

【論文】

来園者相互の「交わり」を重視したコミュニケーションモデルと、 来園者調査における当モデルの適用

The Creation of the Communication Model of Mutual Relationships between Visitors Themselves and a Case Study by this New Model

並 木 美砂子*
Misako NAMIKI

問題と目的

〈コミュニケーション研究から学ぶ来館者相互の「交わり」重視の根拠〉

筆者は、今日の展示評価を含む来館者研究の分野において、「博物館側と来館者側」との双方向のコミュニケーションが重視され始めている点を紹介し、とくに、学習理論における社会構成主義と、哲学における解釈学の影響を受けて、ホーバーグリーンヒルらが諸個人の博物館体験における意味創出過程を重んじ、「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)による来館者研究を進めようと提案していることについて、考察を加えた⁽¹⁾。筆者はその中で、とくに、来館者相互の社会的相互作用における「意味創出」過程も来館者研究の領域として位置づける必要を指摘した。

ところで、博物館研究における「来館者どうしの社会的相互作用を重視する」という筆者の考えは、社会学でいうところのコミュニケーション研究との関連ではどのように位置づけることができるだろうか。

結論からいうと、現在のコミュニケーション論の特徴は、基本的に「二つのコミュニケーション観」

の対立にある。尾関(1989)によれば、それは、「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、ということになる(同、p.25)。

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きらいがある。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, p.4)。

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

*千葉市動物公園

平成13年1月15日受理

本質的に併せもつものなのである。実生活を見ればわかるように、ふたつの側面は分離してはいない。例えば、誰かに何か新しい発見の事実を伝えた場合、「自分で得た事実認識を誰かに伝える」という行為は、同時に「自分の発見したその事柄や発見したときの気持ちや気分を、その相手と分かち合いたい、そういう自分の存在を知って欲しい」という「交わり」の側面も並行する。そして今日、個々人の間での対話や会話という現象の持つ意味をとりあげたコミュニケーション研究では、「楽しさや喜びの獲得を主眼とする会話が行われる社交対（具体的な対話の相手という意味＝筆者）という存在が、（略）社会というものの純粋な形式を示しているというものであり、したがって、それは、伝達であれ、合意形成であれ、何らかの目的を持ったコミュニケーションに対する自己目的的な会話の基定性の主張と解されるべき」（加藤、前掲書、p.25）と言われているように、「交わり」を目的として捉えたコミュニケーション観が見られるのである。この点に、コミュニケーションを「意味創造の場」として捉える発想の重要性（例えば、水谷、1997、p.23）が関連する。これによって人々は、社会における自己の確認と自己存在の意義を知るのである。

〈来館者の理解の方途としての「交わりコミュニケーション」への注目〉

以上の流れから博物館研究として学ぶことは、一方では大人や社会、あるいは教師という立場の人間が、言語を中心としたコミュニケーションによって文化的価値を伝えていると同時に、コミュニケーションが互いを結びつけあう役割を果たしていることである。それゆえ、「博物館側からの働きかけ→働きかけられる来館者」という関係だけではなく、「博物館を訪れることにより、来館者自身が、互いにコミュニケーションすること自体に意義を見だし、自己確認する」ことの分析を、博物館研究の一領域としてとして進めていく事も重視したいのである。

だが、互いのコミュニケーションを成り立たせる条件とは何であろうか。

それを成立させるものは、当たり前のことだが、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筆者は考える。

それゆえ、コミュニケーションの場として、博物館の重要な役割のひとつも見いだせ、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、「もの」や「こと」を一緒に見たり感じたりすることからもたらされる「交わり」への欲求も、その動機に含まれるのである。

博物館の展示によって学習されたことは何か、ということのみならず、博物館に行って体験した多くの出来事が、総体としてその来館者たちに何をもたらしたのかを知ること、そしてそれらの結果によってまた博物館が自身の活動を新たなものにしようとする意志をもって実践すること、それを重視する活動を「博物館体験の理解」とフォークとディアーキング（1996）は呼んだのである。彼らの取り組んだ来館者研究の特徴は、博物館滞在のみを扱っているわけではなく、「ある人に『博物館に行こう』という考えが浮かんだその瞬間から、（中略）後に思い出す時までの、トータルな体験に関」（フォークら、前掲書、p.9）しているという点である。

研究方法は未だ試行錯誤の段階で、確立したものはないが、単に展示の前での「滞在時間」や「注視時間」「ラベルを読むかどうか」などの観察可能な行動分類とその集積にとどまらず、インタビュー（訪問後のタイムスパンをおいてのインタビューも含む）や会話採集、アンケートなどを駆使し、来館者の体験を立体的に理解しようとしている。

この来館者理解の立場は、筆者が本論が主題とした、来館者相互の言語的やりとりを含む「コミュニケーションモデル」の創出の出発点ともいえる。博物館での体験は、「いっしょに訪れた人々・あるいは博物館側の人々との社会的関係の深まり」としても記憶され、その深まりの中でこそ博物館体験が意味を持つからである。

以上の問題意識に基づき、本論の目的は、来館者研究に貢献する新しいコミュニケーションモデルを創出し、そのモデルによって来館者の「交わり」の側面をとらえることにある。

1 「交わり」を重視したコミュニケーションモデルの創出

1-1 コミュニケーションモデルの発展

—送り手から受け手への伝達モデルからの脱却—

ホーパグリーンヒルが紹介したように、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、インター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など)。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。というものの、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。一方、ホーパグリーンヒル自身は、図2のようなコミュニケーションモデルを提起した(Hooper-Greenhill, 1991)。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、目的コミュニケーションそのものであり、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と思われる。また、文化的アプローチ(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」図を同氏が紹介している(図3)(Hooper-Greenhill, 1996)が、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の特徴は、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すすむという点である。社会における個人の位置

博物館側から来館者側へのコミュニケーション

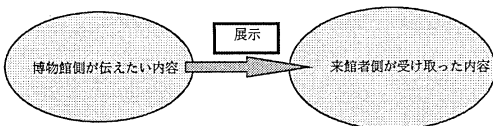


図1-1 伝達コミュニケーションモデル

博物館側から来館者側へのコミュニケーションと来館者側からの情報フィードバック

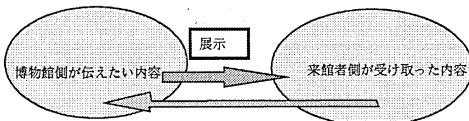
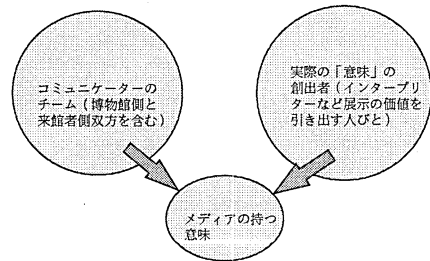


図1-2 伝達コミュニケーションモデル



Hooper-Greenhill(1991)が提唱したモデル

コミュニケーターとは学芸員や展示デザイナーなどと来館者（原文ではaudience）を結びつける人々を意味し、互いの興味や関心を寄せ合う人々ということである。メディアとは、展示はもちろん、建物全体の雰囲気なども含んだ総合的なコミュニケーションメディアだとされている。

図2 博物館にとってのコミュニケーションモデル

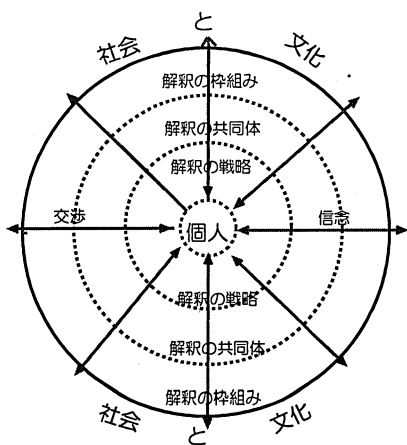


図3 文化的アプローチによる
コミュニケーションモデル

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いる。社会との関わりに「交わり」が含まれると考えれば、このモデルも伝達モデルからの脱却が見られると評価できる。

1-2 来館者相互の社会的交わりを含むコミュニケーションモデルの創出

以上に見てきたように、「博物館→来館者の一方

的な伝達的コミュニケーション」を克服したうえで、「博物館と来館者の交わりコミュニケーション」を重視し、さらに「来館者相互のコミュニケーション」をも視野に入れた新しい「モデル」として、筆者は図4を提示したい。

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たらされると捉える。この立場を図のように表現し、これからの来館者研究に貢献したいと考える。とくに、第二点の来館者相互の社会的なか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。

筆者はこれまで、動物園を調査研究の対象としており、そこではグループ（家族連れや大人に引率さ

展示を媒介とした目的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

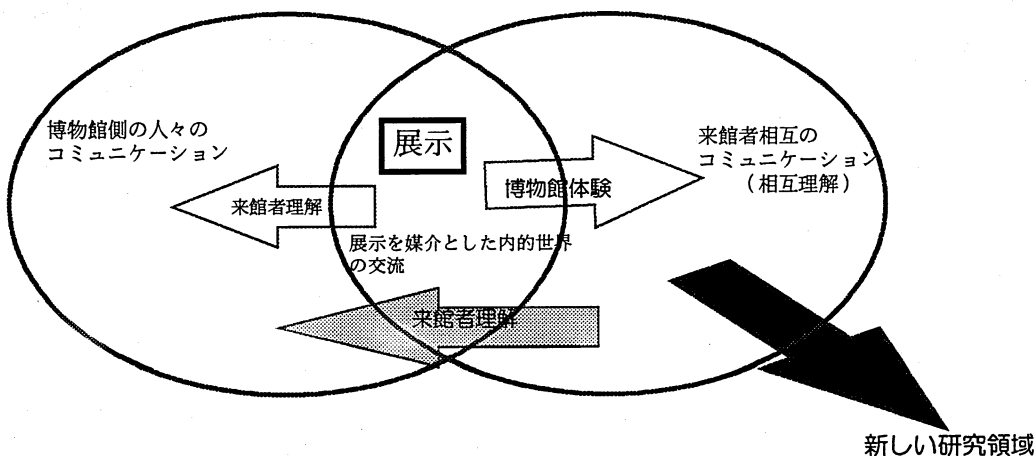


図4 交わりコミュニケーションモデル

れた幼児・小学生団体の子ども達の集団)での来園形態が最も多く、大人と子どもの組み合わせのグループが数多くみられること、したがって、年齢差のあるグループの成員間の社会的やりとりに注目する意義を感じて、来園者行動観察をおこなってきた(以後、調査場所が動物園であるため、来館者研究で言う「visitor」を、「来園者」と呼ぶ場合があることをお断りしておく)。また、年齢差があることにより、各人が注目する対象動物や、動物行動の解釈のしかた・表現内容に差異がみられるという調査結果も得られており(並木, 1999)、その差異性により対話が生まれる可能性も示唆されている。

これらの調査を経て、「来園者相互の対話ややりとりを通じて、展示動物に関する知見を得るのみならず、一緒に過ごした相手の反応自体への興味のもちかたを知ったことが、来園者自身にとってはどのような意味を持ち得るのか」を知る必要を痛感した。というのも、幼児や児童を含む家族連れが、「一緒に同じ動物を見ることに楽しさを感じている」こと、あるいは「自分とは違う興味の示し方に、それまで知らなかった子どもの一面を感じ取れることがうれしい」などが、来園者の言動や行動の中に感じられたからである。その傾向を、筆者は「好奇心の共有傾向」と呼んだ(並木, 1998)。上記の「交わりコミュニケーションモデル」によれば、共有された好奇心が、対象となる動物への興味や関心を生み出すだけでなく、どのように互いの理解を深めるかが主要な研究目的となるのである。

1-3 具体的な調査方法についての先行事例

実際、小規模な動物園における家族連れのようすを観察し、その後に彼らに直接インタビューを行ったローゼンフェルトとターケル(Rosenfeld, and Terkel, 1982)は、「子ども達は、自分が学んだことと経験したことを区別して報告することはできない」「大人は、子ども達を楽しませることで、子どものことをよりよく知ることができる」などが明らかになったと報告している。

同様に、科学館における家族連れの滞在の様子を観察したダイヤモンド(Diamond, 1986)によれば、展示と来館者の直接的な関係よりも、学習動機はむしろその家族の社会的相互関係が要素となっている

ことが示された。子ども達は何かをいじりたがり、大人はテキストからの情報から学ぼうとする、この両者の学び方の違い自体が大事なのだらうと述べている。また、フォークとディアーキングは、ある1家族へのインタビュー(ロンドン自然史博物館を見学したある家族への、訪問後1年後に行われた調査)(フォークら, 1996, 前掲書, p.185-193)によれば、来館者の多くは「だれとどのように博物館で過ごし、どのような出来事があったのか」を長期にわたってそれぞれが記憶していることが示された。

筆者は、「子どもが楽しむ」ことと「楽しんでいた子どもの姿を見て、大人が子どものことを理解する」ということが、記憶の中ではどのように熟成していくのかに強い興味を持つ。それが少しでも明らかになれば、家族で動物園訪問をすることが、どのような意味を家族にもたらすのかを知ることができるであろうからである。この点が、筆者の言う「交わりとしてのコミュニケーションの機能」のひとつの側面だと考える。

そこで、今回の調査では、来園者の長期記憶における「社会的コンテクスト」の重要性すなわち、「博物館学習における社会的相互作用の役割」がより研究される必要がある、という点を、フォークらの行った「タイムスパンをおいたインタビュー」法により明らかにしようと思う。

2 交わりモデルに基づく家族連れ来園者の調査(インタビュー法)例

2-1 調査の目的と方法

千葉市動物公園を訪れる家族連れの典型として、幼児や小学生を含む家族が、動物公園でどのように過ごし、そこでのできごとで、

- 1) 大人と子どもそれぞれが思い出せることにはどんなことであるのか、その内容
- 2) それは長期記憶としてはどのように思い出せるのか、その方法

を明らかにする。

対象は、幼児(4~5歳)あるいは小学生(1~2年生)を含む家族連れ3組。年齢をそろえることで、言語的表現能力の個人差を縮めるためである。どの家族も30分から40分程度で来園することができる場所に居住し、これまで1年に2度以上の来園

表 1 3 家族の構成と動物園訪問のしかたの特徴について（訪問直後もしくは1ヶ月後のインタビュー）

質問：動物園を訪れたときの決まったコースのようなものはありますか？

A 親子（母親・4歳の男の子・7歳の女の子） まず、子ども動物園にまず寄って、サル所を見てからお昼にして、それから向こうのゾウとかの方を回って鳥類と水族館みたいになっているところでアシカなんかを見て、アシカが岩から飛び降りるのを待ったり、プールの中をぐるっと泳いでくのを結構な外時間かけて見えています。そしてぐるっとまわって中央広場を通って帰ってきます。だいたいそういう感じです。
B 親子（父親・母親・5歳の男の子・7歳の女の子・2歳の男の子） 最初に必ずコイのいる池でパンとか餌を少しあげます。それからサルのところを見て、子ども動物園に寄ったり科学館に行って、それから広場でお昼にします。時間があればぐーっとまわってゾウとかキリンを見て、ペンギンなどを見て、それから最後にまた科学館に寄ることもあります。科学館は子どもも結構あきずに見ますが、きっとそれは私（母親）がちいさいサルたち（マーモセット類のこと：筆者註）を好きなせいだと思います。
C 親子（母親・母親の友だち・4歳の男の子・7歳の女の子・1歳の女の子・母親の友人の子—幼児2名） あたたかい時期だったら必ず噴水広場で水遊びをします。それが楽しみなので。着替えも2組くらいは必要になるくらい、あそこで遊びます。あとは必ず寄るのは子ども動物園です。何しろ友だちのお子さんとか自分の子どもとか大勢で行くことが多いので、その日に子どもが行きたいと言ったところに行きますが、時間があれば、けっこう全部を見て回ります。

経験がある。これは、動物園内の状況について、ある程度の知識があることにより、場の探索（どこに何がいるのか探す）という性格を除いた「動物展示を見て回る」という体験に関して調査できるようにするためである。

方法は、それぞれの家族が動物公園を訪れた直後と約1ヶ月後、6ヶ月後の3回または、1ヶ月後と6ヶ月後の2回の、半構造化されたインタビュー法である。訪れているときに、好きな写真を撮ってもらい、それを見ながらインタビューの質問に対して答えてもらうという方法を採用した。写真を見ながら語るとするのは、家族の間ではごく日常的な行為であり、「記憶された内容」を言語化する上で有効だと考えたからである。

動物公園には、1998年5月から9月の間に訪れてもらい、インタビューはその直後から始めて、1999年4月で終了した。総インタビュー時間は約230分間、インタビューは筆者自身、実施場所は著者の自宅あるいは対象者の自宅であった。

2-2 具体的調査インタビュー項目

来園直後もしくは1ヶ月後のインタビューでは、「動物園での過ごし方に何かパターンがあるかどうか」を聞いた。この目的は、展示動物を見ながら来園者相互のやりとりがスムーズに行われるには、「過ごし方」の暗黙の了解がグループ成員間で成立

している必要があると筆者は考えたからである（表1参照）。

第2のインタビューの目的は、家族が相互に「楽しんだ」と自覚できることは何なのか、どういう事柄なのか、大人と子どもの年齢差がどのように表れるか、を知ることにある。訪問直後と1ヶ月後、6ヶ月後の3回にわたり、次の同じ質問をおこなった（表2参照）。具体的には、

- ・親に対して—「お子さんがおもしろいと感じたと思われる展示動物やできごととは何か」「ご自分がおもしろいと感じた展示動物やできごととは何か」
- ・お子さんに対して—「順番に、動物のことでおもしろかったことが思い出せたら教えてください」であった。

その際、子ども自身が自由にとった写真を順番に並べて、思い出す際の手がかりにもらった。

2-3 結果と考察
〈過ごし方のパターンについて〉

表1に見るように、予想通り、いずれの家族もそれぞれの過ごし方のパターンを持っていることがわかる。そして、見て歩くにもいわば「定番コース」があると言える。どの家族にも共通して「子ども動物園」が含まれている。また、A家族はアシカ、B家族は池のコイへの餌やりと科学館（サル）、C家族は水遊びが定番である。ある程度のコースが決ま

表2 訪問後に思い出せる出来事についてのインタビュー

Q：写真を見ながら答えてください。(質問内容は、いずれの時期も同じ)

(大人へ) その写真の動物のことで、お子さんが興味を持ったことや楽しそうに見ていた動物は何でしたか？

思い出せることを話してください。

(子どもへ) その写真の動物のことで、おもしろいなあ、と思ったことを話してください。

2-1 (A親子)

*→は、話の流れを意味する

時期	親の回答	子どもの回答 (7歳)
直後	サルのところはいつも寄ります。 いつもロバさんは寂しそうなので「寂しくない？」と声をかけます。 水牛は一番興味を持って、この日、ちょうどワンポイントの日で、係員しか入れないところに入れてくれてこういう風になってるんだねーって。家に帰ってもよくいったんですよ。 キリンのところで柵につかまって見たらむこうがわにぐるんと落ちちゃって。そしたらキリンも珍しいのかずーっと近くに来てくれました。	これ(鳥)にはよってママが言ってみたら、この鳥もおはよって言った。 この耳の長いヤギさんがすき。 この周りをね、(スイギュウが)はしってたの。ぐるぐる回って。近くで。でも、かわいそうだった。小さい檻に入れられてかたぼうのが、じっと見てたよ。
一ヵ月後	一番最初にサルの所では「テナガザル」がみんな大好き。いつもそうね、、、マンドリルとか、これ、特徴があって人間みたいで、かいかいって掻いていたんです。 (チンパンジーが)人間みたいにわかっている感じで自分で草投げて、人間の様子を見て、何かわかっているみたいで、頭いいですね。 ニホンザルの所は、まるでうちの家族みたいで、おなかにくっついたり背中にくっついたり、お母さんが怒ったりしてる。そんなしぐさとか、いいこにしていると毛づくろいしてあげてたり、、、うちと似てるねって言ったりしました。 あと、ゾウガメが大好きです。大きいし、冬はしまっているときもあって、今度は子どもがさわられていて。 「いつもろばさんはさびしうね、一匹で。寂しくないの？」って声をかけたりしてます。 この名前がわかんないけど、アザラシだっけ？水族館みたいな所が好きで、顔こするようにしてこれが近づいてくれたりして、みんなでだれが一番がまんして顔を近づけていられるかって競争しました。 何しろ係りしか入れないところに入ったのがよかった。また来月も行こうかって、今度はなにかなって。 結構、見慣れているので、また「ワンポイント」に行きたいねって。言ってるんです。 〇〇(男の子の名)が柵からぐるんと向こう側に落ちてキリンの柵すぐそばに。そしたらキリンが近づいてきたんだよね。子どもも私も大喜び。	これ(ニホンザル)とこれ(ゴリラ)が面白かった。パパと一緒にごろんとしてたの。こうやって、横になって、ごろんと。たしかね、草持ってたんだよ。 木のところにあかちゃんがいる、落ちないかな大丈夫かなって。 (インタビュアーに「ママは？」と質問があったので、このあとは母親に参加していただく) いつもママはロバに声をかけている。 アザラシちゃんのおうちがあって5匹くらいいた。向こう側を回って外に出てたのがいたから、ばあって目を開けて、ギロって見ていった。 すごい近くに顔が見えて、、、ビックリした。

2-2 (B親子)

時期	親 の 回 答	子 ども の 回 答
一 カ 月 後	(母親) ニホンザルは小さくてかわいいなあって。これは私がそう思ったのかも知れないけれど、でも、子ども達も結構見ていたいの。<u>で。</u> ほかに、いろんなサルがいたけどあまり見ていないんじゃないかな。わからないと思います。 それから、この「ウンティ」みたいなのに上手にぶら下がるサル（テナガザル）も見てました。 科学館の小さいサルとかもかわいらしくてよく見えました。<u>子ども達も私とおんなじだと思んですが。</u>	(8歳) ゾウがこうやって（体を揺すってマネをする）ダンスをしていたのを見てた。足をこう動かして（マネをする）、繰り返してた。 オランウータンやゴリラとかが、鎖をつかってぶら下がったりしていた。 (5歳) このおサルが（ニホンザル）水の中ばしゃばしゃやって水飲んだ。あと、ゴリラが鏡じーっと見てた。
六 カ 月 後	コイの食欲にはいつも驚きますね。 ゾウガメにさわれたことが〇〇にはとても印象深かったんだと思います。 マレーバクのあかちゃんが見られてよかった。これは私がそうなのかな？ テナガザルのウンティにはいつも感心してる。 いろんなサルがいたけど私は楽しいけど子どもはあまり見ていないんじゃないかなあ。<u>難しいですね。子どもがおもしろいと本当に思ったかどうか……。</u>	(5歳) マレーバクのあかちゃんがお母さんと歩いてた。レッサーパンダが何か食べてた。アシカが岩の上で寝ていた。岩の上でいつ落ちるかなあって見ていた。ゾウガメが大好きで甲羅にさわれてうれしかった。金色のコイがいてビックリした。 (8歳) オランウータンが鎖をわたっていておもしろかった。アジアゾウが踊っていた。コイが大きな口を開けたのでビックリした。テナガザルがうんていをしていたのがよかった。

っているということは、どこに何がいるかがその家族にあらかじめわかっており、予想や期待をもつのに好都合であると言えるだろう。馴染みのある動物を見ながら、以前のその動物を見ていたときのできごとや、感じた事柄を想起しやすいのではないかと考えられ、それゆえ、互いのやりとりや対話の頻度が高まり内容が深まる可能性もあると考えられる。

〈楽しんだことの記憶について〉

どの家族も、子どもは直後と1ヶ月後は写真を見ながらエピソードをある程度具体的に思い出すことができた。しかし、おもしろいことに、直後と1ヶ月では同じ写真を前にしても思い出すことに違いが見られ、大人の場合、1ヶ月後のほうが、より具体的な表現になる場合も見られた（表2のA家族の下線部）。断片的記憶に対するイメージが、時を経るとふくらんでくるからだという可能性も考えられる。時を経てから振り返ると、そのときの体験の意

味づけが深まるからなのかもしれない。

6ヶ月後になると、とくに幼児は写真を見ても、自分だけでは思い出すことが難しくなった。はじめは「思い出せない」「本当にその写真をぼくが撮ったのかなあ」などという反応で、インタビューができなかった。しかし、親にもいっしょにインタビューに入ってもらくと、親子の間で動物園訪問を巡るさまざまなできごとがたくさん語られるようになった（A家族・C家族）。インタビュー場面が自然な親子間での会話となったのである。本来は、記憶の正確さとそのときの気分や状況の想起を親子別々に行って、どのような違いが見られるかを検討する目的による調査だったが、親の何気ないひとことや質問によって子どもの記憶が具体的に呼びさまされるという現象に出会ったことは、この調査方法の意外だが大きな成果だったと思われる。

また、どの家族にも、親自身が動物園で楽しいと思ったことや、おもしろいと思ったことと、子ども

2-3 (C親子)

*→は、話の流れを意味する

時期	親の回答	子どもの回答(4歳)
一ヵ月後	うーん、子どもがよく見てると自分もよく見たりしてどっちがどっちということでもないけれど、。なんか同じですよ、ね、似てるといふか、おもしろいと思うことって。 (ゾウガメについて) 何か話をするようにゴンゴン押してるんですよ。「何してるんだろうね」「どけていってるのかねって」 バクの赤ちゃんがいて、たまたま子どもの本でしましまなんだということを讀んで、「ああ、そうだよ、お母さんと違うんだよ。」て。私は本で見たのを思い出して実物見てああそうなんだって喜んでたんです。 この中で泳いだペンギンさん、きれいでした。 このおさるさん(チンパンジー)はいつも芸をしてくれたりして。これ(テナガザル) 鳴く声がうちの方にときどき聞こえるくらい。 ゴリラとチンパンジーが向き合って同じ格好をしていたのがおもしろかったのと	ゾウガメ 首がニョロニョロって、手がパッパッパッて。(真似してみせる) バクとイノシシが出ていたの。 これ(写真をさして) ペンギン。岩の中にはいていて。大勢いて、みんなで集まっていて楽しいなって言ってるような。 (テナガザルのことをさして) 遊んでた、た、た、た、た、って登って。 おサルさん(ゴリラ) がどうやって遊んでるのかなって。これでこうやって立ってた。
六ヵ月後	一番最初はドラミングかなあ、、 ゴリラとこの大きいのがお互いに壁を挟んでお見合いみたいなことするんだねーって感動しました。 なんでスイギュウとあひるさんで仲良しなんだろうねって子どもとお話ししました。 この鳥(ハシビロコウ)の嘴に木が挟まっていて、それをとろうとしていたみたいで。やっとなんかそれとれたよかったなあ、て。そういう事件があったのでとても印象に残っています。 そうそう、カメもおもしろかった。	何(写真) とったかわすれちゃった(その後は、母親との対話となる) ジャンプしてうほってうほって、となりのやつと見合ったりねー (と母親に同意を求める) アヒルが通れなくてよいしょよいしょってわたってきて、沈んで、また登ろうとして、やっぱり通れなかったんだよ。 でも、さいごはとれたんだよね。 首をひゅーって伸ばしたりしてね。

自身が楽しんだ・おもしろかった(と親が思うこと)とが分離できない、あるいは子どもの反応がどうであったかを思い出そうとする傾向が、動物園訪問直後から連続してみられた(表2の〰〰部)。このことは、「共通の楽しい体験」の存在を実感させる。先に論じたように、まず客観的な共通の事実の認識や体験(動物園ではたとえば、動物が見せるしぐさ・自分たちが動物に働きかけたことなど)があって、そののちに事実や体験にそって互いのイメージ

や感じたことを交換しあう。そのプロセスの途上において、大人(親)は子どもの理解が進むのであろう。そして、記憶としては「自分も子どもも楽しんだ・興味を持ったという気分」が強く残るらしい。展示動物たちと動物たちのいる動物園という特殊な場は、そうした事実や共通の体験を用意するものであり、また、お互いに楽しく過ごした気持ちも残すということも示唆された。

また、大人と子どもという年齢による認識の差異

性（互いに興味を持つ対象が異なる、動物のしぐさの解釈に差が見られる）は、このインタビューにおいても明らかであった。たとえば、親はニホンザルを見て、「まるでうちの家族みたいで、おなかにくっついたり背中にくっついたり、お母さんが怒ったりしてる。そんなしぐさとか、いいこにしていると毛づくろいしてあげてたり、（A家族）」と表現しているが、子どもは同じ場面を「木のところにあかちゃんがいる、落ちないかな、大丈夫かなって」などのように、興味の対象とその表現が異なるという差異性が認められた。

しかし、「子どもがよく見ると自分もよく見たりしてどっちがどっちということでもないけれど、、、。なんか同じですよ、似てるというか、おもしろいと思うことって、、、（C家族）」というように、子どもが喜ぶ対象を自分も興味を持つという表現もみられた。後者は、むしろ親のほうが、子どもとの「差異性の解消」にむかう場合があることを示した。

さらに、この調査で用いた「写真」が親子での会話を確かに促進する「媒介物」であったことも知ることができ、幼児を含む家族連れやグループへのインタビューに有効な手段であったことも成果のひとつと思われる。

3 討論

展示の「効果測定」から「役割分析」への転換
わずか3家族の、しかも2～3セッションのみのこれらのインタビュー結果から、安易な結論を引き出すことはできない。しかし、筆者自身はこれらのインタビュー調査を通じて、「展示効果」ということばの再検討の必要性を感じた。

効果とは、あらかじめ定められた「目標」がどれだけ来館者の側に受けとめられたのか、を問うという、前述の「伝達」コミュニケーションの結果評価である。もちろん、個々の展示の工夫や博物館全体のデザインを考えていく上で、「どういう効果をめざすか」という視点は欠かせない。例えば、動物園であれば「この動物特有の社会的行動を観察してほしい」などがそうである。しかし、そこを訪れれば「自分たちの存在が確かなものとして感じられ」、訪れたことがまた人々自身の生活に何らかの意味をも

たらず、そして、もたらされた「意味」を博物館側がよく考えて、さらなる博物館活動に生かしていく、そういった「利用者側」と「場づくりをする側」の関係性を重視するなら、「効果」というよりも、「役割」ということばの方が適切ではないかとも思われる。期待どおりゾウガメに触れることができ、「よかった!」と喜ぶ子どもの姿を自分の喜びと感ずることが出来る家族たちにとって、その時その場でしか得られない体験が共有された事が重要であり、相互理解に役立つのではないだろうか。その文脈において、展示動物であるゾウガメ、接近してくるゾウガメは、たしかにその家族連れになんらかの影響を与え、その「影響をとともに受けた」共通の体験が互いを結びつける役割を確かに果たしているのである。

また、できごとの長期記憶は、それぞれのエピソードがその場の自分たちの気持ちと結びついて、それと具体的な「写真」を手段として思い起こされるという点は非常に重要であろう。この点は、交わりモデルでぜひ確認したかったところであり、その確からしさも得ることができた。博物館訪問の記憶とは、「たまっている」ものではなく、何らかの媒介物や親しい人とのコミュニケーションの過程で引き出され、それに新たな意味が加わっていくものと言えるのではなかろうか。

展示効果の測定のための「来館者研究」が、展示評価やそれに基づく博物館活動評価や博物館評価に貢献する点についての異論を筆者は持たないが、一方、「来館者自身」にとっての「博物館という場」の意味や役割については、来館者自らが評価研究の一翼として登場することが必須であろう。

本調査におけるインタビュー過程で、どの家族も、「こういうインタビューは楽しい。人に、自分の感じたことや子どものことを話せるのがうれしい。」という感想をもったことを報告した。人々の生活において、博物館訪問がどういった非日常性をもたらし、それが日常生活に彩りをそえ、意味をもたらしているか、あるいはその可能性はどのように見いだせるのか、その追求には、来館する人々との共同作業が必須であると思われる。そうした来館者研究の主体として人々の側が登場するようになったとき、初めて「来館者研究」は、本当の意味での「博物館評価」への道を歩むようになるのではないだろうか。

さらに望めば、体験した事柄をより多くの人と分かち合い、伝えあう、そのように主体的な関わり方を博物館との間に結べるような、利用主体（来館者ではなく、もっと社会における博物館存在を考慮することができる主体という意味で）としての登場も期待する（並木、1983）。利用者自らが利用主体として、自らの博物館利用の意味について語り、研究していけるような、そういう利用研究の実践と蓄積に、博物館側も貢献していくべきなのである（Hooper-Greenhill, E., 1994）。これも実は、「博物館側と利用者側との交わりとしてのコミュニケーション」に他ならない。来館者相互の交わりと意味創出過程を含みつつ、博物館側と来館者との交わりと意味創出について、博物館研究の対象と方法を確立していくことが今後の課題となろう。

最後に、本論で用いた方法について補足しておく。インタビューである著者とインフォーマントである「家族での来園者」の関係は、友人あるいは友人を介して紹介された知人である。したがって、インタビューされている子ども自身にとってインタビューは初対面ではなく、いわば「安心した環境」における自然な会話ができた。この点は、著者自身が他の調査で行っている「初対面の来園者へのインタビュー」とは大きく異なる。しかし、このような面接の条件が「交わりコミュニケーション」を分析する上で必要条件であるのかどうか、今後の内外からの批判を待ち、検討していきたい。

謝辞

コミュニケーション理論関係の文献紹介をしてくださった東京農工大学教授の尾関周二先生はじめ議論に参加していただいたゼミのみなさん、快くインタビューに応じていただきましたご家族のかたがた、そして投稿をお勧めいただいたお茶の水女子大学教授の鷹野光行先生に深く感謝申し上げます。

脚註

- (1) 並木美砂子, 2000, 来館者研究における「コミュニケーション論」の検討, 博物館学雑誌 第26巻, 第1号: 1-16

文献

- Diamond, J., 1986 The Behavior of Family Group in Science Museums, Curator, Vol.29, No.2: 139-154
- フォーク, H., とディアーキング, D., 1996, 「博物館体験」, 雄山閣
- Hooper-Greenhill, Eileen. 1991, A new communication model for museums, in Kavanagh, Gaynor, (ed.) Museum Languages: Objects and Text, 47-61
- Hooper-Greenhill, E., 1994, Museums and their Visitors
- Hooper-Greenhill, E., 1996, The Educational Role of the Museum
- 岩田恵子, 1997, 子どもたちのやりとりから「その子らしさ」をみてとるのはなぜか, 保育学研究, 第35巻, 第2号, 46-51
- 加藤春恵子, 1986, 「広場のコミュニケーションへ」, 勁草書房
- Mcmanus, P.M., 1991, Making sense of exhibits, Kavanagh, in Gaynor (ed.) Museum Languages—Objects and Texts—, 33-46
- 水谷, 1997, 伝達・対話・会話—コミュニケーションのメタ自然誌へむけて, 谷泰（編）「コミュニケーションの自然誌」, 5-30
- 並木美砂子, 1983, 博物館教育研究をめぐる一考察, 社会教育学会紀要第20号 34-40
- 並木美砂子, 1998, 動物園における子どもを含む来園者の行動分析—会話内容を中心として, 日本保育学会第51回大会研究論文集: 216-217
- 並木美砂子, 1999, 子どもはどのように動物の行動を解釈するか—映像による動物園のゴリラの行動理解の発達—, 人間文化論叢, 第2巻, 121-133
- 尾関周二, 1983, 「言語と人間」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」大月書店
- Rosenfeld, S. and Terkel, A., 1982, A Naturalistic Study of Visitors at an Interactive Mini-Zoo, Curator Vol.25, No.3: 187-212