

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

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

### Información del organismo

Responda, por favor, las preguntas sobre el organismo del que sea usted responsable. Por ejemplo, si fuera usted responsable de la oficina regional de un organismo nacional, responda sólo sobre su oficina regional.

Permítame empezar con unas preguntas básicas sobre su organismo

D1. ¿Cuántas personas trabajan en su organismo?

#### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- Menos de 10 ..... 1 DÉ LAS GRACIAS Y TERMINE
- Entre 10 y 49 ..... 2
- Entre 50 y 99 ..... 3
- Entre 100 y 249 ..... 4
- Entre 250 y 499 ..... 5
- Entre 500 y 999 ..... 6
- 1000 ó más ..... 7
- [NS/NC] ..... 9

D2. ¿Es su organismo...

#### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- a) Una administración pública o perteneciente a alguna administración gubernamental 1
- b) Un organismo sin ánimo de lucro independiente de la administración pública 2
- c) Una organización del sector privado ..... 3
- [Denegación] ..... 9

D3. ¿Cuáles de las siguientes forman parte de las principales áreas de responsabilidad de su organismo? Seleccione hasta tres actividades que sean las más representativas de su organismo

#### LEA EN VOZ ALTA – HASTA 3 RESPUESTAS

- a) Actividades generales de gobierno o financieras ..... 1
- b) Educación ..... 2
- c) Salud ..... 3
- d) Servicios sociales ..... 4
- e) Cultura, deporte u ocio ..... 5
- f) Vivienda ..... 6
- g) Medio ambiente ..... 7

h) Otros .....	8
[Denegación].....	9

D4. ¿Cuál de las siguientes es la que mejor describe cuál es el ámbito geográfico que atiende el organismo donde Vd. trabaja?

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA**

Local .....	1
Regional o Autonómico .....	2
Nacional .....	3
[Denegación] .....	9

## Sección 1: Innovación

El siguiente bloque de preguntas pregunta si su organismo ha introducido, desde Enero del 2.008, algunas innovaciones. Una innovación es un servicio, método de comunicación, proceso o método organizativo que sea nuevo o significativamente mejorado.

Q1. ¿Ha introducido su organismo algunos servicios nuevos o significativamente mejorados desde Enero de 2.008?

### SÓLO UNA RESPUESTA

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC]..... 9

[SI "NO" O "NS/NC" IR A Q5]

Q2. Por lo que Vd. sepa, ¿ha introducido su organismo un nuevo servicio antes de que lo hiciera alguna otra administración pública en su país desde Enero de 2008?

### SÓLO UNA RESPUESTA

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC]..... 9

Q3. ¿Fueron desarrollados algunos de estos servicios nuevos o significativamente mejorados por:

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC]..... 9

- a) Su organismo junto con otros organismos del sector público, incluyendo filiales regionales o nacionales de su organismo?..... 1 2 9
- b) Su organismo junto con empresas privadas ..... 1 2 9
- c) Su organismo junto con organizaciones sin ánimo de lucro ..... 1 2 9
- d) Su organismo por sí mismo ..... 1 2 9
- e) Otras organizaciones o empresas, sin que su organismo hiciera más cambios o haciendo sólo cambios mínimos..... 1 2 9

Q4. Piense, por favor, en los diferentes tipos de servicios prestados por su organismo en 2010. ¿Qué porcentaje de éstos son nuevos o han sido significativamente mejorados desde Enero del 2008?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- Menos del 25% ..... 1
- Entre el 25 y el 49% ..... 2
- Entre el 50 y el 74% ..... 3
- El 75% ó más ..... 4
- [NS/NC] ..... 9

Q5. Desde Enero de 2.008, ¿introdujo su organismo algunos métodos nuevos o significativamente mejorados para comunicar sus actividades al público tales como.....?

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

- a) Métodos nuevos o mejorados para promocionar su organismo o sus servicios 1 2 9
- b) Métodos nuevos o mejorados para influir en el comportamiento de usuarios, ciudadanos u otros. .... 1 2 9
- c) Comercialización (para la venta) por vez primera de servicios o bienes..... 1 2 9

Q6. Desde Enero de 2.008, ¿introdujo su organismo algunos procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados, tales como.....?

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

- a) Métodos nuevos o mejorados para la prestación de servicios o interacción con sus usuarios ..... 1 2 9
- b) Sistemas logísticos o de distribución nuevos o mejorados para sus inputs..... 1 2 9
- c) Actividades de soporte nuevas o mejoradas tales como: sistemas de mantenimiento, compras, contabilidad o sistemas informáticos, etc. .... 1 2 9
- d) Sistemas de gestión nuevos o mejorados..... 1 2 9
- e) Métodos nuevos o mejorados de organizar las responsabilidades del trabajo o la toma de decisiones..... 1 2 9

**[SI "NO" O "NS/NC" EN TODAS LAS OPCIONES IR A Q8]**

Q7. ¿Fueron desarrollados algunos de estos procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados por:

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

- a) Su organismo junto con otros organismos del sector público, incluyendo filiales regionales o nacionales de su organismo?..... 1 2 9
- b) Su organismo junto con empresas privadas ..... 1 2 9
- c) Su organismo junto con organizaciones sin ánimo de lucro ..... 1 2 9
- d) Su organismo por sí mismo ..... 1 2 9
- e) Otras organizaciones o empresas, sin que su organismo hiciera más cambios o haciendo sólo cambios mínimos..... 1 2 9

## Sección 2: Fuerza de trabajo y habilidades

Q8. En 2010 aproximadamente, ¿qué porcentaje de las personas que trabajan en su organismo tiene un título universitario?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- El 0% ..... 1
- Entre el 1 y el 9% ..... 2
- Entre el 10 y el 24% ..... 3
- Entre el 25 y el 49% ..... 4
- Entre el 50 y el 74% ..... 5
- El 75% ó más ..... 6
- [NS/NC] ..... 9

### [SI TODAS LAS RESPUESTAS A LA Q1, Q5 y Q6 SON "NO" O "NS/NC" IR A Q17]

Q9. ¿Qué porcentaje de las personas que trabajan en su organismo están actualmente involucrados en grupos que se reúnan regularmente para desarrollar servicios, métodos de comunicación, procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- Ninguno ..... 1
- Menos del 25% ..... 2
- Entre el 25 y el 49% ..... 3
- Entre el 50 y el 74% ..... 4
- El 75% ó más ..... 5
- [NS/NC] ..... 9

Q10. Desde Enero de 2008, ¿ha proporcionado su organismo formación a quienes trabajan en él específicamente para implementar, usar o prestar... ?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Sí..... 1
- No..... 2
- [NS/NC] ..... 9

- a) Servicios nuevos o mejorados ..... 1 2 9
- b) Metodos de comunicación nuevos o mejorados ..... 1 2 9
- c) Procesos o métodos organizativos nuevos o mejorados ..... 1 2 9

### Sección 3: Efectos de la innovación

Q11. Alguno de sus servicios nuevos o significativamente mejorados, introducidos desde Enero de 2008, ¿ha tenido un gran efecto positivo al:

#### LEA EN VOZ ALTA – ROTAR 1-5 - SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS

hacer posible que su organismo ofrezca servicios a más o a nuevos tipos de usuarios ..	1
Hacer posible que su organismo oriente mejor sus servicios al objetivo .....	2
mejorar en la satisfacción del usuario.....	3
mejorar el acceso a la información por parte del usuario .....	4
hacer posible una prestación más rápida de los servicios.....	5
Otro efecto positivo .....	6
[SI NO SE SELECCIONA NINGUNO DEL 1-6] Ningún efecto positivo .....	7
[NS/NC] .....	9

Q12. Alguno de sus procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados, introducidos desde Enero de 2008, ¿ha tenido un gran efecto positivo al:

#### LEA EN VOZ ALTA – ROTAR 1-4 - SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS

simplificar los procedimientos administrativos .....	1
reducir los costes de prestación de los servicios.....	2
hacer posible una prestación más rápida de los servicios.....	3
mejorar la satisfacción del empleado o las condiciones de trabajo .....	4
Otro efecto positivo .....	5
[SI NINGUNA DE 1-5 ES SELECCIONADA] Ningún efecto positivo .....	6
[NS/NC] .....	9

Q13. Alguno de sus servicios, procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados, introducidos desde Enero de 2008, ¿ha tenido un prolongado gran efecto negativo al:

#### LEA EN VOZ ALTA– ROTAR - SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS

generar costes administrativos adicionales.....	1
reducir los tipos o la flexibilidad de sus servicios .....	2
conducir a una prestación más lenta de los servicios .....	3
generar resistencia o insatisfacción del usuario .....	4



Otros efecto negativo .....5  
[SI NINGUNA DE 1-5 ES SELECCIONADA] Ningún efecto negativo.....6  
[NS/NC] .....9

#### Sección 4: Controladores y estrategia

**LEA EN VOZ ALTA:** Las tres preguntas siguientes se refieren a todas las innovaciones introducidas por su organismo desde enero de 2008. Éstas incluyen los servicios, métodos de comunicación, procesos o métodos de organización nuevos o significativamente mejorados.

Q14. Desde enero de 2008, ¿cómo eran de importantes las siguientes fuentes de información para el desarrollo de sus innovaciones?.

##### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- No importante..... 1
  - Algo importante ..... 2
  - Muy importante ..... 3
  - [NS/NC]..... 9
- 
- a) Ideas de la dirección..... 1 2 3 9
  - b) Ideas de la plantilla ..... 1 2 3 9
  - c) Ejemplos de las mejores prácticas de otros organismos de la administración . 1 2 3 9
  - d) Organizaciones profesionales ..... 1 2 3 9
  - e) Visitas a conferencias ..... 1 2 3 9
  - f) Empresas como proveedores ..... 1 2 3 9
  - g) Empresas como clientes o usuarios ..... 1 2 3 9
  - h) Ciudadanos como clientes o usuarios ..... 1 2 3 9

**[SI ES "ALGO" O "MUY IMPORTANTE" IR A OPTIONS c), d), e), f) O g) DESPUÉS IR A Q15. EN CASO CONTRARIO IR A Q16]**

Q15. Desde Enero de 2008, ¿Han obtenido información esencial para sus innovaciones de alguna de las siguientes fuentes?

##### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Sí.....1
  - No.....2
  - [NS/NC].....9
- 
- a) Una organización, empresa o acontecimiento en su país .....1 2 9
  - b) Una organización, empresa o acontecimiento en otro país de la Unión Europea ..... 1 2 9
  - c) Una organización, empresa o acontecimiento fuera de la Unión Europea.....1 2 9
  - d) Un organismo o acontecimiento de la Comisión Europea .....1 2 9

Q16. ¿Cómo fueron de importantes los siguientes factores políticos o legislativos en el impulso al desarrollo e introducción de sus innovaciones desde enero de 2008?

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- No importante..... 1
  - Algo importante ..... 2
  - Muy importante ..... 3
  - [NS/NC]..... 9
- 
- a) Se ordenó recortar en el presupuesto de su organismo ..... 1 2 3 9
  - b) Se ordenó aumentar en el presupuesto de su organismo..... 1 2 3 9
  - c) Nuevas leyes o regulaciones ..... 1 2 3 9
  - d) Nuevas prioridades políticas..... 1 2 3 9
  - e) Se ordenó introducir nuevos servicios de administración electrónica o servicios on-line ..... 1 2 3 9

Q17. ¿Qué tal se aplican a su organismo los siguientes desde enero de 2008?

**[SI TODAS LAS RESPUESTAS DE LA PREGUNTA Q1, Q5, and Q6 SON "NO" O "NS/NC, " PREGUNTAR SÓLO LAS PREGUNTAS 17a y 17c]**

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- No, en absoluto..... 1
  - En parte..... 2
  - Totalmente ..... 3
  - [NS/NC]..... 9
- 
- a) Los directivos apoyan la prueba de ensayo-y-error para las nuevas ideas ..... 1 2 3 9
  - b) Los directivos toman un papel activo en el desarrollo y la puesta en marcha de las innovaciones ..... 1 2 3 9
  - c) Los empleados reciben incentivos por pensar en ideas nuevas y tomar parte en su desarrollo ..... 1 2 3 9
  - d) Los usuarios están implicados en el diseño o planificación de los servicios nuevos o mejorados ..... 1 2 3 9
  - e) Los servicios nuevos o mejorados son evaluados después de su terminación.. 1 2 3 9

**Sección 5: Obstáculos**

Q18. Desde Enero de 2008, ¿cómo han sido de importantes los siguientes factores para evitar o retrasar los esfuerzos de su organismo para desarrollar o introducir servicios, métodos de comunicación, procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados?

**LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA**

- No es importante..... 1
  - Importancia baja ..... 2
  - Importancia media ..... 3
  - Importancia alta ..... 4
  - [NS/NC] ..... 9
- 
- a) La falta de apoyo por parte de la dirección ..... 1 2 3 4 9
  - b) La falta de incentivos para su personal ..... 1 2 3 4 9
  - c) Resistencia del personal ..... 1 2 3 4 9
  - d) La incierta aceptación de sus servicios por parte de los usuarios ..... 1 2 3 4 9
  - e) Los requisitos del reglamento ..... 1 2 3 4 9
  - f) La falta de recursos humanos o financieros suficientes ..... 1 2 3 4 9
  - g) Cultura de aversión al riesgo en su organismo ..... 1 2 3 4 9

## Sección 6: Adquisiciones

Q19. Desde enero de 2008, ¿ha convocado su organismo concursos para que empresas privadas proporcionen alguno de los siguientes productos y servicios?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Sí..... 1
  - No..... 2
  - [NS/NC] ..... 9
- 
- a) Equipos o sistemas TIC (Tecnologías de la información y la comunicación)..... 1 2 9
  - b) Servicios o tecnologías para mejorar el medio ambiente o la eficiencia energética 1 2 9
  - c) Otros tipos de tecnología ..... 1 2 9
  - d) Consultoría para recomendar, diseñar o hacer pruebas-piloto de servicios nuevos o mejorados ..... 1 2 9
  - e) I+D de nuevas tecnologías y servicios ..... 1 2 9
  - f) Prestar uno o más servicios a sus usuarios ..... 1 2 9

### [SI “NO” O “NS/NC” EN TODAS LAS OPCIONES, IR A LA PREGUNTA23]

Q20. Antes de publicar concursos, ¿suele su organismo consultar con ...?:

### LEA EN VOZ ALTA – SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS

- Potenciales proveedores / contratistas..... 1
- Los usuarios de sus servicios ..... 2
- Otros organismos realizando similares adquisiciones ..... 3
- Otros organismos que prestan asesoramiento especializado ..... 4
- [NS/NC] ..... 9

Q21. Para que un solicitante tenga éxito en un concurso de su organismo, ¿considera usted que ...

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA

- ...los bajos costes son más importantes que la innovación para ganar el concurso 1
- ...La innovación es más importante que los costes bajos para ganar el concurso 2
- ...los costes y la innovación son igual de importantes para ganar el concurso 3
- NS/NC ..... 9

Q22. ¿Obtuvo alguno de sus concursos los siguientes resultados desde Enero de 2008?

### LEA EN VOZ ALTA – SON POSIBLES MÚLTIPLES RESPUESTAS

- La introducción de un servicio nuevo o significativamente mejorado prestado por o para su organismo..... 1
- La reducción significativa de los costes de prestación de los servicios existentes..... 2

La reducción significativa de los impactos ambientales de sus servicios .....3  
[NS/NC] .....9

## Sección 7: Desarrollos esperados en los próximos dos años

- Q23. ¿Espera usted que alguno de los siguientes factores tenga un impacto positivo o negativo en la capacidad de su organismo de introducir servicios nuevos o significativamente mejorados en los próximos dos años?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Impacto positivo ..... 1
  - Impacto negativo ..... 2
  - Ningún impacto ..... 3
  - [NS/NC] ..... 9
- 
- a) Se ordenó recortar en el presupuesto de su organismo ..... 1 2 3 9
  - b) Se ordenó aumentar en el presupuesto de su organismo..... 1 2 3 9
  - c) Nuevas leyes o regulaciones ..... 1 2 3 9
  - d) Nuevas prioridades políticas..... 1 2 3 9
  - e) La creciente demanda de los ciudadanos..... 1 2 3 9
  - f) La introducción de nuevas tecnologías..... 1 2 3 9

- Q24. En comparación con el período comprendido entre 2008 y 2010, ¿espera que el número de innovaciones introducidas por su organismo en los próximos dos años aumente, disminuya o permanezca sin cambios?

### LEA EN VOZ ALTA – SÓLO UNA RESPUESTA POR LINEA

- Aumente ..... 1
  - Disminuya ..... 2
  - Se mantenga ..... 3
  - [NS/NC] ..... 9
- 
- a) Número de servicios nuevos o significativamente mejorados..... 1 2 3 9
  - b) Número de métodos de comunicación nuevos o significativamente mejorados 1 2 3 9
  - c) Número de procesos o métodos organizativos nuevos o significativamente mejorados1 2 3 9

**TERMINE LA ENTREVISTA**