

PCT/WG/9/11

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 21 مارس 2016

## معاهدة التعاون بشأن البراءات الفريق العامل

### الدورة التاسعة

جنيف، من 17 إلى 20 مايو 2016

### استقصاء آراء مستخدمي معاهدة التعاون بشأن البراءات

وثيقة من إعداد المكتب الدولي

#### الملخص

1. أُجري ثاني استقصاء آراء مستخدمي معاهدة التعاون بشأن البراءات (المعاهدة) عام 2015، وأعرب المجيبون عن الاستقصاء عن بالغ رضاهم عن نظام المعاهدة ككل، وبالمكتب الدولي والمكاتب/الإدارات الأخرى، وبالتحسين الملموس بالنظر إلى أسس المقارنة التي وضعت في الاستقصاء الأول الذي أُجرى عام 2009. وترد نتائج الاستقصاء في الملخص التنفيذي في المرفق 1 من هذه الوثيقة.

#### معلومات أساسية

2. أجرى المكتب الدولي استقصاء آراء مستخدمي المعاهدة عام 2015 ("استقصاء المعاهدة 2015"). وكانت أهداف الاستقصاء كالتالي:

(أ) قياس مستويات الرضا عن خدمات المعاهدة التي يقدمها المكتب الدولي مباشرة؛

(ب) ومقارنة مستويات الرضا بنتائج استقصاء المعاهدة الذي أُجرى في 09/2008 ("استقصاء المعاهدة 2009")؛

(ج) ومقارنة مستويات الرضا بالخدمات المرتبطة بالمعاهدة التي توفرها المكاتب والإدارات الأخرى غير الويبو.

3. أعد استقصاء المعاهدة 2015 بالتعاون مع مقدم الخدمات الخارجي إم بي إم الذي سبق وأجرى استقصاءات للويبو لنظامي مدريد ولاهاي. ودُعي مستخدمو المعاهدة إلى المشاركة في الاستقصاء من خلال روابط شخصية أرسلت بالبريد الإلكتروني مع تشجيعهم على التعقيب كتابة بأي لغة. ويرد جدول أسئلة الاستقصاء في المرفق 2 من هذه الوثيقة.

4. ودُعي أكثر من 10000 من مستخدمي المعاهدة إلى المشاركة في الاستقصاء واستكماله أكثر من 1000 مستخدم، وعبروا عن مستويات عالية من الرضا عن نظام المعاهدة ككل، وبلغت درجة الرضا 89 بالمائة عن المكتب الدولي و83 بالمائة عن المكاتب/الإدارات الأخرى.

### المتابعة

5. بدأ المكتب الدولي في اتخاذ خطوات بهدف معالجة المجالات التي خصها المستخدمون بالاقترحات لتحسين خدمات المكتب الدولي. وسيبلغ كل مكتب معني بالقضايا والتعليقات المحددة التي قدمها المقيمون عن الاستقصاء بشأن خدمات المعاهدة التي يقدمها كل مكتب من المكاتب على اختلاف صفاتها في إطار المعاهدة.

6. إن الفريق العامل مدعو إلى الإحاطة علماً بنتائج استقصاء المعاهدة 2015 الواردة في المرفق الأول من هذه الوثيقة.

[يلي ذلك المرفقان]

## استقصاء معاهدة التعاون بشأن البراءات 2015 الملخص التنفيذي

### 1. المقدمة

أُجري ثاني استقصاء لآراء مستخدمي<sup>1</sup> المعاهدة خلال عام 2015 (استقصاء المعاهدة 2015) لتحقيق هدف أساسي هو قياس مدى رضا المستخدمين عن خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو. وطلب الاستقصاء أيضا التعقيب على وظائف المعاهدة التي تؤديها المكاتب والإدارات الأخرى داخل نظام المعاهدة. وخلص الاستقصاء إلى النتائج الرئيسية التالية:

- بلغ المؤشر العالمي العام للرضا عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو نسبة 89%.
- أعرب المستخدمون عن بالغ رضاهم عن تدريب المعاهدة الذي تقدمه الويبو إذ فاقت درجة رضاهم عن خدمات التدريب الفردي 90%.
- سجلت خدمات المعاهدة التي توفرها المكاتب والإدارات الأخرى ككل، على اختلاف صفاتها كمكاتب تسلم الطلبات وإدارة البحث الدولي وإدارة الفحص التمهيدي الدولي، درجة رضا المستخدمين قدرها 83%.
- قدم مستخدمو المعاهدة اقتراحات محددة لتحسين الجزء الخاص بالمعاهدة على الموقع الإلكتروني للويبو ودليل مودع الطلب بناء على المعاهدة، وتدريب المعاهدة والنظام الإلكتروني للمعاهدة والخدمات حسب اللغة وتسييد الرسوم إلى الويبو.

### 2. منهجية الاستقصاء

طلب من المحييين على الاستقصاء تقييم المنتجات والخدمات التي تقدمها الويبو والمكاتب الأخرى من حيث الجودة والرضا.

وأعد الاستقصاء بتسع لغات.<sup>2</sup> وأرسلت روابط شخصية لإجراء الاستقصاء بالبريد الإلكتروني إلى 10830 مستخدما للمعاهدة. وأستقيت العناوين الإلكترونية وتشمل عناوين المودعين و الوكلاء، من الطلبات الدولية ومن قائمة المشتركين في نشرة أنباء المعاهدة.

واستكمل 1036 الاستقصاء، أي بلغت نسبة الاستجابة نحو 10%، مما يتماشى مع المعايير المتوقعة للاستقصاء. كما قدم المحييون على الاستقصاء أكثر من 1000 تعليق حر.

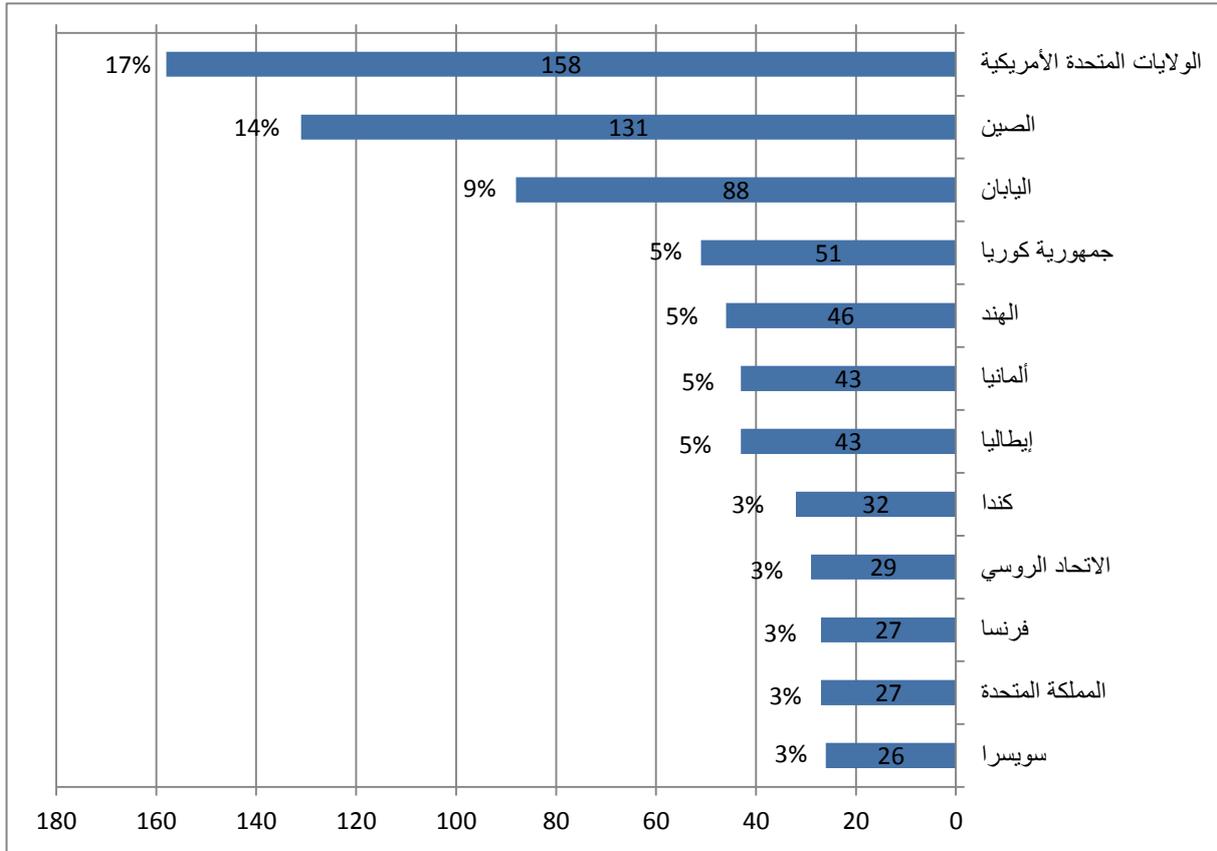
### 3. المحييون

أجابت طائفة واسعة ومتنوعة من المستخدمين على الاستبيان، علما بأن معظمها كان من بلدان يكثر فيه استخدام المعاهدة وهو أمر مفهوم.

<sup>1</sup> وفقا لوثيقة البرنامج والميزانية للويبو للثناية 2014-2015. وأجري أول استقصاء بشأن المعاهدة عام 2009.  
<sup>2</sup> الصينية والإنكليزية والفرنسية والألمانية واليابانية والكورية والبرتغالية والروسية والإسبانية.

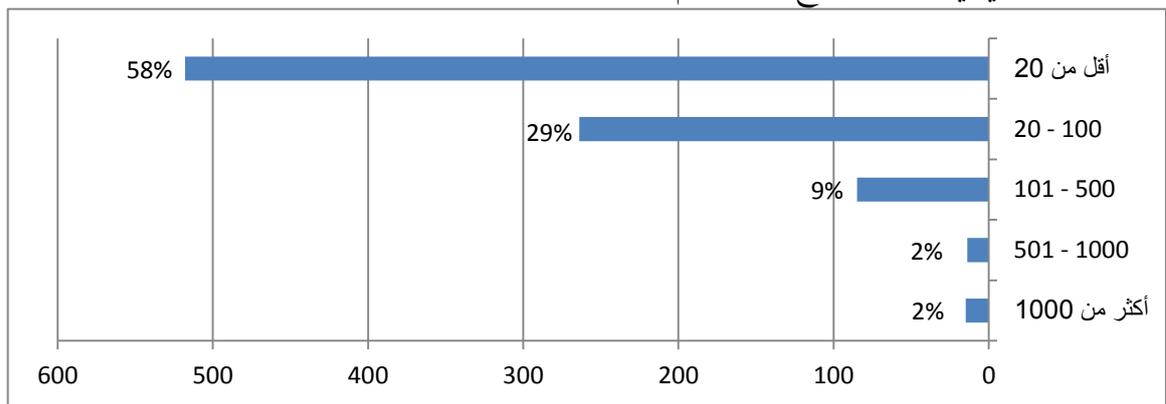
### 1.3 المشاركة حسب البلد

كان المجيئون عن الاستقصاء من البلدان التالية:



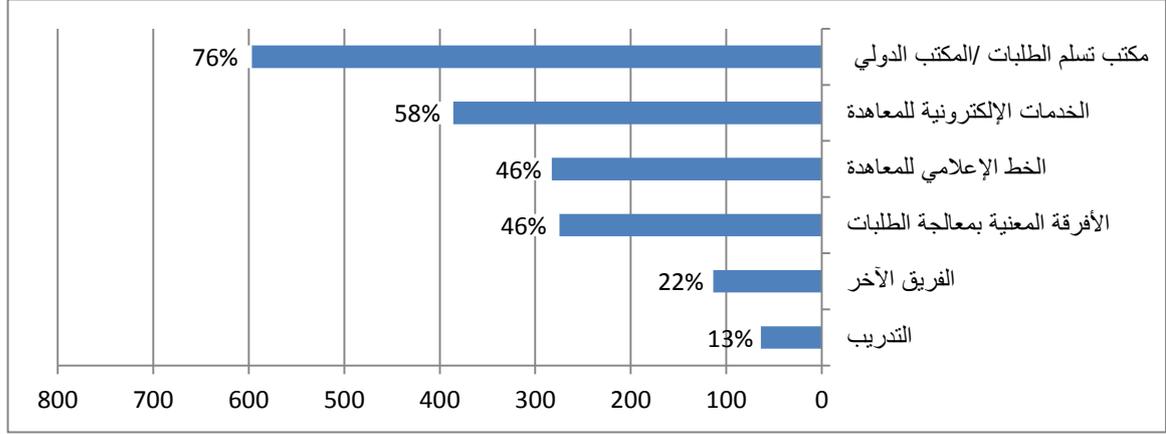
### 2.3 عدد الطلبات المودعة بناء على المعاهدة سنويا

أودع 4% من مجمل المجيئين على الاستقصاء أكثر من 500 طلب دولي في السنة، بينما أودع 38% منهم بين 101 و500 طلب دولي في السنة، وأودع 58% منهم أقل من 20 طلبا.

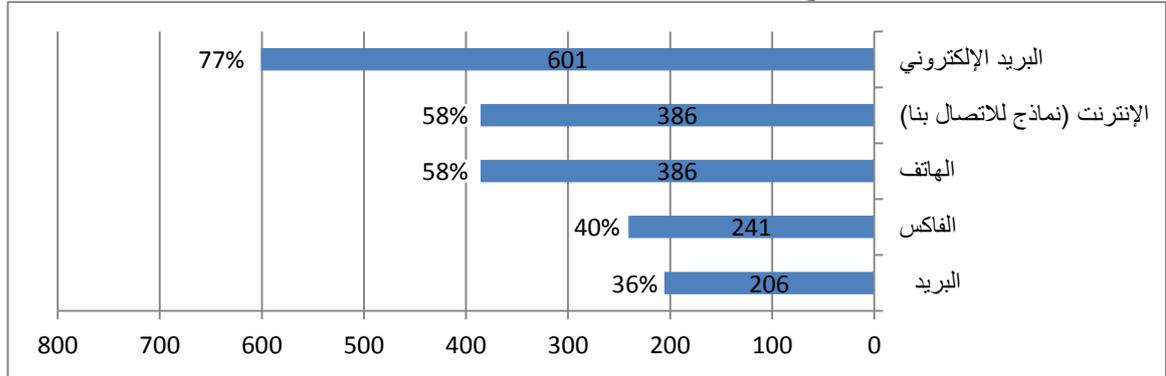


### 3.3 وتيرة الاتصال بالويبو بشأن المعاهدة وقنوات الاتصال

طلب من المجيبين عن الاستقصاء تحديد وتيرة الاتصال وبمن اتصلوا من العاملين في المعاهدة أو أفرقتها في المكتب الدولي خلال آخر ستة أشهر. واتصل مستخدمو المعاهدة، ممن أجابوا على الاستقصاء، بالويبو مرتين إلى ثلاث مرات في المتوسط في فترة مدتها ستة أشهر. وتلقى مكتب تسلم الطلبات التابع للمكتب الدولي أكبر عدد من الاتصالات

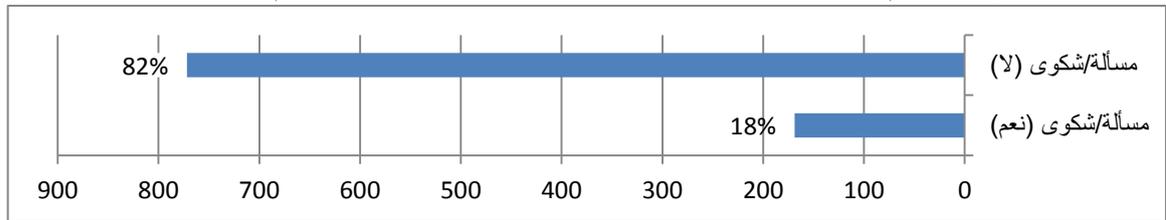


وكان البريد الإلكتروني هو وسيلة الاتصال المفضلة يليها الموقع الإلكتروني للويبو والهاتف. أما الفاكس والبريد فلم يستخدموا بنفس الوتيرة. ووفقاً للتعليقات الحرة الواردة في الاستقصاء، ارتبطت وسيلة الاتصال المفضلة باعتبارها منطقة التوقيت وتصور المستخدم عن أسرع الوسائل في حل مسألة محددة.



### 4.3 المستخدمون الذين أثاروا مسألة أو قدموا شكوى

أثار حوالي مستخدم من أصل خمسة من المجيبين عن الاستقصاء، مسألة أو قدم شكوى بشأن المعاهدة في الويבו.



#### 4. الجودة والرضا عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو.

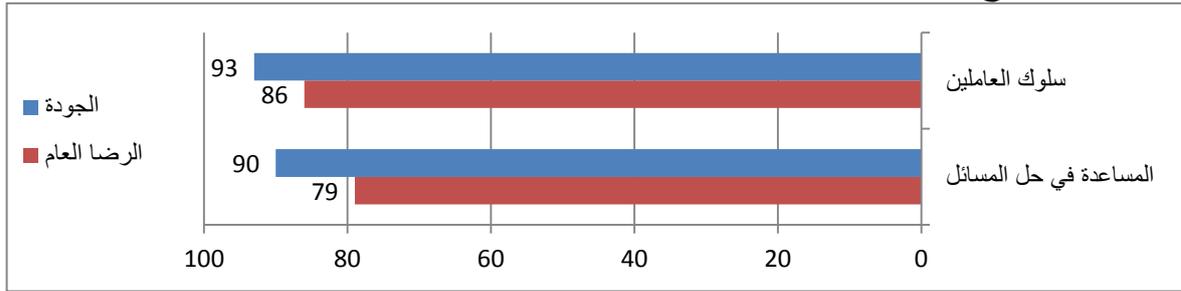
صُممت مؤشرات الجودة والرضا لتقييم الخدمات والمنتجات الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو.

أما مؤشر الجودة فيقيس إن كان منتج إعلامي ما قد "حقق" توقعات المستخدم بشأن الجودة أم "لم يحققها"، ويشير المؤشر إلى نسبة الإجابات التي أفادت بـ"تحقق" التوقع

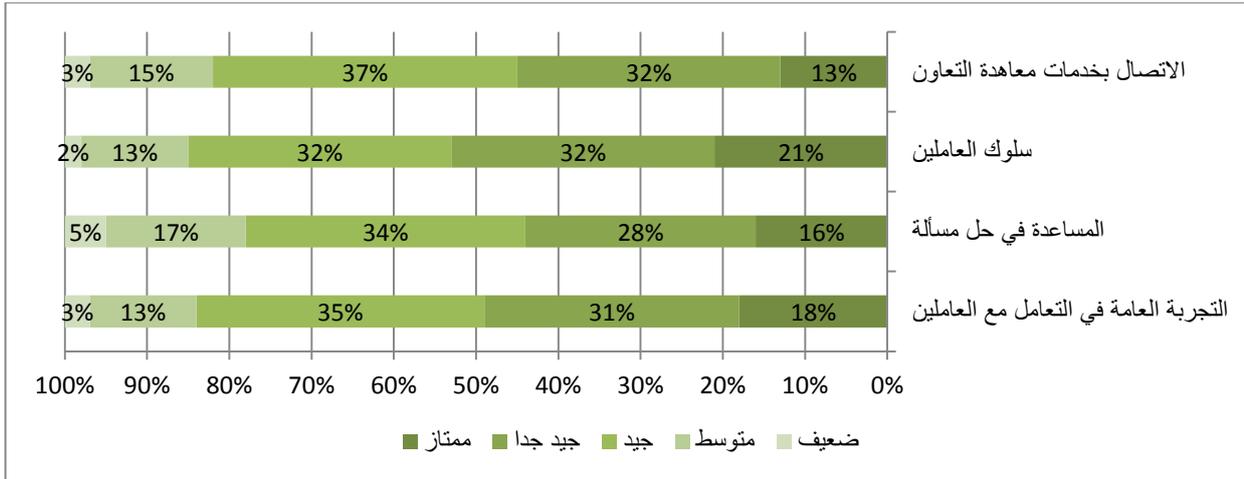
وأما مؤشر الرضا فيقيس الرضا العام للمجيبين عن منتج إعلامي ما أو خدمة ما. ولم يقتصر على المنتج النهائي وحده أو الخدمة وحدها، بل تضمن جوانب أخرى تدخل في توصيل المنتج أو الخدمة منها الدعم التقني أو توفر العاملين والقدرة على النفاذ إليهم واستجابتهم والرد في الوقت المناسب وغيرها. وقُتِم كل منتج وخدمة باستخدام جدول درجات من خمس نقاط (وهي "ضعيف" و"متوسط" و"جيد" و"جيد جدا" و"ممتاز").

#### 1.4 الاتصال بالعاملين في قطاع المعاهدة في الويبو

اعتبر المجيبون عن الاستقصاء من مستخدمي المعاهدة سلوك العاملين في قطاع المعاهدة في الويبو إيجابيا للغاية، مما أسفر عن مستويات عالية من رضا المستخدمين عن هذا الجانب من خدمات الويبو. ووجد المجيبون عن الاستقصاء عامة أن العاملين في قطاع المعاهدة في الويبو يتسمون باللباقة والود والكفاءة والمهنية والمعرفة.



وجاءت درجة الرضا المحدد للمجيبين كما يلي:



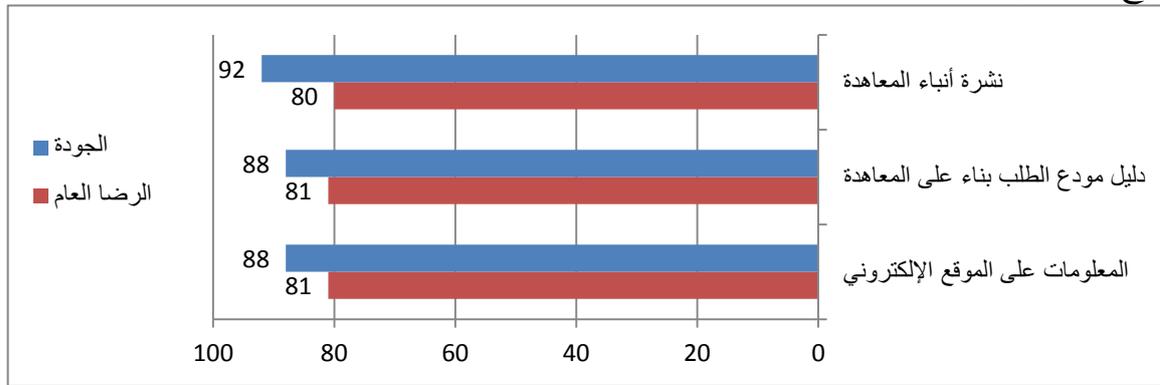
(درجة الرضا العام: 84%)

وأورد المجهيون في تعقيباتهم المكتوبة بعض الأمثلة المحددة عن مجالات التحسين كالتالي:

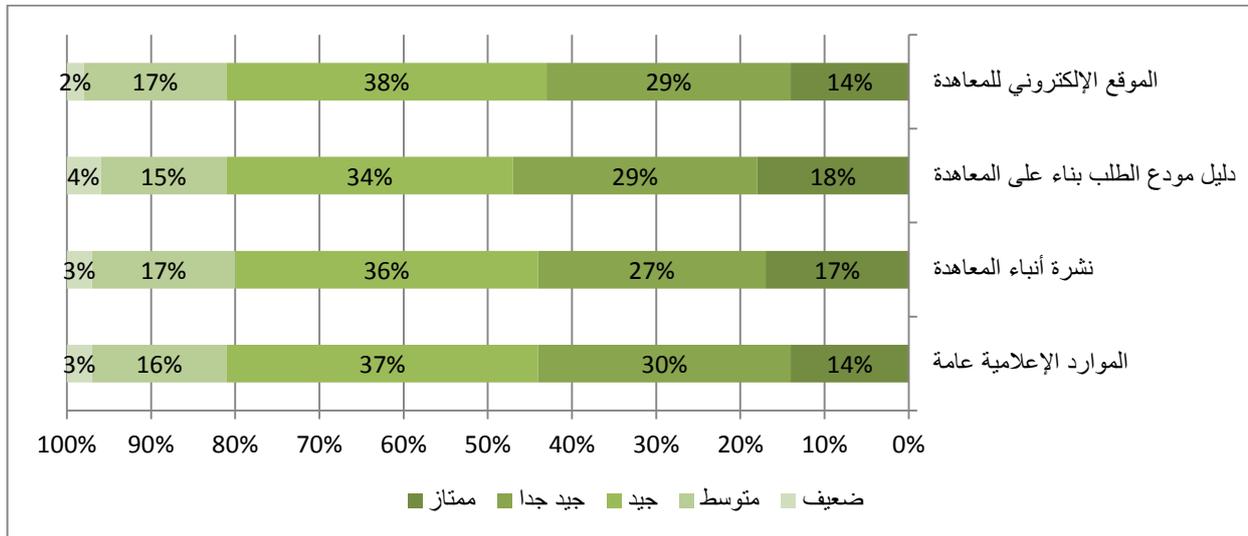
- زيادة ساعات خدمة المستخدمين في مختلف مناطق التوقيت؛
- والرد على نحو أسرع على الرسائل الإلكترونية؛
- وتيسير التعرف على الشخص المناسب للاتصال به؛
- وتسريع الخدمة خاصة في القضايا الطارئة؛
- وزيادة اللغات المتاحة في خدمة العملاء المرتبطة بالمعاهدة.

## 2.4 الموارد الإعلامية

رأى المجهيون عن الاستقصاء أن الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو إعلامية وشاملة للغاية. واستحسن المجهيون نشرة أخبار المعاهدة هي ودليل مودع الطلب بناء على المعاهدة، كما أعجبهم الجزء الخاص بالمعاهدة على الموقع الإلكتروني للويبو



وجاءت درجة الرضا المحدد للمجهيين كالتالي:



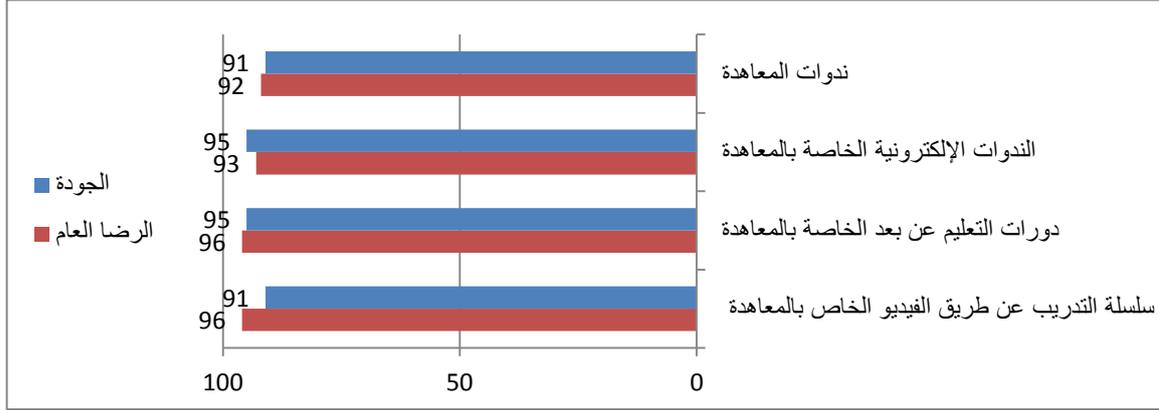
(درجة الرضا العام: 81%)

اقترح عدد من المجهيين عن الاستقصاء إجراء تحسين في عرض الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة ووضوحها. كما علقوا على صعوبة العثور على المعلومات والتصفح في الجزء الخاص بالمعاهدة على موقع الإلكتروني للويبو. وفيما يلي بعض الأمثلة المحددة عن مجالات التحسين:

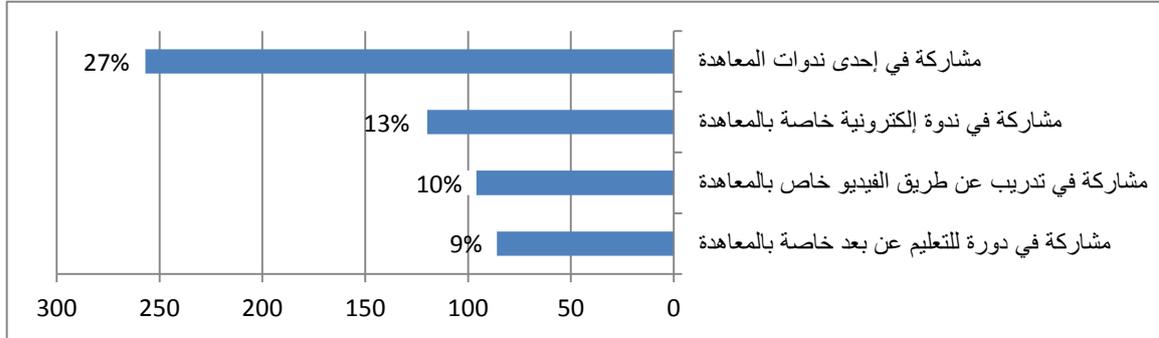
- عرض المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني يحتاج إلى التحسين، والعثور على المعلومات المطلوبة على الموقع يستغرق وقتاً طويلاً؛  
- دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة مستواه عالي جداً ويصعب تصفحه ولا يُحدث باستمرار.

### 3.4 تدريب المعاهدة

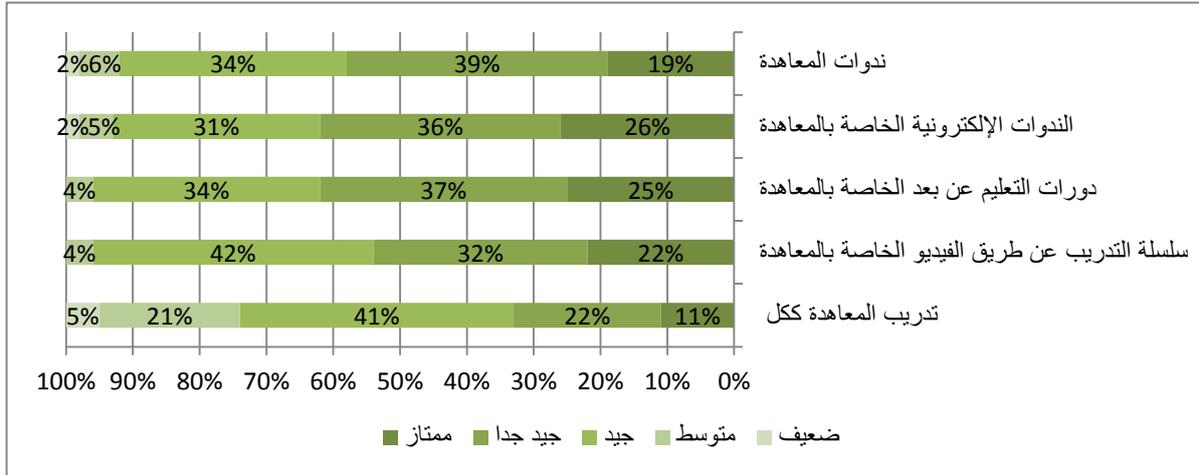
سجلت الخدمات والموارد الخاصة بتدريب المعاهدة التي تقدمها الويبو درجات تدل على درجة رضا عالية في صفوف المستخدمين. كما حصلت الندوات والندوات الإلكترونية ودورات التعليم عن بعد وسلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة على درجات عالية.



وحضر 27% من المحييين على الاستقصاء شخصياً إحدى ندوات المعاهدة. أما الخدمات والمنتجات الثلاث الأخرى الخاصة بالتدريب فسجلت كل منها درجة استخدام للمحييين عن الاستقصاء بلغت نحو 10%.



## وفيما يلي درجة الرضا المحدد:



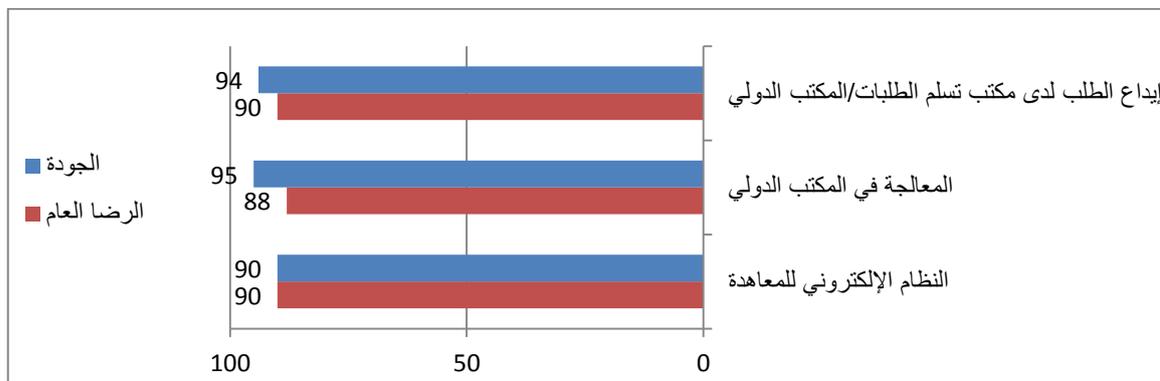
(درجة الرضا العام: 74%)

ويلاحظ أن مستويات الرضا العام عن تدريب المعاهدة (74%) أقل من الدرجات المحددة لخدمات تدريب المعاهدة. وقد يفسر ذلك جزئياً بأن الكثير من المجيبين الاستقصاء ممن ردوا على السؤال المتعلق بالرضا العام ولم يقدموا درجات عن الرضا الفردي. وقد يعزى ذلك أيضاً إلى عدم الدراية بوجود خدمات تدريب المعاهدة، أو عدم الرضا عن بعض جوانب تدريب المعاهدة. ولعل الهوة في الدرجات بين الرضا العام والرضا المحدد تؤكد على الحاجة لتعزيز الإعلان عن تدريب المعاهدة التي يقدمه الويبو وأهمية الترويج له.

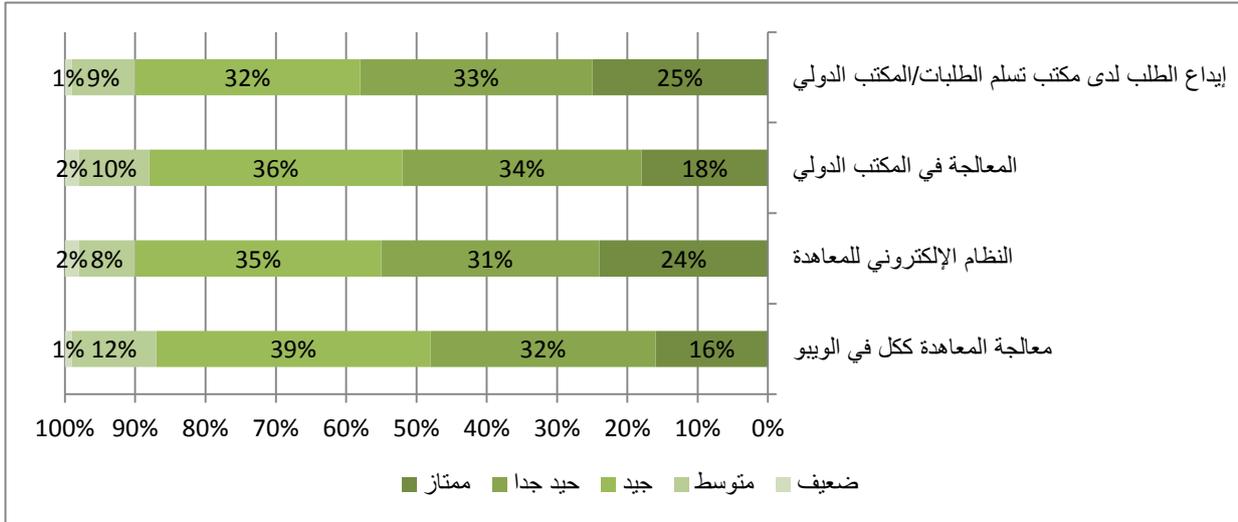
وخللت التعليقات المكتوبة الحرة بهدف التعرف على العناصر المحددة من عدم الرضا. والقضايا الملموسة الوحيدة التي عثر عليها هي توفر ندوات المعاهدة والعلم بها، وعدد الندوات الإلكترونية ووتيرتها وجدولها (لاعتبارات منطقة التوقيت).

## 4.4 معالجة الطلبات الدولية

سجلت معالجة المكتب الدولي (بوصفه مكتب تسلم الطلبات وبصفته العامة) للطلبات الدولية مستويات عالية من رضا المستخدمين فنصفه 87% من المجيبين عن الاستقصاء بـ"جيد" فما فوق. وعبر البعض في التعليقات الكتابية الحرة عن بعض المستويات من عدم الرضا عن مدى توفر العاملين وسهولة النفاذ إليهم عند الحاجة إلى هذا التواصل.



## درجة الرضا العام المحدد كالتالي:



(درجة الرضا العام: 87%)

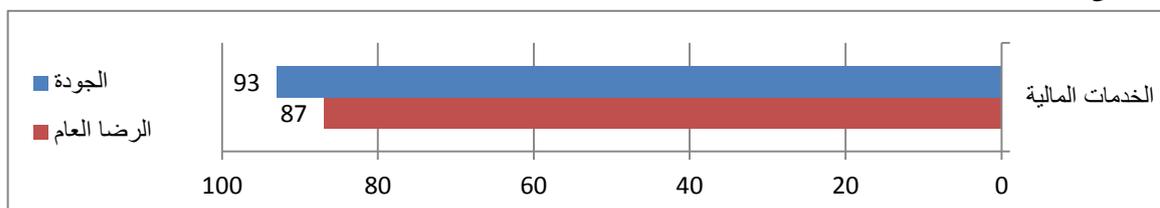
استخدم نحو ثلث المجيبين عن الاستقصاء (35%) الخدمات الخاصة في النظام الإلكتروني للمعاهدة، ويعتبرها المستخدمون سهلة الاستخدام عامة لتقديم الوثائق وإدارة الملفات وتعقب المعلومات. غير أن بعض التعليقات أشارت إلى بعض الصعوبات التقنية في الحصول على الشهادات الرقمية وتجديدها، وصعوبات أخرى تتعلق بإدارة حقوق النفاذ المتعلقة بالنظام الإلكتروني للمعاهدة.

وترد فيما يلي بعض الأمثلة المحددة عن المجالات التي أعرب المستخدمون عن رغبتهم في تحسينها:

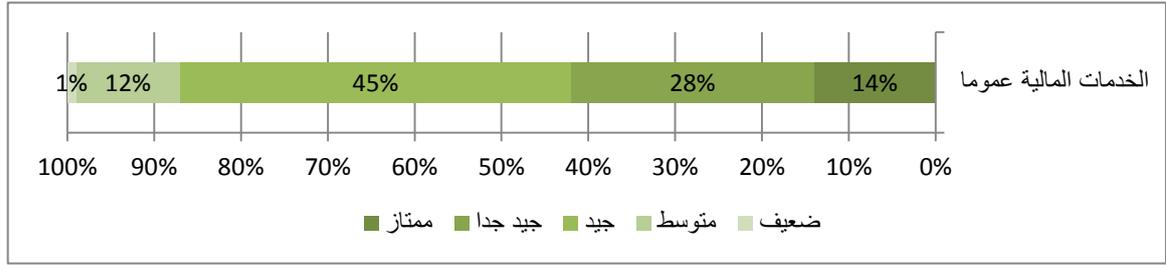
- صعوبة الوصول إلى الشخص المطلوب هاتفياً؛
- ضرورة تسهيل التعرف على الشخص المناسب لحل المشكلة؛
- وصعوبة التفاهم مع بعض العاملين رغم مؤهلاتهم؛
- وعدم ارتقاء اللغات المتحدثة دائماً إلى المستوى المطلوب؛
- وصعوبة الوصول إلى الزملاء في مجال عمليات المعاهدة من خلال الفاكس؛
- والحاجة إلى وضوح أكبر في متطلبات التكييف مع النظام، مثل المتصفحات، والبرامج المساعدة في أنظمة التشغيل؛
- ومسائل متعلقة بالنظام الإلكتروني للمعاهدة مثل أداء النظام والشهادات الرقمية وتحميل الوثائق ومعالجة الرسومات وإدارة النفاذ؛
- والمزيد من التدريب على النظام الإلكتروني للمعاهدة،
- والمزيد من الخيارات في الدفع الإلكتروني.

## 5.4 الخدمات المالية

أعرب المجيبون عن الاستقصاء عن رضاهم التام عن جودة الخدمات المالية التابعة للويبو الموجهة إلى مودعي الطلبات بناء على المعاهدة.



## وجاءت درجة الرضا المحدد للمجيبين كالتالي:



(درجة الرضا العام: 87%)

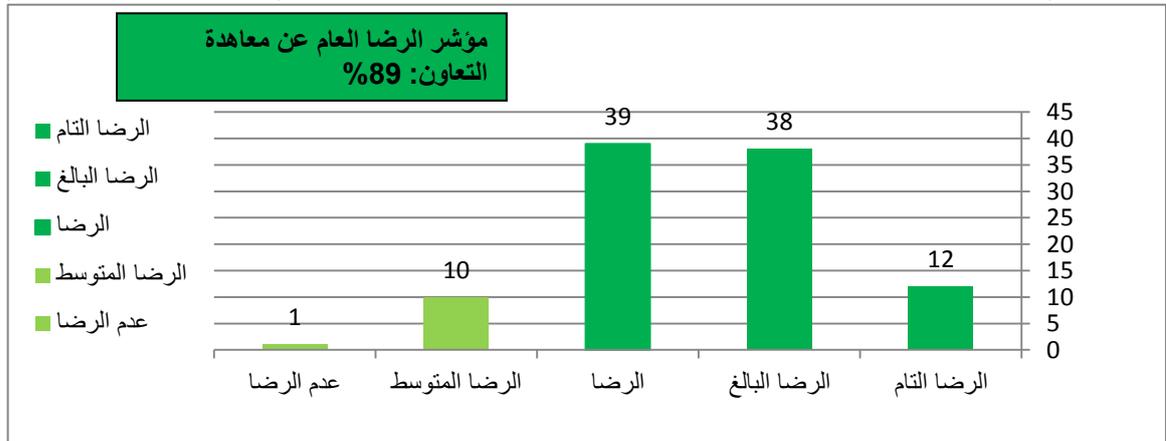
وذكر المستخدمون أمثلة محددة عن مجالات التحسين ومنها ما يلي:

- الحاجة إلى زيادة الاختيارات في عملات الحساب الحالي للويبو (لا يتوفر سوى الفرنك السويسري حالياً)؛
- والحاجة إلى توسيع نطاق طرق الدفع وإضافة وسائل أخرى للدفع؛
- وصعوبة الوصول إلى العاملين في الخدمات المالية.

## 5. الرضا العام عن منتجات المعاهدة وخدماتها التي تقدمها الويبو

طلب من المجيبين أن يقيموا مدى رضاهم العام عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة، علاوة على التقييم الفردي للمنتجات والخدمات.

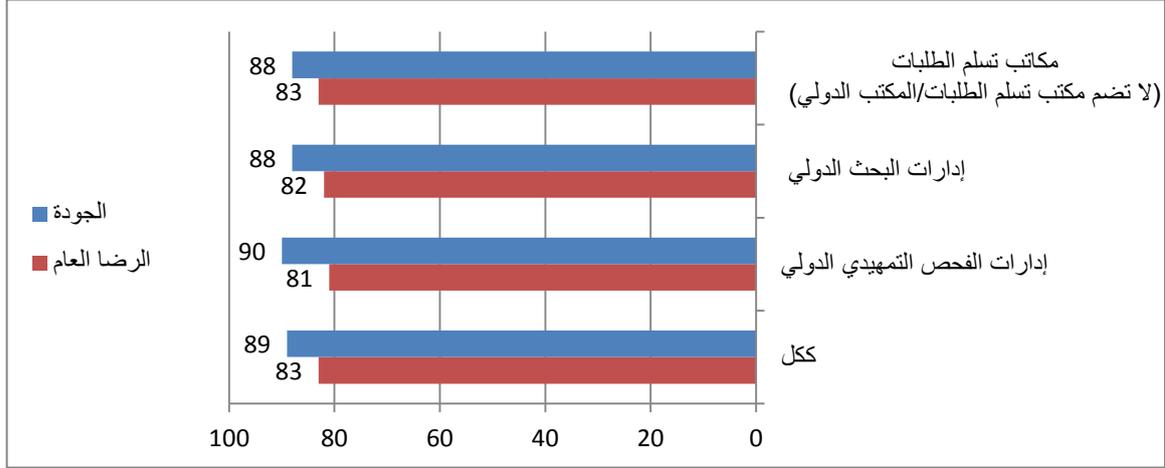
ورداً على سؤال واحد حول الرضا العام، أشار 89% من المجيبين أنهم يشعرون "بالرضا" أو "بالرضا البالغ" أو "بالرضا التام". أما البقية ونسبتها 11%، فأشار 10% منها إلى "الرضا المتوسط" ومن ثم أشار 1% فقط إلى "عدم الرضا".



## 6. خدمات المعاهدة التي تقدمها المكاتب الأخرى والإدارات الدولية

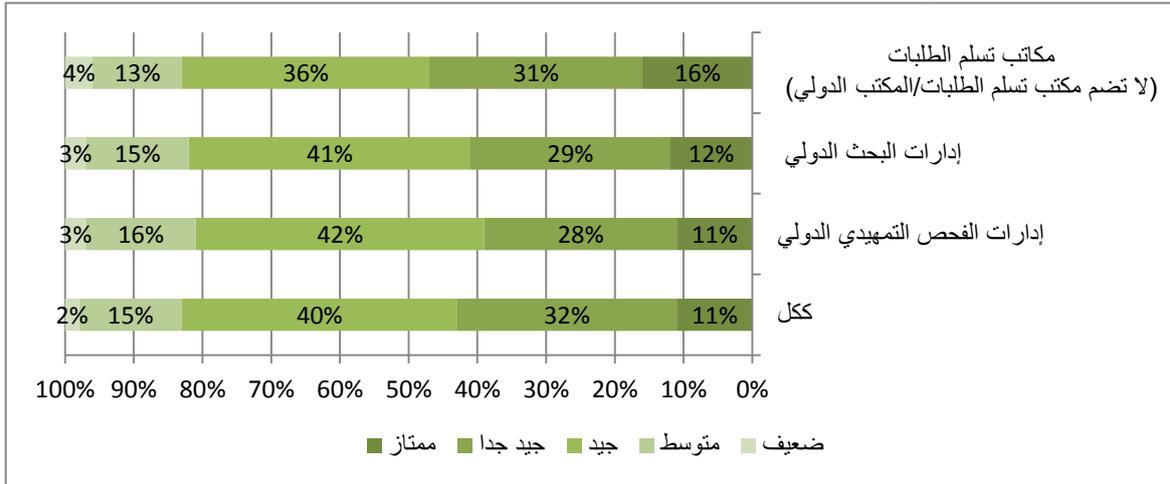
جاءت درجة خدمات المعاهدة التي تقدمها المكاتب الأخرى والإدارات الدولية على اختلاف صفاتها الدولية أقل بقليل عالمياً من درجة خدمات المكتب الدولي التابع للويبو. وعند تقييم خدمات مكاتب تسلم الطلبات (لا تضم مكتب تسلم الطلبات/المكتب الدولي) وإدارة البحث الدولي وإدارات الفحص التمهيدي الدولي على نحو جماعي، منح 83% من المجيبين

عن الاستقصاء درجة "جيد" أو أعلى لتقييم هذه الخدمات.



وحصلت الفائدة العامة من تقارير المعاهدة التي أعدتها إدارة البحث الدولي وإدارات الفحص التمهيدي الدولي على درجات تقييم عالية وإنخفضت درجات تقييم الرد في الوقت المناسب، والجودة المحددة في التقارير وتوفر العاملين في الإدارات الدولية عند الحاجة إلى الاتصال بهم.

وترد درجات تقييم الرضا العام المحدد كالتالي:



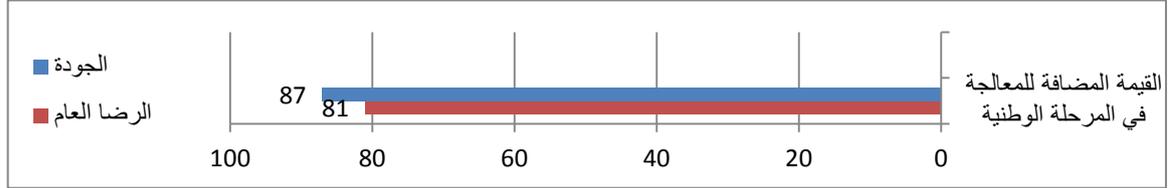
(درجة الرضا العام: 83%)

وجاءت بعض أمثلة التعليقات المكتوبة الحرة بشأن خدمات المكاتب والإدارات غير المكتب الدولي كالتالي:

- صعوبة النفاذ إلى الوثائق إلكترونياً؛
- وعدم الرضا عن جودة البحث الدولي وخدمته؛
- وصعوبة الوصول إلى فاحص البراءة؛
- وعدم إدراج وثائق حالة التقنية الصناعية السابقة في تقرير البحث؛
- وبعض اعتراضات فاحصي البراءة لا يعتد بها؛
- وعدم منح الفاحصين الوقت الكافي للبحث على أكمل وجه؛
- وعدم التمكن من الحصول على المساعدة الطارئة خاصة عند إيداع الطلب إلكترونياً؛

## 7. القيمة المضافة للمعالجة في المرحلة الوطنية

أقر على نطاق واسع بالقيمة المضافة التي توفرها المعاهدة للمعالجة في المرحلة الوطنية، ورد 81% من المحيين على الاستقصاء بدرجة تقييم "جيد" أو أعلى. كما لوحظت نسبة من عدم تحقق التوقعات بالنسبة لأثر التقارير الدولية وسرعة المعالجة في المرحلة الوطنية. وفي التعليقات الكتابية الحرة، أثرت مسائل متعلقة بالاعتراض والتأخير التي واجهوها في المرحلة الوطنية.



## 8. تحسين الأداء مقارنة بنتائج استقصاء عام 2009

صحیح أن المنهجين المتبعين في استقصائي 2009 و 2015 مختلفان إلى حد ما، يجوز مقارنة بعض النتائج في مجال المنتجات الإعلامية والخدمات.

تقييم الخدمة أو المنتج	% الفرق في الرضا عام 2015 مقارنة بعام 2009
------------------------	--

### الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التابعة لليو

+7.41

دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة

+1.87

نشرة أخبار المعاهدة

### تدريب المعاهدة

+13.22

تقديم الندوات

+19.09

العروض متعددة الوسائط (فيديو) الخاصة بالمعاهدة

### معالجة الطلبات الدولية

+13.83

المعالجة في مكتب تسلم الطلبات/المكتب الدولي

+14.79

المعالجة في المكتب الدولي

+6.89

الجودة العامة لخدمات المعالجة التي يوفرها المكتب الدولي

+11.05

### الرضا العام عن خدمات المعاهدة التابعة لليو

يلاحظ تحسن بين 2009 و 2015 في جميع منتجات المكتب الدولي وخدماته القابلة للمقارنة. وعلى الرغم من وجود بعض الفروق بين استقصائي 2009 و 2015، أوضحت المؤشرات بوضوح زيادة مستويات رضا المستخدمين عن المنتجات الإعلامية والجودة العامة للخدمات الخاصة بالمعاهدة التي قدمتها لليو في هذه الفترة المشمولة في الاستقصاء.

## 9. الخاتمة

أجاب أكثر من 1000 مستخدم على استقصاء آراء مستخدمي المعاهدة 2015. وبيّنت النتائج مستويات عالية من الرضا عن خدمات المعاهدة التابعة للويبو في صفوف المجيبين عن الاستقصاء، وظهرت تحسنات في جميع المجالات القابلة للمقارنة على أسس المقارنة المتبعة في استقصاء 2009.

ورغم النتائج الإيجابية عامة في استقصاء 2015، أشار المستخدمون إلى عدم العلم ببعض المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة، خاصة تلك المتعلقة بتوفر تدريب المعاهدة. وعليه، ستسعى الويبو إلى توعية المستخدمين الحاليين والقادمين بالموارد والفرص الخاصة بتدريب المعاهدة.

واحتوت تعليقات المجيبين المكتوبة الحرة على طائفة من الاقتراحات والتعقيبات هامة لتحسين خدمات المرتبطة بالمعاهدة التابعة للويبو، كما اقترحت بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز سير نظام المعاهدة ككل. وبدأ المكتب الدولي في اتخاذ خطوات لتنفيذ لعدد من تلك الاقتراحات.

[يلي ذلك المرفق الثاني]

## أسئلة الاستقصاء

كم مرة اتصلت بالويبو بخصوص خدمات المعاهدة في آخر ستة أشهر؟

مرة واحدة إلى 6 مرات
7 مرات إلى 12 مرة
أكثر من 12 مرة

## 1- الاتصال بالويبو بشأن خدمات المعاهدة

كيف اتصلت بنا؟

لا	نعم

بأي عاملين في الويבו أو أفرقة اتصلت في آخر ستة أشهر؟

لا	نعم

العثور على بيانات الاتصال الخاصة بالمعاهدة

لا أعلم، لا ينطبق	ليست على مستوى توقعاتي	على مستوى توقعاتي

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

الاتصال بالبريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني (نموذج للاتصال بنا)

لا أعلم، لا ينطبق	ليست على مستوى توقعاتي	على مستوى توقعاتي

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف



				هل سبق وأثرت مسألة أو قدمت شكوى إلى خدمات المعاهدة في الويبو؟	
		على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق	
					الإصغاء إليّ وتفهم مشكلاتك
					سرعة تقديم الحل أو التفسير
					تقديم الحل أو التفسير
					التحلي بسلوك حلال للمشاكل
					ما وفرناه من معلومات عن حالة مسألتك أو شكواك
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	
					تقييمك للمساعدة التي تلقيتها بشأن المسائل أو الشكاوى

## خاتمة هذا الفصل

				التقييم العام لتجربتك مع العاملين في المعاهدة في الويبو	
		على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق	
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	

## تعليقات عن تجربتك مع العاملين في المعاهدة في الويبو

3 - خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو  
3.1 الموارد الإعلامية

## الموقع الإلكتروني للمعاهدة

				الموقع الإلكتروني للمعاهدة	
		على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق	
					المعلومات العامة
					المعلومات القانونية
					معلومات عن إيداع طلب بناء على المعاهدة
					التدريب والندوات والندوات الإلكترونية وغيرها
					الدعم التقني في إيداع الطلبات إلكترونياً
					مواضيع أخرى
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	
					تقييمك لمعلومات المعاهدة الواردة على الموقع الإلكتروني

## تعليقات عن الموقع الإلكتروني للمعاهدة

## دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة

				دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة	
		على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق	
					سهولة العثور على المعلومات
					وضوح المعلومات
					الاكتمال
					الاستعداد للمساعدة
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	
					تقييمك لدليل مودع الطلب بناء على المعاهدة

## نشرة أنباء المعاهدة

				نشرة أنباء المعاهدة	
		على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق	
					سهولة العثور على المعلومات
					وضوح المعلومات
					الاكتمال

الاستعداد للمساعدة				
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

تقييمك لنشرة أنباء المعاهدة

## خاتمة القسم 1.3 بشأن الموارد الإعلامية

خاتمة القسم 1.3 بشأن الموارد الإعلامية				
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

التقييم العام لتجربتك في استخدام الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة

## تعليقاتك عن الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة

## 3 - خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو

## 2.3- تدريب المعاهدة

## ندوات المعاهدة

ندوات المعاهدة				
		لا	نعم	
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

هل شاركت في إحدى ندوات المعاهدة التي ألقاها ممثل من الويبو؟

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق

توفر الندوات

المواد المقدمة خلال الندوة

جودة العروض

محتوى التدريب

تقييمك لندوات المعاهدة

## الندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة

الندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة				
		لا	نعم	
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

هل شاركت في ندوة إلكترونية خاصة بالمعاهدة

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق

وتيرة الندوات الإلكترونية

فائدة تسجيلات الندوات الإلكترونية المحفوظة في الأرشيف

تنوع الموضوعات

جودة العروض

محتوى التدريب

تقييمك للندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة

## دورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة

دورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة				
		لا	نعم	
ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

هل التحقت بدورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق

هل كانت الدورة الإلكترونية سهلة الاستخدام؟

تلقي المساعدة التقنية

محتوى التدريب

تقييمك عن دورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة

## سلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة

		لا	نعم	



تعليقاتك عن معالجة الطلبات المودعة بناء على  
المعاهدة في الويبو

خاتمة هذا الفصل عن خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو وتشمل الموارد الإعلامية والتدريب ومعالجة الطلبات المودعة

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

التقييم العام لتجربتك في استخدام هذه الخدمات من خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو

تعليقاتك عن هذه الخدمات من خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو

4- قيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق

على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق

والاطمئنان والثقة في خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو  
قيمة خدمات المعاهدة المقدمة لتلبية احتياجات شركتك

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

تقييمك العام لقيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو  
تعليقاتك عن قيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو

5 - رضاك العام

غير راضي راضي إلى حد ما راضي راضي جدا راضي للغاية

غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	راضي جدا	راضي للغاية

وفي ختام كل ما سبق من تقييم، ما تقييمك العام عن جميع خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو؟

التعليقات والاقتراحات

6- خدمات المعاهدة التي تقدمها مكاتب أخرى غير الويبو

أ- خدمات مكتب تسلم الطلبات  
يرجى اختيار المكتب الذي تكثر من استخدامه

[قائمة بمكاتب تسلم الطلبات]

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق

على مستوى توقعاتي	ليست على مستوى توقعاتي	لا أعلم، لا ينطبق

سهولة إيداع الطلب  
توجيه المراسلات إلى المودع في الوقت المناسب  
معالجة الملفات على نحو صحيح  
توافر العاملين

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

تقييم تجربتك في استخدام الخدمات التي يقدمها مكتب تسلم الطلبات

ب-خدمات إدارة البحث الدولي

يرجى اختيار إدارة البحث الدولي الذي تكثر من استخدامها

[قائمة بإدارات البحث الدولي]

على مستوى توقعاتي  
ليست على مستوى توقعاتي  
لا أعلم، لا ينطبق



	خدمة عملاء مدريد
	أفرقة مدريد 1 و 2 و 3
	وحدة تسجيل عملاء مدريد
	موظفو مكتب تسجيل التصاميم الدولية
	مركز التحكيم والوساطة
	مكتب الاستعلامات التابع للأكاديمية
	مركز خدمة عملاء الويبو
	مكتب الخدمات المالية
	مكتبة الويبو

غير ذلك (يرجى التحديد)

#### ما احتمالات

أن تواصل العمل مع خدمات المعاهدة في الويبو لتلبية احتياجات شركتك؟

1 = من المستبعد جدا
2
3
4
5
6
7
8
9
10 = من المرجح جدا

أن توصي شخصا آخر باستخدام خدمات المعاهدة

1 = من المستبعد جدا
2
3
4
5
6
7
8
9
10 = من المرجح جدا

أن تفكر في استخدام خدمات أخرى في الويبو غير خدمات المعاهدة

1 = من المستبعد جدا
2
3
4
5
6
7
8
9
10 = من المرجح جدا

لا

نعم

	المنافسون
	هل ترى أن للويبو منافسين في تقديم خدمات المعاهدة؟

إن كانت الإجابة بنعم، يرجى التحديد.

ما تقييمك لتجربتك في الويبو مقارنة بخدمات مساعدة العملاء الأخرى التي استخدمتها؟

أسوأ
نفسها

أفضل

## 9 - تصورك العام عن الويبو

هل تعتبر الويبو هي المنتدى العالمي للخدمات والسياسات والمعلومات والتعاون في مجال الملكية الفكرية؟

نعم
لا

كيف تقيم الويبو بشكل عام حسب الصفات التالية

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

ما درجة تقييمك للأنشطة الإعلامية والترويجية في الويبو من خلال وسائل الاتصال التالية:

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

خاتمة هذا الفصل

ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف

ما رأيك العام في الصورة العامة للويبو؟

تعليقاتك على الصورة العامة للويبو

## معلومات إضافية

ما توصيفك أو توصيف شركتك	
فرد	
شركة صغيرة أو متوسطة (أقل من 250 موظف)	
شركة كبيرة (250 موظف أو أكثر)	
جامعة	
معهد بحث عام	
وكيل أو مكتب محاماة	
غير ذلك	
عدد الطلبات المودعة سنويا بناء على المعاهدة	
أقل من 20	
20 - 100	
101 - 500	
501 - 1000	
أكثر من 1000	
كيف سمعت عن الويبو لأول مرة؟	
فعالية/مؤتمر	
الإنترنت	
المكتب الوطني	
شفهيا	

	وسائل التواصل الاجتماعي
	إصدارات الويبو
	الصحافة
	غير ذلك

**إن كانت الإجابة "بغير ذلك"، يرجى التحديد.**

[نهاية المرفق الثاني والوثيقة]