

域の歴史や文化・自然について様々な発見がある」が高いこととなります。

また、すべての項目において3以上の数値となっていることから、すべて肯定的に捉えられていることが分かりました。

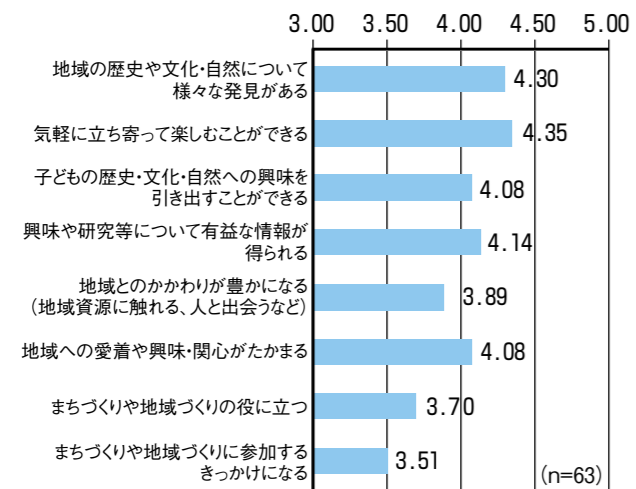


図3 利用者へ提供できているサービスの程度

⑤ 博物館活動の重点項目

さらに、各博物館活動に関してどの事業により重点を置いているかを確認しました(図4)。常設展⁵、企画展⁶・特別展⁷、講演会・講座、体験学習会、見学会⁸、収蔵資料・文献の利用者への提供、調査・研究、その他の8項目について5段階(「とても力を入れている」は「5」、「力を入れている」は「4」、「どちらともいえない」は「3」、「あまり力を入れている」は「2」、「まったく力を入れている」は「1」で計算)で尋ねました。数値は全63館の平均値で示しています。ただし、「その他」についてはそう回答した博物館数(10館)で除していま

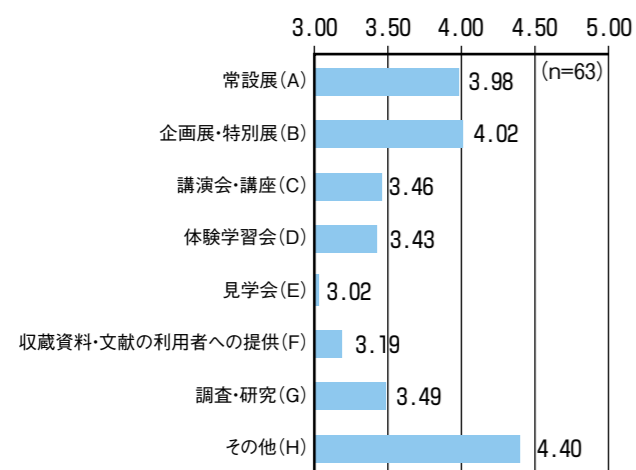
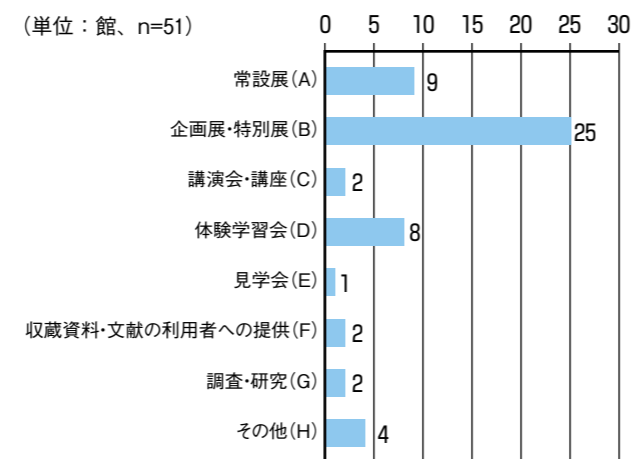


図4 博物館活動の重点項目

す。④同様、数値が大きければ重点度が高いことを示します。

結果、「その他」を除けば、「企画展・特別展」が最も値が高く、次いで「常設展」が高い値を示しました。このことから、展示関係の事業分野に特に力を入れている博物館が多いことが分かりました。また、図3と同様こちらもすべての項目において3以上となっており、すべての事業に力を入れている傾向にあるということが分かりました。

さらに、最も力を入れている事業(第一位のみ)を尋ねた結果が図5です。「企画展・特別展」と回答している博物館が全体の約半数(25館)を占めています。次いで常設展(9館)が続きます。このことから、展示事業を中心に最注力事業の展開を図っていることが分かりました。



※A,Bにまたがる事業と回答した博物館はそれぞれを1として計算した。

図5 博物館の最注力事業

(2) 多摩・島しょ地域博物館のニーズ把握

これまで、博物館運営の実態を5つの視点で見てきました。ここからは、博物館が行うべき利用者のニーズ調査に着目して見ていきたいと思います。

最初に、来館者からの利用ニーズの把握を博物館がどの分野で実施しているか確認します。次に、ニーズの把握方法とその理由について見ていきます。

① 来館者からの利用ニーズの把握

これまで見てきたものはすべて博物館側の考え・見方によったものです。しかし、博物館の運営は利用者がいて初めて成立します。このこ

とから、望ましい博物館活動の展開を図るためには、利用者の意見を聞くことが重要となってきます。そこで、来館した利用者のニーズの把握を博物館のどの分野において行っているか尋ねた結果が図6です。

「常設展に関して把握を行っている」、「企画展・特別展に関して把握を行っている」、「教育普及活動(講演会・講座・体験学習会等)に関して把握を行っている」、「収蔵資料・文献の利用者への提供に関して把握を行っている」、「その他に関して把握を行っている」、「把握は行っていない」の各項目について複数回答で尋ねました。すると、最も多かったものが博物館の半数以上が選択している「常設展に関して把握」しているというものであり(33館)、次いで同じく半数以上の博物館が「企画展・特別展に関して把握」していると回答しています(32館)。これにより、展示事業に関して、利用者ニーズの把握を行っていることが分かりました。前述のように最も力を入れている事業であるからこそ、利用者のニーズを把握して可能な限り事業へ反映させていこうという姿勢が表れていると理解できます。

また、3番目に多い回答として「教育普及活動(講演会・講座・体験学習会等)に関して把握」しているが挙がっています。このように、いわゆるイベント系の事業に関してもニーズ把握が必要であると考えているようです。

なお、「把握は行っていない」と回答した博物館も16館ありました。

では、どのようにして利用者ニーズを把握し

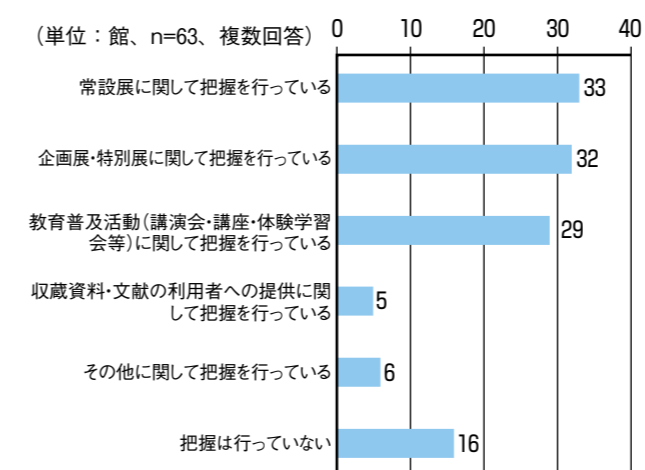


図6 来館者からの利用者ニーズの把握

ているのでしょうか。その結果を示したものが図7です。多摩・島しょ地域自治体では、調査票を設置して無人でニーズ把握を実施している博物館が大勢でした(30館)。調査票と人員を配置して(有人)いる博物館と調査票を用いないで実施している博物館がともに10館でした。来館者ニーズの把握はしたいがあまり費用もかけられないということで、無人で調査票だけ配置して実施している博物館が多いと考えられます。

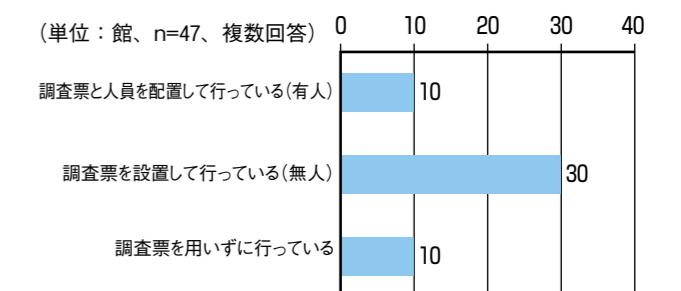


図7 来館者ニーズの把握方法

次に、来館者ニーズの把握を行っていない16館にその理由を複数回答で尋ねました(図8)。すると、「把握するための手段を確保できないから」が最も多くありました(10館)。このことから、予算の獲得や人の配置等のニーズを把握するための手段を確保できたならば、ニーズ把握が実現されうると考えられます。

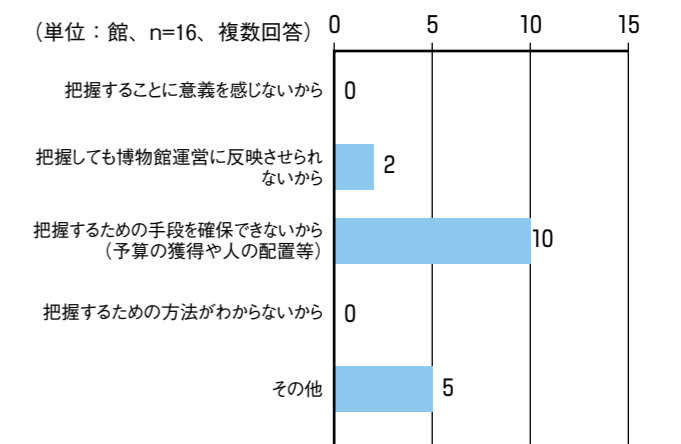


図8 来館者ニーズの把握を行っていない理由

さて、ここで、把握した利用者ニーズについて、博物館運営へ反映させているか否かを確認する必要があります。把握したらそれを運営へフィードバックしてこそ事業が改善されていくからです。