

## 横浜美術館の美術情報

相澤勝

KFA00123@niftyserve.or.jp

横浜美術館 美術情報課  
〒220横浜市西区みなとみらい3丁目4番1号

1989年11月の開館以来、横浜美術館は美術情報ギャラリーにおいて美術に関連する情報を市民に提供してきている。1994年6月から1995年5月の間、この美術情報ギャラリーの入室者を対象にアンケートを実施した。本稿はそのアンケートの集計結果報告と今後の美術関連情報の提供方法に関する一考察である。

The art-related information of the Yokohama Museum of Art

Masaru Aizawa

Art Information Department, Yokohama Museum of Art  
4-1 Minatomirai 3cho-me, Nishi-ku, Yokohama 220 Japan

Since November 1989, the Art Information Gallery at the Yokohama Museum of Art has furnished citizens with art-related information. From June 1994 to May 1995, we conducted a survey by questionnaire of visitors to the Art Information Gallery. This study contains the results of the information collected in this survey, as well as a consideration of the art-related information the museum will furnish in the future.

## はじめに

横浜美術館は、その理念のひとつに、「美術資料の収集、調査、保存、研究を行い、美術の普及振興を図り、さらに、美術情報センターとしての機能充実をすすめる」ことがあります。「美術情報センター」の機能としては次のものがあげられます。

(1) 市民の自主的・創造的活動を支援するため、横浜美術館の収蔵する美術作品・図書資料・その他関連資料並びに全国の主要な美術館・博物館・画廊などの情報を、広く市民に提供する。

(2) 横浜美術館が展覧会活動、創作活動、教育普及活動を推進する中で、情報面から美術館業務を支援する。

具体的には、「美術情報センター」は、美術に関連したさまざまな情報を「美術図書室」と「美術情報ギャラリー」において提供しています。「美術図書室」においては国内・外の美術図書、展覧会カタログ、雑誌、紀要などを収集し、それらの図書資料は美術図書室内で閲覧利用できます。「美術情報ギャラリー」においては、所蔵作品情報、収集作家情報、主要美術館・画廊他の情報、展覧会情報、図書室の書誌情報等の美術に関連する情報を「美術情報システム」で、映像資料を「ビデオライブラリー」で、世界の名画の高画質静止画像を「名画映像レファレンス」により、市民・研究者に提供しております。

さて、横浜美術館は、1989年(平成元年)開館以来、6年が過ぎ7年目をむかえました。「美術情報ギャラリー」の先進的であった3種類のシステムも6年という年月を経たということで、利用者からさまざまな意見・要望等が寄せられるようになりました。そこで、我々は1994年6月より1995年5月までの1年間をとおして、「美術情報ギャラリー」に対する意見・要望等をアンケート形式で、調査することにしました。

### 1. 美術情報ギャラリーの概略

美術情報ギャラリー(359.0m<sup>2</sup>)は、横浜美術館の2階、正面出入口に向かって、左手方面に位置しています。美術情報ギャラリーの入口は、正面入口側の外側にひとつ、正面入口を入ってグランドギャラリー側にひとつと、全部で2箇所あります。ただし、出口は正面入口側の外側のひとつ

となります。美術情報ギャラリーは無料で入場できるフリーゾーンとなっています。そこに設置しているシステムは、美術情報システムの端末2台、ビデオライブラリーのビデオブース8台と大型画面のビデオブース1台、名画映像レファレンスのブース10台の3種類です。

#### 1. 1 美術情報システム

美術情報システムは、市民・美術研究者などに対して、美術に関連するさまざまな情報および美術図書室書誌情報の提供を行うシステムと、美術館の収集・展示・教育普及を支援するためのシステムです。コンピュータ室にはホストコンピュータとして小型汎用コンピュータが設置してあります。その端末は、美術館内に14台設置してあり(うち利用者用公開端末は、2台が美術図書室に、2台がマイクロリーダー室に、2台が美術情報ギャラリーに設置してあります)、美術館外(横浜市旭区民文化センター)に1台、電話回線を使って接続しています。端末はディスプレイとキーボードとプリンタという構成で、利用者は自由に検索することができます。提供している美術に関連する情報として、次のものがあります。

##### (1) 横浜美術館の所蔵作品情報

作品名・作家名・制作年・寸法など。  
平成6年度までの収集実績 3,375件。

##### (2) 収集対象作家の情報

作家名・国籍・専門など。  
平成6年度までの収集実績 439件。

##### (3) 国内外の主要美術館・博物館・画廊情報

名称・所在地・交通機関・特色など。  
平成6年度までの収集実績 706件。

##### (4) 上記美術館などの展覧会情報

展覧会名・開催期間・展示概要など。  
平成6年度までの収集実績 12,360件。

##### (5) 美術図書室資料情報

所蔵図書・カタログの書誌情報  
平成6年度までの収集実績 4,450件。  
(美術書データ 22,011件, 展覧会カタログデータ 26,635件, 美術雑誌記事データ 15,204件)

#### 1. 2 ビデオライブラリー

ビデオライブラリーは、美術に関連した動画プログラムを提供します。2~3人用のビデオブースが8台設置してあり、ビデオブースは、ビデオ

モニター画面、検索用タッチパネル画面の2画面より構成しています。利用者はビデオブースに着席して、検索用タッチパネルの音声（日本語か英語を選ぶことが出来る）に従い画面上の番組一覧から選ぶか、プログラム一覧の冊子から番組を選んで番組番号を検索用タッチパネル画面に入力すると、自動的に番組がビデオモニター画面に送出されます。大型画面（43型）の多人数用ビデオブースでは、展覧会に関連した番組などを企画上映します。調整室には、番組自動搬出装置を2種類設置しています。ひとつは、30cm盤光ディスク300枚が収納可能なもので、もうひとつは、S-VHSビデオテープ304巻が収納可能なものです。なお、2～3人用のビデオブースでは1番組につき100円の機器使用料を徴収しています。多人数用ビデオブースの企画上映に関しては無料です。

ビデオライブラリーには、外国語の番組も含めて約500番組が登録されています。番組の検索項目としては、次のようになっております。

- (1) 作家紹介
- (2) 美術史
- (3) 美術館・コレクション紹介
- (4) 創作技法
- (5) 写真
- (6) 美術全般
- (7) Artist Introductions
- (8) Art History
- (9) Museums, Collections

### 1. 3 名画映像レファレンス

名画映像レファレンスは、中世から近代までの日本と西洋の美術史上重要な作家の代表的な絵画作品を高画質な静止画像により提供します。2～3人用の名画映像レファレンスブースは、美術情報ギャラリーの壁面に沿って10台が設置してあります。名画映像レファレンスブースは、静止画像用モニター画面と検索用画面からなり、利用者は、トラックボールと2つのボタンにより、絵画作品の静止画像を検索し、次の画像に進めることを指示します。10台のブースそれぞれが、ビデオディスクプレーヤー（AHD）6台と制御用のパソコンで構成されており、静止画像7,500画像を収納しています。なお、機器使用料として30分の利用、または、1セレクトコースの利用について100円を徴収しています。

静止画像の検索項目としては、次のものがあります。

- (1) 作家名
- (2) 作品名
- (3) 所蔵館名
- (4) セレクトコース
  - 「イタリア・ルネサンスー前期ーの絵画」
  - 「イタリア・ルネサンスー盛期ーの絵画」
  - 「北方ルネサンスの絵画」
  - 「マニエリスムの絵画」
  - 「17世紀オランダ、フランドルの絵画」
  - 「印象派とその周辺」
  - 「聖母子像」
  - 「ゴッホとゴーガン」
  - 「自画像」
  - 「描かれたバリ ～バリの風景～」
  - 「描かれたヴィーナス」
  - 「船のある風景」
  - 「幻想の風景」
  - 「描かれた子どもたち」
  - 「描かれた音楽」
  - 「絵巻名品選」
  - 「琳派と狩野派」
  - 「浮世絵名品選」
  - 「日本洋画における裸婦の表現」

## 2. 利用者のアンケート調査

美術情報ギャラリーの3種類のシステムの利用者の意見・要望等を調査するために、我々はアンケートを作成しました。1994年6月より1995年5月までの1年間、美術情報ギャラリーの入口近くの2箇所に、アンケート記入機とアンケート箱を設置し、利用者が記入したアンケート用紙はアンケート箱に投入するか、案内員に手渡すかしてもらいました。その結果、1年間で11枚の協力がありました。

### 2. 1 アンケート用紙

B5サイズの内紙に、次の2の設問項目が設定してあります。{|}は選択式の設問です。

- (1) 美術情報ギャラリーへの来室回数  
{|はじめて|2～3回目|それ以上|}
- (2) 入場無料を知っていましたか？（はじめての人が対象）  
{|知っていた|知らなかった|}
- (3) 美術情報ギャラリーの存在をどのように知

りましたか？

{リーフレット | 来館して | 人から | 雑誌 |

(4) 来室した目的は何ですか？

{情報施設を利用に | チラシを集めに | ポスターを見に | 展覧会ついでに | 近くにきたので | まちあわせ | 休憩のため |

(5) ビデオライブラリーについて

(5. 1) ビデオライブラリーの操作性

{よい | ふつう | わるい |

(5. 2) ビデオライブラリーの意見/感想

(6) 名画映像レファレンスについて

(6. 1) 名画映像レファレンスの操作性

{よい | ふつう | わるい |

(6. 2) 名画映像レファレンスの検索方法

{作家名 | 作品名 | 所蔵館名 | セレクトコース |

(6. 3) 名画映像レファレンスの意見/感想  
(記入式)

(7) 美術情報システムについて

(7. 1) 美術情報システムの操作性

{よい | ふつう | わるい |

(7. 2) 美術情報システムで検索した美術情報

{美術図書 | 美術作品 | 美術作家 | 美術館・画廊 | 展覧会 |

(7. 3) 美術情報システムの意見/感想

(8) 美術に関連して、知りたい情報はありますか？

(9) 総合評価

{ぜひもう一度利用したい | 機会があれば利用したい | 利用したくない |

(10) お気づきの点

(11) アンケート回答者について

(11. 1) 性別 {男 | 女 |

(11. 2) 年齢

(11. 3) 職業

{学生 | 会社員 | 自営業 | 美術館・博物館関係者 | 公務員 | その他 |

(12) 住所

{横浜市 | 神奈川県 | 東京都 | その他 |

## 2. 2 集計結果

### (1) アンケート実施日

1994年6月1日から1995年5月31日までの1年間。

### (2) 回収枚数

211枚。

### (3) アンケート回答者の年齢層

最小年齢10歳，最長年齢93歳。

年齢	回答数	割合
～10	3	1%
11～20	75	36%
21～30	63	30%
31～40	15	7%
41～50	12	6%
51～60	9	4%
61～	3	1%
無回答	31	15%
計	211	100%

表1 アンケート回答者の年齢層

### (4) アンケート回答者の職業

{「学生」と「会社員」で63%をしめています。}

職業	回答者数	割合
1 学生	82	39%
2 会社員	51	24%
3 公務員	16	8%
4 自営業	6	3%
5 美術館・博物館関係者	5	2%
6 その他	26	12%
7 無回答	25	12%
計	211	100%

表2 アンケート回答者の職業

## 3. 美術情報の提供

一般的に、美術情報に関するシステムは「(a) 学芸業務用・研究用」と「(b) 一般公開用」に分けることができます。美術情報ギャラリーの3種類のシステムを分類すれば、美術情報システムは(a)と(b)、ビデオライブラリーと名画映像レファレンスは(b)になります。今回の利用者対象のアンケートは、「(b) 一般公開用」の観点から、特に利用者からみたシステムの評価ということになり、提供用データ入力の一連の作業やその使い勝手を述べたものではありません。

一般公開用のシステムは、幅広い利用者を対象にしており、その操作性と検索手順は問題となるところです。ここでは、アンケートの集計結果を設問順に紹介するのではなく、3つのテーマと共に考えていきます。

#### (1) システムの操作性

#### (2) 検索の自然な流れ

(3) 利用対象者と満足度

3.1 システムの操作性

美術情報ギャラリーの3種類のシステムはそれぞれ異なったMMI (Man Machine Interface) を採用しています。

- ビデオライブラリー タッチパネルと検索用画面
- 名画映像レファレンストラックボールと検索用画面
- 美術情報システム キーボードとテキスト画面

これらのシステムの操作性については、アンケートの設問5.1・設問6.1・設問7.1において、「よい」・「ふつう」・「わるい」の三者択一で利用者に尋ねています。システムの操作性をよい・わるいの評価だけではなく、理由を問うために、設問5.2・設問5.3・設問7.3で意見・感想を尋ねるようにしています。

集計の結果、3種類のシステム利用者の内、操作性について「わるい」という回答の割合が一番低かったのは、名画映像レファレンス(18.5%)、続いてビデオライブラリー(22.4%)、美術情報システム(23.2%)でした(表3・表4・表5)。

(1) 慣れていると操作性の評価がよい

コンピュータに限らず、新しい機器を操作する時には、思いどおりにならないものです。しかし、パーソナルコンピュータが普及してきた現在、この3システムの操作方法は利用者にどう受けとめられたでしょうか。このアンケート集計をみると、年齢層や職業、来室回数によって割合に違いが出てきますが、コンピュータに慣れていないかどうか注目すると、次の傾向がわかります。コンピュータに接することの多い「11～30歳」の年齢層では、「わるい」という回答が比較的少ないのです。また、「会社員」や「学生」もコンピュータに触れる機会が多いでしょうし、2回以上美術情報ギャラリーに来室されている利用者も機器の操作には慣れていていると考えられます。

a. 年齢層別にみた操作性の評価

システムの操作性が「わるい」と回答した利用者が、その年齢層の全回答数の30%を越えるものを挙げます(表3・表4・表5)。

●10歳以下

- ビデオライブラリー(100%)
- 名画映像レファレンス(100%)

●11～20歳

●21～30歳

●31～40歳

美術情報システム(30%)

●41～50歳

●51～60歳

ビデオライブラリー(約33%)

●61歳以上

名画映像レファレンス(約33%)

美術情報システム(50%)

年齢	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
～10	1	0	0.0	0	0.0	1	100.0
11～20	58	24	41.4	21	36.2	13	22.4
21～30	46	17	37.0	19	41.3	10	21.7
31～40	7	1	14.3	4	57.1	2	28.6
41～50	7	3	42.9	3	42.9	1	14.3
51～60	3	2	66.7	0	0.0	1	33.3
61～	3	0	0.0	3	100.0	0	0.0
無記入	22	8	36.4	9	40.9	5	22.7
計	147	55	37.4	59	40.1	33	22.4

表3 ビデオライブラリーの操作性集計(年齢別)

年齢	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
～10	1	0	0.0	0	0.0	1	100.0
11～20	59	25	42.4	25	42.4	9	15.3
21～30	41	11	26.8	22	53.7	8	19.5
31～40	5	0	0.0	4	80.0	1	20.0
41～50	6	2	33.3	3	50.0	1	16.7
51～60	1	1	100.0	0	0.0	0	0.0
61～	3	0	0.0	2	66.7	1	33.3
無記入	19	7	36.8	7	36.8	5	26.3
計	135	46	34.1	64	47.4	25	18.5

表4 名画映像レファレンスの操作性集計(年齢別)

年齢	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
～10	2	1	50.0	1	50.0	0	0.0
11～20	58	24	41.4	21	36.2	13	22.4
21～30	43	9	20.9	23	53.5	11	25.6
31～40	10	4	40.0	3	30.0	3	30.0
41～50	5	2	40.0	2	40.0	1	20.0
51～60	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0
61～	2	1	50.0	0	0.0	1	50.0
無記入	15	4	26.7	7	46.7	4	26.7
計	138	47	34.1	59	42.7	32	23.2

表5 美術情報システムの操作性集計（年齢別）

b. 職業別にみた操作性の評価

「学生」は、3種類のシステムとも利用者の80%以上が「ふつう」または「よい」と回答しています。同じく、「会社員」は、75%以上です。「公務員」では、65%以上が「ふつう」または「よい」と回答しています（表6・表7・表8）。

c. 来室回数別にみた操作性の評価

「2回以上」来室している利用者は、「はじめて」の利用者よりも、次のように積極的な評価をしています。

- 操作性を「わるい」と回答する率が少ない（表9・表10）。
- 操作性を「よい」とする回答が40%以上あります（表10）。

職業	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
学生	61	25	41.0	24	39.4	12	19.7
会社員	35	12	34.3	15	42.9	8	22.9
自営業	4	1	25.0	1	25.0	2	50.0
関係者	4	0	0.0	2	50.0	2	50.0
公務員	9	4	44.4	2	22.2	3	33.3
その他	18	5	27.8	9	50.0	4	22.2

表6 ビデオライブラリーの操作性集計（職業別）

職業	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
学生	60	26	43.3	27	45.0	7	11.7
会社員	32	11	34.4	17	53.1	4	12.5
自営業	3	0	0.0	0	0.0	3	100.0
関係者	5	0	0.0	1	20.0	4	80.0
公務員	8	1	12.5	5	62.5	2	25.0
その他	14	3	21.4	9	64.3	2	14.3

表7 名画映像レファレンスの操作性集計（職業別）

職業	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
学生	61	25	41.0	25	41.0	11	18.0
会社員	36	10	27.8	17	47.2	9	25.0
自営業	6	0	0.0	1	25.0	3	75.0
関係者	4	1	25.0	0	0.0	3	75.0
公務員	11	4	36.4	4	36.4	3	27.3
その他	15	2	13.3	11	73.3	2	13.3

表8 美術情報システムの操作性集計（職業別）

(2) 目的があると使いこなそうとする

設問4で、「情報施設を利用に」を目的とする利用者は、それ以外の利用者よりもシステムの評価が高いようです。

- 操作性を「わるい」と回答する率が少ない。（表11・表12）。
- 操作性を「よい」とする回答が43%以上あります（表11）。

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	114	41	36.0	45	39.5	28	24.6
名画映像レファレンス	109	35	32.1	54	49.5	20	18.3
美術情報システム	111	36	32.4	49	44.1	26	23.4

表9 来室回数別システムの操作性集計（はじめて）

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	33	14	42.4	14	42.4	5	15.2
名画映像レファレンス	25	11	44.0	10	40.0	4	16.0
美術情報システム	27	11	40.7	10	37.0	6	22.2

表10 来室回数別システムの操作性集計（2回以上）

（3）操作性が悪いと利用したくない

設問9において「ぜひもう一度利用したい」と回答した利用者は、3種類のシステムの操作性について94%以上が「ふつう」または「よい」の評価をしています（表13）。また、逆に「利用したくない」と回答した利用者は、3種類のシステム操作性について70%以上が「わるい」と評価しています（表15）。

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	28	16	57.1	9	32.1	3	10.7
名画映像レファレンス	25	12	48.0	9	36.0	4	16.0
美術情報システム	30	13	43.3	11	36.7	6	20.0

表11 目的別システムの操作性集計（設問4.「情報施設を利用に」）

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	119	39	32.8	50	42.0	30	25.2
名画映像レファレンス	110	34	30.9	55	50.0	21	19.1
美術情報システム	108	34	31.5	48	44.4	26	24.1

表12 目的別システムの操作性集計（設問4.「情報施設を利用に」以外）

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	33	20	60.6	11	33.3	2	6.1
名画映像レファレンス	30	17	56.7	13	43.3	0	0.0
美術情報システム	28	14	50.0	13	46.4	1	3.6

表13 総合評価とシステム操作性集計（設問9.「ぜひもう一度利用したい」）

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	36	13	36.1	17	47.2	6	16.7
名画映像レファレンス	36	9	25.0	21	58.3	6	16.7
美術情報システム	43	11	25.6	19	44.2	13	30.2

表14 総合評価とシステム操作性集計（設問9.「機会があれば利用したい」）

システム名	全回答数	よい		ふつう		わるい	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
ビデオライブラリー	10	0	0.0	1	10.0	9	90.0
名画映像レファレンス	10	1	10.0	1	10.0	8	80.0
美術情報システム	10	1	10.0	2	20.0	7	70.0

表15 総合評価とシステム操作性集計（設問9.「利用したくない」）

3.2 検索の自然な流れ

設問5.2・設問6.3・設問7.3には、3種類のシステムそれぞれについての意見・感想を記入します。システムの意見・感想は、(a)操作がわからなかった、(b)検索方法に工夫が欲しい、(c)反応がわるい、(d)料金が高い、(e)情報の量を充実して、(f)情報の内容を充実して、の6種類に大別できます（表16）。

問題点	ビデオライブラリー	名画映像レファレンス	美術情報システム
(a) 操作	10	15	21
(b) 検索	0	7	10
(c) 反応	12	3	3
(d) 料金	12	2	
(e) 情報量	8	4	6
(f) 内容	5	3	4
回答数	47	34	44

表 1 6 システムの意見・感想

### (1) 間違えることができない

名画映像レファレンスで、「操作の途中で、知らない間に終わってしまった」という回答が3件ありました。名画映像レファレンスは、静止画映像を観賞している途中でも、処理を中断して終了することができる機能があります。この機能のボタンを押してしまい1000円の使用料金を損をしたということです。使用料金がかかる分、利用者が自覚的に操作できる工夫が必要であり、たとえ間違えても操作前に戻ることが出来るということを示して、利用者が安心して操作できるようにしたいものです。

### (2) 思いどおりに検索したい

名画映像レファレンスで、「もうすこし自由に操作したい」という意見が2件ありました。関連した具体的な意見としては、「前の絵に戻ることができない」、「検索に手間がかかる」が2件、「検索の絞り込みができる」とよい等がありました。

美術情報システムの場合は、「同じ項目を連続して調べたい時、操作が重複する」が3件、「情報の多方面からの検索ができない（例えば、展覧会情報の地域別検索）」が3件、「検索した結果の表示に工夫が欲しい」が4件です。

### (3) 次にどうしたらいいの

ビデオライブラリーの操作に関する意見で、「何だかわからなかった」に類するものが、10件中8件（11～20歳3、21～30歳2、50歳1、61歳以上1、不明1）ありました。同じような意見は、名画映像レファレンスの場合、10件（11～20歳5、26歳1、50歳1、

不明3）、美術情報システムでは、11件（10歳1、11～20歳3、21～30歳4、35歳1、61歳以上1、不明1）もありました。

操作手引き等を置くことも考えられますが、簡単な検索であれば、マニュアルがなくとも検索ができるシステム設計は可能だと考えます。

### 3. 3 利用対象者と満足度

設問9. 総合評価の回答者111名の内、88%が「今後も利用したい」と回答しています。情報施設を利用する目的で来室された利用者26名においては、その割合は96%にもなりました。

対象	ぜひもう一度利用したい		機会があれば利用したい		利用したくない		計
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
設問4 回答者	39	35.1	59	53.2	13	11.7	111
設問4. 「情報施設を利用に」	12	46.2	13	50.0	1	3.8	26
設問4. 上記以外の回答者	27	31.8	46	54.1	12	14.1	85

表 1 6 総合評価

### 4. まとめ

情報施設を使用してもらうことは、蓄積したデータを活用することになります。我々はこのような情報施設があることを積極的に広く知ってもらい、市民や美術研究者に活用してもらうことを望みます。と同時に、システムについての意見を収集し、操作性の向上と内容の充実を目標に、次期システムに反映していきたいと思えます。