

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informatsioon organisatsiooni kohta

Palun vastake kõigile küsimustele selle organisatsiooni kohta, mille eest Te olete vastutav. Näiteks, kui Te olete vastutav riikliku organisatsiooni piirkondliku osakonna eest, siis vastake ainult oma piirkondliku osakonna kohta.

Lubage mul nüüd alustada mõne põhiküsimusega teie organisatsiooni kohta.

D1. Kui palju töotajaid teie organisatsioonil on?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- Vähem kui 10 .. 1 TÄNAGE JA LÕPETAGE INTERVJUU
- Vahemikus 10 kuni 49 2
- Vahemikus 50 kuni 99 3
- Vahemikus 100 kuni 249 4
- Vahemikus 250 kuni 499 5
- Vahemikus 500 kuni 999 6
- 1000 või rohkem 7
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

D2. Kas teie organisatsioon on...?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- a) Riiklik või riigile kuuluv organisatsioon 1
- b) Mittetulunduslik organisatsioon, mis on riigist sõltumatu 2
- c) Erasektori organisatsioon 3
- [Keeldumine] 9

D3. Millised järgnevatest kuuluvad teie organisatsiooni peamiste vastutusvaldkondade hulka? Valige kuni kolm teie organisatsiooni kõige rohkem iseloomustavat tegevusala.

LUGEGE ETTE – KUNI 3 VASTUST

- a) Üldised riiklikud tegevused või rahandus 1
- b) Haridus 2
- c) Tervishoid 3
- d) Sotsiaalteenused 4
- e) Kultuur, sport või vaba aeg 5
- f) Elamumajandus 6
- g) Keskkond 7
- h) Muu 8

[Keeldumine] 9

D4. Milline järgnevatest kirjeldab kõige paremini geograafilist ala, kus tegutseb see organisatsioon, milles Te töötate?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- Kohalik 1
- Piirkondlik 2
- Riiklik 3
- [Keeldumine] 9

Osa 1: Uuendused

Järgnev küsimuste blokk uurib, kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud mingeid uuendusi. Uuenduseks on uus või oluliselt täiustatud teenus, kommunikatsioonimeetod, protsess või organisatsiooniline meetod.

Q1. Kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud uusi või oluliselt täiustatud teenuseid?

AINULT ÜKS VASTUS

- Jah..... 1
- Ei 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

[KUI VASTUS ON "EI" VÕI "EI TEA/ VASTUS PUUDUB", JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q5]

Q2. Lähtudes olemasolevatest teadmistest, kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud mõne uue teenuse enne kui ükski teine riiklik ametkond teie riigis?

AINULT ÜKS VASTUS

- Jah..... 1
- Ei 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

Q3. Kas mõne nendest uutest või oluliselt täiustatud teenustest on välja arendanud:

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah..... 1
- Ei 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

- a) Teie organisatsioon koos mõne teiste avaliku sektori organisatsiooniga, kaasaarvatud teie organisatsiooni piirkondlikud või riiklikud filiaalid 1 2 9
- b) Teie organisatsioon koos eraettevõtetega 1 2 9
- c) Teie organisatsioon koos mittetulunduslike organisatsioonidega 1 2 9
- d) Teie organisatsioon ise..... 1 2 9
- e) Teised organisatsioonid või ettevõtted nii, et teie organisatsioon ei ole teinud täiendavaid muudatusi või on teinud ainult minimaalseid muudatusi..... 1 2 9

Q4. Palun mõelge erinevat liiki teenuste peale, mida teie organisatsioon on 2010. aastal pakkunud. Kui suur osa neist on uued või oluliselt täiustatud alates 2008. aasta jaanuarist?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- Vähem kui 25% 1

- Vahemikus 25-49%2
- Vahemikus 50-74%3
- 75% või rohkem.....4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]9

Q5. Kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud uusi või oluliselt täiustatud kommunikatsioonimeetodeid, mis teavitavad avalikkust teie tegevustest, näiteks ...?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah.....1
- Ei2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]9

- a) Uued või täiustatud meetodid teie organisatsiooni või teie teenuste reklaamimiseks..... 1 2 9
- b) Uued või täiustatud meetodid kasutajate, elanike või teiste käitumise mõjutamiseks..... 1 2 9
- c) Esmakordne teenuste või kaupade turule toomine (müügiks)..... 1 2 9

Q6. Kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud uusi või oluliselt täiustatud protsesse või organisatsioonilisi meetodeid, näiteks ...?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah.....1
- Ei2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]9

- a) Uued või täiustatud meetodid teenuste pakkumiseks või kasutajatega suhtlemiseks 1 2 9
- b) Uued või täiustatud tarnimise või logistika süsteemid teie vahendite jaoks..... 1 2 9
- c) Uued või täiustatud tugitegevused nagu hooldussüsteemid, ostu-, raamatupidamis- või arvutisüsteemid jne 1 2 9
- d) Uued või täiustatud juhtimissüsteemid 1 2 9
- e) Uued või täiustatud meetodid töökohustuste organiseerimiseks või otsuste langetamiseks. 1 2 9

[KUI KÕIKIDE VARIANTIDE PUHUL ON VASTUSEKS "EI" VÕI "EI TEA/ VASTUS PUUDUB", JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q8]

Q7. Kas mõne nendest uutest või oluliselt täiustatud protsessidest või organisatsioonilistest meetoditest on välja arendanud:

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah.....1
- Ei2

- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]9

- a) Teie organisatsioon koos mõne teiste avaliku sektori organisatsiooniga, kaasaarvatud teie organisatsiooni piirkondlikud või riiklikud filiaalid 1 2 9
- b) Teie organisatsioon koos eraettevõtetega 1 2 9
- c) Teie organisatsioon koos mittetulunduslike organisatsioonidega 1 2 9
- d) Teie organisatsioon ise..... 1 2 9
- e) Teised organisatsioonid või ettevõtted nii, et teie organisatsioon ei ole teinud täiendavaid muudatusi või on teinud ainult minimaalseid muudatusi..... 1 2 9

Osa 2: Tööjõud ja oskused

Q8. Umbes kui suur osa teie organisatsiooni töötajatest on aastal 2010 ülikooli kraadiga?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- 0% 1
- Vahemikus 1-9% 2
- Vahemikus 10-24% 3
- Vahemikus 25-49% 4
- Vahemikus 50-74% 5
- 75% või rohkem 6
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

[KUI KÕIK VASTUSED KÜSIMUSTELE Q1, Q5 JA Q6 ON "EI" VÕI "EI TEA/ VASTUS PUUDUB", JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q17]

Q9. Kui suur osa teie töötajatest on hetkel kaasatud rühmadesse, mis saavad regulaarselt kokku, et arendada välja uusi või oluliselt täiustatud teenuseid, kommunikatsioonimeetodeid, protsesse või organisatsioonilisi meetodeid?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- Mitte ükski 1
- Vähem kui 25% 2
- Vahemikus 25-49% 3
- Vahemikus 50-74% 4
- 75% või rohkem 5
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

Q10. Kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist pakkunud oma töötajatele koolitust spetsiaalselt selleks, et rakendada, kasutada või pakkuda ...?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah 1
- Ei 2
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

- a) uusi või täiustatud teenuseid 1 2 9
- b) uusi või täiustatud kommunikatsioonimeetodeid 1 2 9
- c) uusi või täiustatud protsesse või organisatsioonilisi meetodeid 1 2 9

Osa 3: Uuenduste mõjud

Q11. Kas mõnel alates 2008. aasta jaanuarist teie poolt juurutatud uuel või oluliselt täiustatud teenusel on olnud oluline positiivne mõju:

LUGEGE ETTE – LUGEGE 1-5 ETTE ERINEVAS JÄRJEKORRAS - VÕIB OLLA MITU VASTUST

võimaldades teie organisatsioonil pakkuda teenuseid rohkematele või uut tüüpi kasutajatele	1
võimaldades teie organisatsioonil oma teenuseid paremini suunata	2
parandades kasutajate rahulolu.....	3
parandades kasutajate ligipääsu informatsioonile.....	4
võimaldades teenuseid kiiremini kätte toimetada	5
Muu positiivne mõju	6
[KUI EI VALITA MITTE ÜHTKI (1-6)] Ei olnud positiivset mõju.....	7
[EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9

Q12. Kas mõnel alates 2008. aasta jaanuarist teie poolt juurutatud uuel või oluliselt täiustatud protsessil või organisatsioonilisel meetodil on olnud oluline positiivne mõju:

LUGEGE ETTE – LUGEGE 1-4 ETTE ERINEVAS JÄRJEKORRAS - VÕIB OLLA MITU VASTUST

lihtsustades administratiivseid protseduure	1
vähendades teenuste pakkumisega seotud kulusid.....	2
võimaldades teenuseid kiiremini kätte toimetada	3
parandades töötajate rahulolu või töötingimusi.....	4
Muu positiivne mõju	5
[KUI EI VALITA MITTE ÜHTKI (1-5)] Ei olnud positiivset mõju.....	6
[EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9

Q13. Kas mõnel alates 2008. aasta jaanuarist teie poolt juurutatud uuel või oluliselt täiustatud teenusel, protsessil või organisatsioonilisel meetodil on olnud kestav oluline negatiivne mõju:

LUGEGE ETTE– LUGEGE ETTE ERINEVAS JÄRJEKORRAS - VÕIB OLLA MITU VASTUST

luues täiendavaid administratiivkulusid.....	1
vähendades teie teenuste liike või teenuste paindlikkust	2
viies teenuste aeglasema kätte toimetamiseni.....	3
tekitades kasutajates vastuseisu või rahulolematust	4

Muu negatiivne mõju	5
[KUI EI VALITA MITTE ÜHTKI (1-5)] Ei olnud negatiivset mõju	6
[EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9

Osa 4: Juhttegurid ja strateegia

LUGEGE ETTE: Järgnevad kolm küsimust puudutavad kõiki uuendusi, mida teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist juurutanud. Need hõlmavad teie uusi või oluliselt täiustatud teenuseid, kommunikatsioonimeetodeid, protsesse ja organisatsioonilisi meetodeid.

Q14. Kui olulised on alates 2008. aasta jaanuarist olnud järgnevad infoallikad teie uuenduste välja arendamise seisukohast?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Ei ole oluline 1
 - Mõnevõrra oluline 2
 - Väga oluline 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Juhtkonna ideed..... 1 2 3 9
 - b) Töötajaskonna ideed..... 1 2 3 9
 - c) Parima praktika näited mõnelt teiselt riiklikult organisatsioonilt 1 2 3 9
 - d) Erialased organisatsioonid 1 2 3 9
 - e) Konverentside külastused 1 2 3 9
 - f) Tarnijateks olevad ettevõtted 1 2 3 9
 - g) Klientideks või kasutajateks olevad ettevõtted..... 1 2 3 9
 - h) Klientideks või kasutajateks olevad elanikud 1 2 3 9

[KUI VARIANTIDE c), d), e), f) VÕI g) KOHTA ON VASTATUD "MÕNEVÕRRA OLULINE" VÕI "VÄGA OLULINE", KÜSIGE Q15. ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE Q16.]

Q15. Kas te olete alates 2008. aasta jaanuarist saanud mõnest järgnevast allikast informatsiooni, mis on teie uuenduste jaoks oluline?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah.....1
 - Ei2
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB]9
-
- a) Organisatsioon, ettevõtte või sündmus teie riigis1 2 9
 - b) Organisatsioon, ettevõtte või sündmus mõnes teises Euroopa Liidu riigis.....1 2 9
 - c) Organisatsioon, ettevõtte või sündmus väljaspool Euroopa Liitu1 2 9
 - d) Euroopa Komisjoni organisatsioon või sündmus1 2 9

Q16. Kui olulised on järgnevad poliitilised või seadusandlikud tegurid olnud alates 2008. aasta jaanuarist teie uuenduste välja arendamise ja juurutamise juhtimisel?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Ei ole oluline 1
 - Mõnevõrra oluline 2
 - Väga oluline 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Teie organisatsiooni eelarve kohustuslik vähendamine 1 2 3 9
 - b) Teie organisatsiooni eelarve kohustuslik suurendamine 1 2 3 9
 - c) Uued seadused või regulatsioonid 1 2 3 9
 - d) Uued poliitilised prioriteedid 1 2 3 9
 - e) Uue e-valitsuse või uute online-teenuste kohustuslik juurutamine 1 2 3 9

Q17. Kui hästi on järgnevad väited alates 2008. aasta jaanuarist teie organisatsiooni kohta kehtinud?

[KUI KÕIK VASTUSED KÜSIMUSTELE Q1, Q5 JA Q6 ON "EI" VÕI "EI TEA/ VASTUS PUUDUB", KÜSIGE AINULT KÜSIMUSED 17a JA 17c]

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Üldse mitte 1
 - Osaliselt 2
 - Täielikult 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Juhtkond toetab uute ideede katsetamist katse-eksituse meetodil 1 2 3 9
 - b) Juhtkond võtab endale uuenduste välja arendamisel ja rakendamisel aktiivse rolli 1 2 3 9
 - c) Töötajaskonnal on stiimuleid, et mõelda uutele ideedele ja osaleda nende välja arendamisel 1 2 3 9
 - d) Kasutajad on kaasatud uute või täiustatud teenuste kavandamisse või planeerimisse 1 2 3 9
 - e) Uusi või täiustatud teenuseid hinnatakse pärast valmis saamist 1 2 3 9

Osa 5: Barjäärid

Q18. Kui olulised on alates 2008. aasta jaanuarist olnud järgnevad tegurid selle juures, et hoida ära või lükata edasi teie organisatsiooni püüdlusi arendada või juurutada uusi või oluliselt täiustatud teenuseid, kommunikatsioonimeetodeid, protsesse või organisatsioonilisi meetodeid?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Ei ole oluline 1
 - Vähese olulisusega 2
 - Keskmise olulisusega 3
 - Suure olulisusega 4
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Juhtkonna toetuse puudumine 1 2 3 4 9
 - b) Stiimulite puudumine teie töötajaskonnale 1 2 3 4 9
 - c) Töötajaskonna vastuseis 1 2 3 4 9
 - d) Ebakindel vastuvõtt teie teenuste kasutajate poolt 1 2 3 4 9
 - e) Seadusenõuded 1 2 3 4 9
 - f) Inim- või rahaliste ressursside vähesus 1 2 3 4 9
 - g) Teie organisatsiooni riskivastane kultuur 1 2 3 4 9

Osa 6: Hanked

Q19. Kas teie organisatsioon on alates 2008. aasta jaanuarist eraettevõtetele hankeid välja kuulutanud, et pakkuda mõnda järgnevatest kaupadest või teenustest?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Jah..... 1
 - Ei 2
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia seadmed või süsteemid..... 1 2 9
 - b) Tehnoloogiad või teenused keskkonna- või energiaalase tõhususe parandamiseks 1 2 9
 - c) Muud liiki tehnoloogiad..... 1 2 9
 - d) Konsultatsioon uute või täiustatud teenuste soovitamiseks, kavandamiseks või proovitestimiseks 1 2 9
 - e) Teadus- ja arendustegevus uute tehnoloogiate ja teenuste jaoks 1 2 9
 - f) Ühe või enama teenuse pakkumine oma kasutajatele 1 2 9

[KUI KÕIKIDE VARIANTIDE PUHUL ON VASTUSEKS "EI" VÕI "EI TEA/ VASTUS PUUDUB", JÄTKAKE KÜSIMUSEGA Q23]

Q20. Kas enne hangete välja kuulutamist teie organisatsioon tavaliselt konsulteerib ...?

LUGEGE ETTE – VÕIB OLLA MITU VASTUST

- Potentsiaalsete tarnijate/ töövõtjatega 1
- Teie teenuste kasutajatega 2
- Teiste organisatsioonidega, kes korraldavad sarnaseid hankeid 3
- Teiste organisatsioonidega, kes annavad erialast nõu 4
- [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9

Q21. Kas selleks, et pakkuja oleks teie organisatsiooni hankel edukas, on teie meelest ...?

LUGEGE ETTE – AINULT ÜKS VASTUS

- ...hanke võitmiseks madal maksumus olulisem kui uuendused 1
- ...hanke võitmiseks uuendused olulisemad kui madal maksumus 2
- ...hanke võitmiseks maksumus ja uuendused võrdselt olulised 3
- EI TEA/ VASTUS PUUDUB..... 9

Q22. Kas mõni teie hangetest on alates 2008. aasta jaanuarist saavutanud järgmise tulemuse?

LUGEGE ETTE – VÕIB OLLA MITU VASTUST

- Juurutanud uue või oluliselt täiustatud teenuse, mida pakub teie organisatsioon või pakutakse teie organisatsioonile..... 1

Vähendanud oluliselt olemasolevate teenuste pakkumisega seotud kulusid	2
Vähendanud oluliselt teie teenuste keskkonnamõjusid	3
[EI TEA/ VASTUS PUUDUB]	9

Osa 7: Eeldatavad arengud järgneval kahel aastal

- Q23. Kas Te arvate, et mõnel järgnevatest teguritest on kahe järgmise aasta jooksul positiivne või negatiivne mõju teie organisatsiooni võimele juurutada uusi või oluliselt täiustatud teenuseid?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Positiivne mõju 1
 - Negatiivne mõju 2
 - Ei ole mõju 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Teie organisatsiooni eelarve kohustuslik vähendamine 1 2 3 9
 - b) Teie organisatsiooni eelarve kohustuslik suurendamine 1 2 3 9
 - c) Uued seadused või regulatsioonid 1 2 3 9
 - d) Uued poliitilised prioriteedid 1 2 3 9
 - e) Elanike nõudluse suurenemine 1 2 3 9
 - f) Uute tehnoloogiate juurutamine 1 2 3 9

- Q24. Kas Te arvate, et võrreldes ajavahemikuga 2008-2010 järgmise kahe aasta jooksul teie organisatsiooni poolt juurutatavate uuenduste arv suureneb, väheneb või jääb samaks?

LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS

- Suureneb 1
 - Väheneb 2
 - Jääb samaks 3
 - [EI TEA/ VASTUS PUUDUB] 9
-
- a) Uute või oluliselt täiustatud teenuste arv 1 2 3 9
 - b) Uute või oluliselt täiustatud kommunikatsioonimeetodite arv 1 2 3 9
 - c) Uute või oluliselt täiustatud protsesside või organisatsiooniliste meetodite arv 1 2 3 9

LÕPETAGE INTERVJU