

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Malta (Maltesian)**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Organisation information

Jekk jogħġbok wieġeb il-mistoqsijiet kollha għall-organizzazzjoni li inti responsabbli għaliha. Per eżempju, jekk inti responsabbli minn uffiċċju reġjunali ta' organizzazzjoni nazzjonali, wieġeb biss għall-uffiċċju tiegħek reġjunali.

Issa ħa nibda bi ftit mistoqsijiet bażiċi dwar l-organizzazzjoni tagħkom.

D1. Kemm għandha impjegati l-organizzazzjoni tiegħek?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

- Inqas minn 10..... 1 THANK AND TERMINATE
- Bejn 10 u 49.....2
- Bejn 50 u 99.....3
- Bejn 100 u 2494
- Bejn 250 u 4995
- Bejn 500 u 9996
- 1000 jew iktar.....7
- [DK/NA].....9

D2. L-organizzazzjoni tagħkom hija..?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

- a) Organizzazzjoni governattiva jew li hija proprjeta' tal-gvern1
- b) NGO li hija indipendenti mill-gvern2
- c) Organizzazzjoni tas-settur privat3
- [Irrifjuta]9

D3. Liema minn dawn li ġejjin jiffurmaw parti mil-medda ta' responsabbiltajiet ewlenin li tiegħu ħsieb l-organizzazzjoni tagħkom? Għażel sat-tlett attivitajiet li l-aktar jirrapreżentaw l-organizzazzjoni tagħkom.

READ OUT – UP TO 3 ANSWERS

- a) Attivitajiet generali tal-gvern jew finanzi tal-gvern 1
- b) Edukazzjoni..... 2
- c) Saħħa..... 3
- d) Servizzi soċjali..... 4
- e) Kultura, sport jew rikreazzjoni 5
- f) Housing..... 6
- g) Ambjent 7

h) Oħrajn.....	8
[Irrifjuta]	9

D4. Liema minn dawn li ġejjin tiddiskrivi bl'aħjar mod l-erja ġeografika moqdiya mill-organizzazzjoni li taħdem fiha?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

Lokali	1
Reġjunali	2
Nazzjonali	3
[Irrifjuta]	9

Sezzjoni 1: Innovazzjoni

Is-sett ta' mistoqsijiet li jmiss jistaqsu jekk l-organizzazzjoni tiegħek introduċiet xi innovazzjonijiet, minn Jannar tal-2008. Xi haġa innovattiva hija servizz, metodu ta' komunikazzjoni, proċess jew metodu ta' organizzazzjoni li huwa ġdid jew imtejjeb b'mod sinjifikanti.

Q1. Minn Jannar tal-2008, l-organizzazzjoni tagħkom introduċiet xi servizzi li huma ġodda jew imtejjba b'mod sinjifikanti?

ONE ANSWER ONLY

- Iva1
- Le2
- [DK/NA].....9

[IF "NO" OR "DK/NA" GO TO Q5]

Q2. Sa fejn taf inti, l-organizzazzjoni tagħkom introduċiet xi servizz ġdid qabel xi amministrazzjoni pubblika oħra f'pajjiżek, minn Jannar tal-2008?

ONE ANSWER ONLY

- Iva1
- Le2
- [DK/NA].....9

Q3. Kien hemm xi uhud minn dawn is-servizzi li huma ġodda jew li ttejjbu b'mod sinjifikanti, li ġew żviluppati minn:

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
- Le2
- [DK/NA].....9

- a) L-organizzazzjoni tagħkom, flimkien ma' organizzazzjonijiet oħra fis-settur pubbliku, inklużi affiljati fuq bażi reġjonali jew nazzjonali tal-organizzazzjoni tagħkom... 1 2 9
- b) L-organizzazzjoni tagħkom flimkien ma' negozji privati 1 2 9
- c) L-organizzazzjoni tagħkom flimkien ma' NGOs 1 2 9
- d) L-organizzazzjoni tagħkom waħedha 1 2 9
- e) Organizzazzjonijiet jew negozji oħra, bl'organizzazzjoni tagħkom ma tgħamilx iktar tibdil, jew tagħmel biss tibdil żgħir 1 2 9

Q4. Jekk jogħgbok aħseb fit-tipi ta' servizzi differenti li ipprovduti mill-organizzazzjoni tagħkom fl-2010. X'persentaġġ minn dawn is-servizzi huma ġodda, jew ġew imtejjba b'mod sinjifikanti minn Jannar tal-2008?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

- Inqas minn 25%.....1
- Bejn 25% u 49%.....2
- Bejn 50% u 74%.....3
- 75% jew iktar4
- [DK/NA].....9

Q5. Minn Jannar 2008, l-organizzazzjoni tagħkom introduċiet xi metodi ta' kif tikkomunikaw l-attivitajiet tagħkom lill-pubbliku li huma ġodda jew li ġew imtejbin b'mod sinifikanti, bħal per eżempju...?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
- Le2
- [DK/NA].....9

- a) Metodi ġodda jew li ġew imtejba, ta' kif tiprommwovi l-organizzazzjoni tagħkom jew is-servizzi tagħkom..... 1 2 9
- b) Metodi ġodda jew li ġew imtejba, ta' kif tinfluwenza l-imġieba ta' min jagħmel użu mis-servizz, ċittadini jew oħrajn. 1 2 9
- c) Kummercjalizzazzjoni (bejgħ) għall-ewwel darba ta' servizzi jew prodotti. 1 2 9

Q6. Minn Jannar tal-2008 l-organizzazzjoni tiegħek introduċiet xi proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni li huma ġodda jew li ġew imtejbin b'mod sinifikanti, bħal per eżempju...?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
- Le2
- [DK/NA].....9

- a) Metodi ġodda jew li ġew imtejba, ta' kif tipprovdu servizzi jew kif issir l-interazzjoni ma' dawk li jagħmlu użu mis-servizzi tagħkom 1 2 9
- b) Metodi ġodda jew li ġew imtejba, ta' kunsinna (delivery) jew sistemi logistiki għall-inputs tagħkom 1 2 9
- c) Attivitajiet ta' support li huma ġodda jew li ġew imtejba, bħal sistemi ta' manutenzjoni, xiri, accounting, jew sistemi ta' komputazzjoni, eċċ 1 2 9
- d) Management systems ġodda jew li ġew imtejba..... 1 2 9
- e) Metodi li huma ġodda jew li ġew imtejba, ta' kif jigu organizzati r-responsibilitajiet tax-xogħol jew kif jittieħdu id-deċiżjonijiet. 1 2 9

[IF "NO" OR "DK/NA" TO ALL OPTIONS GO TO Q8]

Q7. Kien hemm proċessi jew metodi ġodda jew li ttejbu, li ġew żviluppati minn:

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1

- Le	2
- [DK/NA].....	9

a) L-organizzazzjoni tagħkom, flimkien ma' organizzazzjonijiet oħra fis-settur pubbliku, inkluzi affiljati fuq bażi reġjonali jew nazzjonali tal-organizzazzjoni tagħkom ...	1 2 9
b) L-organizzazzjoni tagħkom flimkien ma' negozji privati	1 2 9
c) L-organizzazzjoni tagħkom flimkien ma' NGOs	1 2 9
d) L-organizzazzjoni tagħkom waħedha	1 2 9
e) Organizzazzjonijiet jew negozji oħra, bl'organizzazzjoni tagħkom ma tgħamilx iktar tibdil, jew tagħmel biss tibdil żgħir	1 2 9

Section 2: Work force and skills

- Q8. FI-2010, bejn wieħed u ieħor, x'persentaġġ tal-impjegati tal-organizzazzjoni tagħkom, kellhom lawrja mill-Universita'?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

- 0%1
- Bejn 1% u 9%2
- Bejn 10% u 24%3
- Bejn 25% u 49%4
- Bejn 50% u 74%5
- 75% jew iktar6
- [DK/NA]9

[IF ALL ANSWERS TO QUESTION Q1, Q5, and Q6 ARE "NO" OR "DON'T KNOW" GO TO Q17]

- Q9. X'persentaġġ mill-impjegati tiegħek huma fil-prezent involuti fi gruppi li jiltaqgħu regolarment biex jiġu żviluppati servizzi, metodi ta' komunikazzjoni, proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni ġodda jew li ġew imtejba b'mod sinifikanti?

READ OUT – ONE ANSWER ONLY

- L-ebda1
- Inqas minn 25%2
- Bejn 25% u 49%3
- Bejn 50% u 74%4
- 75% jew iktar5
- [DK/NA]9

- Q10. Minn Jannar tal-2008, l-organizzazzjoni tagħkom ipprovdiet taħriġ għall-impjegati tagħkom speċifikament biex ikunu jistgħu jiġu implimentati, jintuzaw jew jiġu ipprovduti...?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
- Le2
- [DK/NA]9

- a) Servizzi ġodda jew li ġew imtejba 1 2 9
- b) Metodi ta' komunikazzjoni ġodda jew li ġew imtejba 1 2 9
- c) Proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni, li huma ġodda jew li ġew imtejba 1 2 9

Section 3: Effects of innovation

- Q11. Kien hemm xi servizzi ġodda jew li ġew imtejba b'mod sinifikanti, li ġew introdotti minn Jannar tal-2008, li kellhom effett maġġuri pożittiv billi:

READ OUT – ROTATE 1-5 - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Sar possibbli għall-organizzazzjoni tagħkom li toffri servizzi lill-iktar klijenti jew lil tipi ġodda ta' nies li jużaw is-servizz.....	1
Tagħmilha possibbli biex l-organizzazzjoni tagħkom timmira b'mod aħajr is-servizzi tagħha	2
Ittejjeb is-sodisfazzjoni ta' min juża s-servizz.....	3
Ittejjeb l-aċċess għall-informazzjoni għal min juża s-servizz	4
Tagħmilha possibbli li il-kunsinna tas-servizzi tkun iktar mgħaġġla	5
Effett pożittiv ieħor.....	6
[IF NONE OF 1-6 SELECTED] L-ebda effett pożittiv.....	7
[DK/NA]	9

- Q12. Kien hemm xi proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni, li huma ġodda jew li ġew imtejba b'mod sinifikanti, li ġew introdotti minn Jannar tal-2008, li kellhom effett maġġuri pożittiv billi:

READ OUT – ROTATE 1-4 - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Jissimplifikaw il-proċeduri amministrattivi	1
Inaqqsu l-ispejjez għall-provizjoni tas-servizzi.....	2
Tagħmel possibbli li il-kunsinna tas-servizzi tkun iktar mgħaġġla.....	3
Ittejjeb is-sodisfazzjon tal-impjegati jew il-kundizzjonijiet tax-xogħol	4
Effett pożittiv ieħor.....	5
[IF NONE OF 1-5 SELECTED] L-ebda effett pożittiv.....	6
[DK/NA]	9

- Q13. Kien hemm xi servizzi, processi jew metodi ta' organizzazzjoni, li huma ġodda jew li ġew imtejba b'mod sinifikanti, li ġew introdotti minn Jannar tal-2008, li garrbu effett negattiv maġġuri billi:

READ OUT– ROTATE - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Ikkrejaw spejjes amministrattivi addizzjonali	1
Tnaqqis fit-tipi jew fil-flessibilita' tas-servizzi tagħkom	2

Twassal għall-kunsinna tas-servizz iktar bil-mod.....	3
Tikkreja rezistenza jew nuqqas ta' sodisfazzjon minn min juża is-servizz	4
Effett negattiv ieħor	5
[IF NONE OF 1-5 SELECTED] L-ebda effett negattiv	6
[DK/NA]	9

Section 4: Drivers and strategy

READ OUT: It-tlett mistoqsijiet li ġejjin jirreferu għall-innovazzjonijiet kollha li ġew introdotti mill-organizzazzjoni tagħkom minn Jannar tal-2008 l'hawn. Dawn jinkludu servizzi, metodi ta' komunikazzjoni, proċessi, jew metodi ta' organizzazzjoni, lu huma godda jew ġew imtejba b'mod sinjifikanti

Q14. Minn Jannar tal-2008 l'hawn, kemm kienu importanti għall-izvilupp tal-innovazzjonijiet tagħkom, dawn is-sorsi ta' informazzjoni li ġejjin?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Mhux importanti 1
 - Pjuttost importanti..... 2
 - Importanti ħafna 3
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Ideat mingħand il-management..... 1 2 3 9
 - b) Ideat mingħand l-istaff..... 1 2 3 9
 - c) Eżempji tal-aħjar prattiċi minn organizzazzjoni oħra tal-gvern 1 2 3 9
 - d) Organizzazzjonijiet professjonali..... 1 2 3 9
 - e) Żjarat lejn konferenzi..... 1 2 3 9
 - f) Intraprizi, bħala fornituri 1 2 3 9
 - g) Intraprizi, bħala klijenti jew nies li jużaw is-servizz 1 2 3 9
 - h) Ċittadini bħala klijenti jew nies li jużaw is-servizz..... 1 2 3 9

[IF "SOMEWHAT IMPORTANT" OR "VERY IMPORTANT" TO OPTIONS c), d), e), f) OR g) THEN GO TO Q15 OTHERWISE GO TO Q16]

Q15. Minn Jannar tal-2008, ksibtu xi informazzjoni li kienet essenzjali għall-innovazzjonijiet tagħkom, minn xi wiehed minn dawn is-sorsi li ġejjin?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
 - Le2
 - [DK/NA].....9
-
- a) Xi organizzazzjoni, intrapriza jew avveniment f'pajjżek1 2 9
 - b) Xi organizzazzjoni, intrapriza jew avveniment f'pajjż ieħor tal-Unjoni Ewropeja 1 2 9
 - c) Xi organizzazzjoni, intrapriza jew avveniment barra l-Unjoni Ewropeja1 2 9
 - d) Organizzazzjoni jew avveniment tal-Kummissjoni Ewropeja1 2 9

Q16. Kemm kienu importanti dawn il-fatturi politiċi jew leġislattivi li ġejjin, biex jagħtu spinta lill-iżvilupp u l-introduzzjoni tal-innovazzjonijiet tagħkom, minn Jannar tal-2008?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Mhux importanti 1
 - Pjuttost importanti..... 2
 - Importanti ħafna 3
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Ġie ordnat tnaqqis fil-baġit tal-organizzazzjoni tagħkom 1 2 3 9
 - b) Ġiet ordnata żieda fil-budget tal-organizzazzjoni tagħkom 1 2 3 9
 - c) Liġijiet jew regolamenti ġodda 1 2 3 9
 - d) Prijoritajiet ta' politiki ġodda 1 2 3 9
 - e) Ġiet ordnata l-introduzzjoni ta' servizzi ġodda fuq e-government jew fuq l-internet 1 2 3 9

Q17. Minn Jannar tal-2008, kemm japplikaw tajjeb dawn li ġejjin, għall-organizzazzjoni tagħkom?

[IF ALL ANSWERS TO QUESTION Q1, Q5, and Q6 ARE "NO" OR "DON'T KNOW" ONLY ASK QUESTIONS 17a and 17c]

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Lanqas xejn..... 1
 - Parzjalment 2
 - Kompletament 3
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Il-manigġers jappoġġaw trial-and-error testing ta' ideat godda 1 2 3 9
 - b) Il-manigġers jiehdu rwol attiv fl-iżvilupp u l-implimentazzjoni tal-innovazzjonijiet 1 2 3 9
 - c) L-impjegati għandhom incentivi biex jaħsbu f'ideat ġodda u jiehdu sehem fl-iżvilupp tagħhom 1 2 3 9
 - d) In-nies li jagħmlu użu mis-servizzi huma involuti fid-disinn jew fl-ippjanar ta' servizzi ġodda jew li ġew imtejba 1 2 3 9
 - e) Servizzi ġodda jew li ġew imtejba, huma evalwati wara li jkun komplut 1 2 3 9

Section 5: Barriers

Q18. Minn Jannar tal-2008 l'hawn, kemm kienu importanti dawn il-fatturi li gejjin, fil-prevenzjoni jew dewmien fl-isforzi tal-organizzazzjoni tagħkom milli tiżviluppa jew tintroduci servizzi, metodi ta' komunikazzjoni, proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni, li huma godda jew li gew imtejba b'mod sinifikanti?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Mhux importanti 1
 - Importanza baxxa 2
 - Importanza medja 3
 - Importanza għolja 4
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Nuqqas ta' support mingħand il-managment1 2 3 4 9
 - b) Nuqqas ta' incentivi għall-impjegati tiegħek1 2 3 4 9
 - c) Rezistenza mingħand l-impjegati1 2 3 4 9
 - d) Incertezza ta' aċċettazzjoni minn min juża is-servizzi tagħkom1 2 3 4 9
 - e) Kundizzjonijiet regulatorji meħtieġa1 2 3 4 9
 - f) Nuqqas ta' riżorsi umani jew finazjarji suffiċjenti1 2 3 4 9
 - g) Kultura fejn tiġi evitata li jittieħdu riskji, fl-organizzazzjoni tagħkom1 2 3 4 9

Section 6: Procurement

Q19. Minn Jannar tal-2008 l'hawn, l-organizzazzjoni tagħkom ħarġet xi tenders għall-negozji privati sabiex jipprovdu xi wieħed minn dawn il-prodotti jew servizzi li ġejjin?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Iva1
 - Le2
 - [DK/NA].....9
-
- a) Apparat jew sistemi tal-ICT..... 1 2 9
 - b) Teknologiji jew servizzi biex itejbu l-effiċjenza ambjentali jew tal-enerġija 1 2 9
 - c) Tipi oħra ta' teknoloġija 1 2 9
 - d) Konsultazzjoni biex jiġu rikmandati, iddisinjati jew isiru pilot tests fuq servizzi li huma ġodda jew imtejba 1 2 9
 - e) Stharrig u żvilupp (Research & Development) għall-teknoloġiji u servizzi ġodda 1 2 9
 - f) Jiġi approvdut servizz wieħed jew iktar lin-nies li jagħmlu użu mis-servizz..... 1 2 9

[IF "NO" OR "DK/NA" TO ALL OPTIONS GO TO QUESTION 23]

Q20. Qabel ma' l-organizzazzjoni tiegħek toħroġ tender, is-soltu tikkonsulta ma' ...?

READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

- Fornituri/kuntratturi li huma potenzjali1
- In-nies li jagħmlu użu mis-servizzi tagħkhom2
- Organizzazzjonijiet oħra li qed jikkonduċu xi prokuri simili.....3
- Organizzazzjonijiet oħra li qed jipprovdu pariri speċjalizzati4
- [DK/NA]9

Q21. Sabiex applikant ikollu suċċess f'tender maħruġ mill-organizzazzjoni tagħkom, intom tikkunsidraw li...

READ OUT – ONLY ONE ANSWER

- ...l-ispejjeż baxxi huma iktar importanti mill-innovazzjoni biex tirbaħ tender 1
- ...l-innovazzjoni hija iktar importanti mill-ispejjeż baxxi biex tirbaħ tender 2
- ...l-ispejjeż u l-innovazzjoni huma importanti indaqs biex tirbaħ tender 3
- DK/NA9

Q22. Kien hemm tenders li ħriġtu minn Jannar tal-2008 li kisbu dawn ir-riżultati li ġejjin?

READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

- Ġie introdott servizz li huwa ġdid jew li ġie imtejjeb b'mod sinifikanti, minn jew għall-organizzazzjoni tagħkom.....1

Tnaqqis sinifikanti fil-kost tal-provvizjoni tas-servizzi eżistenti	2
Tnaqqis sinifikanti fl-impatti fuq l-ambjent li għandhom is-servizzi tagħkom.....	3
[DK/NA]	9

Section 7: Expected developments in the next two years

- Q23. F'dawn is-sentejn li gejjin, inti tistenna li xi fatturi minn dawn li ġejjin ikollhom impatt pożittiv jew negattiv fuq l-abbilta' tal-organizzazzjoni tagħkom li tintroduci servizzi ġodda jew imtejba sinifikament?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Impatt pożittiv 1
 - Impatt negattiv 2
 - L-ebda impatt 3
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Ġie ordnat tnaqqis fil-baġit tal-organizzazzjoni tagħkom 1 2 3 9
 - b) Ġiet ordnata żieda fil-budget tal-organizzazzjoni tagħkom 1 2 3 9
 - c) Liġijiet jew regolamenti ġodda 1 2 3 9
 - d) Prijoritajiet ta' politiki ġodda 1 2 3 9
 - e) Żieda fid-domanda miċ-ċittadini 1 2 3 9
 - f) Introduzzjoni ta' teknoloġiji ġodda 1 2 3 9

- Q24. Imqabbel mal-perjodu bejn l-2008 u l-2010, inti tistenna li in-numru tal-innovazzjonijiet introdotti mill-organizzazzjoni tagħkom magħtut dawn is-sentejn li ġejjin, ser jiżiedu, jonqsu, jew jibqgħu l-istess?

READ OUT – ONE ANSWER PER LINE

- Żieda 1
 - Tnaqqis 2
 - Jibqgħu l-istess 3
 - [DK/NA]..... 9
-
- a) Numru ta' servizzi ġodda jew li jiġu imtejba b'mod sinifikanti 1 2 3 9
 - b) Numru ta' metodi ta' komunikazzjoni ġodda jew li jiġu imtejba b'mod sinifikanti 1 2 3 9
 - c) Numru ta' proċessi jew metodi ta' organizzazzjoni ġodda jew li jiġu imtejba b'mod sinifikanti 1 2 3 9

END INTERVIEW