

Научная статья

Original article

УДК: 347.779.1:004
EDN <https://elibrary.ru/rzcfll>

Условия и методы успешной реализации улучшений сервисов электронной подачи заявлений на объекты интеллектуальной собственности

Ростислав Олегович Князев[✉], Полина Александровна Тимик, Илья Юрьевич Кононенко

Федеральный институт промышленной собственности

[✉]rostik16j@rupto.ru

Аннотация: цифровизация процедур государственной регистрации объектов интеллектуальной собственности сопровождается развитием специализированных сервисов, таких как государственные услуги Роспатента на портале «Госуслуги», АРМ «Регистратор», личный кабинет ФИПС и «ЕАПВ-ОНЛАЙН». Несмотря на внедрение новых технологических решений, клиентоцентричность этих платформ остается ограниченной. Целью настоящего исследования стало выявление нормативных препятствий, затрудняющих реализацию пользовательских сценариев, ориентированных на удобство, гибкость и адаптивность. В работе использован метод онлайн-опроса, охватывающий профессиональных и непрофессиональных пользователей. Анализ проведен по ряду параметров: удовлетворенность, частота использования, выявленные проблемы, эмоциональный отклик и рекомендации. Респонденты указали на множество затруднений, устранение которых оказалось невозможным в рамках действующих административных регламентов. Среди них – дублирование вводимых данных, отсутствие персонализированных интерфейсов, негибкость форм подачи и перегруженность инструктивной информацией. Полученные результаты подтверждают гипотезу о критической роли нормативных ограничений в формировании пользовательского опыта. Новизна исследования заключается в фокусе на регуляторной составляющей цифровых сервисов и анализе ее влияния на user experience. Практическая значимость выражается в необходимости совершенствования и развития нормативной базы с целью создания гибких, адаптируемых и клиентоориентированных платформ. Выводы статьи подчеркивают важность совершенствования и развития нормативной базы как условия повышения эффективности цифровых сервисов. В дальнейшем планируются изучение формулировок регламентов и разработка моделей нормативных песочниц для тестирования гибких интерфейсных решений.

Ключевые слова: интеллектуальная собственность, цифровые сервисы, клиентский опыт, административные регламенты, нормативные ограничения, пользовательский интерфейс, UX, цифровая трансформация, ЕПГУ, патентные платформы.

Для цитирования: Князев Р. О., Тимик П. А., Кононенко И. Ю. Условия и методы успешной реализации улучшений сервисов электронной подачи заявлений на объекты интеллектуальной собственности // Вестник ФИПС. 2025. Т. 4, № 4 (14). С. 316–325.

Благодарности: материал подготовлен в рамках научно-исследовательской работы ФИПС «Исследование пользовательского опыта получения услуг в области интеллектуальной собственности в электронном виде и подготовка рекомендаций по модернизации и разработке цифровых сервисов».

Conditions and methods for the successful implementation of improvements to electronic filing services for intellectual property objects

Rostislav O. Knyazev[✉], Polina A. Timik, Ilya Yu. Kononenko

Federal Institute of Industrial Property

[✉]rostik16j@rupto.ru

Abstract: the digitalization of public services for intellectual property objects registration is accompanied by the development of specialized services, such as the Rospatent's public services on state portal "Gosuslugi", the ARM "Registrar", the Personal account on FIPS's web-site, and "EАPO-ONLINE". Despite the introduction of new technological solutions, the client-centricity of these platforms remains limited. The purpose of this study was to identify regulatory barriers that hinder the implementation of user scenarios focused on convenience, flexibility, and adaptability. The work uses an online survey method covering professional and non-professional users. The analysis is conducted on a number of parameters: satisfaction, frequency of use, identified problems, emotional response and recommendations. Respondents indicated many difficulties that could not be eliminated within the framework of current administrative regulations. Among them are duplication of input data, lack of personalized interfaces, inflexibility of submission forms and overload of instructional information. The obtained results confirm the hypothesis about the critical role of regulatory restrictions in shaping user experience. The novelty of the study lies in the focus on the regulatory component of digital services and the analysis of its impact on user experience. The practical significance is expressed in the need to revise current regulations in order to create flexible, adaptable and customer-oriented platforms. The conclusions of the article highlight the importance of improving and developing the regulatory framework as a condition for increasing the efficiency of digital services. In the future, it is planned to study the wording of regulations and develop models of regulatory sandboxes for testing flexible interface solutions.

Keywords: intellectual property, digital services, customer experience, administrative regulations, regulatory restrictions, user interface, UX, digital transformation, the Unified Portal of State and Municipal Services, patent platforms.

For citation: Knyazev R. O., Timik P. A., Kononenko I. Yu. Conditions and methods for the successful implementation of improvements to electronic filing services for intellectual property objects // Bulletin of Federal Institute of Industrial Property. 2025. Vol. 4, No. 4 (14): 316–325 (In Russ.).

Acknowledgements: the material was prepared as part of the research work of the Federal Institute of Industrial Property (FIPS) "Study of user experience in receiving services in the field of intellectual property in electronic form and preparation of recommendations for modernization and development of digital services".

Введение

В последние годы наблюдается активное развитие цифровых сервисов в сфере государственной регистрации объектов интеллектуальной собственности [1]. Внедрение электронных платформ существенно упростило взаимодействие заявителей с ведомствами, повысило скорость обработки заявок и обеспечило доступность информации [2]. Тем не менее, несмотря на технологический прогресс, пользователи продолжают сталкиваться с рядом затруднений, мешающих эффективному и комфортному использованию цифровых решений.

Одной из ключевых проблем, выявленных при анализе клиентского опыта (customer experience), является несоответствие нормативных требований возможностям современных цифровых интерфейсов [3]. Административные регламенты, разработанные под бумажные процедуры, ограничивают реализацию сценариев, ориентированных на простоту, гибкость и интуитивную понятность [4]. В результате цифровые сервисы вынуждены воспроизводить устаревшие

Одной из ключевых проблем, выявленных при анализе клиентского опыта (customer experience), является несоответствие нормативных требований возможностям современных цифровых интерфейсов.

процедурные модели, не обеспечивая полноценного клиентского комфорта.

Ситуация усугубляется тем, что различные категории пользователей – от индивидуальных авторов до патентных поверенных – имеют отличающиеся потребности, уровень подготовки и цели взаимодействия с платформами. Однако действующее правовое регулирование зачастую не допускает вариативность интерфейсов и не предусматривает адаптацию под разные пользовательские

Проведенный анализ цифровых сервисов в сфере государственной регистрации объектов интеллектуальной собственности выявил широкий спектр особенностей и проблем, влияющих на восприятие и эффективность их использования.

сценарии [5]. Это снижает общую удовлетворенность и затрудняет развитие сервисов в сторону персонализации и проактивности.

Актуальность настоящего исследования обусловлена необходимостью совершенствования подходов к нормативному обеспечению цифровых сервисов в сфере интеллектуальной собственности. Его теоретическая значимость заключается в раскрытии связи между нормотворческой логикой и пользовательским восприятием электронных платформ. Практическая значимость заключается в формировании рекомендаций по модернизации регламентов и интерфейсов на основе эмпирического анализа пользовательского опыта.

Целью настоящей статьи является выявление нормативных ограничений, препятствующих формированию клиентоориентированных цифровых сервисов, и обоснование необходимости их пересмотра как условия повышения качества обслуживания и эффективности взаимодействия с пользователями.

Методы исследования

Исследование основано на анализе данных, полученных в рамках проведенной научно-исследовательской работы, направленной на изучение клиентского опыта пользователей цифровых сервисов в сфере интеллектуальной собственности. Основным методом исследования – онлайн-опрос, охватывающий разные категории респондентов и группы сервисов.

Объекты исследования включают ключевые цифровые платформы:

- Единый портал государственных услуг (ЕПГУ);
- автоматизированное рабочее место «Регистратор» (АРМ «Регистратор»);
- система «Онлайн Роспатент»;
- личный кабинет интернет-портала ФИПС;
- сервис электронного документооборота Евразийского патентного ведомства («ЕАПВ-ОНЛАЙН»);
- информационно-поисковые системы: Информационно-поисковая система Интернет-портала ФИПС (ИИПС ФИПС), Поисковая платформа (ПП), PATENTSCOPE, Евразийская патентно-информационная система (ЕАПАТИС).

Целевая аудитория состояла из профессиональных (патентные поверенные, эксперты, представители заявителей) и непрофессиональных (авторы, заявители, индивидуальные пользователи) пользователей. Такой подход обеспечил полноту охвата различных сценариев взаимодействия.

Инструмент сбора данных – онлайн-анкеты, содержащие как закрытые (оценочные), так и открытые вопросы.

Опросные листы включали:

- блок общей информации (тип пользователя, частота использования);
- блок функциональности (оценка удобства, скорости, структуры интерфейса);
- блок проблем и затруднений (описание трудностей, ошибок, недочетов);
- блок положительного опыта;
- блок рекомендаций (свободные ответы).

Параметры оценки клиентского опыта:

1. Частота использования;
2. Общая удовлетворенность;
3. Эмоциональный отклик;
4. Позитивные аспекты;
5. Проблемные зоны;
6. Предложения по улучшению.

Особое внимание уделялось выявлению тех аспектов взаимодействия, которые пользователи считают очевидно улучшаемыми, но которые невозможно реализовать без изменений в административных регламентах. Это позволило зафиксировать не только фактический опыт, но и нормативные барьеры, сдерживающие развитие пользовательских сценариев.

Данные были обработаны с применением методов описательной статистики и качественного анализа открытых ответов, что позволило систематизировать повторяющиеся паттерны поведения, эмоциональные реакции и предложения пользователей. На основе полученных результатов была сформулирована гипотеза о влиянии нормативных ограничений на качество клиентского опыта.

Результаты и дискуссия

Проведенный анализ цифровых сервисов в сфере государственной регистрации объектов интеллектуальной собственности выявил широкий спектр особенностей и проблем, влияющих на восприятие и эффективность их использования. Эмпирическая база включала результаты контент-анализа нормативных документов, моделирования маршрутов клиентских путей (Customer Journey Map, CJM), анкетирования, юзабилити-тестирования и изучения зарубежных практик.

Юзабилити-тестирование показало, что значительное число пользователей испытывают затруднения уже на первых шагах взаимодействия с сервисами. Наиболее частые проблемы фиксировались на этапе аутентификации и регистрации, где обязательность использования электронной подписи и специализированного программного обеспечения становилась

барьером для заявителей с низким уровнем цифровой грамотности. Кроме того, при переходе к заполнению форм пользователи сталкивались с избыточным количеством обязательных полей, часть из которых дублирует уже введенную ранее информацию [6]. Отсутствие встроенной проверки корректности данных на ранних шагах приводило к увеличению числа ошибок, которые обнаруживались только после отправки заявки.

Анализ CJM позволил выделить несколько критических точек, в которых наблюдается наибольший уровень фрустрации. На этапе подачи заявки это прежде всего необходимость заполнять сложные формы с терминологией, неочевидной для непрофессионалов. На этапе ожидания обратной связи – неструктурированные уведомления, отправляемые через разные каналы, что усложняет отслеживание статусов. На этапе получения результата – отсутствие четкой инструкции по дальнейшим действиям.

Опросы представителей целевых групп и интервью с ними показали, что характер затруднений напрямую зависит от профиля пользователя. Индивидуальные заявители акцентировали внимание на сложности поиска нужной услуги, перегрузке информацией и отсутствии наглядных подсказок. Патентные поверенные отмечали недостаток инструментов для пакетной обработки заявок. Представители бизнеса указывали на ограниченные возможности управления несколькими проектами из одной учетной записи и отсутствие аналитических модулей для оценки динамики работы с объектами интеллектуальной собственности.

Сравнение полученных данных с зарубежными платформами выявило существенные различия в организации клиентского пути. В качестве примеров были рассмотрены European Union Intellectual Property Office (EUIPO), World Intellectual Property Organization (WIPO), European Patent Office (EPO) и Евразийское патентное ведомство (ЕАПВ). Например, в EUIPO формы динамически перестраиваются в зависимости от категории пользователя и типа объекта, что сокращает количество шагов и исключает дублирование информации. В системах WIPO применяются встроенные обучающие блоки и интеллектуальная помощь, обеспечивающая пояснения терминов и требований в контексте заполняемого поля.

Опросы представителей целевых групп и интервью с ними показали, что характер затруднений напрямую зависит от профиля пользователя. Индивидуальные заявители акцентировали внимание на сложности поиска нужной услуги, перегрузке информацией и отсутствии наглядных подсказок.

Российские платформы в большинстве случаев сохраняют статичную структуру, единый сценарий для всех категорий пользователей и ограниченную интеграцию вспомогательных инструментов, тогда как зарубежные решения демонстрируют более высокий уровень адаптивности и персонализации.

В ЕАПВ активно используется система предварительной валидации данных с моментальной обратной связью, что значительно снижает вероятность отказа по формальным причинам.

Полученные результаты подтверждают, что различия в подходах к проектированию цифровых сервисов напрямую влияют на восприятие удобства, скорость и точность выполнения операций. Российские платформы в большинстве случаев сохраняют статичную структуру, единый сценарий для всех категорий пользователей и ограниченную интеграцию вспомогательных инструментов, тогда как зарубежные решения демонстрируют более высокий уровень адаптивности и персонализации [7].

Статистические данные показывают, что цифровые сервисы в сфере интеллектуальной собственности используются преимущественно профессионалами: свыше 79 % респондентов указали, что регулярное взаимодействие с платформами критически важно для их профессиональной деятельности. Это подчеркивает необходимость проектирования интерфейсов и функционала не для «среднего пользователя», а с учетом специфики профессиональных сценариев.

При этом распределение лояльности между платформами демонстрирует выраженную поляризацию: АРМ «Регистратор» сохраняет доминирующее положение с 85 % постоянных пользователей. Умеренный уровень закрепления наблюдается у сервиса «Онлайн Роспатент» (46 %), ЕПГУ (48,8 %) и личного кабинета ФИПС (56 %), что может свидетельствовать о дублировании функций и недостаточной удовлетворенности профессиональных пользователей преимуществами новых платформ.

Важно понимать, что эти показатели не являются взаимоисключающими: большинство профессиональных пользователей одновременно работают с несколькими платформами.

Несмотря на высокую вовлеченность, пользователи сталкиваются с рядом системных трудностей, которые снижают эффективность взаимодействия. Наиболее частыми жалобами в ЕПГУ стали: ошибки в системе (20,5 %), недостаточная техническая поддержка (18,5 %) и неудобный интерфейс (14,4 %). В «Онлайн Роспатенте» ситуация

На фоне относительной устойчивости АРМ «Регистратор» новые цифровые платформы, такие как ЕПГУ и личный кабинет ФИПС, находятся в сложной позиции.

осложняется еще больше: 33,3 % пользователей сообщили о системных ошибках, а 16,7 % – о длительных сроках обработки заявок и отсутствии поддержки.

Личный кабинет ФИПС: 18,9 % отметили неудобство интерфейса, 17,1 % – ошибки, а 16,5 % – сложности с электронной подписью. Это указывает на технологические и user experience (UX) барьеры, которые особенно болезненны для профессионалов, зависящих от точности и скорости.

На фоне общей картины АРМ «Регистратор» выглядит устойчивее: частота ошибок и задержек существенно ниже (15,1 % и 9,9 % соответственно). Однако и здесь сохраняются системные вызовы – в первую очередь в сфере поддержки и времени обработки. Респонденты подчеркивали, что часть этих затруднений могла бы быть устранена сравнительно простыми техническими мерами. При этом подобные улучшения оказываются невозможными в рамках действующих регламентов, строго устанавливающих состав форм, последовательность действий, формат подачи документов и требования к визуальному представлению интерфейсов.

Несмотря на относительную устойчивость и высокую вовлеченность пользователей, АРМ «Регистратор» по своей архитектуре и логике функционирования остается системой устаревшего типа. АРМ «Регистратор» не столько реализует принципы цифровой трансформации, сколько оцифровывает традиционный бумажный процесс, воспроизводя его этапы в электронной форме.

Интерфейс сервиса, ориентированный на заполнение жестко структурированных форм, не предусматривает адаптивности, автозаполнения, персонализации или интеллектуальной поддержки – ключевых элементов современного пользовательского опыта. Для продвинутых пользователей это приемлемо, но для новых, особенно не входящих в профессиональное ядро, система выступает барьером, а не инструментом содействия [8].

На фоне относительной устойчивости АРМ «Регистратор» новые цифровые платформы, такие как ЕПГУ и личный кабинет ФИПС, находятся в сложной позиции: они технологически потенциально более современные, но их развитие ограничено действующими регламентами и нормативными рамками, которые меняются благодаря эксперименту по оптимизации разрешительной деятельности¹.

Сам сервис АРМ «Регистратор», несмотря на устаревшую архитектуру и интерфейс, построен как замкнутая система, полностью подчиненная текущим административным процедурам. Это делает его надежным инструментом для профессионалов, но одновременно блокирует трансформацию пользовательского опыта.

В то же время новые сервисы, изначально задуманные как более современные и клиентоориентированные, сталкиваются с парадоксом регламентации: их функциональные возможности (например, автозаполнение, уведомления, сохранение шаблонов) ограничены требованиями к формату документов, последовательности действий.

Таким образом, разница между АРМ «Регистратор» и новыми платформами не в уровне цифровизации, а в позиции по отношению к регламенту: первый – его полное воплощение, второй – попытка выйти за его пределы, но в условиях жесткого административного контроля.

В качестве примера несоответствия административных регламентов желаниям пользователей можно выделить следующее:

1. Подавляющее большинство заявителей ожидают получения корреспонденции по их заявкам в электронном виде через сам сервис, через который была подана заявка, или в крайнем случае по электронной почте, которую они указали при подаче заявления.

Однако в действительности обратная связь от ведомства по-прежнему преимущественно осуществляется почтовым отправлением. Причина этого кроется в отсутствии прямого нормативного закрепления электронного способа доставки документов в административных регламентах оказания услуг. Ни один из действующих регламентов не устанавливает приоритет или обязательность электронной рассылки, что делает ее выборочной. В результате решение о форме отправки корреспонденции – электронной или бумажной – зависит от технической реализации.

Одно из замечаний пользователя: «Выбирать, получить ответ на имейл или почту, – бесполезно, всегда будет «Почтой России», тогда зачем этот вопрос постоянно».

Как показывают данные опроса, это приводит к систематическому игнорированию предпочтений заявителей:

Новые сервисы, изначально задуманные как более современные и клиентоориентированные, сталкиваются с парадоксом регламентации: их функциональные возможности ограничены требованиями к формату документов, последовательности действий.

¹ Постановление Правительства РФ от 30 июля 2021 г. № 1279 «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по оптимизации и автоматизации процессов разрешительной деятельности, в том числе лицензирования» // Гарант: сайт. URL: <https://base.garant.ru/401560368/?ysclid=mg0myvntnc438599127> (дата обращения: 26.09.2025).

даже при наличии технической возможности отправить документ онлайн эксперты по умолчанию выбирают бумажный канал. Такая практика не только снижает эффективность взаимодействия, но и демонстрирует формальный подход к цифровизации, при котором электронная подача существует, а обратная связь остается в аналоговом режиме.

2. Профессиональные заявители (патентные поверенные) недовольны тем, что новые электронные сервисы ориентированы на непрофессионального заявителя и не предоставляют возможность по переходу в продвинутый режим заполнения заявлений. Из-за чего им приходится тратить намного больше времени на заполнение заявлений, что является критичным из-за большого количества заполняемых ими заявлений.

Отсутствие возможности переключения в продвинутый режим с функциями автозаполнения, сохранения шаблонов, массовой обработки, загрузки XML-файлов вынуждает профессионалов вручную повторять однотипные действия, что существенно увеличивает временные издержки. Как отмечают респонденты, «возможность загрузки шаблона в XML-формате для повторяющихся услуг для одного заявителя» – функция, отсутствующая в ЕПГУ. При этом такая возможность реализована в АРМ «Регистратор» и «ЕАПВ-ОНЛАЙН». Аналогично пользователи указывают: «В целом при подаче заявлений, если больше одного заявления, – сохранять какие-то базовые поля, не требуя их повторного заполнения». Эта потребность уже удовлетворена в сервисе «Онлайн Роспатент», где реализована функция сохранения черновиков с возможностью их дублирования. Однако в других системах, в том числе в ЕПГУ, такой функционал отсутствует, и причина не в недоступности данных, а в отсутствии механизмов реконструкции пользовательского сценария. Суть проблемы не в получении сведений об идентификаторах, таких как ИНН, СНИЛС, ОГРН или наименования из ЕСИА, такая техническая возможность уже реализована, а в необходимости для заявителя или его представителя полностью повторять структуру ранее поданной заявки, включая форматы, набор услуг, приоритеты, контакты и приложения.

Витрины справочных данных могут упростить ввод, но не решают ключевую задачу. Профессионалам нужна возможность создать новую заявку на основе ранее поданной или загрузить заранее подготовленное заявление в структурированном формате. Именно такие функции, как клонирование и шаблонизация, позволяют сократить рутину и снизить риски ошибок. Их отсутствие в основных сервисах делает процесс подачи неэффективным для профессиональных пользователей.

Это нормативно-правовые ограничения производительности, вынуждающие профессиональных пользователей тратить значительное время на рутинные

Витрины справочных данных могут упростить ввод, но не решают ключевую задачу. Профессионалам нужна возможность создать новую заявку на основе ранее поданной или загрузить заранее подготовленное заявление в структурированном формате.

действия, которые могли бы быть устранены элементарной синхронизацией функций между платформами².

Вышеописанные проблемы усугубляются на уровне административных регламентов. Например, в описании государственной услуги «Продление срока действия исключительного права на товарный знак» прямо указано, что заявление должно быть составлено в отношении одного товарного знака (п. 17 регламента)³. Это формально блокирует подачу единого заявления на продление нескольких объектов, даже если они принадлежат одному правообладателю, что в рамках цифрового сервиса не является удобством при получении данной услуги, так как требует от одного правообладателя подавать отдельные заявления на все зарегистрированные на него товарные знаки. При этом в международной практике некоторых стран уже реализована возможность подачи единого заявления для продления сразу нескольких товарных знаков.

Несмотря на это, современные цифровые платформы в сфере интеллектуальной собственности демонстрируют значительный разброс в уровне зрелости, архитектуре и пользовательской ориентированности. При этом каждая из них – ЕПГУ, «Онлайн Роспатент», АРМ «Регистратор», личный кабинет ФИПС – занимает свою нишу, сочетая элементы инноваций и наследственных ограничений.

Портал «Госуслуги» (ЕПГУ) выделяется рядом преимуществ, отличных от других систем, что делает его привлекательным для широкой аудитории. Среди ключевых преимуществ – онлайн-расчет и уплата пошлин,

² Постановление Правительства РФ от 3 сентября 2022 г. № 1555 «Об утверждении Правил разработки и размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» интерактивных форм сообщений, обращений, заявлений и документов, а также заявлений об электронной записи на прием» // Гарант: сайт. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/405154443/?ysclid=mg0n1k40rd518280922> (дата обращения: 26.09.2025).

³ Приказ Федеральной службы по интеллектуальной собственности от 1 ноября 2021 г. № 176 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной службой по интеллектуальной собственности государственной услуги по продлению срока действия исключительного права на товарный знак, знак обслуживания, коллективный знак» // Гарант: сайт. URL: <https://base.garant.ru/403119127/?ysclid=mg0n27vtb3902341668> (дата обращения: 26.09.2025).

Важно отметить, что текущие решения часто базируются на адаптации привычных административных процессов, что может создавать дополнительные сложности для конечных пользователей.

интеграция с сервисом «Госключ», с помощью которого могут подписывать заявления не только граждане, но и организации, а также платформа полномочий для управления доверенностями. Кроме того, ЕПГУ обеспечивает сокращение сроков оказания услуг за счет участия Роспатента в эксперименте по разрешительной деятельности, который позволил сократить количество запрашиваемых документов и сроки по оказанию услуг. Как отмечается в отчете, это позволяет избежать задержек, связанных с ручной обработкой и физической доставкой документов.

Однако эти преимущества нивелируются функциональными пробелами. Во-первых, отсутствует полноценная переписка с Роспатентом: у пользователя нет возможности отправки корреспонденции по собственной инициативе в процессе рассмотрения заявки, только в ответ на запрос ведомства. В итоге пользователь вынужден вручную отправлять документы или дополнять заявление, что делает процесс неудобным. Вследствие чего многие переходят в личный кабинет ФИПС или электронную почту, вынуждены отслеживать несколько каналов и теряют единый цифровой путь. Это свидетельствует о недостаточной проработке сервисных сценариев в ЕПГУ. Во-вторых, отсутствует API-доступ, что делает невозможным интеграцию с корпоративными системами юридических и патентных фирм, в отличие от сервисов «Онлайн Роспатент» и АРМ «Регистратор», которые поддерживают автоматизированное взаимодействие через API. В-третьих, интерфейс ЕПГУ не адаптирован под профессиональные сценарии: он не позволяет сохранять шаблоны и копировать заявки.

В то же время «Онлайн Роспатент» и АРМ «Регистратор» по своим преимуществам не только не уступают ЕПГУ в части интеграции с единой цифровой инфраструктурой, но и обеспечивают более полный цикл взаимодействия, включая ведение переписки, отслеживание статусов делопроизводства и получение результатов. АРМ «Регистратор» и «Онлайн Роспатент» – единственные платформы, поддерживающие машиночитаемую доверенность и API-интеграцию, что удобно для юридических лиц и их представителей.

В настоящее время цифровые государственные сервисы сталкиваются с определенными сложностями в восприятии со стороны пользователей. Это вполне объяснимо, поскольку некоторые аспекты их работы

требуют совершенствования. Среди таких моментов можно отметить необходимость улучшения пользовательских интерфейсов, оптимизации процессов взаимодействия и минимизации дублирования ввода информации. Эти особенности не следует рассматривать исключительно как технические недочеты – все это не просто технические недоработки, а проявление более глубокой системной проблемы: попытки перенести логику бумажного документооборота в цифровую среду без должной трансформации.

Важно отметить, что текущие решения часто базируются на адаптации привычных административных процессов, что может создавать дополнительные сложности для конечных пользователей. При этом существует значительный потенциал для более эффективного использования цифровых технологий с целью повышения удобства и доступности государственных услуг для граждан.

Дополнительную сложность создает унифицированный подход к интерфейсам, вне зависимости от того, кто именно является пользователем – патентный поверенный с опытом или впервые подающий заявку пользователь. В отличие от международной практики, предполагающей многоуровневые пользовательские режимы (beginner/expert), отечественные сервисы вынуждены использовать один реализованный путь, не подходящий одновременно и для новичков, и для профессионалов [9].

В ответах респондентов также отражен эмоциональный отклик: разочарование из-за «бюрократической негибкости», ожидание очевидных улучшений, которые «годами не внедряются», несмотря на обращения. Это подтверждает, что нормативные барьеры влияют не только на формальную сторону взаимодействия, но и на лояльность, доверие и готовность рекомендовать сервис другим [10].

Полученные результаты позволяют утверждать, что последовательное совершенствование нормативной базы, регулирующей архитектуру и функционирование цифровых сервисов, также является одним из необходимых условий для перехода к клиентоцентричной модели оказания услуг. Этот вывод согласуется с международной практикой, где внесение изменений в административные процедуры рассматривается как важнейший элемент цифровой трансформации.

Полученные результаты позволяют утверждать, что последовательное совершенствование нормативной базы, регулирующей архитектуру и функционирование цифровых сервисов, также является одним из необходимых условий для перехода к клиентоцентричной модели оказания услуг.

Существующие сервисы, включая ЕПГУ, «Онлайн Роспатент» и АРМ «Регистратор», в значительной степени воспроизводят устаревшие процедурные модели, что проявляется в избыточности шагов, сложности формулировок, ограниченной адаптивности интерфейсов и недостаточной поддержке мобильных устройств.

Заключение

Проведенное исследование позволило комплексно проанализировать клиентский опыт в цифровых сервисах, обеспечивающих государственную регистрацию объектов интеллектуальной собственности, и выявить системные проблемы, препятствующие формированию клиентоориентированной цифровой среды. На основании изучения функциональной архитектуры сервисов, моделирования клиентских путей, юзабилити-тестирования, опросов и сравнительного анализа международных практик установлено, что одной из ключевых причин неудовлетворенности пользователей является структурный конфликт между нормативными рамками, изначально ориентированными на бумажный документооборот, и современными требованиями к интерфейсам цифровых платформ.

Результаты исследования показали, что существующие сервисы, включая ЕПГУ, «Онлайн Роспатент» и АРМ «Регистратор», в значительной степени воспроизводят устаревшие процедурные модели, что проявляется в избыточности шагов, сложности формулировок, ограниченной адаптивности интерфейсов и недостаточной поддержке мобильных устройств. При этом выявлены существенные различия в потребностях целевых групп пользователей: индивидуальные заявители ожидают простоты и контекстной помощи, патентные поверенные – функциональной полноты и стабильности, а представители бизнеса – интеграции с внутренними информационными системами и расширенной аналитики. Унифицированная модель взаимодействия, доминирующая в текущей архитектуре, не учитывает этих различий, что снижает общую удовлетворенность и препятствует росту эффективности.

Практическая значимость проведенной работы заключается в разработке методических ориентиров по адаптации цифровых сервисов к многообразию пользовательских сценариев. В частности, предложенные рекомендации включают: внедрение адаптивных интерфейсов, оптимизацию процедур авторизации, автоматизацию справочной информации и расширение каналов оперативной поддержки. Реализация этих

предложений способна не только повысить качество клиентского опыта, но и ускорить обработку заявок, снизить количество ошибок, а также увеличить доверие к государственным цифровым сервисам в сфере интеллектуальной собственности.

Сопоставление результатов с целями исследования подтверждает рабочую гипотезу о том, что модернизация цифровых платформ невозможна без одновременного реформирования нормативно-правовой базы, регулирующей оказание услуг. Опыт зарубежных ведомств (WIPO, EUIPO, ЕАПВ) показывает, что интеграция персонализированных сценариев и интеллектуальной поддержки в значительной мере повышает удобство и эффективность взаимодействия пользователей с системами. В условиях глобальной цифровой конкуренции игнорирование этих тенденций способно привести к снижению привлекательности национальной инфраструктуры ИС как для внутренних, так и для внешних пользователей.

Прогнозируя развитие темы, можно предположить, что в ближайшие годы ключевым направлением станет переход от формально унифицированных интерфейсов к адаптивным, контекстно-зависимым цифровым сервисам, способным учитывать уровень подготовки, цели и предпочтения пользователя. Для этого потребуются комплексная работа – не только технологическая модернизация платформ, но и обновление регламентов, разработанных под бумажные процессы, в сторону гибких моделей, ориентированных на цифровую логику взаимодействия. Дальнейшие исследования могут быть направлены на апробацию предложенной методики оценки клиентского опыта в пилотных сервисах, разработку инструментов персонализации на основе искусственного интеллекта, а также интеграцию национальных платформ с международными системами для упрощения трансграничного обмена данными в сфере интеллектуальной собственности.

В целом проведенное исследование вносит вклад в развитие научных представлений о проектировании государственных цифровых сервисов с позиции клиентоцентричности и демонстрирует, что учет реальных

Прогнозируя развитие темы, можно предположить, что в ближайшие годы ключевым направлением станет переход от формально унифицированных интерфейсов к адаптивным, контекстно-зависимым цифровым сервисам, способным учитывать уровень подготовки, цели и предпочтения пользователя.

потребностей пользователей в сочетании с совершенствованием нормативной базы является ключевым условием успешной цифровой трансформации в сфере интеллектуальной собственности.

Список литературы

1. Понкратов, А. И. Перспективы цифровизации при государственной регистрации объектов интеллектуальной собственности / А. И. Понкратов // Право интеллектуальной собственности. – 2021. – № 2. – С. 15–18. – DOI 10.1857 / 2072-4322-2021-2-15-18.
2. Васильев, Г. И. Цифровизация как инструмент стимулирования повышения патентной активности / Г. И. Васильев, Е. С. Юшков // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2021. – Т. 11, № 1–1. – С. 380–385. – DOI 10.34670/AR.2021.20.77.042.
3. Филиппова, С. Ю. Цифровые платформы в праве и право цифровых платформ: новые вызовы законодателю и пути их решения / С. Ю. Филиппова, Ю. С. Харитоновна // Правоведение. – 2025. – Т. 69, № 1. – С. 58–75. – DOI 10.21638/spbu25.2025.104.
4. Гвоздецкий, Д. С. Цифровизация регламентных процедур в правотворческой деятельности федеральных органов исполнительной власти / Д. С. Гвоздецкий // Закон и право. – 2024. – № 1. – С. 15–19. – DOI 10.24412/2073-3313-2024-1-15-19.
5. Васильева, Е. В. Принципы перехода государственной службы на омниканальную цифровую стратегию / Е. В. Васильева // Вестник университета. – 2020. – № 4. – С. 5–13. – DOI 10.26425/1816-4277-2020-4-5-13.
6. Караулова, О. А. Доверие к цифровым сервисам: UX-дизайн и социологические механизмы доверия / О. А. Караулова // Академическая наука. – 2025. – № 1. – С. 103–106.
7. Никифоров, А. А. Особенности подходов к цифровой трансформации государственного управления за рубежом и в России / А. А. Никифоров // Каспийский регион: политика, экономика, культура. – 2025. – № 1 (82). – С. 82–98. – DOI 10.54398/1818-510X.2025.82.4.009.
8. Кузнецов, П. У. Цифровая трансформация государственного управления как этап развития информатизации в России / П. У. Кузнецов // Вестник ЮУрГУ. Серия: Право. – 2021. – Т. 21, № 1. – С. 3–10.
9. Sellung, R., Hölscher, M., Burgstaller-Hochenwarter, L.: Good practices of user experience and design research for mobile and electronic governmental services. In: Kó, A., Francesconi, E., Kotsis, G., Tjoa, A.M., Khalil, I. (eds.) Electronic government and the information systems perspective, pp. 138-149. Springer International Publishing, Cham (2022). https://doi.org/10.1007/978-3-031-12673-4_10
10. Келехсаева, Д. Б. Цифровизация государственного управления: правовые вызовы и перспективы / Д. Б. Келехсаева // Nexus. – 2025. – Т. 1, № 2. – С. 2–4.

Информация об авторах

Ростислав Олегович Князев, главный специалист отдела системного и бизнес-анализа ФГБУ «Федеральный институт промышленной собственности» (Москва, Бережковская наб., д. 30, корп. 1); rostik16j@rupto.ru

Полина Александровна Тимик, начальник Проектного центра цифровой трансформации (службы технического заказчика) ФГБУ «Федеральный институт промышленной собственности» (Москва, Бережковская наб., д. 30, корп. 1); SPIN: 3386-0131; ptimik@rupto.ru

Илья Юрьевич Кононенко, заместитель директора ФГБУ «Федеральный институт промышленной собственности» (Москва, Бережковская наб., д. 30, корп. 1); SPIN: 1190-2512; ikononenko@rupto.ru

Заявленный вклад соавторов

Р. О. Князев – разработка концепции исследования, формулирование целей и задач, описание метода исследования, планирование этапов исследования, сбор и анализ литературы, сравнительный анализ международных практик, формулировка выводов; написание текста рукописи.

П. А. Тимик – сбор и подготовка материалов рукописи, анализ полученных результатов, редактирование стиля и терминологии текста.

И. Ю. Кононенко – консультации по актуальности исследования и прикладной значимости результатов, контроль корректности интерпретации выводов, финальная редакция текста.

References

1. Ponkratov, A. I. (2021), "Prospects of digitalization in the state registration of intellectual property objects", *Pravo intelektualnoy sobstvennosti*, no. 2, pp. 15-18. <https://doi.org/10.18572/2072-4322-2021-2-15-18>
2. Vasiliev, G. I. and Yushkov, E. S. (2021), "Digitalization as a tool to stimulate the growth of patent activity", *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra*, vol. 11, no. 1–1, pp. 380–385. <https://doi.org/10.34670/AR.2021.20.77.042>
3. Filippova, S. Y. and Kharitonova, Y. S. (2025), "Digital platforms in law and the law of digital platforms: new challenges for the legislator and solutions", *Pravovedenie*, vol. 69, no. 1, pp. 58–75. <https://doi.org/10.21638/spbu25.2025.104>
4. Gvozdetskiy, D. S. (2024), "Digitalization of regulatory procedures in lawmaking activities of federal executive authorities", *Zakon i pravo*, no.1, pp. 15–19. <https://doi.org/10.24412/2073-3313-2024-1-15-19>
5. Vasilyeva, E. V. (2020), "Principles of transition of public service to an omnichannel digital strategy", *Vestnik universiteta*, no. 4, pp. 5–13. <https://doi.org/10.2642/1816-4277-2020-4-5-13>
6. Karaulova, O. A. (2025), "Trust in digital services: UX design and sociological mechanisms of trust", *Akademicheskaya nauka*, no.1, pp. 103–106, available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-k-tsifrovym-servis->

- am-ux-dizayn-i-sotsiologicheskie-mehanizmy-doveriya (Accessed 12 August 2025).
7. Nikiforov, A. A. (2025), "Peculiarities of approaches to digital transformation of public administration abroad and in Russia", *Kaspiyskiy region: politika, ekonomika, kultura*, no. 1 (82), pp. 82-98. <https://doi.org/10.54398/1818-510X.2025.82.4.009>
 8. Kuznetsov, P. U. (2021), "Digital transformation of public administration as a stage of informatization development in Russia", *Vestnik YuUrGU. Seriya: Pravo*, vol. 21, no. 1, pp. 3–10, available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-gosudarstvenno-go-upravleniya-kak-etap-razvitiya-informatizatsii-v-rossii> (Accessed 13 August 2025).
 9. Sellung, R., Hölscher, M. and Burgstaller-Hochenwarter, L. (2022), "Good practices of user experience and design research for mobile and electronic governmental services", in Kó, A., Francesconi, E., Kotsis, G., Tjoa, A.M. and Khalil, I. (eds.), *Electronic government and the information systems perspective*, Springer International Publishing, Cham, Switzerland, pp. 138-149. https://doi.org/10.1007/978-3-031-12673-4_10
 10. Kelekhsaeva, D. B. (2025), "Digitalization of public administration: legal challenges and prospects", *Nexus*, vol. 1, no. 2, pp. 2–4.

Information about the authors

Rostislav O. Knyazev, Senior Specialist of Department of system and business analysis, Federal Institute of Industrial

Property, (Moscow, Berezhkovskaya emb., 30, bld. 1); rostik16j@rupto.ru

Polina A. Timik, Head of Digital Transformation Project Center (technical customer service), Federal Institute of Industrial Property (Moscow, Berezhkovskaya emb., 30, bld. 1); SPIN: 3386-0131; ptimik@rupto.ru

Ilya Yu. Kononenko, Deputy Director of the Federal Institute of Industrial Property (Moscow, Berezhkovskaya emb., 30, bld. 1); SPIN: 1190-2512; ikononenko@rupto.ru

Contribution of the authors

R. O. Knyazev – development of the research concept, formulation of objectives and research tasks, description of the research method, planning of research stages, literature collection and analysis, comparative analysis of international practices, formulation of conclusions; manuscript drafting.

P. A. Timik – collection and preparation of manuscript materials, analysis of obtained results, editing of text style and terminology.

I. Yu. Kononenko – consultations on the relevance of the study and practical significance of the results, verification of the correctness of conclusion interpretation, final text editing.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.
The authors declare no conflict of interests.

Поступила в редакцию (Received): 03.09.2025

Доработана после рецензирования (Revised): 26.09.2025

Принята к публикации (Accepted): 29.09.2025