

平成25年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

平成26年1月17日
独立行政法人 工業所有権情報・研修館

平成25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。

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

調査対象：公報閲覧室利用者

実施期間：平成25年11月12日(火)～12月13日(金) (24日間)

回収率：アンケート用紙250枚を配布し228枚を回収、回収率91.2%となりました(前年度204/192枚94.1%)。

3. 調査結果

(1) 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9%と、これらを合わせて半数位がこうしたクチコミによる情報入手となります。これらは利用者の間で公報閲覧室の存在が既知情報だったことを示しており、個人および企業等の間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。

また、インターネットを利用しての情報収集が昨年の17%から5ポイント増えて22%となっており、利用者がインターネットも併用して情報収集することが一般化している傾向がわかります。【グラフ編II(5)参照】

(2) 公報閲覧室利用傾向

アンケート回答数203件中160件(79%)と利用者のうちほぼ8割が「高度な検索が可能な閲覧用機器」を利用しておらず、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(高度な検索が可能な閲覧用機器、CD/DVD端末、インターネット端末)の利用割合は79:7:14となっています。

(3) 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25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」71.9%、「役に立った」27.2%、対応についても「良い」84.7%、「普通」15.3%と高い評価となってています。【グラフ編II（7）参照】
- ② 受付職員の対応については「良い」79%、「普通」21%と全ての方から高い評価を得ています。【グラフ編II（8）参照】

(4) 閲覧室の利用に関する満足度

「大変満足」49%「満足」50%、とほぼ全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、「高度な検索が可能な閲覧用機器」はたいへん便利であるとの回答を数多くいただきました。

閲覧室の利用満足度は高く、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。

5. アンケート調査結果を踏まえて

ユーザーニーズについて、実現可能なものについては引き続き検討してまいります。また、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掲示、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、引き続きユーザーサービスに努めてまいります。