

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Denmark**

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

### Oplysninger om organisationen

Besvar venligst alle spørgsmål for den organisation, du er ansvarlig for. For eksempel: hvis du er ansvarlig for et regionskontor i en national organisation, skal du blot svare for dit regionskontor.

Lad mig begynde med nogle grundlæggende spørgsmål om din organisation.

D1. Hvor mange ansatte har din organisation?

#### LÆS OP – KUN ET SVAR

- Under 10..... 1 TAK OG AFSLUT
- Mellem 10 og 49..... 2
- Mellem 50 og 99..... 3
- Mellem 100 og 249 ..... 4
- Mellem 250 og 499 ..... 5
- Mellem 500 og 999 ..... 6
- 1000 eller flere..... 7
- [Ved ikke/Intet svar]..... 9

D2. Er din organisation?

#### LÆS OP – KUN ET SVAR

- a) En offentlig organisation eller ejet af staten ..... 1
- b) En nonprofit-organisation, som er uafhængig af staten ..... 2
- c) En organisation i den private sektor ..... 3
- [Afvisning] ..... 9

D3. Hvilket af det følgende er en del af din organisations hoved ansvarsområder? Vælg op til tre af de mest repræsentative aktiviteter for din organisation.

#### LÆS OP – OP TIL 3 SVAR

- a) Overordnede statslige aktiviteter eller finansiering ..... 1
- b) Uddannelse/undervisning ..... 2
- c) Sundhed ..... 3
- d) Sociale tjenesteydelser ..... 4
- e) Kultur, sport eller fritid ..... 5
- f) Boliger ..... 6
- g) Miljø ..... 7
- h) Andet ..... 8
- [Afvisning] ..... 9

D4. Hvilket af følgende beskriver bedst det geografiske område, din organisation arbejder indenfor?

**LÆS OP – KUN ET SVAR**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Lokalt.....       | 1 |
| Regionalt .....   | 2 |
| Nationalt.....    | 3 |
| [Afvisning] ..... | 9 |

## Afsnit 1: Innovation

Den næste række spørgsmål går på, hvorvidt din organisation har indført innovationer siden januar 2008. En innovation er en ny eller væsentlig forbedret service eller tjenesteydelse, kommunikationsmetode, fremgangsmåde eller organisatorisk metode.

Q1. Har din organisation indført nye eller væsentlig forbedrede tjenesteydelser siden januar 2008?

### KUN ET SVAR

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2
- [Ved ikke/Intet svar] ..... 9

### [HVIS "NEJ" ELLER "VED IKKE/INTET SVAR" GÅ TIL Q5]

Q2. Til din bedste overbevisning, har din organisation indført en ny tjeneste, for nogen anden offentlig administration i dit land siden januar 2008?

### KUN ET SVAR

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2
- [Ved ikke/Intet svar] ..... 9

Q3. Blev nogle af, disse nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, udviklet af:

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ja ..... 1
- Nej ..... 2
- [Ved ikke/Intet svar] ..... 9

- a) Din organisation sammen med andre organisation i den offentlige sektor, herunder regionale eller nationale søstervirksomheder i din organisation ..... 1 2 9
- b) Din organisation sammen med private organisation..... 1 2 9
- c) Din organisation sammen med nonprofit-organisationer ..... 1 2 9
- d) Din organisation alene ..... 1 2 9
- e) Andre organisation eller virksomheder, hvor din organisation ikke har foretaget videre ændringer eller blot minimale ændringer ..... 1 2 9

Q4. Tænk på de forskellige former for tjenesteydelser, som din organisation tilbyder i 2010. Hvor stor en procentdel er nye eller er blevet væsentligt forbedret siden januar 2008?

### LÆS OP – KUN ET SVAR

- Under 25 % ..... 1

- Mellem 25 % og 49 % .....2
- Mellem 50 % og 74 % .....3
- 75 % eller mere .....4
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

Q5. Siden januar 2008, har din organisation indført nye eller væsentligt forbedrede kommunikationsmetoder i forhold til jeres aktiviteter over for offentligheden, såsom...?

**LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE**

- Ja .....1
- Nej .....2
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

- a) Nye eller forbedrede metoder til fremme af din organisation eller jeres tjenesteydelser ..... 1 2 9
- b) Nye eller forbedrede metoder til at påvirke brugerenes, borgernes eller andres adfærd. .... 1 2 9
- c) Førstegangskommersialisering (salg) af tjenesteydelser eller varer. .... 1 2 9

Q6. Siden januar 2008, har din organisation indført nye eller væsentligt forbedrede fremgangsmåder eller organisatoriske metoder, såsom...?

**LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE**

- Ja .....1
- Nej .....2
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

- a) Nye eller forbedrede fremgangsmåder til levering af tjenesteydelser eller til at interagere med jeres brugere ..... 1 2 9
- b) Nye eller forbedrede leverings- eller logistiksystemer til jeres inputs ..... 1 2 9
- c) Nye eller forberede støtteaktiviteter som fx vedligeholdelsessystemer, indkøbs-, regnskabs- eller IT-systemer osv. .... 1 2 9
- d) Nye eller forbedrede managementsystemer ..... 1 2 9
- e) Nye eller forbedrede metoder til at organisere arbejds ansvar eller beslutningstagning. .... 1 2 9

**[HVIS "NEJ" ELLER "VED IKKE/INTET SVAR" TIL ALLE SVARMULIGHEDER, GÅ DA TIL Q8]**

Q7. Blev nogle af disse nye eller væsentligt forbedrede fremgangsmåder eller organisatoriske metoder udviklet af:

**LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE**

- Ja .....1
- Nej .....2

- [Ved ikke/Intet svar] .....9

- a) Din organisation sammen med andre organisation i den offentlige sektor, herunder regionale eller nationale søstervirksomheder i din organisation ..... 1 2 9
- b) Din organisation sammen med private organisation..... 1 2 9
- c) Din organisation sammen med nonprofit-organisationer ..... 1 2 9
- d) Din organisation alene ..... 1 2 9
- e) Andre organisation eller virksomheder, hvor din organisation ikke har foretaget videre ændringer eller blot minimale ændringer ..... 1 2 9

## Afsnit 2: Arbejdsstyrke og kompetencer

Q8. I 2010, omtrent hvor stor en procentdel af din organisations medarbejdere har en universitetsgrad?

### LÆS OP – KUN ET SVAR

- 0 %.....1
- Mellem 1 % og 9 % .....2
- Mellem 10 % og 24 % .....3
- Mellem 25 % og 49 % .....4
- Mellem 50 % til 74 % .....5
- 75 % eller mere .....6
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

**[HVIS ALLE SVAR TIL SPØRGSMÅL Q1, Q5 OG Q6 ER "NEJ" ELLER "VED IKKE", GÅ TIL Q17]**

Q9. Hvilken procentdel af jeres medarbejdere er på nuværende tidspunkt involveret i grupper, der mødes jævnligt for at udvikle nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, fremgangsmåder eller organisatoriske metoder?

### LÆS OP – KUN ET SVAR

- Ingen .....1
- Under 25 %.....2
- Mellem 25 % og 49 % .....3
- Mellem 50 % og 74 % .....4
- 75 % eller mere .....5
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

Q10. Siden januar 2008, har din organisation tilbudt uddannelse til jeres medarbejdere specifikt rettet mod implementering, anvendelse eller levering...?

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ja .....1
- Nej .....2
- [Ved ikke/Intet svar] .....9

- a) Nye eller forbedrede tjenesteydelser..... 1 2 9
- b) Nye eller forbedrede kommunikationsmetoder..... 1 2 9
- c) Nye eller forbedrede fremgangsmåder eller organisatoriske metoder... 1 2 9

### Afsnit 3: Indvirkninger af innovation

- Q11. Har nogen af jeres nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, der er blevet indført siden januar 2008, haft en større positiv indvirkning ved at:

#### LÆS OP – ROTÉR 1-5 - FLERE SVAR MULIGE

|  |   |
|--|---|
| Gøre det muligt for din organisation at tilbyde tjenesteydelser til flere eller nye typer af brugere ..... | 1 |
| Gøre det muligt for din organisation at målrette dens tjenesteydelser bedre .....                          | 2 |
| Forbedre brugertilfredshed .....   | 3 |
| Forbedre brugeradgang til informationer.....   | 4 |
| Muliggøre hurtigere levering af tjenesteydelser.....   | 5 |
| Anden positiv indvirkning .....  | 6 |
| [HVIS INGEN AF 1-6 BLIVER VALGT] Ingen positiv indvirkning .....   | 7 |
| [Ved ikke/Intet svar] .....  | 9 |

- Q12. Har nogen af jeres nye eller væsentligt forbedrede fremgangsmåder eller organisatoriske metoder, der er blevet indført siden januar 2008, haft en større positiv effekt ved at:

#### LÆS OP – ROTER 1-4 - FLERE SVAR MULIGE

|  |   |
|--|---|
| Gøre administrative procedurer enklere.....                  | 1 |
| Nedbringe omkostninger ved levering af tjenesteydelser ..... | 2 |
| Muliggøre hurtigere levering af tjenesteydelser.....         | 3 |
| Forbedre medarbejdertilfredshed eller arbejdsforhold .....   | 4 |
| Anden positiv indvirkning .....                              | 5 |
| [HVIS INGEN AF 1-5 VALGT] Ingen positiv indvirkning .....    | 6 |
| [Ved ikke/Intet svar] .....                                  | 9 |

- Q13. Har nogen af jeres nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, fremgangsmåder eller organisatoriske metoder indført siden januar 2008 - haft en vedvarende, større negativ effekt ved at:

#### LÆS OP– ROTÉR - FLERE SVAR MULIGE

|   |   |
|---|---|
| Skabe yderligere administrative omkostninger.....                   | 1 |
| Reducere typen eller fleksibiliteten af jeres tjenesteydelser ..... | 2 |
| Føre til langsommere levering af tjenesteydelser .....              | 3 |
| Skabe brugermodstand eller utilfredshed .....                       | 4 |



|   |   |
|---|---|
| Anden negativ effekt .....                          | 5 |
| [HVIS INGEN AF 1-5 VALGT] Ingen negativ effekt..... | 6 |
| [Ved ikke/Intet svar] .....                         | 9 |

#### Afsnit 4: Drivkræfter og strategi

**LÆS OP:** De næste tre spørgsmål henviser til alle de fornyelser, der er indført i din organisation siden januar 2008. Disse omfatter din nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, kommunikation metoder, processer eller organisatoriske metoder.

Q14. Siden januar 2008, hvor vigtige var følgende informationskilder for udviklingen af dine innovationer?

##### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ikke vigtigt ..... 1
  - Noget vigtigt ..... 2
  - Meget vigtigt ..... 3
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Idéer fra ledelsen ..... 1 2 3 9
  - b) Idéer fra personalet ..... 1 2 3 9
  - c) Eksempler på best practice fra en anden statslig organisation ..... 1 2 3 9
  - d) Professionelle organisationer ..... 1 2 3 9
  - e) Deltagelse i konferencer ..... 1 2 3 9
  - f) Virksomheder som leverandører ..... 1 2 3 9
  - g) Virksomheder som kunder eller brugere ..... 1 2 3 9
  - h) Borgere som kunder eller brugere ..... 1 2 3 9

**[HVIS "NOGET VIGTIGT" ELLER "MEGET VIGTIGT" TIL SVARMULIGHEDER c), d), e), f) ELLER g) SÅ GÅ TIL Q15 ELLERS GÅ TIL Q16]**

Q15. Siden januar 2008, har i da fået oplysninger, der var afgørende for jeres innovationer fra nogen af de flg. kilder?

##### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ja ..... 1
  - Nej ..... 2
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) En organisation, virksomhed eller begivenhed i dit land ..... 1 2 9
  - b) En organisation, virksomhed eller begivenhed i et andet land der er med i Den Europæiske Union ..... 1 2 9
  - c) En organisation, virksomhed eller begivenhed udenfor Den Europæiske Union ..... 1 2 9
  - d) Europa-Kommissionen, en organisation eller en begivenhed ..... 1 2 9

Q16. Hvor vigtig var følgende politiske eller lovgivningsmæssige faktorer i det at drive udviklingen og indførelsen af jeres innovationer efter januar 2008?

**LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE**

- Ikke vigtigt ..... 1
  - Noget vigtigt ..... 2
  - Meget vigtigt ..... 3
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Førte til en reduktion af din organisations budget ..... 1 2 3 9
  - b) Førte til en stigning i din organisations budget ..... 1 2 3 9
  - c) Nye love og bestemmelser ..... 1 2 3 9
  - d) Nye politiske prioriteter ..... 1 2 3 9
  - e) Førte til indførelse af ny online e-regering eller online-tjenester ..... 1 2 3 9

Q17. Hvor godt passer det følgende til din organisation siden januar 2008?

**[HVIS ALLE SVAR TIL SPØRGSMÅL Q1, Q5 OG Q6 ER "NEJ" ELLER "VED IKKE", STIL DA KUN SPØRGSMÅL 17a og 17c]**

**LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE**

- Slet ikke ..... 1
  - Delvist ..... 2
  - Helt ..... 3
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Ledere understøtter afprøvningen af nye idéer ved en "at prøve sig frem"-metode ..... 1 2 3 9
  - b) Ledere indtager en aktiv rolle i udvikling og implementering af innovationer .. 1 2 3 9
  - c) Personalet har tilskyndelse til at tænke på nye idéer og tage del i udviklingen af disse ..... 1 2 3 9
  - d) Brugere er involveret i udformningen eller planlægningen af nye eller forbedrede tjenesteydelser ..... 1 2 3 9
  - e) Nye eller forbedrede tjenesteydelser bliver evalueret efter afslutning ..... 1 2 3 9

## Afsnit 5: Barrierer

Q18. Siden januar 2008, hvor vigtige var følgende faktorer i det at forhindre eller forsinke din organisation bestræbelser på at udvikle eller indføre nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser, kommunikationsmetoder, fremgangsmåder eller organisatoriske metoder?

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ikke vigtigt..... 1
  - Lav vigtighed ..... 2
  - Mellem vigtighed ..... 3
  - Stor vigtighed ..... 4
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Manglende støtte fra ledelsen..... 1 2 3 4 9
  - b) Manglende incitament for dit personale..... 1 2 3 4 9
  - c) Modstand fra personale ..... 1 2 3 4 9
  - d) Usikker accept af jeres tjenesteydelser fra brugernes side..... 1 2 3 4 9
  - e) Regulatoriske krav ..... 1 2 3 4 9
  - f) Mangel på tilstrækkelige menneskelige eller økonomiske resurser ..... 1 2 3 4 9
  - g) Risikoavers kultur i din organisation..... 1 2 3 4 9

## Afsnit 6: Indkøb

Q19. Siden januar 2008, har Deres organisation, da udbudt nogen af følgende vare eller tjenesteydelser til private virksomheder?

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Ja ..... 1
  - Nej ..... 2
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) ICT-udstyr eller systemer ..... 1 2 9
  - b) Teknologier eller tjenesteydelser til at forbedre miljømæssige eller energimæssige ydeevne ..... 1 2 9
  - c) Andre typer af teknologier ..... 1 2 9
  - d) Rådgivning med henblik på at anbefale design eller pilot test udforme nye eller forbedrede tjenesteydelser ..... 1 2 9
  - e) R&D for nye teknologier og tjenester ..... 1 2 9
  - f) Tilbyde en eller flere tjenesteydelser til dine brugere ..... 1 2 9

### [HVIS "NEJ" ELLER "VED IKKE/INTET SVAR" TIL ALLE SVARMULIGHEDER, GÅ DA TIL SPØRGSMÅL 23]

Q20. Forud for tilbudgivning rådfører din organisation sig normalt med...?:

### LÆS OP – FLERE SVAR MULIGE

- Potentielle leverandører/entreprenører ..... 1
- Brugerne af dine tjenesteydelser ..... 2
- Andre organisationer, der udfører lignende indkøb ..... 3
- Andre organisationer, som tilbyder ekspertrådgivning ..... 4
- [Ved ikke/Intet svar] ..... 9

Q21. For at en ansøger får succes i et bud fra din organisation mener De, at ...

### LÆS OP – KUN ET SVAR

- ...lave omkostninger er vigtigere end innovation for at vinde udbuddet ..... 1
- ...Innovation er vigtigere end lav pris for at vinde udbuddet... 2
- ...omkostninger og innovation har lige stor betydning for at vinde udbuddet ..... 3
- Ved ikke/Intet svar ..... 9

Q22. Har nogen af dine tilbud siden januar 2008 opnået følgende resultater?

### LÆS OP – FLERE SVAR MULIGE

- Indføre en ny eller væsentligt forbedring, der udføres af eller for din organisation ..... 1

|   |   |
|---|---|
| Betydelig reduktion af omkostningerne ved at levere nuværende tjenesteydelser ..... | 2 |
| Betydelig reduktion af de miljømæssige påvirkninger af jeres tjenesteydelser .....  | 3 |
| [Ved ikke/Intet svar] .....   | 9 |

## Afsnit 7: Forventede udviklinger i de næste to år

- Q23. Forventer du i løbet af de næste to år, at nogen af de følgende faktorer har en positiv eller negativ effekt på din organisations evne til at indføre nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser?

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Positiv effekt..... 1
  - Negativ effekt ..... 2
  - Ingen effekt ..... 3
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Førte til en reduktion af din organisations budget..... 1 2 3 9
  - b) Førte til en stigning i din organisations budget..... 1 2 3 9
  - c) Nye love og bestemmelser ..... 1 2 3 9
  - d) Nye politiske prioriteter ..... 1 2 3 9
  - e) Stigende efterspørgsel fra borgerne ..... 1 2 3 9
  - f) Indførelse af nye teknologier ..... 1 2 3 9

- Q24. Sammenlignet med perioden mellem 2008 og 2010, forventer du da, at antallet af innovationer, som din organisation har indført, stiger, falder eller forbliver uændret over de næste to år?

### LÆS OP – ET SVAR PR. LINJE

- Stiger ..... 1
  - Falder ..... 2
  - Forbliver det samme ..... 3
  - [Ved ikke/Intet svar] ..... 9
- 
- a) Antal af nye eller væsentligt forbedrede tjenesteydelser..... 1 2 3 9
  - b) Antallet af nye eller væsentligt forbedrede kommunikationsmetoder ..... 1 2 3 9
  - c) Antallet af nye eller væsentligt forbedrede fremgangsmåder eller organisatoriske metoder ..... 1 2 3 9

## AFSLUT INTERVIEW