****

**Průzkum Spokojenosti**

**IP SCAN ENFORCEMENT**



**Pro použití EXPERT**

**SME Fund. IP Scan Enforcement service**

**OBSAH**

[**Průzkum spokojenosti příjemců** 4](#_Toc142465076)

[**Průzkum spokojenosti odborníků** 6](#_Toc142465077)

**Upozornění:** Služba IP Scan Enforcement, kterou malým a středním podnikům (MSP) poskytují buď externí poskytovatelé, nebo národní úřady duševního vlastnictví, je částečně spolufinancována Evropskou komisí (program COSME) a Úřadem Evropské unie pro duševní vlastnictví (EUIPO) v rámci iniciativy SME Fund. Cílem projektu IP Scan Enforcement je poskytovat poradenství malým a středním podnikům v EU v záležitostech týkajících se konkrétně prosazování práv duševního vlastnictví. Služby IP Scan Enforcement jsou určeny malým a středním podnikům v EU, jejichž práva duševního vlastnictví mohla být porušena nebo ohrožena, nebo jejichž činnost by mohla porušovat práva duševního vlastnictví jiných osob. Cílem služby IP Scan Enforcement je poskytnout malým a středním podnikům v EU návrhy šité na míru, jak zvládat konflikty týkající se porušování práv duševního vlastnictví a/nebo vysoce rizikové situace, a poradit jim dostupná opatření k prosazování práv. Úřad EUIPO, Evropská komise ani poskytovatelé služby IP Scan Enforcement nenesou odpovědnost za důsledky opatření přijatých na základě doporučení služby IP Scan Enforcement. Za důsledky opatření, která přijmou na základě navržených strategických doporučení, odpovídají výhradně přijímající malé a střední podniky. Před přijetím jakýchkoli konkrétních opatření týkajících se prosazování nebo ochrany duševního vlastnictví se všem příjemcům doporučuje, aby si vyžádali nezávislé poradenství od kvalifikovaného právníka v oblasti duševního vlastnictví. [v případě potřeby upravit na vnitrostátní úrovni]

**Důvěrnost:** Obsah této zprávy, dotazníku pro sebehodnocení a veškeré další poskytnuté dokumentace jsou přísně důvěrné. Autor závěrečné zprávy, národní úřad, EUIPO a osoba odpovědná za kontrolu kvality se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích souvisejících s kontrolou dodržování zásad duševního vlastnictví. Sebehodnotící dotazník a doporučení obsažená v závěrečné zprávě budou poskytnuty EUIPO a Evropské komisi za účelem vyhodnocení výsledků tohoto podpůrného opatření. Výsledné informace budou sdíleny anonymně, například vymazáním názvu společnosti a informací týkajících se duševního vlastnictví. Tyto organizace si mohou k provedení hodnocení najmout dodavatele. Úřad EUIPO a poskytovatel služby IP Scan Enforcement jsou smluvně zavázáni zachovávat důvěrnost jim poskytnutých informací o společnosti, která službu přijímá.

**Průzkum spokojenosti příjemců**

1. Jaký typ MSP si službu vyžádal?[[1]](#footnote-1)
	* Micro
	* Malý
	* Střední velikost
2. Jaký byl hlavní důvod pro využití služby?
	* Moje společnost je obviněna z porušování práv duševního vlastnictví jiné společnosti
	* Do duševního vlastnictví společnosti zasahuje jiná společnost
	* Zabránění porušování práv duševního vlastnictví jiných osob
	* Zabránění ostatním v porušování mého práva duševního vlastnictví
3. Jak jste byli celkově spokojeni s poskytnutými dokumenty/informacemi (sebehodnotící dotazník, informace uvedené v závěrečné zprávě atd.)?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jak jste byli spokojeni s provedeným administrativním procesem (žádost o voucher, přidělení odborníka, proplacení nákladů atd.)?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jak jste byli spokojeni s dostupností a spoluprací odborníka?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojení, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jak jste byli spokojeni s úrovní znalostí odborníka poskytujícího službu IP Scan Enforcement?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jak jste byli spokojeni s opatřeními navrženými odborníkem v závěrečné zprávě?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Plánujete navázat na opatření navržená odborníkem v závěrečné zprávě?
	* Ano
	* Ne
2. Pokud jste odpověděli „ano“, kdy plánujete použít závěrečnou zprávu o prosazování práva duševního vlastnictví?
	* Za méně než 2 měsíce
	* Za 2 až 3 měsíce
	* Za 3 až 4 měsíce
	* Po 4 měsících
3. Jak dlouho trvala poskytnutá služba (od přidělení odborníka po dodání závěrečné zprávy)?
	* Méně než 2 měsíce
	* 2 až 3 měsíce
	* 3 až 4 měsíce
	* Více než 4 měsíců
4. Jaké aspekty služby považujete za efektivní?
	* Otevřená otázka
5. Jaká je pravděpodobnost, že byste tuto službu doporučili společnosti s podobnými potřebami?
	* Velmi pravděpodobně
	* Dost pravděpodobně
	* Ani pravděpodobné, ani nepravděpodobné
	* Zcela nepravděpodobné
	* Velmi nepravděpodobné

**Průzkum spokojenosti odborníků**

1. Jaký byl hlavní důvod, proč klient službu požadoval?
	* Společnost je obviněna z porušení práv duševního vlastnictví jiné společnosti
	* Do duševního vlastnictví společnosti zasahuje jiná společnost
	* Zabránění porušování práv duševního vlastnictví jiných osob
	* Zabránění ostatním v porušování práv duševního vlastnictví společnosti
2. Jak jste byli spokojeni s dokumenty a šablonami poskytnutými úřadem EUIPO (sebehodnotící dotazník, průvodce rozhovorem, šablona závěrečné zprávy)?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jak jste byli spokojeni s dostupností a spoluprací klienta?
	* Velmi spokojeni
	* Spíše spokojeni
	* Ani spokojeni, ani nespokojeni
	* Poněkud nespokojeni
	* Velmi nespokojeni

Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „velmi“ nebo „spíše“ nespokojeni, uveďte níže další podrobnosti.

* + Otevřená otázka
1. Jaké aspekty služby IP Scan Enforcement považujete za účinné?
	* Otevřená otázka
2. Jaká vylepšení by mohla přinést služba IP Scan Enforcement? Vyberte vše relevantní.
	* Jednodušší formuláře
	* Rychlejší doba vyřízení
	* Jednodušší zprávy
	* Lepší podklady
	* Jiné (vysvětlete)
1. Kritéria pro velikost společností: Micro 🡪 Zaměstnanci < 10, obrat < 2 mil.
Malé 🡪 Zaměstnanci < 50, obrat < 10 mil. Střední 🡪 Zaměstnanci < 250, obrat < 50 mil.
Další informace naleznete na tomto [odkazu](https://single-market-economy.ec.europa.eu/smes/sme-definition_en). [↑](#footnote-ref-1)