

付録2 図書館員インタビューガイド

この調査は、公共図書館のビジネス支援サービスの利用者と利用に関する知識を、ご担当の皆様が他の図書館職員とどのように共有され、サービスにどのように生かしていらっしゃるのかを把握することで、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供するための改善案を皆様と一緒に検討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、最近担当されたビジネス関係のレファレンス質問に関連して、あなたが受けた質問や、あなたの回答、そして他の図書館員への報告・連絡など、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、最近受けた質問に関連して、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。ビジネス支援サービスのあり方についてのあなたのご意見などは、最後にうかがいます。

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 あなたのご担当を説明してください。

2. あなたがビジネスに関して一番最近受けられた質問についてお尋ねします。
- 2.1 それはどのような質問でしたか？簡単に説明してください。
- 2.1a 質問内容に関して、利用者に何か確認したこと（インタビュー）はありますか。
- 2.2 それはいつのことでしたか？
- 2.3 質問をされたのはどのような方でしたか？
- 2.4 どんな情報源（人間・資料・インターネット・その他）を使って回答しましたか？
- 2.5 利用者はその結果に対してどの程度満足したと思いますか？ まったく不満足を「0」、大いに満足を「10」として、数字でお答えください。
-なぜ？（数字）なのですか？
- 2.6 ビジネスに関する質問と他の主題のレファレンス質問への対応に違いはありますか。
例えば、利用者の属性、目的や動機の把握が重要になるなど。

3. その質問と回答について、図書館内での公式の報告についてお尋ねします。
- 3.1 公式にはいつどのように報告しましたか？
- 3.2 報告した結果は、図書館の業務にどのように活かされていますか？

4. その質問と回答について、非公式に他の関係者に話されたかどうかお尋ねします。
- 4.1 公式の報告以外に、その質問と回答について他の人と話をしましたか？
- 4.2 話をした場合、いつ、どのような人に話をしましたか？
- 4.3 なぜ話をしたのですか？

4.4 話をしたことは、図書館の業務に何か影響を与えましたか？与えた場合、それはどんな影響ですか？

5. ビジネス支援サービスについてのあなたのお考えをお聞かせください。

5.1. ビジネス支援サービスについて、あなたはどうかあるべきだと考えていますか？

5.2. あなたの図書館のビジネス支援サービスに対してはどんなご意見をお持ちですか？

5.3. あなたの図書館のビジネス支援サービスの課題や改善点についてご意見をお持ちなら教えてください。

6. 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。(名刺、電話番号、電子メールなど)