



Analyse av «merkevaren» Patentstyret

15.03.2019

Gjør ideer til verdier

Bakgrunn for analysen

- Patentstyret har nylig lansert ny strategi for perioden 2018-2022. Som en del av dette arbeidet ble det gjennomført en analyse av «merkevaren» Patentstyret, for bedre å forstå i hvilken grad merkevaren vil kunne bidra til å nå målene i strategien.
- Analysen beskriver hvordan dagens merkevare oppfattes og ny ønsket posisjon for merkevaren Patentstyret
- Arbeidet ble gjennomført med bistand fra analysebyrået Perceptor i løpet av 2018.



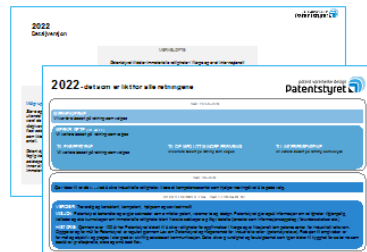
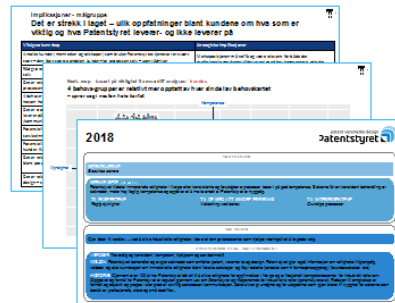
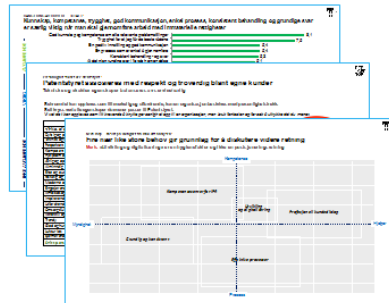
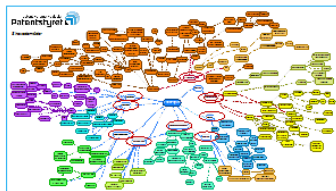
Grundig prosess for å utvikle merkevaren

KVALITATIV FASE
(Cliniques)

KVANTITATIV FASE

ARBEIDSMØTER

Ny ønsket posisjon for
merkevaren Patentstyret



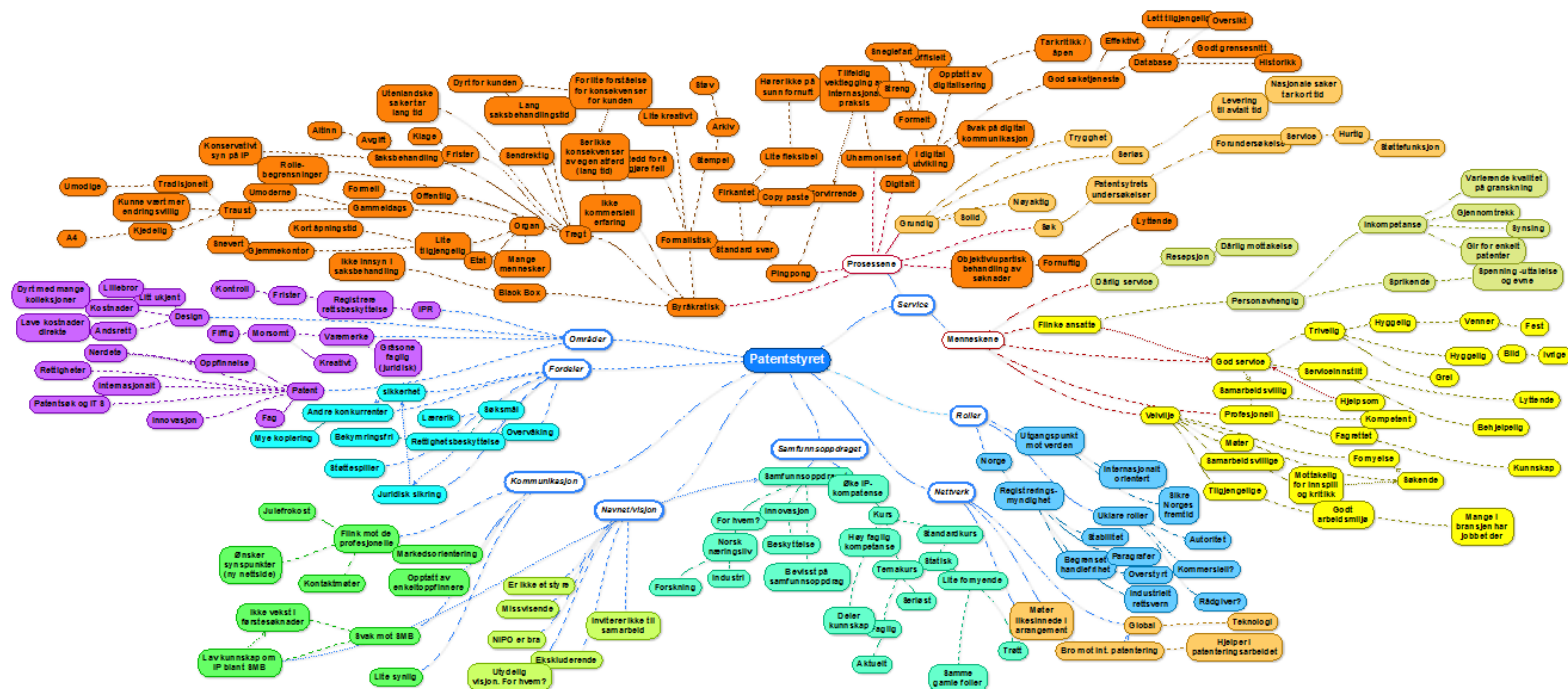
Grppesamtaler med ulike målgrupper.
Assosiasjoner til Patentstyret og
bransjen.
Erfaringer med Patentstyret.
Test av retninger (fra strategi 2018-
2022).
Personlighet.

Hva er viktig/hvilke behov har
målgruppen.
Kvantifisering av egenskaper.
Dagens posisjonering med
utgangspunkt i driverne.

Beskrive og jobbe ut dagens
posisjon.
Beskrive mulige relevante
retninger for Patentstyret.
Beskrive GAP mellom dagens
posisjon og ønsket posisjon .

Ønsket posisjon i 2022 og
beskrivelse av hvilke tiltak som
skal til for å oppnå dette.

Gjennom gruppesamtaler og dybdeintervju ble det laget et assosiasjonskart for Patentstyret. Dette ga verdifull innsikt i hvordan «merkevaren» Patentstyret, medarbeiderne, prosessene våre og bransjen oppfattes



I en spørreundersøkelse ble både kunder og potensielle kunder bedt om å notere hva de først og fremst assosierer med Patentstyret. «Patent» og «Merke» var det som oftest kom frem, og det var liten forskjell i hva de forskjellige gruppene mener kjennetegner Patentstyret. Det var få sterke negative assosiasjoner.

Kunder (n=307)



Potensielle kunder (n=75)



Hvordan utvikle Patentstyrets merkevare?



Den kvalitative analysen avdekket 25 forhold (drivere) som våre kunder og potensielle kunder mener er viktig i interaksjon med Patentstyret. Disse ble så testet og rangert i den kvantitative analysen.



Analysen avdekket hva som oppleves som barrierer når man er i en søknadsprosses om immaterielle rettigheter hos Patentstyret. Disse ble så testet og rangert.

	Kunder	Potensielle kunder
<*>No. of cases	294	65
Prossessen tar lang tid	42 %	43 %
Prossessen blir kostbar	36 %	32 %
Prossessen er uoversiktlig	24 %	34 %
Vanskelig å finne informasjon om søknadsprossessen	20 %	12 %
Vanskelig å finne frem på Patentstyrets nettsider	19 %	12 %
Vanskelig å komme i kontakt med saksbehandler	11 %	18 %
Vanskelig å komme i kontakt med kundesenter	6 %	14 %
Lav kompetanse hos Patentstyret/saksbehandler	11 %	6 %
Kan ikke stole på veiledningen som gis fra Patentstyret	6 %	5 %
Kan ikke stole på rådene som gis	6 %	0 %
Dårlig service – lite hyggelige	4 %	2 %
Andre grunner	17 %	12 %
Snitt barrierer	1.8	1.8



Respondentene ble spurt om hva slags «personlighet» de synes beskriver Patentstyret

	Kunder	Potensielle kunder
<*>No. of cases	294	65
Dyktig og profesjonell	55 %	48 %
Teknisk og faktaorientert	59 %	43 %
Respektert og troverdig	62 %	34 %
Kompetent og intelligent	43 %	40 %
Hjelpsom og serviceinnstilt	45 %	20 %
Ærlig og oppriktig	33 %	28 %
Alminnelig (skiller seg ikke ut)	29 %	18 %
Ekte og autentisk	19 %	14 %
Folkelig og jordnær	18 %	11 %
Moderne og fremoverlent	10 %	15 %
Engasjerende	10 %	8 %
Ambisiøs og handlekraftig	6 %	11 %
Inspirerende	5 %	8 %
Utfordrende og offensiv	3 %	5 %
Omsorgsfull og varm	5 %	2 %
Attraktiv og energisk	4 %	3 %
Trendy	2 %	3 %
Glad og humorfylt	3 %	2 %
Luksuriøs	1 %	3 %
Sjarmerende	2 %	2 %
Snitt personlighet	4.1	3.2



Innsiktene har hjulpet oss til å formulere en ny ønsket posisjon for merkevaren Patentstyret



VÅR POSISJON

MERKEKJERNE – hva gir vi av verdi?

Trygghet for en kompetent og forutsigbar søknadsbehandling og sikring av dine rettigheter

MERKELØFTE - hva skal vi være for hvem og på hvilken måte?

Patentstyret har et av Europas ledende fagmiljøer innen IPR og tildeler rettigheter i Norge etter konsistente og forutsigbare prosesser. Søknadsprosessen er oversiktlig for kunden, svarene er forståelige og medarbeiderne er hyggelige og profesjonelle.

TIL EKSPERTENE

Patentstyret er en kompetent sparringspartner, grundig og konsistent, med en hyggelig og profesjonell kundedialog

Til virksomheter og personer med liten eller ingen erfaring

Patentstyret gir god og forståelig veiledning i søknadsprosessen og trygghet for en god behandling og forutsigbar prosess

TIL INTERESSENTENE

*Patentstyret øker kunnskapsnivået og synliggjør verdien av IPR
Patentstyret skal være en sparringspartner og bindeledd*

VÅR VISJON – Gjør ideer til verdier

Visjonen om å gjøre ideer til verdier er en forpliktelse og en inspirasjon for Patentstyret. Kundene skal oppleve at medarbeiderne våre behandler søknader raskt og med god kvalitet. Lederne våre skal bidra til at visjonen realiseres gjennom tydelig ledelse, og ved å utvikle organisasjonen og medarbeiderne. Gjør ideer til verdier skal være et kjennetegn på kulturen vår.

HVOR VI KOMMER FRA - VÅRT FUNDAMENT

VERDIER: Troverdige, kunderettet, engasjert, løsningsorientert

FORMÅL: Patentstyret behandler og avgjør søknader som omfatter patent, varemerke og design. Patentstyret gjør også informasjon om rettigheter tilgjengelig, veileder og øker kunnskapen om immaterielle rettigheter blant Norske selskaper og tilbyr betalte tjenester som informasjonsoppdrag (forundersøkelser etc.)

HISTORIE: Patentstyret har siden 1911 hjulpet næringslivet til å ta vare på verdier gjennom å tildele patenter, varemerke- og designrettigheter. Siden det første patentet ble meddelt i 1842 til en konserveringsmetode for hummer som skal transporteres utenlands, har mange rettigheter blitt tildelt til norske og utenlandske søkere. Kjente norske oppfinnelser er sprayboksen, Krag-Jørgensens gevær og ostepøvelen, og Ugelstad-kulene og Tomras panteautomater fra nyere tid. I 2018 registrerte vi varemerke nummer 300.000, og har i årenes løp registrert kjendiser som Jørgensen, Tripp Trapp og Swix. Patentstyret er internasjonalt orientert og sikrer at kundene våre enkelt kan søke om rettigheter internasjonalt. Vi jobber kontinuerlig med å forbedre søknadsprosessene og gjøre tjenestene digitale og enkelt tilgjengelig. Patentstyret har i underkant av 240 ansatte og har etablert seg som et kompetansesenter for immaterielle rettigheter og en viktig bidragsyter til økt verdiskaping i næringslivet.

Med den nye ønskede merkeposisjonen legger vi et godt grunnlag for å nå målbildene i strategien for 2018 - 2022.



1 | Blant Europas beste IPR-myndigheter



2 | Tettere på kunden



3 | Styrket IPR-kompetanse i Norge



4 | En organisasjon i fornyelse

Hva vil vi jobbe med for å nå ønsket posisjon?

- Patentstyret må ta posisjonen som en av Europas 5 ledende IPR-myndigheter – måle, levere og kommunisere det.
- Prosessene må bli mer forutsigbare, spesielt på tid – redusere behandlingstiden der vi kan
- Det må bli lettere å komme i og ta kontakt med Patentstyret – når det passer for kunden
- Patentstyret må kommunisere mer forståelig, spesielt i svar til de minst erfarne kundene
- Patentstyret må være en motor i arbeidet med å øke kunnskapsnivået, interessen og involveringen i IPR i relevante miljøer. Verdien av IPR for den enkelte virksomhet og næringslivet må synliggjøres.
- Patentstyret må fortsette og intensivere det gode arbeidet med utvikling av service-kompetanse blant alle medarbeidere slik at vi styrker posisjonen som hyggelige og imøtekommende og utvikler oss derfra til å oppfattes som løsningsorientert og oppriktig engasjert i kundens utfordringer
- Patentstyret må jobbe mer med den internasjonale dialogen, erfaringsutvekslingen og sammenligning med andre lands IPR myndigheter prestasjoner. Vi må kommunisere dette utad slik at vi oppfattes som internasjonalt orientert.