

# 平成23年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

平成24年2月28日

独立行政法人 工業所有権情報・研修館

平成23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23年11月14日（月）～12月16日（金）（24日間）

回収率：アンケート用紙273枚を配布し251枚を回収、回収率91.9%となりました（前年度116/125枚92.8%）。

### 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40%強、「親族、知人等からの情報」によるものが7%弱と、これらを合わせて約半数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、企業等の中で公報閲覧室が充分認識されている証左と考えられます。

また、「閲覧の必要があるのでインターネットで探した」、「知的所有権センターや図書館等でアドバイスされた」は従来と同様に35%程度を占めており、INPITの広報活動が一定の効果を上げ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251件中232件（92.4%）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の最大のものと言ってよいでしょう。【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）の利用比率は7：1：2と例年と変わらず、端末配備数の過不足は発生しておりません。したがって現在の配備数等の状況が適正であることが確認できます。

#### 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23年度は検索指導員、受付職員の新たな体制において高評価を受けているものと思われます。

- ① 検索指導員については「大変役に立った」71.6%、「役に立った」27.8%で、対応についても「良い」85.5%、「普通」14.5%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」82.1%、「普通」17.9%と良好でした。【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」35.4%「満足」63.3%、とほぼすべての利用者から高い評価を得たものと考えます。【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。

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。

## 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。

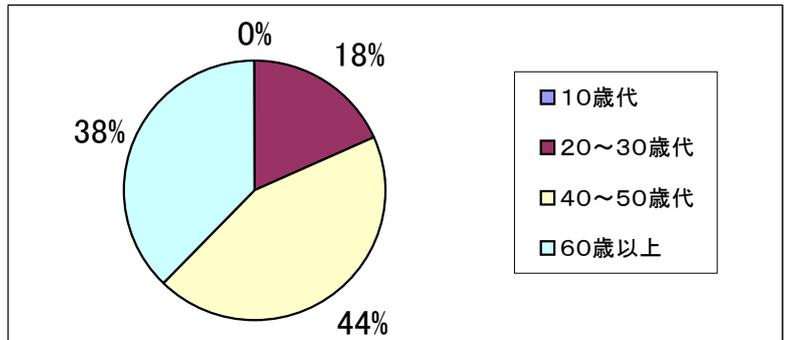
## Ⅱ. アンケート調査の結果（グラフ）

### 回答率

	回答数	回答率
配付総数	273	
回収総数	0	0.0%

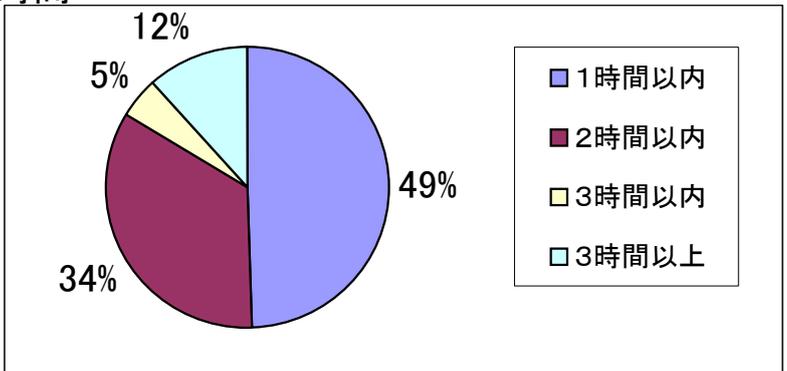
### (1) 年代

	回答数	割合
回答なし	16	
10歳代	0	0.0%
20～30歳代	43	18.3%
40～50歳代	103	43.8%
60歳以上	89	37.9%
回答総数	235	



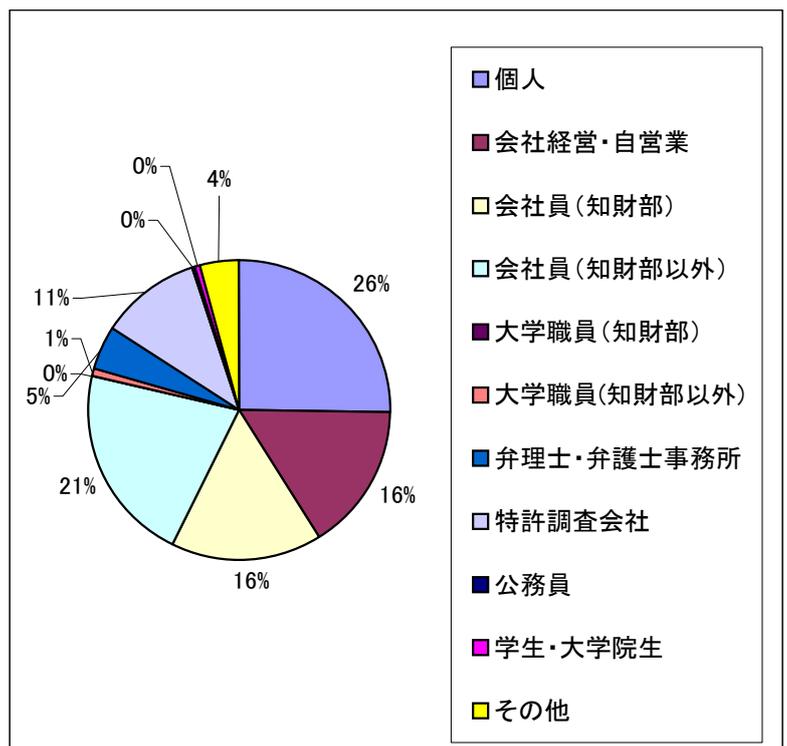
### (2) INPITまでのアクセス時間

	回答数	割合
回答なし	26	
1時間以内	111	49.3%
2時間以内	77	34.2%
3時間以内	11	4.9%
3時間以上	26	11.6%
回答総数	225	



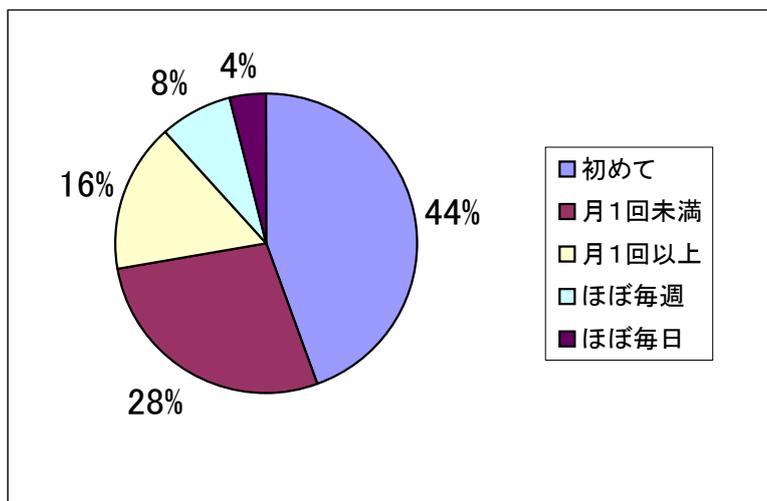
### (3) 職種

	回答数	割合
回答なし	16	
個人	59	25.2%
会社経営・自営業	37	15.8%
会社員（知財部）	38	16.2%
会社員（知財部以外）	50	21.4%
大学職員（知財部）	0	0.0%
大学職員（知財部以外）	2	0.9%
弁理士・弁護士事務所	11	4.7%
特許調査会社	25	10.7%
公務員	1	0.4%
学生・大学院生	1	0.4%
その他	10	4.3%
回答総数	234	



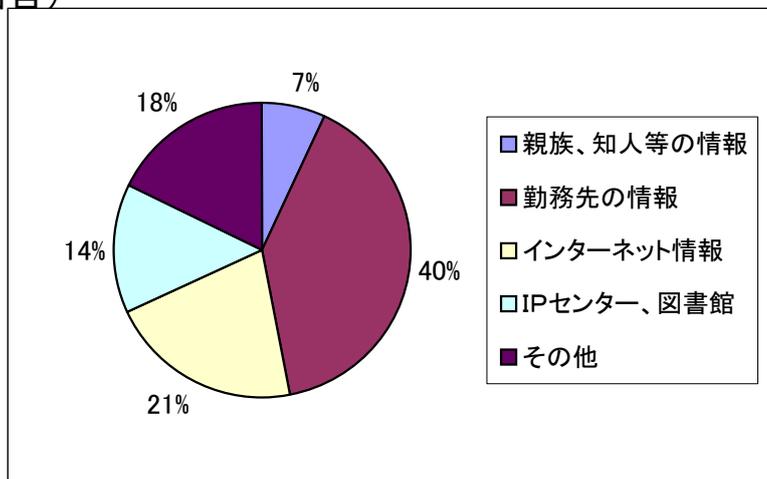
#### (4) 利用頻度

	回答数	割合
回答なし	21	
初めて	102	44.3%
月1回未満	64	27.8%
月1回以上	37	16.1%
ほぼ毎週	18	7.8%
ほぼ毎日	9	3.9%
回答総数	230	



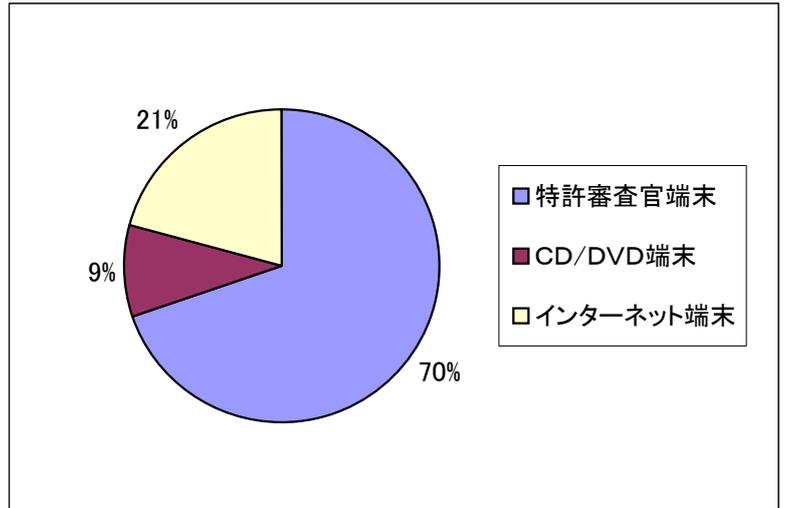
#### (5) 閲覧室情報の入手先(複数回答)

	回答数	割合
回答なし	19	
親族、知人等の情報	16	6.9%
勤務先の情報	93	40.1%
インターネット情報	49	21.1%
IPセンター、図書館	33	14.2%
その他	41	17.7%
回答総数	232	

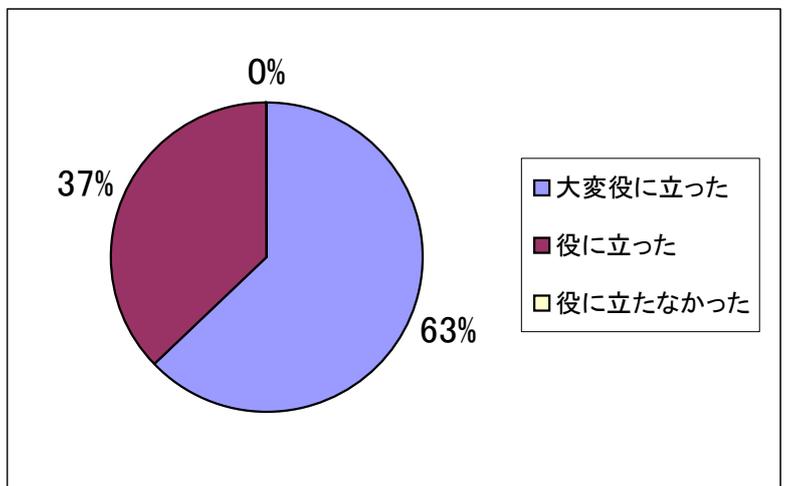


### (6) 閲覧用端末

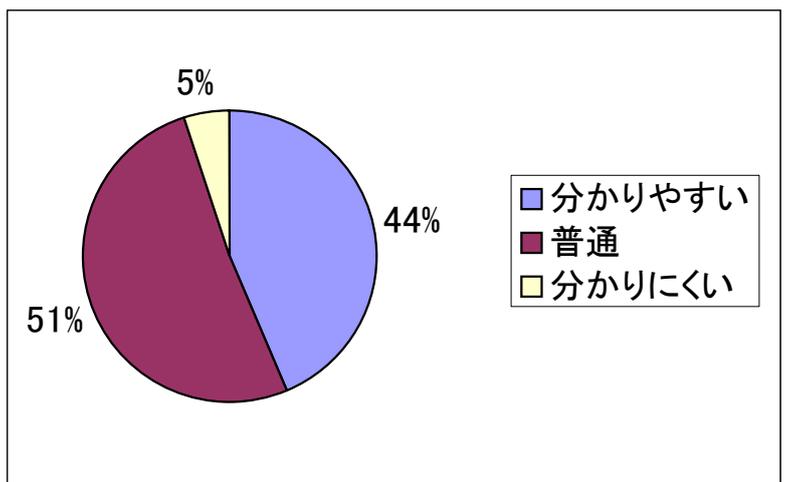
利用端末(複数回答)	回答数	割合
	回答なし	19
特許審査官端末	170	69.7%
CD/DVD端末	23	9.4%
インターネット端末	51	20.9%
回答総数	244	



満足度	回答数	割合
	回答なし	12
大変役に立った	150	62.8%
役に立った	89	37.2%
役に立たなかった	0	0.0%
回答総数	239	

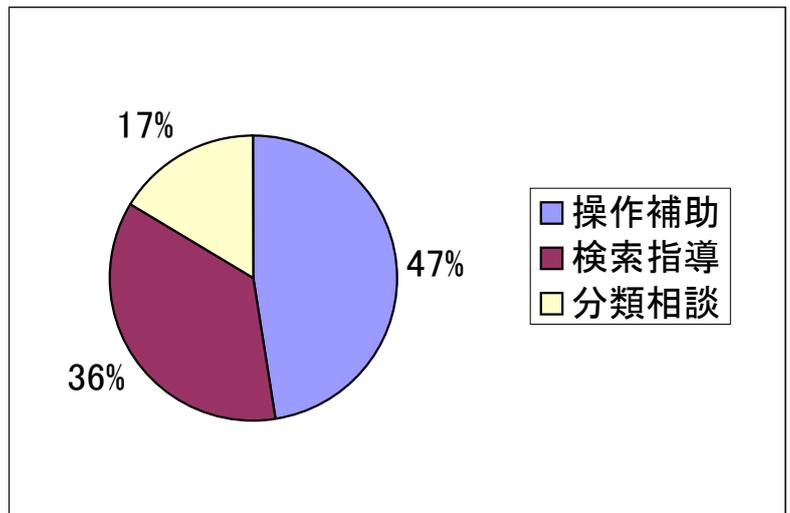


機器操作感	回答数	割合
	回答なし	15
分かりやすい	103	43.6%
普通	121	51.3%
分かりにくい	12	5.1%
回答総数	236	

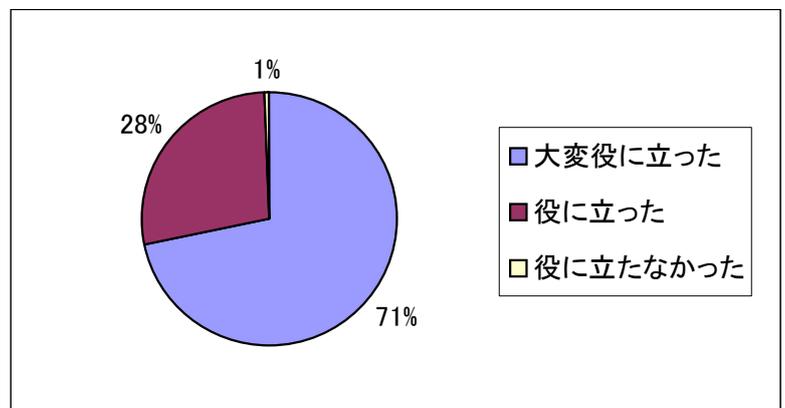


### (7) 検索指導員

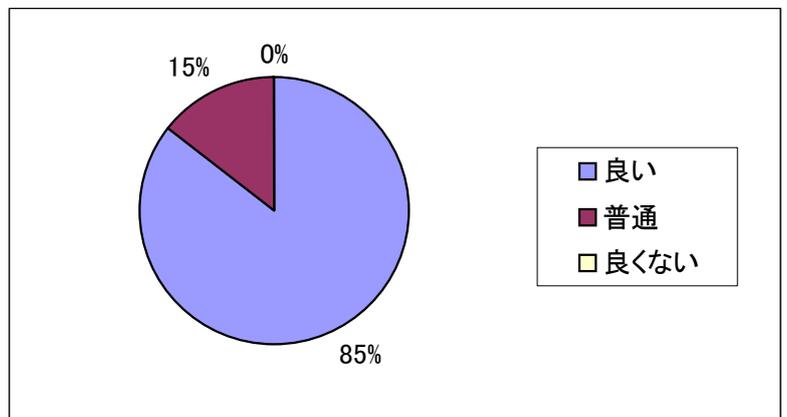
指導サービス (複数回答)	回答数	割合
	回答なし	83
操作補助	112	47.5%
検索指導	85	36.0%
分類相談	39	16.5%
回答総数	236	



満足度	回答数	割合
	回答なし	82
大変役に立った	121	71.6%
役に立った	47	27.8%
役に立たなかった	1	0.6%
回答総数	169	

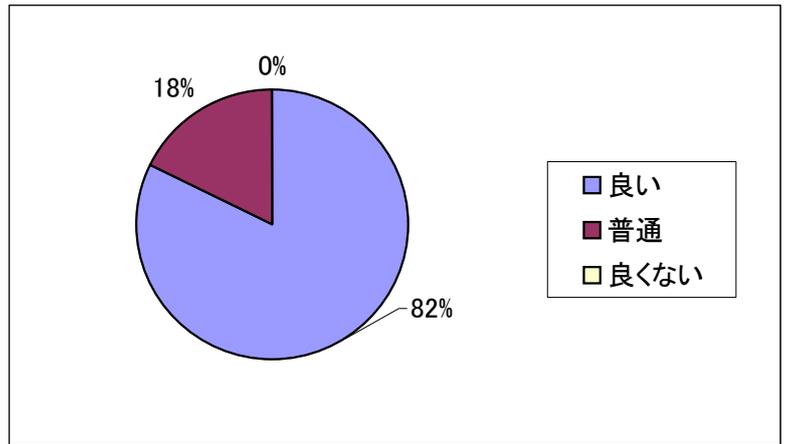


対応	回答数	割合
	回答なし	79
良い	147	85.5%
普通	25	14.5%
良くない	0	0.0%
回答総数	172	



(8) 受付職員対応

	回答数	割合
回答なし	16	
良い	193	82.1%
普通	42	17.9%
良くない	0	0.0%
回答総数	235	



(9) 公報閲覧室満足度

	回答数	割合
回答なし	25	
大変満足	80	35.4%
満足	143	63.3%
不満	3	1.3%
回答総数	226	

