

【公報種別】特許法第17条の2の規定による補正の掲載

【部門区分】第6部門第3区分

【発行日】平成19年6月14日(2007.6.14)

【公開番号】特開2005-332327(P2005-332327A)

【公開日】平成17年12月2日(2005.12.2)

【年通号数】公開・登録公報2005-047

【出願番号】特願2004-152058(P2004-152058)

【国際特許分類】

**G 06 Q 50/00 (2006.01)**

【F I】

G 06 F 17/60 1 5 0

G 06 F 17/60 1 3 2

【手続補正書】

【提出日】平成19年4月25日(2007.4.25)

【手続補正1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

コンピュータシステムを、

調査対象システムが提供する機能に対し利用者が行った操作を検知してそのログを記録するログ記録手段、

前記ログ記録手段により記録されたログを解析し、前記機能の利用状況を示す利用状況指標を求めるログ解析手段、

前記調査対象システムの有用性に関するアンケート質問票データを生成する質問票生成手段であって、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標に基づきアンケート質問票データに組み込む質問項目を選択する質問票生成手段、

として機能させるためのプログラム。

【請求項2】

前記コンピュータシステムを、

前記調査対象システムが提供する機能の利用状況指標についての条件ごとに該条件に対応する質問項目の情報を示した質問条件情報が登録されたデータベース、

として更に機能させ、

前記質問生成手段は、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標が満たす条件が前記データベースにあれば、該条件に対応する質問項目をアンケート質問票データに組み込む質問項目として選択する、

ことを特徴とする請求項1記載のプログラム。

【請求項3】

前記質問条件情報には、前記条件ごとに該条件に対応する質問項目の対象とする利用者を特定するための対象者情報が含まれ、

前記質問生成手段は、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標が満たす条件が前記データベースにあれば、該条件に対応する対象者情報に基づき、該条件に対応する質問項目の対象とする利用者を特定し、特定した利用者に対するアンケート質問票データとして該質問項目を含んだアンケート質問票データを生成する、

ことを特徴とする請求項2記載のプログラム。

【請求項4】

前記データベースには、前記調査対象システムが提供する機能ごとに前記質問条件情報が登録され、

前記ログ解析手段は、前記調査対象システムが提供する機能ごとにその利用状況指標を求め、

前記質問票生成手段は、前記ログ解析手段が求めた各機能の利用状況指標と各機能についての質問条件情報に基づき、利用者ごとに、該利用者を対象とする質問項目を集めたアンケート質問票データを生成する、

ことを特徴とする請求項3記載のプログラム。

#### 【請求項5】

前記機能の利用状況指標は、該機能の利用者数及び利用頻度を含むことを特徴とする請求項1記載のプログラム。

#### 【請求項6】

前記ログ解析手段は、前記機能の利用状況指標が所定の条件を満足する場合に、更に利用者の該機能についての操作時間のばらつきを前記ログから解析し、

前記質問票生成手段は、そのばらつきの程度に応じて該利用状況指標に対応する質問項目の対象となる利用者を限定する、

ことを特徴とする請求項1記載のプログラム。

#### 【請求項7】

前記ログ解析手段は、前記機能の利用状況指標が所定の条件を満足する場合に、更に利用者のプロファイル情報により区別される利用者のグループごとに前記ログから該グループの該機能の利用状況を求め、

前記質問票生成手段は、グループごとの利用状況の差の程度に応じ、質問項目の対象とする利用者を限定する、

ことを特徴とする請求項1記載のプログラム。

#### 【請求項8】

調査対象システムが提供する機能に対し利用者が行った操作を検知してそのログを記録するログ記録手段と、

前記ログ記録手段により記録されたログを解析し、前記機能の利用状況を示す利用状況指標を求めるログ解析手段と、

前記調査対象システムの有用性に関するアンケート質問票データを生成する質問票生成手段であって、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標に基づきアンケート質問票データに組み込む質問項目を選択する質問票生成手段と、

を備えるシステム有用性調査支援装置。

#### 【請求項9】

ログ記録手段、ログ解析手段及び質問票生成手段を有するシステム有用性調査支援装置におけるシステム有用性調査支援方法であって、

前記ログ記録手段が、調査対象システムが提供する機能に対し利用者が行った操作を検知してそのログを記録するログ記録ステップと、

前記ログ解析手段が、前記ログ記録ステップにより記録されたログを解析し、前記機能の利用状況を示す利用状況指標を求めるログ解析ステップと、

前記質問票生成手段が、前記調査対象システムの有用性に関するアンケート質問票データを生成する質問票生成ステップであって、前記ログ解析ステップにより求められた前記機能の利用状況指標に基づきアンケート質問票データに組み込む質問項目を選択する質問票生成ステップと、

を有するシステム有用性調査支援方法。

#### 【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0009

【補正方法】変更

【補正の内容】

## 【0009】

本発明は、コンピュータシステムを、調査対象システムが提供する機能に対し利用者が行った操作を検知してそのログを記録するログ記録手段、前記ログ記録手段により記録されたログを解析し、前記機能の利用状況を示す利用状況指標を求めるログ解析手段、前記調査対象システムの有用性に関するアンケート質問票データを生成する質問票生成手段であって、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標に基づきアンケート質問票データに組み込む質問項目を選択する質問票生成手段、として機能させるためのプログラムを提供する。

## 【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0010

【補正方法】変更

【補正の内容】

## 【0010】

本発明の好適な態様では、前記コンピュータシステムを、前記調査対象システムが提供する機能の利用状況指標についての条件ごとに該条件に対応する質問項目の情報を示した質問条件情報が登録されたデータベース、として更に機能させ、前記質問票生成手段は、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標が満たす条件が前記データベースにあれば、該条件に対応する質問項目をアンケート質問票データに組み込む質問項目として選択する。

## 【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0011

【補正方法】変更

【補正の内容】

## 【0011】

更に好適な態様では、前記質問条件情報には、前記条件ごとに該条件に対応する質問項目の対象とする利用者を特定するための対象者情報が含まれ、前記質問票生成手段は、前記ログ解析手段により求められた前記機能の利用状況指標が満たす条件が前記データベースにあれば、該条件に対応する対象者情報に基づき、該条件に対応する質問項目の対象とする利用者を特定し、特定した利用者に対するアンケート質問票データとして該質問項目を含んだアンケート質問票データを生成する。