

## 平成17年度閲覧室の利用に関するアンケート調査結果

### ・一般事項

#### 1. 回答率【全国】

(1) 配布	1,413件	(うち第一公報閲覧室 579件)
(2) 回答	1,330件	(うち第一公報閲覧室 515件)
(3) 回答率	94%	(うち第一公報閲覧室 約90%)

2. 女性の回答 全体の18%

3. 回答者層 全国的に30～60歳台 約80%超

#### 4. 来室目的

先願、先行技術調査  
権利範囲の確認  
技術情報の確認

### ・特記事項

#### 1. 利用頻度について

「初めて利用した」と回答した者と「月1回程度利用」と回答した者を合わせると920人で、1日の平均にすると61人となる。

#### 2. 利用する理由について

「無料であるから」、「高速で検索できる機器があるから」が全体の48%。  
また、初めての利用者からは「説明を求めたり、相談をすることができるから」との回答が多数(全体の24%)。

#### 3. 職員の接遇について

「接客態度、言葉遣い、応答内容」について、「総合案内、閲覧受付、精算窓口、検索指導、分類相談等」毎にアンケート調査を行ったが、「良い(全体で77%)」と評価されている。「良くない(全体で0.8%)」

#### 4. 不満と感じていることについて

##### (1) 閲覧機器環境・操作性等

IPDL/WS使用時間	(107人)
IPDL/WSの検索スピード	(68人)

##### (2) 閲覧室環境

複写料金	(307人)
閲覧室開館時間	(137人)
閲覧室内温度	(105人)
休憩スペース	(112人)

## 5. 全体としての満足度について

全閲覧室において満足度は高く、「満足」の回答は79%。  
「普通」20%、「不満」1%。

## 6. 新たなサービスについて

### (1) 見開き表示機能

全回答者の53%の回答があり、そのうち「良い69%」、「不満0.4%」。

### (2) 自動頁送り機能

全回答者の51%の回答があり、そのうち「良い57%」、「不満4%」。

### (3) 2頁/枚印刷指定

全回答者の47%の回答があり、そのうち「良い61%」、「不満0.5%」

### (4) ミーティングスペースの設置(第一公報閲覧室)

全回答者の20%の回答があり、そのうち「良い52%」、「不満1%」

## ・アンケート調査結果を踏まえて

1. 今回のアンケート調査においては、昨年を上回る高い満足度の評価をされていますが、この結果に奢ることなく今後も高い水準を維持するための引き続きの努力が必要と考えております。
2. 「不満」の回答に対しては、それを真摯に受けとめ、改善できるものは改善する姿勢で課題に取り組んでいきたいと考えております。
3. 利用者としては「初めて利用」、「月1回程度利用」する方が多くを占めていることから、いわゆる初心者に対する分類調査、検索方法、機器操作等のレファレンスの更なる充実が必要と考えております。
4. 「先行技術調査」、「技術情報確認」、「権利範囲確認」を目的として来館する方が85%以上であることから、最新・正確な公知データの確保が必要と考えております。