

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Bulgaria**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Информация за организацията

Моля давайете отговори на всички въпроси относно организацията, за които Вие отговаряте. Например, ако отговаряте за регионалния офис на национална организация, давайете отговори само за Вашия регионален офис.

Сега нека започна с няколко основни въпроса за Вашата организация.

D1. Колко служители има вашата организация?

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- По-малко от 101 БЛАГОДАРЕТЕ И ПРИКЛЮЧЕТЕ ИНТЕРВЮТО
- Между 10 и 492
- Между 50 и 993
- Между 100 и 2494
- Между 250 и 4995
- Между 500 и 9996
- 1000 или повече7
- [Не знае/ Не отговорил].....9

D2. Вашата организация е:

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- a) Държавна/общинска организация или организация, притежавана от държавата/община1
- b) Независима от правителството организация с нестопанска цел2
- c) Организация в частния сектор.....3
- [Отказ]9

D3. Кои от следните неща се включват към основните области, за които вашата организация отговаря? Изберете до три от най-характерните за вашата организация дейности.

ПРОЧЕТЕТЕ – ДО 3 ОТГОВОРА

- a) Общи дейности по държавно/общинско управление или финанси ... 1
- b) Образование 2
- c) Здравеопазване 3
- d) Социални услуги..... 4
- e) Културни, спортни или развлекателни дейности 5
- f) Жилищно устройване 6
- g) Околна среда 7

h) Друго.....	8
[Отказ]	9

D4. Кое от следните неща описва най-добре географската област, обслужвана от организацията, в която работите?

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

Местна	1
Регионална.....	2
Национална.....	3
[Отказ]	9

Раздел 1: Иновации

Следващият набор от въпроси проучва дали Вашата организация е въвела някакви иновации от Януари 2008 до сега. Иновация е нова или значително подобрена услуга, метод за комуникация, процес или метод на организация.

Q1. Вашата организация въвела ли е някакви нови или значително подобрени услуги от Януари 2008-а до сега?

САМО ЕДИН ОТГОВОР

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

[АКО "НЕ" ИЛИ "Не знае/ Не отговорил" ПРЕМИНЕТЕ НА Q5]

Q2. Доколкото сте запознати, от януари 2008-а досега, вашата организация въвела ли е нова услуга преди всяка друга администрация в нашата страна?

САМО ЕДИН ОТГОВОР

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

Q3. Някоя от тези нови или значително подобрени услуги беше ли разработена от:

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Вашата организация заедно с други организации от общественения сектор, включително регионални или национални клонове на Вашата организация 1 2 9
- b) Вашата организация заедно с частни компании 1 2 9
- c) Вашата организация заедно с организации с нестопанска цел..... 1 2 9
- d) Вашата организация, самостоятелно 1 2 9
- e) Други организации или компании, без Вашата организация да е правила допълнителни промени или е правила само минимални промени..... 1 2 9

Q4. Моля, помислете за различните видове услуги, предоставяни от Вашата организация през 2010. Какъв процент от тях са нови или са били значително подобрени от Януари 2008 до сега?

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- По-малко от 25%.....1

- Между 25% и 49%.....2
- Между 50% и 74%.....3
- 75% или повече.....4
- [Не знае/ Не отговорил].....9

Q5. От Януари 2008-а до сега, вашата организация въвела ли е някакви нови или значително подобрени методи за информиране на обществото относно Вашите дейности, като например:...?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Нови или подобрени методи за популяризиране на Вашата организация или Вашите услуги..... 1 2 9
- b) Нови или подобрени методи за влияние върху поведението на потребители, граждани или други. 1 2 9
- c) Първоначално навлизане на пазара (с цел продажба) на услуги или стоки. 1 2 9

Q6. От януари 2008-а до сега, Вашата организация въведе ли някакви нови или значително подобрени процеси или методи на организация, като?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Нови или подобрени методи за предоставяне на услуги или взаимодействие с Вашите потребители?..... 1 2 9
- b) Нови или подобрени системи за доставка или логистика за необходимите за дейността ви ресурси 1 2 9
- c) Нови или подобрени поддържащи дейности, като системи за поддръжка, системи за покупка, счетоводство или изчисления и т.н. 1 2 9
- d) Нови или подобрени системи за управление..... 1 2 9
- e) Нови или подобрени методи за организиране на работните задължения или вземането на решения. 1 2 9

[АКО "НЕ" ИЛИ "НЕ ЗНАЕ/ НЕ ОТГОВОРИЛ" ЗА ВСИЧКИ ПОДВЪПРОСИ, ПРЕМИНЕТЕ НА Q8]

Q7. Някой от тези нови или значително подобрени процеси или методи на организация беше ли разработен от:

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Вашата организация заедно с други организации от общественния сектор, включително регионални или национални клонове на Вашата организация 1 2 9
- b) Вашата организация заедно с частни компании 1 2 9
- c) Вашата организация заедно с организации с нестопанска цел..... 1 2 9
- d) Вашата организация, самостоятелно 1 2 9
- e) Други организации или компании, без Вашата организация да е правила допълнителни промени или е правила само минимални промени..... 1 2 9

Раздел 2: Работна сила и умения

Q8. През 2010-а, приблизително какъв процент от служителите на Вашата организация имаха завършено висше образование?

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- 0%.....1
- Между 1% и 9%2
- Между 10% и 24%.....3
- Между 25% и 49%.....4
- Между 50% и 74%.....5
- 75% или повече6
- [Не знае/ Не отговорил].....9

[АКО ВСИЧКИ ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС Q1, Q5 И Q6 СА "НЕ" ИЛИ "НЕ ЗНАЕ", ПРЕМИНЕТЕ НА Q17]

Q9. Към момента какъв процент от Вашите служители са включени в групи, които се срещат редовно, за да развиват нови или значително подобрени услуги, методи за комуникация, процеси или методи на организация?

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- Нито един.....1
- По-малко от 25%.....2
- Между 25% и 49%.....3
- Между 50% и 74%4
- 75% или повече5
- [Не знае/ Не отговорил].....9

Q10. От Януари 2008-а до сега, Вашата организация организира ли обучение за Вашите служители, насочено специално към изпълнението, използването или предоставянето на...?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Нови или подобрени услуги 1 2 9
- b) Нови или подобрени методи за комуникация 1 2 9
- c) Нови или подобрени процеси или методи на организация 1 2 9

Раздел 3: Ефекти от иновациите

- Q11. Някоя от Вашите нови или значително подобрени услуги, въведени от януари 2008-а до сега, имала ли е голям положителен ефект посредством:

ПРОЧЕТЕТЕ – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ НА 1-5 - ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ

Даване на възможност на Вашата организация да предлага услуги на повече или нови типове потребители	1
Даване на възможност на Вашата организация да насочи по-добре услугите си	2
Подобряване на удовлетвореността на потребителите.....	3
Подобряване на достъпа на потребителите до информация	4
Даване на възможност за по-бързо доставяне на услуги.....	5
Друг положителен ефект	6
[АКО НИТО ЕДНО ОТ 1 ДО 6 НЕ Е ИЗБРАНО] Няма положителен ефект	7
[Не знае/ Не отговорил]	9

- Q12. Някой от Вашите нови или значително подобрени процеси или методи на организация, въведени от януари 2008-а до сега, имал ли е голям положителен ефект посредством:

ПРОЧЕТЕТЕ – СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ НА 1-4 - ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ

Опростяване на административните процедури	1
Намаляване на разходите за предоставяне на услуги.....	2
Даване на възможност за по-бързо доставяне на услуги.....	3
Подобряване на удовлетворението на служителите или условията на труд	4
Друг положителен ефект	5
[АКО НЕ Е ПОСОЧЕНО НИТО ЕДНО ОТ 1 ДО 5] Няма положителен ефект.....	6
[Не знае/ Не отговорил]	9

- Q13. Някоя от Вашите нови или значително подобрени услуги, процеси или методи на организация, въведени от януари 2008-а до сега, имала ли е продължителен, голям отрицателен ефект посредством:

ПРОЧЕТЕТЕ– СМЕНЯЙТЕ РЕДА НА ИЗЧИТАНЕ - ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ

Създаване на допълнителни административни разходи	1
Намаляване на видовете или гъвкавостта на Вашите услуги.	2

По-бавно доставяне на услуги.....	3
Създаване на съпротива или неудовлетвореност сред потребителите	4
Друг отрицателен ефект	5
[АКО НЕ Е ПОСОЧЕНО НИТО ЕДНО ОТ 1 ДО 5] Няма отрицателен ефект	6
[Не знае/ Не отговорил]	9

Раздел 4. Стимули и стратегия

ПРОЧЕТЕТЕ: Следващите три въпроса се отнасят до всички иновации, въведени от Вашата организация от януари 2008-а до сега. Те включват вашите нови или значително подобрени услуги, методи за комуникация, процеси или методи на организация.

Q14. От януари 2008-а до сега, колко важни бяха следните източници на информация за развитието на вашите иновации?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Не е важен 1
 - Донякъде важен 2
 - Много важен 3
 - [Не знае/ Не отговорил]..... 9
-
- a) Идеи на ръководството 1 2 3 9
 - b) Идеи на персонала 1 2 3 9
 - c) Примери за добри практики от друга държавна/общинска организация ... 1 2 3 9
 - d) Професионални организации 1 2 3 9
 - e) Посещения на конференции..... 1 2 3 9
 - f) Фирми - доставчици 1 2 3 9
 - g) Фирми - клиенти или потребители 1 2 3 9
 - h) Граждани - клиенти или потебители 1 2 3 9

[АКО "ДОНЯКЪДЕ ВАЖЕН" ИЛИ "МНОГО ВАЖЕН" НА ПОДВЪПРОСИ c), d), e), f) ИЛИ g), ПРЕМИНЕТЕ НА Q15, В ПРОТИВЕН СЛУЧАЙ ПРЕМИНЕТЕ НА Q16]

Q15. От януари 2008-а до сега, получихте ли съществена за Вашите иновации информация от някой от следните източници?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
 - Не.....2
 - [Не знае/ Не отговорил].....9
-
- a) Организация, компания или събитие в страната1 2 9
 - b) Организация, компания или събитие в друга страна от Европейския съюз 1 2 9
 - c) Организация, компания или събитие извън Европейския съюз1 2 9
 - d) Организация или събитие на Европейската комисия1 2 9

Q16. До колко важни бяха следните политически или законови фактори в стимулирането на развиването или въвеждането на Вашите иновации от януари 2008-а до сега?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Не е важен 1
 - Донякъде важен 2
 - Много важен 3
 - [Не знае/ Не отговорил]..... 9
-
- а) Разпоредено намаляване на бюджета на Вашата организация..... 1 2 3 9
 - б) Разпоредено увеличаване на бюджета на Вашата организация 1 2 3 9
 - в) Нови закони или наредби..... 1 2 3 9
 - д) Нови приоритети в политиките 1 2 3 9
 - е) Разпоредено въвеждане на ново електронно правителство или онлайн услуги..... 1 2 3 9

Q17. Доколко следните твърдения се отнасят за Вашата организация от януари 2008-а до сега?

[АКО ВСИЧКИ ОТГОВОРИ НА ВЪПРОСИ Q1, Q5, И Q6 СА "НЕ" ИЛИ "НЕ ЗНАЕ", ЗАДАЙТЕ САМО ВЪПРОСИ 17а И 17с]

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Не, изобщо 1
 - Отчасти 2
 - Изцяло 3
 - [Не знае/ Не отговорил]..... 9
-
- а) Ръководителите насърчават тестване на нови идеи чрез проби и грешки .. 1 2 3 9
 - б) Ръководителите имат активна роля в развитието и въвеждането на иновации1 2 3 9
 - в) Персоналът има стимули да мисли за нови идеи и да взема участие в тяхното развитие 1 2 3 9
 - д) Потребителите са въвлечени в дизайна или планирането на нови или подобрени услуги 1 2 3 9
 - е) Новите или подобрени услуги се оценяват след изпълнението им 1 2 3 9

Раздел 5: Пречки

Q18. От януари 2008-а до сега, колко важни бяха следните фактори за спирането или забавянето на усилията на Вашата организация за развитие и въвеждане на нови или значително подобрени услуги, методи за комуникация, процеси или методи на организация?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Не бяха важни 1
 - Маловажни 2
 - Средно важни 3
 - Много важни 4
 - [Не знае/ Не отговорил]..... 9
-
- a) Липса на подкрепа от ръководството1 2 3 4 9
 - b) Липса на стимули за Вашия персонал1 2 3 4 9
 - c) Съпротива на персонала1 2 3 4 9
 - d) Несигурност по отношение на приемането на услугите Ви от потребителите1 2 3 4 9
 - e) Регулаторни изисквания1 2 3 4 9
 - f) Липса на достатъчни човешки или финансови ресурси.....1 2 3 4 9
 - g) Култура на избягване на риска във вашата организация1 2 3 4 9

Раздел 6: Поръчки

Q19. От януари 2008-а до сега, Вашата организация обявявала ли е търгове за частни компании, за да осигури някоя от следните стоки или услуги?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да.....1
- Не.....2
- [Не знае/ Не отговорил].....9

- a) Системи или оборудване от информационни и комуникационни технологии (ICT) 1 2 9
- b) Технологии или услуги за подобряване на разхода на енергия или въздействието върху околната среда..... 1 2 9
- c) Други типове технологии 1 2 9
- d) Консултации за препоръка, дизайн или пробно изпитване на нови или подобрени услуги..... 1 2 9
- e) Научна и развойна дейност на нови технологии и услуги..... 1 2 9
- f) Предоставяне на една или повече услуги на Вашите потребители 1 2 9

[АКО "НЕ" ИЛИ "НЕ ЗНАЕ" НА ВСИЧКИ ПОДВЪПРОСИ, ПРЕМИНЕТЕ НА ВЪПРОС 23]

Q20. Преди обявяването на търгове Вашата организация обикновено консултира ли се с:...?

ПРОЧЕТЕТЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ

- Потенциални доставчици/ подизпълнители1
- Потребителите на Вашите услуги2
- Други организации, провеждащи сходни поръчки3
- Други организации, осигуряващи съвети на специалисти4
- [Не знае/ Не отговорил]9

Q21. За да бъде един участник успешен в търг на Вашата организация, смятате ли, че

ПРОЧЕТЕТЕ – САМО ЕДИН ОТГОВОР

- ...ниската цена е по-важна от иновациите за спечелването на търг 1
- ...иновациите са по-важни от ниската цена за спечелването на търг 2
- ...цената и иновациите имат еднаква важност за спечелването на търг 3
- Не знае/ Не отговорил9

Q22. Някой от Вашите търгове от януари 2008-а до сега имаше ли следните резултати?

ПРОЧЕТЕТЕ – ВЪЗМОЖНИ СА ПОВЕЧЕ ОТГОВОРИ

Въвеждане на нова или значително подобрена услуга, предлагана от или за Вашата организация	1
Значително намаляване на разходите при осигуряването на съществуващи услуги.	2
Значително намаляване на негативното въздействие на Вашите услуги върху околната средна	3
[Не знае/ Не отговорил]	9

Раздел 7: Очаквано развитие през следващите две години

- Q23. Очаквате ли през следващите две години някой от следните фактори да има положително или отрицателно въздействие върху способността на вашата организация да въвежда нови или значително подобрени услуги?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Положително въздействие..... 1
 - Отрицателно въздействие 2
 - Без въздействие 3
 - [Не знае/ Не отговорил]..... 9
-
- a) Разпоредено намаляване на бюджета на Вашата организация..... 1 2 3 9
 - b) Разпоредено увеличаване на бюджета на Вашата организация 1 2 3 9
 - c) Нови закони или наредби..... 1 2 3 9
 - d) Нови приоритети в политиките..... 1 2 3 9
 - e) Увеличено търсене от граждани 1 2 3 9
 - f) Въвеждане на нови технологии 1 2 3 9

- Q24. Очаквате ли броя на иновациите, въведени от Вашата организация през следващите две години, да се увеличи, да намалее или да остане същия, в сравнение с периода от 2008-а до 2010-а г.?

ПРОЧЕТЕТЕ – ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД

- Да се увеличи1
 - Да намалее.....2
 - Да остане същия3
 - [Не знае/ Не отговорил].....9
-
- a) Брой нови или значително подобрени услуги 1 2 3 9
 - b) Брой нови или значително подобрени методи за комуникация 1 2 3 9
 - c) Брой нови или значително подобрени процеси или методи на организация 1 2 3 9

КРАЙ НА ИНТЕРВЮТО