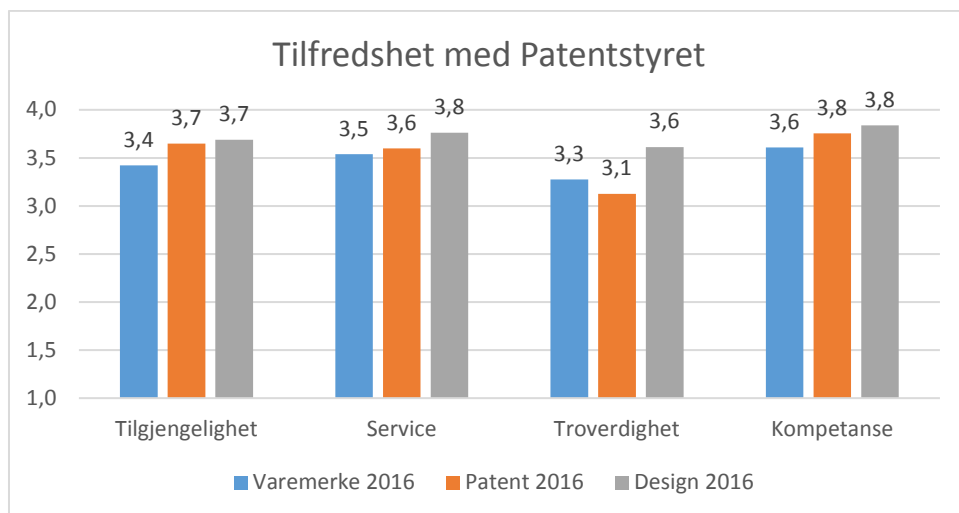


Patentstyrets kundeundersøkelser for 2016

Patentstyret gjennomfører årlig kundeundersøkelser blant de som har levert patentsøknad, varemerke- eller designregistrering.

I undersøkelsen spør vi våre kunder om hvor tilfreds de er med ulike deler av Patentstyret, og kundene svarer på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er svært lite tilfreds, og 4 er svært tilfreds. Så presenteres resultatene ved hjelp av gjennomsnittscore.

Resultatene for 2016 samlet viser et stabilt høyt nivå, og de fleste variablene er over Patentstyrets mål som er gjennomsnittscore på minimum 3,5.



Grafen viser gjennomsnittscore på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er negativ og 4 er positiv.

Kundetilfredshet

Kundetilfredshet er en sammenstilling av forskjellige variabler, hvor vi har valgt å dele resultatene inn i 4 grupper: Tilgjengelighet, Troverdighet, Service og Kompetanse. Dette er områder Patentstyret anser som viktige i sitt arbeid med kundeorientering.

Tilgjengelighet består av: «tilgjengelighet til Patentstyret generelt», «tilgjengelighet til kundesenter», «tilgjengelighet til informasjon via nettsider» og «tilgjengelighet til saksbehandler».

Troverdighet består av «tillit til at Patentstyret tar riktige avgjørelser», «tillit til at man behandler informasjon korrekt» og «tillit til at saksbehandlingen er korrekt».

Service består av «at saksbehandlingstiden er som forventet», «at man får tilfredsstillende svar hos kundesenter» og «at man får tilfredsstillende svar hos saksbehandler».

Kompetanse består av «at man opplever saksbehandler som kompetent», og «de som betjener kundesenter som kompetent».

Utvalg og svarprosent

Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av Questback – et web-basert spørreskjema som sendes ut pr. e-post. E-postadresser til søkerne hentes fra SANT/Altinn. Der finnes e-postadresse til søker og/eller kontaktperson. Det er ikke obligatorisk å legge ved e-postadresser i forbindelse med søknad, men en stadig høyere andel av søknadene inneholder e-postadresser. Til undersøkelsen for 2016

(gjennomført i januar 2017) inneholdt utvalgslisten ca. 2000 e-postadresser med en svarprosent på 22. Utvalget inneholder kun norske søkere/kontaktpersoner som leverte en søknad i løpet av 2016.

Det kommer ca. 500 besvarelser på undersøkelsen, ca. 350 fra varemerkesøkere, 100 fra patentsøkere og ca. 50 fra design.

Utvikling siden 2014

Resultatene for Patentstyret samlet viser høy grad av kundetilfredshet de siste årene. Det er små variasjoner fra år til år.

