

Encuesta de satisfacción de clientes
de los servicios de Búsqueda de la OEPM
en los ámbitos de
Maquinaria eléctrica
Necesidades corrientes de la vida
Audio y Vídeo Media
Electrónica
Ordenadores

Amsterdam, March 2003
ITM Research/Motivaction
Dr. S. Jönsson
Dr. R. Doornbos
European Patent Office
R.Heijna

INDICE

1	Introducción	1
1.1	Antecedentes	1
1.2	Objetivo de la investigación	1
1.3	Método de investigación	1
1.3.1	Primera fase: diseño de la encuesta	2
1.3.2	Segunda fase: realización de la encuesta	2
1.3.3	Tercera fase: análisis de los resultados	2
1.4	La muestra	2
1.4.1	Índice de respuesta	2
1.5	Informe	3
1.6	Fiabilidad	3
2	Evaluación de los aspectos generales	5
2.1	Antecedentes genéricos de los encuestados	5
2.2	Criterios de calidad para los servicios de búsqueda de la OEPM	7
2.3	Nivel de satisfacción global	7
2.4	Niveles de satisfacción en atributos generales	8
2.5	Niveles de satisfacción en atributos específicos de los servicios de búsquedas	9
2.6	Satisfacción en los aspectos comunicativos	10
3	Evaluación sobre búsquedas relativas a un expediente concreto	11
3.1	Satisfacción en búsquedas específicas sobre anterioridades en expedientes concretos	11
4	Diferencias entre solicitantes particulares y agentes: perspectiva general	14
5	Relación entre satisfacción general y satisfacción por atributos	16
6	Comentarios adicionales	18
6.1	Procedimiento PCT	18
6.2	Patente Comunitaria	18
6.3	Documentos citados	18
6.4	Propuestas de mejora	18
7	Conclusiones	20
	Apéndice	
	Listado de referencias	21

1 Introducción

1.1 Antecedentes

Desde el establecimiento del acuerdo de cooperación entre la European Patent Office (EPO), la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM,) y la oficina sueca de patentes (PRV, Patentoch Registreringsverket) para llevar a cabo búsquedas internacionales, se ha considerado conveniente ampliar las encuestas de satisfacción de clientes -llevadas a cabo con anterioridad exclusivamente para los servicios prestados por la EPO-, para incluir los servicios de búsquedas prestados por la OEPM y el PRV. De esta forma, la valiosa información proporcionada por los usuarios estaría disponible para las tres administraciones asociadas.

La EPO encargó a ITM Research en Ámsterdam para llevar a cabo una encuesta telefónica para los servicios de búsqueda de la EPO, la OEPM y el PRV en varios sectores industriales en paralelo.

El presente informe es un resumen de los resultado para la OEPM en los ámbitos de la Maquinaria eléctrica, Necesidades corrientes de la vida, Audio y Vídeo Media, Electrónica y Ordenadores. Ha sido necesario agregar los datos de estos cinco sectores para alcanzar las cifras necesarias para obtener conclusiones con un nivel de fiabilidad aceptable.

La encuesta ha seguido la metodología desarrollada con éxito en 1997 por la EPO y ITM Research en una encuesta piloto de satisfacción. Esta encuesta se llevo a cabo en el ámbito del Transporte y de los Motores, Bombas y Termodinámica. La experiencia obtenida en la realización de la encuesta piloto y en los sectores de Biotecnología y Farmacia nos ha permitido establecer buenos procedimientos de actuación. Para ver un resumen general de las encuestas realizadas ver la lista de referencia en el apéndice.

1.2 Objetivo de la investigación

Las administraciones asociados pretendían obtener información sobre como perciben los usuarios los servicios de búsqueda de la OEPM. En términos generales, el objetivo dela investigación puede definirse como sigue: “Proporcionar información sobre la satisfacción de usuarios particulares y profesionales de los servicios de búsqueda de la OEPM en los ámbitos de la Maquinaria eléctrica, Necesidades corrientes de la vida, Audio y Vídeo Media, Electrónica y Ordenadores de manera que esta información pueda utilizarse para emprender acciones de mejora de los servicios.

En resumen, medir la calidad de los servicios prestados por la OEPM tal y como son percibidos por los usuarios externos.

1.3 Método de investigación

La encuesta se ha llevado a cabo mediante la cooperación entre la EPO, la OEPM y ITM Research / Motivation.

La encuesta se realizó en tres fases: la primera fue la fase de diseño, que incluyó el proporcionar a ITM Research una base de datos de usuarios. La segunda fase fue la de la propia realización de la encuesta y la tercera fase la del análisis de los resultados.

1.3.1 Primera fase; diseño de la encuesta

Los servicios de la OEPM llevaron a cabo la fase preparatoria. Elaboraron un listado de solicitantes particulares y profesionales (particulares, pymes y grandes compañías, agentes etc.) que habían solicitado una búsqueda internacional y obtenido el correspondiente informe en los sectores ya referidos (según la clasificación IPC) durante el periodo de la investigación. Los

solicitantes sólo debían ser contactados para la realización de la encuesta una vez. La EPO se puso en contacto con los potenciales participantes en la encuesta para anticiparles la realización de la misma, incluyendo un listado de preguntas que ITM Research les realizaría cuando entrara en contacto con ellos, de forma que estuvieran mejor preparados en su momento.

1.3.2 Segunda fase: realización de la encuesta.

En la fase segunda o de ejecución ITM Research realizó las entrevistas telefónicas basadas en la lista proporcionada por el equipo de la OEPM/EPO, teniendo en cuenta la estratificación requerida.

La encuesta se realizó utilizando el sistema de ITM Research “Computer Aided Telephone Interviewing (CATI)”. Este método asegura un examen profundo de las respuestas y una supervisión exacta de la asimilación de la muestra aleatoria. This method ensures close scrutiny of the response and accurate monitoring of the assimilation of the random sample. Las entrevistas se realizaron desde el ‘call centre’ de ITM Research en Ámsterdam. Las entrevistas realizadas en Japón fueron realizadas por el tradicional método de “papel y lápiz”.

1.3.3 Fase tercera; análisis de los resultados

En la fase tercera ITM Research preparó el Informe. La EPO dirigió los análisis complementarios para completar el Informe.

1.4 La muestra

Las encuestas anteriores (ver el listado de referencias) indicaron que hay dos tipos distintos de usuarios externos, a saber; los denominados particulares (que incluyen a quienes solicitan en nombre propio por cuenta ajena, representando a una empresa para la que trabajan) y los solicitantes profesionales (agentes o abogados) que trabajan de forma independiente.

1.4.1 Índice de respuesta

El número final de encuestas realizadas fue de 64. El índice de respuesta fue muy elevado para este tipo de investigaciones en España, ya que respondió un porcentaje del 77% de los representantes. Las principales causas de la falta de respuesta fueron la inexistencia de la empresa (22%), un teléfono equivocado (7%) o el rechazo a participar (7%).

Estratificación

El número de direcciones proporcionado fue escaso. Por lo tanto ITM Research intentó contactar con todos.

1.5. Informe

Los encuestados fueron instados a graduar su satisfacción con los distintos aspectos del servicio calificándolos según una escala de 5 puntos:

- muy bueno (5)
- buenos (4)
- suficiente(3)
- pobre (2)
- muy pobre (1)

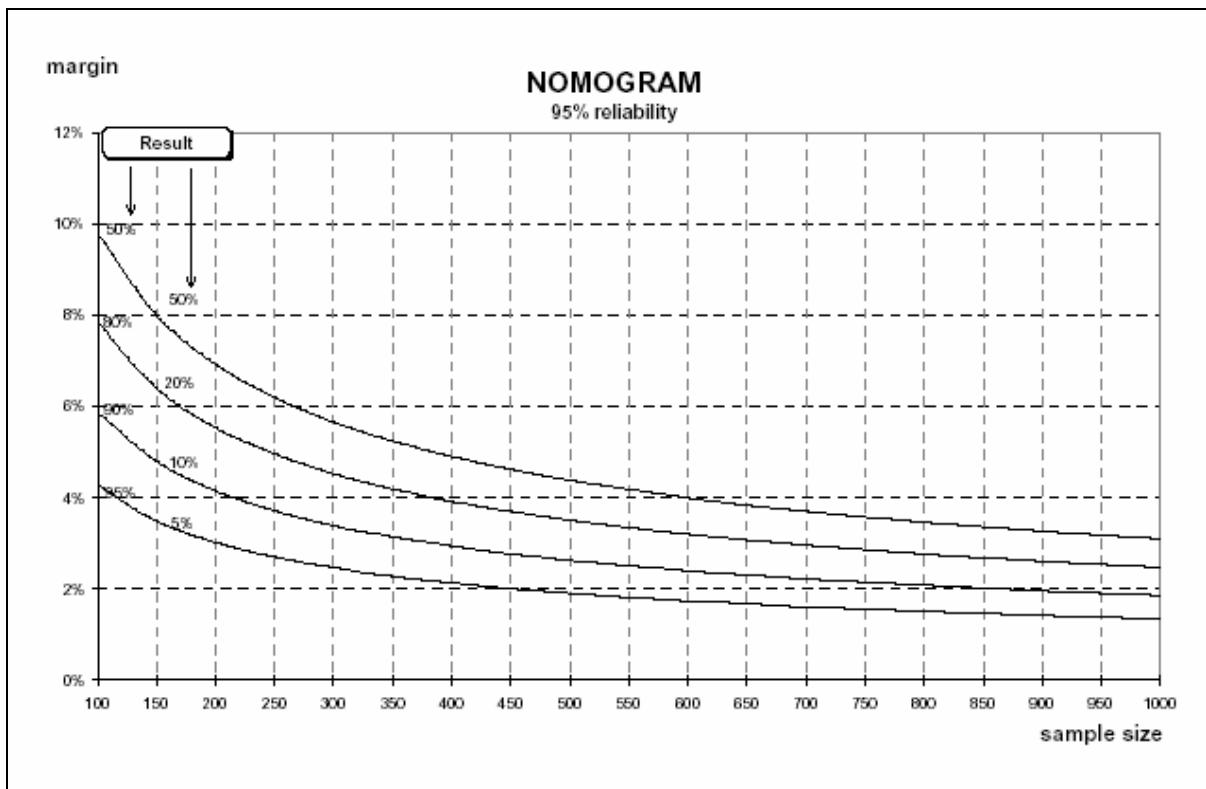
Es importante en todas las investigaciones entender lo que los usuarios responden cuando eligen el centro de la escala. Contestar “satisfactorio” puede significar eso o ligeramente descontento, genuinamente satisfecho, etc., dependiendo de la población de encuestados. Tras las encuestas de 1997 ITM Research y la EPO utilizaron varios métodos para determinar con exactitud lo que este término medio supone llegando a la conclusión de que en la práctica debe asociarse con una pobre valoración. Para la actual encuesta, esta interpretación se asume como aplicable. Por ello, sólo los usuarios que responden “muy bueno” o “bueno” deben considerarse usuarios genuinamente satisfechos.

Nota: se entrevistaron 46 personas para realizar este informe. Normalmente es una cifra demasiado baja para obtener conclusiones fiables. Sin embargo, ya que para España el índice de respuestas fue elevado y dado que se entrevistó a más del 50% de la población creemos que los resultados demostrarán ser válidos.

1.6 Reliability

En la investigación se obtienen resultados que debe interpretarse teniendo en cuenta su margen de error. Los resultados obtenidos para la muestra pueden diferir de los valores de la población. Los márgenes de precisión pueden leerse en el monograma que se facilita más abajo Este estudio proporciona una muestra de un tamaño $N=64$, lo que significa que el margen de precisión del 95% para un resultado del 30% es 11.23%. Este mismo margen se aplica a los resultados del 70%. Con un resultado del 50%, el margen de error llega al 12.25% (para $N=64$). Los porcentajes que se facilitan para los subgrupos de la muestra se basan en un menor número de respuestas obtenidas y por eso son mayores. El margen de precisión debe interpretarse como sigue; el 30% (19 de 64) de todos los encuestados afirman tener mucha experiencia en trabajar con la OEPM, con un margen de error del 11.2%. Esto significa que el intervalo entre el 18.2% y el 41.2% comprende a la población con una certidumbre del 95%.

NOMOGRAMA



2 Evaluación de aspectos generales

A todos los encuestados se les realizó una serie de preguntas generales sobre los servicios de búsqueda de la OEPM

2.1 Antecedentes generales de los encuestados

Para poder clasificar a los encuestados se les preguntaron una serie de cuestiones sobre su posición dentro de sus organizaciones (tablas 3.1 y 3.2) y su nivel de experiencia con los servicios de búsqueda de la OEPM (tabla 3.3).

Menos de la mitad de los solicitantes particulares que respondieron a este estudio trabajan en el área de Desarrollo ; son bien inventores (14%) o Jefes del Área de I+D (4%).

Algunos de los solicitantes particulares trabajan en el área legal y ocupan los puestos de Jefe del Patente y Licencias (4%), asesoría jurídica (4%) o Jefes del Departamento Legal (0%). También mencionaron con cierta frecuencia ser ejecutivos senior (7%), investigadores (7%) y ocupar puestos administrativos (11%).

Tabla 2.1 Relación con la organización, solicitantes particulares

Solicitantes	%
Inventor	14
Ejecutivos senior	7
Jefe de I+D	4
Jefe de Patentes y Licencias	4
Abogados internos	4
Investigador	7
Personal administrativo (secretarios, auxiliares)	11
Otros ¹	50
TOTAL	100
Número de respuestas	28

¹ Estas y otras respuestas tienen una mayor amplitud y deben ser codificadas, lo cual significa que los resultados pueden variar después de su codificación .

17% de los solicitantes profesionales son o bien socios o bien directores de una firma de abogados o agentes. Una minoría mencionaron trabajar en un puesto administrativo (3%), como jefes de documentación (3%).

Tabla 2.2 Relación con la organización, agentes

Agentes	%
Agente	14
Agente socio/director	17
Personal administrativo (secretarios, auxiliares)	3
Jefe de Documentación	3
Investigador	-
Otros ¹	64
TOTAL	100
Número de respuestas	36

¹ Estas y otras respuestas tienen una mayor amplitud y deben ser codificadas, lo cual significa que los resultados pueden variar después de su codificación .

La tabla 2.3 expone el nivel de experiencia de los solicitantes con los servicios de búsqueda de la OEPM. El 72% de quienes respondieron se considera muy experimentado en trabajar con la OEPM. En general los agentes tienen más experiencia que los solicitantes particulares. Casi la mitad de los solicitantes particulares (47%) se considera muy experimentado frente aun 91% de los agentes.

Tabla 2.3 Nivel de experiencia en relación con los servicios de búsquedas de la OEPM

	Total %	Solicitantes particulares %	Agentes %
4- Muy experimentados	30	11	44
3- Bastante experimentados	42	36	47
2- Poco experimentados	22	39	s
1-Sin experiencia en trabajar con la OEPM	5	11	0
TOTAL	100	100	100
Media*	3	2.5	3.4
Número de respuestas			

* La diferencia entre solicitantes particulares y agentes es estadísticamente significativa

Más de la mitad del total de los encuestados respondieron afirmativamente a la pregunta de si su organización cuenta con un departamento de patentes específico. En el caso de los solicitantes en un 21% y en el de los agentes en un 94%.

2.2 Criterios o atributos de calidad para los servicios de la OEPM

La primera cuestión en relación con los atributos de calidad del servicio se diseño para recoger la reacción espontánea de los encuestados sobre los criterios que consideraban esenciales para determinar la calidad del servicio de búsquedas de la OEPM. Los encuestados fueron instados a proporcionar los tres criterios que considerarán los más importantes. 47 de los 64 encuestados mencionaron al menos un atributo que ls servicios de búsqueda de la OEPM deben tener. La media fue de 1,3 atributos. Sobre la base de los criterios facilitados se emergen 8 atributos a considerar.

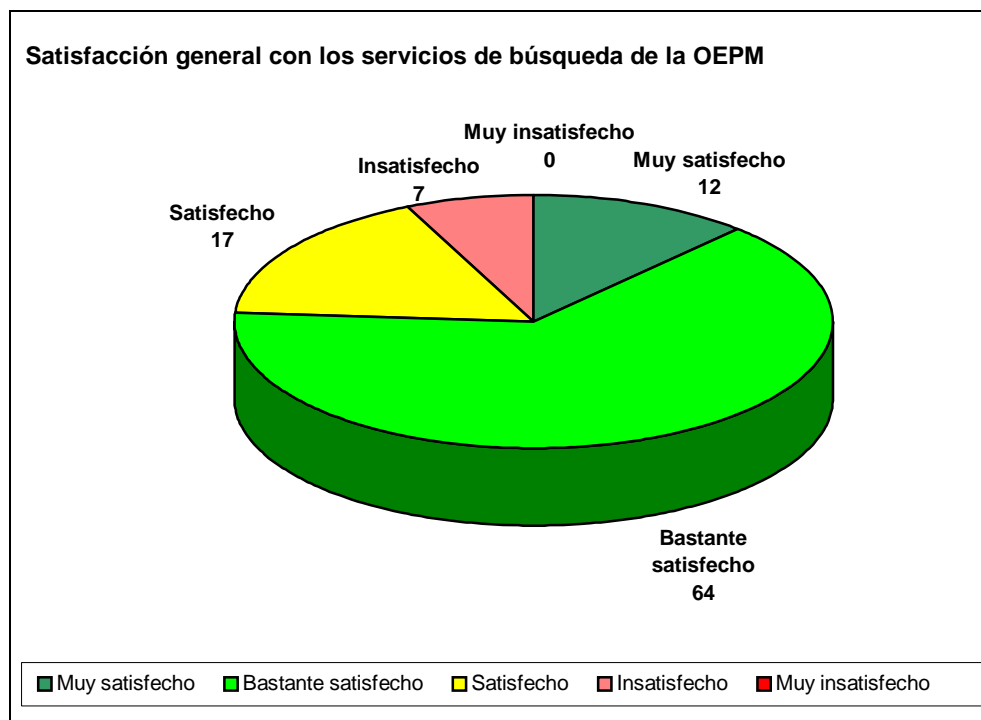
Tabla 2.4 Criterios o atributos de calidad para los servicios de búsqueda de la OEPM

	Total %	Solicitantes particulares %	Agentes %
Puntualidad	11	10	11
Minuciosidad	19	15	19
Cobertura	4	-	7
Claridad	19	35	7
Coste	2	5	-
Comunicación	6	10	4
Non Patent Literature	2	5	-
Otros 1	62	55	67
Número de respuestas	47	20	27

* En '*Itálica*' cuando las diferencias entre solicitantes particulares y agentes son estadísticamente significativas

2.3 Nivel de satisfacción general

Todos los encuestados fueron interrogados sobre el grado de satisfacción en general con los servicios de búsqueda de la OEPM, teniendo en cuenta el periodo de los 12 meses anteriores y según la escala de 5 puntos. 59 de 64 contestaron. La mayor parte de los encuestados que respondieron a esta cuestión está satisfecha con los servicios de búsqueda que proporciona la OEPM. En concreto, el 64% considera que estos servicios son 'buenos' e incluso un 12% los califica como 'muy buenos'. Entre las respuestas minoritarias la mayor es la de usuarios que los consideran 'satisfactorio' sin más (17%). Sólo una pequeña minoría se pronuncia negativamente sobre los servicios de búsqueda de la OEPM, un 7% los califica como insuficientes. La media está en un 3,8 sobre 5.



No hay diferencias significativas entre solicitantes particulares y agentes.

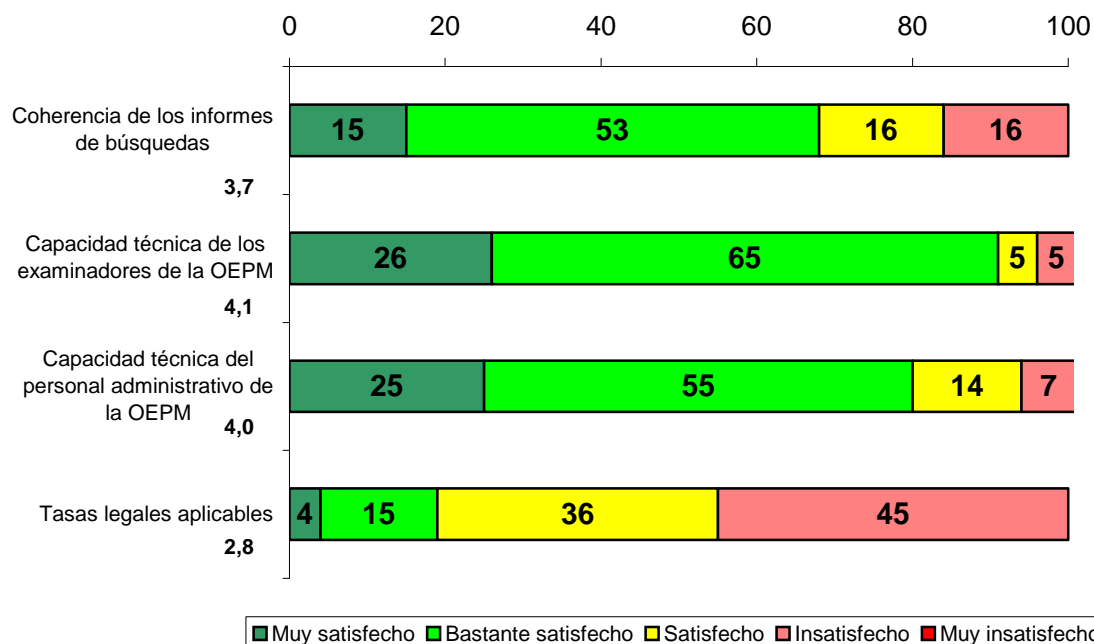
2.4 Satisfacción sobre aspectos generales de la OEPM

La satisfacción sobre aspectos generales de los servicios de la OEPM se mide también sobre una variedad de aspectos seleccionados para cubrir las cuestiones más importantes. Los encuestados son interrogados para que den su opinión sobre los siguientes aspectos:

- Coherencia de los informes sobre búsquedas
- Capacidad de los examinadores de la OEPM
- Capacidad de los administrativos de la OEPM
- Tasas aplicables

El gráfico 4 muestra que estos aspectos se valoran mayoritariamente de forma positiva. El resultado de conjunto es que los agentes están más satisfechos que los solicitantes particulares con estos aspectos generales. Como podía esperarse, la satisfacción con el coste del servicio es inferior, pero aún así un 25% de los agentes lo considera satisfactorio frente a un 10% de los solicitantes particulares.

Satisfacción con los atributos de la OEPM



2.5 Satisfacción con aspectos específicos relativos a los servicios de búsqueda de la OEPM.

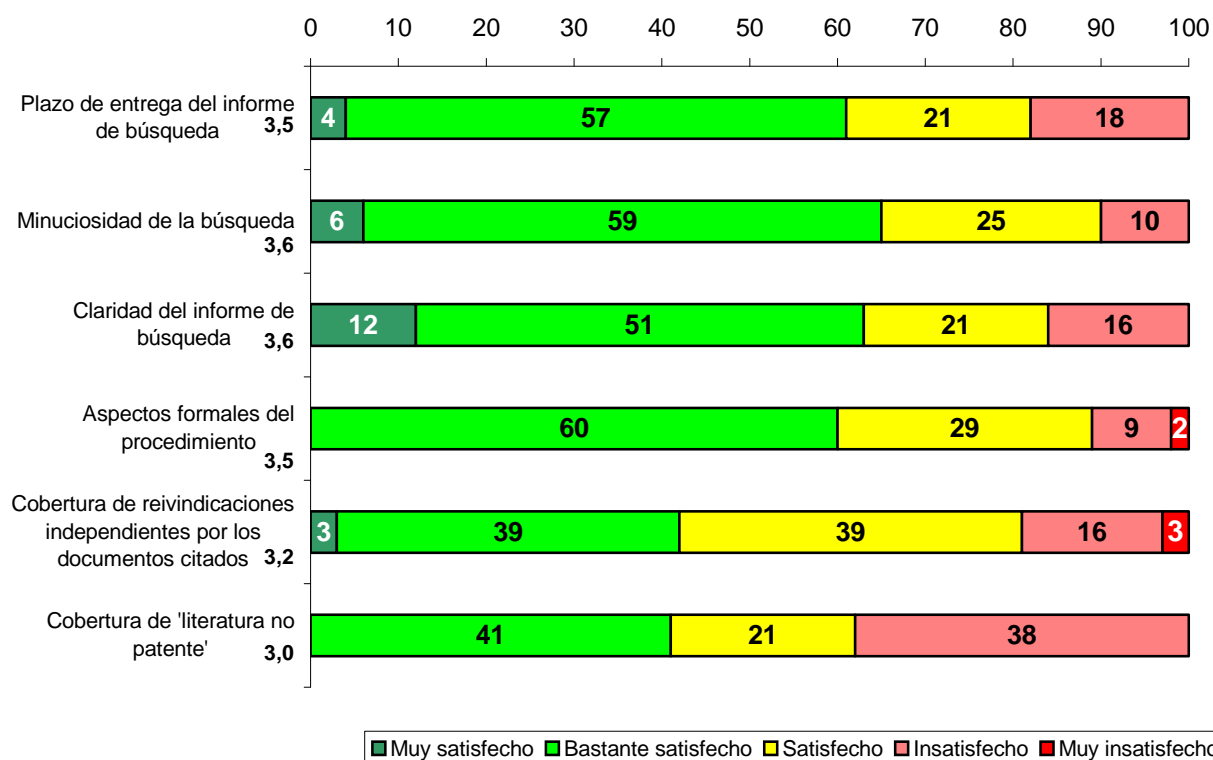
Los encuestados fueron interrogados en primer lugar sobre su satisfacción en general en relación con el periodo de los 12 meses anteriores y posteriormente, si disponían de un expediente concreto a mano, sobre su opinión en relación con dicho expediente.

Primero se muestran los resultados correspondientes a la opinión sobre los 12 meses anteriores. Los encuestados valoraron los siguientes aspectos:

- Plazo de entrega del informe sobre la búsqueda solicitada
- Minuciosidad de la búsqueda
- Claridad del informe
- Aspectos procedimentales de la búsqueda (formalidades del procedimiento)
- Cobertura de las reivindicaciones independientes por los documentos citados
- Cobertura de 'literatura no patente'

El cuadro 5 muestra la satisfacción de los usuarios con los servicios de búsqueda de la OEPM. Los usuarios están mayoritariamente satisfechos con la minuciosidad de la búsqueda (65% que están como poco bastante satisfechos) y claridad de los informes (63% que como poco están bastantes satisfechos). Más de un tercio de los encuestados (38%) están insatisfechos con la 'cobertura de literatura no patente'. Los agentes están mas satisfechos que los particulares en todos los aspectos. Son muy significativas las diferencias en "aspectos procedimentales" y "claridad de los informes".

Satisfacción con los atributos específicos de los servicios de búsqueda de la OEPM



2.6 Satisfacción en aspectos de comunicación

Seguidamente los encuestados fueron invitados a dar su opinión sobre los aspectos de comunicación con la OEPM. Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- ¿Cómo calificaría el contacto con los examinadores de la OEPM?
- Satisfacción general con los servicios de atención al usuario de la OEPM
- Accesibilidad de los servicios de atención al usuario de la OEPM

Todos los encuestados fueron invitados a evaluar su contacto con los examinadores de la OEPM. La evaluación ha dado como resultado un 3,6 de media. Ninguno de los encuestados respondió a la pregunta sobre los servicios de atención al usuario de la OEPM.

Un 63% de los encuestados querría poder contactar con los examinadores de la OEPM entre la presentación de la solicitud y la emisión del informe. Los solicitantes particulares tienen esta necesidad en un 75% frente a un 53% de los agentes.

3 Evaluación sobre expedientes concretos

3.1 Satisfacción sobre búsquedas específicas de anterioridades en expedientes concretos

Los encuestados fueron preguntados en primer lugar sobre los atributos o criterios de servicio en relación con los anteriores 12 meses y posteriormente, si tenían un expediente a mano, sobre su cada atributo en relación con ese expediente en concreto.

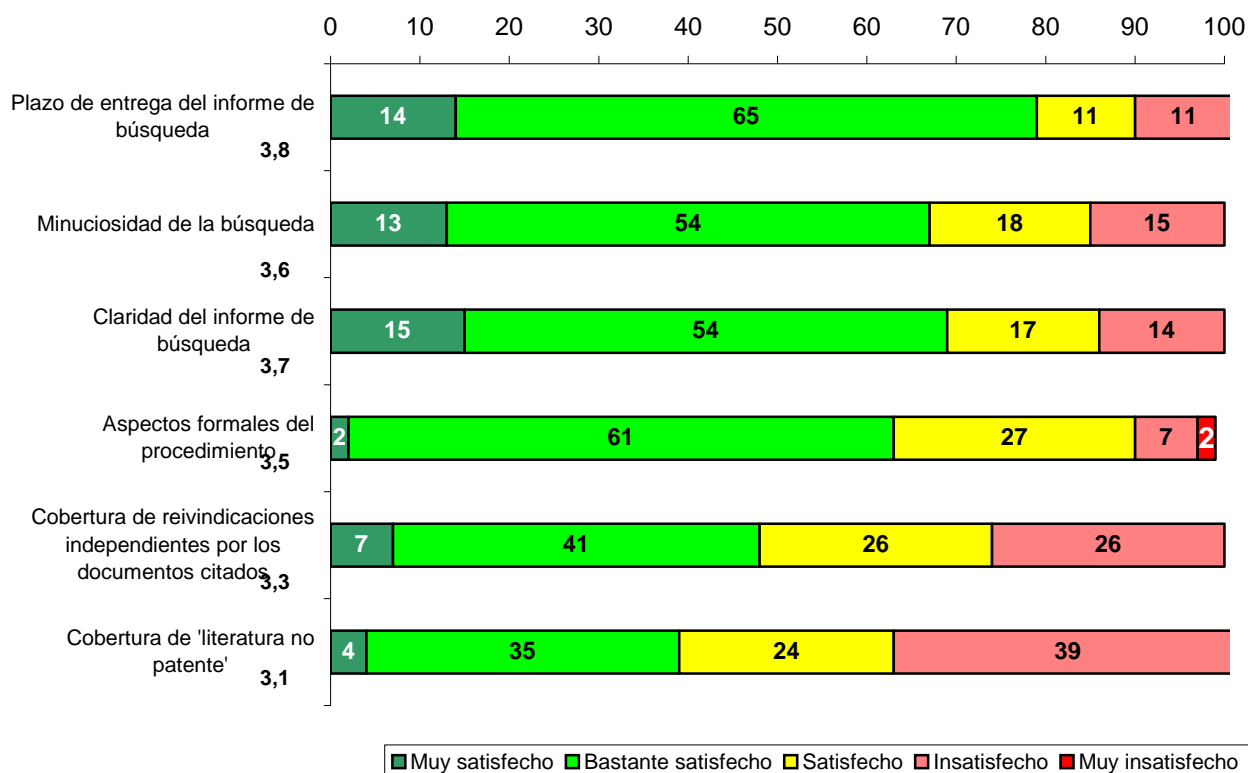
En las siguientes preguntas se les preguntaba por una serie de cuestiones que solo podían contestarse en relación con una búsqueda concreta, por supuesto si previamente indicaban que estaban preparados para responder sobre un expediente determinado. El 61% de los agentes y un 39% de los solicitantes particulares pudo evaluar expediente concretos.

En relación con los expedientes concretos las diferencias entre solicitantes particulares y agentes son más frecuentes y en su conjunto mayores. En general los agentes están más satisfechos que los solicitantes particulares.

Los siguientes aspectos muestran las significativas diferencias entre solicitantes particulares y agentes.

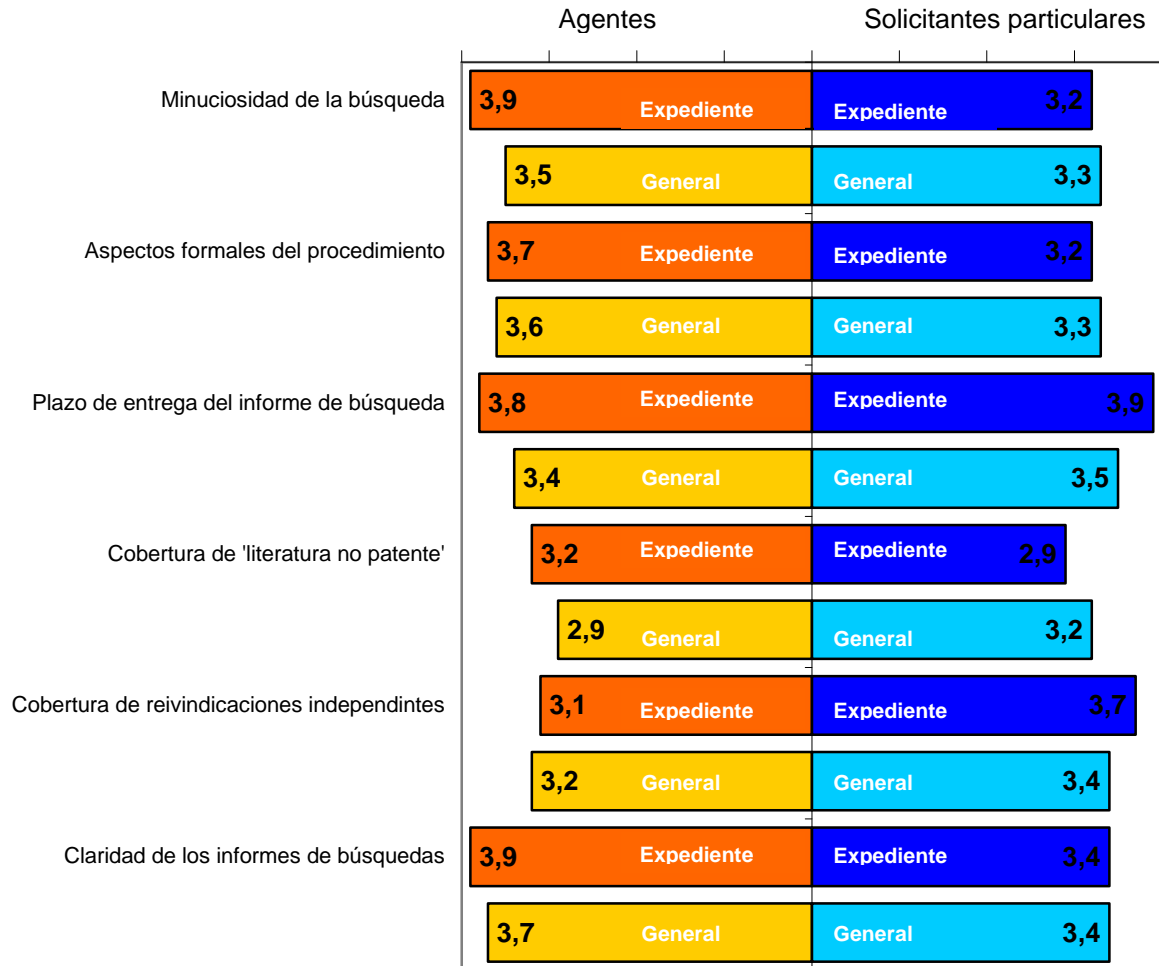
- La cobertura de reivindicaciones independientes por los documentos citados
- La relevancia de los documentos para las respectivas reivindicaciones.
- La cobertura específica de la novedad
- La capacidad técnica de los examinadores para comprender la solicitud
- Los aspectos formales del procedimiento
- La minuciosidad de la búsqueda
- La claridad de los informes.

Satisfacción respecto a un expediente concreto



Como se muestra en el siguiente gráfico las diferencias entre las apreciaciones generales y las relativas a un expediente concreto son insignificantes. En su conjunto parece que las relacionadas con un expediente concreto tienden a ser ligeramente mejores. Esta conclusión se formula con cierta cautela, en la medida en que es posible que unas y otras respuestas estén mutuamente influidas en un alto grado.

Diferencias entre agentes y solicitantes particulares y entre evaluación general y referida a un expediente



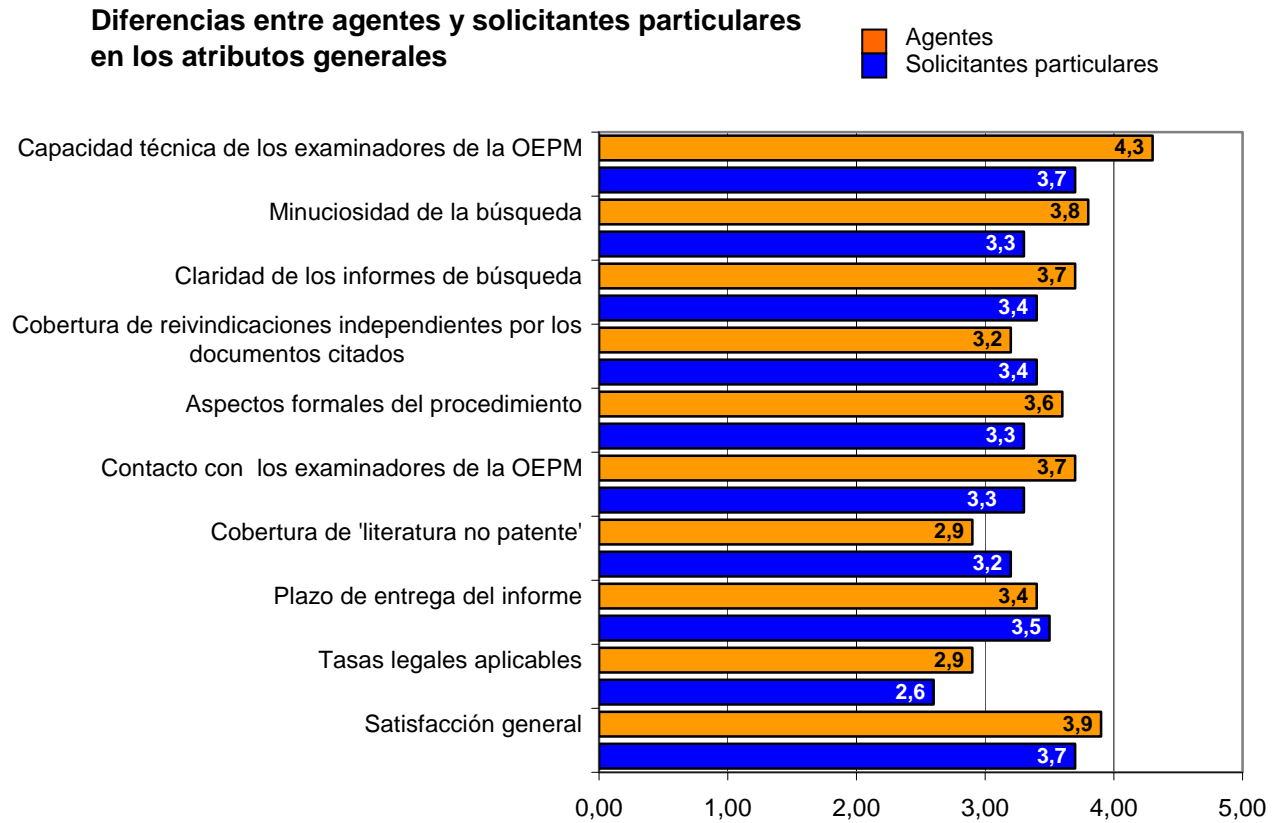
El siguiente gráfico muestra los aspectos específicos que solo pueden valorarse respecto a una búsqueda concreta.

Satisfacción con aspectos concretos relativos al informe de búsqueda



4 Diferencias entre solicitantes particulares y agentes

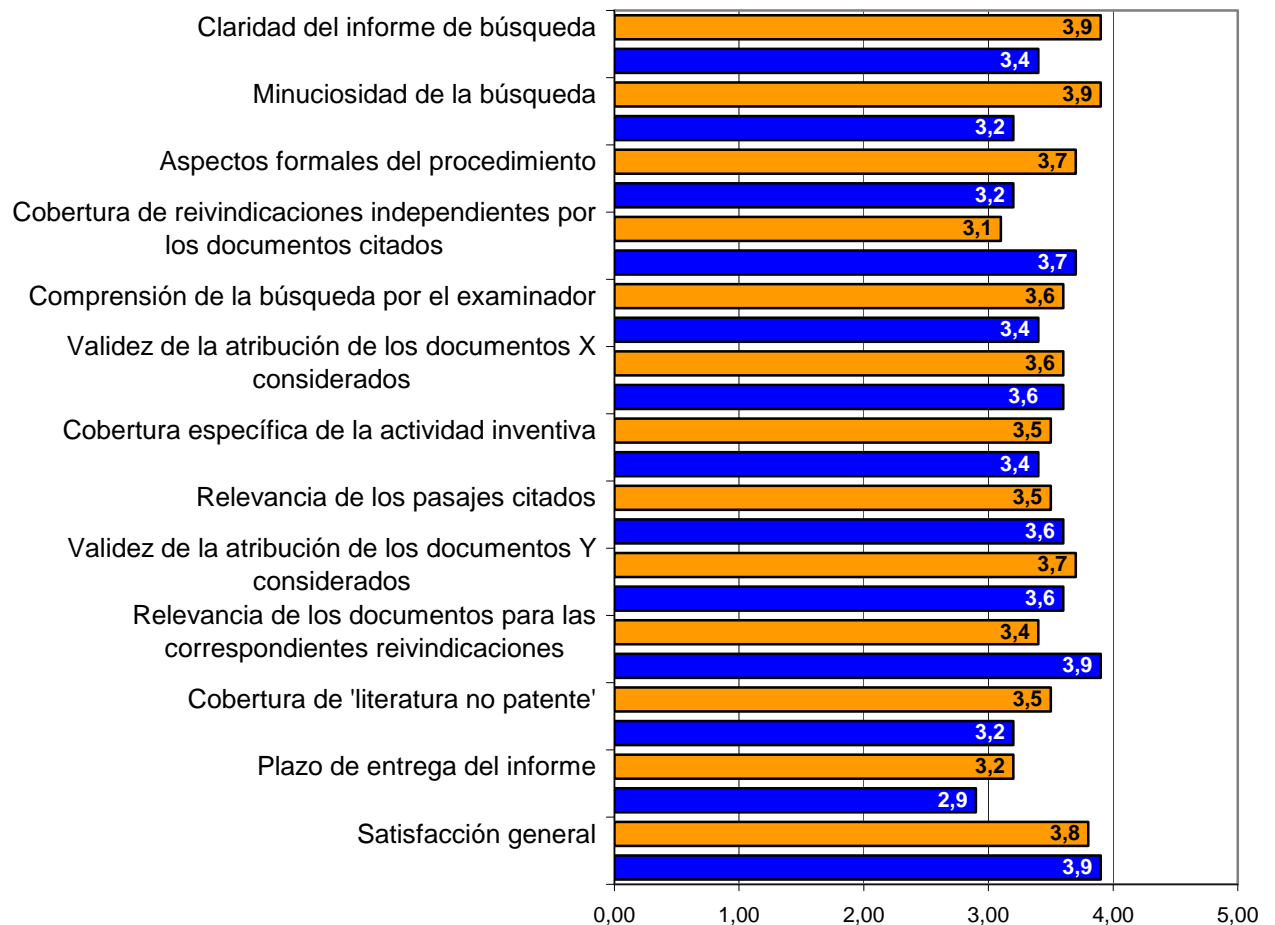
La diferencia en el grado de satisfacción general (3.9 para los agentes, 3.7 para los solicitantes particulares) no es muy significativa, por lo que resulta válido afirmar que tienen un mismo nivel de satisfacción con los servicios prestados por la OEPM. En el gráfico 10 se muestran los porcentajes medios para solicitantes particulares y agentes.



Como se observa en el cuadro superior no se detectan diferencias respecto a los 'plazos de entrega', y como ya se ha dicho, respecto a la 'satisfacción general'. En los demás aspectos hay diferencias significativas.

Diferencias entre agentes y solicitantes particulares en los atributos generales

■ Agentes
■ Solicitantes particulares



Por lo que se refiere a los expedientes específicos, las diferencias entre agentes y solicitantes particulares son más frecuentes y en su conjunto mayores. En general y como sucede para los aspectos generales los agentes parecen más satisfechos que los solicitantes particulares.

Los siguientes aspectos muestran las diferencias significativas entre solicitantes particulares y abogados. En estos aspectos los agentes ofrecen unas valoraciones mejores:

- Relevancia de los documentos para sus propias reclamaciones
- Aspectos formales del procedimiento
- Minuciosidad de la búsqueda
- Claridad del informe

En los siguientes aspectos los solicitantes particulares ofrecen una mejor valoración:

- Cobertura de reivindicaciones independientes por los documentos citados
- Validez de la atribución de documentos Y considerados

5 Relación entre la satisfacción general y los atributos concretos

La satisfacción general con la OEPM está determinada con una serie de aspectos diferentes. La satisfacción con estos aspectos singulares se ha descrito en los apartados 3.4, 3.5, 3.6 y 4.1. En este apartado se examina la relación entre estos aspectos y la satisfacción general.

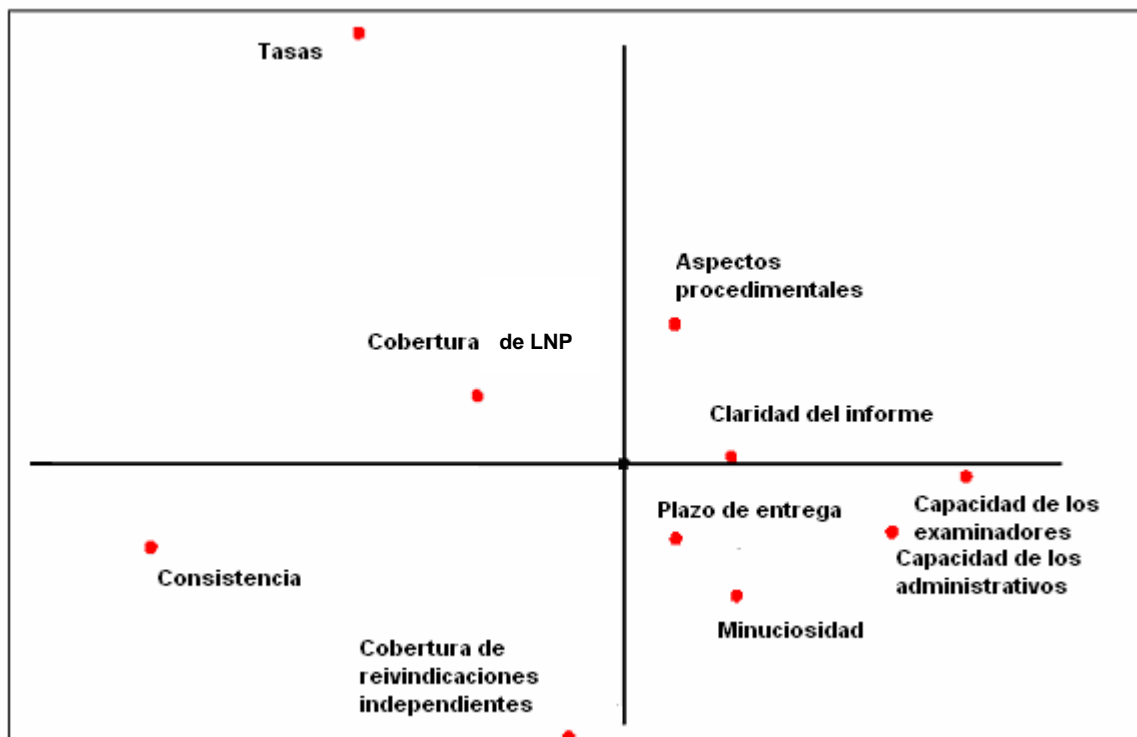
Es interesante observar en que medida la satisfacción sobre aspectos singulares contribuye al nivel de satisfacción general. Para averiguarlo se ha llevado a cabo un análisis de correlaciones. Los atributos del cuestionario se han puesto en relación con el nivel general de satisfacción.

Para investigar este asunto se ha llevado a cabo un análisis de la correlación. Cuando trazamos estas correlaciones con los diferentes niveles de satisfacción obtenemos una matriz de prioridades, en la que se distinguen 4 grupos de atributos:

- Atributos que tiene gran importancia y un nivel de satisfacción elevado;
- Atributos que tiene gran importancia y un nivel de satisfacción bajo; las mejoras en estos aspectos redundaran en un nivel de satisfacción más alto.
- Atributos que tiene menos importancia y un nivel de satisfacción elevado;
- Atributos que tienen poca importancia y un nivel de satisfacción bajo: las mejoras en estos aspectos probablemente no se traduzcan en un mayor nivel de satisfacción.

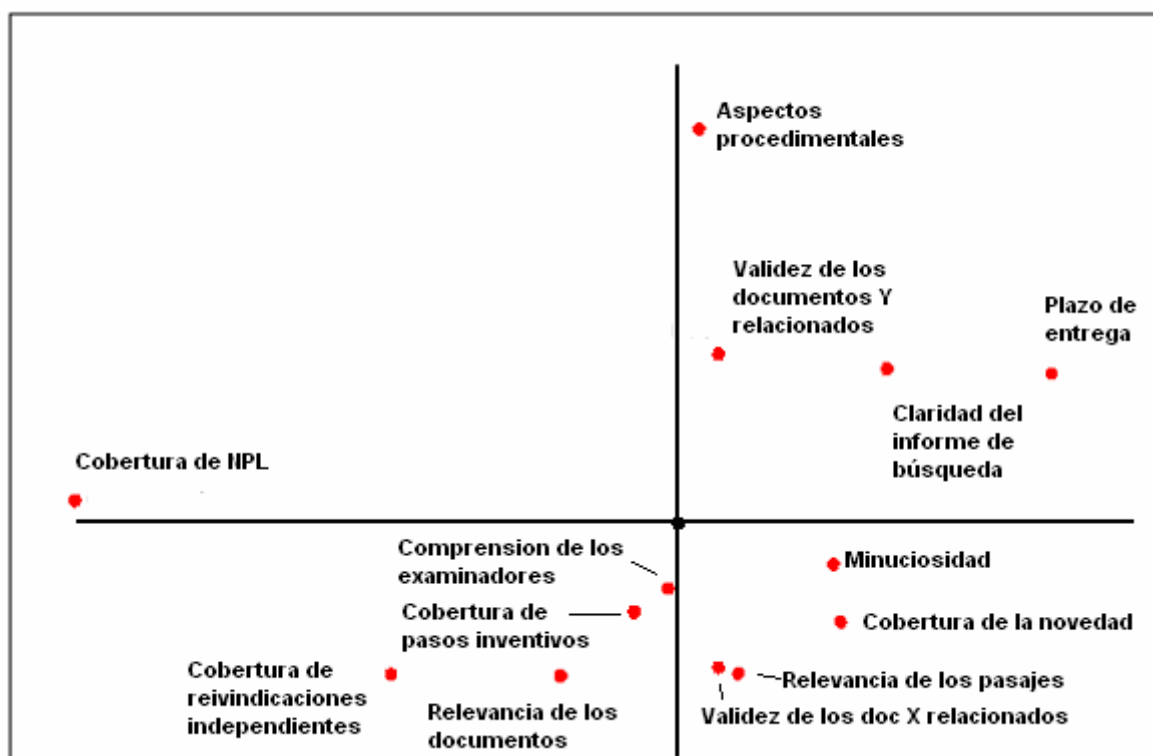
Los gráficos 12 y 13 muestran la relación entre los aspectos generales y el nivel general de satisfacción para los solicitantes particulares y los agentes.

12. Relación entre satisfacción con los atributos generales (eje X) y correlación con la satisfacción general (eje Y) para el conjunto de los encuestados.



Ya que número de respuestas es bajo, estos gráficos deben ser valorados con precaución.

13. Relación entre satisfacción con los atributos relativos a un expediente (eje X) y correlación con la satisfacción general (eje Y) para el conjunto de los encuestados.



Como puede verse en el cuadro superior, los ‘aspectos procedimentales’, el ‘plazo de entrega’, la ‘validez de los documentos Y considerados’, y la ‘claridad del informe de búsqueda’ son valorados de forma positiva y considerados como importantes. En la otra mano, las mejoras en Cobertura de ‘literatura no patente’ presumiblemente elevarían el nivel de satisfacción general. Lo mismo sucede con las ‘tasas legales aplicables’ (Gráfico 12)

6 Comentarios adicionales

6.1 Procedimiento PCT

Los encuestados fueron invitados a dar su opinión sobre el relación con el PCT (Patent Cooperation Treaty) Un 86% del total respondieron que las solicitudes PCT tienen ventajas y desventajas¹. Más del 50% está informado sobre la practica de que la EPO proporciona una búsqueda europea suplementaria para ciertas solicitudes PCT. (Aunque este asunto está mas relacionado con los servicios de la EPO, las respuestas ilustran sobre la conciencia que tienen los encuestados de los procedimientos en consorcio del PCT.

6.2 Patente comunitaria

La intención de introducir la patente comunitaria – la oferta de patentar mediante una única solicitud en todos los estados miembros de la UE - es conocida por un 88% de los encuestados (56 respuestas). El 79% de los solicitantes particulares y el 94% de los agentes están al corriente de esta iniciativa.

¹ La información completa estará disponible cuando se codifiquen los resultados.

6.3 Documentos citados

Una pregunta que se formuló a todos los encuestados es si consideraban que el número de documentos relacionados en los informes de búsquedas realizados durante los doce meses anteriores era satisfactorio. La mayoría (72%) reaccionaron positivamente ante esta cuestión. Los encuestados que no estuvieron satisfechos en su mayor parte consideraban que el número de documentos era escaso.

6.4 Mejoras

Para finalizar los encuestados fueron interrogados sobre cuáles de los aspectos del servicio podrían ser aún mejores. Muchos mencionaron 'la claridad del informe', lo que fue sugerido por un 30% de los encuestados, (el 38% de los solicitantes particulares y un 11% de los agentes). La mayor diferencia entre solicitantes particulares y agentes es que los primeros querían que mejorase 'el plazo de entrega' y 'la claridad del informe'. Los agentes querían que mejorase 'la comunicación con los examinadores', 'la coherencia del informe de búsqueda' y 'cobertura total de las invenciones por el número total de documentos ofrecidos.'. El cuadro 7.2 muestra las diferencias entre agentes y particulares.

Tabla 7.2 Posible mejoras en la OEPM

	Total	Solicitantes particulares	Agentes
	%	%	%
Plazo de entrega del informe de búsqueda	20	23	11
Comunicación con los examinadores de la búsqueda	20	8	33
Minuciosidad del informe de búsqueda	10	8	11
Cobertura de NPL	-	-	-
Claridad del informe de búsqueda	30	38	11
Costes asociados a la búsqueda	-	-	-
Comunicación con el personal administrativo	10	15	-
Coherencia del informe de búsqueda	10	-	22
Servicios de atención al cliente de la OEPM	5	8	-
Claridad del procedimiento de búsqueda	5	8	-
Cobertura completa de las invenciones por el total de documentos relacionados	5	-	11
Relevancia de los documentos para la reivindicación	5	8	0
Nivel de burocracia	15	15	11
Número de respuestas	20	13	9

* En *Itálica* cuando las diferencias entre solicitantes particulares y agentes son estadísticamente significativas

7 Conclusiones

Impresión sobre la satisfacción general

Emergen cinco aspectos cualitativos principales, independientemente de las características de los solicitantes (país de origen, agente, solicitante particular etc.) El aspecto más importante a satisfacer en materia de calidad es el de 'claridad del informe'. Esta respuesta muestra por sí misma que las búsquedas no se valoran como una especie de requisito burocrático para poder continuar con el procedimiento de patente. Sus resultados constituyen una valiosa e importante

base para que los solicitantes particulares y los agentes adopten posteriores decisiones sobre sus propios derechos.

La satisfacción general con los servicios de búsquedas de la OEPM en los ámbitos de la Maquinaria eléctrica, Necesidades corrientes de la vida, Audio y Vídeo Media, Electrónica y Ordenadores ha sido categorizada como 'buena' o 'muy buena' por una mayoría de los encuestados que respondieron (76%). La encuesta ha podido indicar dónde hay críticas y explicar el por qué, lo que se espera que pueda ayudar a la OEPM a mejorar su calidad de servicio en estos sectores.

Conclusiones generales

El enfoque utilizado por la EPO y ITM Research durante la encuesta piloto para estudiar y explicar las diferencias en los niveles de satisfacción de los usuarios en los sectores industriales ha sido confirmado por esta encuesta. Los resultados son coherentes con los de otras encuestas y parece existir coherencia interna en la propia encuesta. Ha sido un éxito prevenir a los potenciales encuestados sobre la encuesta e informarles sobre el expediente sobre el que se preguntarían determinadas cuestiones. A juzgar por los relativamente elevados índices de respuesta después de realizar unas cuantas, todavía existe un deseo de participar en los encuestados, lo que prueba el interés y la importancia que estos usuarios otorgan a las encuestas. Esperamos que los aspectos que han salido a relucir en este informe sirvan de base para que la OEPM discuta internamente y que ello les permita mejorar su reputación en materia de búsquedas.

Apéndice

Listado de referencias

Hasta la fecha se han realizado encuestas en los siguientes sectores industriales:

- “Ordenadores” y “Telecomunicaciones” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Necesidades corrientes de la vida” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Óptica y electrónica” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Textile & Printing Machines” and “Textile, Paper, Leather & Photography” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Electrónica y Óptica” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Motores, Bombas y termodinámica” y “Vehículos y Tecnología en general” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Química orgánica y polímeros” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Conductores y materiales” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Química Inorgánica y Química industrial” – dirigida por NIPO de Ámsterdam
- “Biotecnología” – dirigida por ITM Research
- “Maquinas eléctricas” – dirigida por ITM Research