D. (1996) Getting Inside Visitors' Heads : Utilizing Interpretive Carts as a Mechanism for Analyzing Visitor Conversations. *Visitor Studies : Theory , Research, and Practice*, 7 (1):19-25.
- Hein G. E. (1998) The Constructivist Museum. in Hein G.E (ed) *Learning in the Museum*, 155-179, New York: Routledge.
- Hooper-Greenhill, E. (1992) *Museums and the shaping knowledge*. New York: Routledge.
- Leichter, H. and Larsen, E. (1989) Families and Museums: Issues and Perspectives. in Butler, B. H. , Sissman M.B. (ed) *Museum Visits and Activities for Family Life Enrichment* ,15-50, New York: Haworth Press.
- Hooper-Greenhill, E. (1999) Learning from learning theory in museum. in Hooper-Greenhill, E. (ed) *The Educational Role of the Museum* 2nd ed ., 137-145, New York: Routledge.
- McManus, M.P. (1991) Making sense of exhibits. in Kavanagh, G. (ed) *Museum Languages --Objects and Texts--*, 41-45.
- McManus, M .P. (1988) Do You Get My Meanings? Perception, Ambiguity, and the Museum

- Visitor, *ILVS Review*, 1 (1), 62-75.
- Roberts, L.C. (1997) *From Knowledge to Narrative: Educators and the changing museum*, Washington, D. C. , Smithsonian Press.
- Rosenfeld, S. and Terkel, A. (1982) A Naturalistic Study of Visitors at an Interactive mini Zoo, *Curator* 25 (3) , 187- 212.
- Tunncliffe, S.D. (1994) A Zoo visitors interested in conservation? 7th IOSTE symposium proceeding, 869- 880.
- Tunncliffe, S.D. (1996) Expressed Attitudes of Primary School and Family Groups to Animal Exhibits, *ISAZ The News letter*, No.2, 7-12.
- Wolf, R.L. (1980) A Naturalistic View of Evaluation, *Museum News*, 58(1), 39-45.

< 日本語文献 >

- 尾関周二 (1983) 『言語と人間』, 東京: 大月書店.
- 尾関周二 (1989) 『言語的コミュニケーションと労働の弁証法』, 東京: 大月書店.
- 加藤春恵子 (1986) 『広場のコミュニケーションへ』, 東京: 勁草書房.
- コールトン, T. (1999) 染川香澄・芦谷美奈子・井島真知・竹内有里・徳永喜昭(訳) 『ハンズ・オンとこれからの博物館』, 東京: 東海大学出版会.
- 佐々木亮 (2000) 会話採取調査とその周辺の問題について, *JMMA(ミュージアムマネジメント学会) 会報 No.18*: 16-19.
- ポーラン, M. (2000) 「展示評価--まとを得た質問をする」, 『琵琶湖博物館研究調査報告』第17号, 57-61.
- 無籐隆(2000) 「博物館心理学」, 『新版博物館学講座』第3巻, 75-79, 東京: 雄山閣.

註1) 1978年の5週間にわたり、この科学館に子どもたちが間近で動物に見たりふれたりすることができるような、小さな臨時の動物園が設置された。そのときの調査である。筆者としては、子どもにとって「学んだこと」「体験したこと」が分離されないというのはとくに興味深い。なぜなら、子どもにとっての学びは、実際に体験したことと不可分であるという事実を、あらためて知ることができたからである。将来、科学的な抽象概念を理解する上で、子どもが自分自身の体験を思い起こす作業が重要な役割を持つ可能性を示したからである。また逆に、そのように自分の体験を振り返る精神的なプロセスに、科学的概念の切り込みが重要なのであり、自分の体験の意味づけが可能になるのであろう。

註2) Tunncliffe, S.D.は、もとロンドン動物園の教育部に在籍していた。ロンドン動物園や米国のシンシナティ動物園などで子どもや家族連れを対象に、来園者の会話を聞き取ったりテープレコーダーを用いて追跡して、発話採集を行っている。

註3) この調査は、8歳から11歳の、学校で来る子どもたちと家族連れの子どもの、展示動物への態度の違いを、発話内容比較で行ったものである。データは、ロンドン動物園と自然史博物館の動物展示室の2カ所で集められている。もっとも発話が多かったのは自然史博物館の剥製標本の前であった。擬人的な表現は、学校から来る子どもたちの「博物館の剥製の前・動物園の動物の前での会話」と家族連れで来る子どもたちの「動物園の動物の前での会話」に多く見られ、逆に、家族連れで来る子どもは、剥製の前ではほとんど擬人的な表現をとらなかった。つまり、生きている動物を友だち同士で見ることが、子ども達に擬人的表現をとらせている可能性が指摘されている。