

## 平成26年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

平成27年 4月

独立行政法人 工業所有権情報・研修館

平成26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

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26年11月10日(月)～12月12日(金) (24日間)

回収率：アンケート用紙176枚を配布し157枚を回収、回収率89.2%となりました(前年度250/228枚91.2%)。

### 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42%、「親族、知人等からの情報」によるものが8%と、これらを合わせて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、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。

また、公報閲覧室に関する情報入手先のうちインターネット情報は、昨年における5ポイント増えた22%から今年はさらに4ポイント増えて26%となっております。利用者がインターネットを併用した情報収集であることが顕著にうかがえます。

【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140件中109件(78%)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」を利用しており、端末利用そのものが来室目的となっています。

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78：7：15となっています。【グラフ編Ⅱ（6）参照】

#### 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26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」79.5%、「役に立った」20.5%と評価が高く、対応についても「良い」83.5%、「普通」16.5%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」85.9%、「普通」14.1%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」52.9%「満足」45.0%、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、「高度な検索が可能な閲覧用機器」における機能の充実等、あるいは端末機器の周辺環境に関する声が見受けられました。

今後も引き続き、閲覧室利用者のご協力、ご支援を賜りますよう、閲覧室の利用満足度に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は、実現可能なものについては検討してまいります。合わせて、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述べていただいた事例が多く、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。