



Europäisches
Patentamt
European
Patent Office
Office européen
des brevets

Qualitätsbericht des EPA **2018**





Vorwort

Seit 2016 trägt der jährliche Qualitätsbericht des EPA zu mehr Transparenz in unserem Qualitätsmanagementsystem (QMS) bei. Er vermittelt unseren Nutzern ein umfassendes Bild davon, wie sich die Qualität im EPA entwickelt, und verschafft den Bürgerinnen und Bürgern in allen Mitgliedstaaten ein besseres Verständnis für Patente – die ein bedeutender Faktor für die europäische Wirtschaft und die Attraktivität Europas als Innovationszentrum sind.

Leserinnen und Leser des Berichts werden feststellen, dass wir seit der Veröffentlichung der letztjährigen Ausgabe Fortschritte erzielt haben. Verbessert hat sich beispielsweise die mittlere Zeit, die vom Antrag auf beschleunigte Prüfung (PACE) bis zum Versenden einer Mitteilung oder bis zur Erteilung vergeht. Die Umfragen zur Nutzerzufriedenheit haben neben vielen anderen positiven Indikatoren auch einen leichten Anstieg der Gesamtzufriedenheit ergeben.

Ich bin zuversichtlich, dass wir durch die Fortsetzung unserer laufenden Qualitätsinitiativen in den nächsten Jahren weiter vorankommen und alle noch anstehenden Punkte, wie etwa die vorübergehend schwächeren Ergebnisse unseres internen Audits, zufriedenstellend lösen können. Eine der Stärken des ISO 9001-Zertifizierungssystems besteht ja darin, dass wir erkennen können, an welcher Stelle wir Anpassungen vornehmen müssen.

Mit der Veröffentlichung des Strategieplans bin ich umso mehr davon überzeugt, dass wir jetzt die Gelegenheit haben, unsere Qualität durch eine Reihe neuer Initiativen nochmals auf ein anderes Niveau anzuheben. Wir haben die Chance, auf unser stolzes Erbe von 43 Jahren qualitativ hochwertiger Patente verstärkt aufzubauen und in ganz Europa für rechtskräftige Patente zu sorgen. Und in der Zusammenarbeit mit unseren internationalen Partnern haben wir die Möglichkeit sicherzustellen, dass alle Fortschritte, die wir bei der Qualität erzielen, weit über die Grenzen unseres Kontinents ausstrahlen.

Um dies zu erreichen, haben wir die Qualität in den Fokus der großen Veränderungen genommen, die wir in den nächsten Jahren im gesamten Amt umsetzen wollen. Den Leserinnen und Lesern unseres neuen Strategieplans 2023 erschließt sich, dass wir eine Vision für ein Amt haben, in dem Qualität allgegenwärtig ist. Wir werden als Organisation eine engere Zusammenarbeit pflegen, sodass unsere hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen untereinander austauschen und eine noch genauere Bearbeitung der Akten gewährleisten können. Wir haben uns eine digitale Transformation zum Ziel gesetzt, die die Arbeitsweise unserer Prüfer und Formalsachbearbeiter grundlegend verändern und mit neuen IT-Funktionen ein höheres Qualitätsniveau im gesamten Patenterteilungsprozess ermöglichen wird. Ferner streben wir eine Umgestaltung der Zusammenarbeitspolitik an, bei der unsere Mitgliedstaaten mit den richtigen Instrumenten ausgestattet werden, um sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene eine bessere Qualität zu erreichen.

Das sind nur einige der schrittweisen Veränderungen, die wir unternehmen wollen. Unsere Qualitätsbestrebungen umfassen auch weiterhin kleinere Anpassungen unseres QMS, doch erkunden wir nun im gesamten Amt groß angelegte innovative Lösungen. Mit der Unterstützung unseres engagierten Personals werden wir, davon bin ich überzeugt, diese Ziele auch erreichen.

Aber so talentiert und kompetent die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EPA auch sind – alleine können wir das nicht bewältigen. Das Europäische Patentamt ist in einem IP-System tätig, das sich im Wandel befindet, und der umfassende Dialog, den wir mit unseren Nutzern

führen, ist entscheidend dafür gewesen, dass wir die von ihnen benötigten Dienstleistungen auf dem erforderlichen hohen Niveau erbringen können. Und ebenso wie wir die Rolle der IT oder der Zusammenarbeit bei der Qualitätssteigerung grundlegend neu bewertet haben, dürfen wir uns nicht scheuen zu fragen, ob unser Dialog seinen Zweck erfüllt, oder vor direkten gegenseitigen Fragen zurückschrecken.

Im letzten Jahr hat uns eine grundlegende Frage beschäftigt – stimmt unsere Wahrnehmung von Qualität mit der unserer Nutzer überein? Gelegentlich war die Antwort „Nein“. Aber statt uns vor einer solchen Reaktion zu fürchten, sollten wir die Offenheit und Ehrlichkeit der Antwort schätzen. Wenn wir unsere Karten offen auf den Tisch legen, können wir dahin gelangen, dass wir, wenn wir in Zukunft von Qualitätsniveaus sprechen, wirklich dasselbe meinen und auf dieser Grundlage zusammenarbeiten können. In einem solchen ehrlichen, freimütigen und offenen Dialog werden wir uns auf diesen jährlichen Qualitätsbericht als wesentliche Informationsquelle für die Bewertung unserer Fortschritte verlassen können.

Sehr viele Kolleginnen und Kollegen im EPA haben daran mitgewirkt, dass mit diesem Dokument die von unseren Nutzern benötigten Informationen vollständig und rechtzeitig bereitgestellt werden. Ihnen möchte ich für diesen umfassenden Überblick danken, ebenso wie allen im Amt und außerhalb, die sich für qualitativ hochwertigere europäische Patente einsetzen. Auch wenn ihr Beitrag selten öffentlich gewürdigt wird, kommen die Früchte ihrer Arbeit doch vielen zugute.



António Campinos
Präsident

Vision und Auftrag des EPA

Auftrag

Als das Patentamt für Europa sind wir stolz darauf, hochwertige Patente zu erteilen und effiziente Dienstleistungen zu erbringen und damit die Innovation, die Wettbewerbsfähigkeit und das Wirtschaftswachstum zu fördern.

Vision

Wir werden unser Personal befähigen und motivieren, weltweit Maßstäbe im Bereich des geistigen Eigentums zu setzen. Unser Amt wird effektiv und transparent arbeiten, und wir werden auf die Bedürfnisse unserer Nutzer eingehen und flexibel auf die sich ändernden Anforderungen und Bedingungen eines dynamischen, globalen Patentsystems reagieren. Unsere Arbeit soll zu einer sichereren, intelligenteren und nachhaltigeren Welt beitragen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Betriebliche Highlights 2018	10
2.	Die Grundlagen der Qualität im EPA	12
2.1	Das EPÜ	12
2.2	ISO 9001 und das QMS des EPA	13
2.3	Einstellung und Weiterbildung	13
2.4	Dokumentation und Tools	15
2.4.1	Stand der Technik aus Asien	16
2.4.2	Normendokumentation	16
3.	Ein anpassungsfähiges Qualitätsmanagementsystem	17
3.1	Konformitätssicherung für Recherche und Prüfung	18
3.2	Qualitätsaudits	18
3.3	Operative Qualitätskontrolle für die Formalprüfung	19
3.4	Mechanismen für Nutzerfeedback	19
3.4.1	Umfragen zur Nutzerzufriedenheit	20
3.4.2	Reklamationen	22
4.	Umfang des EPA-Qualitätsmanagementsystems	23
5.	Einreichung und Aktenverteilung	23
5.1	Vorklassifizierung	23
5.2	Maßnahmen 2018	24
5.3	Rückerstattungen	24
6.	Klassifikation	25
7.	Recherche	26
7.1	Allgemeine Nutzerzufriedenheit	26
7.2	Pünktlichkeit der Recherchen	27
7.3	Asiatischer Stand der Technik	29

7.4	Ergebnisse des Qualitätsaudits	31
7.5	Maßnahmen 2018	31
7.5.1	Neue in der Prüfung angeführte Dokumente des Stands der Technik	31
7.5.2	Berücksichtigung abhängiger Ansprüche	32
7.6	Ausblick für 2019	32
7.6.1	Einwände wegen mangelnder Einheitlichkeit	32
7.6.2	Konsultation während der Recherche	32

8. Sachprüfung 33

8.1	Allgemeine Nutzerzufriedenheit	33
8.2	Pünktlichkeit der Sachprüfungen	34
8.3	Beschleunigte Bearbeitung	36
8.4	Einwände wegen mangelnder Klarheit	37
8.5	Beurteilung der erfinderischen Tätigkeit	38
8.6	Erweiterung des Gegenstands	39
8.7	Beurteilung computerimplementierter Erfindungen	41
8.8	Ergebnisse des Qualitätsaudits	41
8.9	Maßnahmen 2018	42
8.9.1	Aus dem Qualitätsaudit resultierende Maßnahmen	42
8.9.2	Erteilungsabsicht (Regel 71 (3) EPÜ)	42
8.9.3	Formale Aspekte in der Prüfung	43

9. Entscheidungen und B-Veröffentlichungen 43

10. Einspruchsverfahren 43

10.1	Allgemeine Nutzerzufriedenheit	44
10.2	Pünktlichkeit bei Einspruchsverfahren	45
10.3	Zufriedenheit der Nutzer mit anderen Aspekten des Einspruchsverfahrens	46
10.4	2018 durchgeführte Maßnahmen	47
10.4.1	Sachprüfung im Einspruchsverfahren	47
10.4.2	Die Arbeit der Formalsachbearbeiter im Einspruchsverfahren	47

11.	Formalsachbearbeitung	48
12.	Patentinformation und Post-Grant-Aktivitäten	50
13.	Kundenbetreuung	50
14.	Maßnahmen zum Austausch mit den Nutzern	52
14.1	Veranstaltungen 2018	52
14.2	Account-Manager-Aktivitäten	52
14.3	Geschäftsbesuche	52
14.4	Partnerschaft für Qualität	52
14.5	SACEPO-Arbeitsgruppe "Qualität"	53
14.6	Praktika Intern	54
14.7	Praktika Extern	54
14.8	Die Europäische Patentakademie	55
15.	Schlussbemerkungen	56

Die Qualitätspolitik des EPA

Das EPA ist bestrebt, die Bedürfnisse und Erwartungen seiner Nutzer zu erfüllen oder zu übertreffen und seine weltweite Führung bei der Qualität von Patentprodukten und -dienstleistungen zu erhalten. Die Leistung und Zuverlässigkeit des EPA basieren auf der beruflichen Kompetenz und Eigenverantwortung seiner Führungskräfte und Mitarbeiter. Die Führungskräfte und Mitarbeiter sind folgenden Prinzipien verpflichtet:

Rechtssicherheit

Die Nutzer des europäischen Patentsystems erwarten, dass vom EPA erteilte Patente höchste Bestandskraft genießen. Das EPA erteilt daher effizient und zügig Patente und erlässt Entscheidungen, die mit dem geltenden rechtlichen Rahmen und insbesondere mit den Erfordernissen des EPÜ und anderer internationaler Übereinkommen in Einklang stehen.

Service

Das EPA erbringt zuverlässige, effiziente und effektive Dienstleistungen zum Wohle und zur Zufriedenheit aller Nutzer des europäischen Patentsystems sowie der europäischen Gesellschaft insgesamt.

Ständige Verbesserung

Es ist dem EPA ein Anliegen, Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, Tools, Verfahren und Prozesse laufend zu verbessern und so die Gründlichkeit, Kohärenz und Pünktlichkeit seiner Produkte und Dienstleistungen zu steigern und die Fähigkeiten und Kenntnisse seiner Mitarbeiter zu erweitern.

Partizipation

Das EPA fördert eine Kultur, die die Führungskräfte und Mitarbeiter ermutigt und ermächtigt, an Maßnahmen zur Qualitätssteigerung mitzuwirken.

Fundierte Entscheidungsprozesse

Dank faktenbasierter Entscheidungsprozesse kann das EPA geplante Maßnahmen überprüfen, infrage stellen und anpassen sowie seine Produkte und Dienstleistungen verbessern.

Offenheit

Das EPA tauscht sich mit seinen Nutzern aus, um die Qualität und Effizienz seiner Verfahren und Dienstleistungen zu steigern.

Engagement

Die Führungsspitze des EPA engagiert sich durch aktive Mitwirkung an Maßnahmen zur Qualitätssteigerung und durch Wahrnehmung ihrer Vorbildfunktion für die Qualitätspolitik.

Bei der Umsetzung dieser Prinzipien baut das EPA auf die Kultur von Qualität und Leistung, die seinen Ruf begründet hat.

1. Betriebliche Highlights 2018

Das Jahr 2018 begann mit einer Umstrukturierung der operativen Einheiten des EPA. Dabei wurden die beiden zuvor für Patentprüfungen und operative Unterstützung zuständigen Generaldirektionen zusammengelegt. Die neue Generaldirektion Patenterteilungsprozess umfasst drei Sektoren, die jeweils von einem Chief Operating Officer (COO) geleitet werden:

- Mobilität und Mechatronik (MM)
- Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie (GBC)
- Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)

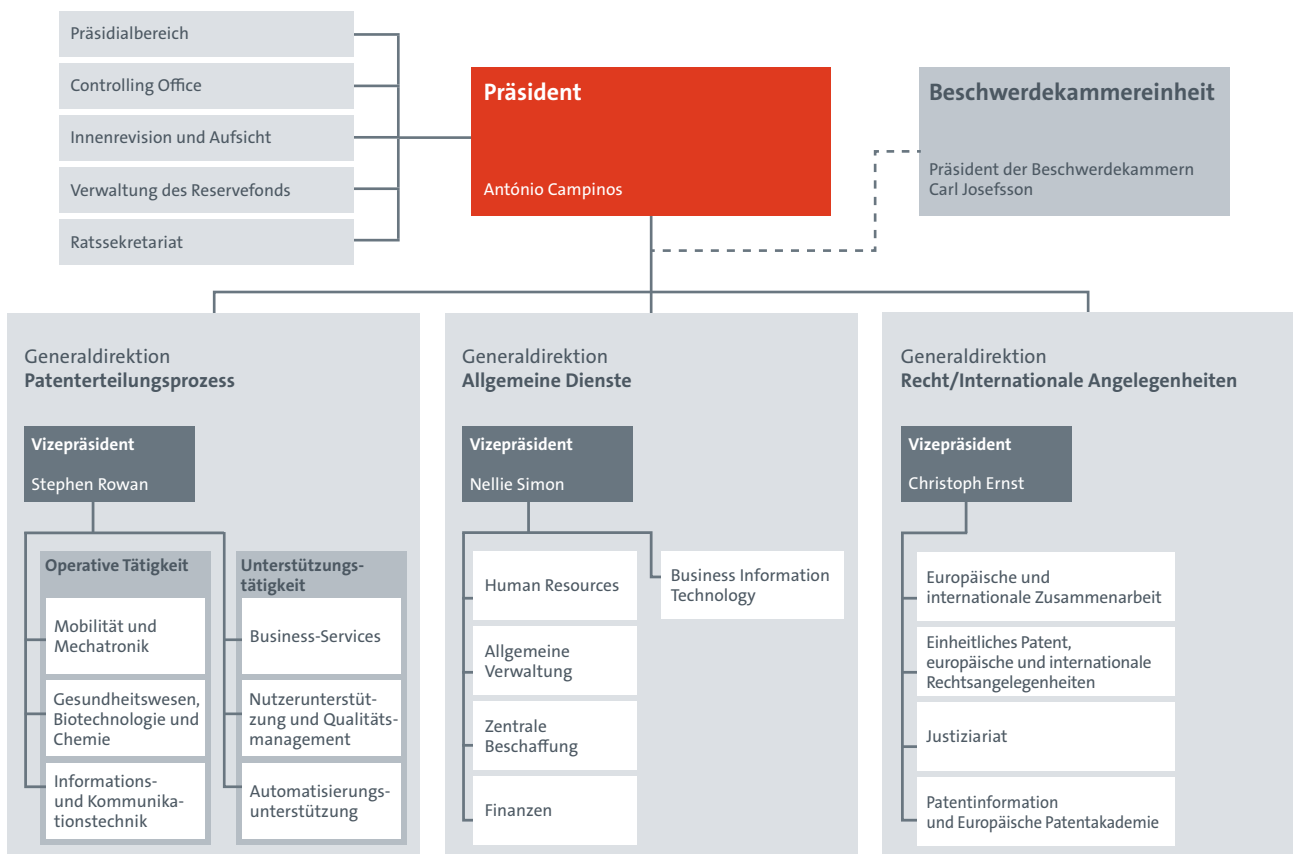
Um mehr Transparenz zu gewährleisten, enthält dieser Bericht nach Möglichkeit auch Ergebnisse für jeden dieser neuen Sektoren.

Die Umstrukturierung brachte auch Veränderungen der Arbeitsweise innerhalb der Generaldirektion Patenterteilungsprozess mit sich. Formalsachbearbeiter und Patentprüfer sind nun in denselben Direktionen angesiedelt und arbeiten bei der Bearbeitung von Patentanmeldungen enger zusammen. Zudem wurden spezialisierte Einspruchsdirektionen und zentrale Formalprüfungsdirektionen in jedem der drei neuen technischen Sektoren eingerichtet, um die Praxis zu harmonisieren und eine stärkere Spezialisierung der mit Einspruchsverfahren befassten 516 Prüfer und 117 Formalsachbearbeiter zu ermöglichen.

Fünf Einspruchsdirektionen und zentrale Formalprüfungsdirektionen wurden geschaffen, um eine bessere Harmonisierung des Einspruchsverfahrens zu gewährleisten.

Abbildung 1

Struktur des EPA (Stand: 15. Mai 2019)

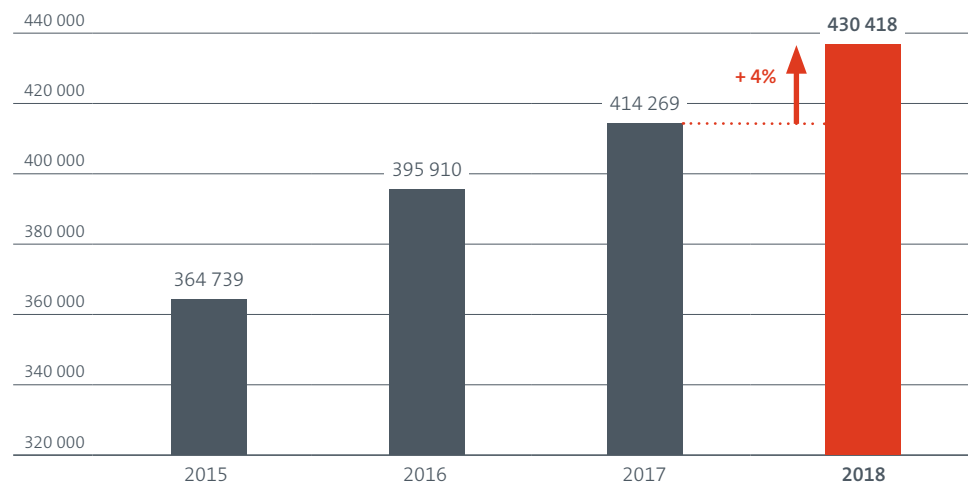


Im Juli 2018 trat António Campinos sein Amt als Präsident des EPA an; am 1. Januar 2019 nahmen dann drei neue Vizepräsidenten – Stephen Rowan, Nellie Simon und Christoph Ernst – ihren Dienst auf.

Im vergangenen Jahr konnten die 4 276 Patentprüfer des EPA, unterstützt durch 615 Formal-sachbearbeiter, eine Rekordzahl von Produkten in den Bereichen Recherche, Sachprüfung und Einspruch verbuchen. Dieser Zuwachs an Produktion und Produktivität führte zu einer Verringerung des Rückstands anhängiger Fälle um 31 % seit 2014 und hat die Pünktlichkeit des EPA verbessert.

Abbildung 2

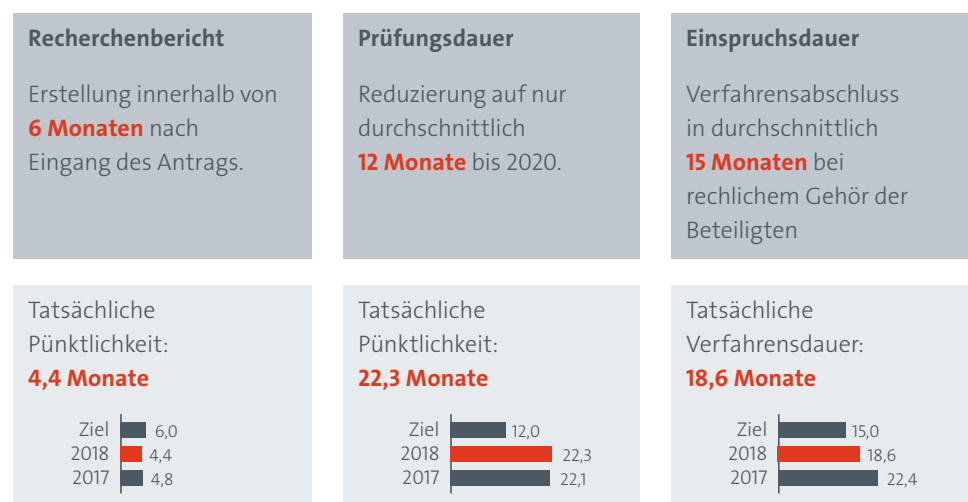
Recherche-, Prüfungs- und Einspruchsprodukte pro Jahr



Erhöhte Produktivität und Pünktlichkeit in Verbindung mit einem Abbau der Rückstände verbessern die Rechtssicherheit für alle Beteiligten.

Abbildung 3

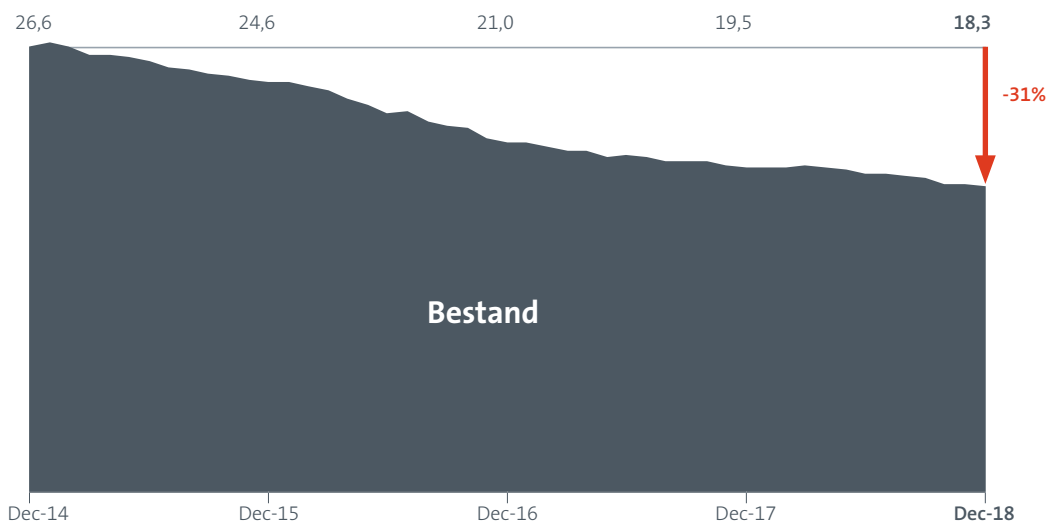
Pünktlichkeit der Recherchen-, Prüfungs- und Einspruchsverfahren 2018 (Mittelwerte)



Das EPA konnte in den letzten vier Jahren seinen Arbeitsbestand um 31 % abbauen und damit die Anhängigkeit auf knapp 19 Monate reduzieren¹.

Abbildung 4

Abbau der Rückstände 2014 - 2018



2. Die Grundlagen der Qualität im EPA

2.1 Das EPÜ

Das EPA hat sicherzustellen, dass die von ihm erteilten Patente den Bestimmungen des Europäischen Patentübereinkommens (EPÜ) in vollem Umfang entsprechen.² Das EPÜ ist für das Amt die Richtschnur in Sachen Qualität. Es benennt die Kriterien, die eine Erfindung erfüllen muss, sowie bestimmte Erfordernisse an die Patentanmeldungen. Außerdem regelt das EPÜ die Beziehungen des EPA zu seinen Anmeldern und zu Dritten. Beispielsweise darf kein Patent im Prüfungsverfahren erteilt bzw. zurückgewiesen oder im Einspruchsverfahren aufrechterhalten bzw. widerrufen werden, ohne dass drei qualifizierte Prüfer den Fall geprüft haben und zu einer gemeinsamen Entscheidung gelangt sind.³ Darüber hinaus haben Anmelder Anspruch auf rechtliches Gehör⁴, und auch Dritte haben das Recht, Stellungnahmen⁵ einzureichen oder sogar Einspruch gegen ein erteiltes Patent einzulegen. Das EPÜ sieht auch das Recht vor, Entscheidungen des EPA vor den Beschwerdekammern anzufechten, die dann eine unabhängige zweitinstanzliche Überprüfung vornehmen.⁶ Somit bietet das EPÜ einen stabilen Rechtsrahmen, der Qualitätskontrollen vorgibt und in jedem Schritt des Verfahrens die für Gleichbehandlung, Kohärenz und Berechenbarkeit erforderlichen Kontrollmechanismen bereitstellt.

Kein Patent darf im Prüfungsverfahren erteilt bzw. zurückgewiesen (oder im Einspruchsverfahren aufrechterhalten bzw. widerrufen) werden, ohne dass drei qualifizierte Prüfer den Fall geprüft haben und zu einer gemeinsamen Entscheidung gelangt sind.

¹ Der Arbeitsbestand wird definiert als Anzahl von Produktaufträgen (also für Recherche, Prüfung, Einspruch), zu denen eine rechtsgültige Entscheidung des EPA noch aussteht. Ein Produktauftrag ist anhängig, solange eine diesbezügliche gesetzliche Frist läuft oder eine entsprechende Aktion des Prüfers oder des Anmelders aussteht.

² https://www.epo.org/law-practice/legal-texts_de.html

³ Artikel 18 und 19 EPÜ. Gegebenenfalls kann die Einspruchsabteilung um einen rechtskundigen Prüfer erweitert werden.

⁴ Artikel 116 EPÜ.

⁵ Artikel 115 EPÜ.

⁶ Artikel 106 EPÜ.

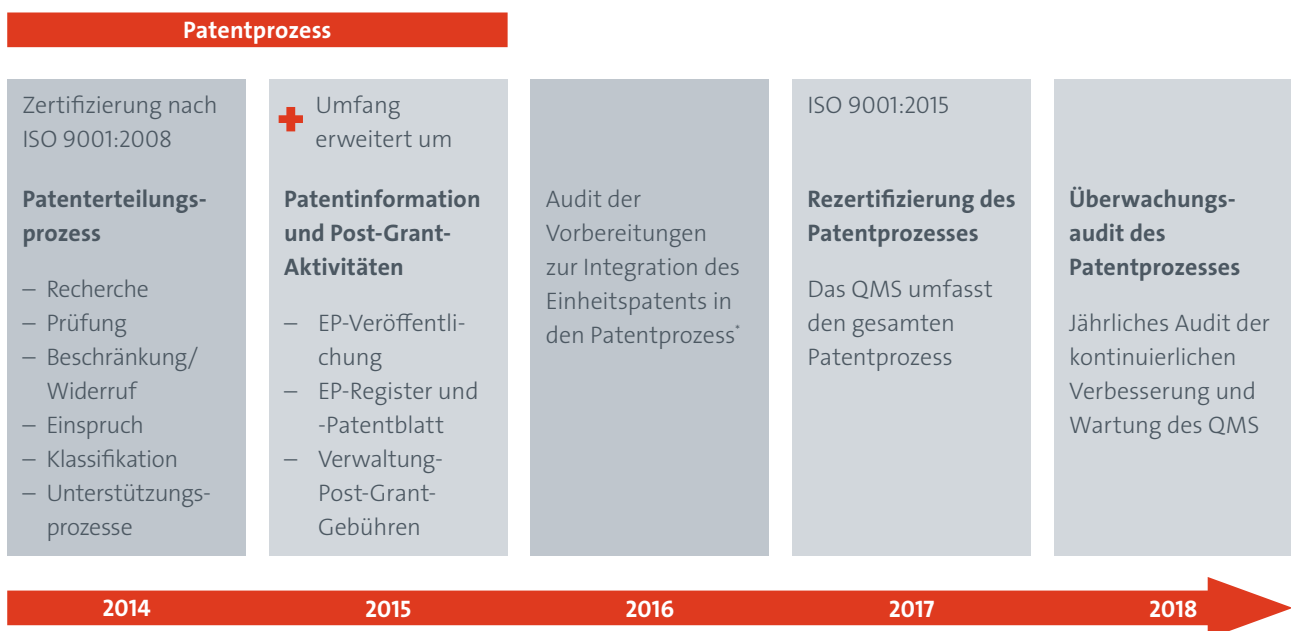
2.2 ISO 9001 und das QMS des EPA

Beim Überwachungsaudit 2018 des nach ISO 9001:2015 zertifizierten QMS wurden keine Abweichungen festgestellt.

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) des EPA wurde 2014 zunächst für den Patenterteilungsprozess nach ISO 9001 zertifiziert. 2015 wurde das QMS auf die Patentinformation und andere Post-Grant-Aktivitäten ausgedehnt, und 2017 wurde der gesamte Patentprozess erfolgreich nach der Norm ISO 9001:2015 rezertifiziert. Im Oktober 2018 wurde das QMS einem jährlichen externen ISO 9001-Überwachungsaudit unterzogen, bei dem keine Abweichungen festgestellt wurden und die Aufrechterhaltung des Zertifikats empfohlen wurde.

Abbildung 5

Entwicklung des QMS des EPA



* Ratifizierung steht an. Die Integration in das QMS erfolgt nach einer Phase der operativen Umsetzung.

2.3 Einstellung und Weiterbildung

Das EPA kann bei Neueinstellungen hohe Maßstäbe anlegen: 2018 gingen über 11 000 Bewerbungen ein, die zur Einstellung von 22 neuen Prüfern und zur Besetzung von 31 sonstigen Stellen führten.

Die Grundlage für die Qualität im EPA ist das hervorragend qualifizierte und hoch motivierte Personal. 2018 beschäftigte das EPA insgesamt 6 696 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 35 Ländern. Die Einstellungsvoraussetzungen sind hoch, beispielsweise müssen Bewerber um eine Stelle als Prüfer einen Master oder einen höheren Abschluss in einem naturwissenschaftlichen Fach nachweisen, eine der drei Amtssprachen des EPA fließend beherrschen und die anderen beiden verstehen. Als attraktiver Arbeitgeber kann das EPA durch ein strenges Auswahlverfahren sicherstellen, dass nur die besten Bewerberinnen und Bewerber eingestellt werden. 2018 gingen über 11 000 Bewerbungen ein (davon 4 222 auf Prüferstellen), die zur Einstellung von 22 neuen Prüfern und zur Besetzung von 31 sonstigen Stellen führten.

Auch die kontinuierliche Weiterbildung ist für das EPA von strategischer Bedeutung. Als internationale Organisation, die jedes Jahr vor neuen Herausforderungen steht, muss das Amt sicherstellen, dass seine Mitarbeiter die richtigen Fähigkeiten besitzen, um ihre Arbeit erfolgreich zu meistern und sich an Veränderungen von Prozessen, Tools und Verfahren anpassen zu können. Die EPA-Talentakademie bietet eine breite Palette von Fortbildungsprogrammen an, darunter Prüferschulungen, sprachliche Weiterbildung und Managementkurse sowie Coaching und Mentoring. Die Mitarbeiter tragen Eigenverantwortung für ihre Weiterentwicklung und erhalten die Unterstützung, die sie benötigen, um in ihrer Arbeit und in der Organisation zu wachsen.

Neue Prüfer erhalten 45-tägige Präsenzs Schulungen ergänzt durch Peer-Coaching und Lernen am Arbeitsplatz. Nach vier Jahren gelten die Prüfer als voll einsatzfähig.

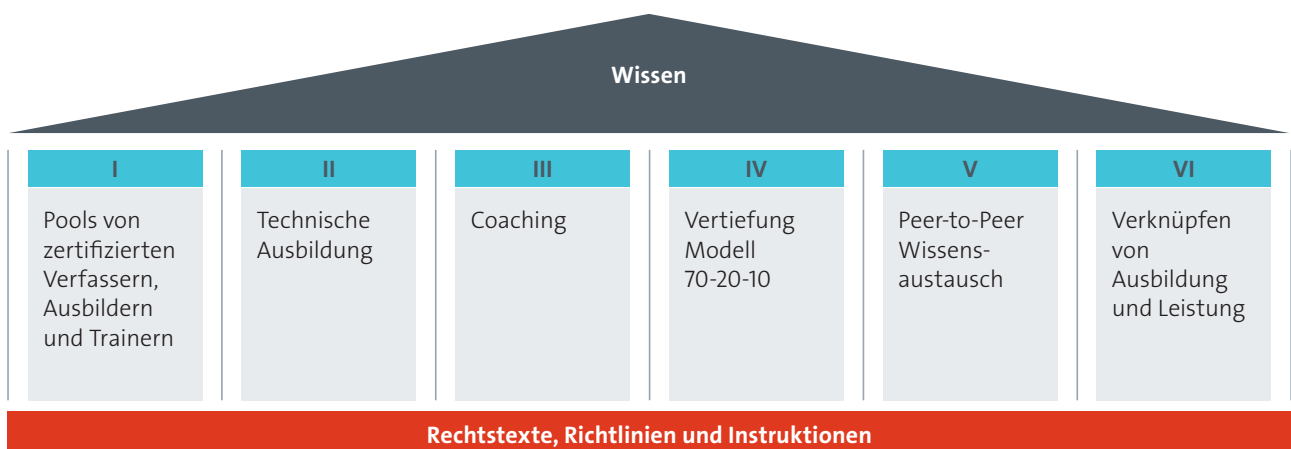
Die neu eingestellten Prüfer durchlaufen das Programm der EPA-Talentakademie für neue Prüfer. Es umfasst Präsenzs Schulungen von etwa 45 Tagen Dauer, die ergänzt werden durch Peer-Coaching und Lernen am Arbeitsplatz. Einstufungstests am Ende des ersten und des zweiten Jahres stellen sicher, dass neue Prüfer über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen und die hohen Qualitätsstandards des EPA erfüllen können. Nach vier Jahren gelten die Prüfer als voll einsatzfähig.

Neben der Grundausbildung der Akademie für neue Prüfer wird erfahrenen Prüfern eine Reihe von Kursen angeboten, um ihre bestehenden praktischen und verfahrenstechnischen Kenntnisse zu vertiefen. So lag 2018 ein Schwerpunkt auf Workshops zu den Themen Klarheit und unzulässige Erweiterung. Weitere Kurse helfen den Prüfern, Spezialwissen etwa zur Recherche in chemischen Datenbanken zu erwerben oder zusätzliche Rollen zu übernehmen, etwa im Einspruchsverfahren.

2018 wurde ein neues Konzept für die Ausbildung von Formalsachbearbeitern eingeführt, um die Qualität der Dienstleistungen für Anmelder und Vertreter zu verbessern. Dazu gehörte auch ein neues Programm zur Weiterentwicklung von Formalsachbearbeitern mit komplett überarbeiteten Schulungsunterlagen unter Einsatz von Blended Learning. Analog zu den Maßnahmen der Weiterentwicklung von Prüfern umfasst der neue Ansatz auch Peer-Coaching und Lernen am Arbeitsplatz sowie Wissenstests.

Abbildung 6

Fachliche Ausbildung für Prüfer und Formalsachbearbeiter: Säulen der Weiterentwicklung



2018 absolvierten 96,8 % aller EPA-Mitarbeiter mindestens eine Schulungsmaßnahme, einschließlich virtueller Lernmodule und E-Learning.

2.4 Dokumentation und Tools

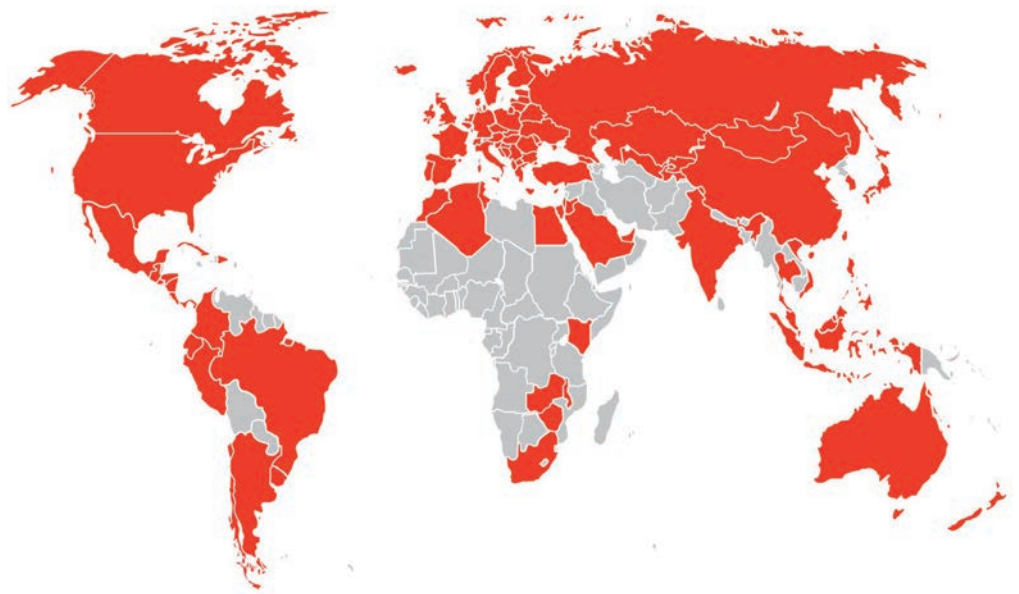
Die Prüfer im EPA haben Zugriff auf die weltweit größte Sammlung zum Stand der Technik mit über 1,3 Mrd. Einträgen.

Um möglichst früh im Patenterteilungsverfahren Rechtssicherheit herzustellen, verfassen die Mitarbeiter des EPA beizeiten umfassende Recherchenberichte. Das Dokumentationsprogramm des EPA stellt sicher, dass die Prüfer bei ihren Recherchen zum Stand der Technik ein sehr breites Spektrum abdecken. Ihnen steht die weltweit größte Sammlung zum Stand der Technik zur Verfügung mit mehr als 1,3 Milliarden Einträgen zu technischen Themen in 179 Datenbanken. Die Sammlung umfasst 110 Millionen Patentedokumente, mehr als 610 000 englischsprachige Kurzfassungen und Zusammenfassungen traditionellen Wissens aus Dokumenten, die ursprünglich in Indien, China oder Korea veröffentlicht wurden, sowie mehr als 10 000 Zeitschriftentitel für alle erdenklichen technischen Gebiete. Außerdem können die Prüfer auf externe Datenbanken und Sammlungen zugreifen, die nur Abonnenten zugänglich sind. Das EPA bezieht Patentdaten von zahlreichen Ämtern für geistiges Eigentum weltweit und fügt diese in seine Master-Dokumentationsdatenbank (DOCDB) ein. Indem das EPA seine Dokumentensammlungen ständig erweitert und für die Prüfer in Volltextform verfügbar macht, gewährleistet es in zunehmendem Maße die Vollständigkeit seiner Recherchen zum Stand der Technik.

Dank Patent Translate⁷ – einem vom EPA in Zusammenarbeit mit Google entwickelten maschinellen Übersetzungsdienst – können die Prüfer Dokumente des Stands der Technik, die nicht in einer Amtssprache des EPA vorliegen, viel leichter verstehen als früher. Patent Translate steht nun in Espacenet und im Europäischen Publikationsserver zur Verfügung.

Abbildung 7

Länder, die 2018 Informationen zu DOCDB beisteuerten



⁷ <https://www.epo.org/searching-for-patents/helpful-resources/patent-translate.html#tab1>.

2.4.1 Stand der Technik aus Asien

Stand der Technik aus Asien gewinnt in zahlreichen Technologien zunehmend an Bedeutung, und das EPA ergänzt seine Sammlungen laufend um entsprechende Dokumente. Seine recherchierbaren Datenbanken enthalten mittlerweile mehr als 50 Millionen Patentedokumente asiatischen Ursprungs.

2.4.2 Normendokumentation

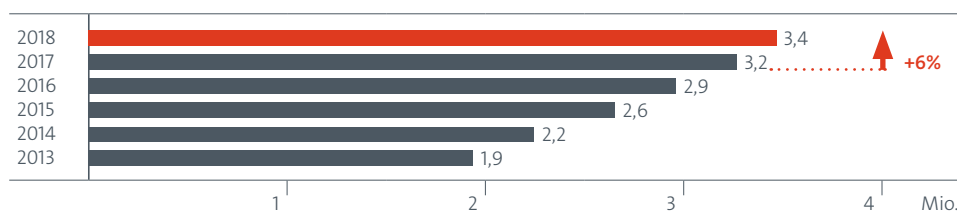
Normen – d. h. definierte Anforderungen für bestimmte Gegenstände, Materialien, Bauteile, Systeme oder Dienste sowie für bestimmte Verfahren oder Methoden – werden entwickelt, um die Kompatibilität und die Interoperabilität von Bauteilen, Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten. Sie sind ein zentraler Bestandteil der modernen Wissensgesellschaft und fördern die Verbreitung neuer Technologien. Das EPA überwacht kontinuierlich die diesbezüglichen Entwicklungen, um weitere Sammlungen von Normungsorganisationen (SDO) zu ermitteln. Die Patentprüfer im EPA können momentan auf umfassende Literatursammlungen aus Normungsorganisationen zugreifen, wie u. a.:

- Europäisches Institut für Telekommunikationsnormen (ETSI)
- 3rd Generation Partnership Project (3GPP)
- Internettechnik-Arbeitsgruppe (IETF)
- Internationale Fernmeldeunion (ITU)
- Institute of Electrical and Electronics Engineers Standards Association (IEEE-SA)
- Digital Video Broadcasting Project (DVB)
- Open Mobile Alliance (OMA)
- oneM2M – Normen für M2M und das Internet der Dinge
- Internationale Elektrotechnische Kommission (IEC)

Mit der laufenden Erweiterung seiner Sammlungen zum Stand der Technik wie z. B. der Normendokumentation stellt das EPA seinen Mitarbeitern die Ressourcen zur Verfügung, die sie für eine umfassende Recherche benötigen.

Abbildung 8

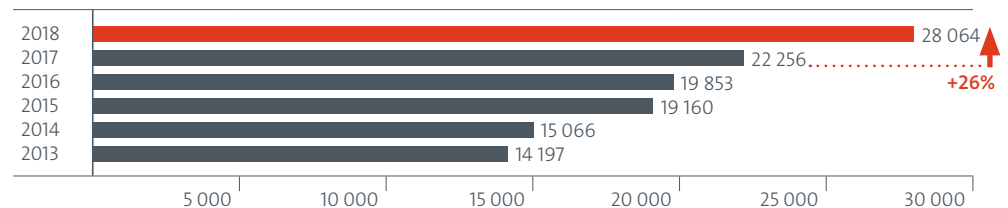
Anzahl der Dokumente in den Normen-Datenbanken des EPA 2013 - 2018



Die Datenbanken des EPA enthalten rund 3,4 Millionen Normendokumente (einschließlich Entwurfsfassungen), die zunehmend in den Recherchenberichten des EPA angeführt werden. In einigen Technologiebereichen enthalten die meisten vom EPA verfassten Recherchenberichte mindestens ein Normendokument (66 % bei H04N19/00⁸).

Abbildung 9

Anzahl der Verweise auf Normendokumente in Recherchenberichten des EPA 2013 - 2018



3. Ein anpassungsfähiges Qualitätsmanagementsystem

Das Überprüfungssystem im EPA ist so weit wie möglich darauf ausgelegt, dass Fehler korrigiert werden können, bevor Bescheide an die Anmelder ergehen.

Mittels des Qualitätsmanagementsystems des EPA werden Verfahren und Produkte bewertet, um Verbesserungspotenzial zu ermitteln. Auch die Beiträge externer Stakeholder sind von entscheidender Bedeutung und spielen eine wichtige Rolle bei den Maßnahmen des EPA zur kontinuierlichen Verbesserung.

Abbildung 10

Qualitätssicherung im Patenterteilungsprozess



⁸ Verfahren und Anordnungen zur Codierung, Decodierung, Komprimierung oder Dekomprimierung digitaler Videosignale.

3.1 Konformitätssicherung für Recherche und Prüfung

Die Konformitätssicherung für Recherche und Prüfung (CASE) ist ein wesentliches Element des Qualitätsmanagementsystems des EPA. In CASE werden Aufzeichnungen über die vom Vorsitzenden der Recherchen- bzw. Prüfungsabteilung vorgenommenen Prozessqualitätsprüfungen für Recherchen und Erteilungen geführt. Korrekturen werden vorgenommen, bevor eine Akte an den Anmelder übermittelt wird, wodurch sich die Qualität unserer Produkte verbessert. Darüber hinaus wird CASE zur kontinuierlichen internen Verbesserung eingesetzt. Systematische Qualitätsprobleme lassen sich identifizieren und z. B. durch Schulungen künftig verhindern. CASE-Prüfungen werden durchgeführt für

- eine Stichprobengröße von 4 % der durchgeführten Recherchen (ca. 9 000 pro Jahr) und
- alle Erteilungsvorschläge (mehr als 150 000 pro Jahr).

2018 wurde CASE überarbeitet. Es bleibt ein wichtiger Bestandteil des QMS, und wird nun auch dazu verwendet, den Schulungsbedarf der Prüfer zu ermitteln und diese Bemühungen effektiver zu gestalten. Vor diesem Hintergrund konzentriert sich die externe Qualitätsberichterstattung des EPA nun auf die Ergebnisse der internen Audits (Produktaudits, die von der Direktion Qualitätsaudit durchgeführt werden), während die Ergebnisse von CASE für kontinuierliche interne Verbesserungen verwendet werden. Darüber hinaus hat das Amt ein Pilotprojekt zur verstärkten Zusammenarbeit (Collaborative Quality Improvement – CQI) gestartet, bei dem die Prüfer gefordert werden, sich in verschiedenen Phasen des Verfahrens noch intensiver innerhalb der Prüfungsabteilung und innerhalb von Teams zu beraten.

3.2 Qualitätsaudits

Die Direktion Qualitätsaudit (DQA) ist eine zentrale Stelle im Qualitätsmanagementsystem des EPA. Sie führt zwei Arten von Qualitätsaudits durch:

- Produktaudits (siehe Abschnitte 8.8 und 8.9.1)
- Prozessaudits

Die DQA gehört zur Hauptdirektion Innenrevision und Aufsicht, deren Unabhängigkeit von den operativen Abteilungen dadurch gewährleistet wird, dass sie direkt dem Präsidenten unterstellt ist.

Interne QMS-Prozessaudits sind nach ISO 9001 erforderlich. Dabei wird geprüft, ob die Verfahren und Arbeitsmethoden den Anforderungen der Norm entsprechen, und darüber berichtet, ob das QMS wirksam umgesetzt und gepflegt wird. 2018 konzentrierte sich der interne Prüfungsplan auf den Zusammenschluss der zuvor für den operativen Bereich zuständigen Generaldirektionen.

Die Audits bestätigten, dass das QMS wirksam umgesetzt und gepflegt wird und dass es korrekt in den neuen End-to-End-Patentprozess integriert wurde.

Interne Audits haben bestätigt, dass das QMS wirksam umgesetzt und gepflegt wird und dass es korrekt in den neuen End-to-End-Patentprozess integriert wurde.

3.3 Operative Qualitätskontrolle für die Formalprüfung

Im Anschluss an die Umstrukturierung der operativen Einheiten des EPA im Jahr 2018 wurden die Verfahren zur Qualitätskontrolle bei der Patenterteilung überprüft. Im Januar 2019 führte das EPA eine verbesserte operative, überwiegend prozessinterne Qualitätskontrolle für Aspekte der Formalprüfung (OQC-FO) ein, die es ermöglicht, Fehler zu korrigieren, bevor Produkte an Anmelder übermittelt werden. Sie umfasst drei Arten von Kontrollen:

- Konformitätssicherung für Recherchen-, Prüfungs- und Einspruchsprodukte. Diese Kontrollen berücksichtigen die Perspektive des externen Nutzers in Bezug auf Produkte, die erst kürzlich vom EPA freigegeben wurden oder demnächst freigegeben werden.
- Gezielte Kontrollen, die über einen bestimmten Zeitraum durchgeführt werden. Dabei stehen interne Prozesse und Qualitätsaspekte in Bezug auf die aktuelle Tätigkeit von Formalsachbearbeitern im Vordergrund.
- Einmalige gezielte Kontrollen mit Schwerpunkt auf internen Prozessen zur Analyse von Problembereichen.

Die Kontrollen sind so prozessnah wie möglich gestaltet, sodass Fehler erkannt und vor der Auslieferung an die Nutzer korrigiert werden. Die Kontrollen werden von einer Gruppe ausgewählter und geschulter Qualitätsbeauftragter durchgeführt. Die Organisationseinheiten können nicht ihre eigenen Akten kontrollieren. Die festgestellten Abweichungen werden protokolliert, und die Qualitätsexperten geben den betreffenden Formalsachbearbeitern Feedback, damit Korrekturen vorgenommen werden können.

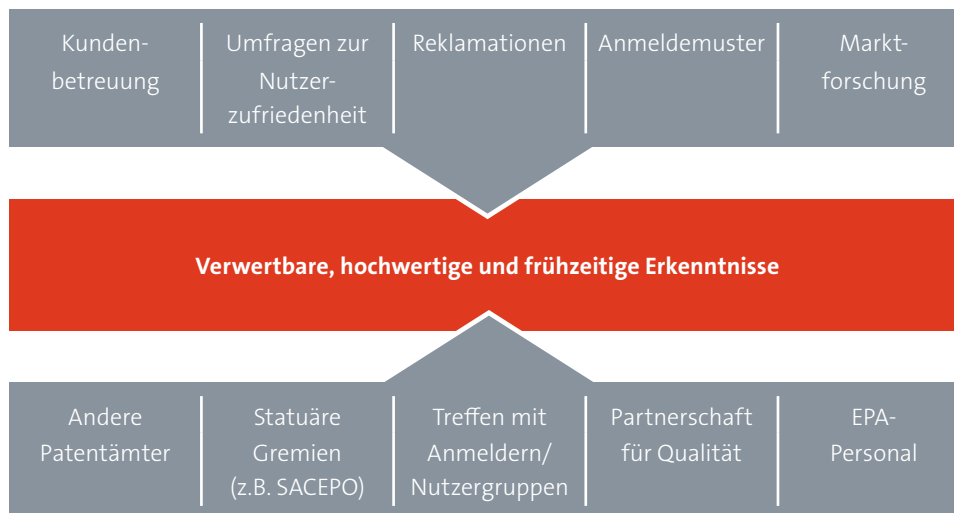
3.4 Mechanismen für Nutzerfeedback

Das Nutzerfeedback ist ein entscheidender Bestandteil des nach ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagementsystems (QMS) des EPA. Es gibt zahlreiche Mechanismen, wie das EPA Feedback erhält. Sie sind in Abbildung 11 zusammengefasst. Bestimmtes Feedback kann statistisch ausgewertet werden (z. B. Ergebnisse der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit). Andere Quellen, wie z. B. Sitzungsprotokolle, müssen manuell ausgewertet werden, um relevante Informationen zu erhalten. Die Maßnahmen des EPA zum Austausch mit den Nutzern werden in Abschnitt 14 genauer erörtert. Das EPA verbessert derzeit die Art und Weise, wie es Nutzerfeedback sammelt, verwaltet und integriert, um:

- die Nutzeranforderungen besser zu verstehen,
- einen fundierten Entscheidungsprozess zu fördern und
- Verbesserungspotenzial zu ermitteln.

Abbildung 11

Quellen für Nutzerfeedback im EPA



Nutzerfeedback ist ein entscheidender Bestandteil des nach ISO 9001:2015 zertifizierten QMS des EPA und wird aktiv ausgewertet, um Verbesserungspotenzial zu ermitteln.

3.4.1 Umfragen zur Nutzerzufriedenheit

Seit vielen Jahren führt das EPA ausführliche Umfragen zur Nutzerzufriedenheit durch, die alle technischen Gebiete in einem dreijährlichen Rhythmus abdecken. Zur Wahrung der Unparteilichkeit wurden die Umfragen von einem externen Auftragnehmer durchgeführt. Mit den Nutzern der Recherchen-, Prüfungs- und Einspruchsdienstleistungen des EPA wurden Telefoninterviews in Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Chinesisch und Koreanisch durchgeführt, um die wichtigsten Anmeldeeregionen weltweit abzudecken. Im Einklang mit dem Strategieplan 2023 wird das EPA das Nutzerengagement weiter verbessern und das laufende Jahr nutzen, um gemeinsam mit der Nutzergemeinschaft die Umfrage zur Nutzerzufriedenheit neu zu gestalten, bei der idealerweise ab 2020 sämtliche technischen Bereiche alle zwei Jahre behandelt werden. Die Vorteile liegen darin, dass die neue Umfrage nutzerdefiniert ist und dass alle zwei Jahre statt alle drei Jahre ein Gesamtüberblick erstellt wird. Die neue Umfrage wird nicht EPA-zentriert sein, sondern sich stärker an den Bedürfnissen der Nutzer ausrichten und es dem Amt ermöglichen, seine Verbesserungsmaßnahmen auf die tatsächlichen Erwartungen der Benutzer zu konzentrieren.

Abbildung 12

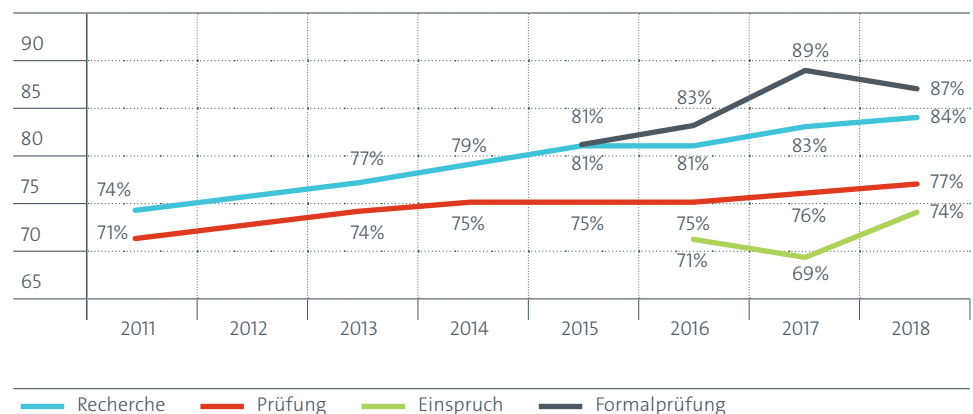
Methodik der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit 2018



Das Niveau der allgemeinen Zufriedenheit mit den wichtigsten operativen Aspekten der Arbeit des EPA wird nachstehend visualisiert. Aus der Grafik geht hervor, wie viele der Befragten (in Prozent) entweder zufrieden oder sehr zufrieden mit den betreffenden Dienstleistungen waren. Die Ergebnisse zeigen, dass die Zufriedenheit insgesamt zugenommen hat. Die Zufriedenheit mit bestimmten Aspekten der Produkte und Dienstleistungen des EPA wird weiter unten in diesem Bericht behandelt.

Abbildung 13

Prozentsatz der Befragten in den Nutzerumfragen 2011 - 2018, die zufrieden oder sehr zufrieden mit Recherche, Prüfung, Einspruchsverfahren und Formalsachbearbeitung im EPA waren (die Umfrage zum Einspruch wurde erstmals 2016 durchgeführt)



3.4.2 Reklamationen

Beim EPA ist eine Reklamation definiert als (schriftliche oder mündliche) Rückmeldung zu Dienstleistungen oder Produkten des EPA, die den Nutzer nicht zufriedenstellen oder nicht seinen Erwartungen entsprechen. Reklamationen stellen für das EPA eine wichtige Quelle von Nutzer-Feedback dar, der es wertvolle Hinweise darauf entnimmt, in welchen Bereichen die Qualität durch Veränderungen weiter gesteigert werden kann. Das EPA stellt ein komfortables Online-Tool zur Einreichung von Reklamationen⁹ bereit, mit dem die Nutzer leichter auf potenzielle Probleme aufmerksam machen können. Im November 2017 wurden Informationen über das Reklamationsverfahren in die Prüfungsrichtlinien des EPA (E-VI, 4) aufgenommen.

Das EPA stellt ein komfortables Online-Tool zur Einreichung von Reklamationen bereit und strebt an, innerhalb von 20 Arbeitstagen auf Reklamationen zu reagieren.

Abbildung 14 (a)

Aufschlüsselung der Reklamationen 2017 und 2018

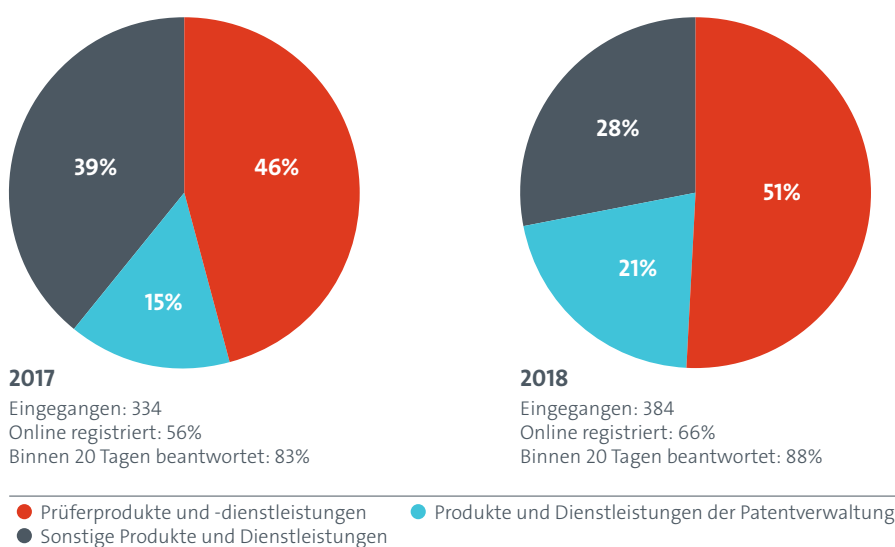
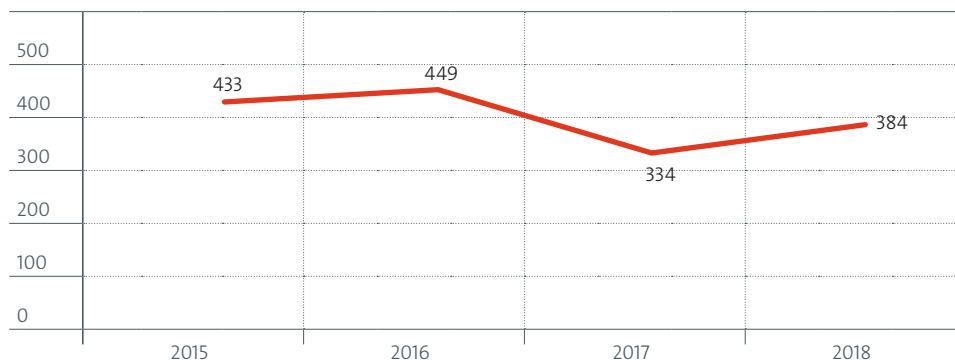


Abbildung 14 (b)

Anzahl der 2015 - 2018 eingegangenen Reklamationen



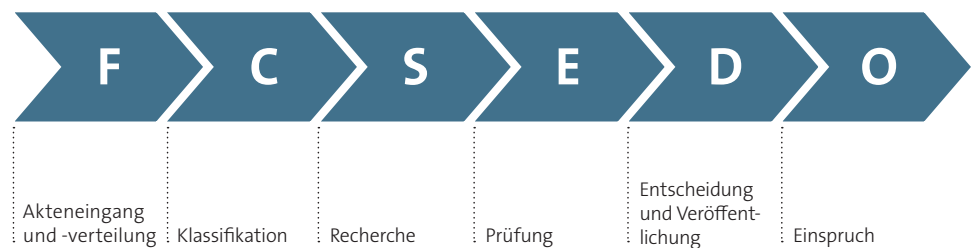
⁹ www.epo.org/complaints.

4. Umfang des EPA-Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem des EPA erfasst den gesamten Patentprozess von der Einreichung über Recherche, Prüfung, Beschränkung/Widerruf und Einspruch bis hin zu Patentinformation und Post-Grant-Aktivitäten. In diesem Bericht wird der Prozess wie folgt untergliedert:

Abbildung 15

Phasen des Patentprozesses



5. Einreichung und Aktenverteilung



Die Einreichung einer Patentanmeldung ist der erste Schritt im europäischen Patenterteilungsprozess. Die Nutzer erwarten einen einfachen und uneingeschränkten Zugang sowie schnelle Unterstützung bei Fragen oder Schwierigkeiten mit dem Einreichen einer Anmeldung.

5.1 Vorklassifizierung

Mehr als 200 000 eingehende Anmeldungen müssen jährlich vorklassifiziert werden. Eine korrekte Vorklassifizierung ermöglicht eine effiziente Verteilung an die richtige Prüfungsdirektion. 2018 lag die Qualität der internen Weiterleitung von Anmeldungen bei 88 - 90 % und damit konsequent über der Zielvorgabe (80 %).

Damit wurde sichergestellt, dass die Recherche von den jeweiligen Experten durchgeführt wurde, und der Zeitaufwand für die Weiterleitung der Anmeldungen von den Formalsachbearbeitern in der Eingangsstelle an die Prüfer, die die Recherche durchführen, verringert.

5.2 Massnahmen 2018

Im Jahr 2018 wurden insgesamt etwa 12 000 operative Qualitätskontrollen (OQC) von Experten für die Formalsachbearbeitung durchgeführt. Probleme mit der korrekten Bearbeitung wurden in erster Linie aufgedeckt im Bereich der Einreichung beim EPA als Anmeldeamt, in der Phase der vorläufigen Prüfung nach Kapitel II PCT und bei Anträgen auf vorgezogenen Eintritt in die regionale Phase vor dem EPA.

Um diese Probleme anzugehen, wurden verschiedene Maßnahmen ergriffen, wie die Verbesserung des Schulungsmaterials für Formalsachbearbeiter, Präsenzs Schulungen und E-Learning-Kurse sowie individuelles Coaching. Die Problembereiche werden über die neue prozessinterne Qualitätskontrolle für die Formalprüfung (OQC-FO) weiterhin überwacht.

5.3 Rückerstattungen

Die Formalsachbearbeiter müssen sich während des gesamten Patenterteilungsprozesses mit Gebühren und Rückerstattungen befassen. Aufgrund der Gestaltung der Gebührenstruktur erfolgt eine große Anzahl von Rückerstattungen in der Recherchenphase. Beim EPA sind einige Reklamationen eingegangen, weil Rückerstattungen von Recherchegebühren für Anmeldungen, bei denen das EPA bereits eine Recherche in einem nationalen Verfahren¹⁰ durchgeführt hatte, nicht immer korrekt zugeordnet wurden. Als Reaktion darauf hat das EPA ein Formular eingeführt, das die direkten Vorgesetzten dabei unterstützen soll, die korrekte Zuordnung solcher Rückerstattungen zu überwachen. Das Formular ist in einem der Sektoren bereits in Gebrauch, die anderen beiden werden es im Laufe des Jahres 2019 übernehmen.

Es wurden Workshops veranstaltet, um die Qualität im Bereich der Rückerstattungen zu steigern, und Systemverbesserungen eingeführt, um die Anzahl der manuellen Rückerstattungen zu verringern und die Unterstützung für die Formalsachbearbeiter zu verbessern.



¹⁰ Zwischen EPA und BE, FR, LU, NL, TK, IT, GR, CY, MT, MO, SM, LH sowie LV wurden Abkommen geschlossen, nach denen das EPA mit der Erstellung nationaler Recherchenberichte betraut wird.

6. Klassifikation



Die Gemeinsame Patentklassifikation (CPC) ist eine Erweiterung der IPC und wird vom EPA in Zusammenarbeit mit dem USPTO verwaltet. Es gibt rund 250 000 Klassifikations-symbole.

Die Gemeinsame Patentklassifikation (CPC) ist ein wichtiges Instrument für den effizienten und zuverlässigen Abruf des Stands der Technik bei Recherchen nicht nur des EPA, sondern auch vieler anderer Patentämter und externer Nutzer von Espacenet. Patentanmeldungen und andere Dokumente werden von Klassifizierern im EPA und in anderen Ämtern mit CPC-Symbolen versehen, die bei Recherchen für den Abruf dieser Dokumente verwendet werden. Wenn Symbole falsch zugeordnet werden oder fehlen, können Dokumente bei Recherchen nur mit erhöhtem Zeit- und Arbeitsaufwand gefunden werden oder womöglich sogar übersehen werden, was in nachgelagerten Phasen der Prüfung zu Problemen führt.

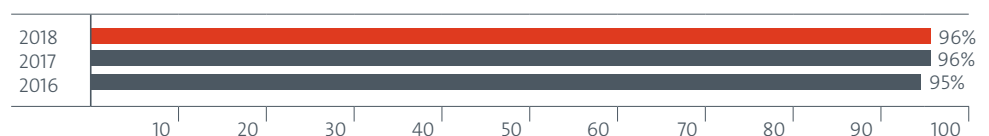
Das EPA, neben dem USPTO Miteigentümer der CPC, hat ein System von Qualitätsprüfungen eingerichtet, um zu gewährleisten, dass die CPC-Klassifikationssymbole vollständig, richtig und kohärent vergeben werden:

- Im Rahmen der operationellen Qualitätslenkung für die Klassifikation (Class-OQC) wird jedes Jahr die Klassifikation von etwa 50 000 klassifizierten Anmeldungen und Dokumenten zum Stand der Technik von Klassifikationsexperten geprüft. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden an die Klassifizierer zurückgemeldet und dienen zur Lenkung von gegebenenfalls erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen vor Ort.
- Jährlich wird ein Klassifikationsaudit auf der Grundlage einer Dokumentenstichprobe von einem Team ausgebildeter Auditoren durchgeführt, um eine amtsweite Kennzahl (KPI) für die Klassifikationsqualität zu ermitteln.
- Darüber hinaus wird im Rahmen des CPC-Qualitätssicherungsprogramms mithilfe von Expertenkontrollen und automatisierten Vergleichen festgestellt, ob es bei der Klassifikationstätigkeit Abweichungen zwischen dem EPA und anderen Ämtern gibt. Die Ergebnisse dieser Überprüfungen dienen anschließend dazu, solche Abweichungen künftig zu mindern.

2018 wurde ein neues Tool für das Klassifikationsmanagement (CLASMA) eingeführt, das den Prozess der Dokumentenzirkulation erleichtert. Ende 2018 wurden neue Ziele definiert, die unsere Prioritäten bei der Klassifikation besser widerspiegeln, um unsere Klassifikationsarbeit zu leiten und zu priorisieren und unsere Klassifikationsindikatoren an unsere Geschäftserfordernisse anzupassen.

Abbildung 16

Klassifikationsqualität (Konformität in %)





7. Recherche

Sobald die Formalprüfung beendet ist, wird die europäische Recherche in die Wege geleitet. Das EPA ist bestrebt, den europäischen Recherchenbericht innerhalb von sechs Monaten nach der Einreichung der Anmeldung zu erstellen. Der Recherchenbericht informiert den Anmelder, die Prüfungsabteilung und, vermittelt seiner Veröffentlichung, auch die allgemeine Öffentlichkeit über den einschlägigen Stand der Technik. Zusammen mit dem Recherchenbericht ergeht eine Stellungnahme dazu, ob die Anmeldung und die Erfindung, die sie zum Gegenstand hat, die Erfordernisse des EPÜ erfüllen.

7.1 Allgemeine Nutzerzufriedenheit

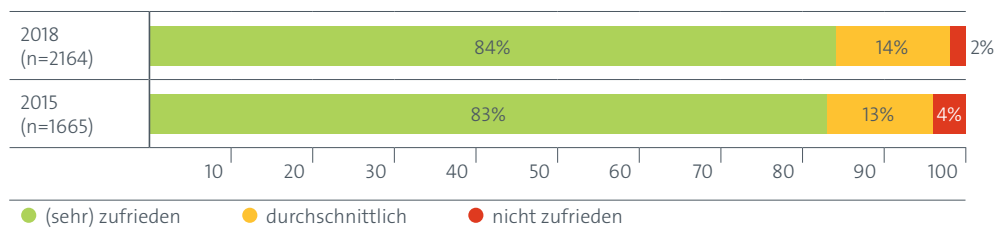
Die nachstehenden Grafiken zeigen die Ergebnisse der EPA-Umfrage 2015 und 2018 zur Nutzerzufriedenheit in Bezug auf die allgemeine Frage „Wie beurteilen Sie die Recherchendienste des EPA auf diesem technischen Gebiet in den letzten zwölf Monaten?“. 2018 waren 84 % der Befragten mit der Leistung des EPA in dieser Hinsicht zufrieden oder sehr zufrieden.

2018 waren 84 % der Befragten mit den Recherchendiensten des EPA zufrieden oder sehr zufrieden.

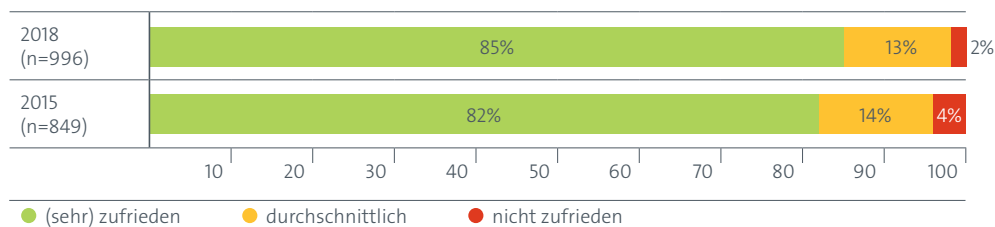
Abbildung 17

Nutzerzufriedenheit mit den Recherchendienstleistungen des EPA 2018 gegenüber 2015, insgesamt sowie für die drei Sektoren in der GD Patenterteilungsprozess (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

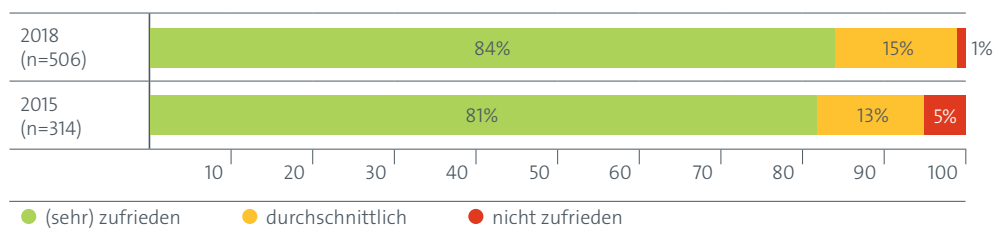
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



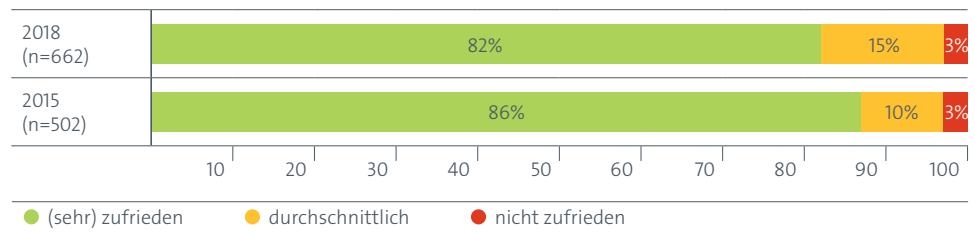
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



7.2 Pünktlichkeit der Recherchen

2018 betrug die mittlere Bearbeitungsdauer für Recherchen und Bescheide beim EPA 4,4 Monate, das liegt deutlich unter dem mittleren Ziel von 6 Monaten.

Abbildung 18

Mittlere Bearbeitungsdauer bis zur Versendung von Recherchenberichten des EPA (in Monaten nach Eingang der Anmeldung)

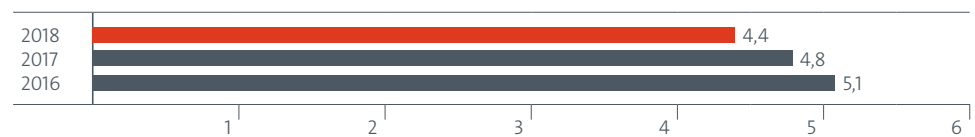
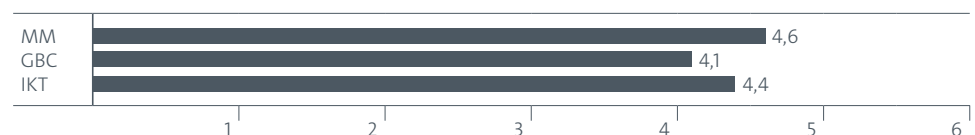


Abbildung 19

Mittlere Bearbeitungsdauer bis zur Versendung von Recherchenberichten des EPA (in Monaten nach Eingang der Anmeldung) 2018: Aufschlüsselung nach Sektoren

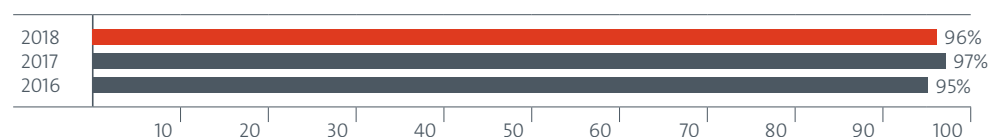


Das EPA ist die internationale Behörde mit dem größten Anteil von PCT-Recherchen. Seine Pünktlichkeit bei der Recherche kommt Anmeldern, Dritten und anderen Patentämtern weltweit zugute.

Als ein Hauptziel hat sich das EPA vorgenommen, die Pünktlichkeit des PCT-Verfahrens zu steigern. Der Anteil der internationalen Recherchenberichte des EPA, die zusammen mit der Anmeldung veröffentlicht wurden (d. h. A1-Veröffentlichungen), ist in den letzten Jahren auf einem hohen Niveau stabil geblieben.

Abbildung 20

Anteil der internationalen Recherchen nach Kapitel 1 PCT, die pünktlich für die Veröffentlichung mit der Anmeldung (A1-Veröffentlichung) abgeschlossen wurden

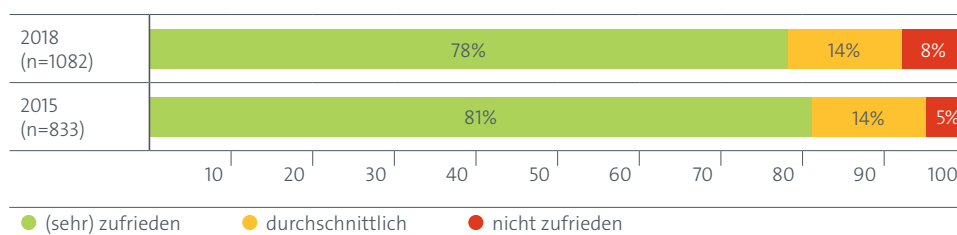


In der EPA-Umfrage zur Nutzerzufriedenheit werden die Nutzer zur Pünktlichkeit der Recherchen befragt. Um möglichst genaue Antworten zu erhalten, bezieht sich die Frage auf die Pünktlichkeit bei spezifischen Anmeldungen. Nachstehend sind die Zufriedenheitsraten für die Pünktlichkeit der Recherchen 2015 und 2018 dargestellt. Die Zufriedenheitsrate insgesamt lag 2018 bei 78 %.

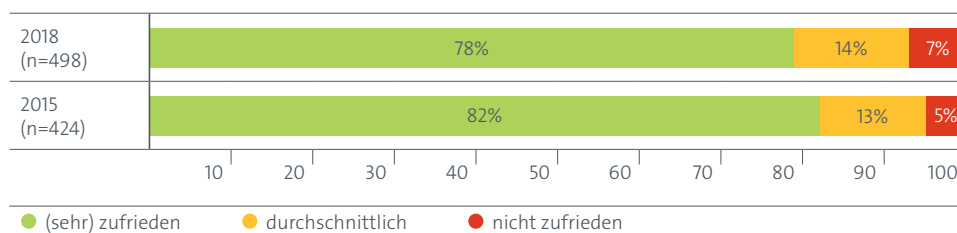
Abbildung 21

Nutzerzufriedenheit mit der Pünktlichkeit der Recherchen des EPA, 2018 gegenüber 2015.
Es werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie dargestellt.

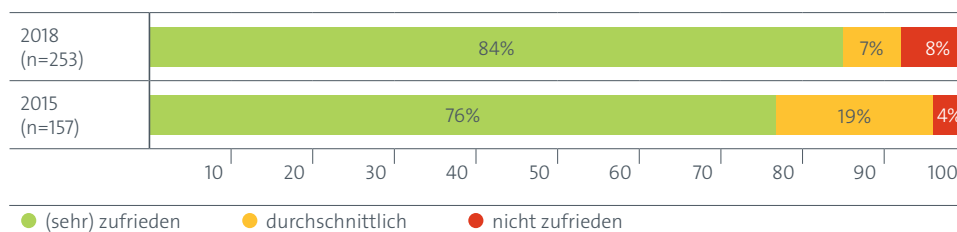
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



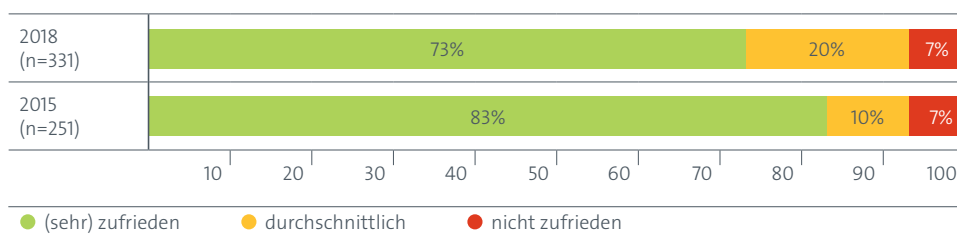
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



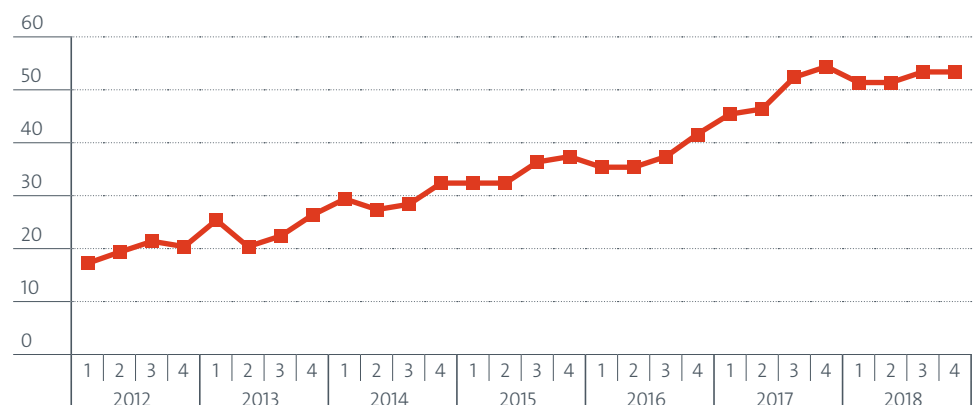
7.3 Asiatischer Stand der Technik

Asiatischer Stand der Technik ist ein wichtiger Bestandteil der Bemühungen des EPA, seinen Nutzern Rechtssicherheit zu bieten. Neben den Dokumentationsexperten, die gewährleisten, dass die Sammlungen des EPA zum Stand der Technik weitgehend vollständig sind, kommt der Expertengruppe für asiatische Patente (APEG) eine wichtige Rolle bei den Fortschritten des EPA in diesem Bereich zu. APEG besteht aus rund 150 Bediensteten, die sich dafür einsetzen, die Prüfer für asiatischen Stand der Technik zu sensibilisieren, und die auch Schulungen sowie Ad-hoc-Übersetzungsdienstleistungen anbieten. Dank dieser und anderer Bemühungen ist der Anteil der Konsultation und der Anführung von asiatischen Dokumenten in EPA-Recherchenberichten gestiegen.

Bei der Recherche greifen die EPA-Prüfer zunehmend auf maschinelle Übersetzungen von asiatischem Stand der Technik zurück. Die nachstehende Abbildung zeigt die durchschnittliche Zahl von maschinell übersetzten Volltextdokumenten aus dem asiatischen Stand der Technik, die pro Recherche von 2012 bis 2018 herangezogen wurden. Im Schnitt stieg die Zahl solcher Dokumente, die pro Recherche konsultiert wurden, von 19 im 1. Quartal 2012 auf 53 im 4. Quartal 2018.

Abbildung 22

Durchschnittliche Zahl maschinell übersetzter Dokumente, die die Prüfer pro abgeschlossenen Recherchenbericht konsultiert haben (2012 - 2018)

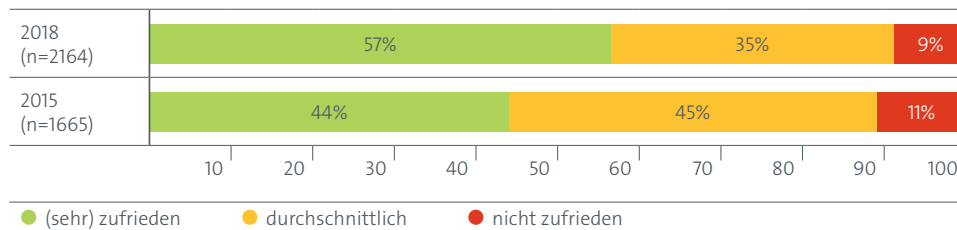


Die EPA-Prüfer nutzen asiatischen Stand der Technik nicht nur, um darin zu recherchieren und ihn zu bewerten, sondern nehmen ihn auch in die Recherchenberichte des EPA auf. Im vierten Quartal 2018 enthielten 22,3 % der EPA-Recherchenberichte mindestens eine rein asiatische Anführung, d. h. eine Anführung, die nur in einer asiatischen Sprache verfügbar ist und damit kein westliches Familienmitglied hat. Im gleichen Zeitraum enthielten 14,8 % der EPA-Recherchenberichte mindestens eine rein asiatische Anführung, die für die Neuheit oder die erfinderische Tätigkeit der zu recherchierenden Anmeldung für hoch relevant befunden wurde. Wie die nachstehenden Ergebnisse der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit zeigen, werden die Bemühungen des EPA zum asiatischen Stand der Technik von seinen Nutzern anerkannt. Die Zufriedenheitsraten insgesamt sind zwischen 2015 und 2018 von 44 % auf 57 % gestiegen.

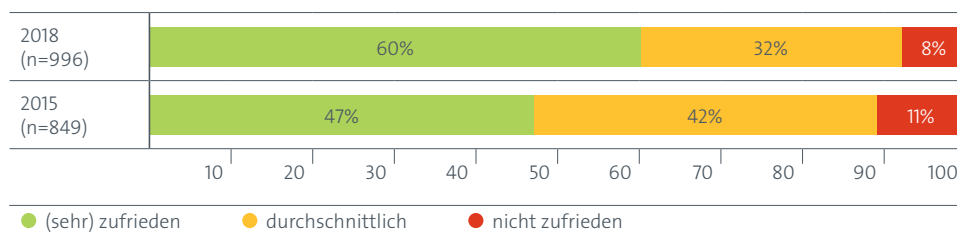
Abbildung 23

Nutzerzufriedenheit mit der Berücksichtigung asiatischer Dokumente durch EPA-Prüfer 2015 und 2018 (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

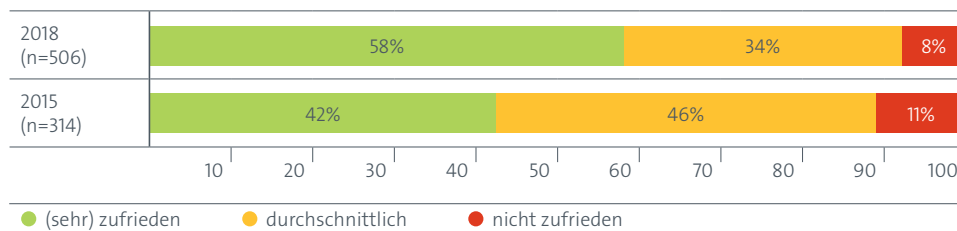
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



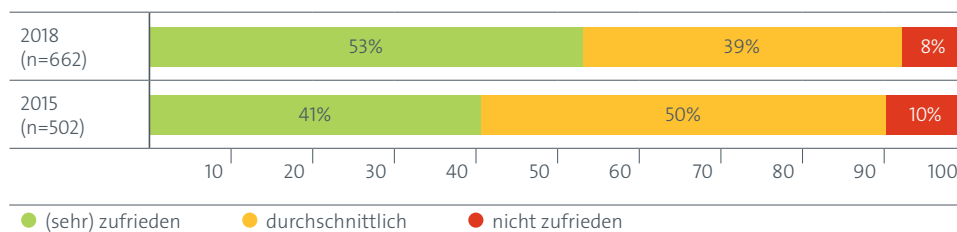
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik

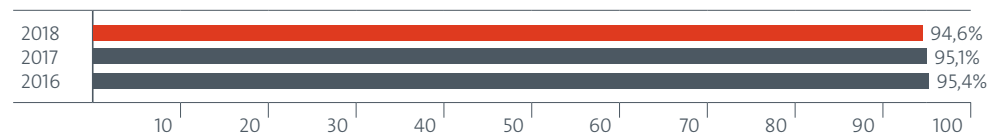


7.4 Ergebnisse des Qualitätsaudits

Die Direktion Qualitätsaudit (DQA) führt auch jährliche Kontrollen zu Recherchenakten durch. Dies ist eine prozessbegleitende Prüfung, die ermöglicht, Fehler vor dem Versenden zu berichtigen. 2018 lag das Konformitätsniveau bei 94,6 %, was den Ergebnissen der Vorjahre entspricht.

Abbildung 24

Anteil der bei Qualitätsaudits als konform bewerteten Recherchenberichte



7.5 Massnahmen 2018

7.5.1 Neue in der Prüfung angeführte Dokumente des Stands der Technik

In den Prüfungsrichtlinien heisst es, dass die vom EPA erstellten Recherchenberichte alle Ansprüche abdecken müssen, es sei denn, es kann nur eine unvollständige oder teilweise Recherche durchgeführt werden. Insbesondere ist die Recherche so durchzuführen, dass die Gefahr, eine vollständige Vorwegnahme des Gegenstands eines Anspruchs oder einen anderen äußerst relevanten Stand der Technik zu übersehen, auf ein Minimum beschränkt wird. Anders ausgedrückt müssen alle Recherchen des EPA so vollständig wie möglich sein.

Einige Nutzer haben jedoch berichtet, dass einschlägiger Stand der Technik manchmal später im Verfahren angeführt wird. Manchmal sind neue Anführungen in der Prüfungsphase erforderlich, beispielsweise wenn die Recherche nach kollidierenden europäischen Anmeldungen nicht im Recherchenstadium durchgeführt werden konnte. Zur Begründung von Einwänden in Erwiderung auf Änderungen und Argumente kann auch die Hinzufügung von neuem Stand der Technik erforderlich sein. Dies kann z. B. der Fall sein, um Merkmale aus einer nicht bevorzugten Ausführungsform aus der Beschreibung einzuführen oder um allgemeines Fachwissen nachzuweisen. Eine Reihe weiterer solcher Situationen ist in den Prüfungsrichtlinien beschrieben.

Qualitativ hochwertige Recherchenberichte sind wesentlich, um frühzeitig die erforderliche Rechtssicherheit zu gewährleisten. Deshalb hat das EPA Massnahmen zur Qualitätskontrolle und -steigerung eingeleitet, um zu gewährleisten, dass alle relevanten Dokumente des Stands der Technik in den Recherchenberichten des EPA identifiziert und angeführt werden. Der Fokus dieser Massnahmen liegt darauf, in der Prüfungsphase neu eingeführte Anführungen zu kontrollieren und zu ermitteln, ob eine frühere Anführung möglich gewesen wäre.

7.5.2 Berücksichtigung abhängiger Ansprüche

Einige Anmelder waren unzufrieden mit der Behandlung abhängiger Ansprüche während der Recherche und der Prüfung im EPA.

Daraufhin leitete das EPA Maßnahmen ein, um zu gewährleisten, dass in der Recherche abhängige Ansprüche berücksichtigt werden und der schriftliche Bescheid eine ausreichende Begründung enthält. Dazu gehörten die Erstellung einer Präsentation als Schulungsmaterial für Vorgesetzte sowie verpflichtende E-Learning-Module.

Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wurde über gezielte operative Qualitätskontrolle (TOQC) gemessen. In einem bestimmten Zeitraum prüften Vorgesetzte alle vom ersten Prüfer abgeschlossenen Recherchenakten und (soweit zutreffend) zirkulierten die Akte in der Abteilung, um zu überprüfen, ob die abhängigen Ansprüche im Recherchenbericht und im schriftlichen Bescheid korrekt berücksichtigt worden sind. Die Ergebnisse werden derzeit bewertet; gegebenenfalls werden Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Aufgrund von Nutzer-rückmeldungen konzentriert das EPA seine Anstrengungen nun darauf, die Behandlung abhängiger Ansprüche während der Recherche und der Prüfung zu verbessern.

7.6 Ausblick für 2019

7.6.1 Einwände wegen mangelnder Einheitlichkeit

Laut Rückmeldungen der Nutzer könnte die Praxis, wann das EPA die Anmelder zur Entrichtung zusätzlicher Gebühren auffordert, stärker vereinheitlicht werden, um so die Vorhersagbarkeit für die Nutzer zu verbessern. Mithilfe einer Ursachenanalyse wurde festgestellt, dass die Mindestargumente für die Erhebung von Einwänden mangelnder Einheitlichkeit nicht harmonisiert sind, was zu unterschiedlichen Praktiken innerhalb des EPA geführt hat. In Reaktion darauf wurden die Prüfungsrichtlinien geändert, um die Bedeutung der Mindestbegründung zu betonen und die Praxis, wann die Anmelder zur Entrichtung zusätzlicher Recherchegebühren aufgefordert werden, zu harmonisieren.

Um die Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen zu messen, wurden alle Fälle mangelnder Einheitlichkeit vor dem Versenden an die Anmelder mittels TOQC systematisch kontrolliert.

7.6.2 Konsultation während der Recherche

Beim Abbau des Recherchen-Backlogs des EPA muss sichergestellt werden, dass die Arbeitslast bei der Recherche gemäß der verfügbaren Kapazität auf die einzelnen Direktionen aufgeteilt wird. Zur Förderung einer einheitlichen Recherchenpraxis bei Akten, die von Prüfern benachbarter Gebiete bearbeitet werden, wurde eine verpflichtende Konsultation benannter Sachverständiger durch den Recherchenprüfer samt spezieller Kontrollen durch Sachverständige oder TOQC eingeführt.

8. Sachprüfung



Wenn ein Anmelder einen Prüfungsantrag gestellt hat, beurteilen die EPA-Prüfer, ob die Anmeldung und die zugehörige Erfindung den Erfordernissen des Europäischen Patentübereinkommens entsprechen. Am Ende dieses Prozesses steht die Erteilung, die Zurückweisung, die Zurücknahme oder das Fallenlassen der Anmeldung.

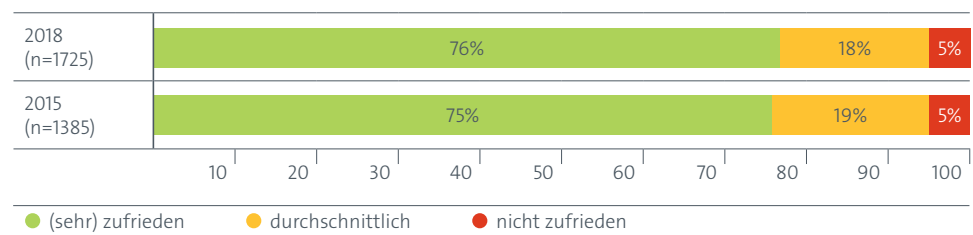
8.1 Allgemeine Nutzerzufriedenheit

Die folgenden Grafiken zeigen Ergebnisse der EPA-Umfrage 2015 und 2018 zur Nutzerzufriedenheit in Bezug auf die allgemeine Frage „Wie bewerten Sie die Prüfungsdienstleistungen des EPA auf dem genannten technischen Gebiet in den letzten zwölf Monaten?“. Die Zufriedenheitsrate insgesamt lag 2018 bei 76 %, ein leichter Anstieg gegenüber den 75 % im Jahr 2015.

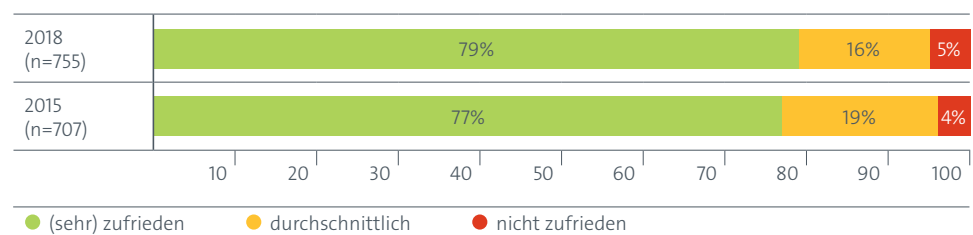
Abbildung 25

Nutzerzufriedenheit 2015 und 2018 mit den Prüfungsdienstleistungen insgesamt
(Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

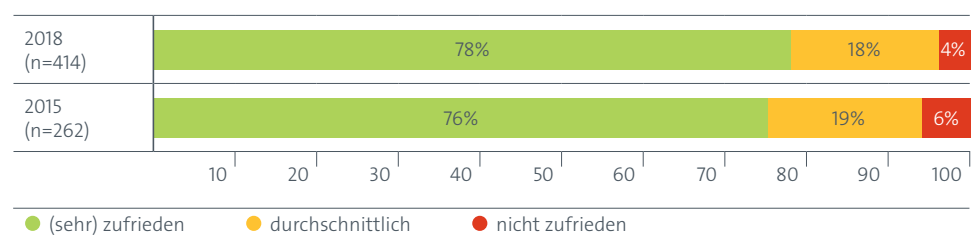
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



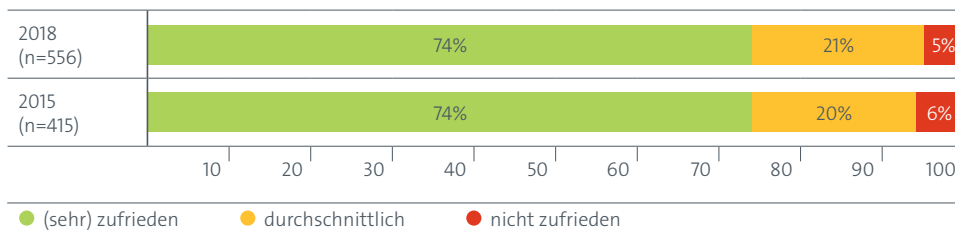
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



8.2 Pünktlichkeit der Sachprüfungen

Im Rahmen seines Programms „Early Certainty from Examination“ strebt das EPA an, Prüfungen im Schnitt innerhalb von 12 Monaten abzuschließen. 2018 wurde eine mittlere Bearbeitungsdauer von 22,3 Monaten erzielt, ein leichter Anstieg gegenüber dem Wert von 2017 (22,1 Monate).

Im Januar 2018 leitete das EPA ein spezielles Programm zur Fertigstellung älterer Prüfungsakten ein, was den vorübergehenden Anstieg des Pünktlichkeitsindikators verursacht hat. Im Zuge des Abbaus älterer Aktenbestände wird jedoch die durchschnittliche Bearbeitungsdauer bei der Prüfung insgesamt weiter in Richtung des 12-Monatsziels sinken.

Abbildung 26

Mittlere Pünktlichkeit der Prüfung (in Monaten) im Rahmen des Programms „Early Certainty from Examination“

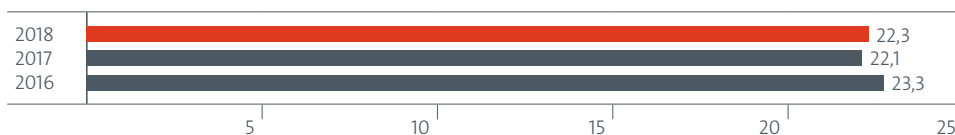
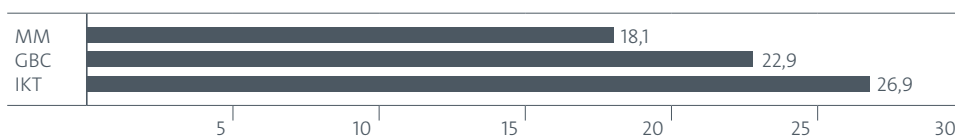


Abbildung 27

Mittlere Pünktlichkeit der Prüfung (in Monaten) im Rahmen des Programms „Early Certainty from Examination“ 2018: Aufschlüsselung nach Sektoren



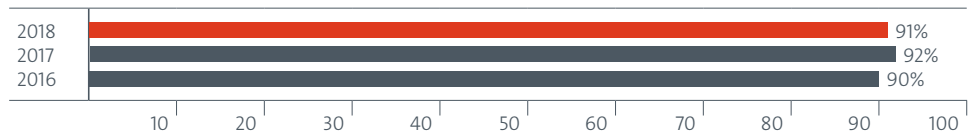
Die Pünktlichkeit der PCT-Prüfung ist in den letzten Jahren stabil geblieben. Der Anteil internationaler Anmeldungen, die beim EPA als IPEA¹¹ eingereicht werden und für die innerhalb von 28 Monaten ein IPER¹² übermittelt wurde, lag 2018 bei 91 %.

¹¹ Mit der internationalen vorläufigen Prüfung beauftragte Behörde.

¹² Internationaler vorläufiger Prüfungsbericht.

Abbildung 28

Anteil der Prüfungen nach Kapitel II PCT, die innerhalb von 28 Monaten nach dem Prioritätstag abgeschlossen wurden

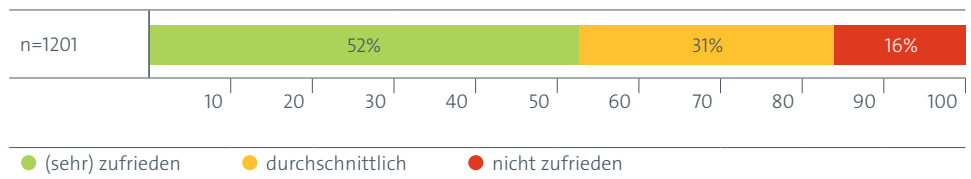


Um die Nutzerzufriedenheit mit der Dauer der Prüfung zu messen, wurde in die Umfrage 2018 eine neue Frage aufgenommen. Diese hat ergeben, dass die Gesamtzufriedenheit mit der Pünktlichkeit der Prüfung 2018 bei 52 % lag. Da die Frage 2018 neu eingeführt wurde, gibt es keine Vergleichszahlen aus den Vorjahren.

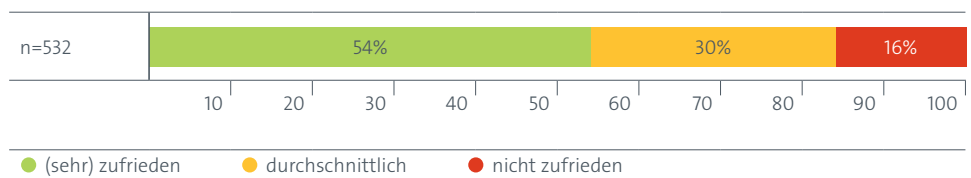
Abbildung 29

Nutzerzufriedenheit 2018 mit der Pünktlichkeit der EPA-Prüfung für abgeschlossene Fälle (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

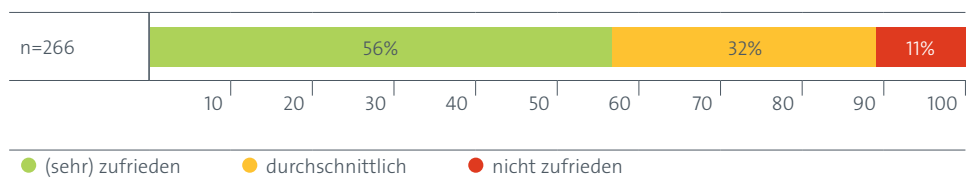
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



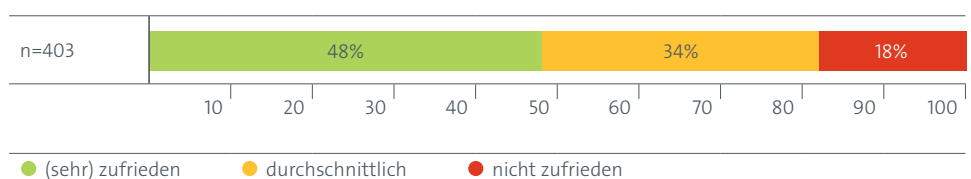
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik

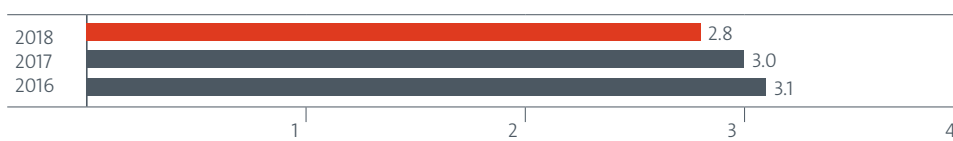


8.3 Beschleunigte Bearbeitung

Dieser Indikator gibt die Zeit wieder, die im Mittel nach Eingang von Anträgen auf beschleunigte Prüfung (PACE) bis zum Versenden einer Mitteilung oder bis zur Erteilung vergeht. Bei PACE beträgt die Frist bis zum Versenden einer Mitteilung oder bis zur Patenterteilung drei Monate; 2018 lag die mittlere Dauer bis zum Versenden des ersten Prüfungsbescheids nach einem Beschleunigungsantrag bei 2,8 Monaten.

Abbildung 30

Pünktliche Zustellung des Prüfungsbescheids oder der Patenterteilung unter PACE (Medianwert)

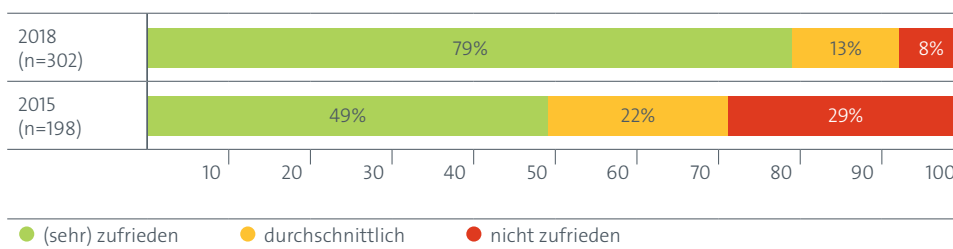


Die Nutzerumfrage 2018 enthielt die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit der Antwort bei solchen nach dem PACE-Programm beschleunigten Prüfungen?“. Insgesamt äußerten sich 79 % der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden, das ist eine deutliche Steigerung gegenüber den 49 % von 2015. Die Zufriedenheit betrug 2018 für alle drei Sektoren der Generaldirektion Patenterteilungsprozess über 70 %.

Abbildung 31

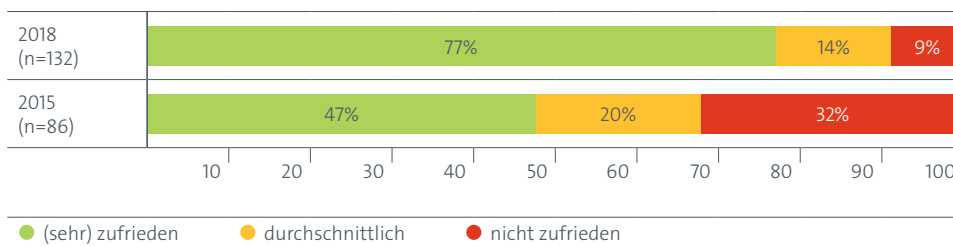
Nutzerzufriedenheit mit der beschleunigten Prüfung (PACE-Programm) 2015 und 2018 (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt

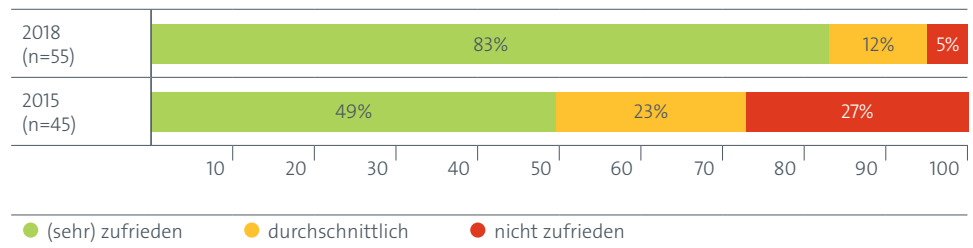


Die beschleunigte Prüfung nach dem PACE-Programm hat sich in den letzten Jahren verbessert, was zu einem Anstieg der Zufriedenheitswerte geführt hat.

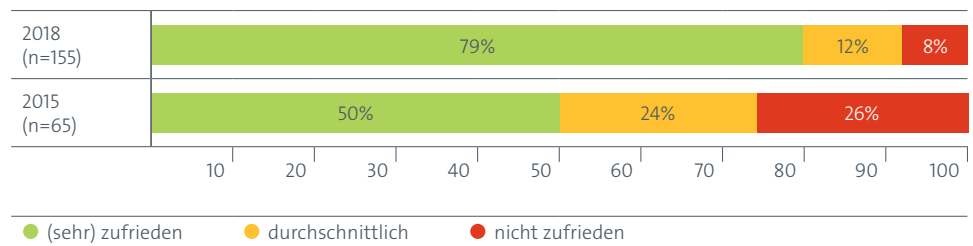
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



8.4. Einwände wegen mangelnder Klarheit

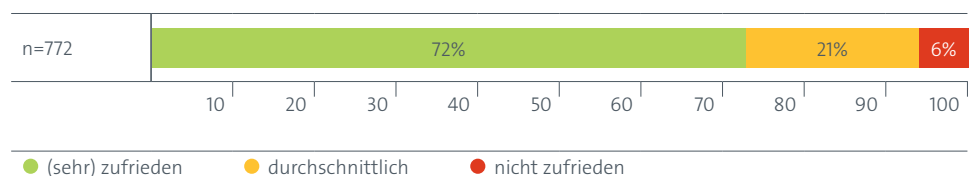
Das EPA achtet verstärkt auf Klarheitseinwände. Es hat deshalb eine neue Frage in seine Umfragen zur Nutzerzufriedenheit aufgenommen und ein neues Schulungsmodul eingeführt.

Einige Nutzer haben geantwortet, dass die Prüfer mehr Klarheitseinwände als früher erheben und diese „übertrieben akademisch“ oder unbegründet seien. Dieser Sachverhalt wurde 2017 analysiert, ohne dass irgendwelche Hinweise zur Stützung dieser Wahrnehmung gefunden wurden. Seitdem wurde ein E-Learning-Modul für Prüfer eingeführt, mit dem die Praxis bei Fällen mangelnder Einheitlichkeit harmonisiert werden soll. Um festzustellen, ob weitere Maßnahmen wie z. B. eine Änderung der Richtlinien nötig sind, wurde 2018 gefragt, wie zufrieden die Nutzer mit der Beurteilung der Klarheit ihrer Anmeldungen sind. Insgesamt waren 72 % der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden; es gab nur geringe Abweichungen zwischen den Sektoren.

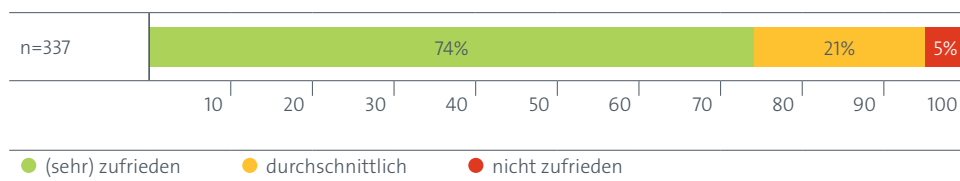
Abbildung 32

Nutzerzufriedenheit mit der Praxis des EPA in Bezug auf Klarheit in der Prüfung 2018 (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

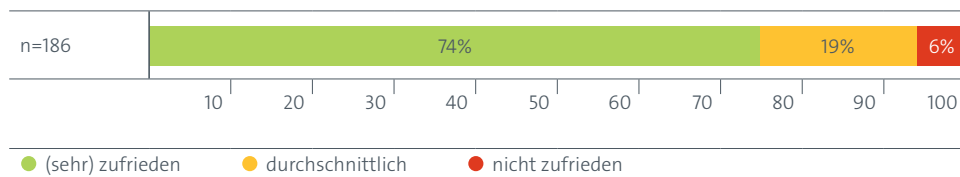
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



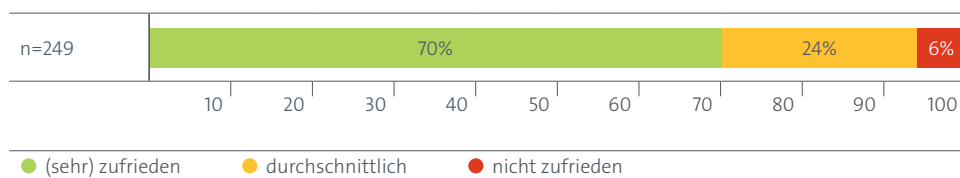
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



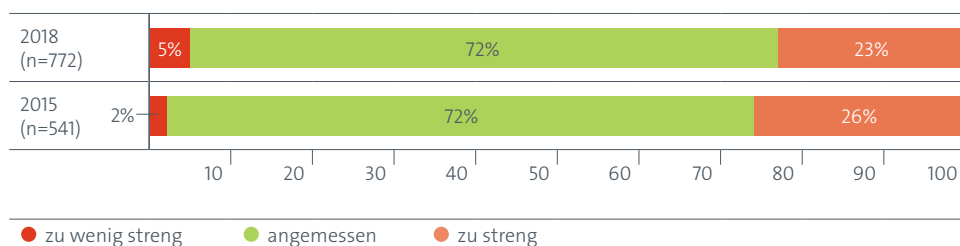
8.5 Beurteilung der erfinderischen Tätigkeit

Die Nutzerumfrage enthält die Frage „Ist die Beurteilung der erfinderischen Tätigkeit bei der Prüfung Ihrer eigenen Anmeldungen auf diesem technischen Gebiet Ihrer Ansicht nach angemessen, zu wenig streng oder zu streng?“. Die nachstehenden Antworten zeigen, dass die Wahrnehmung dieses Praxisaspekts in den drei Sektoren der Generaldirektion Patenterteilungsprozess recht einheitlich ist und sich seit 2015 wenig geändert hat.

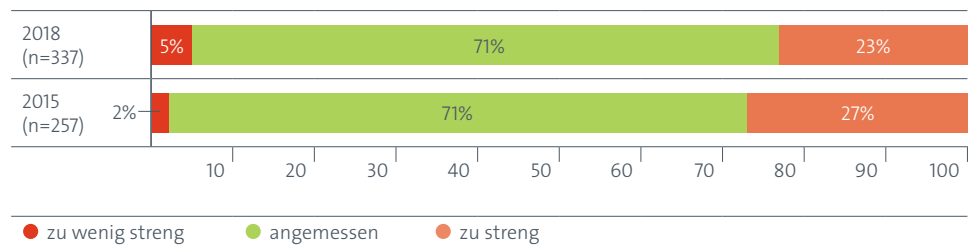
Abbildung 33

Einschätzung der Nutzer, was die Beurteilung der erfinderischen Tätigkeit durch das EPA in der Prüfung betrifft (2015 und 2018, Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

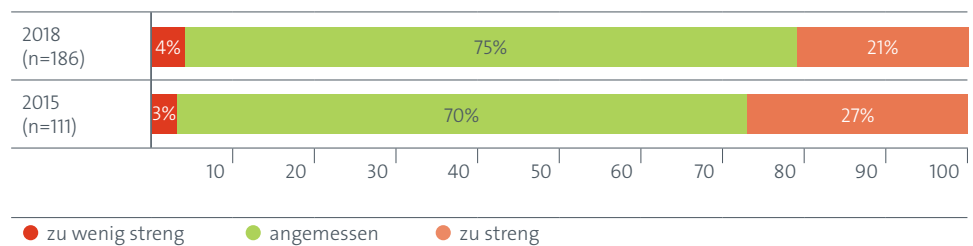
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



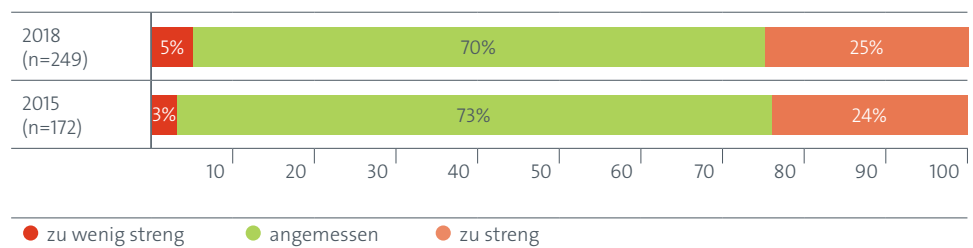
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



8.6 Erweiterung des Gegenstands

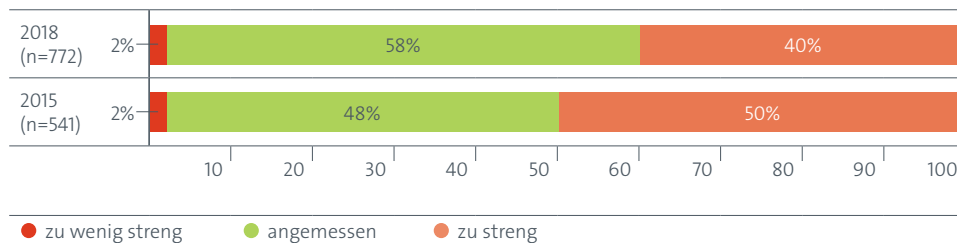
Immer mehr Befragte geben an, dass der Ansatz des EPA in Bezug auf eine Erweiterung des Gegenstands „angemessen“ ist, während ein beträchtlicher Teil ihn weiterhin für zu streng hält.

Die Nutzerumfrage enthielt die Frage „Ist die Beurteilung einer Erweiterung des Gegenstands bei der Prüfung Ihrer eigenen Anmeldungen auf diesem technischen Gebiet Ihrer Ansicht nach angemessen, zu wenig streng oder zu streng?“. 58 % der Befragten antworteten 2018 mit „angemessen“, nur 2 % wählten „zu wenig streng“, 40 % hingegen halten den Ansatz des EPA für zu streng.

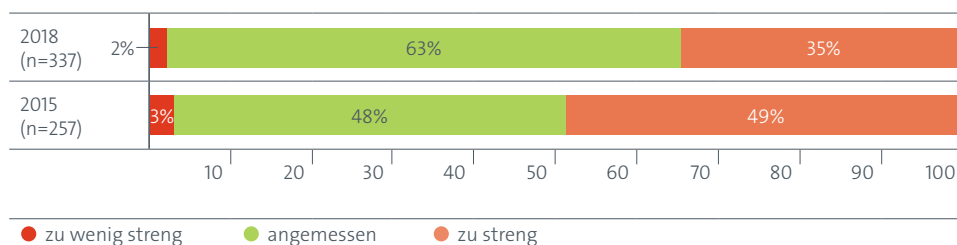
Abbildung 34

Einschätzung der Nutzer zum Vorgehen des EPA bei einer Erweiterung des Gegenstands (Artikel 123 (2) EPÜ) in der Prüfung, 2015 und 2018 (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)

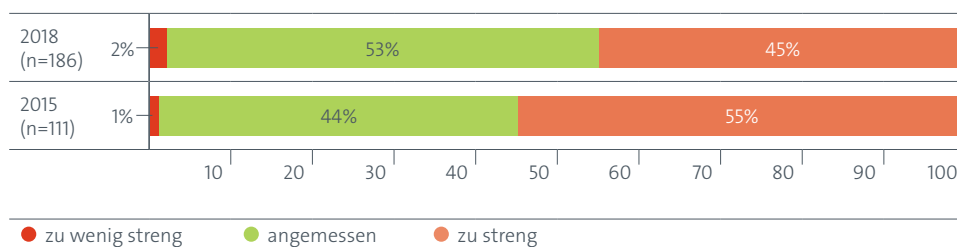
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



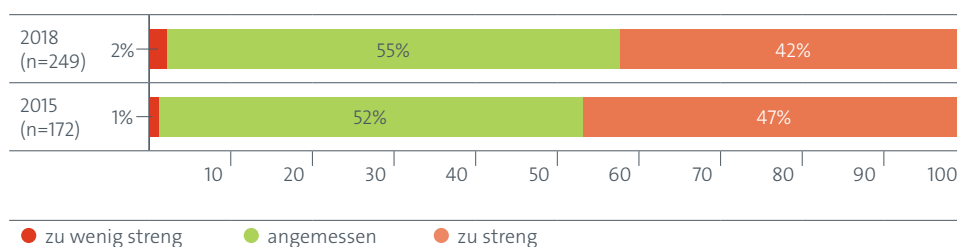
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik

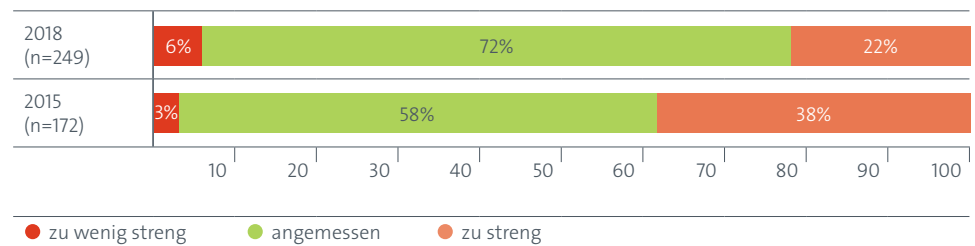


8.7 Beurteilung computerimplementierter Erfindungen

Die Umfrageteilnehmer wurden auch befragt, ob das EPA bei der Prüfung des technischen Inhalts computerimplementierter Erfindungen ihrer Ansicht nach zu streng, zu wenig streng oder angemessen vorgeht. 2018 antworteten 72 % der Befragten mit „angemessen“, das ist eine Steigerung um 14 Prozentpunkte gegenüber 2015. Der Anteil derjenigen, die mit „zu streng“ antworteten, fiel von 38 % im Jahr 2015 auf 22 % im Jahr 2018. Mit Unterstützung des Sektors Informations- und Kommunikationstechnik wurde 2018 ein umfassendes Schulungsprogramm zu computerimplementierten Erfindungen für Prüfer in den Sektoren Mobilität und Mechatronik sowie Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie umgesetzt, um fundiertes verfahrenstechnisches Wissen zu computerimplementierten Erfindungen im gesamten operativen Bereich zu garantieren. Das nachstehende Schaubild zeigt die Antworten für die Generaldirektion Patenterteilungsprozess insgesamt.

Abbildung 35

Einschätzung der Nutzer, was die Beurteilung des technischen Inhalts computerimplementierter Erfindungen durch das EPA betrifft, 2015 und 2018 (Prozentzahlen pro Antwortkategorie)



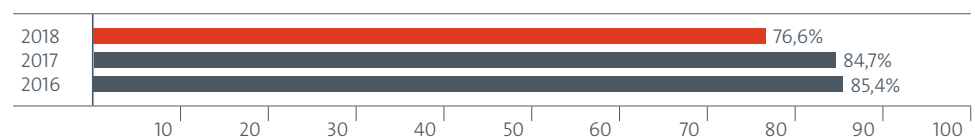
8.8 Ergebnisse des Qualitätsaudit

Die Direktion Qualitätsaudit (DQA), die von der Generaldirektion Patenterteilungsprozess unabhängig ist, überprüft die Produkte der Patentprüfer und Formsachbearbeiter auf ihre Konformität mit den rechtlichen Erfordernissen. Zwischen dem 1. Oktober 2017 und dem 30. September 2018 führte DQA Audits für 750 zur Erteilung vorgeschlagene Anmeldungen durch.

Die Ergebnisse des Qualitätsaudits liegen 2018 unter den Ergebnissen der Vorjahre. Die Differenz zwischen den Werten der Auditjahre 2018 und 2017 zeigt einen tatsächlichen Rückgang der Konformitätsquote. Die Audits führten zu gezielten Verbesserungsempfehlungen, die derzeit durch spezifische Maßnahmen umgesetzt werden.

Abbildung 36

Prozentualer Anteil der bei Qualitätsaudits als konform bewerteten Patenterteilungen



In einem ersten Schritt hat der Amtspräsident entschieden, den Umfang der Stichprobe für das Audit der Erteilungsprodukte von 750 auf 1 100 (+350) zu erhöhen, um ein genaueres Konfidenzintervall von $\pm 2,9\%$ bis $\pm 2,5\%$ zu erhalten. Diese Stichprobengröße sollte auch nachträgliche Analysen für bestimmte Untergruppen (z. B. Sektoren) ermöglichen.

8.9 Maßnahmen 2018

8.9.1 Aus dem Qualitätsaudit resultierende Maßnahmen

Infolge der gesunkenen Konformität der Erteilungsvorschläge wurden dringende Maßnahmen ergriffen:

- Audits von zur Erteilung vorgeschlagenen Anmeldungen werden nun während des Prozesses durchgeführt, sodass etwaige Fehler berichtigt werden können, bevor ein Bescheid an den Anmelder verschickt wird.
- Schlägt ein Prüfer den anderen Mitgliedern der Prüfungsabteilung eine Anmeldung zur Erteilung vor, so muss er nun verpflichtend eine ausführlichere Begründung abgeben. Diese umfassendere Begründung muss unter anderem auf die Aspekte erfinderische Tätigkeit, Erweiterung des Gegenstands und Patentierbarkeit eingehen. Sie soll dazu beitragen, den Vorsitzenden und das zweite Mitglied der Prüfungsabteilung bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen. Mithilfe von TOQC wird überwacht, ob dieses Erfordernis eingehalten wird.
- Beabsichtigt ein Prüfer, eine Anmeldung zur Erteilung vorzuschlagen, muss er außerdem für jedes zuvor für einen Einwand wegen mangelnder Neuheit oder mangelnder erfinderischer Tätigkeit verwendete Dokument angeben, warum es nun nicht mehr als schädlich angesehen wird. Dies wird mittels TOQC überwacht.
- Für die Prüfer wurden verschiedene verpflichtende Schulungen durchgeführt (z. B. zu Artikel 123 (2) EPÜ), und weitere sind für die nähere Zukunft geplant (z. B. zu Neuheit und Klarheit).
- Das EPA ist um die Verbesserung seiner Leistung bemüht und strebt an, bei der Konformität der Erteilungen wieder die früheren bzw. höheren Werte zu erreichen. 2019 werden die Konformitätswerte der Erteilungen nach dem Qualitätsaudit genau überwacht, ebenso wie die oben genannten (und weitere) Verbesserungsmaßnahmen.

8.9.2 Erteilungsabsicht (Regel 71 (3) EPÜ)

Infolge der „Early Certainty“-Initiative war in den vergangenen Jahren ein deutlicher Anstieg der Mitteilungen nach Regel 71 (3) EPÜ (Erteilungsabsicht) zu verzeichnen.

Einige Nutzer haben die Ansicht geäußert, dass die Zahl der Fehler in Mitteilungen nach Regel 71 (3) EPÜ allgemein zugenommen hat. Daneben hat das EPA von den Anmeldern auch Rückmeldungen erhalten, wonach Änderungen, die von der Prüfungsabteilung vorgenommen werden, immer häufiger gegen die Vorgaben der Prüfungsrichtlinien verstoßen.

Das EPA hat den Sachverhalt mehrfach überprüft und festgestellt, dass der Anteil der Anmelder, die mit der für die Erteilung vorgeschlagenen Fassung nicht einverstanden sind, in den letzten Jahren nur leicht gestiegen ist (derzeit liegt er bei 14 %). Dafür gibt es eine Reihe von Gründen. Anmelder können zum Beispiel Änderungen einführen, die keinen direkten Bezug zu von den Prüfern eingeführten Änderungen haben. Einige Prüfungsabteilungen haben auch Änderungen in der für die Erteilung vorgeschlagenen Fassung vorgenommen, denen die Anmelder nicht zugestimmt haben.

Aufgrund von internen Daten und Nutzerrückmeldungen führt das EPA eine Reihe von Maßnahmen durch, um die Qualität bei der Prüfung zu verbessern.

Es wurden Maßnahmen ergriffen, um die Prüfer an die geltenden Richtlinien zu erinnern; künftig sollen weitere Analysen durchgeführt werden.

8.9.3 Formale Aspekte in der Prüfung

Qualitätskontrollen werden für eine statistisch relevante Stichprobe der Produktion durchgeführt, wobei folgende Aspekte abgedeckt wurden:

- Richtigkeit von Anträgen auf Entscheidungen im Formalprüfungsbereich
- Richtigkeit und Konsistenz des Abschlusses von Prüfungsverfahren
- Richtigkeit von neuen PCT-Anträgen (IPEA 401) und schriftlichen Bescheiden (IPEA 409)

Basierend auf den Ergebnissen dieser Kontrollen wurden Workshops zu spezifischen Themen organisiert, wie z. B. zum Versand von Mitteilungen über die Erteilungsabsicht oder zu vor Prüfungsbeginn eingegangenen Änderungen. Außerdem wurden praxisbezogene Treffen organisiert, bei denen Formalsachbearbeiter Akten mitbringen und mit Experten besprechen konnten.

9. Entscheidungen und B-Veröffentlichungen



Das EPA sendet die vereinbarte Fassung von Patenten für die Veröffentlichung in Bildform an einen externen Dienstleister. Im Fall von Unklarheiten in dieser Fassung sendet dieser Dienstleister eine Anfrage an das EPA. Das EPA überwacht die Häufigkeit und den Inhalt dieser Anfragen und verfügt über eine interne Feedback-Schleife zu den Prüfungsabteilungen. 2018 gab es zu etwa 4,2 % der veröffentlichten Patente eine solche Anfrage.

Bei der Erstellung der Publikationsdokumente wird die Textqualität jeder wöchentlichen Charge anhand statistisch relevanter Muster überwacht. Das geforderte Qualitätsniveau von 99,995 % wurde in jeder Publikationswoche überschritten.

Diverse andere Aspekte von B-Veröffentlichungen, einschließlich Tabellen und Formeln, werden ebenfalls durch gezielte Nachkontrollen überwacht.

10. Einspruchsverfahren



Das EPA bringt in seinen Einspruchs- und zentralen Formalprüfungsdirektionen jährlich rund 4 000 Einspruchsverfahren zum Abschluss.

Das Einspruchsverfahren setzt bei Prüfern und Formalsachbearbeitern gleichermaßen ein hohes Maß an Fachwissen voraus. Das EPA bringt in seinen Einspruchsdirektionen und zentralen Formalprüfungsdirektionen (OCFDs) jährlich rund 4 000 Einspruchsverfahren zum Abschluss. In den fünf OCFDs arbeiten mehr als 500 ausgewählte Prüfer, die ca. 30 % ihrer Arbeitszeit auf einspruchsbezogene Tätigkeiten verwenden, und 117 Formalsachbearbeiter. Diese Bündelung der mit Einspruchsverfahren befassten Ressourcen innerhalb der Direktionen bringt den Nutzern des Systems u. a. folgende Vorteile:

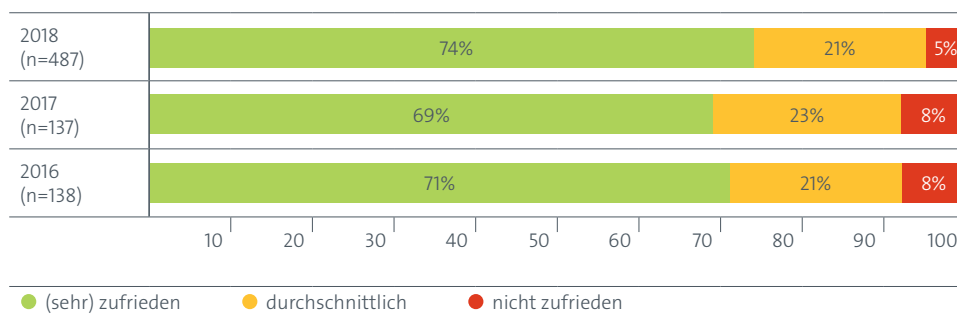
- größere Spezialisierung der mit Einspruchsverfahren befassten Prüfer und Formal-sachbearbeiter,
- stärkere Harmonisierung der Einspruchsbearbeitung,
- mehr Qualität und Effizienz,
- größere Pünktlichkeit.

10.1 Allgemeine Nutzerzufriedenheit

Die allgemeine Zufriedenheit mit dem Einspruchsverfahren des EPA lag 2018 bei 74 %, das sind 3 % mehr als 2016. In früheren Umfragen wurden allerdings kleinere Stichproben verwendet.

Abbildung 37

Allgemeine Zufriedenheit mit dem Einspruchsverfahren des EPA, GD Patenterteilungsprozess insgesamt, 2016 - 2018. Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.

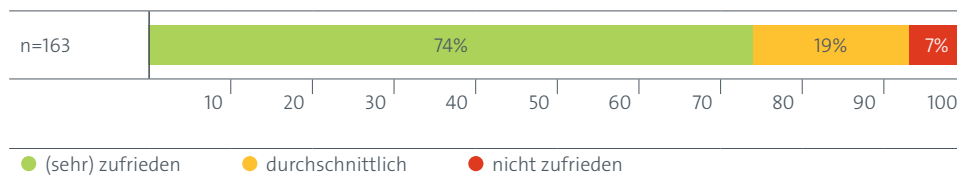


Für die bisherigen Pilotumfragen zum Einspruchsverfahren (2016 und 2017) war es aufgrund der geringen verwendeten Stichprobengrößen nicht möglich, Ergebnisse nach Sektoren zu berechnen. Die nachstehenden, nach Sektor aufgeschlüsselten Ergebnisse liegen daher nur für 2018 vor. Wie gezeigt, waren die Zufriedenheitsgrade ähnlich.

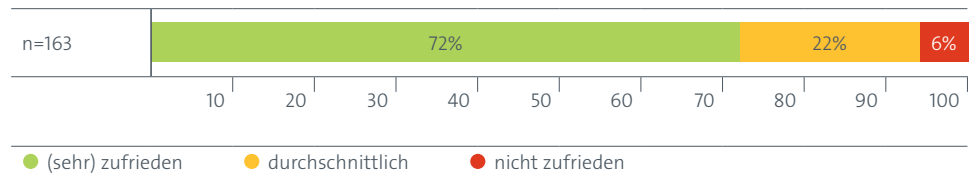
Abbildung 38

Zufriedenheit mit dem Einspruchsverfahren des EPA nach Sektoren 2018. Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.

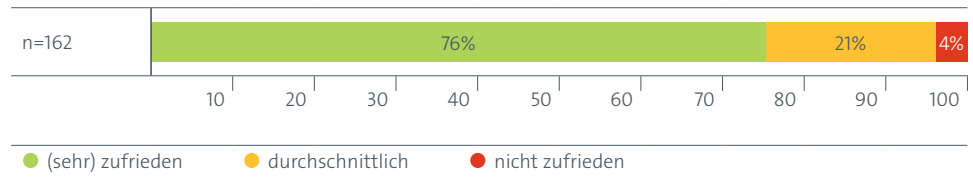
a) Sektor Mobilität und Mechatronik



b) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



c) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik



10.2 Pünktlichkeit bei Einspruchsverfahren

Die Anhängigkeitszeiten im Einspruchsverfahren verringerten sich zwischen 2016 und 2018 um 6,2 Monate. Die Zufriedenheit der Nutzer in diesem Bereich hat sich im selben Zeitraum fast verdoppelt.

Die Dauer der Einspruchsverfahren verringerte sich 2018 (im Mittel) auf 18,6 Monate, 2017 lag der Wert bei 22,4 Monaten.

Abbildung 39

Mittlere Dauer des Einspruchsverfahrens in Monaten, 2016 - 2018.

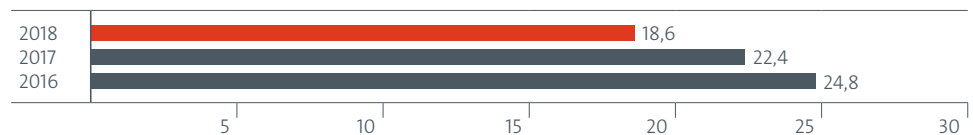
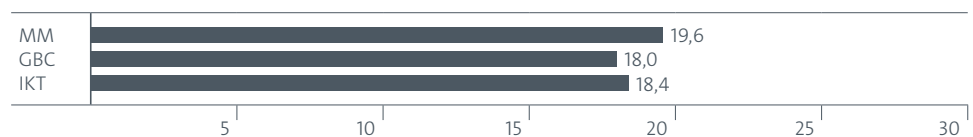


Abbildung 40

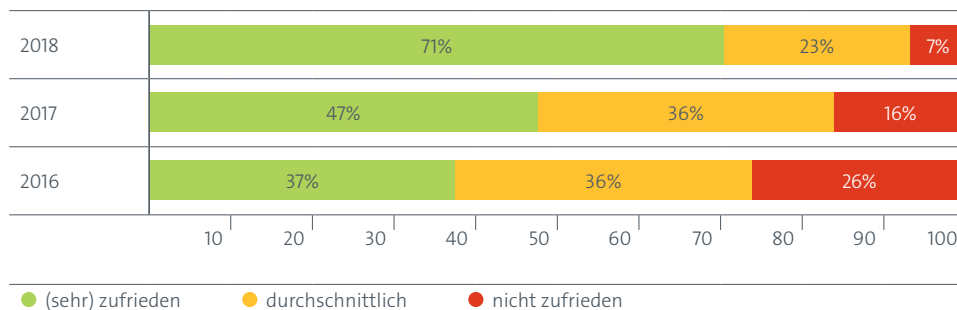
Mittlere Dauer des Einspruchsverfahrens 2018 in Monaten: Aufschlüsselung nach Sektor.



Seit im Jahr 2016 die Initiative Early Certainty from Opposition umgesetzt und das neue Einspruchsverfahren eingeführt wurde, hat sich die Zufriedenheit der Nutzer mit der Pünktlichkeit im Einspruchsverfahren deutlich verbessert und ist von 37 % im Jahr 2016 auf 71 % im Jahr 2018 gestiegen. Die Zufriedenheit der Nutzer mit der Pünktlichkeit in den drei Sektoren der Generaldirektion Patenterteilungsprozess lag 2018 bei 65 % im Sektor Mobilität und Mechatronik, 73 % im Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie und 72 % im Sektor Informations- und Kommunikationstechnik.

Abbildung 41

Zufriedenheit der Nutzer mit der Dauer des Einspruchsverfahrens insgesamt, 2016 - 2018.
Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.



10.3 Zufriedenheit der Nutzer mit anderen Aspekten des Einspruchsverfahrens

In den Verfahren des EPA ist die gerechte Behandlung der Beteiligten von essenzieller Bedeutung, und die 2018 durchgeführte Umfrage zur Nutzerzufriedenheit ergab, dass 86 % der Teilnehmer sich unabhängig vom Ausgang des Verfahrens gerecht behandelt fühlten. Die Ergebnisse nach Sektor waren: 84 % im Sektor Mobilität und Mechatronik, 88 % im Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie und 81 % im Sektor Informations- und Kommunikationstechnologie.

2018 gaben bei der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit 86 % der Teilnehmer an, dass sie sich in Einspruchsverfahren vor dem EPA fair behandelt fühlten, unabhängig vom Verfahrensausgang.

Abbildung 42

Zufriedenheit der Nutzer in Bezug auf die Fairness im Einspruchsverfahren.
Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.

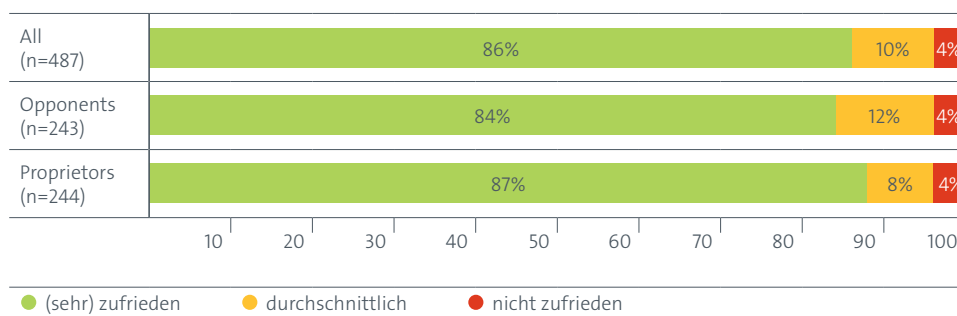
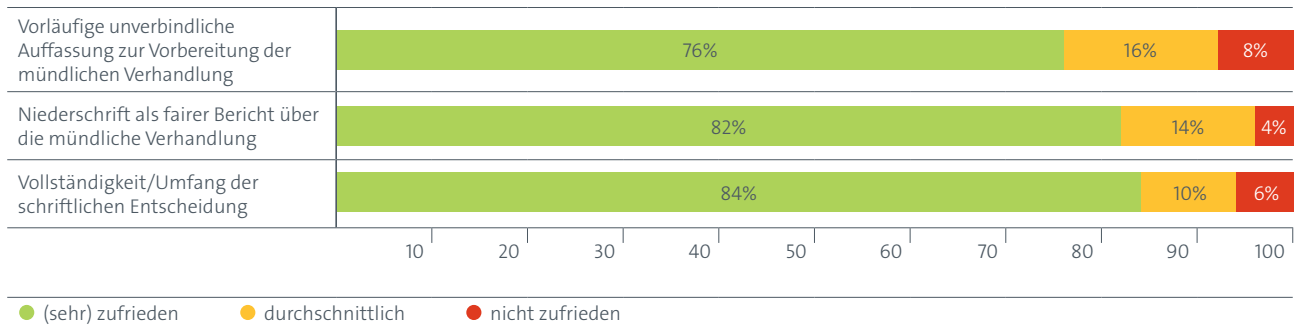


Abbildung 43

Zufriedenheit der Nutzer mit verschiedenen Aspekten des Einspruchsverfahrens 2018.
Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.



10.4 2018 durchgeführte Maßnahmen

10.4.1 Sachprüfung im Einspruchsverfahren

Obwohl die Zufriedenheit der Nutzer mit den Leistungen des EPA im Bereich Einspruch auf einem sehr hohen Niveau ist, will sich das Amt weiter verbessern. Mit am wichtigsten ist eine effektive und effiziente operative Qualitätskontrolle für die Sachprüfung in der Einspruchsphase. Dies wurde im Lauf des Jahres 2018 entwickelt und am 1. April 2019 in allen Einspruchsdirektionen und zentralen Formalprüfungsdirektionen eingeführt.

10.4.2 Die Arbeit der Formalsachbearbeiter im Einspruchsverfahren

Im Bereich der Formalsachbearbeitung im Einspruchsverfahren wurden Qualitätskontrollen an einer statistisch relevanten Stichprobe der Produktion durchgeführt, wobei folgende Aspekte erfasst wurden:

- Zulässigkeit
- Vorbereitung der mündlichen Verhandlung
- Entscheidungen

Zwei der wichtigsten festgestellten Mängel betrafen die falsche Berechnung des letzten Tages für die Einreichung schriftlicher Vorbringen und die rechtzeitige Übermittlung der Vorbringen an alle Verfahrensbeteiligten.

Um diese Probleme anzugehen, wurden die Anweisungen verbessert und Workshops und andere Arten von Schulungen abgehalten. Die Wirksamkeit dieser Schritte wird durch die neue operative Qualitätskontrolle für die Formalprüfung (OQC-FO) gemessen.

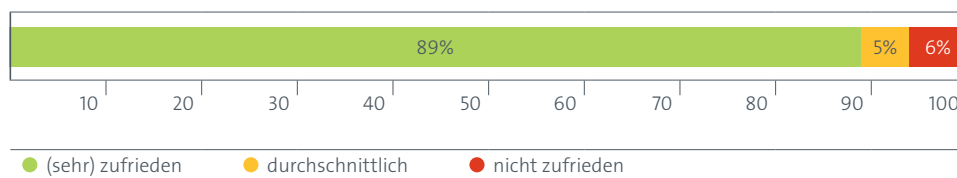
11. Formalsachbearbeitung

Das EPA überwacht die Nutzerzufriedenheit in Bezug auf verschiedene Aspekte der Formalsachbearbeitung. 2018 wurden die Teilnehmer der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit nach ihren Erfahrungen mit der Formalsachbearbeitung des EPA in den letzten 12 Monaten gefragt.

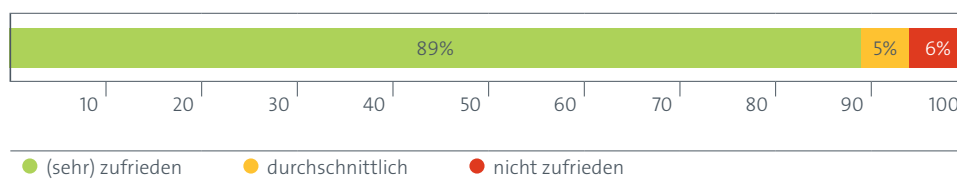
Abbildung 44

Zufriedenheit der Nutzer mit der Formalsachbearbeitung des EPA. Das EPA kontaktiert die Nutzer auf Basis einer früheren Anfrage. Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.

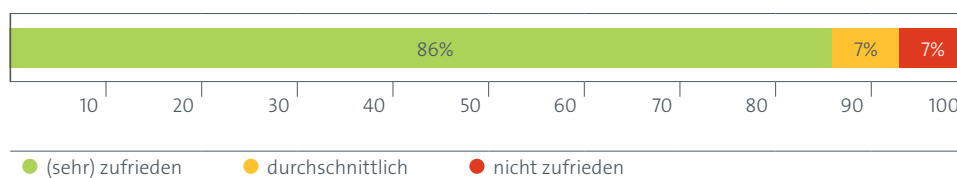
a) GD Patenterteilungsprozess insgesamt



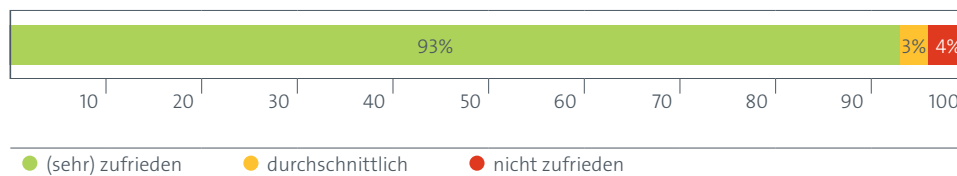
b) Sektor Mobilität und Mechatronik



c) Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie



d) Sektor Informations- und Kommunikationstechnik

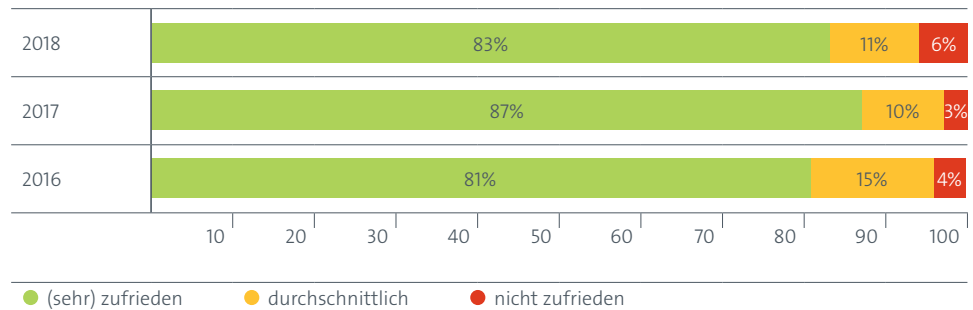


Bei den von Formalsachbearbeitern erlassenen Freitext-Mitteilungen lag das Zufriedenheitsniveau 2018 mit 83 % leicht unter den Ergebnissen von 2017. Die Ergebnisse nach Sektoren waren: 84 % im Sektor Mobilität und Mechatronik, 81 % im Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie und 85 % im Sektor Informations- und Kommunikationstechnik.

Abbildung 45

Zufriedenheit der Nutzer mit Freitext-Mitteilungen, 2016-2018.

Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.

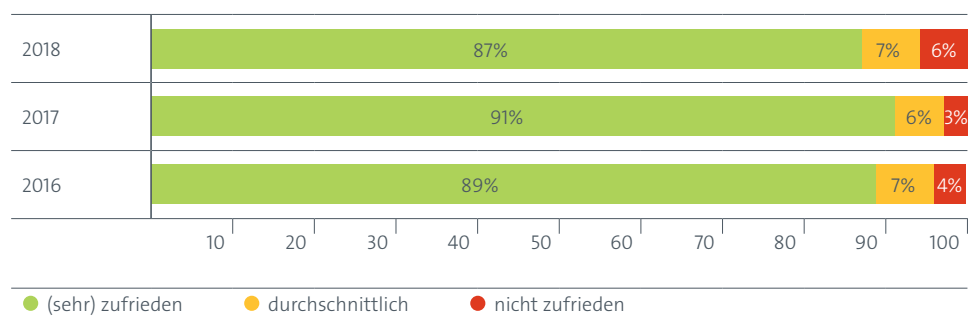


Eine interne Prüfung durch die Direktion Qualitätsaudit ergab, dass die von den Formalsachbearbeitern ausgestellten Freitext-Mitteilungen im Allgemeinen von guter Qualität sind. Die verwendeten Freitext-Formulierungen waren jedoch nicht einheitlich, und es gab keine Standardformulierungen. Als Reaktion darauf wird eine Sammlung von Standardformulierungen bereitgestellt und eine Sensibilisierungskampagne gestartet. Verbesserungen werden mit TOQC gemessen.

Das EPA bemüht sich, externe Anfragen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Aus diesem Grund wird auch die Zufriedenheit der Nutzer mit der Schnelligkeit der Bearbeitung von Anfragen regelmäßig überwacht. Die Gesamtzufriedenheit lag 2018 bei 87 %. Die Ergebnisse nach Sektoren waren: 87 % im Sektor Mobilität und Mechatronik, 86 % im Sektor Gesundheitswesen, Biotechnologie und Chemie und 88 % im Sektor Informations- und Kommunikationstechnik.

Abbildung 46

Zufriedenheit der Nutzer mit der Schnelligkeit/Pünktlichkeit bei der Bearbeitung von Anfragen, 2016-2018. Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.



12. Patentinformation und Post-Grant-Aktivitäten

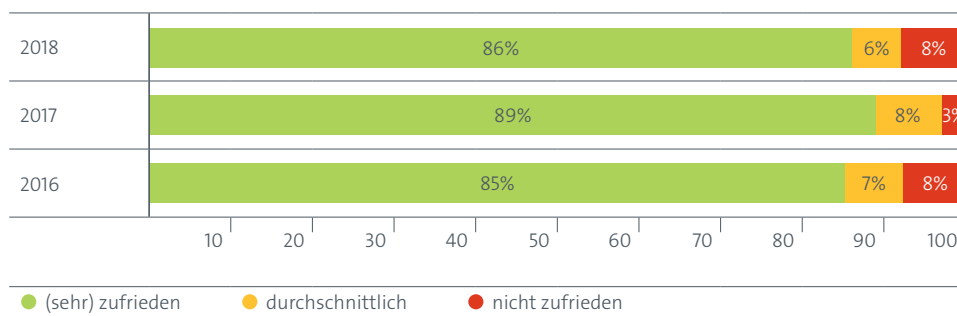
Dieser Bereich umfasst sämtliche Aktivitäten im Zusammenhang mit der Veröffentlichung von Patentinformationsprodukten und damit verbundenen Dienstleistungen sowie die Verwaltung von Informationen nach der Erteilung (Post-Grant-Informationen). Die Richtigkeit der veröffentlichten Patentschrift ist außerordentlich wichtig für die Rechtssicherheit, die Nutzer bei den vom EPA erteilten Patenten erwarten. Die Zuverlässigkeit der Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Veröffentlichung und mit Informationen nach der Erteilung bildet eine wesentliche Voraussetzung für die Post-Grant-Gebührenverwaltung beim EPA. Die Pünktlichkeit in diesem Bereich wird vom EPA genau überwacht, um sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit ohne Verzögerungen informiert wird.

13. Kundenbetreuung

2018 wurden die Teilnehmer der Umfrage des EPA zur Nutzerzufriedenheit nach ihren Erfahrungen mit der Kundenbetreuung in den letzten 12 Monaten gefragt.

Abbildung 47

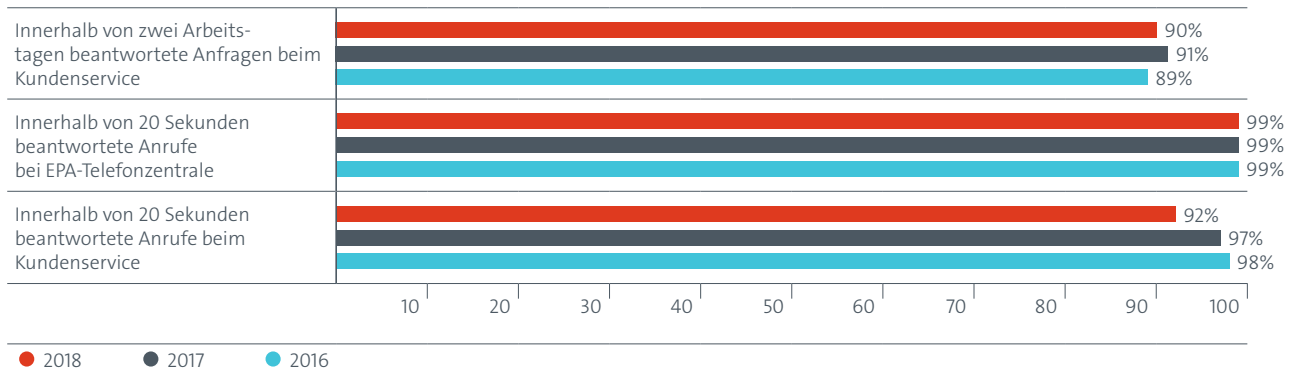
Zufriedenheit der Nutzer mit der Kundenbetreuung des EPA, 2016 - 2018
(wenn Nutzer das EPA kontaktieren). Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.



Mit seinem Kundenservice-Desk möchte das EPA den Austausch mit seinen Nutzern intensivieren und ihre Geschäftslogik kennenlernen. Im Interesse eines transparenten Workflows, durch den Kundenanfragen frühzeitig und zufriedenstellend beantwortet werden, sowie zur Verbesserung der Kundenservices wurde eine einzige Kontaktstelle eingerichtet. 2018 wurden vom Kundenservice-Desk insgesamt 71 600 als Service-Tickets registrierte Anfragen an die jeweils zuständigen operativen Dienste weitergeleitet. Insgesamt sind die Nutzer mit der Formalsachbearbeitung und der Kundenbetreuung des EPA zufrieden.

Abbildung 48

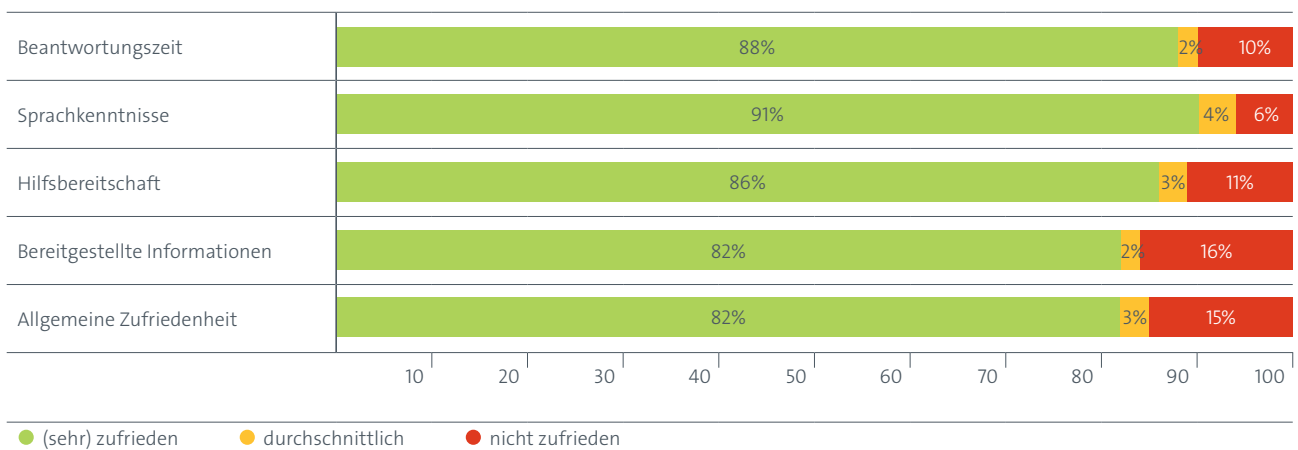
Leistung des Kundenservice-Desk.



Jede Anfrage wird im CRM-Tool (Customer Relationship Management) mit einem elektronischen Ticket (CRM-Ticket) erfasst, um den gesamten Workflow vom Eingang bis zur Lösung der Angelegenheit zu verfolgen. Nach erfolgter Bearbeitung des CRM-Tickets erhält der Nutzer automatisch eine E-Mail mit der Möglichkeit, Feedback zu geben. Feedback kann in den folgenden Kategorien gegeben werden: Zeit bis zur Beantwortung, Sprachkenntnisse, Hilfsbereitschaft, bereitgestellte Informationen und allgemeine Zufriedenheit. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse werden intern verfolgt und für eine kontinuierliche Verbesserung strukturiert genutzt.

Abbildung 49

Kundenzufriedenheitswerte 2018. Gezeigt werden Prozentzahlen pro Antwortkategorie.



14. Maßnahmen zum Austausch mit den Nutzern

14.1 Veranstaltungen 2018

Qualität beschränkt sich nicht nur auf interne Produkte und Dienstleistungen, sie erstreckt sich auch auf die Art und Weise, wie die Anmelder Patentanmeldungen abfassen. Dazu fanden insgesamt 32 Konferenzen, Veranstaltungen und Workshops statt, darunter Workshops zur Abfassung von Patentanmeldungen, Veranstaltungen für Anwaltsassistenten und Konferenzen zu den Themen künstliche Intelligenz und Blockchain, an denen 1 664 Personen teilnahmen. Zusätzlich besuchten 13 Anmelder das EPA, um sich mit Führungskräften und Prüfern des EPA über ihre Patentstrategien auszutauschen.

14.2 Account-Manager-Aktivitäten

Um den Anforderungen der Nutzer Rechnung zu tragen und die Vorteile der Automatisierung optimal zu nutzen, wurde vom EPA ein kontinuierlicher und direkter Austausch zwischen Anmeldern und Account-Managern eingerichtet. Dieses Account-Management-Konzept wurde 2017 auf außereuropäische Anmelder ausgeweitet. Die Account-Manager tragen zur stetigen Verbesserung bei, indem sie Geschäftsinformationen sammeln, auf deren Grundlage die Tools und Verfahren des EPA verbessert werden können. 2018 unternahmen die Account-Manager des EPA 65 Besuche, um hauptsächlich Patentanwälte und Anwaltsassistenten bei der Abfassung und Einreichung von Patentanmeldungen zu unterstützen.

14.3. Geschäftsbesuche

Das EPA verfügte stets über ein umfassendes Outreach-Programm, in dessen Rahmen Prüfer und andere Mitarbeiter Beteiligte besuchen, um

- sie über Entwicklungen des Rechtsrahmens zu informieren,
- die jüngsten technologischen Innovationen kennenzulernen,
- spezifische Aspekte von Vorgehensweisen und Verfahren zu erörtern,
- wichtiges Feedback zur Leistung des EPA zu erlangen.

2018 besuchten über 528 Prüfer und andere Bedienstete aus der Generaldirektion Patenterteilungsprozess 619 verschiedene Unternehmen. Das Feedback aus diesen Besuchen wird routinemäßig geprüft und sortiert, um festzustellen, wo Verbesserungspotenzial besteht, wo Sensibilisierungsfragen vorliegen und um Bereiche zu definieren, in denen die Leistungen der Beschäftigten des EPA gut sind.

2018 waren über 528 Prüfer und andere Bedienstete der Generaldirektion Patenterteilungsprozess in 619 verschiedenen Unternehmen zu Gast. Das erhaltene Feedback wurde daraufhin überprüft, in welchen Bereichen Verbesserungspotenzial besteht.

14.4. Partnerschaft für Qualität

Das EPA legt großen Wert auf die Konsultation von Interessengruppen in der ganzen Welt. Seit einigen Jahren veranstaltet das EPA im Rahmen der „Partnerschaft für Qualität“ spezielle Treffen mit Nutzerorganisationen in Europa, Amerika und Japan. In den letzten Jahren wurden immer mehr Anmeldungen aus China und Korea beim EPA eingereicht, und das EPA setzt sich daher zunehmend mit diesen Interessengruppen auseinander. Derzeit prüft das EPA Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung seiner Öffentlichkeitsarbeit, um den Dialog zu verbessern und ein verbessertes Feedback zur Qualität seiner Produkte und Dienstleistungen zu erhalten.

14.5 SACEPO-Arbeitsgruppe „Qualität“

Das Treffen der SACEPO-Arbeitsgruppe „Qualität“ hat sich als wertvolles Forum für den Austausch zwischen dem EPA und seinen Stakeholdern erwiesen.

Der Ständige Beratende Ausschuss beim Europäischen Patentamt (SACEPO) wurde gegründet, um mit den Nutzern ins Gespräch zu kommen und Feedback zur Qualität der Leistungen des EPA einzuholen. Der Ausschuss ist Teil der Strategie des EPA, seine Produkte und Dienstleistungen sowie die Kommunikation mit den Nutzern kontinuierlich zu verbessern.



Teilnehmer des Treffens der SACEPO-Arbeitsgruppe „Qualität“ im Februar 2018.

Zu der Gruppe gehören Vertreter von Nutzerverbänden in allen IP5-Rechtskreisen sowie Delegierte aus der europäischen Industrie und Praxis. Das Treffen 2018 wurde mit einem Überblick über die jüngste strukturelle Umstrukturierung des EPA und die positiven Auswirkungen auf Qualität und Effizienz eröffnet. Die Teilnehmer begrüßten den Zusammenschluss der Abteilungen für Nutzerunterstützung und Qualitätsmanagement des EPA, wodurch Nutzerbedürfnisse, Dienstleistungen des EPA und Qualität stärker miteinander verbunden werden sollen.

Gegenstand weiterer Präsentationen waren Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und die Bemühungen um eine verbesserte Pünktlichkeit. Da es bei dem Treffen um die Bedürfnisse der Nutzer geht, war ein großer Teil des Tages der Erörterung der von den externen Mitgliedern der Arbeitsgruppe aufgeworfenen Fragen sowie der Nachverfolgung der Maßnahmen gewidmet, die sich aus den Diskussionen des Vorjahres ergeben haben. Hauptsächlich ging es um Pünktlichkeit, den Ansatz des EPA bei Qualitätsmanagement und Nutzerfeedback und Fortschritte in der Nutzung von asiatischem Stand der Technik.

14.6 Praktika Intern

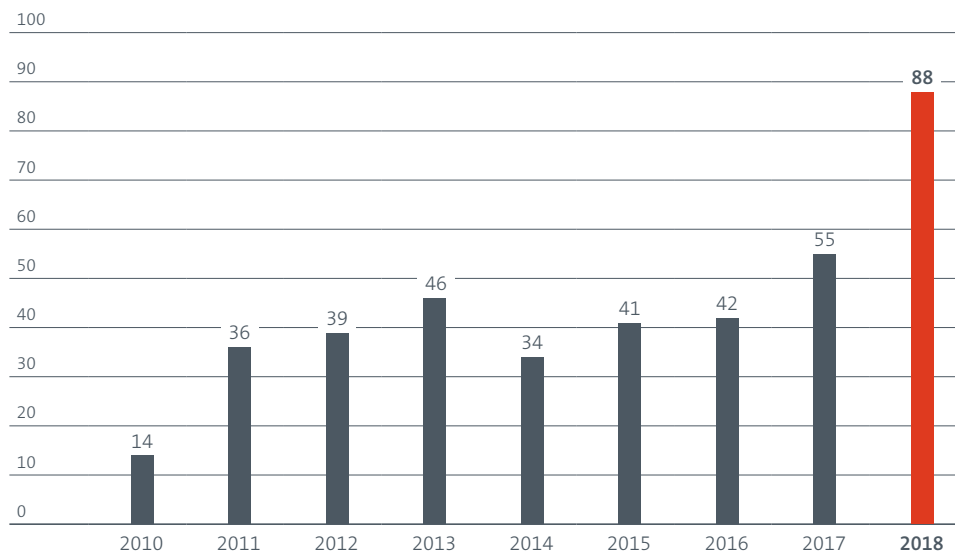
Dieses von der Patentakademie des EPA organisierte Programm richtet sich an erfahrene zugelassene Vertreter. 2018 verbrachten 19 Praktikanten drei Wochen beim EPA, wo sie unter Aufsicht eines Prüfers an realen Fällen arbeiteten. Die Kombination aus den von den Praktikanten gemachten Erfahrungen und dem Feedback aus diesen Programmen ist äußerst wertvoll für das EPA und hilft ihm, die Bedürfnisse der Nutzer zu verstehen.

14.7 Praktika Extern

Im Rahmen dieses Programms werden erfahrene EPA-Prüfer in Patentanwaltskanzleien in den EPÜ-Vertragsstaaten sowie in China, Japan, der Republik Korea und den USA entsendet. Das Gebiet der IP5 wird von dem Programm somit vollständig abgedeckt. Teilnehmende Prüfer erlangen ein besseres Verständnis der Arbeit von Patentanwälten sowie der Probleme und Herausforderungen der IP-Welt. Die Gastgeber-Unternehmen profitieren von der direkten Zusammenarbeit mit erfahrenen Prüfern und erhalten tiefere Einblicke in die Praxis des EPA. Das Programm lief 2010 mit 15 Prüfern an. 2018 waren 86 Prüfer in Unternehmen in 19 Ländern zu Gast. Das Feedback, das die Prüfer während ihrer Praktika erhalten, dient der weiteren Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen des EPA.

Abbildung 50

Zahl der an Praktika Extern teilnehmenden Prüfer 2010 - 2018.



14.8 Die Europäische Patentakademie

Der Verwaltungsrat hat die Europäische Patentakademie eingerichtet, um die patentbezogene IP-Ausbildung in Europa zu fördern und zu unterstützen. Die Akademie führt jedes Jahr Hunderte von Seminaren und Workshops durch oder beteiligt sich daran, oft auf Wunsch von Dritten, die die Expertise des EPA oder externes IP-Know-how in ihre eigenen Programme einfließen lassen wollen. Jedes Jahr sind Prüfer, Direktoren und andere Beschäftigte aus dem ganzen Amt an den Aktivitäten der Akademie beteiligt.

Zur Ergänzung der Präsenzs Schulungen bringt das Lernmanagement-System der Akademie das Wissen und die Expertise des EPA durch Online-Schulungen zu einem wesentlich größeren Publikum.

Die Akademie arbeitet mit den nationalen Patentämtern in den EPÜ-Vertragsstaaten sowie mit der Europäischen Kommission, der WIPO, dem EUIPO, dem epi und anderen zusammen. Diese Partner sind darüber hinaus Quellen der IP-Lehrkompetenz, sodass die Akademie oft Fähigkeiten und Wissen von einer externen Institution auf eine andere überträgt. Die Schulung konzentriert sich auf die folgenden fünf Zielgruppen (die Namen der Programmbereiche sind in Klammern angegeben):

- Bedienstete nationaler Patentämter und verwandter Institutionen (Institutionelle Stärkung)
- EEP-Kandidaten und zugelassene Patentvertreter (Zugelassene Vertreter)
- auf IP spezialisierte Richter und Anwälte (Richterausbildung)
- Universitäten und Technologietransferstellen (Wissenschaft)
- derzeitige und künftige Nutzer des europäischen Patentsystems (Innovationsförderung)

15. Schlussbemerkungen

In dieser dritten Ausgabe des Qualitätsberichts haben wir weiterhin auf Transparenz und Klarheit gesetzt. Auf der Grundlage des Nutzer-Feedbacks und der Initiativen, mit denen wir die Zukunft gestalten wollen, haben wir verbesserungswürdige Bereiche identifiziert. Dieser kontinuierliche Verbesserungsprozess ist ein Grundpfeiler unseres Qualitätsmanagementsystems.

2018 war geprägt von einer erfolgreichen Umstrukturierung: aus dem Zusammenschluss der früheren Generaldirektionen Operative Tätigkeit und Operative Unterstützung entstand die neue Generaldirektion Patenterteilungsprozess. Im Zuge der Reorganisation, von der fast 5 000 Beschäftigte betroffen waren, wurden Prüfer und Formalsachbearbeiter in Teams zusammengeführt, in denen sie nun enger zusammenarbeiten, sodass der Aspekt der Zusammenarbeit in ihrer täglichen Arbeit noch mehr gefördert wird.

Extern haben wir 2018 den Austausch mit unseren Nutzern zum Thema Qualität intensiviert. Unsere Bemühungen, Qualität zu definieren und interne und externe Wahrnehmungen davon miteinander in Einklang zu bringen, werden es uns letztendlich ermöglichen, unsere Qualitätsbestrebungen in Übereinstimmung mit den Nutzern voranzubringen. Daran werden wir 2019 verstärkt arbeiten.

Ein häufig wiederkehrendes Thema in den Gesprächen mit unseren Nutzern ist die Anpassung der Abläufe an die Herausforderungen, die sich aus der zunehmenden Bedeutung von computerimplementierten Erfindungen (CII) und der raschen Verzahnung dieser Technologien mit anderen technischen Gebieten ergeben. Um die harmonisierte und richtige Bearbeitung solcher Anmeldungen zu gewährleisten, wurden die CII-relevanten Teile der Richtlinien vollständig überarbeitet, und in der Generaldirektion Patenterteilungsprozess wurde ein Netzwerk von CII-Experten eingerichtet.

Die Ergebnisse der Umfrage des EPA zur Nutzerzufriedenheit 2018 haben gezeigt, dass die Zufriedenheit der Nutzer gestiegen ist: 84 % der Befragten waren zufrieden oder sehr zufrieden mit den Leistungen des EPA im Recherchenbereich (+1 %), für Sachprüfung und Einspruchsbearbeitung lagen die Werte bei 77 % (+1 %) und 74 % (+5 %). In Bezug auf die Formalprüfung war ein leichter Rückgang zu verzeichnen, wenngleich von einem sehr hohen Wert aus (von 89 % auf 87 %).

Trotz der hohen Zufriedenheit der Nutzer mit unseren Produkten und Dienstleistungen haben interne Audits zur Qualität der Erteilungsvorschläge einen Compliance-Rückgang von 84,7 % (2017) auf 76,6 % (2018) ergeben. Im Nachgang zur sorgfältigen Analyse der Ergebnisse wird nun eine Reihe dringend gebotener Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt.

Im Hinblick auf Pünktlichkeit und Produktivität hat das EPA seinen Stakeholdern 2018 weiter verbesserte Leistungen zur Verfügung gestellt. Da sich das Amt in den kommenden Jahren auf die Stabilisierung einer pünktlichen und effizienten Bearbeitung unter Wahrung hoher Qualitätsstandards zubewegt, wird die Frage nach optimalen Verfahrenslängen für verschiedene Anmelder immer wichtiger werden.

Das Feedback der Nutzer ist für das EPA in allen Qualitätsaspekten von entscheidender Bedeutung. Wie dieser Bericht zeigt, nehmen wir die Rückmeldungen der Nutzer sehr ernst. Sie sind für uns eine der wichtigsten Informationsquellen, wenn es um die Verbesserung unserer Qualität geht. Während wir uns den Zielen unseres Strategieplans nähern, wird das EPA seine Nutzerorientierung noch weiter ausbauen, denn uns ist klar, dass die Bereitstellung effektiver Dienstleistungen von der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern abhängt. Ich freue mich darauf, meinen Teil zu diesem Übergangsprozess beizutragen und dafür zu sorgen, dass das EPA weiterhin nutzerorientiert bleibt: indem es effizient Produkte und Dienstleistungen von höchster Qualität zur Verfügung stellt.

Ich hoffe, der Qualitätsbericht 2018 war interessant für Sie. Wie immer freuen wir uns über Ihre Verbesserungsvorschläge. Bitte schreiben Sie an quality@epo.org.



Stephen Rowan,
Vizepräsident GD 1

Published and edited by

European Patent Office

Munich

Germany

© EPO 2019

**An online version of this report
is available on our website at:**

epo.org

Design

EPO Graphic Design

Printing

EPO Repro Munich

Zusätzliche Hilfe

Besuchen Sie epo.org

- > Patentrecherche: epo.org/espacenet
 - > Europäisches Patentregister: epo.org/register
 - > Dienste für die Online-Einreichung:
epo.org/online-services
 - > Ausbildung: epo.org/academy
 - > Freie Stellen: epo.org/jobs
 - > Schnellzugriff auf FAQs, Veröffentlichungen,
Formblätter und Tools: epo.org/service-support
-

Abonnieren Sie

- > Unseren Newsletter: epo.org/newsletter
-

Besuchen Sie epo.org/contact

- > Kontaktformulare für Ihre Fragen an uns
 - > Telefonnummer unserer Kundenbetreuung
 - > Kontaktdaten
-

Folgen Sie uns auf

- > facebook.com/europeanpatentoffice
 - > twitter.com/EPOorg
 - > youtube.com/EPOfilms
 - > linkedin.com/company/european-patent-office
-