

平成19年度公報閲覧室利用者アンケート調査の結果

1. 集計結果について

閲覧室を利用した「満足度」

閲覧室を利用した結果、満足いただけたかどうかについてお伺いしたところ、「満足」の回答が79.8%、「普通」の回答が17.9%であり、合わせて97.7%の方から「満足」又は不満がない旨の回答をいただきました。

閲覧室を利用する理由(複数回答)

閲覧室を利用する理由についてお伺いしたところ、「相談員がいる」が31.7%、「無料で検索できる」が23.0%、「高速で検索できる機器がある」が20.7%であったことから、無料でいつでも相談でき、高機能の端末機を利用できることが利点となっていると言えます。

受付の接遇

閲覧室受付の接遇態度についてお伺いしたところ、「良い」の回答が87.8%、「普通」の回答が12.1%であり、合わせて99.9%の方からほぼ良好である旨の回答をいただきました。

検索相談・操作補助

閲覧用端末機を利用される際の「検索相談」に対する対応並びに「操作補助」への対応についてお伺いしたところ、「良い」の回答が85.0%、「普通」の回答が14.4%であり、合わせて99.4%の方から指導員の対応が良好である旨の回答をいただきました。

以上のように、閲覧室を利用した方々から高い評価をいただきました。

なお、詳細につきましては別掲載のグラフを参照してください。

2. ご意見・ご要望について

・ご意見・ご要望としては、「閲覧用端末の機能改善」に関するものが主なもので、中には、地方に審査官端末を設置してほしいとの意見もありました。

・その他、「閲覧室の環境改善」に関するご指摘、「蓄積データの拡充」を求めるご意見がありました。

3. アンケート調査結果を踏まえて

・「審査官端末」につきましては、平成21年度から各閲覧室に設置することを予定しております。

・「閲覧用端末の機能改善」及び「蓄積データの拡充」につきましては、特許庁の業務・システム最適化計画をにらみつつ、今後できることから改善していきたいと思います。

・「閲覧室の環境改善」につきましては、特に室内温度について定期的にチェックする等、柔軟な温度調整に努めてまいります。

・アンケートへのご協力ありがとうございました。皆様方からのご意見・ご要望については真摯に受け止め、可能な限り改善に努めてまいりますので、今後ともご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。