

# 平成22年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

平成23年2月24日  
工業所有権情報・研修館  
情報提供部 公報閲覧担当

## I. 調査の目的

当館公報閲覧室のユーザーニーズの把握および利用者満足度の調査。

## II. 調査対象、実施期間および回収率

### 1. 調査対象

公報閲覧室利用者

### 2. 実施期間

平成22年11月15日(月)～12月17日(金)

### 3. 回収率

公報閲覧室受付にて利用者に調査協力をお願いし、アンケート用紙125枚を配布。  
うち116枚を回収しました。(回収率92.8%(前年度199/234枚85.0%))

## III. 調査結果

### 1. 公報閲覧室を知った手段

初めて公報閲覧室を利用された方への質問ですが、利用経験のある方も回答している場合もあるので、これも含めています。

「勤務先の情報」が40.6%で1位、「インターネット情報」「IPセンター・図書館」がそれぞれ18.8%で同率2位でした。

公報閲覧室の存在が企業等に充分認識されていると思われます。

また、インターネット情報の有効性も示されていると思われますので、今後も引き続きホームページへの情報掲載などを積極的に実施したいと考えます。

### 2. 来室目的(複数回答)

「特実情報」目的が49.0%、「意商情報」目的が10.2%と来室目的の主目的は従来と変わらず特許・実用新案に関するものとなっています。

利用機器に関するデータでは、公報閲覧室の主力サービスである「特許審査官端末」が20.4%で最も多い結果となっております。「インターネット」6.8%が2位、「CD・DVD公報」は5.4%で3位となっております。

### 3. 接遇全般

接遇全般において「良い」との回答が過半数を得ており、「普通」との回答も合わせるといずれも90%以上となり、概ね良好であると考えられます。

- ① 受付 「良い」73.0%「普通」25.8%、合わせて98.8%。
- ② 検索相談・操作補助 「良い」59.6%「普通」36.0%、合わせて95.6%。
- ③ 分類相談 「良い」40.4%「普通」18.0%、合わせて58.4%。残りの41.6%は「相談していない」との回答。分類相談を受けた方だけで集計すると「良い」65.4%「普通」30.8%、合わせて96.2%となります。

### 4. 公報閲覧室の利用について

「十分目的を達成」55.6%「一応目的を達成」42.2%、合わせて97.8%の利用者が目的を達成していると思われまます。

### 5. 利用者証

「作成した」との回答は75.3%、前年度では65.8%であったことから利用者証の普及が進展していると考えられます。作成した結果92.2%が「便利になった」と回答いただいております有効性が確認できたと考えられます。

## IV. ご意見・ご要望について

記述式の回答欄も含めて、データベースのデータ範囲の拡大、機器の機能の充実などを望む声が見受けられました。

特許審査官端末におけるデータの外部保存（FD、USBメモリの使用）など、従来から繰り返されてきた要望がほとんどでした。

## V. アンケート調査結果を踏まえて

公報閲覧室の利用者満足度は概ね良好と思われるので、今後もひきつづき高い評価を得られるよう努力していきたいと考えます。

ユーザーニーズについては、実現可能なものについては検討しつつ、セキュリティなどを起因とする制限事項などについては、講習会などにおいて十分な説明を行い、利用者のご理解を得るよう工夫していく必要があると思われまます。