

## 付録3 相互作用観察ガイドライン

1.0. 「調査中」の腕章およびネームプレートをつけてカウンター奥、レファレンス担当者の斜め後ろに座っている。ノートを取りながら観察する。

利用者が説明を求めた場合には、次のように説明をする。

この調査は、公共図書館のビジネス支援サービスで、利用者の方と図書館の担当者の方とが、実際にどのようなやり取りをされているのかを観察させていただき、また、メモをとらせていただくことによって、サービスの実態を把握し、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図書館員の方と一緒に検討する目的で実施しています。

調査結果は後ほど分析しますが、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、皆様のお名前や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。

お二人のやり取りのお邪魔にならないように気をつけますので、どうかご協力くださいますようお願いいたします。

2. ノートの記録は詳細である必要はない。主要イベント（開始、質問交渉など）とその時刻を記録してゆく。

3. 1.で説明を求められたときには、最後に協力に感謝のことばを述べる。