

付録1 利用者インタビューガイド

公共図書館のビジネス支援サービスに関する本調査にご協力くださり、ありがとうございます。この調査は、公共図書館のビジネス支援サービス利用者が、どんな目的でこのサービスを利用したのか、入手した情報をどのように利用したのか、サービスを利用した結果にどの程度満足しているのか、といった点を把握することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提案する目的で実施しています。60分程度のインタビューを通じて、これらの点についてお聞きします。インタビューを録音し、後ほど書き起こしますが、内容を読むのは研究プロジェクトメンバーのみです。調査の結果は全体として、学会等で発表する予定ですが、あなたのお名前やあなた個人を識別できるような情報を公表することはありません。

このインタビューでは、ビジネス支援サービスを利用してあなたが入手した情報や、それに伴うあなたの行動について、順を追って質問します。質問へのあなたの回答を通して私たちが知りたいのは、ビジネス支援サービスの利用に関連して、あなたが実際に何をしたか、何を考えたか、どう感じたかといった点です。あなたの一般的な行動や、こうすべきだったということを知りたいわけではありません。

では、録音を開始します。

1.0 研究概要を説明し、インタビュー調査協力の同意書（末尾に添付）にサインを頂く

1.1 あなたのお仕事は何ですか？

1.2 最近、〇〇図書館のビジネス支援サービスを利用したのはいつですか？

1.3 どのような目的のためにビジネス支援サービスを利用しましたか？

1.4 その目的が生じたのは、いつごろですか？

1.5 その目的が生じたきっかけは何ですか？

1.6 その目的には締め切りがありましたか？

2. では、その目的のためにビジネス支援サービスを利用する前の状況についてお尋ねします。その目的に取り組み始めてから、ビジネス支援サービスを利用するまでのプロセスで、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

2.1 ビジネス支援サービスを利用する前に、その目的のためにどんなことをしましたか？

2.2 なぜそれをしたのですか？

2.3 どんな情報源（人間・資料・インターネット・その他）を使いましたか？

2.4 どんな結果を得ましたか？

2.5 その目的に取り組んでいる最中に、どんなことを感じましたか？

2.6 その目的を達成するために、誰かの助けを借りましたか？

2.7 その結果に対してどの程度満足しましたか？ 大いに不満足を「0」、大いに満足「10」として、数字でお答えください。

-なぜ？（数字）なのですか？

2.8 次に、どんなことをしましたか？

【2.1～2.7を繰り返す】

3. では、ビジネス支援サービスの利用についてお尋ねします。ビジネス支援サービスを利用しようとして決めてから、実際にそのサービスを利用するまでのプロセスで、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

3.0 ビジネス支援サービスの存在について、どのようにお知りになりましたか？

(ビジネス支援サービスとして認識して利用されたのですか？)

3.1 ビジネス支援サービスを利用することを決めた理由は何ですか？

3.2 ビジネス支援サービスを利用した結果、どんな支援(情報)を得ることが出来ましたか？

3.2 ビジネス支援サービスから得られた支援(情報)をどのように評価していますか？ 全く役に立たないを「0」、とても役に立ったを「10」として数字でお答えください。

-なぜ？ (数字) なのですか？

4. では、ビジネス支援サービスを利用した後の出来事についてお尋ねします。ビジネス支援サービスを利用した後で、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

4.1 その目的のために得た情報を、誰かと共有しましたか？ いつ、どんな方法で情報を共有しましたか？

4.2 その目的のために得た情報を元に、文章を書きましたか？ (書いた場合は文章を見せてもらう)

4.3 その目的のために得た情報を元に、講演をしましたか？ (講演した場合は、講演の概要を説明)

4.4 その目的のために得た情報を会議等で紹介しましたか？ (紹介した場合は、概要を説明)

4.5 その目的のために得た情報や支援を友人や同僚に知らせましたか？ (いつ、どんな方法で知らせたかを説明)

4.6 ビジネス支援サービスを利用したことに、どの程度満足していますか？ とても不満足な「0」、とても満足な「10」として、数字でお答えください。

-なぜ？ (数字) なのですか？

5. あなたが利用したビジネス支援サービスについて、ご意見やご要望があれば、自由に述べてください。

6. 最後に、あなたご自身についてお尋ねします。

あなたは現在のお仕事を何年くらいなさっていますか？

あなたが最後に卒業されたのは？

差し支えなければ、年齢を教えてください。

7. 以上でインタビューは終わりです。ご協力ありがとうございました。後ほど、インタビューの録音を書き起こして、他の方のインタビューと合わせて分析します。その際に、インタビューで聞き漏らしたことがあれば再度質問させていただくことは可能ですか？ その場合の連絡先を教えてください。(名詞、電話番号、電子メールなど)