

Patentstyrets kundeundersøkelser

Patentstyret gjennomfører årlig kundeundersøkelser blant de som har levert patentsøknad, varemerke- eller design-registrering. Denne rapporten tar for seg resultatene fra de siste tre års undersøkelser.

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 2015 (gjennomført i januar 2016) inneholdt utvalgslisten mer enn 4000 e-postadresser. En god del av disse var duplikater, det vil si at de hadde levert flere søknader i løpet av året. Særlig fullmektigene leverer mer enn en søknad pr. år. Når alle duplikatene var fjernet, inneholdt utvalget 2072 unike e-postadresser. Som tabellen under viser, har utvalget økt år for år. Utvalget inneholder kun norske søkere/kontaktpersoner.

2015	Utvalg	Antall svar	Svar-prosent
Patent	354	105	30 %
Varemerke	1563	305	20 %
Design	155	53	34 %
Total	2072	463	22 %
2014	Utvalg	Antall svar	Svar-prosent
Patent	274	90	32 %
Varemerke	1418	397	28 %
Design	137	53	38 %
Total	1829	540	30 %
2013	Utvalg	Antall svar	Svar-prosent
Patent	263	99	38 %
Varemerke	1090	346	32 %
Design	120	58	48 %
Total	1473	503	34 %

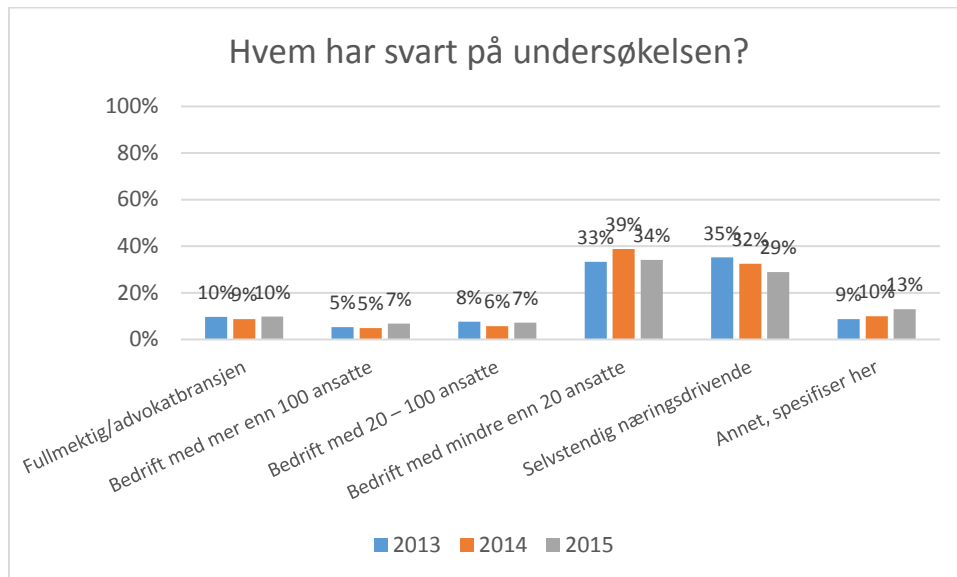
Totalt kommer det inn ca. 500 besvarelser på undersøkelsen, ca. 350 fra varemerkesøkere, 100 fra patentsøkere og ca. 50 fra design. Samlet svarprosent for 2015 var 22, dette er noe lavere enn tidligere år.

Det kan skyldes blant annet to forhold. Det ene er at det er en del respondenter som får tilsendt undersøkelsen hvert år (da de er hyppige søkere av immaterielle rettigheter). Det er vanlig at det blir en viss slitasje på disse respondentene, og at de ikke er like interessant å svare på samme skjema igjen. Resultatene viser også at det er en økende andel «førstegangssøkere» som har svarer.

Det andre er at det bli stadig mer og mer vanlig å åpne mail med slike undersøkelser på smart-phone. Questback-spørreskjemaet er ikke så brukervennlig som man kunne ønske, og det kan dermed hende mange droppe å svare.

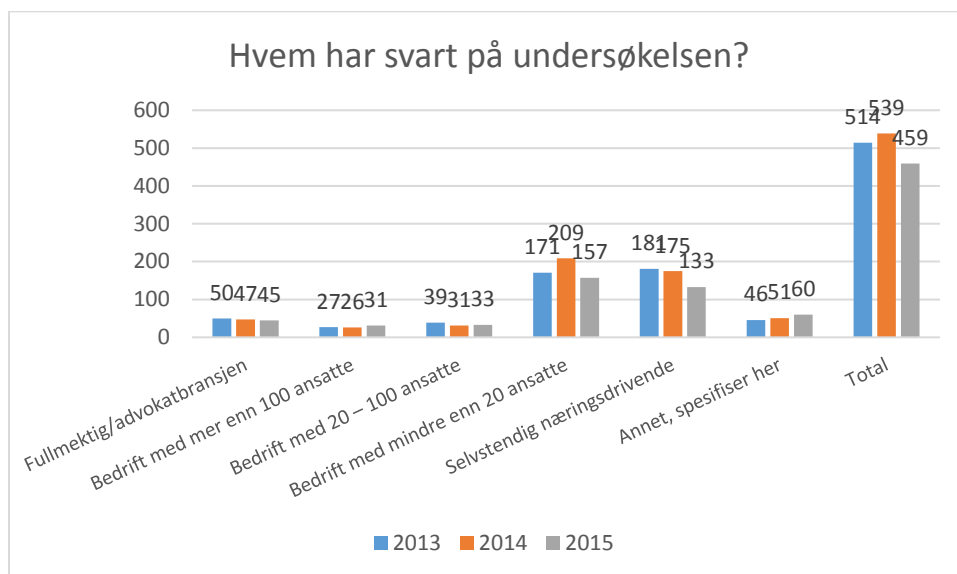
Likevel viser svarene at det er små endringer i sammensetningen. Det er stabilt antall innen hver gruppe som svarer.

Grafen viser andel innen hver gruppe som har svart på undersøkelsen for 2013 til 2015.

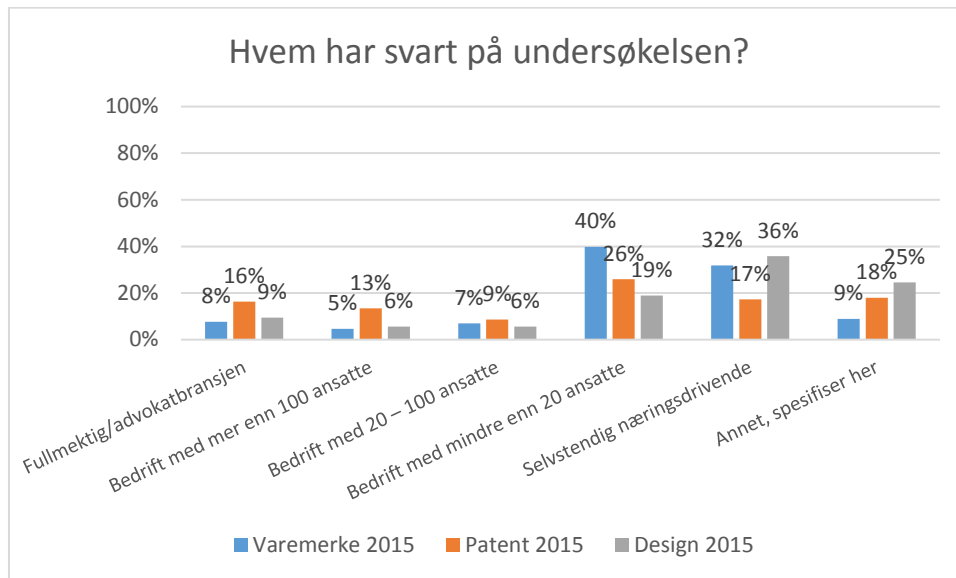


Nedgangen ses først og fremst hos bedrifter med mindre enn 20 ansatte og selvstendig næringsdrivende. Det er en liten økning hos bedrifter med mer enn 100 ansatte. «Annet noter» har også økt. Her er det en del respondenter innen offentlig forvaltning, privatpersoner som ikke faller i gruppen selvstendig næringsdrivende, og en del organisasjoner.

Grafen viser antall innen hver gruppe som har svart på undersøkelsen for 2013 til 2015.



Grafen viser andel innen hver gruppe som har svart på undersøkelsen for 2015, fordelt på patent, varemerke og design.



Innen varemerkeområdet er det flest respondenter fra små bedrifter og selvstendig næringsdrivende. Hos design er det flest av selvstendig næringsdrivende, mens for patent er det en jevnere fordeling, og en mye høyere andel fullmektiger og store bedrifter enn hos varemerke og design. Disse fordelingene er ganske stabile fra 2013 til 2015.

Spørreskjema

Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av Questback, og det er laget ett skjema for hvert område (patent, varemerke og design). Respondenten får kun ett skjema, selv om man kan ha levert søknad innenfor flere områder. Skjemaene inneholder samme spørsmål.

Undersøkelsen tar for seg kundenes tilfredshet med ulike deler av Patentstyret i forbindelse med deres søknader.

Del 1 i spørreskjemaet handler om hvem respondenten er, det vil si hvor respondenten jobber (Fullmektigbransjen, bedrifter, selvstendig osv.), hvor mange søknader som er levert siste år, om dette første gangen respondenten leverer en søknad, og om hva slags kjennskap respondenten har til Patentstyrets søknadsbehandling.

Del 2 handler om hva slags kontakt respondenten har hatt med Patentstyret i forbindelse med søknaden. Dvs. om vedkommende har vært i kontakt med Infosenter (pr. tlf.), har besøkt kundesenteret, benyttet Patentstyrets nettsider og om respondenten har vært i kontakt med en saksbehandler. Også bruk av Søk og varsling og deltagelse på kurs registreres.

Del 3 tar for seg tilfredshet med Patentstyret generelt, og tilfredshet med ulike deler av Patentstyret, dvs. med infosenter, kundesenter, nettsider, saksbehandler, søk og varsling og kurs. Blant annet spørres det om tilfredshet med tilgjengelighet, service, kompetanse og veiledning.

Del 4 avslutter spørreskjemaet med «alt i alt hvor tilfreds er du med Patentstyret?», så følger et åpent spørsmål hvor respondenten kan gi «andre kommentarer» og til slutt et spørsmål om viktigste årsaker til at man har søkt om patent- varemerke eller design-registrering.

For tilfredshets-spørsmålene svarer respondentene på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er negativ og 4 er positiv.

På de fleste områdene har Patentstyret et mål om at minimum 85 prosent skal svare positivt – dvs. 3 eller 4 på skalaen. Også gjennomsnittscore benyttes av og til, og da er målet en snittscore på 3.5

Se for øvrig hele spørreskjemaet sist i dokumentet.

Resultater

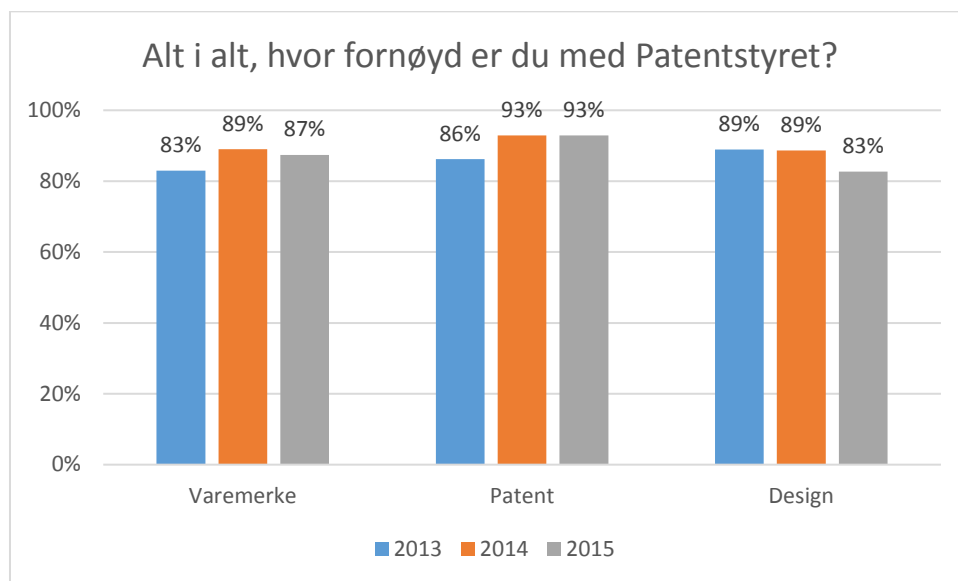
Alt i alt er ca. 88 prosent av respondentene fornøyd med Patentstyret. Det vil si at de enten har gitt score 3 eller 4 på skalaen.

For varemerke var 83 prosent fornøyd i 2013, i 2014 økte det til 89 prosent, og i 2015 sank det noe til 87 prosent.

For patent var 89 prosent fornøyd i 2013, en fin økning til 93 prosent i 2014, og samme nivå i 2015.

For design var det stabilt på ca. 89 prosent i 2013 og 2014, og en nedgang til 83 prosent i 2015.

Tilfredshet med Patentstyret for 2013 til 2015 fordelt på varemerke, patent og design.



Grafen viser andel som har svart 3 eller 4 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 infosenter», «tilgjengelighet til kundesenter», «tilgjengelighet til informasjon via nettsider» og «tilgjengelighet til saksbehandler».

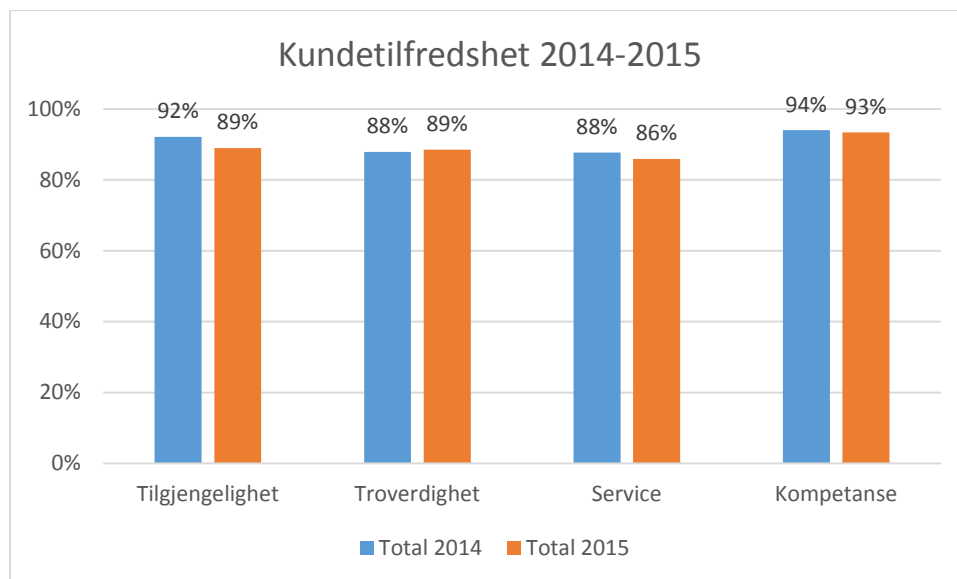
Troverdighet består av «tillit til at Patentstyret tar riktige avgjørelser», «tillit til at man behandler informasjon korrekt» og «tillit til at saksbehandlingen er korrekt».

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

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

Resultatene for 2014 og 2015 samlet viser et stabilt høyt nivå, og alle variablene er over Patentstyrets mål (85 prosent positive).

Grafen viser kundetilfredshet samlet for 2014 og 2015.



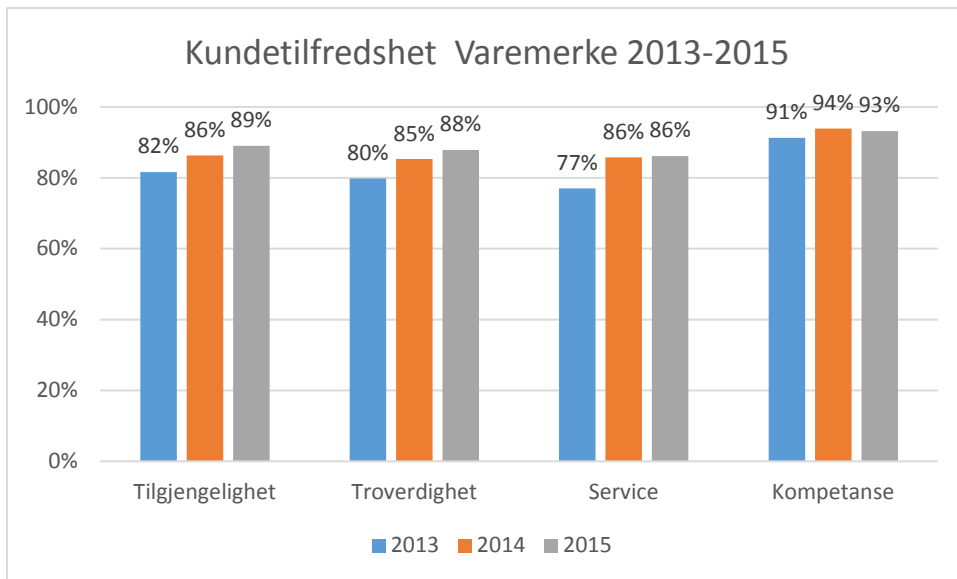
Feilmargin for datasettene er +/- 4% når man slår sammen patent, varemerke og design til ett datasett. Det er kun «Tilgjengelighet» som har en endring som større enn feilmarginen*.

Resultater Varemerke

Resultatene for Varemerke viser en fin utvikling i kundetilfredshet. Det har vært en liten økning i tilfredshet med tilgjengelighet og troverdighet. Tilfredshet med service er høy, og enda høyere er tilfredshet med kompetanse, selv om det her har vært en liten nedgang fra 2014 til 2015.

For øvrig ser vi i en korrelasjonsanalyse at det som er viktigst for «varemerkekundene» er at brev de mottar er informative og oversiktlige, at de er trygge på at Patentstyret tar riktige avgjørelser, og at de får tilstrekkelig veiledning av saksbehandler.

Det er også et åpent spørsmål i spørreskjemaet, hvor respondenten kan komme med «andre kommentarer». En gjennomgående trend her er at små bedrifter og selvstendig næringsdrivende har liten kunnskap om Patentstyrets saksbehandling og om hva som skal til for å få registrert et varemerke og hvor slags saksbehandlingstid de kan regne med.

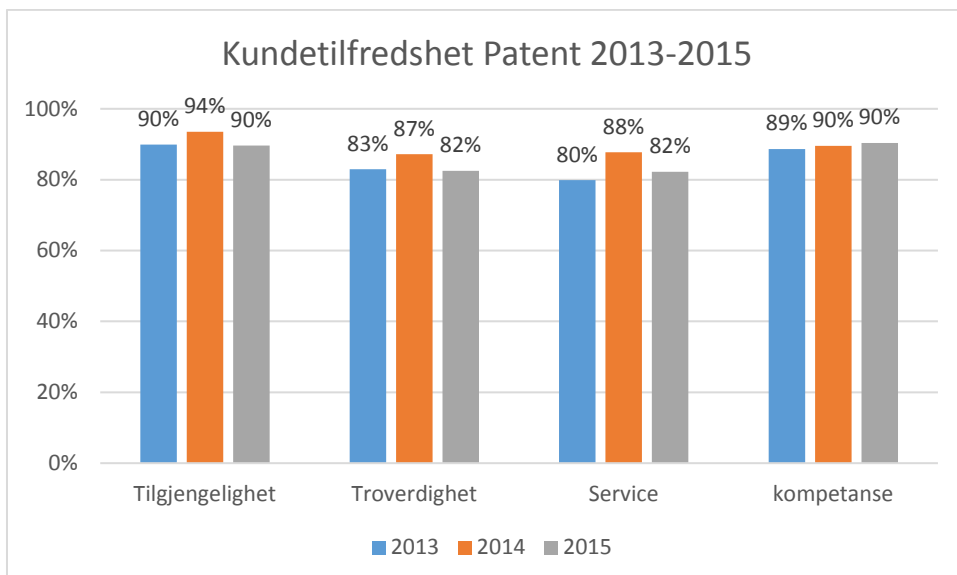


Grafen viser andel som har svart 3 eller 4 på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er negativ og 4 er positiv.

Resultater Patent

Resultatene for patent viser noe nedgang på tilfredshet med tilgjengelighet, troverdighet og service. For kompetanse er det uendret. Det er gjennomgående høy tilfredshet, men samtidig ser vi at innen «troverdighet» stiller særlig fullmektigene høye krav, mens innen service er noen av respondentene i gruppen «store bedrifter» noe misfornøyd med saksbehandlingstid og tilgang til Patentstyret.

I korrelasjonsanalyse er vi at «patentkundene» er mest opptatt av at de får tilstrekkelig veiledning av saksbehandling, at saksbehandler oppleves som kompetent, og at Patentstyrets saksbehandling er korrekt.



Grafen viser andel som har svart 3 eller 4 på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er negativ og 4 er positiv.

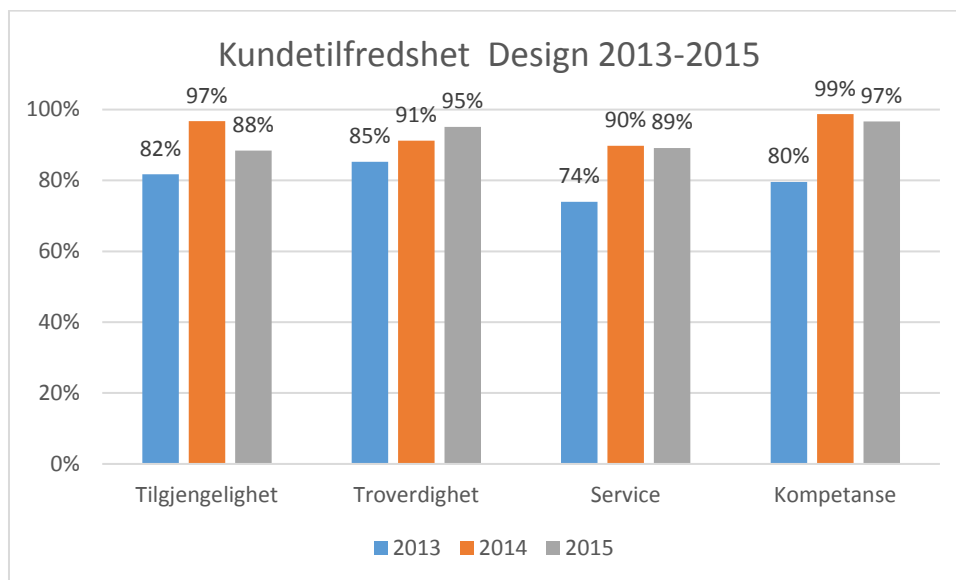
Resultater Design

Resultatene for design viser noe nedgang på «tilgjengelighet» og «kompetanse», mens det for «troverdighet» er noe økning. «Service» er uendret.

Blant respondentene på design ser vi at det er en økende andel som aldri har levert noen designregistrering tidligere, og vi ser også at det er færre fullmektiger og bedrifter som har svart på undersøkelsen. Respondentene er ikke like tilfreds med tilgjengelighet nå som tidligere. Det er også færre som har besøkt kundesenteret og færre som har vært i kontakt med Infosenteret.

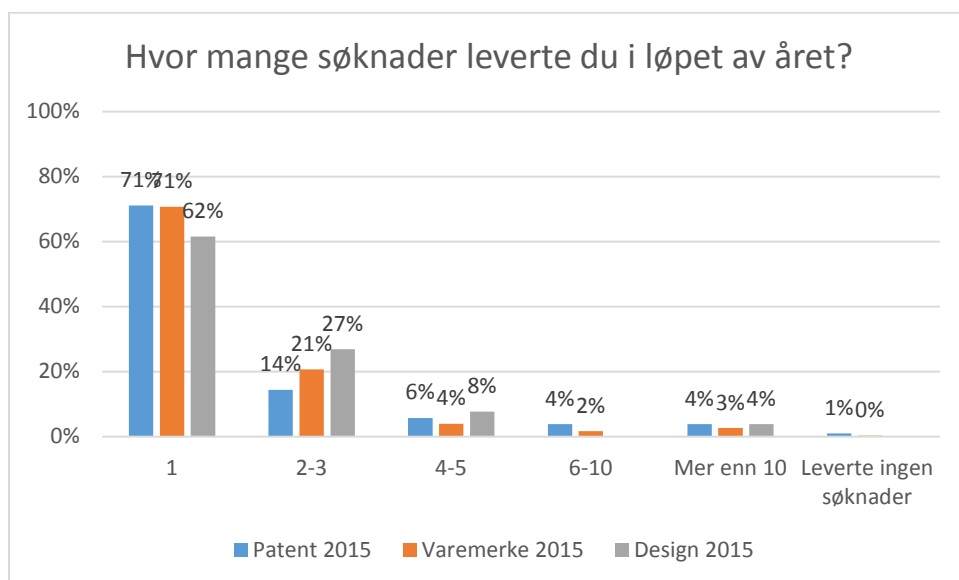
For øvrig er det også her gjennomgående høy tilfredshet, hvor samtlige områder er over Patentstyrets mål på 85 prosent tilfredse.

I likhet med de andre gruppene er også «designkundene» opptatt av å få tilstrekkelig hjelp av saksbehandler. De er også opptatt av tilgjengelighet til Infosenter.

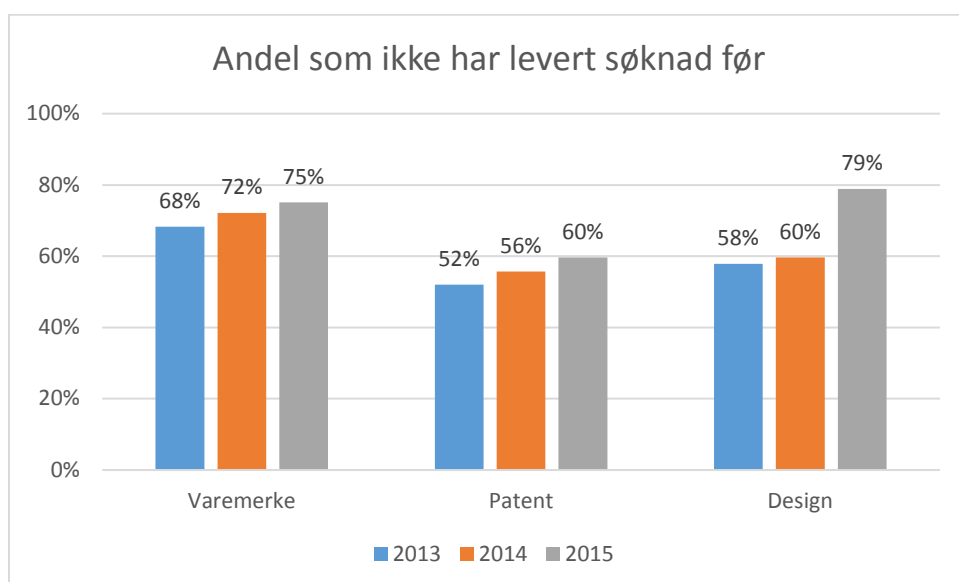


Kundegrupper

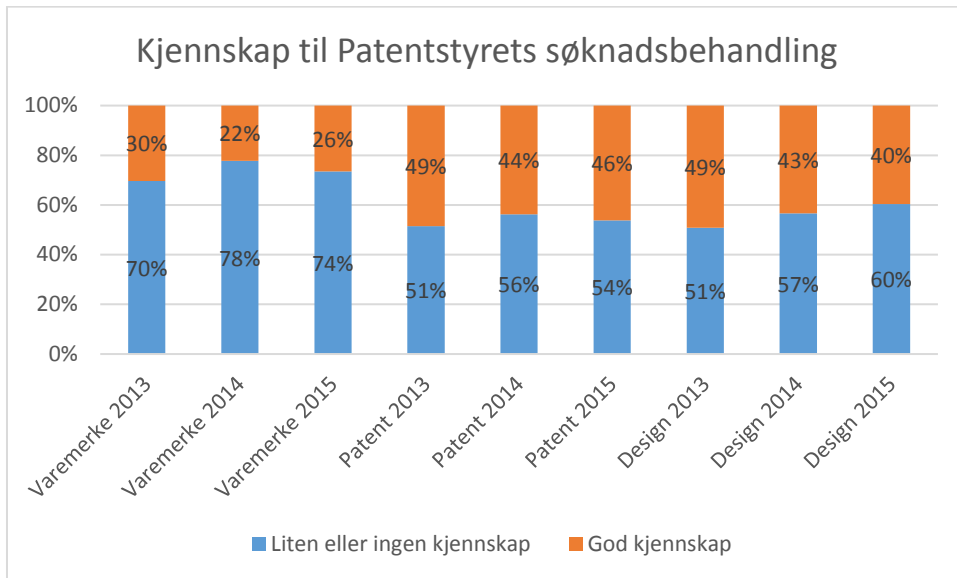
Ca. 70 prosent av respondentene har kun levert én søknad i løpet av året. En liten andel leverer 2 til 3 søknader, dette er særlig tilfelle på design. Ellers er det stort sett fullmektigene som leverer flere søknader i løpet av et år. En rapport fra SSB viser dessuten at for 70 prosent av selskapene er en patentsøknad en engangsforeteelse. Det viser at det er stort behov for kunnskap og veiledning.



Det er en økende andel av respondentene som oppgir at dette er første gang de leverer en søknad til Patentstyret.



Ca. 60-70 prosent av respondentene oppgir at de har liten eller ingen kunnskap om Patentstyrets saksbehandling i forbindelse med patent- varemerke og designregistrering. For varemerke er det 74 prosent som i 2015 oppgir liten eller ingen kunnskap, for patent er andelen 54 prosent, mens for design er det 60 prosent som oppgir liten eller ingen kunnskap. Her har andelen økt fra 50 til 60 prosent siden 2013.



Korrelasjonsanalyse

En korrelasjonsanalyse er gjennomført for å se hvilke områder som har mest betydning for tilfredshet med Patentstyret. I analysen er dataene fra 2013, 2014 og 2015 slått sammen til ett datasett.

Verdier opp til 0.2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0.2 og 0.5 er relativt sterkt, mens verdier over 0.5 er meget sterk.

Den variabelen som er sterkest korrelert med «Alt i alt hvor tilfreds man er med Patentstyret» er i «hvilken grad man har fått tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne». «Saksbehandler oppleves å være kompetent» og «jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser» er også sterkt korrelert med tilfredshet.

Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret?	1,0	3,2
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne	0,582	3,5
Saksbehandlerne opplevdes å være kompetente	0,529	3,6
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	0,521	3,3
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	0,511	3,3
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	0,5	3,3
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	0,495	3,5
Saksbehandlerne var hjelpsomme når jeg tok kontakt	0,495	3,6
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Infosenter)	0,47	3,4
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for (Nettsider)	0,453	3,2
Behandlingstiden var som forventet	0,447	3,0
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	0,438	3,4
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknaden(e)	0,436	2,9
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	0,419	3,5
Informasjonen er lett å forstå (Nettsider)	0,417	3,1
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en varemerkesøknad	0,405	3,2
De som jobber på infosenteret er kompetente	0,392	3,6
Søknadsskjemaet var lett forståelig	0,374	3,1
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte (Infosenter)	0,345	3,6
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	0,343	3,4

Tabellen viser hvordan de ulike spørsmålene korrelerer med «Alt i alt hvor tilfreds er du med Patentstyret». Høyre kolonne viser gjennomsnittscore hos de forskjellige spørsmålene. Verdiene er fargelagt – dvs. dess grønnere farge dess sterkere korrelasjon, (dess rødere, dess svakere korrelasjon), og sortert etter korrelasjon. For gjennomsnittscore er høy score grønn, lav score rød.

Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret?	Total	VM	Patent	Design	Fullme	Bedrift	Selvst
	n=1412	n=982	n=271	n=159	n=135	n=669	n=458
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	0,44	0,49	0,39	0,14	0,39	0,43	0,46
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en varemerkesøknad	0,41	0,46	0,30	0,20	0,25	0,42	0,40
Søknadsskjemaet var lett forståelig	0,37	0,43	0,29	0,12	0,02	0,42	0,35
Behandlingstiden var som forventet	0,45	0,49	0,37	0,25	0,07	0,46	0,48
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	0,51	0,56	0,47	0,22	0,27	0,51	0,55
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknaden(e)	0,44	0,49	0,45	0,09	0,13	0,47	0,42
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	0,50	0,53	0,62	0,19	0,39	0,47	0,55
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	0,52	0,56	0,50	0,32	0,41	0,50	0,58
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	0,50	0,54	0,52	0,22	0,27	0,48	0,54
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for (Nettsider)	0,45	0,49	0,37	0,35	0,17	0,48	0,43
Informasjonen er lett å forstå (Nettsider)	0,42	0,46	0,35	0,26	0,18	0,44	0,39
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	0,34	0,40	0,14	0,21	0,39	0,32	0,31
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte (Infosenter)	0,35	0,41	0,19	0,23	0,22	0,26	0,40
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Infosenter)	0,47	0,53	0,40	0,28	0,23	0,42	0,56
De som jobber på infosenteret er kompetente	0,39	0,41	0,45	0,25	0,26	0,36	0,42
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	0,42	0,44	0,33	0,30	0,30	0,44	0,41
Saksbehandlerne var hjelpsomme når jeg tok kontakt	0,50	0,51	0,61	0,21	0,39	0,49	0,45
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne	0,58	0,61	0,65	0,39	0,43	0,53	0,64
Saksbehandlerne opplevdes å være kompetente	0,53	0,55	0,64	0,28	0,36	0,49	0,61

Verdiene er fargelagt – dvs. dess grønnere farge dess sterkere korrelasjon, (dess rødere, dess svakere korrelasjon). Fargeleggingen er foretatt for hver kolonne, slik at sammenligningen er innad for hver kolonne, og ikke for hele tabellen. Da vil verdier som får grønn farge i en kolonne, ikke nødvendigvis få lik farge i en annen kolonne. Grunner er at vi ønsker å håndtere hver gruppe for seg.

Når datamaterialet splittes på de forskjellige fagområdene ser man at Patent og Varemerke ikke skiller seg særlig fra resten, men for design er det annerledes. Her er det mindre korrelasjon mellom de forskjellige variablene. Det kan ha noe med kunnskap om søknadsbehandlingen, at det ikke granskes, eller at det er andre ting enn det undersøkelsen fanger opp som er viktig for deres tilfredshet med Patentstyret. Også Fullmektigene skiller seg litt fra resten. De er mest opptatt av tilstrekkelig veiledning, tilgjengelighet til Infosenter og til Patentstyret. Ellers er det heller ikke her så sterk korrelasjon. Tidligere undersøkelser var litt mer detaljerte med tanke på selve saksbehandlingen. Det man imidlertid så da, var at en svært stor andel av de andre gruppene (opp mot 30 prosent) svarte «vet ikke» på disse spørsmålene, og det ble dermed upresise data.

Gjennomsnittscore alle spørsmål - kundegrupper

Tabellene som følger viser gjennomsnittscore i 2015 for alle spørsmålene fordelt på kundegrupper, for henholdsvis varemerke, patent og design.

Det er få respondenter i den del grupper, slik at resultatene blir svært springende når man bryter ned på kundegruppe og så viser gjennomsnittscore. I noen tilfeller er det tomme celler, dette gjelder særlig spørsmål om kundesenter og kurs, som ikke alle respondenter har besøkt/deltatt på. Også her er resultatene fremstilt med fargekode, hvor grønn er høy score, og rød er lav score.

	Varemerke 2015						
	Fullmektig/advokat bransjen	Bedrift med mer	Bedrift med 20 –	Bedrift med mindre	Selvstendig nærings nærings	Annet, spesifiser her	Total
	n=23	n=14	n=21	n=120	n=96	n=28	n=302
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	3,52	3,67	3,12	3,39	3,48	3,33	3,42
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en varemerkesøknad	3,76	3,08	2,90	3,28	3,20	3,18	3,24
Søknadsskjemaet var lett forståelig	3,74	2,92	2,62	3,18	3,08	2,96	3,12
Behandlingstiden var som forventet	3,43	2,83	2,90	3,13	2,94	3,18	3,07
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	3,61	3,15	3,15	3,38	3,37	3,54	3,38
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknaden(e)	3,52	2,62	2,44	2,99	3,03	3,00	2,99
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	3,43	3,55	3,29	3,40	3,29	3,59	3,39
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	3,24	3,42	3,30	3,47	3,29	3,57	3,39
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	3,41	3,67	3,50	3,52	3,45	3,63	3,51
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for (Nettsider)	3,68	3,08	2,78	3,21	3,14	3,28	3,20
Informasjonen er lett å forstå (Nettsider)	3,67	2,92	2,71	3,04	3,06	3,08	3,07
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	3,71	3,75	3,00	3,41	3,65	3,79	3,57
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte (Infosenter)	3,86	3,75	3,50	3,58	3,67	3,86	3,68
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Infosenter)	3,29	3,25	3,25	3,54	3,27	3,71	3,42
De som jobber på infosenteret er kompetente	3,36	3,00	3,50	3,54	3,58	3,85	3,55
Jeg ble tatt i mot på en imøtekommende måte (Kundesenter)	3,00			4,00	4,00	4,00	3,88
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Kundesenter)	3,00			3,75	4,00		3,71
De som jobber på kundesenteret er kompetente	3,00			3,75	4,00	4,00	3,75
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	3,31	3,75	3,56	3,20	3,50	3,56	3,38
Saksbehandlerne var hjelpsomme når jeg tok kontakt	3,71	4,00	3,22	3,53	3,53	3,67	3,56
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne	3,71	4,00	3,11	3,37	3,29	3,70	3,42
Saksbehandlerne opplevdes å være kompetente	3,64	4,00	3,33	3,50	3,31	3,78	3,49
Patentstyrets kurs og seminarer holder høy faglig kvalitet	3,63	3,00		3,00	3,71	3,00	3,42
Jeg har hatt god nytte av Patentstyrets kurs og seminarer	3,25	3,00		3,00	3,50	3,00	3,22
Patentstyrets kurs og seminarer har gode foredragsholdere	3,38	3,00		3,17	3,50	3,50	3,35
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret	3,41	3,46	3,00	3,19	3,29	3,37	3,25
Patentstyrets søketjeneste er enkel å bruke	3,56	3,50	3,25	3,06	3,39	3,36	3,27
Jeg finner den informasjonen jeg er ute etter i søketjenesten	3,61	3,50	3,31	3,09	3,26	3,20	3,24
Patentstyrets varslingstjeneste er enkel å bruke	3,40	3,50	2,73	3,13	3,41	3,08	3,23
E-postene fra Varsling er enkle å forstå	3,60	4,00	2,73	3,27	3,43	2,91	3,30

Verdiene er fargelagt – dvs. dess grønnere farge dess høyere score. Fargeleggingen er foretatt for hver kolonne, slik at sammenligningen er innad for hver kolonne, og ikke for hele tabellen. Da vil verdier som får grønn farge i en kolonne, ikke nødvendigvis få lik farge i en annen kolonne. Grunner er at vi ønsker å håndtere hver gruppe for seg.

	Patent 2015							Total
	Fullmekti g/advokat bransjen	Bedrift med mer	Bedrift med 20 –	Bedrift med mindre	Selvste ndig næring	Annet, spesifiser her		
	n=17	n=14	n=9	n=27	n=18	n=19	n=104	
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	3,71	3,62	3,33	3,43	3,21	3,38	3,45	
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en varemerkesøknad	3,90	3,57	2,89	3,42	2,82	3,00	3,25	
Søknadsskjemaet var lett forståelig	3,77	3,21	2,78	3,08	2,78	3,00	3,09	
Behandlingstiden var som forventet	3,71	3,00	2,71	3,00	2,50	2,57	2,95	
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	3,41	3,30	3,38	3,17	3,06	3,29	3,25	
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknad(e)	3,76	2,55	2,75	2,77	2,38	2,56	2,82	
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	2,94	3,25	3,38	3,30	3,08	3,27	3,18	
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	2,53	3,27	3,56	3,16	3,00	3,58	3,13	
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	3,47	3,67	3,67	3,23	3,21	3,53	3,43	
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for (Nettsider)	3,62	3,25	3,11	3,26	2,69	3,13	3,17	
Informasjonen er lett å forstå (Nettsider)	3,62	3,00	3,11	3,13	2,75	3,06	3,10	
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	3,60	3,25	3,67	3,75	3,25	3,88	3,60	
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte (Infosenter)	4,00	3,25	3,33	3,75	3,13	3,75	3,56	
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Infosenter)	3,60	3,25	2,67	3,17	2,75	3,50	3,18	
De som jobber på infosenteret er kompetente	3,80	3,25	2,67	3,40	3,00	3,71	3,35	
Jeg ble tatt i mot på en imøtekommende måte (Kundesenter)		4	4	4,00		3,67	3,83	
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Kundesenter)		4	3	4,00		3,33333	3,50	
De som jobber på kundesenteret er kompetente		4	3			3,67	3,60	
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	3,11	4,00	3,40	3,13	3,29	4,00	3,39	
Saksbehandlerne var hjelpsomme når jeg tok kontakt	3,89	4,00	3,40	3,50	3,57	4,00	3,72	
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne	3,50	4,00	3,20	3,00	3,57	4,00	3,50	
Saksbehandlerne opplevdes å være kompetente	3,33	4,00	3,00	3,13	3,33	4,00	3,42	
Patentstyrets kurs og seminarer holder høy faglig kvalitet	3,43				2,50	4,00	3,35	
Jeg har hatt god nytte av Patentstyrets kurs og seminarer	3,31			4,00	2,00	4,00	3,24	
Patentstyrets kurs og seminarer har gode foredragsholdere	3,43			4,00	2,00	4,00	3,33	
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret	3,41	3,38	3,38	3,08	3,18	3,44	3,29	
Patentstyrets søketjeneste er enkel å bruke	3,45	3,50	2,83	3,22	2,40	3,22	3,18	
Jeg finner den informasjonen jeg er ute etter i søketjenesten	3,09	3,14	3,17	3,22	2,80	3,10	3,12	
Patentstyrets varslingstjeneste er enkel å bruke	3,38	2,25	2,00	3,00	2,25	2,80	2,81	
E-postene fra Varsling er enkle å forstå	3,38	3,00	3,20	3,31	2,75	3,00	3,19	

Verdiene er fargelagt – dvs. dess grønnere farge dess høyere score. Fargeleggingen er foretatt for hver kolonne, slik at sammenligningen er innad for hver kolonne, og ikke for hele tabellen. Da vil verdier som får grønn farge i en kolonne, ikke nødvendigvis få lik farge i en annen kolonne. Grunner er at vi ønsker å håndtere hver gruppe for seg.

	Design 2015						
	Fullmektig/advokat bransjen	Bedrift med mer	Bedrift med 20 –	Bedrift med mindre	Selvst ndig næring	Annet, spesifiser her	Total
	n=5	n=3	n=3	n=10	n=19	n=13	n=53
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	4,00	3,67	3,50	3,33	3,76	3,27	3,55
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en varemerkesøknad	4,00	2,67	2,67	3,40	3,53	3,25	3,35
Søknadsskjemaet var lett forståelig	3,75	3,33	3,33	3,30	3,63	2,92	3,37
Behandlingstiden var som forventet	3,60	3,00	3,33	3,60	3,33	3,25	3,37
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	3,75	3,33	3,67	3,80	3,63	3,54	3,63
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknaden(e)	3,60	2,33	3,00	3,67	3,24	3,42	3,33
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	3,75	4,00	3,67	3,89	4,00	3,38	3,76
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	3,60	3,67	3,67	3,89	3,75	3,38	3,65
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	3,60	3,67	3,67	3,89	3,78	3,42	3,68
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for (Nettsider)	3,50	3,00	3,33	3,11	3,33	3,31	3,28
Informasjonen er lett å forstå (Nettsider)	4,00	3,00	3,33	3,25	3,17	3,17	3,22
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	4,00			3,67	3,75	3,00	3,53
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte (Infosenter)	4,00			4,00	4,00	3,20	3,76
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Infosenter)	3,00			4,00	3,67	3,00	3,47
De som jobber på infosenteret er kompetente	3,00			4,00	3,88	3,40	3,71
Jeg ble tatt i mot på en imøtekommende måte (Kundesenter)					4,00	4,00	4,00
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål (Kundesenter)					4,00	4	4,00
De som jobber på kundesenteret er kompetente					4,00	4,00	4,00
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	3,67	3,00	3,00	3,50	3,83	3,00	3,52
Saksbehandlerne var hjelpsomme når jeg tok kontakt	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne	4,00	2,50	4,00	4,00	3,67	3,00	3,54
Saksbehandlerne opplevdes å være kompetente	4,00	2,50	4,00	4,00	3,92	3,75	3,79
Patentstyrets kurs og seminarer holder høy faglig kvalitet	3,80		3		4,00		3,71
Jeg har hatt god nytte av Patentstyrets kurs og seminarer	3,50		3		4,00		3,50
Patentstyrets kurs og seminarer har gode foredragsholdere	4,00		3		4,00		3,80
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret	3,40	3,33	3,00	3,10	3,32	3,50	3,31
Patentstyrets søketjeneste er enkel å bruke	3,50			3,00	3,00	3,57	3,23
Jeg finner den informasjonen jeg er ute etter i søketjenesten	3,50			3,17	3,00	3,43	3,23
Patentstyrets varslingstjeneste er enkel å bruke	2,50			3,33	3,00	3,71	3,33
E-postene fra Varsling er enkle å forstå	3,00			3,33	3,00	3,71	3,44

Verdiene er fargelagt – dvs. dess grønnere farge dess høyere score. Fargeleggingen er foretatt for hver kolonne, slik at sammenligningen er innad for hver kolonne, og ikke for hele tabellen. Da vil verdier som får grønn farge i en kolonne, ikke nødvendigvis få lik farge i en annen kolonne. Grunnen er at vi ønsker å håndtere hver gruppe for seg.

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Tusen takk for at du tar deg tid til å svare på våre undersøkelser!
Med vennlig hilsen
Patentstyret

Din identitet vil holdes skjult.

[Les om retningslinjer for personvern.](#) (Åpnes i nytt vindu)

Jeg jobber i.....

- Fullmektig/advokatbransjen
- Virkemiddelapparatet
- Bedrift med mer enn 100 ansatte
- Bedrift med 20 - 100 ansatte
- Bedrift med mindre enn 20 ansatte
- Selvstendig næringsdrivende
- Annet, spesifiser her

Hvor mange patentsøknader leverte du i løpet av 2015?

- 1
- 2-3
- 4-5
- 6-10
- Mer enn 10
- Leverte ingen patentsøknader i 2015
- Vet ikke

Neste >>

20 % fullført

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Var dette første gang du leverte en patentsøknad til Patentstyret?

- Ja, i løpet av 2015 var første gang jeg leverte søknad(er)
- Nei, jeg har også levert patentsøknad tidligere
- Vet ikke

Hvor god kjennskap har du til Patentstyrets behandling av patentsøknader?

- Svært god kjennskap
- God kjennskap
- Liten kjennskap
- Ingen kjennskap

Om kontakt med Patentstyret i forbindelse med søknad:

	Ja	Nei	Vet ikke
Besøkte du våre nettsider?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Var du i kontakt med vårt infosenter (pr. tlf)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besøkte du vårt kundesenter i Sandakerveien i Oslo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Var du i kontakt med en saksbehandler i forbindelse med søknaden (e)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benyttet du vår nettbaserte søke- og varslingstjeneste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tenk på sist gang du leverte en patentsøknad, hvor enig er du i følgende påstander:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt Enig	Vet ikke
Det var lett å komme i kontakt med Patentstyret for å få informasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det var lett å finne informasjon om hvordan man skal gå frem for å levere en patentsøknad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søknadsskjemaet var lett forståelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Behandlingstiden var som forventet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brev jeg har mottatt i forbindelse med saksbehandlingen har vært informative og forståelige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det har vært enkelt å følge med på saksgangen for søknaden(e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

På bakgrunn av din erfaring med Patentstyrets saksbehandling, hvor enig er du i følgende:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Vet ikke
Patentstyrets saksbehandling er korrekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er trygg på at Patentstyret tar riktige avgjørelser i forbindelse med min søknad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er trygg på at Patentstyret behandler informasjon om min søknad korrekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< Tilbake

Neste >>

40 % fullført

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Hvor mange ganger har du besøkt Patentstyrets nettsider?

- 1-4
 5-10
 Mer enn 10 ganger
 Vet ikke

Om våre nettsider - hvor enig er du i følgende:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Vet ikke
Jeg finner den informasjonen jeg har behov for	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonen er lett å forstå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hvorfor besøker du Patentstyrets nettsider? Er det evt. noe du savner på disse?

Om vårt infosenter (tif), hvor enig er du i følgende:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Vet ikke
Det var lett å komme i kontakt med infosenteret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ble møtt på en imøtekommende måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De som jobber på infosenteret er kompetente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< Tilbake

Neste >>

60 % fullført

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Om ditt besøk hos Patentstyrets kundesenter i Sandakerveien i Oslo, hvor enig er du i følgende:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Vet ikke
Jeg ble tatt i mot på en imøtekommende måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg fikk tilfredsstillende svar på mine spørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De som jobber på kundesenteret er kompetente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Om ditt møte med saksbehandler, hvor enig er du i følgende:

	1 Helt Uenig	2	3	4 Helt Enig	Vet ikke/Ikke aktuelt
Det var lett å komme i kontakt med saksbehandler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksbehandlerne i patentavdelingen var hjelpsomme når jeg tok kontakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg fikk tilstrekkelig veiledning av saksbehandlerne i patentavdelingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksbehandlerne i patentavdelingen opplevdes å være kompetente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Har du deltatt på noen av Patentstyrets kurs eller seminarer?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

<< Tilbake

Neste >>

80 % fullført

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Hvor enig er du i påstandene om Patentstyrets kurs og seminarer:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Vet ikke
Patentstyrets kurs og seminarer holder høy faglig kvalitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har hatt god nytte av Patentstyrets kurs og seminarer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patentstyrets kurs og seminarer har gode foredragsholdere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Har du forslag til tema for kurs?

Patentstyrets søke- og varslingstjeneste tilgjengeliggjør offentlig data om norske varemærker, patenter og design. Tjenesten er gratis og tilgjengelig på Patentstyrets nettsider. Her kan man søke opp informasjon, og man kan benytte Varsling som sender deg e-post når det for eksempel registreres ett nytt patent på et område du vil overvåke.

Om Søk og Varsling: Hvor enig er du i følgende påstander:

	1 Helt uenig	2	3	4 Helt enig	Ikke benyttet
Patentstyrets søketjeneste er enkel å bruke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg finner den informasjonen jeg er ute etter i søketjenesten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patentstyrets varslingstjeneste er enkel å bruke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-postene fra Varsling er enkle å forstå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Patentstyrets saksbehandling - Patent

Alt i alt, hvor fornøyd er du med Patentstyret?

- 1 Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4 Svært fornøyd
- Vet ikke

Hva er de viktigste årsakene til at din bedrift har søkt om patent?

- For å fremstå som en seriøs aktør
- For å bruke i markedsføring
- For å holde konkurrenter på avstand
- Våre samarbeidspartnere ønsker det
- For å kunne dokumentere verdier
- For å kunne lisensiere bort rettighetene
- For å kunne selge eller overdra rettighetene
- For å enklere kunne håndtere en evt. konflikt om eierskap
- For å kunne tilby konsulenttenester på området
- Annet (notér)
- Vet ikke

Har du andre kommentarer kan du skrive dem her:

<< Tilbake

Send

100 % fullført