

Рабочая группа по Договору о патентной кооперации (РСТ)

**Девятая сессия
Женева, 17-20 мая 2016 г.**

ОПРОС ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ РСТ

Документ подготовлен Международным бюро

РЕЗЮМЕ

1. В 2015 г. был проведен второй опрос пользователей системы РСТ. Ответы продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности пользователей системой РСТ в целом, деятельностью Международного бюро и других ведомств/органов, а также положительную динамику по сравнению с показателями, полученными по итогам первого аналогичного опроса 2009 г. Выводы данного исследования изложены в резюме, которое воспроизводится в приложении I к настоящему документу.

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

2. В 2015 г. Международное бюро провело опрос пользователей системы РСТ («Опрос пользователей РСТ 2015 г.»). В рамках данного исследования были поставлены следующие задачи:

(a) дать количественную оценку уровня удовлетворенности пользователей услугами РСТ, оказываемыми непосредственно Международным бюро;

(b) сравнить показатели удовлетворенности с результатами опроса пользователей РСТ, проведенного в 2008-2009 гг. («Опрос пользователей РСТ 2009 г.»);
и

(c) дать количественную оценку уровня удовлетворенности пользователей услугами в области РСТ, оказываемыми другими ведомствами и органами, помимо ВОИС.

3. Опрос пользователей РСТ 2015 г. проводился совместно с внешней сервисной компанией Mbee.M, которая ранее уже организовывала для ВОИС подобные мероприятия в отношении Мадридской и Гаагской систем. Пользователям РСТ было предложено принять участие в опросе, воспользовавшись для этого индивидуальными ссылками, направленными по электронной почте, и сформулировать свои комментарии на любом языке. Анкета с вопросами, использованными в рамках данного опроса, воспроизводится в приложении II к настоящему документу.

4. К участию были приглашены свыше 10 тыс. пользователей РСТ; более тысячи человек откликнулись на приглашение и ответили на поставленные вопросы. Респонденты продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности системой РСТ в целом, работой Международного бюро и других ведомств или органов: их деятельностью удовлетворены, соответственно, 89 и 83 процента опрошенных.

ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ

5. Международное бюро уже работает над совершенствованием тех областей, в которых, по мнению респондентов, можно было бы повысить качество услуг, предлагаемых Международным бюро. Конкретные вопросы и замечания респондентов в отношении услуг РСТ, предоставляемых отдельными ведомствами, выступающими в различных качествах в рамках РСТ, будут доведены до сведения каждого соответствующего органа.

6. Рабочей группе предлагается принять к сведению результаты опроса пользователей РСТ 2015 г., изложенные в приложении I к настоящему документу.

[Приложения следуют]

ОПРОС ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ РСТ 2015 Г. РЕЗЮМЕ

1. Введение

В 2015 г. был проведен второй опрос пользователей¹ системы РСТ («Опрос пользователей РСТ 2015 г.»). Главная цель данного исследования состояла в том, чтобы дать количественную оценку уровня удовлетворенности пользователей предоставляемыми ВОИС услугами РСТ, а также узнать мнение пользователей о том, как другие ведомства и органы системы выполняют свои функции, связанные с РСТ. Основные выводы, сделанные по итогам опроса, выглядят следующим образом:

- В целом общий уровень удовлетворенности информационными продуктами и услугами, предоставляемыми ВОИС, составил 89%.
- Высокую оценку получили обучающие мероприятия в области РСТ, организуемые ВОИС: отдельные услуги в сфере обучения получили положительную оценку от более чем 90% респондентов.
- Услуги РСТ, предоставляемые другими ведомствами и органами в целом и в том или ином качестве, будь то получающее ведомство, международный поисковый орган и орган международной предварительной экспертизы, были признаны удовлетворительными 83% респондентов.
- Пользователи системы РСТ предложили ряд конкретных улучшений, касающихся раздела веб-сайта ВОИС, посвященного РСТ, Руководства РСТ для заявителя, обучающих мероприятий в области РСТ, сервиса eРСТ, услуг, учитывающих языковую специфику, и системы уплаты пошлин в ВОИС.

2. Методика опроса

Участникам опроса было предложено оценить продукты и услуги, предлагаемые ВОИС и другими ведомствами, с точки зрения качества и уровня удовлетворенности.

Опрос проводился на девяти языках². 10 830 пользователей РСТ получили по электронной почте письма с индивидуальными ссылками на анкету опроса. Для рассылки были использованы адреса электронной почты, в том числе заявителей и посредников, взятые из международных заявок и архива подписки на Вестник (бюллетень) РСТ.

В опросе приняли участие 1 036 пользователей, или порядка 10% приглашенных, что соответствует прогнозируемым показателям для опроса. Респонденты также направили более тысячи текстовых комментариев.

¹ В соответствии с Программой и бюджетом ВОИС на 2014-2015 гг. Первый опрос пользователей РСТ был проведен в 2009 г.

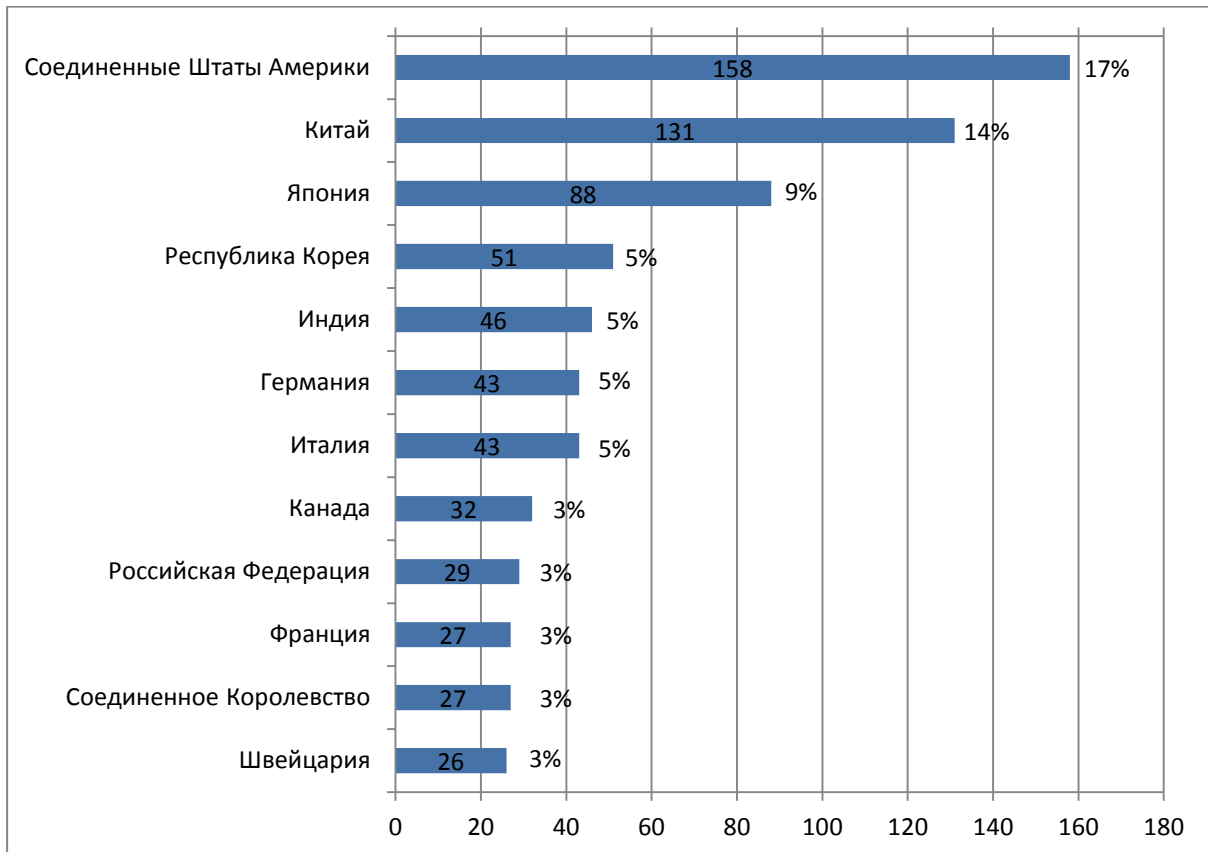
² Китайский, английский, французский, немецкий, японский, корейский, португальский, русский, испанский.

3. Респонденты

Круг приглашенных был широк и многообразен, однако большинство ответов было получено от представителей стран, активно использующих систему РСТ, что вполне объяснимо.

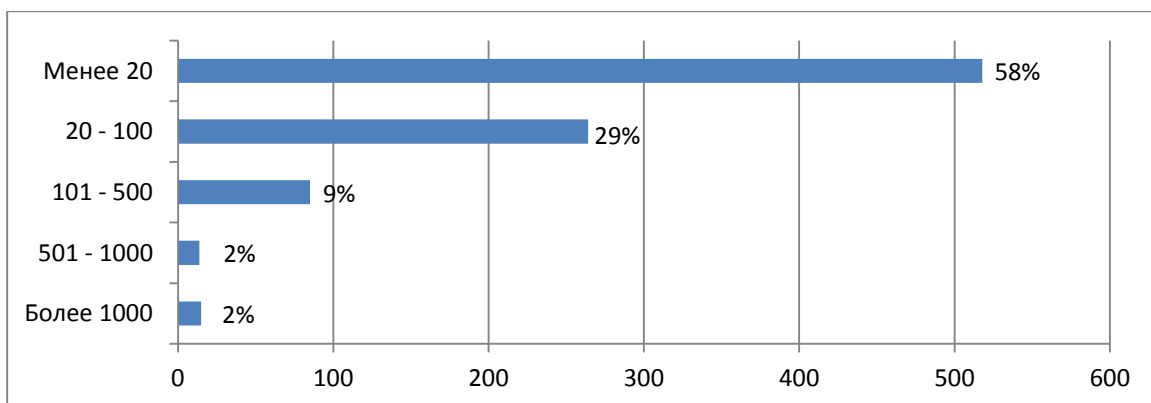
3.1 Участие в разбивке по странам

Среди респондентов представители стран распределились следующим образом:



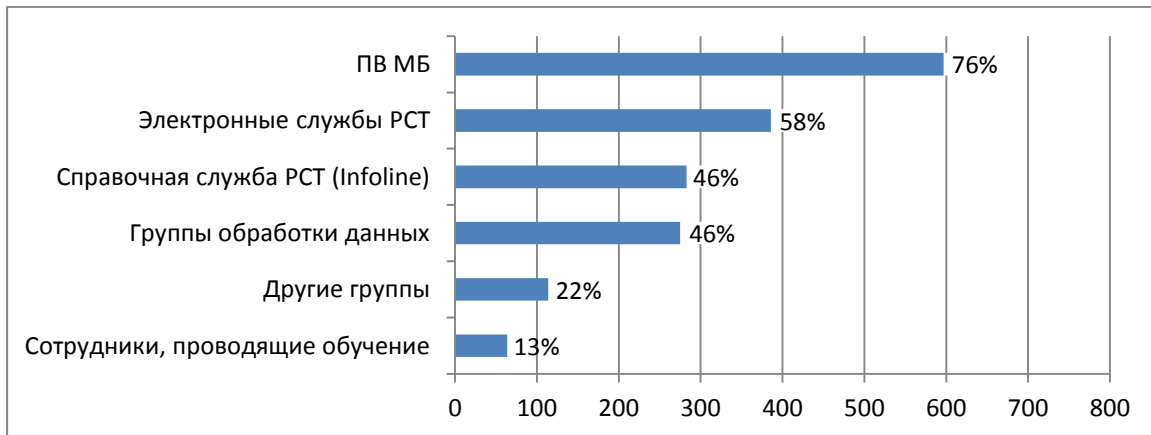
3.2 Число поданных заявок РСТ за год

В течение одного года 4% респондентов подали более 500 международных заявок, 38% – 101-500 международных заявок, и 58% – менее 20.

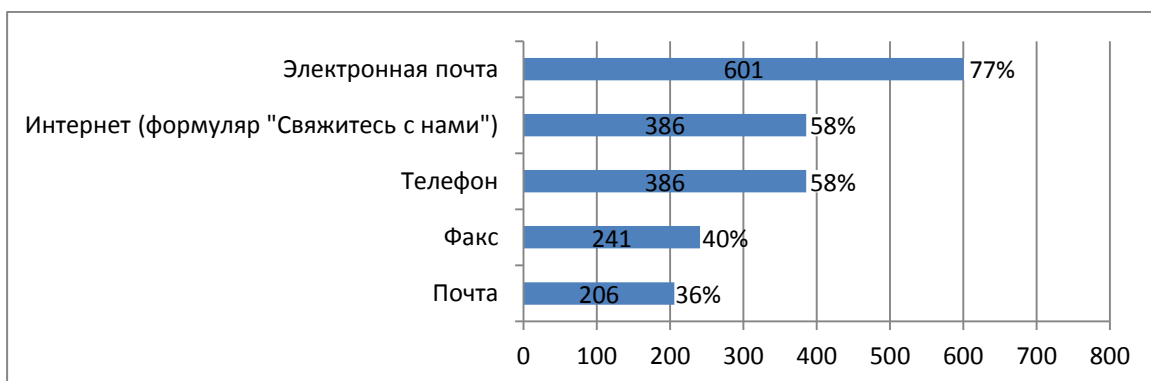


3.3 Частота контактов и каналы связи с ВОИС для получения услуг в области РСТ

Респондентам было предложено указать, как часто они обращались в Международное бюро в течение последних шести месяцев, и назвать сотрудников или группы РСТ, с которыми они контактировали. Пользователи РСТ, ответившие на этот вопрос, указали, что обращались в ВОИС в среднем два-три раза за прошедшие полгода. Больше всего контактов приходится на долю получающего ведомства Международного бюро.

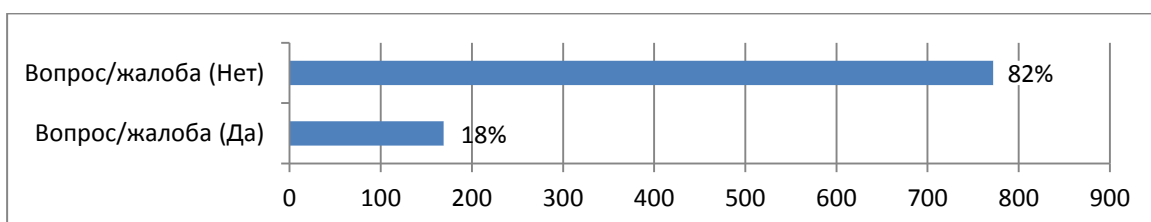


Главным каналом связи являлась электронная почта, на втором и третьем месте находятся веб-сайт ВОИС и телефон. Реже использовались такие каналы, как факс и почтовая связь. Согласно текстовым комментариям, полученным в рамках опроса, предпочтения тех или иных способов связи были обусловлены соображениями разницы часовых поясов и субъективным мнением пользователей о том, какой канал связи будет наиболее рационален для решения конкретного вопроса.



3.4 Пользователи, обратившиеся с конкретным вопросом или жалобой

Примерно каждый пятый пользователь из числа участников опроса обращался с вопросом или жалобой в службы РСТ в ВОИС.



4. Качество и удовлетворенность пользователей информационными продуктами и услугами в области РСТ, предоставляемыми ВОИС

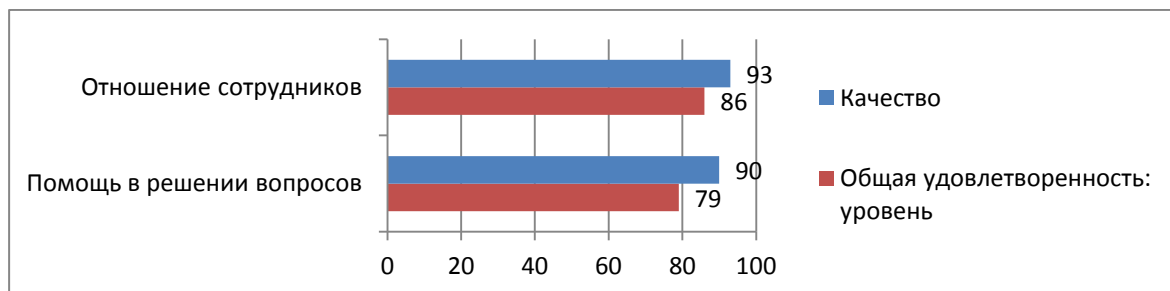
Для анализа услуг и информационных продуктов в области РСТ, предоставляемых ВОИС, были установлены критерии оценки качества и удовлетворенности.

Критерий оценки качества позволил выяснить, отвечает или не отвечает конкретный информационный продукт или услуга ожиданиям пользователя с точки зрения качественной характеристики, и отобразить процентную долю положительных ответов.

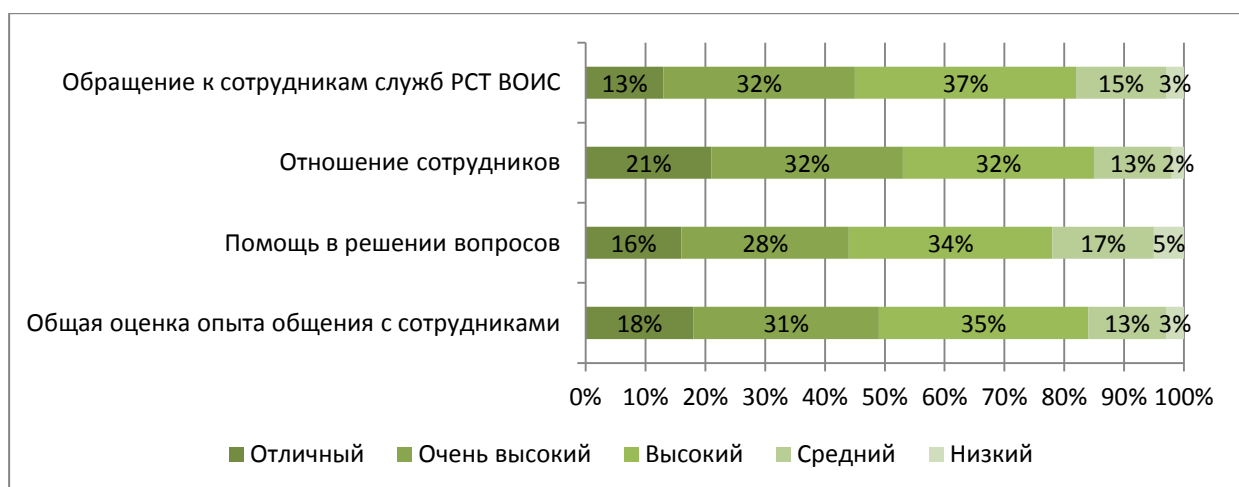
Критерий оценки удовлетворенности позволил выяснить общий уровень удовлетворенности респондентов конкретным информационным продуктом или конкретной услугой. При этом учитывалась не только оценка «конечного» продукта или самой услуги, но и другие аспекты, имеющие фундаментальное значение для данных продукта или услуги, такие как техническая поддержка, наличие сотрудников, готовых выслушать запрос, возможность связаться с сотрудниками, оперативность в предоставлении ответов, своевременность и т.д. При оценке каждого информационного продукта и каждой услуги была использована пятибалльная шкала оценки уровня удовлетворенности («низкий», «средний», «высокий», «очень высокий», «отличный»).

4.1 Обращение к сотрудникам служб РСТ ВОИС

Отношение сотрудников служб РСТ ВОИС к пользователям системы, по мнению респондентов, было весьма конструктивным, что объясняет высокую пользовательскую оценку этого аспекта обслуживания ВОИС. В целом участники опроса считают сотрудников служб РСТ ВОИС вежливыми, дружелюбными, компетентными, квалифицированными и хорошо информированными.



Оценка респондентов каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



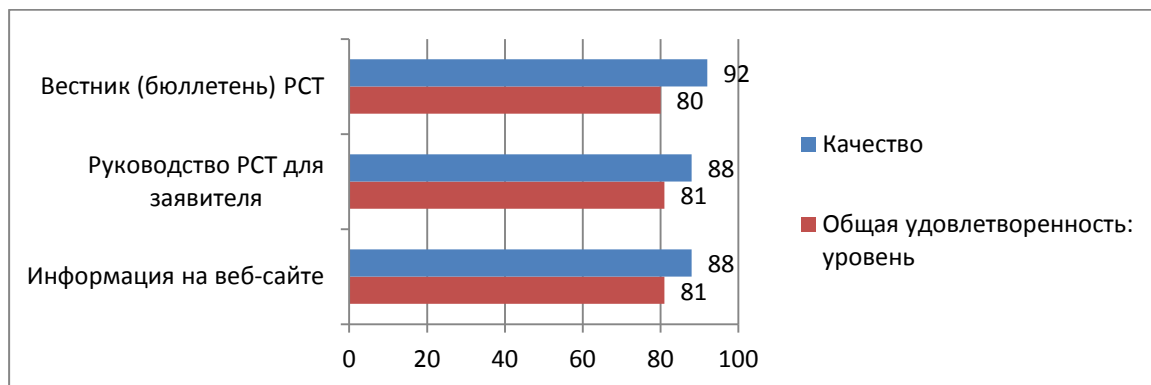
(Общий уровень удовлетворенности – 84%)

Ниже приводятся конкретные примеры повышения качества обслуживания, предложенные респондентами в текстовых комментариях:

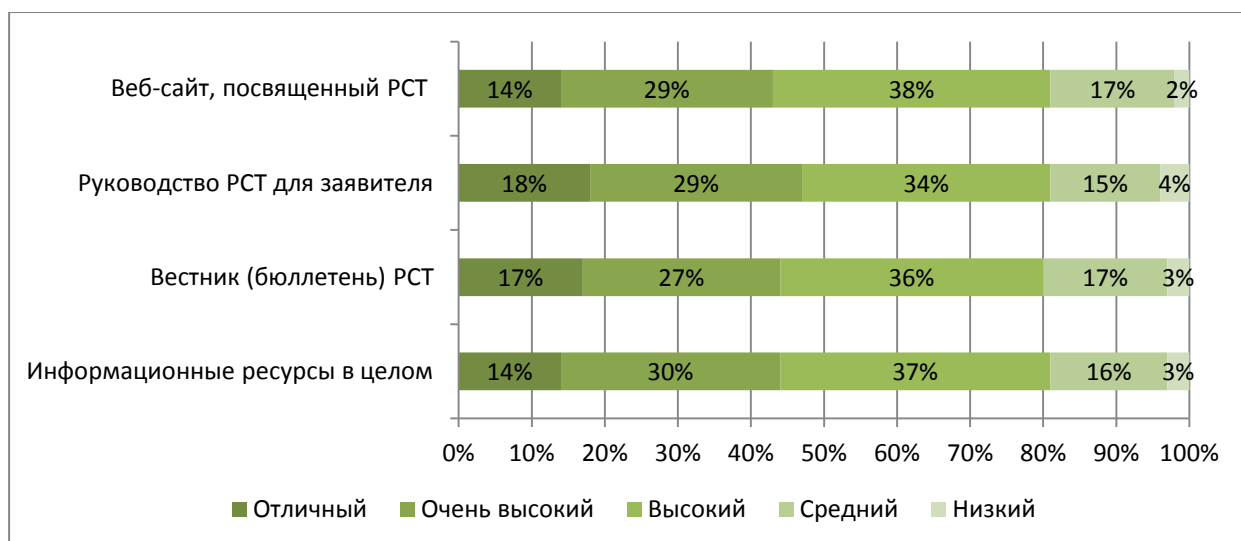
- продлить часы работы служб для удобства пользователей, проживающих в разных часовых поясах;
- повысить оперативность ответов на письма, направляемые по электронной почте;
- упростить процесс поиска сотрудника, компетентного в отношении конкретного вопроса;
- повысить скорость обслуживания, в частности для решения неотложных вопросов;
- и
- расширить набор языков, доступных для обслуживания клиентов по вопросам, связанным с РСТ.

4.2 Информационные ресурсы

Предоставляемые ВОИС информационные ресурсы РСТ, по мнению респондентов, являются весьма содержательными и полноценными. Участники опроса высоко оценили Вестник (бюллетень) РСТ вместе с Руководством РСТ для заявителя и содержательной частью раздела веб-сайта ВОИС, посвященного РСТ.



Оценка респондентов каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



(Общий уровень удовлетворенности – 81%)

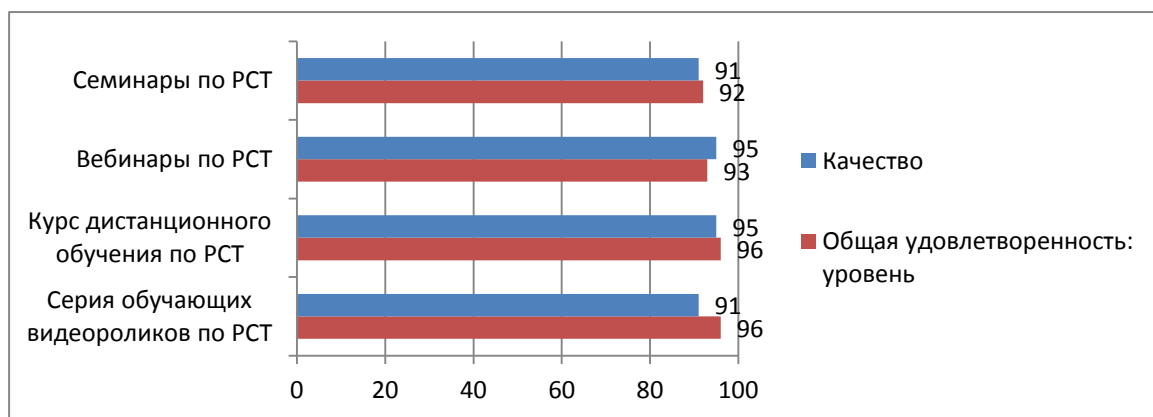
Несколько респондентов предложили усовершенствовать форму представления информационных ресурсов РСТ и сделать их более понятными. В комментариях были

также отмечены трудности, возникающие при поиске информации и навигации по разделу веб-сайта ВОИС, посвященному РСТ. Среди конкретных примеров усовершенствования можно указать следующие:

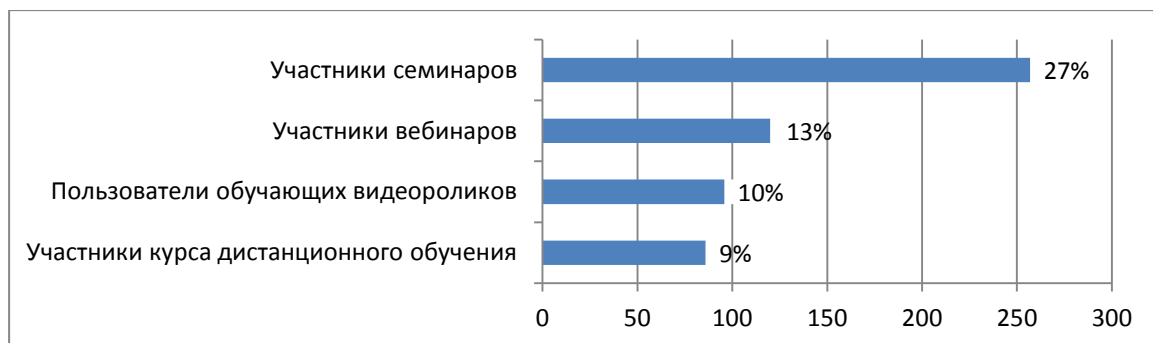
- можно было бы усовершенствовать форму представления информации на веб-сайте; поиск нужных сведений на сайте отнимает много времени; и
- Руководство РСТ для заявителя является весьма общим, неудобным с точки зрения навигации и не всегда актуальным.

4.3 Обучение в области РСТ

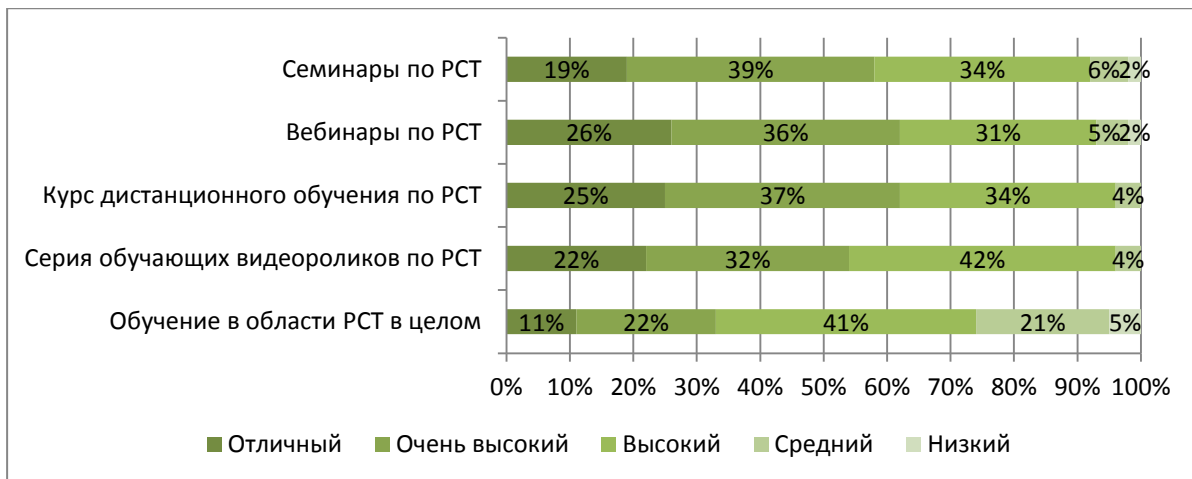
Отзывы о предоставляемых ВОИС обучающих услугах и ресурсах в области РСТ свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности пользователей. Высоких оценок удостоились семинары, вебинары, курс дистанционного обучения и серия обучающих видеороликов по РСТ.



27% опрошенных лично участвовали в одном из семинаров по РСТ. Что касается трех других форм обучения, то каждую из них использовали порядка 10% респондентов.



Оценка каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



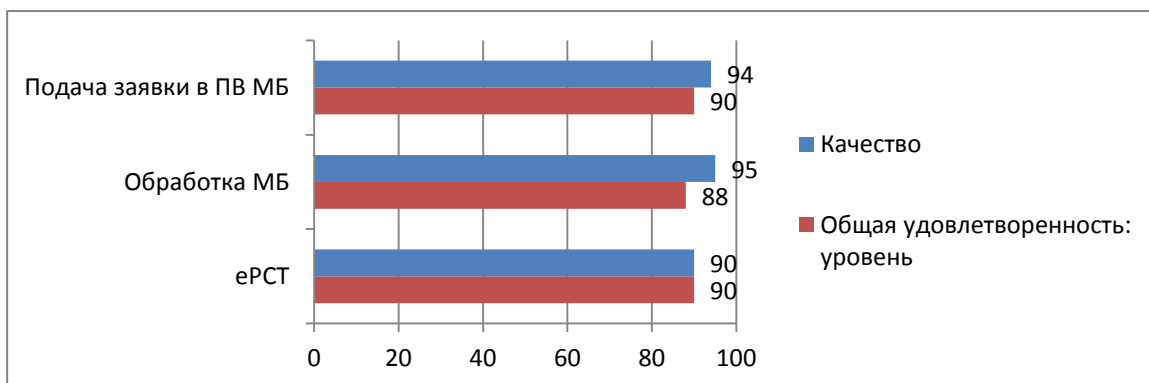
(Общий уровень удовлетворенности – 74%)

Следует отметить, что общий показатель удовлетворенности пользователей обучающими услугами в области РСТ (74%) ниже, чем оценка конкретных обучающих ресурсов. Частично это можно объяснить тем, что многие участники опроса, оценившие общий уровень удовлетворенности качеством услуг, не дали оценку отдельных форм обучающих мероприятий. Кроме того, это может быть обусловлено неосведомленностью пользователей об услугах в сфере обучения РСТ или неудовлетворенностью некоторыми аспектами соответствующих мероприятий. По-видимому, разрыв между общим показателем положительных отзывов и показателем положительных отзывов об отдельных услугах подчеркивает необходимость более активной пропаганды обучающих мероприятий в области РСТ, предоставляемых ВОИС.

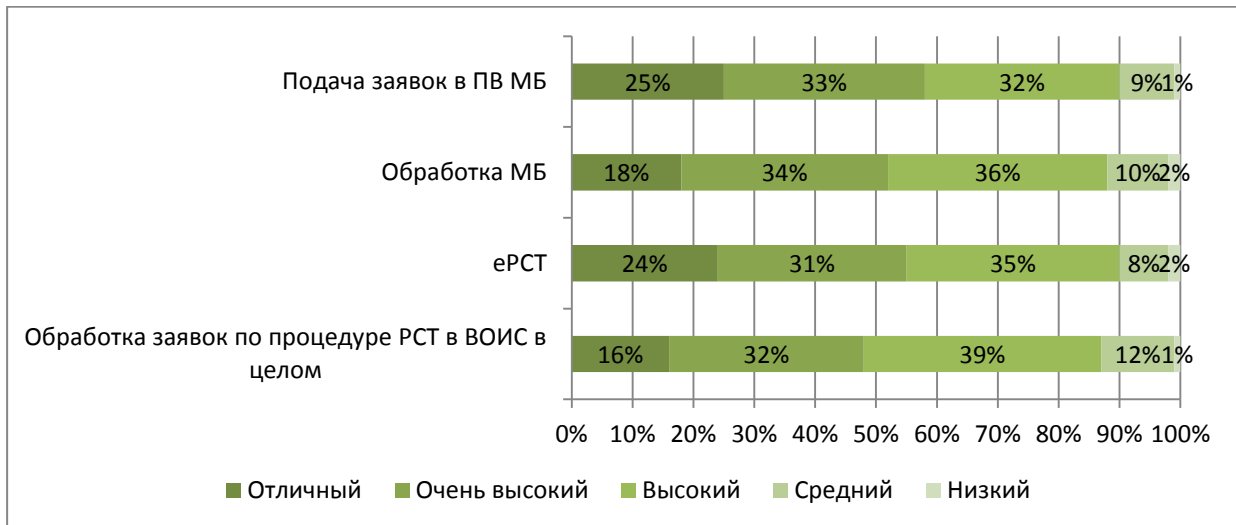
Для определения конкретных мотивов неудовлетворенности пользователей был проведен анализ текстовых комментариев. По его итогам удалось выяснить лишь то, что поводами неудовлетворенности можно назвать отсутствие или недостаточное число семинаров по РСТ и дефицит информации о проведении таких мероприятий, равно как и частота и время проведения (соображения разницы часовых поясов) вебинаров.

4.4 Обработка международных заявок

В целом пользователи весьма довольны деятельностью Международного бюро по обработке международных заявок (в том числе в качестве получающего ведомства (ПВ МБ) и в своем общем качестве): 87% респондентов дали высокую или повышенную оценку этой работы. При этом в текстовых комментариях некоторые участники опроса с разочарованием отметили случаи невозможности связаться с сотрудниками соответствующих служб, когда ситуация этого требовала.



Оценка каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



(Общий уровень удовлетворенности – 87%)

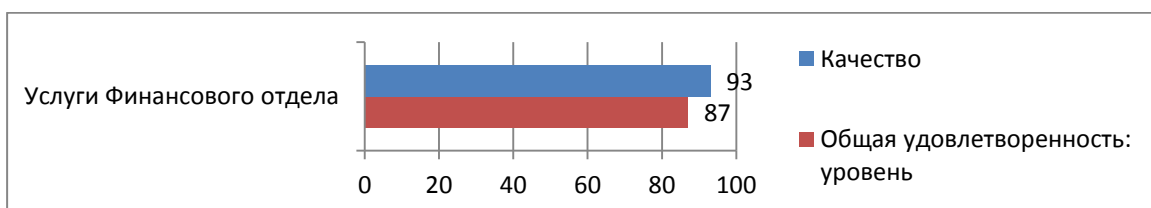
Порядка трети (35%) респондентов пользовались частными услугами еРСТ, которые, по оценке пользователей, в целом являются удобными для подачи документов, управления досье и отслеживания информации. Однако был получен ряд комментариев, касающихся технических трудностей при установке и продлении срока цифровых сертификатов, а также управлении правами доступа еРСТ.

Ниже перечислены некоторые конкретные примеры тех аспектов, которые, по мнению пользователей, нуждаются в усовершенствовании:

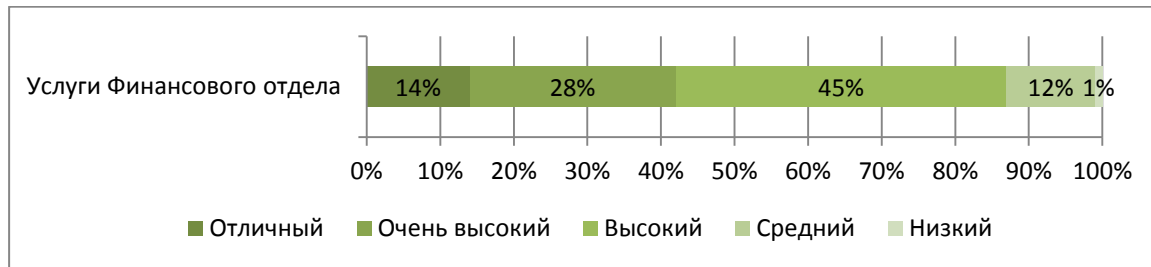
- затруднительно дозвониться до сотрудников по телефону;
- необходимо упростить алгоритм поиска специалиста, компетентного в решении проблемы;
- персонал имеет высокую квалификацию, но объяснения некоторых сотрудников сложны для понимания;
- разговорный язык в некоторых случаях оставляет желать лучшего;
- с коллегами из оперативных отделов РСТ затруднительно связаться по факсу;
- необходимы более четкие требования совместимости систем, в частности браузеров, плагинов операционных систем;
- вопросы, связанные с еРСТ, такие как эффективность системы, цифровые сертификаты, загрузка документов, использование чертежей, управление доступом;
- необходимость более интенсивного обучения в области еРСТ; и
- увеличение вариантов электронных платежей.

4.5 Услуги Финансового отдела

Участники опроса оценили качество услуг Финансового отдела ВОИС, предоставляемых заявителям РСТ, как весьма высокое.



Оценка респондентов каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



(Общий уровень удовлетворенности – 87%)

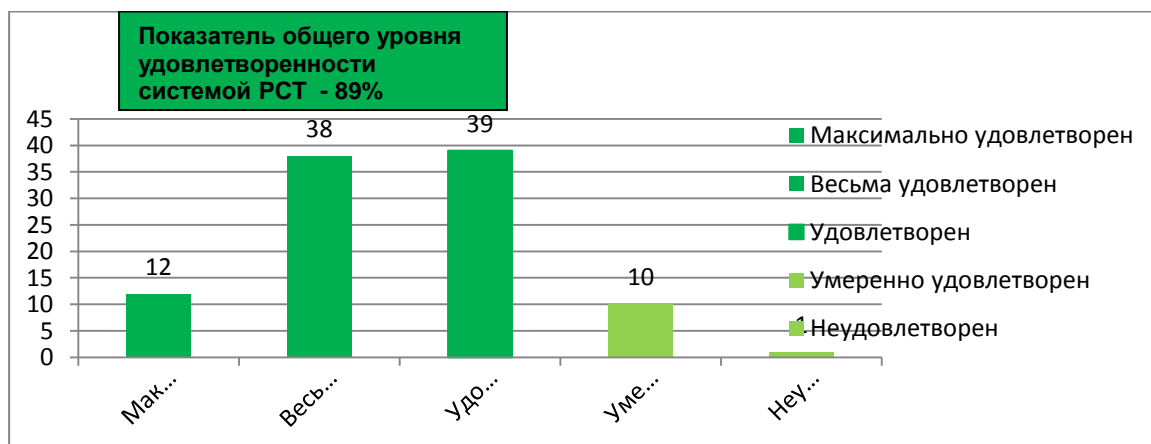
Ниже перечислены некоторые конкретные примеры тех аспектов, которые, по мнению пользователей, нуждаются в усовершенствовании:

- необходима возможность использования других валют для текущего счета ВОИС (в настоящее время только шв. франки);
- необходимо расширить перечень дополнительных способов оплаты и предложить новые; и
- затруднительно связаться с сотрудниками финансового подразделения.

5. Общий уровень удовлетворенности продуктами и услугами в области РСТ, предоставляемыми ВОИС

Помимо оценки отдельных продуктов или услуг, респондентам было предложено оценить общий уровень удовлетворенности информационными продуктами и услугами в области РСТ, предоставляемыми ВОИС.

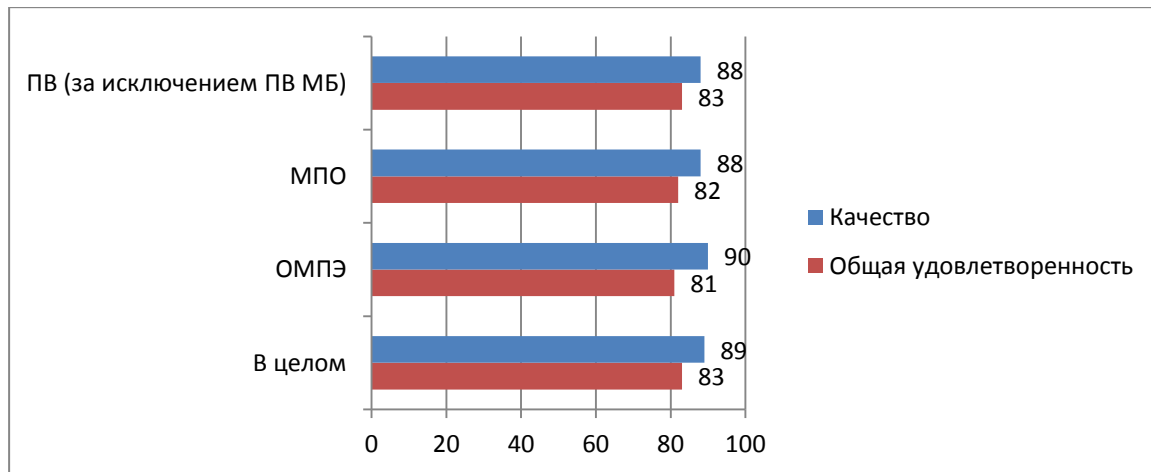
Отвечая на отдельный вопрос об общем уровне удовлетворенности, 89% участников заявили, что они либо «удовлетворены» и «весьма удовлетворены», либо «максимально удовлетворены» приобретаемыми услугами. 10% из оставшихся 11% сообщили, что «умеренно удовлетворены» полученными услугами, и лишь 1% респондентов остался «неудовлетворен» качеством услуг и продуктов.



6. Услуги в области РСТ, предоставляемые другими ведомствами и международными органами

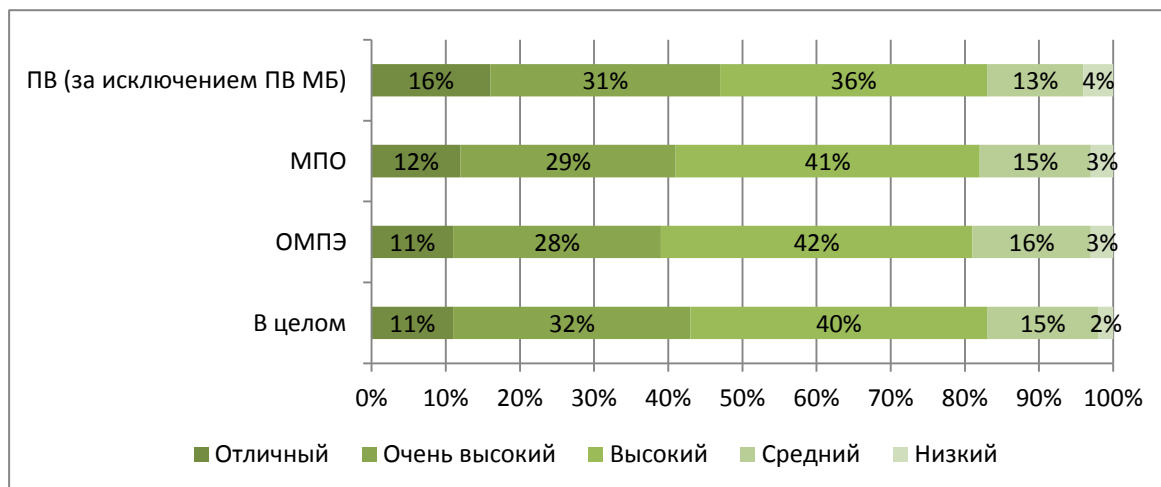
В целом оценка услуг в области РСТ, предоставляемых другими ведомствами и органами, выполняющими различные международные функции, несколько ниже оценки услуг, предоставляемых Международным бюро ВОИС. В рамках общей характеристики услуг, предоставляемых получающими ведомствами (за исключением ПВ МБ),

международными поисковыми органами (МПО) и органами международной предварительной экспертизы (ОМПЭ), 83% респондентов дали положительную или еще более высокую оценку соответствующих услуг.



В целом отчеты РСТ, составляемые МПО и ОМПЭ, получили высокую оценку, однако отзывы пользователей о своевременности, качестве отчетов и наличии возможности контакта с сотрудниками международных органов, когда ситуация этого требовала, были более сдержанны.

Оценка каждого отдельного аспекта выглядит следующим образом:



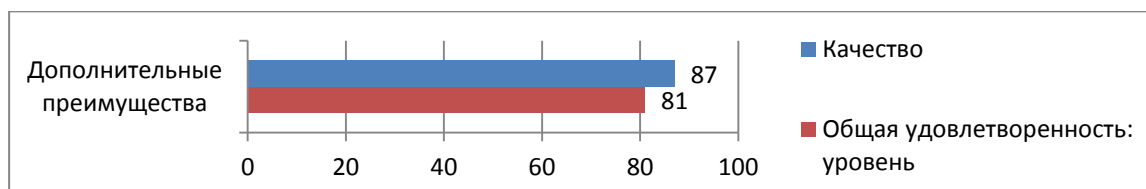
(Общий уровень удовлетворенности – 83%)

Ниже перечислены несколько примеров текстовых комментариев, касающихся услуг, предоставляемых ведомствами и органами, помимо ВОИС:

- затруднительно получить доступ к документам в электронном виде;
- не удовлетворен качеством и услугой международного поиска;
- затруднительно связаться со специалистом в области патентной экспертизы;
- в отчет о поиске не включены документы, фиксирующие известный уровень техники;
- некоторые возражения, заявленные специалистами по патентной экспертизе, несущественны;
- эксперты не имеют достаточно времени для проведения надлежащего поиска; и
- невозможно получить оперативную помощь, в частности при подаче заявки в режиме онлайн.

7. Дополнительные преимущества для обработки заявок на национальной фазе

Общепризнаны дополнительные преимущества системы РСТ для обработки заявок на национальной фазе: 81% респондентов оценил такие преимущества как «положительные» или дал им более высокую оценку. Некоторые пользователи при этом отметили, что последствия использования отчетов о международном поиске и скорость обработки на национальной фазе не в полной мере оправдали их ожидания. В текстовых комментариях были подняты вопросы, касающиеся возражений и задержек на национальной фазе.



8. Положительные изменения с точки зрения функционирования системы в сравнении с результатами опроса 2009 г.

Хотя методика, использовавшаяся в опросах 2009 г. и 2015 гг., немного различается, представляется возможным сравнить некоторые результаты, касающиеся предоставленных информационных продуктов и услуг:

Оцениваемые услуги или продукты	Уровень удовлетворенности в 2015 г. по сравнению с 2009 г. в %
Информационные ресурсы ВОИС в области РСТ	
<i>Руководство РСТ для заявителя</i>	+7,41
<i>Вестник (бюллетень) РСТ</i>	+1,87
Обучение в области РСТ	
Проведение семинаров	+13,22
Мультимедийные (видео-) презентации в области РСТ	+19,09
Обработка международных заявок	
Обработка ПВ МБ	+13,83
Обработка Международным бюро	+14,79
Общее качество услуг по обработке, предоставляемых МБ	+6,89
Общий уровень удовлетворенности услугами ВОИС в области РСТ	+11,05

Оценка качества всех продуктов и услуг Международного бюро, в отношении которых представлялось возможным провести сравнение, продемонстрировала положительные сдвиги за период 2009-2015 гг. Несмотря на некоторые различия в методике опросов 2009 г. и 2015 г., очевидно, что уровень удовлетворенности пользователей информационными продуктами РСТ и общим качеством услуг, предоставляемых ВОИС, в рассматриваемые временные сроки повысился.

9. Заключение

В опросе пользователей РСТ 2015 г. приняли участие более тысячи человек. Результаты опроса продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности клиентов услугами ВОИС в области РСТ; более того, отмечена положительная динамика во всех сопоставленных областях по сравнению с показателями 2009 г.

Несмотря на преимущественно положительные результаты опроса 2015 г., пользователи указали на дефицит информации в отношении некоторых информационных продуктов и услуг в области РСТ, в частности о доступных обучающих мероприятиях по тематике РСТ. В этой связи ВОИС приложит все усилия к тому, чтобы лучше информировать текущих и потенциальных пользователей системы об обучающих ресурсах и возможностях в сфере РСТ.

В текстовых комментариях участников опроса изложены ценные предложения и замечания в отношении повышения качества услуг ВОИС в области РСТ, а также обозначены области, которые, по мнению пользователей, могли бы быть усовершенствованы в интересах функционирования системы РСТ. Международное бюро уже принимает меры для реализации многих таких предложений.

[Приложение II следует]

ВОПРОСЫ АНКЕТЫ

Как часто Вы связывались с
ВОИС для получения услуг в
области Договора о патентной
кооперации (РСТ) в течение
последних шести месяцев?

От 1 до 6 раз

От 7 до 12 раз

Более 12 раз

1 - ОБРАЩЕНИЕ В ВОИС ЗА УСЛУГАМИ В ОБЛАСТИ РСТ

**Каким способом Вы
связывались с нами?**

	Да	Нет
Через Интернет (формуляр "Свяжитесь с нами")		
По электронной почте		
По факсу		
По почте		
По телефону		

**С какими сотрудниками или
группами РСТ Вы связывались
в течение последних 6
месяцев?**

	Да	Нет
Международное бюро как Получающее ведомство (RO/IB)		
Одна из групп обработки (PTs)		
Справочная служба РСТ (РСТ Infoline)		
Сотрудники, отвечающие за проведение обучения, семинаров, вебинаров по РСТ		
Электронные службы РСТ		
Другое		

**Поиск контактной информации
по РСТ**

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Простота поиска информации о том, как связаться с этими службами (телефон, факс, электронная почта и т. п.)			
Качество предоставляемой контактной информации (ясность, полнота, полезность)			
Простота поиска необходимой информации на веб-сайте ВОИС			
Простота поиска необходимой службы в соответствии с Вашими потребностями			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с поиском контактной информации служб РСТ в ВОИС					

Обращение по электронной почте или через веб-сайт (формуляр "Свяжитесь с нами")

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Простота отправки Вашего запроса через веб-сайт (формуляр "Свяжитесь с нами")			
Эффективность формуляра "Свяжитесь с нами" на веб-сайте ВОИС			
Оперативность ответа на сообщения электронной почты или запросы через формуляр "Свяжитесь с нами"			
Грамотность языка, которым написаны ответы			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с обращением в службы РСТ в ВОИС по электронной почте или через веб-сайт (формуляр "Свяжитесь с нами")					

Обращение по телефону

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Часы работы			
Доступность сотрудников			
Дружелюбие сотрудников			
Оперативность ответа на телефонные звонки			
Выбор доступных языков общения			
Полнота ответа, предоставленного при первом звонке			
Простота установления контакта с соответствующим сотрудником согласно Вашим потребностям			
Правильность речи в телефонном разговоре			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с обращением в службы РСТ в ВОИС по телефону					

Обращение по почте или по факсу

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Своевременность ответа на письмо, отправленное по почте, или факс					
Стиль и формат ответа					
Грамотность языка, которым написан ответ					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с обращением в службы РСТ в ВОИС по почте или по факсу					

ЗАВЕРШЕНИЕ ДАННОГО РАЗДЕЛА

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с обращением в ВОИС за услугами в области РСТ					

Комментарии, касающиеся Вашего опыта, связанного с обращением в ВОИС за услугами в области РСТ

2 - СОТРУДНИКИ СЛУЖБ РСТ В ВОИС

Отношение сотрудников служб РСТ к обязанностям

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Вежливость сотрудников			
Готовность внимательно выслушать Ваш запрос и понимание Ваших потребностей			
Компетентность сотрудников			
Оперативность в предоставлении первого ответа или подтверждении получения запроса			
Качество ответа			
Установление сроков ответа и их выполнение			
Непрерывность в оказании помощи в случаях, когда Ваш запрос обрабатывается разными сотрудниками или службами			
Проактивный подход сотрудников			

Предоставление информации о том, кто работает с Вашим запросом				
--	--	--	--	--

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка отношения сотрудников служб РСТ в ВОИС к обязанностям					

Помощь в решении конкретных вопросов или при рассмотрении жалоб

	Да	Нет
Обращались ли Вы когда-либо с вопросом или жалобой в службы РСТ в ВОИС?		

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Готовность внимательно выслушать Вас и понимание Вашей проблемы			
Оперативность в предоставлении решения или разъяснений			
Предоставленное решение или разъяснения			
Отношение, проявленное нами при решении проблем			
Предоставление нами информация о стадии рассмотрения Вашего вопроса или жалобы			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка помощи, полученной в отношении Ваших вопросов или жалоб					

**ЗАВЕРШЕНИЕ
 ДАННОГО
 РАЗДЕЛА**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с отношением сотрудников служб РСТ в ВОИС					

**Комментарии о
 Вашем опыте,
 связанном с
 сотрудниками
 служб РСТ в
 ВОИС**

**3 - УСЛУГИ В ОБЛАСТИ РСТ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ВОИС
 3.1 ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

Веб-сайт РСТ

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Общая информация			
Правовая информация			
Информация о подаче заявки РСТ			
Обучение, семинары, вебинары и т. п.			
Техническая поддержка при электронной подаче заявок			
Другие темы			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка информации по РСТ, предоставляемой на веб-сайте					

Комментарии о веб-сайте РСТ

Руководство РСТ для заявителя

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Простота поиска информации			
Ясность изложения информации			
Полнота			
Полезность			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка Руководства РСТ для заявителя					

Вестник РСТ

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Простота поиска информации					
Ясность изложения информации					
Полнота					
Полезность					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка Вестника РСТ					

**Завершение
раздела 3.1 об
информационных
ресурсах**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с использованием информационных ресурсов по РСТ					

**Ваши
комментарии об
информационных
ресурсах по РСТ**

**3 - УСЛУГИ В ОБЛАСТИ РСТ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ВОИС
3.2 ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ РСТ**

Семинары по РСТ

	Да	Нет		
Участвовали ли Вы в одном из семинаров по РСТ, проводимых представителями ВОИС?				
	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо	
Доступность семинаров				
Материалы, предоставляемые в ходе семинара				
Качество презентаций				

Содержание обучения					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка семинаров по РСТ					

Вебинары по РСТ

	Да	Нет			
Участвовали ли Вы в одном из вебинаров по РСТ?					
	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Частота проведения вебинаров					
Полезность архивных записей вебинара					
Разнообразие тем					
Качество презентаций					
Содержание обучения					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка вебинаров по РСТ					

Курс дистанционного обучения по РСТ

	Да	Нет			
Проходили ли Вы курс дистанционного обучения по РСТ?					
	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Простота онлайн-курса с точки зрения пользователя					
Полученная техническая поддержка					
Содержание обучения					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка курса дистанционного обучения по РСТ					

**Серия обучающих
видеороликов по
PCT**

	Да	Нет			
Видели ли Вы один или более фрагментов из серии обучающих видеороликов по PCT?					
	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Качество презентаций					
Длительность видеороликов					
Содержание обучения					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка серии обучающих видеороликов по PCT					

**Завершение
раздела 3.2 об
обучении в
области PCT**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с услугами по обучению в области PCT					

**Ваши
комментарии об
услугах,
связанных с
обучением в
области PCT**

**3 - УСЛУГИ В ОБЛАСТИ PCT, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ВОИС
3.3 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК PCT В ВОИС**

**Обработка заявок
Международным
бюро (МБ) ВОИС**

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Своевременность обработки документа после подачи заявки в МБ			

Тщательность обработки документа в МБ					
Компетентность сотрудников					
Своевременность международной публикации					
Точность информации, опубликованной в открытом доступе в отношении Вашей заявки					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка обработки заявки в МБ					

Использование ePCT

	Да	Нет			
Пользовались ли Вы когда-либо частными услугами ePCT?					
	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Создание учетной записи ePCT					
Управление правами через ePCT					
Простота подачи документов через ePCT					
Время получения ответа о произведенной Вами подаче документов					
Простота управления файлами и отслеживания информации и записей					
Техническая поддержка в отношении использования ePCT					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша оценка ePCT					

**Завершение
раздела 3.3 об
обработке заявок
РСТ в ВОИС**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с обработкой заявок РСТ в ВОИС					

**Ваши
комментарии по
обработке заявок
РСТ в ВОИС**

**Завершение
данного раздела
об услугах в
области РСТ,
предоставляемых
ВОИС,
включая
информационные
ресурсы,
обучение и
обработку заявок**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Общая оценка Вашего опыта, связанного с услугами в области РСТ, предоставляемыми ВОИС					

**Комментарии об
этих услугах в
области РСТ,
предоставляемых
ВОИС**

4 - ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГ В ОБЛАСТИ РСТ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ВОИС

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо		
Доверие и уверенность в надежности услуг в области РСТ, предоставляемых ВОИС					
Преимущества предоставленных услуг в области РСТ с точки зрения потребностей Вашего бизнеса					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный

Ваша общая
оценка
преимуществ
обслуживания в
области РСТ,
предоставленного
ВОИС

--	--	--	--	--

**Ваши
комментарии о
преимуществах
обслуживания в
области РСТ,
предоставленного
ВОИС**

5 - ВАША ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

	Неудовлетворен	Умеренно удовлетворен	Удовлетворен	Весьма удовлетворен	Максимально удовлетворен
В заключение всех Ваших предыдущих оценок Ваша общая удовлетворенность услугами в области РСТ, предоставленными ВОИС					

**Комментарии и
предложения**

6 - УСЛУГИ В ОБЛАСТИ РСТ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ДРУГИМИ ВЕДОМСТВАМИ, ПОМИМО ВОИС

**а - Услуги,
предоставляемые
Получающими
ведомствами (ПВ)**

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Простота подачи заявок			
Своевременность направления сообщений заявителю			
Правильность обработки документов			
Доступность сотрудников			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с услугами, предоставляемыми ПВ					

**в - Услуги,
предоставляемые
Международным
поисковым
органом (МПО,
ISA)**

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Своевременный выпуск отчета о международном поиске и письменного сообщения			
Общее качество отчета о международном поиске			
Общее качество письменного сообщения МПО			
Полезность отчета о международном поиске и письменного сообщения			
Доступность сотрудников			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с услугами, предоставляемыми МПО					

с - Услуги, предоставляемые Органом международной предварительной экспертизы (ОМПЭ, IPEA)

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Своевременный выпуск заключения международной предварительной экспертизы (ЗМПЭ, IPEP)			
Общее качество ЗМПЭ			
Полезность ЗМПЭ			
Доступность сотрудников			

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Оценка Вашего опыта, связанного с услугами, предоставляемыми ОМПЭ					

ЗАВЕРШЕНИЕ ДАННОГО РАЗДЕЛА

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша общая оценка обслуживания в области РСТ, предоставляемого другими ведомствами, помимо ВОИС					

Комментарии о Вашем опыте, связанном с обслуживанием в области РСТ, предоставляемым другими ведомствами, помимо ВОИС

7 - ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ РСТ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК НА НАЦИОНАЛЬНОЙ ФАЗЕ

	Отвечает моим ожиданиям	Не отвечает моим ожиданиям	Не знаю, не применимо
Информация и поддержка до и после подачи заявки			
Дополнительные преимущества в соблюдении формальных требований Национального ведомства			
Помощь в удовлетворении требований патентоспособности национального ведомства			
Ускоренное рассмотрение заявок на национальной фазе			

Экономическая выгода по сравнению с прямой подачей заявки в национальное ведомство					
	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваша общая оценка дополнительных преимуществ системы РСТ для обработки заявок на национальной фазе					

Ваши комментарии о дополнительных преимуществах системы РСТ для обработки заявок на национальной фазе

8 - ПРОДОЛЖАЯ СОТРУДНИЧЕСТВО С ВОИС

Известные Вам группы по оказанию услуг в помощи и поддержке клиентов в ВОИС

	Да	Нет
Справочная служба РСТ (PCT Infoline)		
Служба технической поддержки Электронных услуг РСТ		
Группы обработки РСТ (PTs)		
Получающее Ведомство РСТ (RO/IB)		
Служба по работе с клиентами Мадридской системы		
Группы 1, 2 и 3 Мадридской системы		
Группа по предоставлению выписок Мадридского реестра		
Сотрудники Международной системы регистрации промышленных образцов		
Центр арбитража и посредничества		
Справочная служба академии		
Центр обслуживания пользователей ВОИС		
Справочная служба финансового отдела		
Библиотека ВОИС		

Другие (пожалуйста, уточните)

**Насколько вероятно, что Вы
будете**

Продолжать сотрудничать со
службами РСТ в ВОИС по
вопросам, связанным с
потребностями Вашего бизнеса

1=совсем не вероятно

2
3
4
5
6
7
8
9

10=чрезвычайно вероятно

Рекомендовать службы РСТ кому-
либо еще

1=совсем не вероятно

2
3
4
5
6
7
8
9

10=чрезвычайно вероятно

Рассматривать возможность
воспользоваться другими
услугами ВОИС, помимо услуг в
области РСТ

1=совсем не вероятно

2
3
4
5
6
7
8
9

10=чрезвычайно вероятно

	Да	Нет
Конкуренты		
На Ваш взгляд, есть ли у ВОИС конкуренты в отношении услуг в области РСТ?		

**Если Вы указали "да",
пожалуйста, уточните**

--

По сравнению с другими услугами по клиентскому сопровождению, которыми Вы пользовались, как бы Вы оценили Ваш опыт в отношении ВОИС

Хуже

--

Сопоставимо
 Лучше

9 - ВАШЕ ОБЩЕЕ МНЕНИЕ О ВОИС

Считаете ли Вы ВОИС
 глобальным форумом услуг,
 политики, информации и
 сотрудничества в области
 интеллектуальной собственности

Да
 Нет

**Как бы Вы оценили ВОИС в
 целом по следующим
 параметрам**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Профессионализм	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Надежность	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Оперативность реагирования	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Способность предоставлять нужную информацию	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ориентированность на оказание услуг	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Инициативность	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Дружелюбная, неформальная, небюрократическая организация	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Как бы Вы оценили
 информацию о ВОИС и ее
 продвижение в следующих
 СМИ**

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Веб-сайт	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Публикации	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Журнал ВОИС	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Рассылки по электронной почте	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Пресс-релизы	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Социальные сети	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Мероприятия	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ЗАВЕРШЕНИЕ ДАННОГО РАЗДЕЛА

	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий	Отличный
Ваше общее мнение об имидже ВОИС в глазах общественности	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Ваши комментарии об имидже
 ВОИС в глазах общественности**

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вы или профиль Вашей компании	
Частное лицо	
Малое или среднее предприятие (менее 250 сотрудников)	
Крупное предприятие (250 или более сотрудников)	
Университет	
Государственное исследовательское учреждение	
Агент или юридическая фирма	
Другое	
Количество заявок РСТ, подаваемых Вами в год	
Менее 20	
20 - 100	
101 - 500	
501 - 1000	
Более 1000	
Каким образом Вы впервые узнали о ВОИС?	
Мероприятие / конференция	
Интернет	
Национальное ведомство	
Услышали от друзей или знакомых	
Социальные сети	
Публикация ВОИС	
Пресса	
Другое	

**Если Вы указали "другое",
пожалуйста, уточните**

[Конец приложения II и документа]