

平成24年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

平成25年 1 月17日

独立行政法人 工業所有権情報・研修館

平成24年12月に実施しました公報閲覧室の利用に関するアンケート調査につきまして、多く皆様のご協力をいただき誠にありがとうございました。本アンケート結果を以下のとおり報告いたします。

I. アンケート調査の結果（概要）

1. 調査の目的

利用傾向とユーザーニーズの把握および顧客満足度の調査

2. アンケート実施部署、調査対象、実施期間等

実施部署：（独）工業所有権情報・研修館 情報提供部 公報閲覧担当

実施場所：公報閲覧室

調査対象：公報閲覧室利用者

実施期間：平成24年11月12日（月）～12月14日（金）（24日間）

回収率：アンケート用紙204枚を配布し192枚を回収、回収率94.1%となりました（前年度251/273枚91.9%）。

3. 調査結果

公報閲覧室に関する情報入手先

「勤務先で公報閲覧室があることを教えられた」とする利用者が例年どおり44%、「親族、知人等からの情報」によるものが13%弱と、これらを合わせて半数強がこうしたクチコミによる情報入手となります。これらは利用者の中で公報閲覧室の存在が既知の情報だったことを示しており、個人および企業等の中で公報閲覧室が充分認識されているものと考えられます。【グラフ編Ⅱ（5）参照】

公報閲覧室利用傾向

アンケート回答数192件中175件（91%）とほとんどの利用者は端末を利用しており、端末利用そのものが来室目的となっています。【グラフ編Ⅱ（6）参照】

3種類の端末（特許審査官端末、CD/DVD端末、インターネット端末）の利用割合は80：3：17と昨年同様となっています。

接遇全般

閲覧室の体制については毎年見直しを行っているところですが、平成24年度も前年度に引き続き、検索指導員、受付職員が高評価を受けています。

- ① 検索指導員については「大変役に立った」59%、「役に立った」41%と評価が高く、対応についても「良い」81%、「普通」19%と良好です。【グラフ編Ⅱ（7）参照】
- ② 受付職員の対応については「良い」81%、「普通」18%と良好です。【グラフ編Ⅱ（8）参照】

閲覧室の利用に関する満足度

「大変満足」41%「満足」58%、とほぼすべての利用者から高い評価を得ています。【グラフ編Ⅱ（9）参照】

4. 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。

要望のほとんどが従来からありました特許審査官端末におけるデータの外部保存（FD、USBメモリ等）でしたが、これにつきましては、セキュリティの確保から使用不可としておりますので、ご理解をお願いいたします。

5. アンケート調査結果を踏まえて

閲覧室の利用満足度は良好と思われるので、今後も引き続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、公報閲覧室内の情報揭示、講習会などにおいて十分な説明等を行い、利用者のご理解を得るよう工夫していきたいと考えております。

また、記述欄に記入いただいた中で謝意を述べていただいた事例が多く、引き続き職員の現場におけるモチベーション維持の糧として、とてもありがたく、利用者の皆様に感謝いたします。ありがとうございました。