

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Austria**

## Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

### Angaben zur Organisation

Bitte beantworten Sie alle Fragen für die Organisation, für die Sie verantwortlich sind. Wenn Sie zum Beispiel für die Zweigniederlassung/das Regionalbüro einer nationalen Organisation verantwortlich sind, dann antworten Sie bitte nur für Ihre Zweigniederlassung.

Lassen Sie mich nun mit ein paar grundsätzlichen Fragen zu Ihrer Organisation beginnen.

D1. Wie viele Mitarbeiter hat Ihre Organisation?

#### VORLESEN – NUR EINE ANTWORT

- Weniger als 101 BEDANKEN UND INTERVIEW BEENDEN
- Zwischen 10 und 49.....2
- Zwischen 50 und 99.....3
- Zwischen 100 und 249 .....4
- Zwischen 250 und 499 .....5
- Zwischen 500 und 999 .....6
- 1000 oder mehr .....7
- [WN/KA] .....9

D2. Ist Ihre Organisation...?

#### VORLESEN – NUR EINE ANTWORT

- a) eine staatliche Organisation oder im Besitz des Staates .....1
- b) eine gemeinnützige Organisation, die unabhängig vom Staat ist .....2
- c) eine privatwirtschaftliche Organisation .....3
- [Verweigert].....9

D3. Welche der folgenden sind Teil der Hauptzuständigkeitsbereiche Ihrer Organisation?  
Wählen Sie bis zu drei der maßgeblichsten Aktivitäten Ihrer Organisation aus.

#### VORLESEN – BIS ZU 3 ANTWORTEN

- a) Allgemeine staatliche Aktivitäten oder Finanzwesen..... 1
- b) Bildung/Erziehung ..... 2
- c) Gesundheit..... 3
- d) Sozialwesen ..... 4
- e) Kultur, Sport oder Freizeit ..... 5
- f) Wohnungswesen..... 6
- g) Umwelt..... 7
- h) Anderes..... 8

[Verweigert]..... 9

D4. Welches von dem Folgenden beschreibt am besten das geografische Gebiet, das durch die Organisation, in der Sie arbeiten, betreut wird?

**VORLESEN – NUR EINE ANTWORT**

Lokal..... 1  
Regional ..... 2  
National..... 3  
[Verweigert] ..... 9

### Abschnitt 1: Innovation

In den nächsten Fragen geht es darum, ob Ihre Organisation seit Januar 2008 irgendwelche Innovationen eingeführt hat.

Eine Innovation ist eine neue oder erheblich verbesserte Dienstleistung, Kommunikationsmethode, Prozess oder Organisationsmethode.

Q1. Hat Ihre Organisation seit Januar 2008 irgendwelche neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistungen eingeführt?

#### NUR EINE ANTWORT

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

[WENN "NEIN" ODER "WN/KA" WEITER MIT Q5]

Q2. Nach Ihrem bestem Wissen: Hat Ihre Organisation seit Januar 2008 eine neue Dienstleistung noch vor anderen öffentlichen Verwaltungen in Ihrem Land eingeführt?

#### NUR EINE ANTWORT

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

Q3. Wurden irgendwelche dieser neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistungen entwickelt von:

#### VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

- a) Ihrer Organisation zusammen mit anderen Organisationen des öffentlichen Sektors, einschließlich regionaler oder nationaler Zweiggeseellschaften Ihrer Organisation 1 2 9
- b) Ihrer Organisation zusammen mit Privatunternehmen ..... 1 2 9
- c) Ihrer Organisation zusammen mit gemeinnützigen Organisationen ..... 1 2 9
- d) Ihrer Organisation allein..... 1 2 9
- e) Anderen Organisationen oder Unternehmen, wobei Ihre Organisation keine weiteren Änderungen oder nur minimale Veränderungen gemacht hat ..... 1 2 9

Q4. Bitte denken Sie einmal an die verschiedenen Arten von Dienstleistungen, die von Ihrer Organisation im Jahr 2010 bereitgestellt werden. Wie viel Prozent davon sind neu oder wurden seit Januar 2008 erheblich verbessert?

**VORLESEN – NUR EINE ANTWORT**

- Weniger als 25% ..... 1
- Zwischen 25% und 49% ..... 2
- Zwischen 50% und 74% ..... 3
- 75% oder mehr ..... 4
- [WN/KA] ..... 9

Q5. Hat Ihre Organisation seit Januar 2008 irgendwelche neuen oder erheblich verbesserten Methoden zur Kommunikation Ihrer Aktivitäten in der Öffentlichkeit eingeführt, wie...?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2
- [WN/KA] ..... 9

- a) Neue oder verbesserte Methoden zur Förderung Ihrer Organisation oder Ihrer Dienstleistungen ..... 1 2 9
- b) Neue oder verbesserte Methoden zur Beeinflussung des Verhaltens von Nutzern, Bürgern oder anderen ..... 1 2 9
- c) Erstmalige Einführung von Dienstleistungen oder Waren auf dem Markt (zum Verkauf). ..... 1 2 9

Q6. Hat Ihre Organisation seit Januar 2008 irgendwelche neuen oder erheblich verbesserten Prozesse oder Organisationsmethoden eingeführt, wie...?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Ja ..... 1
- Nein ..... 2
- [WN/KA] ..... 9

- a) Neue oder verbesserte Methoden des Bereitstellens von Dienstleistungen oder der Interaktion mit Ihren Nutzern ..... 1 2 9
- b) Neue oder verbesserte Lieferungs- oder Logistik-Systeme für Ihre Eingaben .. 1 2 9
- c) Neue oder verbesserte unterstützende Aktivitäten wie Wartungssysteme, Einkaufs-, Buchhaltungssysteme oder Computeranlagen etc. .... 1 2 9
- d) Neue oder verbesserte Management-Systeme ..... 1 2 9
- e) Neue oder verbesserte Methoden der Organisation von Arbeitszuständigkeiten oder Entscheidungsfindung ..... 1 2 9

**[WENN "NEIN" ODER "WN/KA" BEI ALLEN OPTIONEN WEITER MIT Q8]**

Q7. Wurden irgendwelche dieser neuen oder erheblich verbesserten Prozesse oder Organisationsmethoden entwickelt von:

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

- a) Ihrer Organisation zusammen mit anderen Organisationen des öffentlichen Sektors,  
einschließlich regionaler oder nationaler Zweiggeseellschaften Ihrer Organisation 1 2  
9
- b) Ihrer Organisation zusammen mit Privatunternehmen ..... 1 2 9
- c) Ihrer Organisation zusammen mit gemeinnützigen Organisationen ..... 1 2 9
- d) Ihrer Organisation allein..... 1 2 9
- e) Anderen Organisationen oder Unternehmen, wobei Ihre Organisation keine weiteren  
Änderungen oder nur minimale Veränderungen gemacht hat ..... 1 2 9

**Abschnitt 2: Arbeitskräfte und Kompetenzen**

Q8. Im Jahr 2010, circa wie viel Prozent der Mitarbeiter Ihrer Organisation haben einen Universitätsabschluss?

**VORLESEN – NUR EINE ANTWORT**

- 0%.....1
- Zwischen 1% und 9% .....2
- Zwischen 10% und 24%.....3
- Zwischen 25% und 49%.....4
- Zwischen 50% und 74%.....5
- 75% oder mehr.....6
- [WN/KA] .....9

**[WENN ALLE ANTWORTEN ZU FRAGE Q1, Q5 und Q6 "NEIN" ODER "WN/KA" WEITER MIT Q17]**

Q9. Wie viel Prozent Ihrer Mitarbeiter sind derzeit in Gruppen beteiligt, die regelmäßig zusammenkommen, um neue oder erheblich verbesserte Dienstleistungen, Kommunikationsmethoden, Prozesse oder Organisationsmethoden zu entwickeln?

**VORLESEN – NUR EINE ANTWORT**

- Keine.....1
- Weniger als 25% .....2
- Zwischen 25% und 49%.....3
- Zwischen 50% und 74% .....4
- 75% oder mehr.....5
- [WN/KA] .....9

Q10. Sorgt Ihre Organisation seit Januar 2008 für Schulungen für Ihre Mitarbeiter speziell für die Implementierung, Nutzung oder Bereitstellung von ...?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

- a) Neuen oder verbesserten Dienstleistungen..... 1 2 9
- b) Neuen oder verbesserten Kommunikationsmethoden..... 1 2 9
- c) Neuen oder verbesserten Prozessen oder Organisationsmethoden ..... 1 2 9

### Abschnitt 3: Wirkungen von Innovation

- Q11. Haben irgendwelche Ihrer seit Januar 2008 eingeführten neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistungen einen bedeutenden positiven Effekt gehabt, indem sie:

#### VORLESEN – ROTIEREN 1-5 - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH

es Ihrer Organisation ermöglichen, Dienstleistungen für mehr oder neue Arten von Nutzern anzubieten .....	1
es Ihrer Organisation ermöglichen, ihre Dienstleistungen besser zu zielen .....	2
die Nutzerzufriedenheit verbessern .....	3
den Nutzerzugang zu Informationen verbessern .....	4
eine schnellere Lieferung von Dienstleistungen ermöglichen .....	5
Anderer positiver Effekt .....	6
[WENN KEINS VON 1-6 AUSGEWÄHLT] Kein positiver Effekt.....	7
[WN/KA].....	9

- Q12. Haben irgendwelche Ihrer seit Januar 2008 eingeführten neuen oder erheblich verbesserten Prozesse oder Organisationsmethoden einen bedeutenden positiven Effekt gehabt, indem sie:

#### VORLESEN – ROTIEREN 1-4 - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH

administrative Verfahren vereinfachen .....	1
Kosten für die Bereitstellung von Dienstleistungen reduzieren.....	2
eine schnellere Lieferung von Dienstleistungen ermöglichen .....	3
die Mitarbeiterzufriedenheit oder die Arbeitsbedingungen verbessern.....	4
Anderer positiver Effekt .....	5
[WENN KEINS VON 1-5 AUSGEWÄHLT] Kein positiver Effekt.....	6
[WN/KA].....	9

- Q13. Haben irgendwelche Ihrer seit Januar 2008 eingeführten neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistungen, Prozesse oder Organisationsmethoden einen nachhaltigen bedeutenden negativen Effekt gehabt, indem sie:

#### VORLESEN– ROTIEREN - MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH

zusätzliche administrativen Kosten erzeugt haben.....	1
die Arten oder der Flexibilität Ihrer Dienstleistungen reduziert haben .....	2
zu einer langsameren Lieferung von Dienstleistungen geführt haben .....	3

Widerstand oder Unzufriedenheit auf Seiten der Nutzer erzeugt haben .....4  
Anderer negativer Effekt .....5  
[WENN KEINS VON 1-5 AUSGEWÄHLT] Kein negativer Effekt.....6  
[WN/KA].....9

#### Abschnitt 4: Treiber und Strategie

**VORLESEN:** Die nächsten drei Fragen beziehen sich auf alle Innovationen, die von Ihrer Organisation seit Januar 2008 eingeführt worden sind. Dazu gehören Ihre neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistungen, Kommunikationsmethoden, Prozesse oder Organisationsmethoden.

Q14. Wie wichtig waren seit Januar 2008 die folgenden Informationsquellen für die Entwicklung Ihrer Innovationen?

##### VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE

- Nicht wichtig ..... 1
- Etwas wichtig..... 2
- Sehr wichtig ..... 3
- [WN/KA] ..... 9

- a) Ideen vom Management..... 1 2 3 9
- b) Ideen von der Belegschaft ..... 1 2 3 9
- c) Beispiele von Best Practice (bewährtes Verfahren/Methode) von einer anderen staatlichen Organisation ..... 1 2 3 9
- d) Berufsorganisationen ..... 1 2 3 9
- e) Besuche von Konferenzen..... 1 2 3 9
- f) Unternehmen als Lieferanten ..... 1 2 3 9
- g) Unternehmen als Kunden oder Nutzer ..... 1 2 3 9
- h) Bürger als Kunden oder Nutzer..... 1 2 3 9

**[WENN "ETWAS WICHTIG" ODER "SEHR WICHTIG" FÜR ANTWORTEN c), d), e), f) ODER g) DANN WEITER MIT Q15 ANSONSTEN WEITER MIT Q16]**

Q15. Haben Sie sich seit Januar 2008 aus einer der folgenden Quellen Informationen verschafft, die für Ihre Innovationen essentiell waren/sind?

##### VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9

- a) Eine Organisation, Unternehmen oder eine Veranstaltung in Ihrem Land .....1 2 9
- b) Eine Organisation, Unternehmen oder Veranstaltung in einem anderen Land der Europäischen Union.....1 2 9
- c) Eine Organisation, Unternehmen oder Veranstaltung außerhalb der Europäischen Union .....1 2 9
- d) Eine Organisation oder Veranstaltung der Europäischen Kommission .....1 2 9

Q16. Wie wichtig waren die folgenden politischen oder gesetzgebenden Faktoren beim Vorantreiben der Entwicklung und Einführung Ihrer Innovationen seit Januar 2008?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Nicht wichtig ..... 1
  - Etwas wichtig ..... 2
  - Sehr wichtig ..... 3
  - [WN/KA] ..... 9
- 
- a) Angeordnete Kürzung Ihres Organisationsbudgets..... 1 2 3 9
  - b) Angeordnete Erhöhung Ihres Organisationsbudgets..... 1 2 3 9
  - c) Neue Gesetze oder Verordnungen ..... 1 2 3 9
  - d) Neue Prioritäten in der Politik..... 1 2 3 9
  - e) Angeordnete Einführung von neuen E-Government oder Online Dienstleistungen ..... 1 2 3 9

Q17. Wie gut trifft folgendes auf Ihre Organisation seit Januar 2008 zu?

**[WENN ALLE ANTWORTEN ZU FRAGEN Q1, Q5 und Q6 "NEIN" SIND ODER "WN/KA" NUR FRAGEN 17a und 17c STELLEN]**

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Überhaupt nicht ..... 1
  - Teilweise ..... 2
  - Voll und ganz ..... 3
  - [WN/KA] ..... 9
- 
- a) Manager unterstützen die Versuch- und Irrtum-Erprobung neuer Ideen..... 1 2 3 9
  - b) Manager nehmen eine aktive Rolle bei der Entwicklung und Umsetzung von Innovationen ein ..... 1 2 3 9
  - c) Mitarbeiter haben Anreize über neue Ideen nachzudenken und an deren Entwicklung teilzuhaben..... 1 2 3 9
  - d) Nutzer werden in die Gestaltung oder Planung von neuen oder verbesserten Dienstleistungen involviert ..... 1 2 3 9
  - e) Neue oder verbesserte Dienstleistungen werden nach Fertigstellung bewertet 1 2 3 9

**Abschnitt 5: Barrieren**

Q18. Wie wichtig waren seit Januar 2008 die folgenden Faktoren beim Verhindern oder Verzögern der Bemühungen Ihrer Organisation, neue oder erheblich verbesserter Dienstleistungen, Kommunikationsmethoden, Prozesse oder Organisationsmethoden zu entwickeln oder einzuführen?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Nicht wichtig ..... 1
  - Geringe Wichtigkeit..... 2
  - Mittlere Wichtigkeit ..... 3
  - Hohe Wichtigkeit ..... 4
  - [WN/KA] ..... 9
- 
- a) Fehlende Unterstützung des Managements.....1 2 3 4 9
  - b) Fehlende Anreize für Ihre Mitarbeiter .....1 2 3 4 9
  - c) Widerstand der Belegschaft.....1 2 3 4 9
  - d) Unsichere Akzeptanz durch die Nutzer Ihrer Dienstleistungen .....1 2 3 4 9
  - e) Regulatorische Anforderungen .....1 2 3 4 9
  - f) Mangel an ausreichenden personellen oder finanziellen Ressourcen .....1 2 3 4 9
  - g) Risikoscheue Kultur in Ihrer Organisation.....1 2 3 4 9

**Abschnitt 6: Beschaffungswesen**

Q19. Hat Ihre Organisation seit Januar 2008 die Bereitstellung einer der folgenden Waren und Dienstleistungen an Privatunternehmen ausgeschrieben?

**VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE**

- Ja .....1
- Nein .....2
- [WN/KA] .....9
  
- a) IKT-Anlagen oder -Systeme ..... 1 2 9
- b) Technologien oder Dienstleistungen zur Verbesserung der Umwelt- oder Energieleistung ..... 1 2 9
- c) Andere Arten von Technologie ..... 1 2 9
- d) Beratung zur Empfehlung, Gestaltung oder Pilotversuch von neuen oder verbesserten Dienstleistungen ..... 1 2 9
- e) Forschung und Entwicklung für neue Technologien und Dienstleistungen ..... 1 2 9
- f) Bereitstellen von einer oder mehreren Dienstleistungen für Ihre Nutzer ..... 1 2 9

**[WENN "NEIN" ODER "WN/KA" BEI ALLEN OPTIONEN WEITER MIT FRAGE 23]**

Q20. Vor der Veröffentlichung von Ausschreibungen berät sich Ihre Organisation normalerweise mit ...?:

**VORLESEN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH**

- Potenziellen Lieferanten / Auftragnehmern.....1
- Den Nutzern Ihrer Dienstleistungen .....2
- Anderen Organisationen, die ähnliche Beschaffungen durchführen.....3
- Anderen Organisationen, die fachliche Beratung leisten .....4
- [WN/KA].....9

Q21. Damit ein Bewerber in einer Ausschreibung von Ihrer Organisation erfolgreich ist, sind Sie der Ansicht, dass ...

**VORLESEN – NUR EINE ANTWORT**

- ...niedrige Kosten wichtiger sind als Innovation, um die Ausschreibung zu gewinnen .....1
- ...Innovation wichtiger ist als niedrige Kosten, um die Ausschreibung zu gewinnen 2
- ...Kosten und Innovation gleich wichtig sind, um die Ausschreibung zu gewinnen 3
- WN/KA.....9

Q22. Haben irgendwelche Ihrer Ausschreibungen seit Januar 2008 die folgenden Ergebnisse erzielt?

**VORLESEN – MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH**

Einführung einer neuen oder erheblich verbesserten Dienstleistung, bereitgestellt von oder für Ihre Organisation .....	1
Deutliche Reduzierung der Kosten für die Bereitstellung vorhandener Dienstleistungen.	2
Deutliche Reduzierung der Umweltauswirkungen Ihrer Dienstleistungen.....	3
[WN/KA].....	9

## Abschnitt 7: Erwartete Entwicklungen in den nächsten zwei Jahren

- Q23. Expecten Sie in den nächsten zwei Jahren, dass irgendwelche der folgenden Faktoren eine positive oder negative Auswirkung auf die Fähigkeit Ihrer Organisation haben, neue oder erheblich verbesserte Dienstleistungen einzuführen?

### VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE

- Positive Auswirkung ..... 1
  - Negative Auswirkung ..... 2
  - Keine Auswirkung ..... 3
  - [WN/KA] ..... 9
- 
- a) Angeordnete Kürzung Ihres Organisationsbudgets..... 1 2 3 9
  - b) Angeordnete Erhöhung Ihres Organisationsbudgets..... 1 2 3 9
  - c) Neue Gesetze oder Verordnungen ..... 1 2 3 9
  - d) Neue Prioritäten in der Politik..... 1 2 3 9
  - e) Steigender Bedarf von Bürgern ..... 1 2 3 9
  - f) Einführung neuer Technologien ..... 1 2 3 9

- Q24. Expecten Sie, dass sich im Vergleich zum Zeitraum zwischen 2008 und 2010, in den nächsten zwei Jahren die Anzahl der Innovationen, die von Ihrer Organisation eingeführt werden, erhöhen, verringern oder unverändert bleiben?

### VORLESEN – EINE ANTWORT PRO ZEILE

- Erhöhen sich .....1
  - Verringern sich.....2
  - Bleiben unverändert.....3
  - [WN/KA] .....9
- 
- a) Anzahl neuer oder erheblich besserter Dienstleistungen..... 1 2 3 9
  - b) Anzahl neuer oder erheblich besserter Kommunikationsmethoden..... 1 2 3 9
  - c) Anzahl neuer oder erheblich besserter Prozesse oder Organisationsmethoden1 2 3 9

**ENDE DES INTERVIEWS**