

## Patentstyrets kundeundersøkelser for 2020

Patentstyret gjennomfører årlig kundeundersøkelser blant de som har levert patentsøknad, varemerke- eller design-registrering. Her er hovedresultatene fra siste års undersøkelse.

### Utvalg og svarprosent

Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av Questback – et web-basert spørreskjema som sendes ut pr. e-post. Utvalget hentes fra vårt saksbehandlingssystem. Der finnes e-postadresse til søker og/eller kontaktperson. Til undersøkelsen for 2020 (gjennomført i april, september og januar) inneholdt utvalgslisten ca. 2000 e-postadresser noe som ga en svarprosent på 21, og litt over 400 svar. Utvalget over søkere inneholder kun norske bedrifter og privatpersoner.

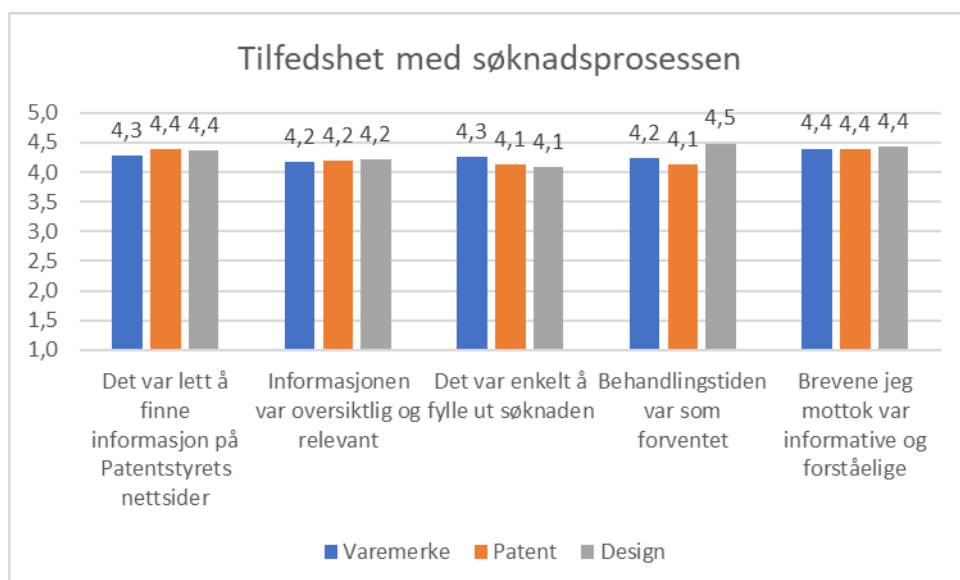
Fullmektiger/advokater som leverer søknader på vegne av klienter er ikke inkludert i denne undersøkelsen.

Svarfordelingen er ca. 330 svar fra varemerkesøkere, 35 fra patentsøkere og ca. 35 fra designsøkere.

### Tilfredshet med søknadsprosessen

I undersøkelsen spør vi våre kunder om hvor tilfreds de er med ulike deler av søknadsprosessen og hvor tilfreds de er med veiledningen fra vårt kundesenter. Respondentene svarer på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er svært lite tilfreds, og 5 er svært tilfreds.

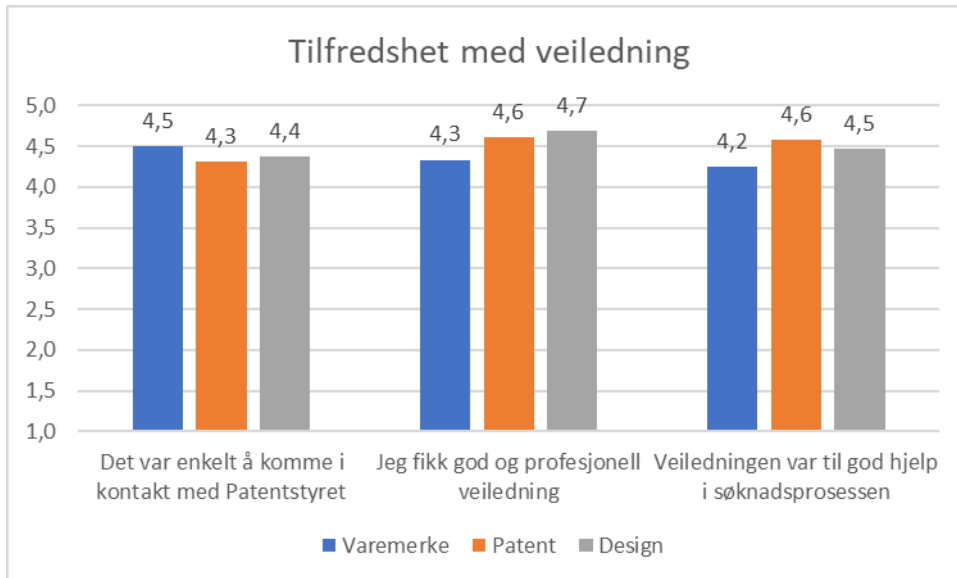
Resultatene viser at vi lykkes med å tilgjengeliggjøre viktig informasjon på våre nettsider, slik at søkere av immaterielle rettigheter får til en mest mulig smidig prosess. Det er laget en søknadsveiviser på våre nettsider som hjelper søkerne steg for steg gjennom en søknadsprosess, og vi ser at søkerne nå i større grad enn tidligere synes det er enkelt å fylle ut søknaden. Vi ser også at arbeidet med å korte ned saksbehandlingstiden har blitt lagt merke til.



Grafen viser gjennomsnittscore på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er negativ og 5 er positiv.

## Tilfredshet med veiledningen ved vårt kundesenter

Patentstyrets kundesenter har de to siste årene vunnet Kundesenterprisen for offentlige virksomheter, noe som også vises i våre kundeundersøkelser. Kundene synes det er lett å komme i kontakt med oss, og de opplever at de får god og profesjonell veiledning som hjelpe dem i søknadsprosessen. Ca. halvparten av alle som levere en søknad til oss får veiledning av kundesenteret, og av de som har svart på årets undersøkelse svarer dessuten ca. 60 prosent at dette var første gangen de har levert en søknad om immaterielle rettigheter.



Grafen viser gjennomsnittscore på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er negativ og 5 er positiv.