

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA 2013

La Unidad de Información Tecnológica de la OEPM realiza anualmente encuestas de satisfacción en relación con los diferentes productos que ofrece a los usuarios.

Las características de cada producto determinan, tanto la sistemática empleada como la tasa de respuestas obtenida.

En los Informes Tecnológicos de Patente, en las Búsquedas (tanto en base de datos nacionales como internacionales) y en las Vigilancias Tecnológicas a medida, las encuestas se entregan a los usuarios junto con el producto contratado (informe).

En el caso de los Boletines, se trata de productos gratuitos, accesibles a través de la web. Los usuarios pueden acceder a una encuesta disponible en la web. Además se envía dicha encuesta a los suscriptores de los boletines.

Se presentan a continuación los cuestionarios utilizados así como los datos obtenidos.

CUESTIONARIOS:

❖ Cuestionario Encuesta INFORMES TECNOLÓGICOS DE PATENTES

1. **¿Hasta qué punto este Informe Tecnológico de Patentes ha cubierto sus expectativas?**

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. **¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?**

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. **¿Cómo considera el formato del informe?**

(Inadecuado) 1 2 3 4 5 (excelente)

4. **¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado? :**

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

5. **La información aportada en este informe ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones o decisiones relativas a la invención?**

(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

❖ **Cuestionario Encuesta BUSQUEDAS EN BASES DE DATOS INTERNACIONALES**

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

❖ **Cuestionario Encuesta BUSQUEDAS EN BASES DE DATOS NACIONALES**

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

❖ **Cuestionario Encuesta VIGILANCIA TECNOLOGICA A MEDIDA**

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

❖ **Cuestionario Encuesta BOLETINES DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA**

1. ¿Hasta qué punto estos Boletines de Vigilancia Tecnológica han cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cómo considera el formato del Boletín?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Qué Boletines consulta?

RESULTADOS:

❖ **Resultados Encuesta INFORMES TECNOLÓGICOS DE PATENTES**

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total ITPs realizados:** 251 ITPs
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 31
- **Porcentaje de respuesta:** 12,35 %

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

1. **¿Hasta qué punto este Informe Tecnológico de Patentes ha cubierto sus expectativas?**

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,2.

El 87% de las respuestas han puntuado 4 o 5, siendo la puntuación 2 o 3 en tan solo 2 de las 31 respuestas recibidas.

2. **¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?**

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,2.

El 86,5 % de las respuestas han puntuado 4 o 5, siendo la menor puntuación 3 en tan solo 4 de las 30 respuestas recibidas.

3. **¿Cómo considera el formato del informe?**

(Inadecuado) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,2.

El 94 % de las respuestas han puntuado 4 o 5, siendo la menor puntuación 3 en tan solo 2 de las 31 respuestas recibidas.

4. **¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado? :**

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,1.

El 74 % de las respuestas han puntuado 4 o 5, siendo la menor puntuación 2 o 3 en tan solo 5 de las 31 respuestas recibidas.

5. **La información aportada en este informe ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones o decisiones relativas a la invención?**

(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

Resultados:

La media de las respuestas es de 3,75.

El 80 % de las respuestas han puntuado 4, siendo la menor puntuación 2 o 3 en 11 de las 20 respuestas recibidas.

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

Al respecto de los comentarios y sugerencias, se recoge los siguientes:

- Comentarios demasiado técnicos para personas no profesionales.
- Valoración positiva de la interacción con los técnicos responsables de los informes.
- Formas de pago generan problemas.
- La interpretación de novedad y actividad inventiva puede llegar a ser subjetiva.

❖ **Resultados Encuesta BUSQUEDAS EN BASES DE DATOS INTERNACIONALES**

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 85
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 4
- **Porcentaje de respuesta:** 4,71 %

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5
(completamente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,25.

El 75 % de las respuestas han puntuado 5, siendo la menor puntuación 1 en tan solo 1 de las 4 respuestas recibidas.

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 5.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 5.

❖ Resultados BUSQUEDAS EN BASES DE DATOS NACIONALES

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 106
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 3
- **Porcentaje de respuesta:** 2,83 %

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5
(completamente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4.
El 100 % de las respuestas han puntuado 4.

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,6.

❖ Resultados Encuesta VIGILANCIA TECNOLÓGICA A MEDIDA

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Vigilancias realizadas:** 37 (contratos)
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 1
- **Porcentaje de respuesta:** 2,20 %

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5
(completamente)

Resultados:

La respuesta fue 4.

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La respuesta fue 4.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La respuesta fue 4.

❖ **Resultados Encuesta BOLETINES DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA**

- **Sistemática:** Encuesta abierta en web
- Encuestas de satisfacción recibidas : 31

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

1. ¿Hasta qué punto estos Boletines de Vigilancia Tecnológica han cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5
(completamente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4.

El 91 % de las respuestas han puntuado 4 o 5. La menor puntuación fue de 2 y se dio tan solo 1 de las 30 respuestas recibidas

2. ¿Cómo considera el formato del Boletín?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

Resultados:

La media de las respuestas es de 4,12

El 87 % de las respuestas han puntuado 4 o 5. La menor puntuación 2 o 3 en tan solo 4 de las 31 respuestas recibidas.

3. ¿Qué Boletines consulta?

Resultados:

Acuicultura:2

Calzado:10

Sector Agroalimentario: 13

Sector metal mecánico: 8

Sector Transformador Plástico: 8

Coche eléctrico: 13

eDependencia: 8

Servicios e interfaces avanzados móviles: 6
Rdes de sensores inalámbricas: 6
Coche inteligente: 8
Sanidad Animal: 3
Energías renovables: Sector Biomasa:14
Energías marinas: 3

Se registra una petición para hacer un boletín sobre el sector textil.