



PRV:s kundundersökning 2020

Vad tycker PRV:s kunder om patentavdelningens
tjänster och service?

Innehållsförteckning

Analysrapport

Sammanfattning.....	3
Resultat	4
Inför eget arbete med materialet	18
Om undersökningen.....	20

Resultatbilaga

Diagram 2 Prioriteringsmatris

Tabell 1 Faktorernas betygsindex, frågornas medelbetyg och svarsfördelning

Diagram 3 Andel som gett högt respektive lågt betyg

Tabeller Övriga frågor

Bilagor

Enkät och Excelfiler

Sammanfattning

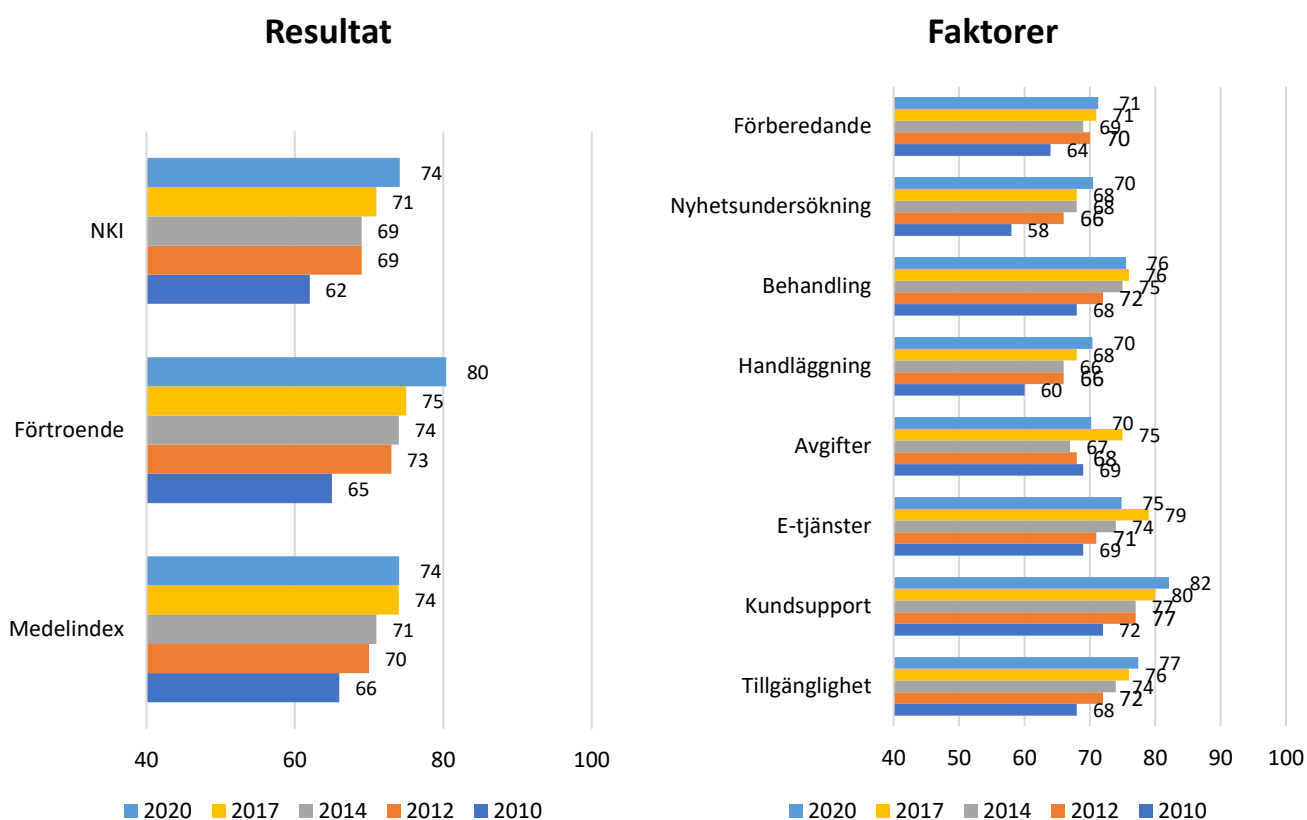
Syftet med den här kundundersökningen är att undersöka hur kunder som varit i kontakt med PRV:s patentavdelning i samband med någon patentansökan under de senaste 36 månaderna, ser på patentavdelningens service. Undersökningen har genomförts nio gånger tidigare varav den senaste genomfördes år 2017. Insamlingen för årets studie pågick mellan den 9 september och 16 oktober 2020.

Enkäten 2020 bygger i stort på den enkät som användes 2017. Den metodik som använts är också helt jämförbar med den statistiska metod som använts i tidigare studier. Det betyder att resultaten är helt jämförbara. 143 användbara enkäter inkom vilket betyder att andel möjliga svaranden blev 32 procent. Det är något lägre än tidigare mätning men bedömningen är att den är klart godkänd. Inte minst med avseende på svårigheter att komma i kontakt med företag under rådande Covid-19 pandemi. Ett mönster Svenskt Kvalitetsindex noterat i andra studier.

Kundernas helhetsbetyg på PRV:s patentavdelning, d.v.s. Nöjd-Kund-Index (NKI), blev 74 vilket motsvarar betyget 7,7 på den 10-gradiga svarsskalan. Vid 2017 års undersökning blev NKI 71.

SKI:s analysmodell visar att PRV:s patentavdelning i första hand bör prioritera faktorerna *Handläggning av nationell patentansökan* och *Nyhetsundersökning*. (*PCT, fas I, skriftligt utlåtande (WOISA)*) i sitt förbättringsarbete.

Diagram A. Betygsindex för resultat NKI, Förtroende och Medelindex för samtliga frågeblock samt respektive faktor.



Resultat

I den här rapporten analyseras och kommenteras resultaten för de kunder som betygsatt PRV:s patentavdelnings verksamhet. De tabeller och diagram som ligger till grund för resultaten återfinns som bilaga till rapporten.

NKI och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värde desto bättre betyg. Betygsindex under 60 kan klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” uppfattas gå vid 60 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”.

Analysmodellen

Två olika analysmodeller används i undersökningen. Modell 1 är ordnad utifrån olika moment inom PRV:s patentavdelnings verksamhet och följer enkätens upplägg. Modell 2 är uppbyggd efter frågornas egenskaper. De faktorer som används i de två modellanalyserna är listade nedan tillsammans med de frågor som hör till. Utgångspunkten i årets analys har varit att använda alla samtliga frågor i modellen, givet att validering av modellen håller. Eftersom alla kvalitetsmått (se bilaga – modellutvärdering) indikerar att samtliga frågor i Modell 1 och Modell 2 nedan bidrar till förklaringsmodellen.

Modell 1, ordnad efter enkätens upplägg

- Tillgänglighet (fråga 2:1–5)
- Kundsupport (fråga 3:1-6)
- E-tjänster (fråga 4:1-8)
- Avgifter (fråga 5:1-6)
- Handläggning av nationell patentansökan (fråga 8:1-10)
- Behandling vid mottagning av PCT-ärenden (Receiving office) (fråga 11a:1-3)
- Nyhetsundersökning (PCT, fas I, skriftligt utlåtande (WOISA)) (fråga 11b:1-7)
- Förberedande patenterbarhetsprövning (PCT fas II, slutlig rapport) (fråga 11c:1-6)

Modell 2, ordnad efter frågornas egenskaper

- Tillgänglighet (fråga 2:1-5, 3:1)
- Snabbhet (fråga 3:4, 8:1-2, 11a:2, 11b:1, 11c:1)
- Service (fråga 3:2-3, 8:3,8-10, 11b:7, 11c:5-6)
- Tillförlitlighet (fråga 3:5, 8:4-6, 11a:1, 11b:2-4,6, 11c:2,4)
- Tydlighet (fråga 3:6, 8:7, 11b:5, 11c:3)
- Avgifter (fråga 5:1-6)

Vidare ingår frågor i frågeblanketten som ligger till grund för Nöjd- Kund-Index, NKI (fråga 12:a-c) och för målvariabeln *Förtroende* (fråga 13:a-e).

NKI och faktorernas betygsindex i modell 1

- NKI: 74. Det motsvarar betyget 7,7 på den 10-gradiga skalan.
- Medelindex: 74
- Medeleffekt: 0,7
- Faktorer med betygsindex över medelindex: *Kundsupport* (82), *Tillgänglighet* (77), *Behandling vid mottagning av PCT-ärenden (Receiving office)* (76) och *E-tjänster* (75).
- Faktorer med betygsindex under medelindex: *Förberedande patenterbarhetsprövning (PCT fas II, slutlig rapport)* (71), *Nyhetsundersökning (PCT, fas I, skriftligt utlåtande (WOISA))*, (70), *Avgifter* (70) och *Handläggning av nationell patentansökan* (70).

Nöjd-Kund-Index

Helhetsbetyget, NKI, blev 74, vilket visar att kunderna som har besvarat enkäten är nöjda. Vid 2017 års undersökning blev NKI 71.

Skillnad mellan medelindex och NKI

Medelindex är medelvärdet av de åtta faktorernas betygsindex. Här ingår inte värdet på NKI och inte heller värdet på den så kallade målvariabeln *Förtroende*. NKI-värdet är en totalbedömning av verksamheten.

Målvariabeln Förtroende

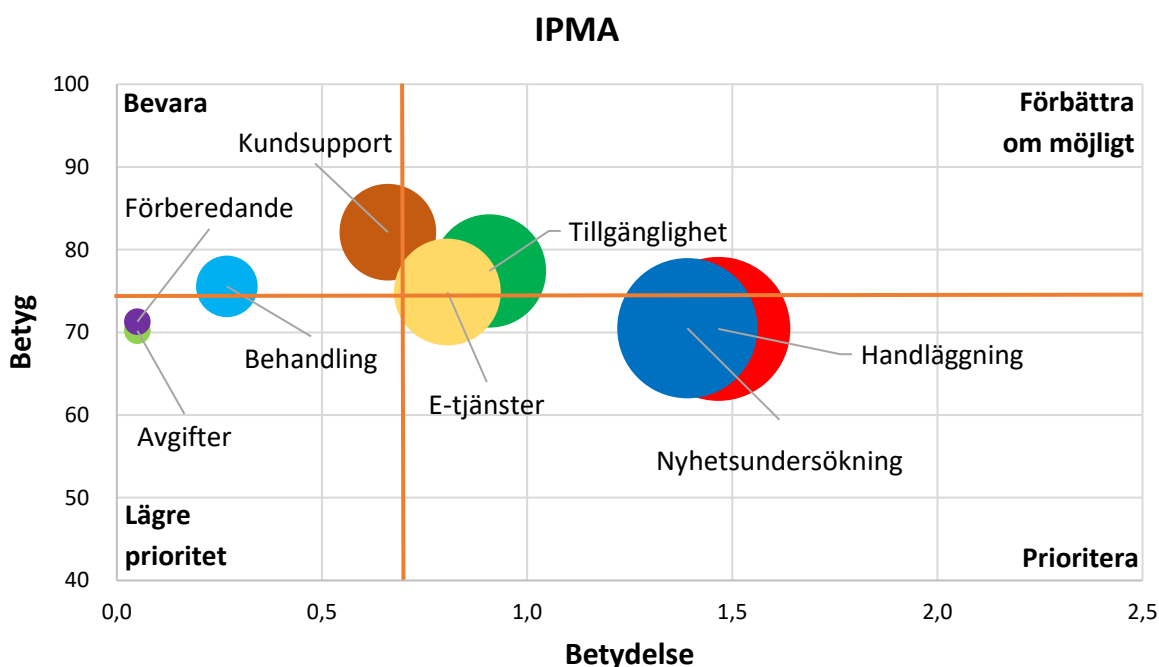
Målvariabeln *Förtroende* har fått betygsindexet 80 i år, vid föregående undersökning 2017 var betyget 75. *Förtroende* byggs upp av fem frågor med medelbetyg från 7,7 till 8,8. Frågan om man *kommer att vända sig till patentavdelningen med framtida patentärenden* har fått störst andel svarande med höga betyg 84 procent.

Modell 1. Vad bör prioriteras enligt PRV:s patentavdelnings kunder? Ordnat efter olika moment inom patentavdelningens verksamhet

I prioriteringsmatrisen (IPMA – Importance-Performance-Map-Analysis) placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor placerar sig desto nöjdare är kunderna med det området. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större förväntad påverkan antas faktorn ha på den totala nöjdheten, NKI. Notera att storleken på "cirkeln" i prioriteringsmatrisen är en funktion av betydelsen. De vertikala och horisontella strecken som bildar "korset" är medeleffekten (0,7) och medelindex (74) av de åtta faktorerna som ingår i denna undersökning.

I *tabell 1*, som återfinns i tabell- och diagrambilagan, redovisas medelbetyg och svarsfördelningar för var och en av de delfrågor som ligger till grund för faktorerna. Det är viktigt att närmare studera vilka svarsfördelningar som ligger bakom frågornas medelbetyg, speciellt hur stor andel som givit lågt betyg på de olika frågorna. Detta för att se vilka delfrågor inom en faktor som är mest angelägna att förbättra.

Diagram B. Prioriteringsmatris modell 1. Samtliga kunder hos PRV:s patentavdelning, År 2020.



Prioritera

I kvadranten "Prioritera" finner man de faktorer som förväntas ha stor effekt på den totala nöjdheten (NKI) men samtidigt har de betygsindex under medelindex. Faktorerna *Handläggning av nationell patentansökan* och *Nyhetsundersökning*. (*PCT, fas I, skriftligt utlåtande, (WOISA)*) bör prioriteras enligt modellen. I 2017 års undersökning var faktorn *Handläggning* samt *Nyhetsundersökning* också med som prioriterade faktorer.

Handläggning av nationell patentansökan – betygsindex 70

Faktorn har den högsta förväntade effekten på den totala nöjdheten i årets undersökning. Vid 2017 års undersökning blev faktorns betygsindex 68.

Medelbetygen på faktorns tio delfrågor varierar mellan 6,4 och 8,1. Frågan om *tiden det tar till slutligt beslut* har fått det lägsta betyget, där 58 procent av de svarande har gett ett lågt betyg. Högst betyg fick frågan om *möjligheten till informella kontakter under handläggningens gång*. 75 procent av kunderna har gett ett mycket högt betyg på frågan.

Nyhetsundersökning (PCT, fas I, skriftligt utlåtande (WOISA)) – betygsindex 70

Faktorn har samma betygsindex och liknande förväntad effekt som *Handläggning*. Vid 2017 års undersökning blev faktorns betygsindex 68.

Av de sju frågor som faktorn består av, får frågan om *hur väl leveranstiden för rapporten hålls* högst betyg. Medelbetyget för frågan blev 7,7 och 30 procent av kunderna sätter ett mycket högt betyg. Frågorna om *hur relevant bedömningen i utlåtandet (WOISA)* och *hur handläggare vägleder och stöder i bedömningen* har fått ett lägre betyg än de andra frågorna som bygger upp faktorn. Frågorna har fått medelbetyget 7,1, och 13 respektive 14 procent sätter låga betyg på frågorna. 36 procent av patentavdelningens kunder har inte besvarat faktorns frågor. Detta beror på att dessa inte gjort någon internationell patentansökan de senaste 36 månaderna.

Förbättra om möjligt

I området "Förbättra om möjligt" placerar sig de faktorer som har såväl stor effekt på NKI som höga betygsindex. Eftersom faktorer som hamnar i det området har stor effekt på NKI är det viktigt att deras höga betygsindexnivåer åtminstone bibehålls.

Tillgänglighet – betygsindex 77

Medelbetygen för faktorns fem delfrågor varierar mellan 7,4 och 8,3. Kunderna har gett lägst betyg på frågan om *informationen på PRV:s hemsida*. 25 procent sätter ett lågt betyg på frågan. *Möjligheten att kunna ställa allmänna frågor kring patent* och *Möjligheten att kunna ställa frågor rörande din patentansökan direkt till handläggande personal* har båda fått högst betyg på 8,3, där 81 respektive 78 procent har gett mycket höga betyg.

E-tjänster – betygsindex 75

Medelbetygen för faktorns åtta delfrågor varierar mellan 7,0 och 8,2. *Svensk patenntidning* har fått lägst betyg där enbart 18 procent har angivit ett mycket högt betyg, jämfört med *anförda dokument* som fått högst betyg där 84 procent gett ett mycket högt betyg. Vid 2017 års undersökning blev faktorns betygsindex 79.

Lägre prioritet

I matrisens område *Lägre prioritet* återfinns faktorer som relativt sett har fått låga betygsindex men på grund av sin relativt sett låga effekt, förväntas de ändå inte påverka helhetsbetyget i någon större utsträckning vid en eventuell förändring.

Avgifter - betygsindex 70

Faktorn består av sex delfrågor som har fått medelbetyg mellan 6,5 och 8,0. Frågan om *PCT fas I (19 300 kr)* är den fråga som fått störst andel låga betyg, 36 procent. Frågan om *ansökningsavgifter för nationell patentansökan (3 000kr)* har fått högst medelbetyg, där 69 procent satt mycket högt betyg. Vid 2017 års undersökning blev faktorns betygsindex 75.

Förberedande patenterbarhetsprövning (PCT fas II, slutlig rapport) – betygsindex 71

För de sex delfrågor som faktorn består av, varierar medelbetygen mellan 7,0 och 7,6. Frågan om *hur korrekt formella frågor behandlas* har fått högst betyg, där 20 procent av de svarande kunderna gett mycket höga betyg. Frågan om *hur handläggare vägleder och stöder i bedömningen* har fått det lägsta betyget, där 86 procent gav låga eller mellanhöga betyg.

36 procent av patentavdelningens kunder har inte besvarat faktorns frågor. Detta beror på att dessa inte gjort någon internationell patentansökan de senaste 36 månaderna. Kunderna ger i årets undersökning samma betygsindex som 2017 års undersökning.

Bevara

Faktorer som har höga betygsindex och låg effekt hamnar i matrisens område *Bevara* (övre vänstra området i matrisen). I årets undersökning gäller detta faktorerna *Kundsupport* och *Behandling vid mottagning av PCT-ärenden*. Fokus för dessa faktorer bör vara att bevara nuvarande betygsindex då ett lägre betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då blir prioriterad.

Kundsupport – betygsindex 82

Faktorn *Kundsupport* är den faktor som fått högst betygsindex i undersökningen, vilket var det samma som år 2012, 2014 och 2017. För de sex delfrågor som ställs inom faktorn, sätter mellan 73 och 86 procent av PRV patentavdelnings kunder mycket höga betyg. Högst medelbetyg, 8,7, får frågan *tillförlitligheten i den information som ges*. Mellan 14 till 22 procent av PRV patents kunder har *Vet ej/Ingen erfarenhet* på frågorna. Vid 2017 års undersökning blev faktorns betygsindex 80.

Behandling vid mottagning av PCT-ärenden (Receiving Office) – betygsindex 76

Tre delfrågor bygger upp faktorn och samtliga har betyget 7,8. Omkring 80 procent av de svarande har gett mycket höga betyg på frågorna. År 2017 hade faktorn också ett betygsindex på 76. 36 procent av patentavdelningens kunder har inte besvarat faktorns frågor. Detta beror på att dessa inte gjort någon internationell patentansökan de senaste 36 månaderna.

Jämförelser mellan betygsindex för faktorerna över tid

Få förändringar av frågorna har gjorts, och dessa påverkar inte jämförbarheten mellan åren.

Jämfört med undersökningen som genomfördes 2017 har kunderna i år gett samma höga betyg på totala medelindexet av patentavdelningens verksamhet. Kunderna har i årets undersökning gett ett relativt mycket högre betyg på helhetsbetyget NKI och målvariabeln *Förtroende*.

I tabell 1 i slutet av rapporten redovisas medelvärden och svarsfördelningarna för de olika frågorna från 2020 års undersökning.

Tabell A: Betygsindex för faktorerna i modell 1. År 1998, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2017 och 2020. Felmarginal avser 2020 års mätning.

	1998	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2017	2020	Felmarginal
Tillgänglighet	64**	68	67	72*	68* **	72	74	76	77	2,12
Kundsupport	-	74**	71**	72	72 **	77	77	80	82*	2,05
E-tjänster	-	-	-	68	69	71	74	79*	75*,**	1,59
Avgifter	52**	59	64	71*	69	68	67	75 *	70**	2,71
Handläggning	54**	61**	59**	63*	60	66*	66	68	70**	2,18
Behandling	63**	66	67	71*	68 **	72	75	76	76	2,14
Nyhetsundersökning	62**	63**	61**	64*	58* **	66	68	68	70**	2,06
Förberedande	63**	64**	63**	66*	64 **	70	69	71	71	1,79
NKI	60	65	63	69*	62*	69*	69	71	74*	2,95
Förtroende	69	68	67	73*	65*	73*	74	75	80*	2,47
Medelindex	61	65	64	68	66	70	71	74	74	

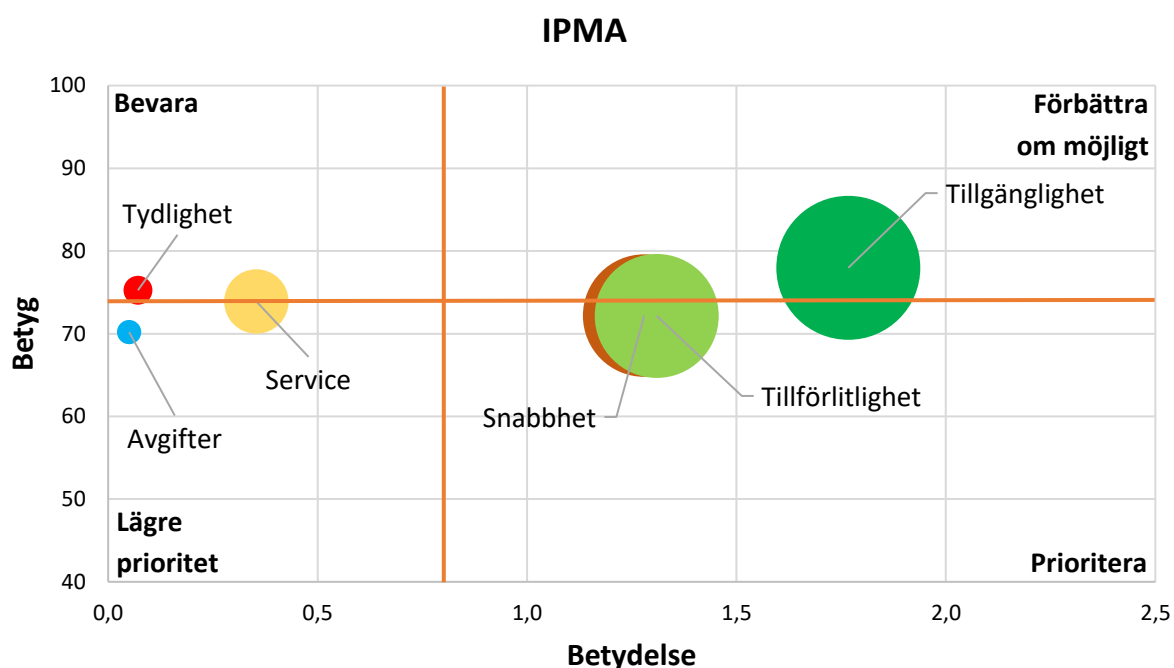
* Statistiskt säkerställd skillnad jämfört med föregående undersökning

** Faktorerna innehåller inte exakt samma frågor jämfört med tidigare undersökning och är därmed inte direkt jämförbara.

Modell 2. Vad bör prioriteras enligt PRV:s patentavdelnings kunder? Ordnat efter tjänsternas olika egenskaper

Modell 2 är som tidigare nämnt uppbyggd efter frågornas egenskaper. I diagrammet nedan kan vi se att det är faktorerna *Tillförlitlighet* (72), *Snabbhet* (72) och *Avgifter* (70) som har fått betygsindex som är lägre än medelindex (74) för modell 2. Likt undersökningarna sedan 2010 är det faktorn *Tillförlitlighet* som är viktig att prioritera i ett förbättringsarbete, då den har fått ett relativt lågt betygsindex kombinerat med ett högt effektmått. Faktorn har alltså en stor förväntad påverkan på helhetsbetyget, NKI. Även *Snabbhet* har liknande betyg och effekt som *Tillförlitlighet*. För faktorn *Tillförlitlighet* kan vi se en ökning (+4) jämfört med förra undersökningsomgången. Vidare ser vi den största minskningen (-5) av faktorn *Avgifter*.

Diagram C. Prioriteringsmatris modell 2. Samtliga kunder hos PRV:s patentavdelning. År 2020.



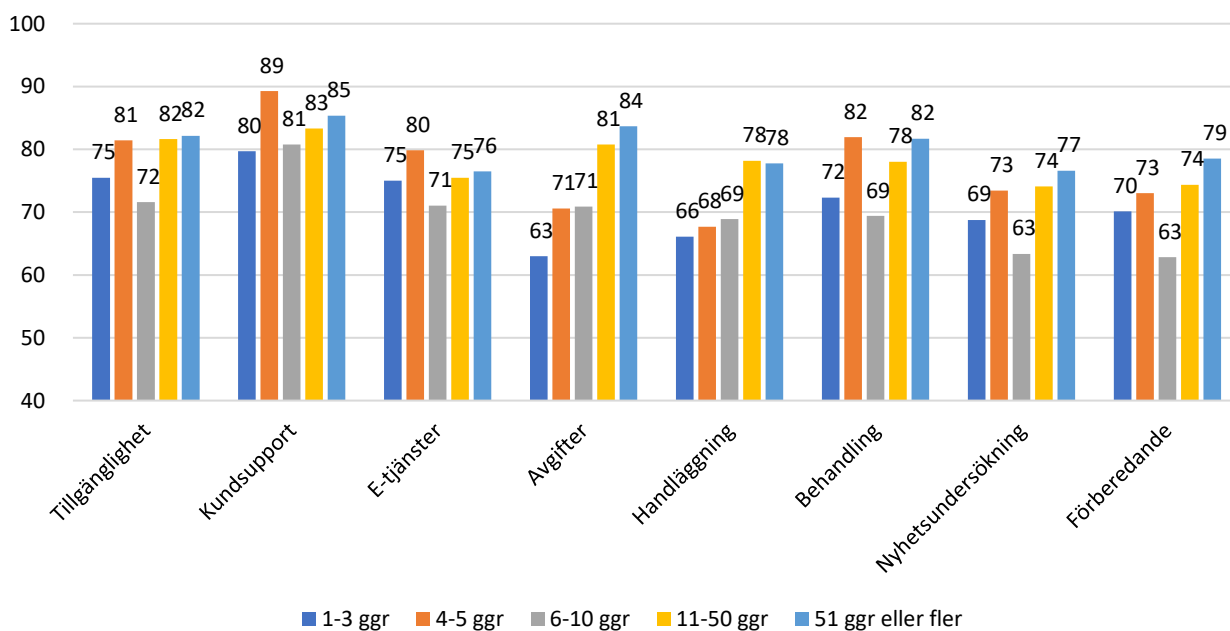
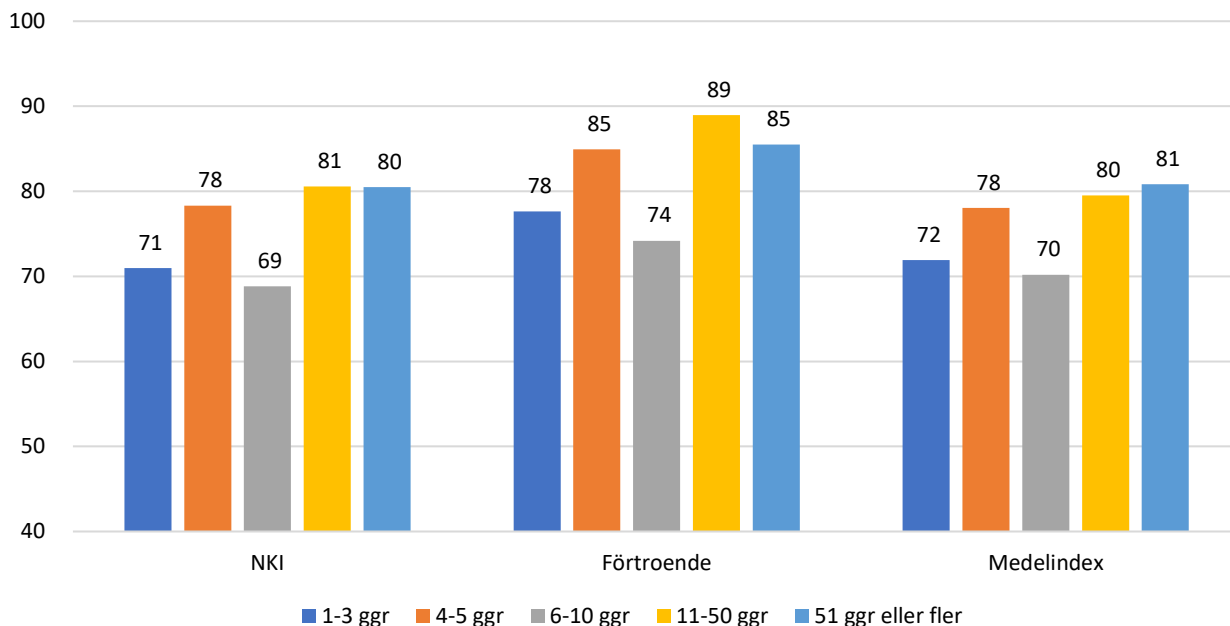
Tabell B. Betygsindex modell 2. Samtliga kunder hos PRV:s patentavdelning. År 2008–2020. Felmarginall avser 2020 års mätning.

	2008	2010	2012	2014	2017	2020	Felmarginall
Tillgänglighet	72**	69	73	75	77	78**	2,07
Snabbhet	70	69	73	70	73	72	1,91
Service	65**	63	71	72	74	74**	1,72
Tillförlitlighet	64**	58*	67	68	68	72*,**	1,92
Tydlighet	64**	61	68*	69	73	75*,**	1,88
Avgifter	71	70	69	67	75*	70*,**	2,71
NKI	69	62*	69*	69	71	74*	2,95
Förtroende	73	65*	73*	74	75	80*	2,46
Medelindex	69	65	70	71	73	74	

Faktorernas betygsindex efter bakgrund

Antal kontakter med PRV under de senaste 36 månaderna

Diagram D. Betygsindex för faktorerna efter Ungefär hur många gånger har du haft kontakt med Patentavdelningen vid PRV under de senaste 36 månaderna. År 2020.

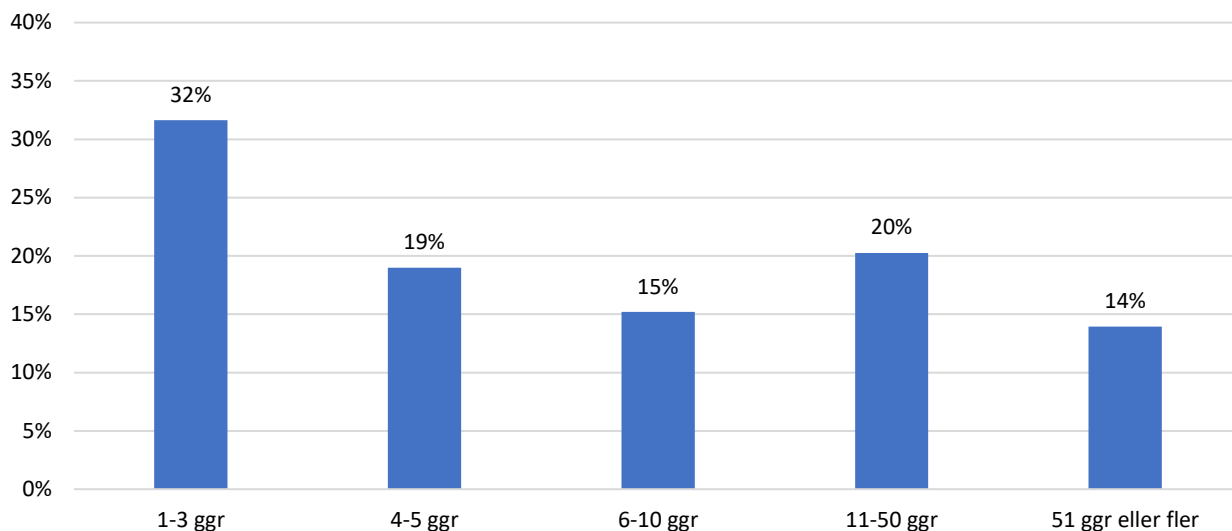


Det finns vissa skillnader i betygsindex mellan grupperna. För gruppen som har haft kontakt med PRV:s patentavdelning flera gånger, 11–50 och 51 gånger eller fler, är betygsindexet högre för flera av faktorerna. De som haft kontakt 1–3 eller 6–10 gånger, sätter överlag lägre betyg.

Den största skillnaden i betygsindex återfinns för faktorn *Avgifter*, där det skiljer 21 indexenheter. Denna skillnad finns mellan gruppen som har haft kontakt 1–3 gånger och de som har haft kontakt 51 gånger eller flera.

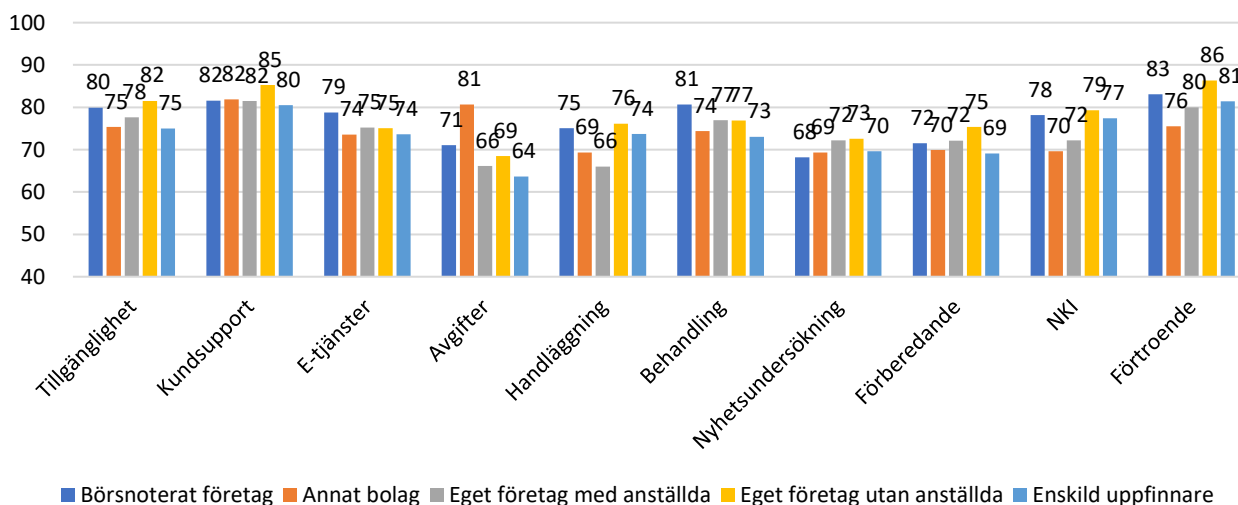
Fördelningen över antalet svarande kunder och antalet gånger de haft kontakt med PRV de senaste 36 månaderna, framgår av diagrammet nedan. Majoriteten av respondenterna har varit i kontakt 1–3 gånger.

Diagram E. Fråga 1. Ungefär hur många gånger har du haft kontakt med Patentavdelningen vid PRV under de senaste 36 månaderna. År 2020.



Typ av företag/organisation

Diagram F. Betygsindex för faktorerna efter typ av företag. År 2020.

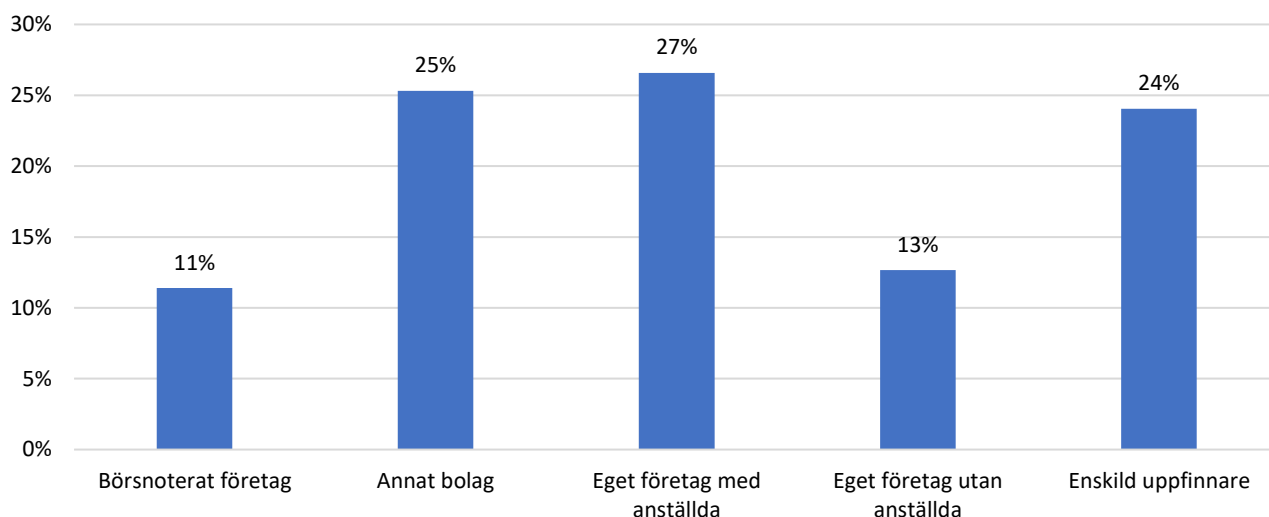


Högst betyg på NKI har gruppen *Eget företag utan anställda*. Minst nöjda är gruppen *Annat bolag*. Liknande mönster kan ses i förra undersökningen, med undantag från *Börsnoterat företag* och *Enskild uppfinnare* som ökar kraftigt. *Börsnoterade företag* är mer nöjda med *Behandling vid mottag av PCT-ärenden (Receiving office)*.

Störst skillnad mellan grupperna finns för faktorn *Avgifter*, där det skiljer 17 indexenheter mellan *Annat bolag* och *Enskild uppfinnare*. Gruppen *Enskilda uppfinnare* var även klart minst nöjda med avgifterna i de senaste tre undersökningsomgångarna.

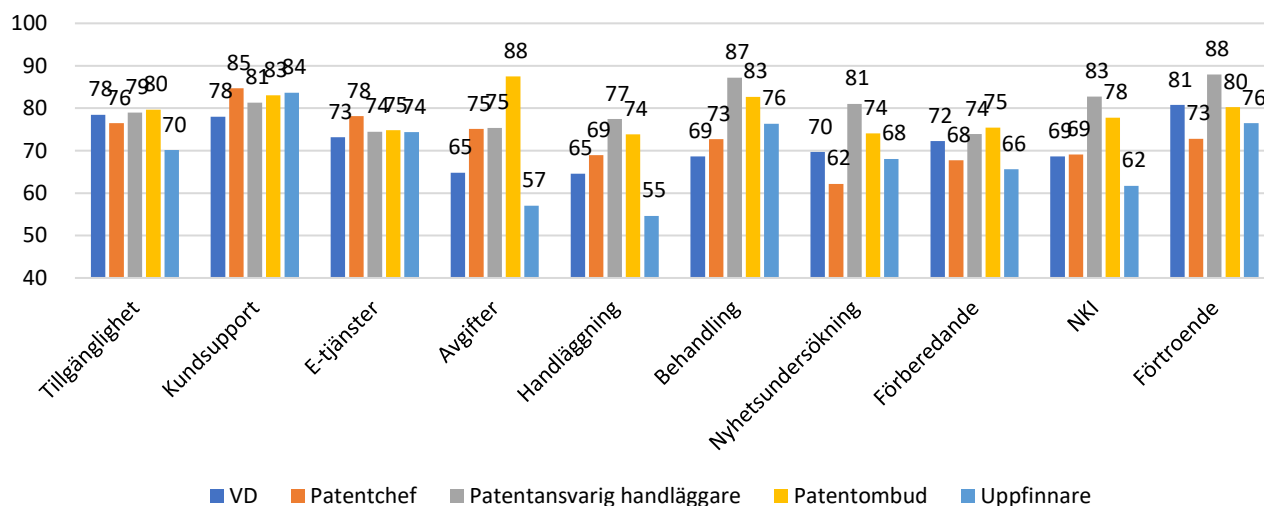
Störst till andelen svarande är gruppen *Eget företag med anställda*, nästan 30 procent har svarat detta. Både *Börsnoterat företag* och *Eget företag utan anställda* har få respondenter, men högt betyg på NKI.

Diagram G. Fråga B1. Typ av organisation/företag. År 2020.



Typ av befattning

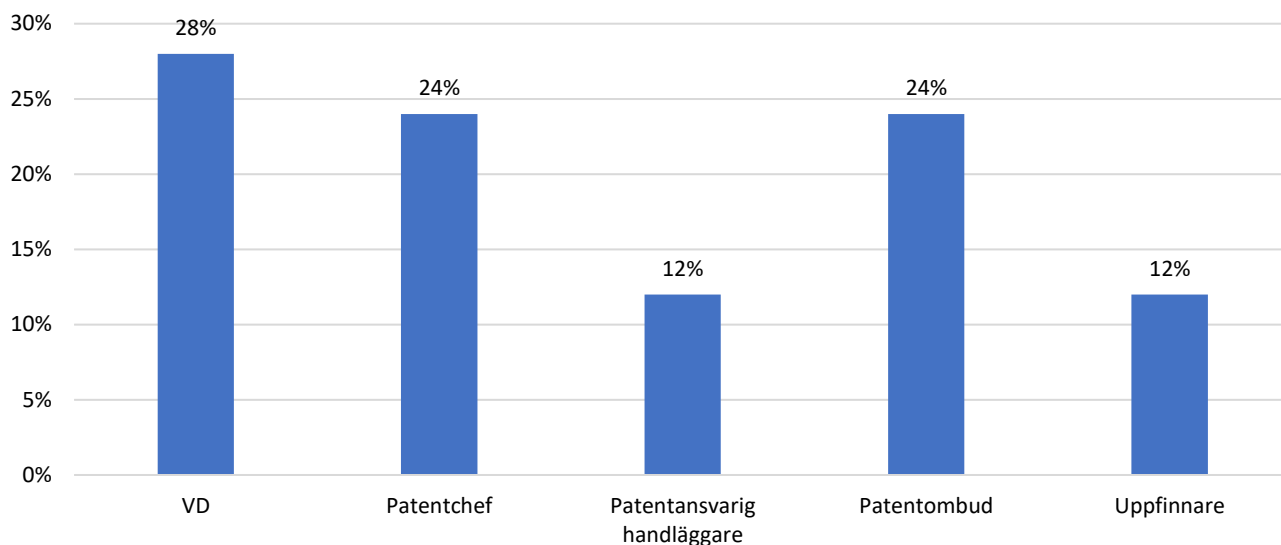
Diagram H. Betygsindex för faktorerna efter typ av befattning hos företag med anställda. År 2020.



Överlag finns det en del skillnader mellan de olika typer av befattningar som finns. De som svarat att de är *Patentansvarig handläggare* eller *Patentombud* sätter högre betyg på flera faktorer. De resterande tre befattningarna har mer variation, med höga betyg på *Kundsupport* och *Tillgänglighet*, men lägre betyg på bland annat *Handläggning* och *Avgifter*.

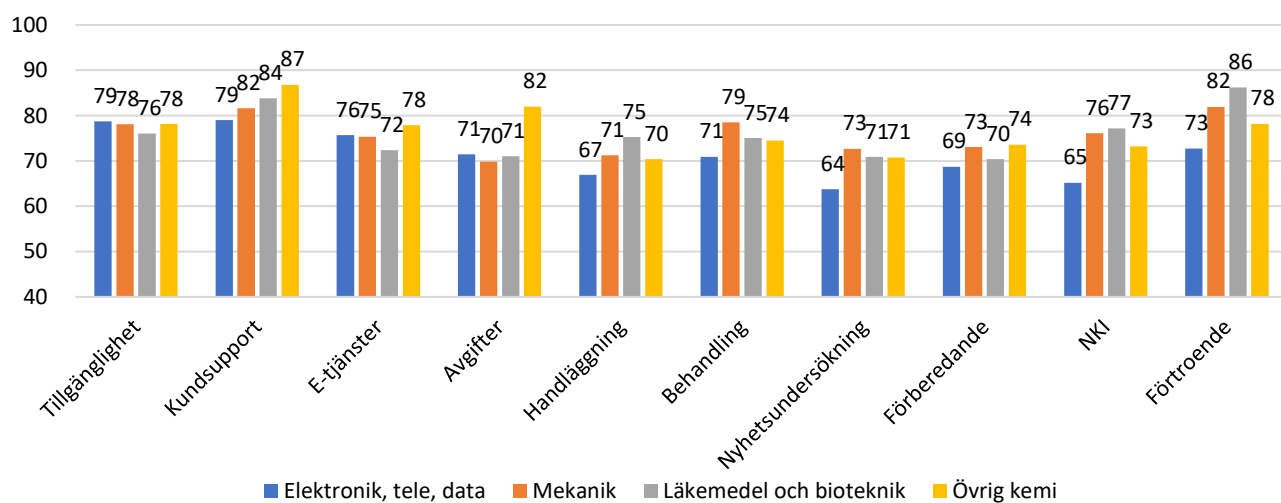
Patentansvarig handläggare och *Uppfinnare* är relativt få till antalet. Andelen som svarat att de är *VD*, står för nästan 30 procent. Det är ett stort bortfall på denna fråga, med 40 procent saknad information.

Diagram I. Fråga B2. Vilken typ av befattning stämmer bäst med den du har i organisationen? Selektionsfråga för fråga B1. År 2020.



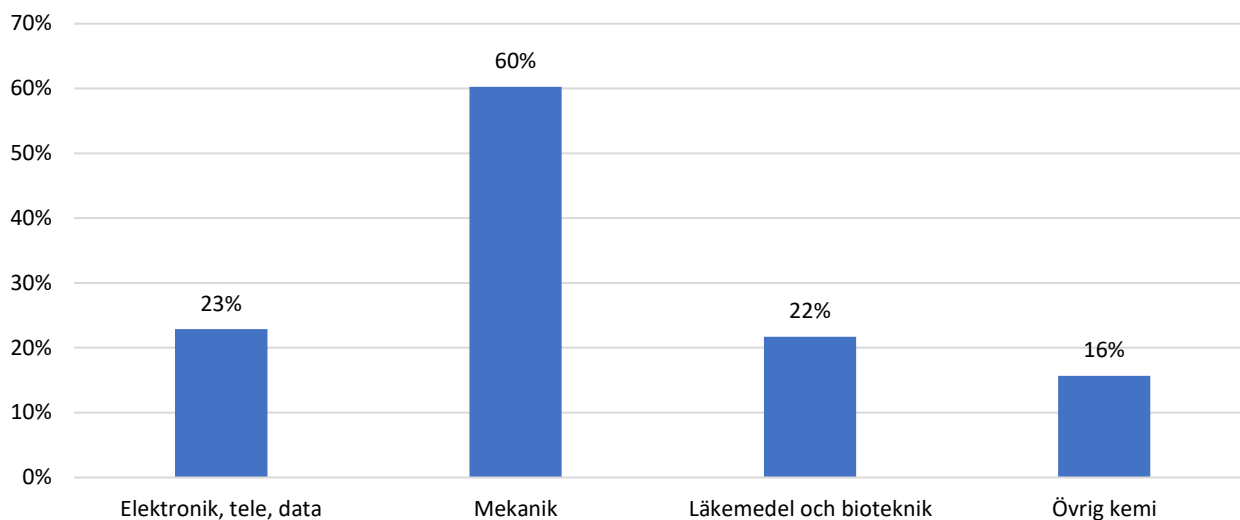
Teknikområde

Diagram J. Betygsindex för faktorerna efter teknikområde. År 2020.



Närmare 60 procent, har angett Mekanik som sitt teknikområde i merparten av patentärendena som de haft. Det var även vanligast vid undersökningen 2014 och 2017. Överlag är det inga större skillnader mellan grupperna, med undantag för gruppen *Elektronik, tele, data*, som har något lägre betyg på framför allt *Handläggning* och *Nyhetsundersökning*. Den största, och mest framträdande skillnaden, finns för faktorn *Avgifter*, där kunder inom gruppen *Övrig kemi* har gett ett mycket högre betyg än de andra grupperna.

Diagram K. Fråga B3. Till vilket eller vilka teknikområden hör merparten av dina patentärenden? Flera svar kan markeras. Procenten summerar inte till 100%, då detta är en flervalsfråga. År 2020.



Övriga frågor

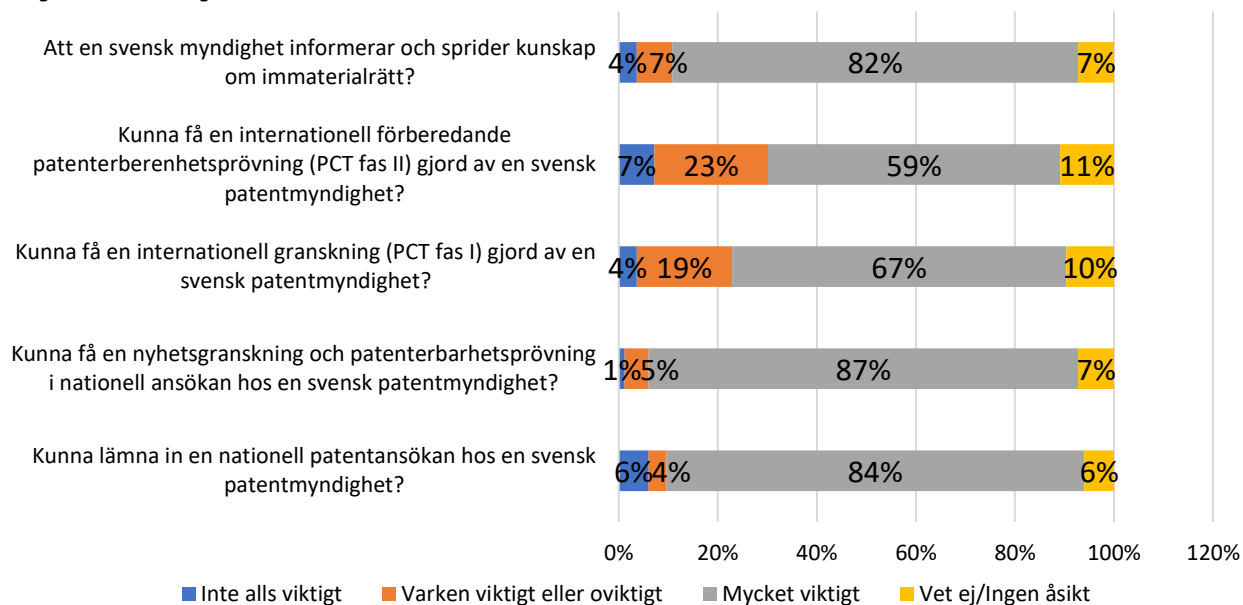
Ett antal frågor utöver de som ingår i de olika faktorerna ställdes även i enkäten. Svaren på dessa frågor redovisas för helheten, dvs. samtliga svarande.

Den första gruppen övriga frågor i enkäten handlar om vad som är viktigt eller oviktigt att kunna göra hos en svensk patentmyndighet. Diagrammet nedan visar att 87 procent tycker att det är mycket viktigt att *kunna få en nyhetsgranskning och patenterbarhetsprövning i nationell ansökan hos en svensk patentmyndighet*. Ungefär lika stor andel tycker att det är mycket viktigt att *kunna lämna in en nationell patentansökan hos en svensk patentavdelning*. Ungefär 5 procent uppger att det varken är viktigt eller oviktigt.

67 procent svarar att det är mycket viktigt att *kunna få en internationell nyhetsgranskning (PCT fas 1) gjord av en svensk patentmyndighet*. 59 procent tycker att det är mycket viktigt att *kunna få en internationell förberedande patenterbarhetsprövning (PCT fas 2)*. Omkring 20 procent uppger att det varken är viktigt eller oviktigt.

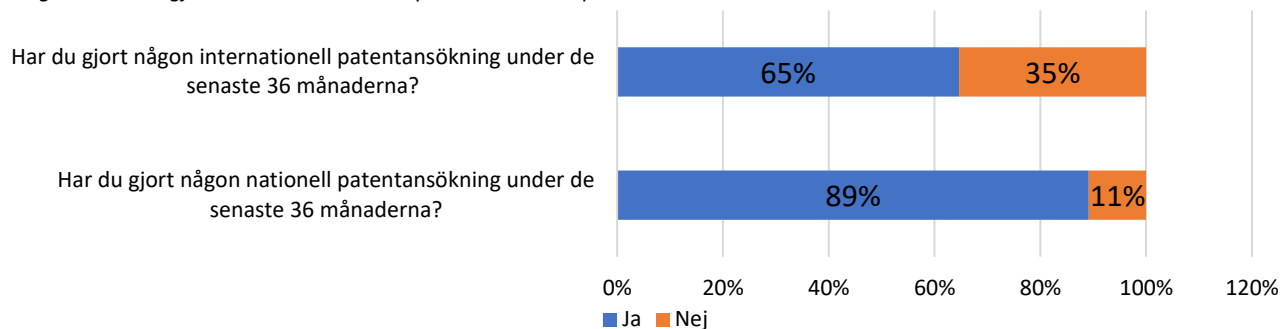
82 procent av de svarande tycker att det är mycket viktigt att *det finns en svensk patentmyndighet som informerar och sprider kunskap om immaterialrätten*. 7 procent uppger att det varken är viktigt eller oviktigt.

Diagram L. Hur viktigt är det att...År 2020.



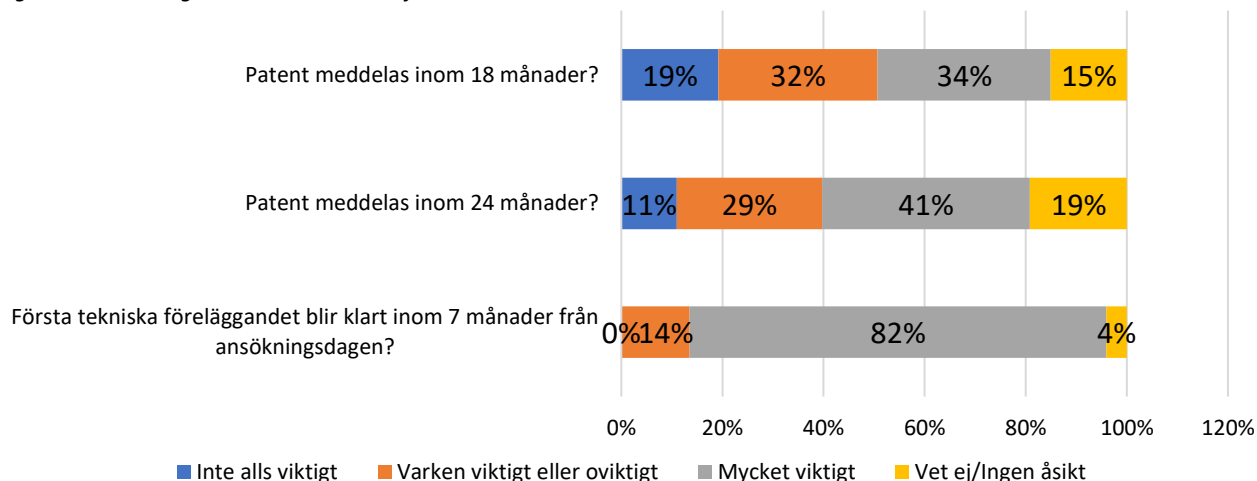
Vidare, svarar 89 procent av PRV:s kunder att de gjort en *nationell patentansökan de senaste 36 månaderna*. 65 procent har gjort minst en *internationell patentansökan under de senaste 36 månaderna*.

Diagram M. Har gjort en internationell respektive nationell patentansökan de senaste 36 månaderna. År 2020.



Av de som gjort en nationell ansökan, svarar 82 procent att det är mycket viktigt att *det första tekniska föreläggandet blir klart inom 7 månader*. 41 procent tycker att det är mycket viktigt att *patent meddelas inom 24 månader* och 34 procent tycker att det är *mycket viktigt att patent meddelas inom 18 månader*.

Diagram N. Hur viktigt är det med olika tidsfrister. År 2020.



Inför eget arbete med materialet

Modellbild och prioriteringsmatris tas fram för helheten. Dessa bilder ger överblick och struktur åt materialet. I modellbilden och prioriteringsmatris finns faktorernas betygsindex och effektmått angivna.

Faktorernas betygsindex är sammanfattande mått baserade på faktorns delfrågor (besvarade på 10-gradig skala). Betygsindex kan variera från 0–100. Ju högre värde desto bättre. Betygsindex under 60 kan betraktas som icke godkända. Medelbetygsindex är medelvärde för modellens faktorer (exklusive NKI och Förtroende).

En faktors effektmått anger hur mycket helhetsbetyget NKI förväntas förändras om faktorernas betygsindex förändras med fem indexenheter. Medeleffekten är medelvärde av faktorernas effektmått i den egna undersökningen.

- **Faktorer att prioritera.** Faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. de faktorer som hamnat i kvadranten *Prioritera* (nedre högra området i prioriteringsmatrisen), bör prioriteras i förbättringsarbetet. Förbättringar av dessa faktorer förväntas nämligen ha stort genomslag på helhetsbetyget, NKI.
- **Faktorer att om möjligt förbättra.** Om en faktor har ett relativt högt betygsindex, men också en stor effekt och därmed hamnat i kvadranten *Förbättra om möjligt* (övre högra området i matrisen) bör den prioriteras om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.
- **Faktorer som kan ges lägre prioritet.** Faktorer som har fått låga betygsindex men som på grund av sin relativt sett låga effekt ändå inte förväntas påverka NKI i någon större utsträckning vid en förändring hamnar i kvadranten *Lägre prioritet* (nedre vänstra området i matrisen).
- **Faktorer för vilka det är tillräckligt att bibehålla indexnivån.** Faktorer som har höga betygsindex och låg effekt hamnar i kvadranten *Bevara* (övre vänstra området i matrisen). Fokus för dessa faktorer bör vara att, åtminstone, bevara nuvarande betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Detaljerad information om faktorerna

Varje faktor är baserad på kundernas betyg på olika delfrågor. Det är viktigt att närmare studera de olika delfrågornas medelbetyg och svarsfördelning för att hitta förbättringsområden.

I tabell 1 i slutet av rapporten, finns förutom faktorernas betygsindex även varje delfrågas medelbetyg (kan variera från 1 till 10). För en faktor med lågt betygsindex kan problemet vara koncentrerat till någon enskild aspekt (delfråga) som fått särskilt lågt betyg. Jämför delfrågornas medelbetyg.

I samma tabell finns också jämförelsetal från 2017 års undersökning.

Medelbetygen är dock inte tillräckliga. Medelbetygen kan dölja viktig information om hur stor andel av kunderna som gett ett påtagligt kritiskt betyg på någon delfråga. Höga medelbetyg kan förekomma samtidigt som en mindre andel av kunder flaggar för allvarliga problem. I tabell 1 framgår andelen som gett låga betyg (0–60), mellanbetyg (60–75) och höga betyg (75–100). Betyg under 60 kan betraktas som ett kritiskt, eller underkänt, betyg.

Om undersökningen

Svenskt Kvalitetsindex genomförde under perioden 9 september och 16 oktober 2020 en enkät-/webbundersökning på uppdrag av Patent- och registreringsverkets patentavdelning. Syftet med kundundersökningen var att undersöka hur kunderna värderade olika delar av patentavdelningens verksamhet och därigenom tillhandahålla ett tydligt och åtgärdsinriktat underlag för ett förbättringsarbete. Undersökningsledare på SKI var Johan Parmler. Kontaktperson på PRV var Åsa Viken.

Frågor

Den enkät som användes hade sin grund i enkäten som använts vid 2017 års studie. Se bifogad enkät för enkätfrågor.

Datainsamling

Datainsamlingen hanterades PFM Research AB och genomfördes via både pappers- och webbenkät.

Enkäterna skickades ut med post och några som saknade en postal adress fick ett e-postutskick. I ett bifogat informationsbrev ombads personen att besvara frågorna och skicka svaret till PFM Research AB. I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte, insamlingsätt samt att undersökningen genomfördes i samarbete mellan Patent- och registreringsverket och SKI.

Ett första utskick av enkäten gjordes under vecka 36. Ett tack- och påminnelsekort skickades ut efter 14 dagar under vecka 38 och en sista påminnelse med en ny enkät skickades ut efter ytterligare 14 dagar under vecka 40. Datainsamlingen vara avslutad 14 dagar efter att den sista påminnelsen skickats ut dvs. under vecka 42. Några fåtal svar har också inkommit några dagar efter vecka 42.

Tabell C Beskrivning av inflödet. Antal och andel. År 2020.

Population (Utskickade enkäter)	Antal utscreenade fråga 1	Antal fel adress	Antal ej svar (kontakt med PRV sköts externt)	Antal svar	Andel svarande
563	62	46	1	143	32%

Fel som kan uppstå i statistiken Ramtäckning

Täckningsfel, under- och övertäckning, innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Underreckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register.

Urval

Denna kvalitetskomponent avser fel som uppkommer på grund av att endast ett urval av populationen undersöks eller att inte alla svarat på enkäten. Urvalsfel är således den avvikelse mellan ett skattat värde och det faktiska värdet som beror på att man inte undersöker alla objekt i populationen.

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom frågeblanketten endast hade fasta svarsalternativ.

Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen kan avgränsas med hjälp av registervariabler bakgrundsfrågor i enkäten.

Jämförbarhet över tid

Detta är nionde gången som undersökningen genomförs. Första gången var år 1998. Undersökningarna år 2004 - 2017 genomfördes av Statistiska Centralbyrån (SCB). Fram till och med 2014, genomfördes undersökningarna på i stort sett samma sätt med avseende på urvalsmetod, urvalsstorlekar och insamlingsmetod. 2017 års undersökning använde enbart PRV:s egna kundregister. I årets undersökning, som genomfördes av SKI, har undersökningen genomförts på liknande vis som vid 2017 års undersökning.

SKI:s analysmodell med NKI

SKI:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika aspekter av den undersökta verksamheten. Varje faktor mäts med ett antal frågor. Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till frågeblanketten i diagram 1.

Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor:

- Vilket betyg ger du åt PRV:s patentavdelning i sin helhet?
- Hur väl uppfyller PRV:s patentavdelnings tjänster dina förväntningar?
- Föreställ dig en patentavdelning som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att PRV:s patentavdelning är?

Frågeblanketten ingår som bilaga i rapporten.

Indexberäkningar

Kunderna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är kunderna med faktorn. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 100-gradiga skalan tolkas har SKI genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten indikerar att betygsindex under 60 klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid betygsindex 60 och betygsindex över 75 tolkas som "mycket nöjd".

Effektmått – grad av påverkan

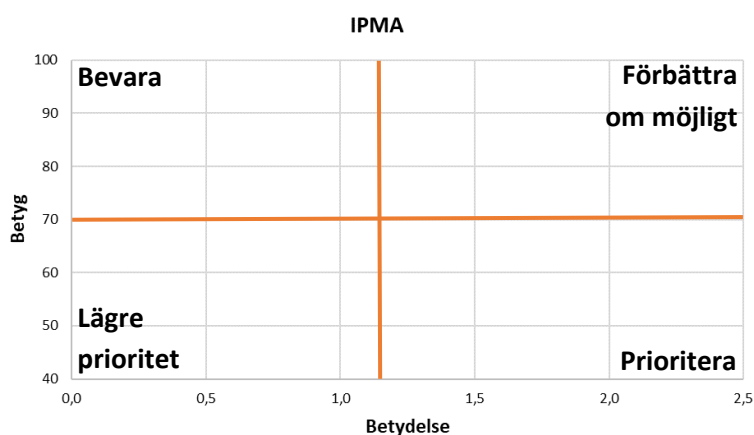
För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan NKI och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur kunderna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI eller den totala nöjdheten, förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunger däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Faktorer som har låga effektmått ska inte nödvändigtvis tolkas som oviktiga för verksamheten. Sambandet mellan NKI och betyget på faktorernas frågor kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris (IPMA – Importance-Performance-Map-Analysis). De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medeleffekt för de faktorer som ingår i modellen i den aktuella undersökningen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är kunderna med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.



För att förbättra NKI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av kunderna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om en faktor exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren är statistiskt säkerställda har ett förenklat förfarande använts i rapporten. Om intervallen (indexvärdet \pm felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd.

Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, till exempel ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1.

Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de kunder som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att kunder har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt"/"Ej aktuellt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan.

De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt"/"Ej aktuellt" på mer än 30 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. När det partiella bortfallet är så pass stort betraktas respondent ha för liten erfarenhet för att kunna göra en bedömning. I denna undersökning var 143 enkäter tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland kunder vad gäller deras helhetsbedömning av PRV:s patentavdelning, NKI. Förklaringsgraden varierar mellan 0 och 1 och brukar för den här typen av undersökningar ligga mellan 0,6–0,8. I just denna undersökning är $R^2 = 0,69$ vilket innebär att modellen förklarar 69 procent av variationen bland kunderna vad gäller deras bedömning av PRV:s patentavdelning i sin helhet.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av NKI, betygsindex och effektmått skattas av en strukturekvationsmodell med latent variabler. Skattandet görs med en metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan faktorerna och NKI. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för faktorns betygsindex. Bootstrapping har använts för att skatta felmarginalerna för betygsindex och effektmått.