

ビジターセンターの解説活動の評価

Ver1.1

自然教育研究センター

小林 毅

ビジターセンターの解説活動は、自治体による直営の場合と、解説活動が業務委託される場合があるが、いずれの場合も税金で賄われているのだから、活動を継続していくためには、そこで行われる活動が必要なものかどうか評価されなければならないだろう。

しかし、次の三つの理由で評価が行われていないのが現状だ。

- ・達成目標(成果物)が設定されていない。

ビジターセンターが何を目的にしているのか、といった運営計画(解説の指針)がない。さらに、具体的な達成目標の設定がない。成果物目標が明確でないために、何が達成されたのか、されていないのかが分からない。特に業務委託の場合、設計や工事などの委託と比べると明白だろう。

- ・それが故に、評価の基準がない。

何を完成させればよいのかが明確でないのだから、基準が作れない。

- ・評価できる人がいない。

仮に、以上の条件が満たされ、評価基準ができたとしても、それが内容的に達成されているのかどうかを評価できる専門家が自治体の中にごく少ない。

また、共通の評価基準を設けることも、以下の理由で難しい面がある。

- ・それぞれの施設で与条件が違う。

施設のロケーション(放課後型か観光地型か、周りの環境等)・来訪者の特性・施設の規模(大きさ・どんな施設があるか)・解説員の人数・管理している土地があるかどうかなどなど。

- ・ねらっていること、やろうとしていることが違う。

これに対しては、それぞれの施設ごとに目標を設け、それが達成されているかチェックすればよい。もう一つ、活動の質が表面に現れにくいということもあると思われる。

それにしても、何らかの「活発に活動しているかどうか」の簡単な見分け方、チェックリストが欲しい所だ。そこで、非常におおまかにいって、このようなところをチェックしたら、活動の熱心さが分かるかな、といったチェックリストを作ってみた。乞うご批判!

ビジターセンター解説活動の評価 (Ver.1)

入り口

フレンドリーな誘導(施設への導き入れ)の工夫がされているか

明るい雰囲気か

そこでできること等の情報が手短かに表現されているか

スタッフとその服装

解説員の年齢のバランスがとれているか(若い常勤スタッフ(解説員)がいるか)

スタッフが生き生きしているか(明朗か、活発に動いているか)

来訪者と異なることが分かる服装を着用しているか

インフォメーションカウンター

インフォメーションカウンターが楽しい雰囲気になっているか

インフォメーションカウンターにスタッフ(解説員)が必ずいるか(新聞や文庫本を読んでいる場合がある)

スタッフの方から話しかけてくるか(挨拶してくるか)

問い合わせに対して、適切な対応がされるか(有用な資料が出てくるか)

展示

手作りの展示があるか

考えさせたり、参加できるような展示があるか

更新の跡があるか?(頻繁に更新されているか)

子ども目線の展示があるか

テーマ性を感じられるか

来訪者の年齢層・興味関心に応じた展示があるか

感性展示 自然情報展示 地域の情報展示 遊べる展示 などなど

展示解説があるか(展示を見ていると声をかけられるか)

印刷物

要求に応じたものが準備されているか

周辺の地図

自然の資料

ワークシートや自然体験のための特別な資料

プログラム

リピーターに対応するプログラム・展示があるか

ちびっこ(子ども)を対象としたプログラム・展示があるか

スタッフ(解説員)が直接対応するプログラムがあるか

催し物を頻繁に行っているか

公募ではない催し物を実施しているか

ガイドウォークその他、様々な来訪者に合わせて、複数の解説の種類を持っているか

スライドなどビジュアルなソフトの上映

スタッフ(解説員)がついて解説するか(前説・同時解説など)

オリジナルのソフトを持っているか

スタッフ(解説員)が作ったソフトがあるか

複数の(来訪者に合わせた)プログラム(ソフト)を持っているか

プログラムのねらいが明確か

お勉強よりも楽しいことを大切にしているか(また来たいと思ったか)

電話対応

電話での質問に対して、ていねいに答えてくれるか

さらに、もし、スタッフに取材できる機会があったとしたら、次のような水面下の情報も評価には重要だ。

解説のねらいや方針があるか

来訪者分析がされているか

来訪者の数

来訪者の属性(どこから来ている?年齢位層?などなど)

来訪者のニーズ(どんな人たちで、どんなことをしたがつているかなど)

来訪者による評価(フィードバック)のシステム(あるいは機会)を持っているか

解説の素材の研究がされているか

スタッフ(解説員)の研修の機会を持っているか(実践しているか)

他の施設・組織との協力体制を作っているか

地域と 研究者と 他のビジターセンターなどの施設と

活動の報告書を出しているか

単なる活動報告の繰り返しだけではなく、新しい表現をしようという何らかの工夫がされているか

以上の評価チェックシートは、上記の通り、与条件によって変わってくる。スタッフの人数が少ないのに全てを達成することは難しいし、各施設によって、「力を入れている部分、入れられない部分」が存在するだろう。しかし、このような評価基準は、来訪者にとっても、活発に活動が行われている施設かどうかの見極めの資料にもなりうるところに面白さがあると思われる。