

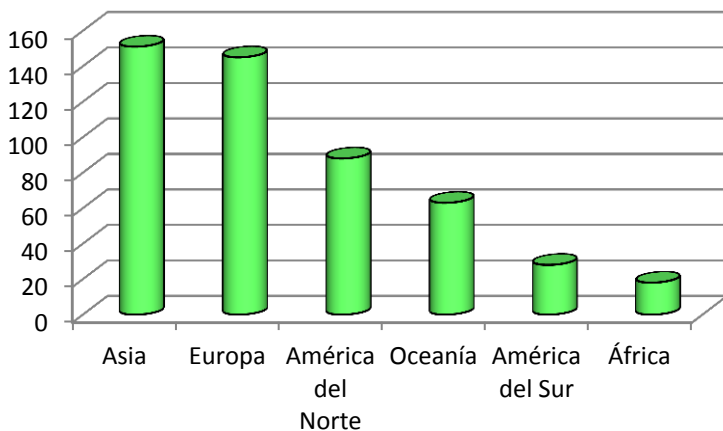
El sistema de búsqueda PATENTSCOPE

Encuesta de 2013 sobre satisfacción de los usuarios

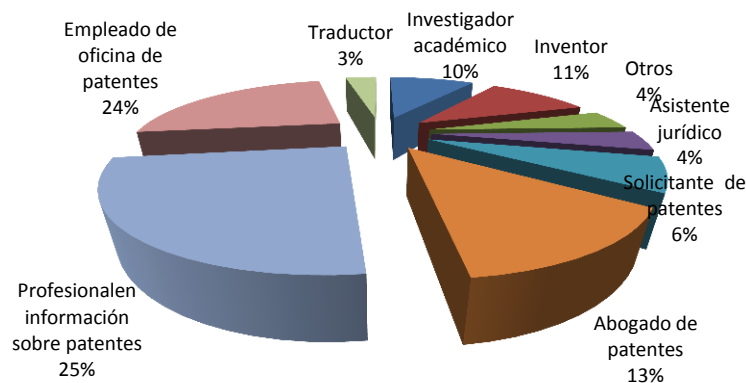
Desde el 22 de abril hasta el 28 de junio de 2013 se publicó en la interfaz de búsqueda del sistema PATENTSCOPE la encuesta sobre satisfacción de los usuarios, y los titulares de cuentas PATENTSCOPE recibieron por correo electrónico una invitación a responderla.

Rellenaron toda la encuesta un poco menos de 400 usuarios. La encuesta consistió en 42 preguntas sobre facilidad de uso, cobertura de los datos, funciones de búsqueda, herramientas de traducción, etc. El elevado número de preguntas desanimó a algunos de los encuestados, pues en la base de datos se almacenaron más de 800 respuestas y se recibieron más de 500 respuestas para las primeras preguntas.

Se recibieron respuestas de 65 países. En el siguiente gráfico se muestra el número de respuestas por continente.



La mayoría de los encuestados son profesionales en materia de información sobre patentes y empleados de oficinas de patentes.



Nos agrada señalar que, en general, nuestros usuarios están satisfechos con el sistema de búsqueda PATENTSCOPE:

El 71,33% indica que la interfaz es buena;

El 87,24% de los encuestados está satisfecho en relación con el tiempo necesario para obtener los resultados de las búsquedas; y

El 69,29% informó no haber tenido problemas para acceder a la totalidad o a alguna parte del sistema.

En la encuesta de 2006 sobre satisfacción del usuario, los participantes sugirieron, como posibles mejoras, añadir la traducción automática gratuita en línea. También se pusieron a disposición de los usuarios del sistema de búsqueda PATENTSCOPE herramientas de traducción automática como *Google translate* y *Bing*, así como el asistente TAPTA, herramienta de traducción automática de creación propia, y el CLIR, otra herramienta de creación propia que encuentra sinónimos de las preguntas y traduce todo a 11 idiomas:

El 53,2% de los usuarios usa la traducción automática ocasionalmente, y el 20,8%, semanalmente.

El 65% de los usuarios conoce el TAPTA.

El 40% de los usuarios conoce el CLIR y al 17,6% les parece una excelente herramienta.

Con todo, hay por supuesto margen para la mejora en lo relativo, por ejemplo, a la facilidad de uso de la interfaz, la fiabilidad de los resultados, la cobertura y las funciones de búsqueda, temas en los que nos comprometemos a mejorar a fin de hacer más pertinente la experiencia del usuario.

Gracias a todos los participantes en la encuesta. Pueden enviarse sugerencias y observaciones a patentscope@wipo.int.