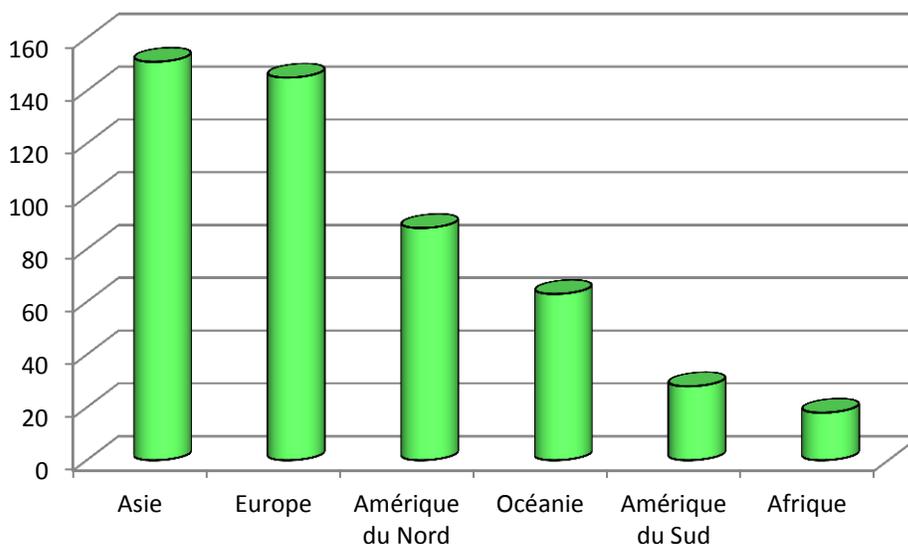


Enquête de satisfaction 2013 sur le système de recherche PATENTSCOPE

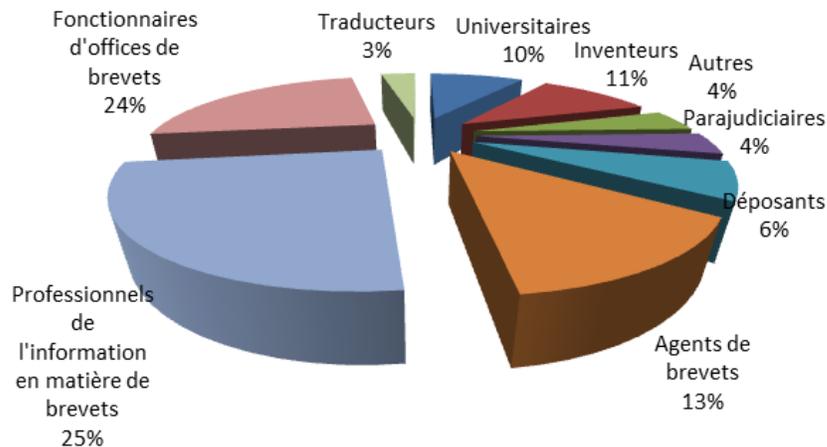
L'enquête de satisfaction a été publiée en ligne du 22 avril au 28 juin 2013 sur l'interface de recherche PATENTSCOPE, et les titulaires d'un compte PATENTSCOPE ont reçu un message électronique les invitant à y participer.

Près de 400 utilisateurs ont répondu à l'intégralité du questionnaire. Celui-ci était constitué de 42 questions sur la facilité d'utilisation, le contenu, les fonctions de recherche, les outils de traductions et d'autres aspects du service. Le nombre élevé de questions a découragé certains des utilisateurs, avec plus de 800 réponses stockées dans la base de données et plus de 500 réponses reçues pour les premières questions.

Nous avons reçu des réponses de 65 pays. Le graphique ci-dessous indique le nombre de réponses par continent.



La plupart des personnes ayant rempli le questionnaire sont des professionnels de l'information en matière de brevets et des fonctionnaires d'offices des brevets.



Nous nous félicitons de constater que nos utilisateurs sont globalement satisfaits du système de recherche PATENTSCOPE :

71,33% considèrent que l'interface est satisfaisante;

87,2% sont satisfaits du délai pour l'obtention des résultats de la recherche; et

69,29% ont indiqué qu'ils n'avaient rencontré aucune difficulté pour accéder au système.

À l'occasion de l'enquête de satisfaction menée en 2006, les participants avaient indiqué comme amélioration possible l'adjonction d'outils de traduction automatique gratuits en ligne. Des moteurs de traduction automatique en ligne tels que Google Translate et Bing ont été mis à la disposition des utilisateurs du système de recherche PATENTSCOPE, ainsi que TAPTA, un outil de traduction automatique mis au point en interne, et un instrument dénommé CLIR, également élaboré en interne, qui permet de trouver des synonymes pour les termes de la recherche et de les traduire en 11 langues :

53,2% des utilisateurs utilisent la traduction automatique de manière occasionnelle, et 20,8% sur une base hebdomadaire;

65% des utilisateurs connaissent TAPTA;

40% des utilisateurs connaissent CLIR et 17,6% le considèrent comme un excellent outil.

Bien entendu, des progrès sont encore possibles dans des domaines tels que la convivialité de l'interface, la fiabilité des résultats, la couverture et les fonctions de recherche, et nous ferons tout pour améliorer l'expérience des utilisateurs.

Merci à tous ceux qui ont répondu à l'enquête. Veuillez envoyer vos suggestions et observations à l'adresse patentscope@wipo.int.