

## 平成21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

#### アンケートへの回答数

アンケート用紙は、公報閲覧室全体で635枚を配布し、595枚を回収しました。

#### 来室した目的

特許・実用新案情報の収集が圧倒的に多く、57.5%でした。

#### 閲覧室職員の接遇

受付(98.5%)、検索相談・操作補助(92.5%)、分類相談(93.4%)とそれぞれの分野で「良い」「普通」の回答を受けました。

#### 公報閲覧室の利用

公報閲覧室を利用して「目的を達成できましたか」と伺ったところ、「十分に目的を達成できた(73%)」又は「一応目的を達成できた(23.1%)」の回答を合わせると約96.1%の方が目的を達成できたという回答でした。

### 2. ご意見・ご要望

各閲覧室とも平成21年7月から検索・閲覧用機器をIPDL/WSから特許審査官端末に切り替えました。いただいたご意見の中には、「有効に利用できた」という回答がある反面、「操作が複雑」、「意匠の閲覧ができない」等のご意見もありました。

### 3. アンケート調査結果を踏まえて

公報閲覧室を利用した結果、大部分の方から「目的を達成できた」の回答をいただきました。

他方、特許審査官端末の操作性について「複雑」とのご意見が寄せられました。特許審査官端末は、特許庁審査官が使用するシステムと同等の機能を有しており、また、本来、特許庁審査官の審査用として開発されたシステムであるため、一般の方には馴染みづらい面もありますが、より多くの皆様にご利用いただけるよう、今後も特許審査官端末講習会を出来る限り開催し、検索方法等の周知に努めてまいります。

今後ともご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

# 全閲覧室のアンケート集計結果（抜粋）

## 回答数

	全体閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	635	
回収総数	595	93.7%

## 来室目的(複数回答)

	全体閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	16	
特許・実用新案情報	703	57.5%
意匠・商標情報	199	16.3%
特許審査官端末	88	7.2%
C D・DVD公報	32	2.6%
インターネット	54	4.4%
検索方法の相談	37	3.0%
出願手続の相談	53	4.3%
特許情報等の複写	35	2.9%
その他	22	1.8%
回答総数	1,223	

## 接遇

受付	全体閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	55	
良い	440	81.5%
普通	92	17.0%
良くない	8	1.5%
回答総数	540	

検索相談・ 操作補助	全体閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	56	
良い	432	80.1%
普通	67	12.4%
良くない	15	2.8%
相談していない	25	4.6%
回答総数	539	

分類相談	全体閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	172	
良い	365	86.3%
普通	30	7.1%
良くない	3	0.7%
相談していない	25	5.9%
回答総数	423	

## 閲覧室の利用について

	全体閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	180	
十分に目的を達成した	303	73.0%
一応目的を達成した	96	23.1%
一部目的を達成できなかった	14	3.4%
全く目的を達成できなかった	2	0.5%
回答総数	415	