|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | WIPO-A-B&W | **A** |
| PCT/WG/9/11 | | |
| الأصل: بالإنكليزية | | |
| التاريخ: 21 مارس 2016 | | |

معاهدة التعاون بشأن البراءات

الفريق العامل

الدورة التاسعة

جنيف، من 17 إلى 20 مايو 2016

استقصاء لآراء مستخدمي معاهدة التعاون بشأن البراءات

وثيقة من إعداد المكتب الدولي

الملخص

1. أُجري ثاني استقصاء لآراء مستخدمي معاهدة التعاون بشأن البراءات (المعاهدة) عام 2015، وأعرب المجيبون عن الاستقصاء عن بالغ رضاهم عن نظام المعاهدة ككل، وبالمكتب الدولي والمكاتب/الإدارات الأخرى، وبالتحسن الملموس بالنظر إلى أسس المقارنة التي وضعت في الاستقصاء الأول الذي أُجرى عام 2009. وترد نتائج الاستقصاء في الملخص التنفيذي في المرفق 1 من هذه الوثيقة.

معلومات أساسية

1. أجرى المكتب الدولي استقصاء لآراء مستخدمي المعاهدة عام 2015 ("استقصاء المعاهدة 2015"). وكانت أهداف الاستقصاء كالتالي:

(أ) قياس مستويات الرضا عن خدمات المعاهدة التي يقدمها المكتب الدولي مباشرة؛

(ب) ومقارنة مستويات الرضا بنتائج استقصاء المعاهدة الذي أجري في 2008/09 ("استقصاء المعاهدة 2009")؛

(ج) ومقارنة مستويات الرضا بالخدمات المرتبطة بالمعاهدة التي توفرها المكاتب والإدارات الأخرى غير الويبو.

1. أُعدّ استقصاء المعاهدة 2015 بالتعاون مع مقدم الخدمات الخارجي إم بي إم الذي سبق وأجرى استقصاءات للويبو لنظامي مدريد ولاهاي. ودُعي مستخدمو المعاهدة إلى المشاركة في الاستقصاء من خلال روابط شخصية أرسلت بالبريد الإلكتروني مع تشجيعهم على التعقيب كتابة بأي لغة. ويرد جدول أسئلة الاستقصاء في المرفق 2 من هذه الوثيقة.
2. ودُعي أكثر من 10000 من مستخدمي المعاهدة إلى المشاركة في الاستقصاء واستكمله أكثر من 1000 مستخدم، وعبروا عن مستويات عالية من الرضا عن نظام المعاهدة ككل، وبلغت درجة الرضا 89 بالمائة عن المكتب الدولي و83 بالمائة عن المكاتب/الإدارات الأخرى.

المتابعة

1. بدأ المكتب الدولي في اتخاذ خطوات بهدف معالجة المجالات التي خصها المستخدمون بالاقتراحات لتحسين خدمات المكتب الدولي. وسيبلَغ كل مكتب معنِي بالقضايا والتعليقات المحددة التي قدمها المجيبون عن الاستقصاء بشأن خدمات المعاهدة التي يقدمها كل مكتب من المكاتب على اختلاف صفاتها في إطار المعاهدة.

إن الفريق العامل مدعو إلى الإحاطة علما بنتائج استقصاء المعاهدة 2015 الواردة في المرفق الأول من هذه الوثيقة.

[يلي ذلك المرفقان]

**استقصاء معاهدة التعاون بشأن البراءات 2015**

**الملخص التنفيذي**

1. **المقدمة**

أُجري ثاني استقصاء لآراء مستخدمي[[1]](#footnote-1) المعاهدة خلال عام 2015 (استقصاء المعاهدة 2015) لتحقيق هدف أساسي هو قياس مدى رضا المستخدمين عن خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو. وطلب الاستقصاء أيضا التعقيب على وظائف المعاهدة التي تؤديها المكاتب والإدارات الأخرى داخل نظام المعاهدة. وخلص الاستقصاء إلى النتائج الرئيسية التالية:

* بلغ المؤشر العالمي العام للرضا عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو نسبة 89%.
* أعرب المستخدمون عن بالغ رضاهم عن تدريب المعاهدة الذي تقدمه الويبو إذ فاقت درجة رضاهم عن خدمات التدريب الفردي 90%.
* سجلت خدمات المعاهدة التي توفرها المكاتب والإدارات الأخرى ككل، على اختلاف صفاتها كمكاتب تسلم الطلبات وإدارة البحث الدولي وإدارة الفحص التمهيدي الدولي، درجة رضا المستخدمين قدرها 83%.
* قدم مستخدمو المعاهدة اقتراحات محددة لتحسين الجزء الخاص بالمعاهدة على الموقع الإلكتروني للويبو *ودليل مودع الطلب بناء على المعاهدة*، وتدريب المعاهدة والنظام الإلكتروني للمعاهدة والخدمات حسب اللغة وتسديد الرسوم إلى الويبو.

1. **منهجية الاستقصاء**

طلب من المجيبين على الاستقصاء تقييم المنتجات والخدمات التي تقدمها الويبو والمكاتب الأخرى من حيث الجودة والرضا.

وأعد الاستقصاء بتسع لغات.[[2]](#footnote-2) وأرسلت روابط شخصية لإجراء الاستقصاء بالبريد الإلكتروني إلى 10830 مستخدما للمعاهدة. واُستقيت العناوين الإلكترونية وتشمل عناوين المودعين و الوكلاء، من الطلبات الدولية ومن قائمة المشتركين في *نشرة أنباء المعاهدة.*

واستكمل 1036 الاستقصاء، أي بلغت نسبة الاستجابة نحو 10%، مما يتماشى مع المعايير المتوقعة للاستقصاء. كما قدم المجيبون على الاستقصاء أكثر من 1000 تعليق حر.

1. **المجيبون**

أجابت طائفة واسعة ومتنوعة من المستخدمين على الاستبيان، علما بأن معظمها كان من بلدان يكثر فيه استخدام المعاهدة وهو أمر مفهوم.

**1.3 المشاركة حسب البلد**

كان المجيبون عن الاستقصاء من البلدان التالية:

**2.3 عدد الطلبات المودعة بناء على المعاهدة سنويا**

أودع 4% من مجمل المجيبين على الاستقصاء أكثر من 500 طلب دولي في السنة، بينما أودع 38% منهم بين 101 و500 طلب دولي في السنة، وأودع 58% منهم أقل من 20 طلبا.

**3.3 وتيرة الاتصال بالويبو بشأن المعاهدة وقنوات الاتصال**

طُلب من المجيبين عن الاستقصاء تحديد وتيرة الاتصال وبمن اتصلوا من العاملين في المعاهدة أو أفرقتها في المكتب الدولي خلال آخر ستة أشهر. واتصل مستخدمو المعاهدة، ممن أجابوا على الاستقصاء، بالويبو مرتين إلى ثلاث مرات في المتوسط في فترة مدتها ستة أشهر. وتلقى مكتب تسلم الطلبات التابع للمكتب الدولي أكبر عدد من الاتصالات

وكان البريد الإلكتروني هو وسيلة الاتصال المفضلة يليها الموقع الإلكتروني للويبو والهاتف. أما الفاكس والبريد فلم يستخدما بنفس الوتيرة. ووفقا للتعليقات الحرة الواردة في الاستقصاء، ارتبطت وسيلة الاتصال المفضلة باعتبارات منطقة التوقيت وتصور المستخدم عن أسرع الوسائل في حل مسألة محددة.

**4.3 المستخدمون الذين أثاروا مسألة أو قدموا شكوى**

أثار حوالي مستخدم من أصل خمسة من المجيبين عن الاستقصاء، مسألة أو قدم شكوى بشأن المعاهدة في الويبو.

1. **الجودة والرضا عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو**

صُممت مؤشرات الجودة والرضا لتقييم الخدمات والمنتجات الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو.

أما مؤشر الجودة فيقيس إن كان منتج إعلامي ما قد "حقق" توقعات المستخدم بشأن الجودة أم "لم يحققها"، ويشير المؤشر إلى نسبة الإجابات التي أفادت بـ"تحقق" التوقع

وأما مؤشر الرضا فيقيس الرضا العام للمجيبين عن منتج إعلامي ما أو خدمة ما. ولم يقتصر على المنتج النهائي وحده أو الخدمة وحدها، بل تضمن جوانب أخرى تدخل في توصيل المنتج أو الخدمة منها الدعم التقني أو توفر العاملين والقدرة على النفاذ إليهم واستجابتهم والرد في الوقت المناسب وغيرها. وقُيّم كل منتج وخدمة باستخدام جدول درجات من خمس نقاط (وهي "ضعيف" و"متوسط" و"جيد" و"جيد جدا" و"ممتاز").

**1.4 الاتصال بالعاملين في قطاع المعاهدة في الويبو**

اعتبر المجيبون عن الاستقصاء من مستخدمي المعاهدة سلوك العاملين في قطاع المعاهدة في الويبو إيجابيا للغاية، مما أسفر عن مستويات عالية من رضا المستخدمين عن هذا الجانب من خدمات الويبو. ووجد المجيبون عن الاستقصاء عامة أن العاملين في قطاع المعاهدة في الويبو يتسمون باللباقة والود والكفاءة والمهنية والمعرفة.

وجاءت درجة الرضا المحدد للمجيبين كما يلي:

(درجة الرضا العام: 84%)

وأورد المجيبون في تعقيباتهم المكتوبة بعض الأمثلة المحددة عن مجالات التحسين كالتالي:

- زيادة ساعات خدمة المستخدمين في مختلف مناطق التوقيت؛

- والرد على نحو أسرع على الرسائل الإلكترونية؛

- وتيسير التعرف على الشخص المناسب للاتصال به؛

- وتسريع الخدمة خاصة في القضايا الطارئة؛

- وزيادة اللغات المتاحة في خدمة العملاء المرتبطة بالمعاهدة.

**2.4 الموارد الإعلامية**

رأى المجيبون عن الاستقصاء أن الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التي تقدمها الويبو إعلامية وشاملة للغاية. واستحسن المجيبون *نشرة أنباء المعاهدة* هي *ودليل مودع الطلب بناء على المعاهدة*، كما أعجبهم الجزء الخاص بالمعاهدة على الموقع الإلكتروني للويبو

وجاءت درجة الرضا المحدد للمجيبين كالتالي:

(درجة الرضا العام: 81%)

اقترح عدد من المجيبين عن الاستقصاء إجراء تحسين في عرض الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة ووضوحها. كما علقوا على صعوبة العثور على المعلومات والتصفح في الجزء الخاص بالمعاهدة على موقع الإلكتروني الويبو. وفيما يلي بعض الأمثلة المحددة عن مجالات التحسين:

- عرض المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني يحتاج إلى التحسين، والعثور على المعلومات المطلوبة على الموقع يستغرق وقتا طويلا؛

- دليل *مودع الطلب* *بناء على المعاهدة* مستواه عالي جدا ويصعب تصفحه ولا يُحدث باستمرار.

**3.4 تدريب المعاهدة**

سجلت الخدمات والموارد الخاصة بتدريب المعاهدة التي تقدمها الويبو درجات تدل على درجة رضا عالية في صفوف المستخدمين. كما حصلت الندوات والندوات الإلكترونية ودورات التعليم عن بعد وسلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة على درجات عالية.

وحضر 27% من المجيبين على الاستقصاء شخصيا إحدى ندوات المعاهدة. أما الخدمات والمنتجات الثلاث الأخرى الخاصة بالتدريب فسجلت كل منها درجة استخدام للمجيبين عن الاستقصاء بلغت نحو 10%.

وفيما يلي درجة الرضا المحدد:

(درجة الرضا العام: 74%)

ويلاحظ أن مستويات الرضا العام عن تدريب المعاهدة (74%) أقل من الدرجات المحددة لخدمات تدريب المعاهدة. وقد يفسر ذلك جزئيا بأن الكثير من المجيبين الاستقصاء ممن ردوا على السؤال المتعلق بالرضا العام ولم يقدموا درجات عن الرضا الفردي. وقد يعزى ذلك أيضا إلى عدم الدراية بوجود خدمات تدريب المعاهدة، أو عدم الرضا عن بعض جوانب تدريب المعاهدة. ولعل الهوة في الدرجات بين الرضا العام والرضا المحدد تؤكد على الحاجة لتعزيز الإعلان عن تدريب المعاهدة التي يقدمه الويبو وأهمية الترويج له.

وحُللت التعليقات المكتوبة الحرة بهدف التعرف على العناصر المحددة من عدم الرضا. والقضايا الملموسة الوحيدة التي عثر عليها هي توفر ندوات المعاهدة والعلم بها، وعدد الندوات الإلكترونية ووتيرتها وجداولها (لاعتبارات منطقة التوقيت).

**4.4 معالجة الطلبات الدولية**

سجلت معالجة المكتب الدولي (بوصفه مكتب تسلم الطلبات وبصفته العامة) للطلبات الدولية مستويات عالية من رضا المستخدمين فصنفه 87% من المجيبين عن الاستقصاء بـ"جيد" فما فوق. وعبر البعض في التعليقات الكتابية الحرة عن بعض المستويات من عدم الرضا عن مدى توفر العاملين وسهولة النفاذ إليهم عند الحاجة إلى هذا التواصل.

درجة الرضا العام المحدد كالتالي:

(درجة الرضا العام: 87%)

استخدم نحو ثلث المجيبين عن الاستقصاء (35%) الخدمات الخاصة في النظام الإلكتروني للمعاهدة، ويعتبرها المستخدمون سهلة الاستخدام عامة لتقديم الوثائق وإدارة الملفات وتعقب المعلومات. غير أن بعض التعليقات أشارت إلى بعض الصعوبات التقنية في الحصول على الشهادات الرقمية وتجديدها، وصعوبات أخرى تتعلق بإدارة حقوق النفاذ المتعلقة بالنظام الإلكتروني للمعاهدة.

وترد فيما يلي بعض الأمثلة المحددة عن المجالات التي أعرب المستخدمون عن رغبتهم في تحسينها:

- صعوبة الوصول إلى الشخص المطلوب هاتفيا؛

- وضرورة تسهيل التعرف على الشخص المناسب لحل المشكلة؛

- وصعوبة التفاهم مع بعض العاملين رغم مؤهلاتهم؛

- وعدم ارتقاء اللغات المتحدثة دائما إلى المستوى المطلوب؛

- وصعوبة الوصول إلى الزملاء في مجال عمليات المعاهدة من خلال الفاكس؛

- والحاجة إلى وضوح أكبر في متطلبات التكييف مع النظام، مثل المتصفحات، والبرامج المساعدة في أنظمة التشغيل؛

- ومسائل متعلقة بالنظام الإلكتروني للمعاهدة مثل أداء النظام والشهادات الرقمية وتحميل الوثائق ومعالجة الرسومات وإدارة النفاذ؛

- والمزيد من التدريب على النظام الإلكتروني للمعاهدة،

- والمزيد من الخيارات في الدفع الإلكتروني.

**5.4 الخدمات المالية**

أعرب المجيبون عن الاستقصاء عن رضاهم التام عن جودة الخدمات المالية التابعة للويبو الموجهة إلى مودعي الطلبات بناء على المعاهدة.

وجاءت درجة الرضا المحدد للمجيبين كالتالي:

(درجة الرضا العام: 87%)

وذكر المستخدمون أمثلة محددة عن مجالات التحسين ومنها ما يلي:

- الحاجة إلى زيادة الاختيارات في عملات الحساب الحالي للويبو (لا يتوفر سوى الفرنك السويسري حاليا)؛

- والحاجة إلى توسيع نطاق طرق الدفع وإضافة وسائل أخرى للدفع؛

- وصعوبة الوصول إلى العاملين في الخدمات المالية.

1. **الرضا العام عن منتجات المعاهدة وخدماتها التي تقدمها الويبو**

طلب من المجيبين أن يقيّموا مدى رضاهم العام عن المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة، علاوة على التقييم الفردي للمنتجات والخدمات.

وردا على سؤال واحد حول الرضا العام، أشار 89% من المجيبين أنهم يشعرون "بالرضا" أو "بالرضا البالغ" أو "بالرضا التام". أما البقية ونسبتها 11%، فأشار 10% منها إلى "الرضا المتوسط" ومن ثم أشار 1% فقط إلى "عدم الرضا".

1. **خدمات المعاهدة التي تقدمها المكاتب الأخرى والإدارات الدولية**

جاءت درجة خدمات المعاهدة التي تقدمها المكاتب الأخرى والإدارات الدولية على اختلاف صفاتها الدولية أقل بقليل عالميا من درجة خدمات المكتب الدولي التابع للويبو. وعند تقييم خدمات مكاتب تسلم الطلبات (لا تضم مكتب تسلم الطلبات/المكتب الدولي) وإدارة البحث الدولي وإدارات الفحص التمهيدي الدولي على نحو جماعي، منح 83% من المجيبين عن الاستقصاء درجة "جيد" أو أعلى لتقييم هذه الخدمات.

وحصلت الفائدة العامة من تقارير المعاهدة التي أعدتها إدارة البحث الدولي وإدارات الفحص التمهيدي الدولي على درجات تقييم عالية وإن انخفضت درجات تقييم الرد في الوقت المناسب، والجودة المحددة في التقارير وتوفر العاملين في الإدارات الدولية عند الحاجة إلى الاتصال بهم.

وترد درجات تقييم الرضا العام المحدد كالتالي:

(درجة الرضا العام: 83%)

وجاءت بعض أمثلة التعليقات المكتوبة الحرة بشأن خدمات المكاتب والإدارات غير المكتب الدولي كالتالي:

- صعوبة النفاذ إلى الوثائق إلكترونيا؛

- وعدم الرضا عن جودة البحث الدولي وخدمته؛

- وصعوبة الوصول إلى فاحص البراءة؛

- وعدم إدراج وثائق حالة التقنية الصناعية السابقة في تقرير البحث؛

- وبعض اعتراضات فاحصي البراءة لا يعتد بها؛

- وعدم منح الفاحصين الوقت الكافي للبحث على أكمل وجه؛

- وعدم التمكن من الحصول على المساعدة الطارئة خاصة عند إيداع الطلب إلكترونيا؛

1. **القيمة المضافة للمعالجة في المرحلة الوطنية**

أُقر على نطاق واسع بالقيمة المضافة التي توفرها المعاهدة للمعالجة في المرحلة الوطنية، ورد 81% من المجيبين على الاستقصاء بدرجة تقييم "جيد" أو أعلى. كما لوحظت نسبة من عدم تحقق التوقعات بالنسبة لأثر التقارير الدولية وسرعة المعالجة في المرحلة الوطنية. وفي التعليقات الكتابية الحرة، أثيرت مسائل متعلقة بالاعتراض والتأخير التي واجهوها في المرحلة الوطنية.

1. **تحسن الأداء مقارنة بنتائج استقصاء عام 2009**

صحيح أن المنهجين المتبعتين في استقصائيّ 2009 و2015 مختلفتان إلى حد ما، يجوز مقارنة بعض النتائج في مجال المنتجات الإعلامية والخدمات.

|  |  |
| --- | --- |
| تقييم الخدمة أو المنتج | % الفرق في الرضا عام 2015 مقارنة بعام 2009 |
| الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة التابعة للويبو |  |
| *دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة* | +7.41 |
| نشرة أنباء المعاهدة | +1.87 |
|  |  |
| تدريب المعاهدة |  |
| تقديم الندوات | +13.22 |
| العروض متعددة الوسائط (فيديو) الخاصة بالمعاهدة | +19.09 |
|  |  |
| معالجة الطلبات الدولية |  |
| المعالجة في مكتب تسلم الطلبات/المكتب الدولي | +13.83 |
| المعالجة في المكتب الدولي | +14.79 |
| الجودة العامة لخدمات المعالجة التي يوفرها المكتب الدولي | +6.89 |
|  |  |
| الرضا العام عن خدمات المعاهدة التابعة للويبو | +11.05 |

يلاحظ تحسن بين 2009 و2015 في جميع منتجات المكتب الدولي وخدماته القابلة للمقارنة. وعلى الرغم من وجود بعض الفروق بين استقصائي 2009 و2015، أوضحت المؤشرات بوضوح زيادة مستويات رضا المستخدمين عن المنتجات الإعلامية والجودة العامة للخدمات الخاصة بالمعاهدة التي قدمتها الويبو في هذه الفترة المشمولة في الاستقصاء.

1. **الخاتمة**

أجاب أكثر من 1000 مستخدم على استقصاء آراء مستخدمي المعاهدة 2015. وبيّنت النتائج مستويات عالية من الرضا عن خدمات المعاهدة التابعة للويبو في صفوف المجيبين عن الاستقصاء، وظهرت تحسنات في جميع المجالات القابلة للمقارنة على أسس المقارنة المتبعة في استقصاء 2009.

ورغم النتائج الإيجابية عامة في استقصاء 2015، أشار المستخدمون إلى عدم العلم ببعض المنتجات الإعلامية والخدمات الخاصة بالمعاهدة، خاصة تلك المتعلقة بتوفر تدريب المعاهدة. وعليه، ستسعى الويبو إلى توعية المستخدمين الحاليين والقادمين بالموارد والفرص الخاصة بتدريب المعاهدة.

واحتوت تعليقات المجيبين المكتوبة الحرة على طائفة من الاقتراحات والتعقيبات هامة لتحسين خدمات المرتبطة بالمعاهدة التابعة للويبو، كما اقترحت بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز سير نظام المعاهدة ككل. وبدأ المكتب الدولي في اتخاذ خطوات لتنفيذ لعديد من تلك الاقتراحات.

[يلي ذلك المرفق الثاني]

أسئلة الاستقصاء

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| كم مرة اتصلت بالويبو بخصوص خدمات المعاهدة في آخر ستة أشهر؟ |  |  |  |  |  |
| مرة واحدة إلى 6 مرات |  |  |  |  |  |
| 7 مرات إلى 12 مرة |  |  |  |  |  |
| أكثر من 12 مرة |  |  |  |  |  |
| **1- الاتصال بالويبو بشأن خدمات المعاهدة** | | | | | |
| **كيف اتصلت بنا؟** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| بالإنترنت (نموذج للاتصال بنا) |  |  |  |  |  |
| بالبريد الإلكتروني |  |  |  |  |  |
| بالفاكس |  |  |  |  |  |
| بالبريد |  |  |  |  |  |
| بالهاتف |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **بأي عاملين في الويبو أو أفرقة اتصلت في آخر ستة أشهر؟** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| المكتب الدولي كمكتب تسلّم الطلبات |  |  |  |  |  |
| أحد الأفرقة المعالجة |  |  |  |  |  |
| قسم الخدمات الإعلامية للمعاهدة (الخط الإعلامي للمعاهدة) |  |  |  |  |  |
| العاملون المسؤولون عن التدريب والندوات والندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
| الخدمات الإلكترونية في مجال المعاهدة |  |  |  |  |  |
| جهة أخرى |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **العثور على بيانات الاتصال الخاصة بالمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سهولة العثور على كيفية الاتصال بهذه الخدمات (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، وغيرها) |  |  |  |  |  |
| جودة بيانات الاتصال المقدمة (واضحة، كاملة، مفيدة) |  |  |  |  |  |
| سهولة العثور على المعلومات المطلوبة على موقع الإلكتروني للويبو |  |  |  |  |  |
| سهولة العثور على الخدمة المطلوبة لتلبية احتياجاتك |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في العثور على معلومات الاتصال بخدمات المعاهدة في الويبو |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **الاتصال بالبريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني (نموذج للاتصال بنا)** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سهولة إرسال استفسارك من خلال الموقع الإلكتروني  نموذج للاتصال بنا |  |  |  |  |  |
| فعالية الموقع الإلكتروني للويبو  نموذج للاتصال بنا |  |  |  |  |  |
| سرعة الرد على الرسائل الإلكترونية أو الطلبات المرسلة عبر نموذج للاتصال بنا |  |  |  |  |  |
| جودة اللغة المستخدمة في الرد |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في الاتصال بخدمات المعاهدة في الويبو بالبريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني (نموذج للاتصال بنا) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **الاتصال هاتفيا** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| ساعات العمل |  |  |  |  |  |
| توفر العاملين |  |  |  |  |  |
| تحلي الموظفين بالودّ |  |  |  |  |  |
| سرعة الرد على الهاتف |  |  |  |  |  |
| الاختيارات المتاحة للغة التواصل |  |  |  |  |  |
| استيفاء الرد في المكالمة الأولى |  |  |  |  |  |
| سهولة الاتصال بالشخص المناسب لتلبية احتياجاتك |  |  |  |  |  |
| جودة اللغة المتحدثة |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في الاتصال هاتفيا بخدمات المعاهدة في الويبو |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **الاتصال بالبريد أو بالفاكس** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سرعة الرد على الخطاب أو الفاكس |  |  |  |  |  |
| طريقة الرد وتنسيقه |  |  |  |  |  |
| جودة لغة الرد |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في الاتصال بخدمات المعاهدة في الويبو بالبريد أو الفاكس |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة هذا الفصل** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك في الاتصال بالويبو بخصوص خدمات المعاهدة |  |  |  |  |  |
| **تعليقات عن تجربتك في الاتصال بالويبو بخصوص خدمات المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **2- العاملون في المعاهدة في الويبو** | | | | | |
| **سلوك العاملين في المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| لباقة العاملين |  |  |  |  |  |
| الإصغاء إلى طلبك وتفهم احتياجاتك |  |  |  |  |  |
| كفاءة العاملين |  |  |  |  |  |
| سرعة الرد الأول أو الإخطار بتلقي الطلب |  |  |  |  |  |
| جودة الرد |  |  |  |  |  |
| قطع العهود والوفاء بها |  |  |  |  |  |
| تواصل المساعدة من مختلف الأشخاص والخدمات لتلبية طلبك |  |  |  |  |  |
| تحلي العاملين بالسلوك الاستباقي |  |  |  |  |  |
| توفير المعلومات عن الشخص المعني بطلبك |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك لسلوك العاملين في المعاهدة في الويبو |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **المساعدة في معالجة المسائل أو الشكاوى المحددة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل سبق وأثرت مسألة أو قدمت شكوى إلى خدمات المعاهدة في الويبو؟ |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| الإصغاء إليّ وتفهم مشكلتك |  |  |  |  |  |
| سرعة تقديم الحل أو التفسير |  |  |  |  |  |
| تقديم الحل أو التفسير |  |  |  |  |  |
| التحلي بسلوك حلال المشاكل |  |  |  |  |  |
| ما وفرناه من معلومات عن حالة مسألتك أو شكواك |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك للمساعدة التي تلقيتها بشأن المسائل أو الشكاوى |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة هذا الفصل** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك مع العاملين في المعاهدة في الويبو |  |  |  |  |  |
| **تعليقات عن تجربتك مع العاملين في المعاهدة في الويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **3 - خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو**  **3.1 الموارد الإعلامية** | | | | | |
| **الموقع الإلكتروني للمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| المعلومات العامة |  |  |  |  |  |
| المعلومات القانونية |  |  |  |  |  |
| معلومات عن إيداع طلب بناء على المعاهدة |  |  |  |  |  |
| التدريب والندوات والندوات الإلكترونية وغيرها |  |  |  |  |  |
| الدعم التقني في إيداع الطلبات إلكترونيا |  |  |  |  |  |
| مواضيع أخرى |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك لمعلومات المعاهدة الواردة على الموقع الإلكتروني |  |  |  |  |  |
| **تعليقات عن الموقع الإلكتروني للمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **دليل مودع الطلب بناء على المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سهولة العثور على المعلومات |  |  |  |  |  |
| وضوح المعلومات |  |  |  |  |  |
| الاكتمال |  |  |  |  |  |
| الاستعداد للمساعدة |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك *لدليل مودع الطلب بناء على المعاهدة* |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **نشرة أنباء المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سهولة العثور على المعلومات |  |  |  |  |  |
| وضوح المعلومات |  |  |  |  |  |
| الاكتمال |  |  |  |  |  |
| الاستعداد للمساعدة |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك *لنشرة أنباء المعاهدة* |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة القسم 1.3 بشأن الموارد الإعلامية** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك في استخدام الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك عن الموارد الإعلامية الخاصة بالمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **3 - خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو**  **2.3- تدريب المعاهدة** | | | | | |
| **ندوات المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل شاركت في إحدى ندوات المعاهدة التي ألقاها ممثل من الويبو؟ |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| توفر الندوات |  |  |  |  |  |
| المواد المقدمة خلال الندوة |  |  |  |  |  |
| جودة العروض |  |  |  |  |  |
| محتوى التدريب |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك لندوات المعاهدة |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **الندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل شاركت في ندوة إلكترونية خاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| وتيرة الندوات الإلكترونية |  |  |  |  |  |
| فائدة تسجيلات الندوات الإلكترونية المحفوظة في الأرشيف |  |  |  |  |  |
| تنوع الموضوعات |  |  |  |  |  |
| جودة العروض |  |  |  |  |  |
| محتوى التدريب |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك للندوات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **دورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل التحقت بدورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| هل كانت الدورة الإلكترونية سهلة الاستخدام؟ |  |  |  |  |  |
| تلقي المساعدة التقنية |  |  |  |  |  |
| محتوى التدريب |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك عن دورة التعليم عن بعد الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **سلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل شاهدت جزء أو أكثر من سلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| جودة العروض |  |  |  |  |  |
| مدة عروض الفيديو |  |  |  |  |  |
| محتوى التدريب |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك لسلسلة التدريب عن طريق الفيديو الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة القسم 2.3 عن تدريب المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك في استخدام خدمات تدريب المعاهدة |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك عن خدمات تدريب المعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **3 - خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو**  **3.3 - معالجة الطلبات المودعة بناء على المعاهدة في الويبو** | | | | | |
| **المعالجة في المكتب الدولي (المكتب) للويبو** |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| معالجة الملف في الوقت المناسب بعد إيداعه في المكتب |  |  |  |  |  |
| الدقة في معالجة الملف في المكتب |  |  |  |  |  |
| كفاءة العاملين |  |  |  |  |  |
| النشر الدولي في الوقت المناسب |  |  |  |  |  |
| دقة المعلومات المتاحة للجمهور بشأن طلبك |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك للمعالجة في المكتب الدولي |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **استخدام النظام الإلكتروني للمعاهدة** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| هل سبق واستخدمت الخدمات الخاصة في النظام الإلكتروني للمعاهدة؟ |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| فتح حساب على النظام الإلكتروني للمعاهدة |  |  |  |  |  |
| إ دارة الحقوق بناء على النظام الإلكتروني للمعاهدة |  |  |  |  |  |
| سهولة تقديم الملفات عبر النظام الإلكتروني للمعاهدة |  |  |  |  |  |
| مهلة تلقي الرد بعد الإيداع |  |  |  |  |  |
| سهولة إدارة الملفات وتعقب المعلومات والسجل |  |  |  |  |  |
| الدعم التقني في استخدام النظام الإلكتروني للمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك للنظام الإلكتروني للمعاهدة |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة القسم 3.3 عن تجربتك في معالجة الطلبات المودعة بناء على المعاهدة في الويبو** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك في معالجة الطلبات المودعة بناء على المعاهدة في الويبو |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك عن معالجة الطلبات المودعة بناء على المعاهدة في الويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة هذا الفصل عن خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو وتشمل الموارد الإعلامية والتدريب ومعالجة الطلبات المودعة** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| التقييم العام لتجربتك في استخدام هذه الخدمات من خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو |  |  |  |  |  |
| **تعليقات عن هذه الخدمات من خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **4- قيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو** | | | | | |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| والاطمئنان والثقة في خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو |  |  |  |  |  |
| قيمة خدمات المعاهدة المقدمة لتلبية احتياجات شركتك |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك العام لقيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك عن قيمة خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **5 - رضاك العام** | | | | | |
|  | غير راضي | راضي إلى حد ما | راضي | راضي جدا | راضي للغاية |
| وفي ختام كل ما سبق من تقييم،  ما تقييمك العام عن جميع خدمات المعاهدة التي تقدمها الويبو؟ |  |  |  |  |  |
| **التعليقات والاقتراحات** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **6- خدمات المعاهدة التي تقدمها مكاتب أخرى غير الويبو** | | | | | |
| **أ- خدمات مكتب تسلم الطلبات** |  |  |  |  |  |
| يرجى اختيار المكتب الذي تكثر من استخدامه |  |  |  |  |  |
| *] قائمة بمكاتب* *تسلم الطلبات[* |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| سهولة إيداع الطلب |  |  |  |  |  |
| توجيه المراسلات إلى المودع في الوقت المناسب |  |  |  |  |  |
| معالجة الملفات على نحو صحيح |  |  |  |  |  |
| توافر العاملين |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في استخدام الخدمات التي يقدمها مكتب تسلم الطلبات |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ب-خدمات إدارة البحث الدولي** |  |  |  |  |  |
| يرجى اختيار إدارة البحث الدولي الذي تكثر من استخدامها |  |  |  |  |  |
| *]قائمة* *بإدارات البحث الدولي]* |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| إصدار تقرير البحث الدولي والرأي المكتوب في الوقت المناسب |  |  |  |  |  |
| الجودة العامة في تقرير البحث الدولي |  |  |  |  |  |
| الجودة العامة في الرأي المكتوب لإدارة البحث الدولي |  |  |  |  |  |
| فائدة تقرير البحث الدولي والرأي المكتوب |  |  |  |  |  |
| توافر العاملين |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في استخدام خدمات إدارة البحث الدولي |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ج- خدمات إدارة الفحص التمهيدي الدولي** |  |  |  |  |  |
| يرجى اختيار إدارة الفحص التمهيدي الدولي التي تكثرمن استخدامها |  |  |  |  |  |
| *]قائمة* *بإدارات الفحص التمهيدي الدولي]* |  |  |  |  |  |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| إصدار تقرير الفحص التمهيدي الدولي في الوقت المناسب |  |  |  |  |  |
| الجودة العامة في تقرير الفحص التمهيدي الدولي |  |  |  |  |  |
| فائدة تقرير الفحص التمهيدي الدولي |  |  |  |  |  |
| توافر العاملين |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييم تجربتك في استخدام خدمات إدارة الفحص التمهيدي الدولي |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة هذا الفصل** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك العام لخدمات المعاهدة التي تقدمها مكاتب أخرى غير الويبو |  |  |  |  |  |
| **تعليقات عن تجربتك في استخدام خدمات المعاهدة التي تقدمها مكاتب أخرى غير الويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **7-القيمة المضافة لنظام المعاهدة للمعالجة في المرحلة الوطنية** | | | | | |
|  | على مستوى توقعاتي | ليست على مستوى توقعاتي | لا أعلم، لا ينطبق |  |  |
| المعلومات والدعم قبل الإيداع وبعده |  |  |  |  |  |
| القيمة المضافة لاستيفاء الشروط الرسمية في المكتب الوطني |  |  |  |  |  |
| المساعدة في استيفاء شروط الأهلية للحماية بموجب براءة في المكتب الوطني |  |  |  |  |  |
| المعالجة السريعة في المرحلة الوطنية |  |  |  |  |  |
| المنفعة الاقتصادية مقارنة بالإيداع الوطني المباشر |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| تقييمك العام للقيمة المضافة لنظام المعاهدة للمعالجة في المرحلة الوطنية |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك عن** **القيمة المضافة لنظام المعاهدة للمعالجة في المرحلة الوطنية** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **8- مواصلة العمل مع الويبو** | | | | | |
| **ما هي أفرقة مساعدة العملاء التي تعرفها في الويبو؟** |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| الخدمات الإعلامية للمعاهدة (الخط الإعلامي للمعاهدة) |  |  |  |  |  |
| مكتب المساعدة بشأن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاهدة |  |  |  |  |  |
| الأفرقة المعالجة في المعاهدة |  |  |  |  |  |
| مكتب تسلم الطلبات بناء على المعاهدة |  |  |  |  |  |
| خدمة عملاء مدريد |  |  |  |  |  |
| أفرقة مدريد 1 و2 و3 |  |  |  |  |  |
| وحدة تسجيل عملاء مدريد |  |  |  |  |  |
| موظفو مكتب تسجيل التصاميم الدولية |  |  |  |  |  |
| مركز التحكيم والوساطة |  |  |  |  |  |
| مكتب الاستعلامات التابع للأكاديمية |  |  |  |  |  |
| مركز خدمة عملاء الويبو |  |  |  |  |  |
| مكتب الخدمات المالية |  |  |  |  |  |
| مكتبة الويبو |  |  |  |  |  |
| **غير ذلك (يرجي التحديد)** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ما احتمالات** |  |  |  |  |  |
| أن تواصل العمل مع خدمات المعاهدة في الويبو لتلبية احتياجات شركتك؟ |  |  |  |  |  |
| 1 = من المستبعد جدا |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 = من المرجح جدا |  |  |  |  |  |
| أن توصي شخصا آخر باستخدام خدمات المعاهدة |  |  |  |  |  |
| 1 = من المستبعد جدا |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 = من المرجح جدا |  |  |  |  |  |
| أن تفكر في استخدام خدمات أخرى في الويبو غير خدمات المعاهدة |  |  |  |  |  |
| 1 = من المستبعد جدا |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 = من المرجح جدا |  |  |  |  |  |
|  | نعم | لا |  |  |  |
| المنافسون  هل ترى أن للويبو منافسين في تقديم خدمات المعاهدة؟ |  |  |  |  |  |
| **إن كانت الإجابة بنعم، يرجي التحديد.** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ما تقييمك لتجربتك في الويبو مقارنة بخدمات مساعدة العملاء الأخرى التي استخدمتها؟ |  |  |  |  |  |
| أسوأ |  |  |  |  |  |
| نفسها |  |  |  |  |  |
| أفضل |  |  |  |  |  |
| **9 - تصورك العام عن الويبو** | | | | | |
| هل تعتبر الويبو هي المنتدى العالمي للخدمات والسياسات والمعلومات والتعاون في مجال الملكية الفكرية؟ |  |  |  |  |  |
| نعم |  |  |  |  |  |
| لا |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **كيف تقيم الويبو بشكل عام حسب الصفات التالية** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| المهنية |  |  |  |  |  |
| إمكانية التعويل عليها |  |  |  |  |  |
| التجاوب |  |  |  |  |  |
| القدرة على توفير معلومات قيمة |  |  |  |  |  |
| الاغتجاه نحو تقديم الخدمات |  |  |  |  |  |
| الإقدام |  |  |  |  |  |
| تحليها بالود وعدم الرسمية والبعد عن البيروقراطية |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ما درجة تقييمك للأنشطة الإعلامية والترويجية في الويبو من خلال وسائل الاتصال التالية:** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| الموقع الإلكتروني |  |  |  |  |  |
| الإصدارات |  |  |  |  |  |
| مجلة الويبو |  |  |  |  |  |
| النشرات الإخبارية المرسلة بالبريد الإلكتروني |  |  |  |  |  |
| البلاغات الصحفية |  |  |  |  |  |
| وسائل التواصل الاجتماعي |  |  |  |  |  |
| الفعاليات |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **خاتمة هذا الفصل** |  |  |  |  |  |
|  | ضعيف | متوسط | جيد | جيد جدا | ممتاز |
| ما رأيك العام في الصورة العامة للويبو؟ |  |  |  |  |  |
| **تعليقاتك على الصورة العامة للويبو** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **معلومات إضافية** | | | | | |
| ما توصيفك أو توصيف شركتك |  |  |  |  |  |
| فرد |  |  |  |  |  |
| شركة صغيرة أومتوسطة (أقل من 250 موظف) |  |  |  |  |  |
| شركة كبيرة (250 موظف أو أكثر) |  |  |  |  |  |
| جامعة |  |  |  |  |  |
| معهد بحث عام |  |  |  |  |  |
| وكيل أو مكتب محاماة |  |  |  |  |  |
| غير ذلك |  |  |  |  |  |
| عدد الطلبات المودعة سنويا بناء على المعاهدة |  |  |  |  |  |
| أقل من 20 |  |  |  |  |  |
| 20 - 100 |  |  |  |  |  |
| 101 - 500 |  |  |  |  |  |
| 501 - 1000 |  |  |  |  |  |
| أكثر من 1000 |  |  |  |  |  |
| كيف سمعت عن الويبو لأول مرة؟ |  |  |  |  |  |
| فعالية/مؤتمر |  |  |  |  |  |
| الإنترنت |  |  |  |  |  |
| المكتب الوطني |  |  |  |  |  |
| شفهيا |  |  |  |  |  |
| وسائل التواصل الاجتماعي |  |  |  |  |  |
| إصدارات الويبو |  |  |  |  |  |
| الصحافة |  |  |  |  |  |
| غير ذلك |  |  |  |  |  |
| **إن كانت الإجابة "بغير ذلك"، يرجى التحديد.** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

[نهاية المرفق الثاني والوثيقة]

1. وفقا لوثيقة البرنامج والميزانية للويبو للثنائية 2014-15. وأجري أول استقصاء بشأن المعاهدة عام 2009. [↑](#footnote-ref-1)
2. الصينية والإنكليزية والفرنسية والألمانية واليابانية والكورية والبرتغالية والروسية والإسبانية. [↑](#footnote-ref-2)