

【問 3】 質問相談窓口での業務内容

問 1、問 2 のいずれかの相談窓口数を“0”とご回答頂いた場合は、問 3 にご回答いただく必要はございません。次のページの調査 2（問 4）にお進みください。

【問 3-1】 問 1、問 2 でお答えいただいたそれぞれの相談窓口では、提供するサービスの上でどのような区別を行っていますか。（自由記述・文字数制限なし）

※業務内容を列記いただく必要はありません。各相談窓口で提供するサービスの「違い」や「差別化」についてお答えください。

【問 3-2】 それぞれの相談窓口では、どのように業務上の連携を行っていますか。（自由記述・文字数制限なし）

※特に連携をとっていない場合は、「連携無し」とご記入ください。

【調査 1】 は以上で終了です。
続いて**【調査 2】** にご回答ください。

■ 調査2 インターネットを利用した質問相談対応について

- ・2つめの調査では、貴館における「インターネットを利用した質問相談対応」についてお伺いします。この調査は、本館と分館それぞれにお伺いしています。
- ・本調査における「質問相談対応」とは、“何らかの情報を求めている利用者に対して、仲介的立場から、求められている情報を提供ないし提示することによって援助する、人的で個別的な援助”を指します。
- ・本調査における「情報」は、図書館資料に限定するものではありません。
- ・本調査は、「電子メール」「ウェブフォーム」「SNS」「テキストチャット」の4つのツールについてお伺いします。

【問4】 電子メールの使用について

【問4-1】 貴館における質問相談の対応に、電子メールを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問4-2】へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問5】へお進みください

【問4-2】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問4-3】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問4-4】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

※本調査における「レファレンスカウンター」とは、貴館において「レファレンス質問相談に対応するために設置している相談窓口」と位置付けているカウンターを指します。

※本調査における「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」とは、「レファレンスカウンター」以外で、図書館内で、質問相談の対応のために設置している質問相談窓口を指します。

【問4-5】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問4-6】 利用者は、どのような方法で電子メールの送信を行いますか？

- ウェブ上の入力フォームで送信する
- 図書館がメールアドレスをウェブサイトや広報物で公開しており、各自のメーラーで送信している。
- その他 _____

【問 5】 ウェブフォームの使用について

ここで言うウェブフォームは、質問の受付と回答の両方を、ウェブフォーム上で実現しているサービスを指します。電子メールの送信窓口としてウェブフォームを使用している場合は問 4 の電子メールに含め、ここには含めないでください。

【問 5-1】 貴館における質問相談の対応に、ウェブフォームを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → **【問 5-2】** へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → **【問 6】** へお進みください

【問 5-2】 サービス名称をお答えください。

【問 5-3】 サービス URL をお答えください。

【問 5-4】 製品名称をお答えください。

【問 5-5】 製品開発の方法をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 図書館業務システムのパッケージの一部や、追加オプションとして契約した
 専用システムを契約した
 無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した
 独自開発した
 その他 _____

【問 5-6】 製品開発メーカー名をお答えください。(回答に差しさわりのある場合は未記入で結構です)

【問 5-7】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 5-8】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 5-9】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
 その他 _____

【問 5-10】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
 その他 _____

【問 6】 SNS の使用について

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、Facebook、Twitter、LINE など、コミュニケーションや交流を主目的とするインターネットの情報発信サービスです。

【問 6-1】 貴館における質問相談の対応に、SNS を使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問 6-2】へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問 7】へお進みください

【問 6-2】 サービス名称をお答えください。

※複数使用している場合は、カンマでつなげてご入力ください。

【問 6-3】 サービス URL をお答えください。

【問 6-4】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 6-5】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 6-6】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
 その他 _____

【問 6-7】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ
- その他 _____

【問 7】 テキストチャットの使用について

- ・テキストチャットとは、同期的な形式(対面のように、質問者と回答者がやり取りを行うような形式)で、テキストでやり取りをするシステムを指します。
- ・非同期的なテキストのやり取りについては、電子メール、ウェブフォーム、SNS の項目でご回答ください。

【問 7-1】 貴館における質問相談の対応に、テキストチャットを使用していますか？

- 使用している 使用していない

「使用している」を選択された場合 → 【問 7-2】 へお進みください。

「使用していない」を選択された場合 → 【問 8】 へお進みください

【問 7-2】 媒体をお答えください。(該当するすべてを選択)

- PC スマートフォン・タブレット 携帯電話(スマートフォンを除く)

- その他 _____

【問 7-3】 付随する機能をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 静止画のやりとり
- 音声のやりとり(ボイスチャット)
- 動画のやりとり(ビデオチャット・ビデオ会議システム)

- その他 _____

※製品としては対応していても、サービスとして使用していない場合は選択しなくて結構です。

【問 7-4】 サービス名称をお答えください。

【問 7-5】 サービス URL をお答えください。

【問 7-6】 製品名称をお答えください。

【問 7-7】 製品開発の方法をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 図書館業務システムのパッケージの一部や、追加オプションとして契約した
- 専用システムを契約した
- 無料のソフトウェアやオンラインサービスを使用した
- 独自開発した

- その他 _____

【問 7-8】 製品開発メーカー名をお答えください。(回答に差しさわりの場合は未記入で結構です)

【問 7-9】 開始した年度をお答えください。(不明であれば未記入で結構です)

[] 年度

【問 7-10】 開始のきっかけがあれば、お答えください。

※図書館システムの更新、利用者からの要望など

【問 7-11】 対応するスタッフをお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ

- その他 _____

【問 7-12】 対応する質問相談の内容をお答えください。(該当するすべてを選択)

- 「レファレンスカウンター」と同じ
- 「レファレンスカウンターとは異なる質問相談窓口」と同じ

- その他 _____

【問 8】 その他のバーチャルレファレンスサービスの提供について

【問 8-1】 ここまで挙げた媒体以外で、インターネットを利用したレファレンスサービスを提供していますか。

- はい いいえ

【問 8-2】 前設問で「はい」を選択した方は、バーチャルレファレンスサービスの内容について、サービスの概要をお答えください。

今回のご回答に関するご担当部門、ご担当者名をご記入ください。

- ・これらの連絡先については、このアンケート調査に関して連絡を差し上げる場合のみ使用します。
- ・ご回答はそれぞれの館ごとの状況として入力いただく必要がございますが、ご担当者は同一の方で問題ございません。

メールアドレス _____

ご回答担当部門 _____

ご回答担当者 _____

アンケート調査は以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。