



Številka: 010-7/2008-10

Datum: 23.1.2009

ANALIZA ZADOVOLJSTVA ODJEMALCEV STORITEV NA PODLAGI VPRAŠALNIKA O KAKOVOSTI DELA URADA RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO

Urad RS za intelektualno lastnino (URSIL) je novembra 2008 že tretjič izvedel anonimno bialno anketo, saj se zavedamo, da je odziv strank bistvenega pomena za presojanje in dvig kakovosti poslovanja. Anketa, ki je tokrat potekala prek spleta, je zajela prijavitelje pravic industrijske lastnine, ki so v zadnjih dveh letih vložili vsaj eno prijavo, vključno z zastopniki. Poslanih je bilo 1628 vabil k izpolnjevanju anketnih vprašalnikov, odzvalo se je 127 vabljenih, anketo pa je dejansko izpolnilo in oddalo 110 oziroma nekaj manj kot 7 % vseh vabljenih. Večina nam je zaupala tudi svoje kontaktne podatke, s čimer smo pridobili skoraj 100 novih naslovnikov za pošiljanje e-obvestil o aktivnostih in storitvah urada. Anketiranci so lahko odgovarjali opisno, z oceno ali z obkrožitvijo več odgovorov, kar nam je omogočilo pridobiti številčnejši spekter mnenj.

STRUKTURA ANKETIRANIH

Osnovna dejavnost večine anketiranih (**15,5 %**) je **proizvodna dejavnost**; tej sledijo poslovna in storitvena dejavnost (obe po 10,9 %), inženiring (4,5 %), oblikovanje, ustvarjalna dejavnost in živilska stroka (vse po 3,6 %) ter ostala področja z zanemarljivo nizkim odstotkom.

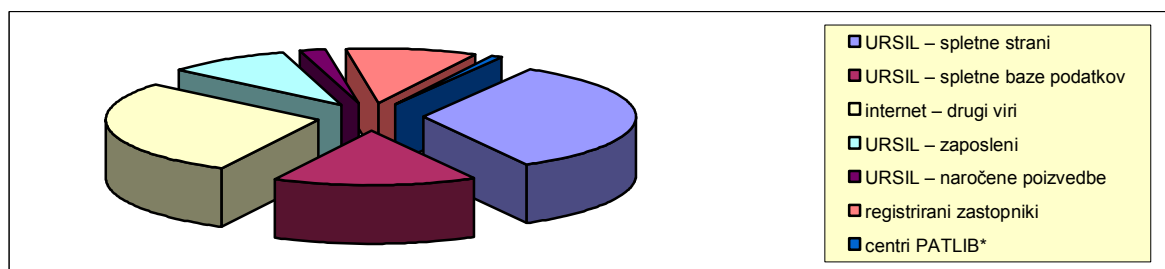
Večina anketiranih (**56,4 %**) ima **manjše število zaposlenih** (1-49); sledijo jim tisti, ki imajo od 50 do 249 zaposlenih (15,5 %), nobenega (14,5 %) in več kot 250 (13,6 %).

SEZNANJENOST S PODROČJEM IN PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

65,5 % anketiranih meni, da so **dobro seznanjeni s področjem** varovanja pravic intelektualne lastnine, preostalih 34,5 % pa v to ni prepričano. **Vloga URSIL** na tem področju **je poznana 62,7 %** anketiranim, 37,3 % pa jih z njegovo vlogo ni seznanjenih.

32,4 % anketiranih pridobiva **informacije** s področja intelektualne lastnine **prek spletnih strani** urada. Na drugem mestu so z 27 % drugi internetni viri; sledijo uradove spletne baze podatkov s 14,6 %, informacije prek zastopnikov 9,4 % in prek stika z zaposlenimi 9 %. Na zadnjem mestu so poizvedbe, naročene pri URSIL, in centri PATLIB (graf 1).

Graf 1: Informacije s področja intelektualne lastnine po virih



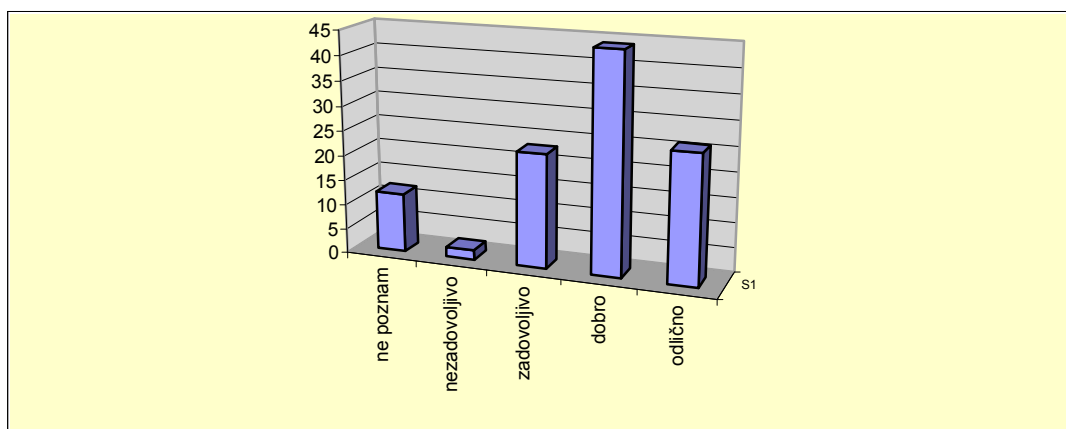
Kot najbolj pogosta razloga, **zakaj informacij ne pridobivajo**, je **33,4 %** anketirancev navedlo **prezapletenost področja intelektualne lastnine** in prav tolikšen odstotek, da te **niso bistvene za njihov posel**; na tretjem mestu je z 20,2 % pomanjkanje kadrov (tabela 1).

Tabela 1: Razlogi za nepridobivanje informacij s področja intelektualne lastnine

razlog	
prezapletenost področja	33,4 %
previsoki stroški	10 %
dolgotrajnost postopka pridobitve	3 %
pomanjkanje ustreznih kadrov	20,2 %
nezadovoljivi rezultati naročenih poizvedb	0 %
niso bistvene za naš posel	33,4 %

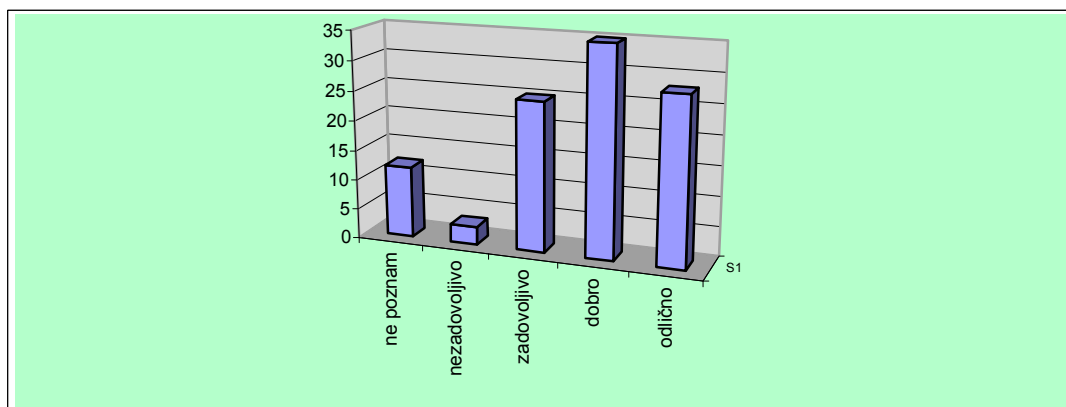
Vsebine na uradovem spletnem mestu večina (41,1 %) ocenjuje kot **dobre**, 11,2 % pa jih ne pozna (graf 2).

Graf 2: Zadovoljstvo z vsebinami na spletnem mestu



Uradove informacije in navodila o postopkih ocenjuje **večina** (34 %) kot **dobre**, 11,7 % pa jih ne pozna (graf 3).

Graf 3: Zadovoljstvo z informacijami in navodili urada



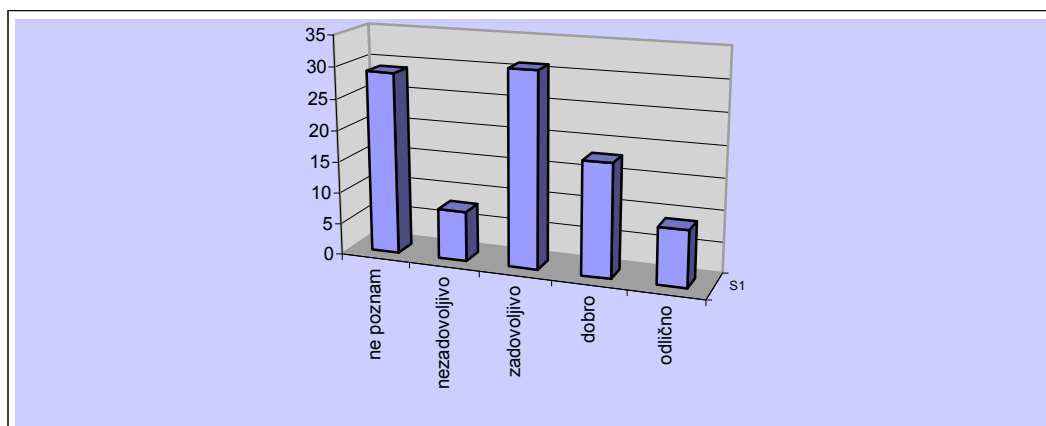
Stranke so pohvalile **informacije prek telefona, e-pošte in osebne stika**. Več kot **30 %** jih ocenjuje kot **odlične**, dobra petina pa informacij na omenjene načine še ni pridobivala (tabela 2).

Tabela 2: Zadovoljstvo z informacijami, ki jih urad nudi prek telefona, e-pošte in osebne stika

ocena	
ne poznam	21,6 %
nezadovoljivo	7,8 %
zadovoljivo	15,7 %
dobro	24,5 %
odlično	30,4 %

Publikacije urada **skoraj tretjina** anketiranih ocenjuje kot **zadovoljive**, ne pozna pa jih 30,5 % (graf 4).

Graf 4: Zadovoljstvo s publikacijami urada



Prednosti, pomanjkljivosti in predlogi za izboljšave v zvezi s seznanjenostjo s področjem in pridobivanjem informacij (dobesedne pripombe anketirancev):

prednosti:

- hiter odziv zaposlenih na težave strank pri postopkih uvedenih pri uradu
- informacij na spletni strani je veliko, uslužbenci so zelo prijazni in radi pomagajo,
- izredno prijazni uslužbenci, ki po telefonu vedno nudijo ustrezno pomoč oziroma odgovore
- predlog pošiljanja e-pošte je v redu

pomanjkljivosti:

- informacije o postopkih so pisane preveč uradniško in ne za splošnega uporabnika
- ni prave pomoči pri poizvedbah o stanju patentov, omejenost patentne pravice je le na Slovenijo – 2 mio ljudi, preveriti stanje tehnike in ne dopustiti prijave vsake neumnosti, saj se s tem razvrednoti slovenski patent in strokovna kariera znanstvenikov
- večja ažurnost sprejema in obdelava podatkov v bazo
- zapleteno področje
- postopek registracije blagovne znamke traja predolgo (ni sprejemljivo, da smo čakali 5–6 mesecev, pri komunikaciji za samo vodenje postopka smo izgubili en mesec)
- urad ne svetuje dovolj, kako naj bi s pravne strani zavarovali izum pred morebitno krajo
- nicejska pogodba bi morala biti malo bolj razložena

predlogi za izboljšave:

- uvedba modre številke
- sam postopek se je izboljšal v primerjavi s prejšnjimi leti, izboljšava bi bila potrebna še pri pridobivanju informacij oziroma nasvetov (ne na birokratski način)
- vsakemu, ki se prvič zanima za prijavo patenta ali znamke, poslati informacijo o dejavnosti urada
- ni prave pomoči pri poizvedbah o stanju patentov, omejenost patentne pravice je le na Slovenijo – 2 mio ljudi, preveriti stanje tehnike in ne dopustiti prijave vsake neumnosti, saj se s tem razvrednoti slovenski patent in strokovna kariera znanstvenikov
- več vzorec že pripravljenih prijav (patenti, znamke, modeli) in ustrezne predloge v WORD formatu
- uvedba obveznega preizkusa patentov, obstoječa ureditev je kontraproduktivna, omogoča sicer večje število prijav, ki pa rezultirajo samo v stroških, objektivne varnosti pravic pa ni, pravna ureditev je zavajajoča, še zlasti za začetnike, saj dobijo patent, ki to ni
- ključne so informacije glede zaščite v Sloveniji in EU ter iz tega izhajajoče prioritete
- pričakovana večja podpora strokovnih delavcev, uslužbencev na uradu, bolj pristopne cene, možnost ponudbe licence
- izboljšanje dostopnosti, izvajati čim več temeljnih usposabljanj z vseh področij intelektualne lastnine (brezplačna za podjetnike)

60 % anketiranih **zanima udeležba na seminarjih in delavnicah**, ki jih organizira urad, preostalih 40 % pa ne.

INFO točke (svetovanje strankam), ki jo je URSIL vzpostavil 1. oktobra 2008, **ne pozna 94,5 %**, storitve »Prva i« **93,6 %** in storitve **CETMOS 95,5 %** anketiranih.

Predlogi za dodatne storitve, ki bi jih želele stranke od urada (dobesedne pripombe):

- varstvo avtorskih del in predvsem, da bi že enkrat ta SAZAS zaprli, ker so tam sami lopovi
- obveščanje urada o morebitni dvojni ali registraciji podobnih blagovnih znamk in opomin pred iztekom veljavnosti registrirane znamke
- možnost elektronske prijave znamke, pametne spletne obrazce, ki omogočajo izbor kategorije iz seznama predlogov, možnost priponk, da prilepiš sliko (logotip), v informacijski dobi je res smešno, da moraš logotip natisniti, razrezati in nalepiti, medtem ko ga s preprosto zahtevo formata in velikosti lahko pošlješ kot priponko, tako je tudi slika čistejša in barve logotipa take kot morajo biti
- pomoč pri oblikovanju patentne prijave v smislu stanja tehnike oziroma pomoč pri vstopu v postopek EPO patenta
- splošno svetovanje ob začetku priprave prijave, pomoč pri pripravi prijav, možnost hitrega pregleda pripravljene prijave še pred uradno oddajo, svetovanje glede nadaljnjih korakov pri mednarodnih prijavah
- Pravilnik za izume iz delovnega razmerja je neuporaben: ne ščiti materialne pravice izumitelja (je izrazito depresiven) in je diskriminatoren (raba dobička, za osnovo je izrazito diskriminatorna pri izumih, ki se uporabljajo za povečanje tržnega deleža, a brez povečanja dobička. ZPILDR namenoma govori o gospodarski koristi, ki je bistveno širši pojem). Refleksija zasebnih interesov direktorjev je v tem prevelika. Interes kapitala ni

nestimulativnost, kar pa je interes plačanih direktorjev (to se morda sliši osupljivo - toda vsi direktorji, ki niso nikoli sami bili inovatorji se bojijo za svoj socialni status nasproti inovatorjem)

- ažurno pošiljanje brošur in novosti po pošti ali e-pošti
- pomoč pri mednarodnih prijavi (Evropa in Amerika)
- še več dogodkov (okrogle mize, seminarji ipd.)
- finančna podpora pri pridobivanju evropskih patentov
- da dela urad še naprej tako zavzeto
- spremljanje pojavnosti blagovnih znamk na trgu in obveščanje, v kolikor je katera koli druga podobna (vizualno ali imensko) in lahko predstavlja zmedo
- brezplačna eno- do dvodnevna usposabljanja iskanj po bazah podatkov.

STRUKTURA ANKETIRANIH PO VLOŽENIH PRIJAVAH ZA PRAVICE INDUSTRIJSKE LASTNINE

Število prijav, ki so jih anketirani vložili v zadnjih dveh letih:

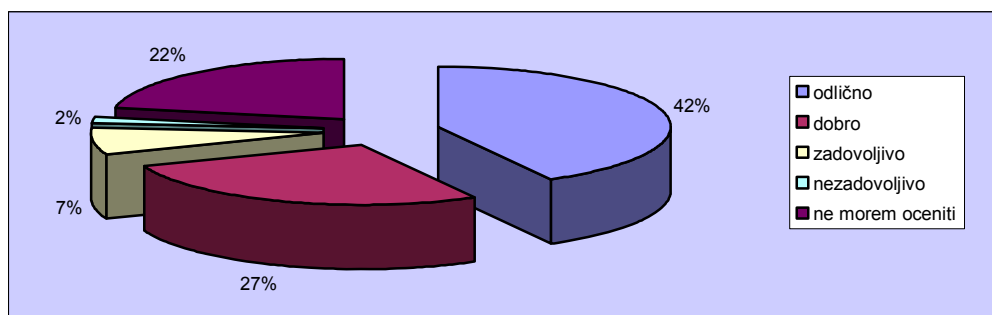
- od 1 do 10 prijav: patenti (45 anketiranih), modeli (12), **znamke (78)**
- od 11 do 20 prijav: znamke (2)
- od 21 do 50 prijav: znamke (1)

Kar **80 %** anketiranih meni, da so seznanjeni z **zakonitimi roki trajanja postopkov** za pridobitev ustreznih pravic industrijske lastnine.

ZADOVOLJSTVO Z DELOM URADA

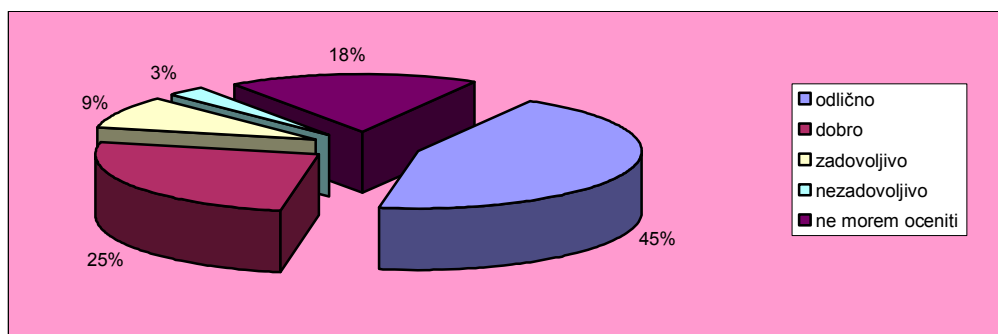
Strokovnost zaposlenih na uradu kar **41,8 %** ocenjuje kot **odlično**, 27,3 % kot dobro, 7,3 % kot zadovoljivo, samo 1,8 % kot nezadovoljivo. Več kot petina pa meni, da je ne more oceniti (graf 5).

Graf 5: Ocena strokovnosti zaposlenih na uradu



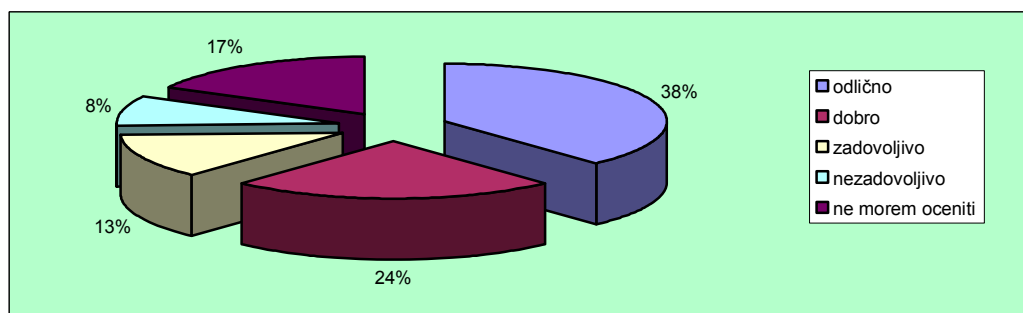
Odnos do strank 44,5 % anketiranih ocenjuje z oceno **odlično**, 25,5 % ga ocenjuje kot dobrega, 9,1 % kot zadovoljivega, samo 2,7 % kot nezadovoljivega, 18,2 % pa tega ne more oceniti (graf 6).

Graf 6: Ocena odnosa zaposlenih do strank



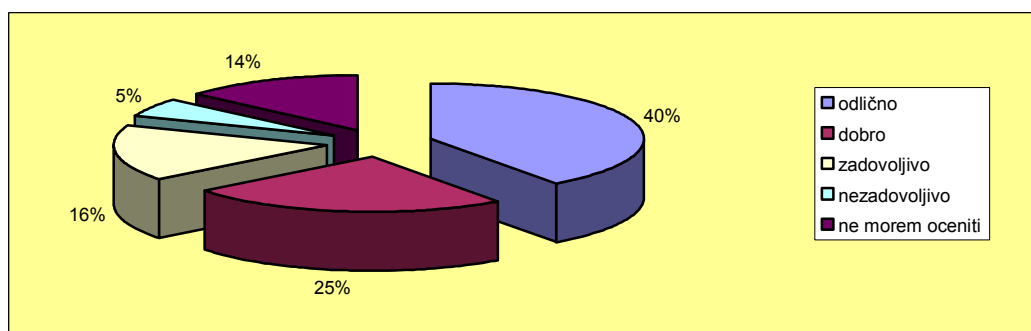
Hitrost odziva urada je 38,2 % anketiranih ocenilo kot **odlično**, 23,6 % kot dobro, 12,7 % kot zadovoljivo in 8,2 % kot nezadovoljivo (graf 7).

Graf 7: Ocena hitrosti odziva zaposlenih na uradu



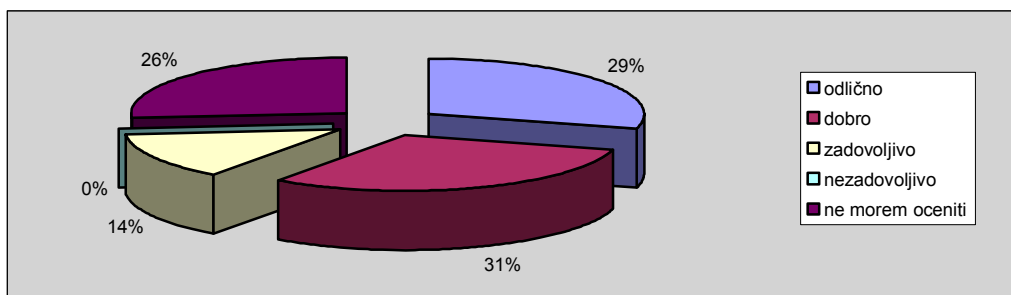
Tudi **razumljivost odgovorov** velika večina (**40 %**) ocenjuje kot **odlično**, 24,5 % kot dobro, 16,4 % kot zadovoljivo, 5,5 % kot nezadovoljivo. Samo 13,6 % jih meni, da o tem ne morejo soditi (graf 8).

Graf 8: Ocena razumljivosti odgovora zaposlenih na uradu



Dostopnost in urejenost urada kar **dve tretjini** anketiranih ocenjujeta kot **odlično in dobro**, 13,6 % se jih ne more opredeliti, nihče pa tega ni ocenil kot nezadovoljivo (graf 9).

Graf 9: Ocena dostopnosti in urejenosti urada



Prednosti, pomanjkljivosti in predlogi za izboljšave v zvezi z delom urada (dobesedne pripombe):

prednosti:

- kar tako naprej

pomanjkljivosti:

- boljša komunikacija preko telefona
- urad je namenjen samemu sebi, težko je pridobiti od uslužbenca nasvet, če pa že pride do razgovora je uslužbenec vzvišen in se dela pomembnega do stranke, tako da ne veš, ali je on tam zaradi tebe ali obratno
- urad bi moral delovati bolj fleksibilno
- ažurnost sprejemanja podatkov in obdelava le-teh
- dostopnost v najširšem smislu, čeprav je v fizičnem smislu zaradi prometa v Sloveniji za oddaljene stranke problem tudi to

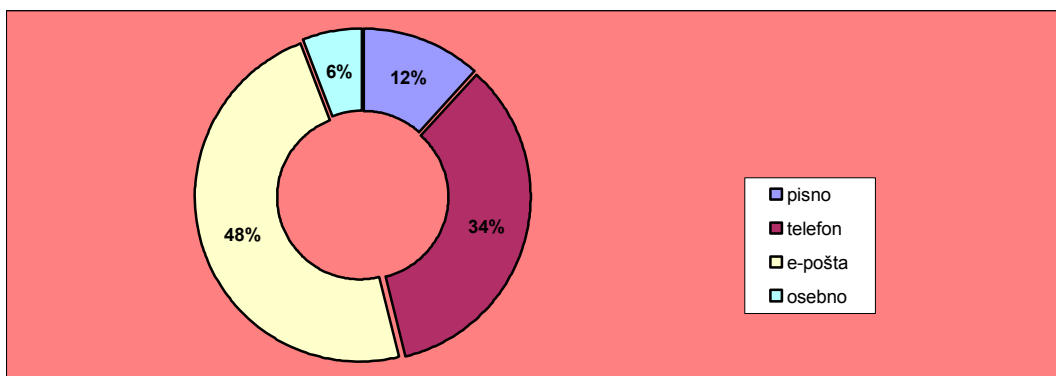
predlogi za izboljšave:

- izboljšave predlagam predvsem v smeri izobraževanja zaposlenih (seminar, da so oni tam zaradi nas in ne mi zaradi njih). Nujno potrebna je namreč večja motiviranost zaposlenih, da pomagajo posameznikom, družbam, ko pokličejo na urad. Birokratski glas večine izmed njih, te odvrne, da bi poklical ponovno. Objava direktnih številke oseb zadolženih za prijave znamk. Navdušenost osebja na telefonski centrali te namreč spodbudi, da najdeš vse informacije sam na internetu.
- urad bi moral biti zaradi malega trga Slovenije in zaradi povezovanja znanja v Evropi podružnica EU patentnega urada. Potem bi število patentov in druge analize bile vsaj malo primerljive. Za razliko v ceni bi lahko priskočila država in del denarja, ki ga namenja za inovativnost preko raznih TC, inkubatorjev, točk itd. usmerila v subvencioniranje patentne zaščite
- urad bi moral pomagati izumitelju pri mednarodnih prijavih (prevod in pravilno sestavljena vloga).

98,2 % anketiranih se ni **nikoli pritožilo zaradi nezadovoljstva z delom** koga od zaposlenih na uradu.

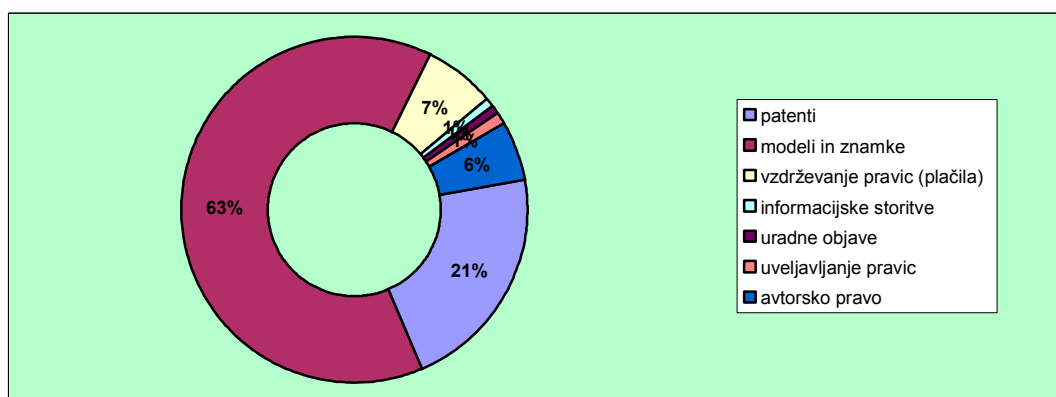
Skoraj polovica anketiranih (48 %) se z uradom **sporazumeva prek e-pošte**, 34,3 % prek telefona in 11,8 % pisno. Na zadnjem mestu (5,9 %) je osebni stik (graf 10).

Graf 10: Načini sporazumevanja z uradom



63,5 % anketiranih **najpogosteje komunicira** z uradom na področju **modelov in znamk**, 21,5 % na področju patentov, 6,7 % na področju vzdrževanja pravic in 5,6 % na področju avtorskega prava (graf 11).

Graf 11: Področje urada, s katerim stranke najpogosteje prihajajo v stik



OCENA DELA PO POSAMEZNEM SEKTORJU

Delo posameznih sektorjev je želelo oceniti le 11,8 % anketiranih.

Sektor za patente

Tabela 3: Ocena dela sektorja za patente

Strokovnost zaposlenih	
odlično	54,9 %
dobro	35,3 %
zadovoljivo	3,9 %
nezadovoljivo	5,9 %
Hitrost odziva	
odlično	52 %
dobro	30 %
zadovoljivo	12 %
nezadovoljivo	6 %

Razumljivost odgovora	
odlično	48 %
dobro	40 %
zadovoljivo	6 %
nezadovoljivo	6 %

Predlog za izboljšavo:

- o nadaljnjih postopkih prijave bi moral urad sam obveščati.

Sektor za znamke in modele

Tabela 4: Ocena dela sektorja za znamke in modele

Strokovnost zaposlenih	
odlično	62,7 %
dobro	29,9 %
zadovoljivo	6 %
nezadovoljivo	1,5 %
Hitrost odziva	
odlično	55,2 %
dobro	32,8 %
zadovoljivo	10,4 %
nezadovoljivo	1,5 %
Razumljivost odgovora	
odlično	58,2 %
dobro	34,3 %
zadovoljivo	6 %
nezadovoljivo	1,5 %

Predlog za izboljšavo:

- o nadaljnjih postopkih prijave bi moral urad sam obveščati.

Sektor za prijave in registre

Tabela 5: Ocena dela sektorja za prijave in registre

Strokovnost zaposlenih	
odlično	52,2 %
dobro	39,1 %
zadovoljivo	4,3 %
nezadovoljivo	4,3 %
Hitrost odziva	
odlično	39,1 %
dobro	45,7 %
zadovoljivo	8,7 %
nezadovoljivo	6,5 %
Razumljivost odgovora	
odlično	41,3 %
dobro	45,7 %
zadovoljivo	8,7 %
nezadovoljivo	4,3 %

Anketirani niso navedli pomanjkljivosti oziroma predlogov za izboljšave.

Sektor za pravna vprašanja

Tabela 6: Ocena dela sektorja za pravna vprašanja

Strokovnost zaposlenih	
odlično	54,1 %
dobro	32,4 %
zadovoljivo	5,4 %
nezadovoljivo	8,1 %
Hitrost odziva	
odlično	41,7 %
dobro	41,7 %
zadovoljivo	11,1 %
nezadovoljivo	5,6 %
Razumljivost odgovora	
odlično	44,4 %
dobro	41,7 %
zadovoljivo	8,3 %
nezadovoljivo	5,6 %
Vključevanje zainteresirane javnosti v pripravo zakonodaje	
odlično	38,9 %
dobro	38,9 %
zadovoljivo	13,9 %
nezadovoljivo	8,3 %

Pripomba stranke:

- Izumi temeljijo na denarju, ki ga dobijo izumitelji. Od tod izvirajo zamisli. To so Nemci dokazali s svojim modelom. Čeprav je naš model kopija nemškega, je v podrobnosti soudeležbe izumitelja na doseženi koristi zelo nazadnjaški. Rezultati pa so razvidni iz statistik (koliko mednarodnih prijav zahteva varstvo v Sloveniji).

Sektor za poizvedbe, izmenjavo informacij in promocijo urada

Tabela 7: Ocena dela sektorja za poizvedbe, izmenjavo informacij in promocijo urada

Strokovnost	
odlično	51,3 %
dobro	30,8 %
zadovoljivo	12,8 %
nezadovoljivo	5,1 %
Hitrost odziva	
odlično	39,5 %
dobro	39,5 %
zadovoljivo	15,8 %
nezadovoljivo	5,3 %
Razumljivost odgovora	
odlično	40,5 %
dobro	40,5 %
zadovoljivo	13,5 %
nezadovoljivo	5,4 %

Anketirani niso navedli pomanjkljivosti oziroma predlogov za izboljšave.

Sektor za uradne objave

Tabela 8: Ocena dela sektorja za uradne objave

Strokovnost	
odlično	55,3 %
dobro	28,9 %
zadovoljivo	10,5 %
nezadovoljivo	5,3 %
Dostopnost, ažurnost in količina podatkov v spletnih bazah	
odlično	47,2 %
dobro	36,1 %
zadovoljivo	11,1 %
nezadovoljivo	5,6 %

Anketirani niso navedli pomanjkljivosti oziroma predlogov za izboljšave.

OCENA VPRAŠALNIKA

91 % anketiranih meni, da so **tovrstni vprašalniki dobrodošli**. Tisti, ki menijo nasprotno, so navedli razloge (dobesedne pripombe):

- ker nismo imeli neposrednega stika z delom urada
- vprašalniki so preobširni
- vprašalniki so preobsežni in zaradi tega, ker ne uporabljamo vseh zadev sploh ne moremo ocenjevati
- ena prijava na leto je premalo za tako natančne odgovore
- vprašalnik je le formalna zadeva, s katero se ne bo spremenil niti olajšal uporabnikom postopek zaščite intelektualne lastnine.

Anketirani so imeli ob koncu vprašalnika dana še **dodatno možnost za pripombe**. Navajamo dobesedno:

- počasnost postopka registracije znamke (7-8 mesecev)
- posebej pohvala Janeza Milača in Petra Rondaija za pomoč in informacije
- vprašalnik je sestavljen za statistično obdelavo, saj nekatere odgovore uniformira, oziroma jih predpisuje kot obvezne
- ko pokličem, si vaši uslužbenci vedno vzamejo čas in mi vse podrobno razložijo. Tudi 15 minut, če je potrebno, čas ni nikoli problem. Resnično pohvalno. Razumejo, da to, kar je za njih samoumevno, nekateri o tem vendarle nič ne znamo ali pa malo.
- hitra in strokovna pomoč vaših uslužbencev
- poskušajte rezultate ankete tudi upoštevati in dajte stalno rubriko na spletno stran, da bodo državljani lahko stalno podajali predloge za boljše opravljanje tega pomembnega poslanstva urada
- zvedel sem o svojih dolžnostih, o svojih pravicah iz patenta pa ne.