

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Czech Republic**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informace o organizaci

Zodpovězte, prosím, všechny otázky ohledně organizace, za kterou jste zodpovědní. Pokud máte například na starosti oblastní pobočku celostátní organizace, odpovídejte, prosím, jen za svoji oblastní pobočku.

Dovolte mi nyní začít s několika základními otázkami ohledně vaší organizace.

D1. Kolik zaměstnanců má vaše organizace?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- Méně než 10 1 **PODĚKUJTE A UKONČETE**
- Mezi 10 a 49 2
- Mezi 50 a 99 3
- Mezi 100 a 249 4
- Mezi 250 a 499 5
- Mezi 500 a 999 6
- 1000 či více 7
- [neví/žádná odpověď] 9

D2. Je vaše organizace?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- a) vládní organizace či vlastněná vládou 1
- b) nezisková organizace, která je nezávislá na vládě 2
- c) soukromá organizace 3
- [Odmítnutí] 9

D3. Co z následujícího je částí hlavních náplní činností vaší organizace? Vyberte až tři nejtypičtější činnosti vaší organizace.

PŘEČTĚTE – AŽ 3 ODPOVĚDI

- a) Obecné vládní aktivity či finance 1
- b) Vzdělávání 2
- c) Zdravotnictví 3
- d) Sociální služby 4
- e) Kultura, sport či rekreace 5
- f) Bydlení 6
- g) Životní prostředí 7
- h) Jiné 8

[Odmítnutí] 9

D4. Co z následujícího nejlépe vystihuje geografickou oblast, ve které působí organizace, pro niž pracujete?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

Místní 1
Krajská 2
Celostátní 3
[Odmítnutí] 9

Sekce 1: Inovace

Následující soubor otázek zkoumá, zda vaše organizace zavedla v období od ledna 2008 nějaké inovace. Inovací se myslí nová či výrazně zkvalitněná služba, komunikační metoda, proces či organizační metoda.

Q1. Zavedla vaše organizace v období od ledna 2008 nějaké nové či výrazně zkvalitněné služby?

POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- Ano1
- Ne.....2
- [neví/žádná odpověď]9

[POKUD "NE" NEBO "NEVÍ/ŽO", JDĚTE NA Q5]

Q2. Pokud je vám známo, představila vaše organizace od ledna 2008 nějakou novou službu dříve, než tak učinil jiný subjekt veřejné správy v této zemi?

POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- Ano1
- Ne.....2
- [neví/žádná odpověď]9

Q3. Byly některé z těchto nových či výrazně zkvalitněných služeb vyvinuty:

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Ano1
- Ne.....2
- [neví/žádná odpověď]9

- a) Vaší organizací společně s jinými organizacemi z veřejného sektoru, včetně regionálních či celostátních poboček vaší organizace 1 2 9
- b) Vaší organizací společně se soukromými podniky 1 2 9
- c) Vaší organizací společně s neziskovými organizacemi..... 1 2 9
- d) Pouze vaší organizací..... 1 2 9
- e) Jinými organizacemi či podniky, s tím, že vaše organizace dále nečinila žádné změny či činila jen minimální změny 1 2 9

Q4 Zamyslete se, prosím, nad různými druhy služeb, které vaše organizace poskytuje v roce 2010. Jaké procento tvoří nové či výrazně zkvalitněné služby zavedené v období od ledna 2008?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- Méně než 25%1

- Mezi 25% a 49%2
- Mezi 50% a 74%3
- 75% či více4
- [neví/žádná odpověď]9

Q5. Zavedla vaše organizace v období od ledna 2008 nějakou novou či výrazně zkvalitněnou metodu informování veřejnosti o vašich činnostech, jako např...?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĚ NA ŘÁDEK

- Ano1
- Ne2
- [neví/žádná odpověď]9

- a) Nové či zkvalitněné metody propagace vaší organizace či vašich služeb..... 1 2 9
- b) Nové či zkvalitněné metody ovlivňování chování uživatelů, občanů či jiných... 1 2 9
- c) Uvedení nových služeb či zboží na trh (za účelem prodeje). 1 2 9

Q6. Zavedla vaše organizace v období od ledna 2008 nové či výrazně zkvalitněné procesy či organizační metody, jako např. ...?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĚ NA ŘÁDEK

- Ano1
- Ne2
- [neví/žádná odpověď]9

- a) Nové či zkvalitněné metody poskytování služeb či interakce s vašimi uživateli 1 2 9
- b) Nové či zkvalitněné doručovací či logistické systémy pro vaše vstupy..... 1 2 9
- c) Nové či zkvalitněné podpůrné aktivity, jako např. systémy údržby, nákupu, účetnictví, výpočetní systémy atd. 1 2 9
- d) Nové či zkvalitněné systémy řízení..... 1 2 9
- e) Nové či zkvalitněné metody organizace pracovních odpovědností nebo procesu rozhodování..... 1 2 9

[POKUD "NE" ČI "NEVÍ/ŽO" U VŠECH MOŽNOSTÍ, JDĚTE NA Q8]

Q7. Byly některé z těchto nových či výrazně zkvalitněných procesů či organizačních metod vyvinuty:

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĚ NA ŘÁDEK

- Ano1
- Ne2
- [neví/žádná odpověď]9

- a) Vaší organizací společně s jinými organizacemi z veřejného sektoru, včetně regionálních či celostátních poboček vaší organizace 1 2 9
- b) Vaší organizací společně se soukromými podniky 1 2 9
- c) Vaší organizací společně s neziskovými organizacemi..... 1 2 9
- d) Pouze vaší organizací..... 1 2 9
- e) Jinými organizacemi či podniky, s tím, že vaše organizace dále nečinila žádné změny či činila jen minimální změny 1 2 9

Sekce 2: Pracovní síla a dovednosti

Q8. Přibližně kolik procent zaměstnanců vaší organizace mělo v roce 2010 akademický titul?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- 0% 1
- Mezi 1% a 9% 2
- Mezi 10% a 24% 3
- Mezi 25% a 49% 4
- Mezi 50% a 74% 5
- 75% či více 6
- [neví/žádná odpověď] 9

[POKUD JSOU VŠECHNY ODPOVĚDI NA Q1, Q5 A Q6 "NE" ČI "NEVÍ/ŽO", JDĚTE NA Q17]

Q9. Kolik procent z vašich zaměstnanců je v současné době zapojeno ve skupinách, které se pravidelně setkávají za účelem vyvinutí nových či výrazně zkvalitněných služeb, komunikačních metod, procesů či organizačních metod?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- Žádný 1
- Méně než 25% 2
- Mezi 25% a 49% 3
- Mezi 50% a 74% 4
- 75% či více 5
- [neví/žádná odpověď] 9

Q10. Poskytla vaše organizace v období od ledna 2008 školení pro zaměstnance konkrétně za účelem implementace, využívání či poskytování...?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Ano 1
- Ne 2
- [neví/žádná odpověď] 9

- a) Nových či zkvalitněných služeb 1 2 9
- b) Nových či zkvalitněných komunikačních metod 1 2 9
- c) Nových či zkvalitněných procesů či organizačních metod 1 2 9

Sekce 3: Účinky inovace

- Q11. Měly jakékoli z vašich nových či výrazně zkvalitněných služeb zavedených v období od ledna 2008 významný pozitivní účinek, a to takový, že:

PŘEČTĚTE – ROTUJTE 1-5 - MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ

umožnily vaší organizaci nabídnout služby více či novým typům uživatelů	1
umožnily vaší organizaci své služby lépe zaměřovat na cílové skupiny	2
došlo ke zlepšení spokojenosti uživatelů	3
došlo ke zlepšení přístupu uživatelů k informacím	4
umožnily rychlejší doručování služeb.....	5
Jiný pozitivní účinek	6
[POKUD NENÍ VYBRÁNO NIC Z 1-6] Žádný pozitivní účinek	7
[neví/žádná odpověď].....	9

- Q12. Měly jakékoli z vašich nových či výrazně zkvalitněných procesů či organizačních metod zavedených v období od ledna 2008 významný pozitivní účinek, a to takový, že:

PŘEČTĚTE – ROTUJTE 1-4 - MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ

došlo ke zjednodušení administrativních procedur	1
došlo ke snížení nákladů za poskytované služby	2
umožnily rychlejší doručování služeb.....	3
došlo ke zlepšení spokojenosti zaměstnanců či pracovních podmínek	4
Jiný pozitivní účinek	5
[POKUD NENÍ VYBRÁNO NIC Z 1-5] Žádný pozitivní účinek	6
[neví/žádná odpověď].....	9

- Q13. Měly jakékoli z vašich nových či výrazně zkvalitněných služeb, procesů či organizačních metod zavedených v období od ledna 2008 trvalý významný negativní účinek, a to takový, že:

PŘEČTĚTE– ROTUJTE - MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ

vznikly dodatečné administrativní náklady	1
se snížil počet druhů či flexibilita vašich služeb	2
vedly k pomalejšímu doručování služeb	3
vedly k odporu či nespokojenosti uživatelů	4

Jiný negativní účinek	5
[POKUD NENÍ VYBRÁNO NIC Z 1-5] Žádný negativní účinek	6
[neví/žádná odpověď].....	9

Sekce 4: Hnací motory a strategie

PŘEČTĚTE: Následující tři otázky se vztahují ke všem inovacím, které vaše organizace zavedla v období od ledna 2008. Sem patří vaše nové či výrazně zkvalitněné služby, komunikační metody, procesy či organizační metody.

Q14. Jak důležité byly následující informační zdroje pro vývoj vašich inovací v období od ledna 2008?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Nedůležité 1
 - Poněkud důležité 2
 - Velmi důležité 3
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Nápad managementu 1 2 3 9
 - b) Nápad zaměstnanců 1 2 3 9
 - c) Příklady nejlepších postupů a praktik u jiné vládní organizace 1 2 3 9
 - d) Oborové organizace 1 2 3 9
 - e) Návštěvy konferencí 1 2 3 9
 - f) Podniky jako dodavatelé 1 2 3 9
 - g) Podniky jako klienti nebo uživatelé 1 2 3 9
 - h) Občané jako klienti nebo uživatelé 1 2 3 9

[POKUD "PONĚKUD DŮLEŽITÉ" ČI "VELMI DŮLEŽITÉ" U MOŽNOSTÍ c), d), e), f) ČI g), JDĚTE NA Q15, JINAK JDĚTE NA Q16]

Q15. Získali jste v období od ledna 2008 informace nezbytné pro vaše inovace z některého z následujících zdrojů?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Ano 1
 - Ne 2
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Organizace, podnik či událost ve vaší zemi 1 2 9
 - b) Organizace, podnik či událost v jiné zemi Evropské unie 1 2 9
 - c) Organizace, podnik či událost mimo Evropskou unii 1 2 9
 - d) organizace či událost Evropské komise 1 2 9

Q16. Jak velká byla důležitost následujících politických či legislativních faktorů ve směřování vašeho vývoje a zavádění inovací v období od ledna 2008?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Nedůležité 1
 - Poněkud důležité 2
 - Velmi důležité 3
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Nařízené snížení rozpočtu vaší organizace 1 2 3 9
 - b) Nařízené zvýšení rozpočtu vaší organizace 1 2 3 9
 - c) Nové zákony či předpisy 1 2 3 9
 - d) Nové politické priority 1 2 3 9
 - e) Nařízeno zavedení nových elektronických vládních služeb či online služeb 1 2 3 9

Q17. Do jaké míry platí následující tvrzení o vaší organizaci v období od ledna 2008?

[POKUD VŠECHNY ODVĚDI NA OTÁZKY Q1, Q5 A Q6 JSOU "NE" ČI "NEVÍ/ŽO", PTEJTE SE POUZE NA OTÁZKY 17a A 17c]

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Vůbec ne 1
 - Částečně 2
 - Zcela 3
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Manažeři podporují testování nových nápadů metodou pokus-omyl 1 2 3 9
 - b) Manažeři na sebe berou aktivní roli při vývoji a zavádění inovací 1 2 3 9
 - c) Zaměstnanci jsou motivováni k přemýšlení o nových nápadech a k zapojení se do jejich vývoje 1 2 3 9
 - d) Uživatelé jsou zapojeni do navrhování a plánování nových či zkvalitněných služeb 1 2 3 9
 - e) Nové či zkvalitněné služby jsou po dokončení hodnoceny 1 2 3 9

Sekce 5: Překážky

Q18. Jak důležité byly v období od ledna 2008 následující faktory v zabraňování či zdržování úsilí vaší organizace o zavedení nových či výrazně zkvalitněných služeb, komunikačních metod, procesů či organizačních metod?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĚ NA ŘÁDEK

- | | |
|---|-----------|
| - Nedůležité | 1 |
| - Malá důležitost | 2 |
| - Střední důležitost | 3 |
| - Velká důležitost | 4 |
| - [neví/žádná odpověď] | 9 |
| | |
| a) Nedostatek podpory od managementu | 1 2 3 4 9 |
| b) Nedostatek motivace pro vaše zaměstnance | 1 2 3 4 9 |
| c) Odpor zaměstnanců | 1 2 3 4 9 |
| d) Nejistota přijetí vašich služeb uživateli | 1 2 3 4 9 |
| e) Zákonné požadavky | 1 2 3 4 9 |
| f) Nedostatek adekvátních lidských či finančních zdrojů | 1 2 3 4 9 |
| g) Kultura vyhýbání se riziku v rámci vaší organizace | 1 2 3 4 9 |

Sekce 6: Zadávání zakázek

Q19. Vypsala vaše organizace v období od ledna 2008 výběrová řízení pro souromé podnikatele na poskytování některého z následujícího zboží či služeb?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Ano1
 - Ne.....2
 - [neví/žádná odpověď]9
-
- a) vybavení či systémy informačních a komunikačních technologií 1 2 9
 - b) Technologie nebo služby za účelem zlepšení environmentálních či energetických parametrů..... 1 2 9
 - c) Jiné typy technologie 1 2 9
 - d) Konzultace za účelem doporučení, návrhu či pilotního testování nových či zkvalitněných služeb 1 2 9
 - e) Výzkum a vývoj nových technologií a služeb 1 2 9
 - f) Poskytování jedné či více služeb vašim uživatelům..... 1 2 9

[POKUD "NE" ČI "NEVÍ/ŽO" U VŠECH MOŽNOSTÍ, JDĚTE NA OTÁZKU 23]

Q20. Před tím, než vaše organizace vypíše výběrové řízení, konzultuje obvykle s...?

PŘEČTĚTE – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ

- potenciálními dodavateli/kontraktory1
- uživateli svých služeb2
- Jinými organizacemi, které vypisují podobné zakázky3
- Jinými organizacemi poskytujícími odborné poradenství4
- [neví/žádná odpověď]9

Q21. Úspěšnost uchazeče ve výběrovém řízení vypsaném vaší organizací závisí na tom, zda je...

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ

- ...pro vyhrání tendru je důležitější nízká cena než inovace.....1
- ...pro vyhrání tendru je důležitější inovace než nízká cena.....2
- ...pro vyhrání tendru jsou cena a inovace stejně důležité.....3
- neví/žádná odpověď.....9

Q22. Měla některá z vašich výběrových řízení v období od ledna 2008 následující výsledky?

PŘEČTĚTE – MOŽNOST VÍCE ODPOVĚDÍ

- Zavedení nové či výrazně zkvalitněné služby poskytované vaší organizací či pro vaši organizaci1

Výrazné snížení nákladů na poskytování existujících služeb	2
Výrazné snížení dopadů vašich služeb na životní prostředí.....	3
[neví/žádná odpověď].....	9

Sekce 7: Očekávaný vývoj v příštích dvou letech

- Q23. Očekáváte v průběhu příštích dvou let, že budou některé z následujících faktorů mít pozitivní či negativní dopad na schopnost vaší organizace zavádět nové či výrazně zkvalitněné služby?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Pozitivní dopad..... 1
 - Neativní dopad..... 2
 - Žádný dopad 3
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Nařízené snížení rozpočtu vaší organizace..... 1 2 3 9
 - b) Nařízené zvýšení rozpočtu vaší organizace..... 1 2 3 9
 - c) Nové zákony či předpisy 1 2 3 9
 - d) Nové politické priority 1 2 3 9
 - e) Zvyšující se nároky občanů..... 1 2 3 9
 - f) Zavedení nových technologií..... 1 2 3 9

- Q24. Očekáváte v porovnání s obdobím mezi lety 2008 a 2010, že počet inovací zaváděných vaší organizací v příštích dvou letech poroste, klesne či se nezmění?

PŘEČTĚTE – POUZE JEDNA ODPOVĚĎ NA ŘÁDEK

- Nárůst 1
 - Pokles..... 2
 - Zůstane stejný 3
 - [neví/žádná odpověď] 9
-
- a) Počet nových či výrazně zkvalitněných služeb..... 1 2 3 9
 - b) Počet nových či výrazně zkvalitněných komunikačních metod 1 2 3 9
 - c) Počet nových či výrazně zkvalitněných procesů či organizačních metod 1 2 3 9

UKONČETE ROZHOVOR