

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Hungary**

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

### Információ a szervezetről

Kérem, hogy az összes kérdést annak a szervezetnek a nevében válaszolja meg, amelynek Ön a felelős vezetője. Például, ha Ön egy országos szervezet regionális irodájáért felelős, csak a regionális iroda nevében válaszoljon!

Most hadd kezdjem néhány, az Önök szervezetével kapcsolatos alapvető kérdéssel.

D1. Hány alkalmazottja van az Ön szervezetének?

#### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Kevesebb, mint 10.. 1 KÖSZÖND MEG ÉS FEJEZD BE
- 10 és 49 között ..... 2
- 50 és 99 között ..... 3
- 100 és 249 között..... 4
- 250 és 499 között..... 5
- 500 és 999 között..... 6
- 1000 vagy több ..... 7
- [NT/NV] ..... 9

D2. Az Önök szervezete...?

#### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- a) Állami szervezet vagy állami tulajdonban lévő szervezet ..... 1
- b) Non-profit szervezet, amely független az államtól ..... 2
- c) Magánszektorban lévő szervezet..... 3
- [Nem mondja meg] ..... 9

D3. A következő tevékenységek közül melyek tartoznak az Ön szervezetének fő felelősségi körébe? Válassza ki a három legjellemzőbbet a szervezetének tevékenységei közül!

#### OLVASD FEL – 3 VÁLASZIG

- a) Általános kormányzati tevékenységek vagy pénzügyek..... 1
- b) Oktatás ..... 2
- c) Egészségügy ..... 3
- d) Szociális szolgáltatások..... 4
- e) Kultúra, sport vagy szórakozás ..... 5
- f) Lakásügyek..... 6
- g) Környezetgazdálkodás ..... 7
- h) Egyéb ..... 8

[Nem mondja meg] ..... 9

D4. Melyik az a területi szint amit az Ön szervezete kiszolgál:

**OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES**

Helyi vagy..... 1

Regionális vagy ..... 2

Nemzeti szint? ..... 3

[Nem mondja meg] ..... 9

## 1. rész: Innováció

A következő kérdések az Ön szervezete által 2008 januárja óta megvalósított innovációkra vonatkoznak majd.

Az innováció alatt új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatást, kommunikációs módszert, szervezeti folyamatot vagy szervezési módszert értünk.

Q1. 2008 januárja óta bevezetett-e az Ön szervezete bármilyen új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatást?

### CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

[HA "NEM" VAGY "NT/NV", UGORJ A Q5-RE]

Q2. Az Ön legjobb tudomása szerint, vezetett-e be az Ön szervezete új szolgáltatást bármely más közigazgatási szervezet előtt az országban 2008 januárja óta?

### CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

Q3. Volt ezek közül az új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatások közül olyan amelyet

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

a) Az Ön szervezete más, a közsférában tevékenykedő szervezettel, beleértve az Ön szervezetének regionális vagy nemzeti szintű társszervezeteit is fejlesztett ki? 1 2 9

b) Az Ön szervezete magáncégekkel közösen fejlesztett ki?..... 1 2 9

c) Az Ön szervezete non-profit szervezetekkel közösen fejlesztett ki? ..... 1 2 9

d) Az Ön szervezete teljesen önállóan fejlesztett ki?..... 1 2 9

e) Amelyet egyéb szervezetek vagy cégek fejlesztettek ki, és az Ön szervezete azon nem, vagy csak minimális mértékben változtatott? ..... 1 2 9

Q4 Kérem, gondoljon mindazon szolgáltatásokra, amit az Ön intézménye / szervezete most, 2010-ben nyújt. Ezek hány százaléka olyan, ami 2008 januárjához képest új, vagy jelentős fejlesztésen esett át?

### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Kevesebb, mint 25%.....1
- 25% és 49% között .....2
- 50% és 74% között .....3
- 75% vagy több .....4
- [NT/NV] .....9

Q5. 2008 januárja óta vezetett-e be az Ön intézménye / szervezete bármilyen új vagy jelentősen továbbfejlesztett módszert tevékenységük nyilvánosság számára való kommunikálására, mint például:

**OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ**

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

- a) Az Ön szervezetének vagy a szolgáltatásainak népszerűsítésére szolgáló új vagy továbbfejlesztett módszereket ..... 1 2 9
- b) A szolgáltatásukat igénybevevők, állampolgárok vagy mások viselkedésének befolyásolására szolgáló új vagy továbbfejlesztett módszereket. .... 1 2 9
- c) Szolgáltatások vagy termékek kereskedelmi forgalomban történő értékesítése első alkalommal (eladása). .... 1 2 9

Q6. 2008 januárja óta az Ön intézménye / szervezete vezetett-e be bármilyen új vagy jelentősen továbbfejlesztett szervezeti folyamatot vagy szervezési módszert, mint például...?

**OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ**

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

- a) A szolgáltatás nyújtásának vagy a szolgáltatást igénybevevőkkel való érintkezés új vagy továbbfejlesztett módszereit..... 1 2 9
- b) Új vagy továbbfejlesztett szállítási vagy logisztikai rendszert az Önök által felhasználásra kerülő eszközök tekintetében ..... 1 2 9
- c) Új vagy továbbfejlesztett támogató tevékenységeket, itt például karbantartó, beszerzési, könyvelési vagy számítástechnikai és más hasonló rendszerekre gondolunk ..... 1 2 9
- d) Új vagy továbbfejlesztett vezetési rendszert..... 1 2 9
- e) Új vagy továbbfejlesztett módszereket a munkaköri felelősség szervezésére vagy a döntéshozatalra..... 1 2 9

**[HA "NEM" VAGY "NT/NV" AZ ÖSSZES LEHETŐSÉGRE, MENJ Q8-RA]**

Q7. Ezeket az új vagy jelentősen továbbfejlesztett szervezeti folyamatokat vagy szervezési módszereket kik fejlesztették ki?

**OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ**

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

- a) Az Ön szervezete más, a közszférában tevékenykedő szervezettel, beleértve az Ön szervezetének regionális vagy nemzeti szintű társszervezeteit is fejlesztett ki? 1 2 9
- b) Az Ön szervezete magáncégekkel közösen fejlesztett ki?..... 1 2 9
- c) Az Ön szervezete non-profit szervezetekkel közösen fejlesztett ki? ..... 1 2 9
- d) Az Ön szervezete teljesen önállóan fejlesztett ki?..... 1 2 9
- e) Amelyet egyéb szervezetek vagy cégek fejlesztettek ki, és az Ön szervezete azon nem, vagy csak minimális mértékben változtatott? ..... 1 2 9

## 2. rész: Munkaerő és szakképzettség

Q8. 2010-ben az Ön szervezetének alkalmazottai közül körülbelül hány százaléknak volt egyetemi végzettsége?

### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- 0% .....1
- 1% és 9% között .....2
- 10% és 24% között .....3
- 25% és 49% között .....4
- 50% és 74% között .....5
- 75% vagy több .....6
- [NT/NV] .....9

### [HA Q1-RE, Q5-RE ÉS Q6-RA ADOTT ÖSSZES VÁLASZ "NEM" VAGY "NEM TUDJA", UGORJ A Q17-RE]

Q9. Jelenleg az alkalmazottainak hány százaléka vesz részt olyan teamekben, amelyeknek a feladata új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatások, kommunikációs módszerek, szervezeti folyamatok vagy szervezési módszerek fejlesztése?

### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- Egy sem .....1
- Kevesebb, mint 25% .....2
- 25% és 49% között .....3
- 50% és 74% között .....4
- 75% vagy több .....5
- [NT/NV] .....9

Q10. A 2008 januárja óta eltelt időszakban nyújtott-e az Ön szervezete az alkalmazottainak továbbképzést kifejezetten abból a célból, hogy azok a következők bármelyikét létrehozzák vagy használni, működtetni tudják?

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Igen .....1
- Nem .....2
- [NT/NV] .....9

- a) Új vagy továbbfejlesztett szolgáltatások ..... 1 2 9
- b) Új vagy továbbfejlesztett kommunikációs módszerek..... 1 2 9
- c) Új vagy továbbfejlesztett szervezeti folyamatok vagy szervezési módszerek1 2 9

### 3. rész: Az innováció hatásai

- Q11. Volt-e a 2008 januárja óta bevezetett új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatások bármelyikének jelentős pozitív hatása azáltal, hogy:

#### OLVASD FEL – ROTÁLD 1-5-IG - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

Lehetővé tette az Ön intézménye / szervezete számára, hogy több vagy új felhasználók számára nyújtson szolgáltatást .....	1
Lehetővé tette az Ön intézménye / szervezete számára, hogy a szolgáltatásait célzottabban biztosítsa .....	2
Növelte a szolgáltatást igénybe vevők elégedettségét.....	3
Segítette a felhasználók információhoz való hozzáférését .....	4
Lehetővé tette a gyorsabb szolgáltatásnyújtást.....	5
Egyéb pozitív hatással járt.....	6
[HA 1-6-IG EGYIK SINCS KIVÁLASZTVA] Nem volt pozitív hatás .....	7
[NT/NV].....	9

- Q12. Volt-e a 2008 januárja óta bevezetett bármely új vagy jelentősen továbbfejlesztett szervezeti folyamatnak vagy szervezési módszernek jelentős pozitív hatása azáltal, hogy:

#### OLVASD FEL – ROTÁLD 1-4-IG - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

Egyszerűsítette az adminisztrációs folyamatokat.....	1
Csökkentette a szolgáltatásnyújtás költségeit.....	2
Lehetővé tette a gyorsabb szolgáltatásnyújtást.....	3
Javította az alkalmazottak elégedettségét vagy munkakörülményeit .....	4
Egyéb pozitív hatással járt.....	5
[HA 1-5-IG EGYIKET SEM VÁLASZTJA] Nem volt pozitív hatás .....	6
[NT/NV].....	9

- Q13. Volt-e a 2008 januárja óta bevezetett bármely új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatásnak, szervezeti folyamatnak vagy szervezési módszernek hosszan tartó, jelentős negatív hatása azáltal, hogy:

#### OLVASD FEL – ROTÁLD - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

További adminisztrációs költségeket teremtett .....	1
Csökkentette a szolgáltatásaik választékát vagy azok rugalmasságát .....	2
A szolgáltatásnyújtás lassulásához vezetett .....	3



A szolgáltatást igénybe vevők ellenállását vagy elégedetlenségét váltotta ki .....	4
Egyéb negatív hatása volt .....	5
[HA 1-5-IG EGYIKET SEM VÁLASZTJA] Nem volt negatív hatása.....	6
[NT/NV].....	9

#### 4. rész: Ösztönző erők és stratégia

**OLVASD FEL:** A következő három kérdés az összes olyan innovációra vonatkozik, amelyet az Ön intézménye / szervezete 2008 januárja óta bevezetett. Ezekbe beleszámítanak az Önök új vagy jelentős mértékben továbbfejlesztett szolgáltatásai, kommunikációs módszerei, szervezeti folyamatai vagy szervezési módszerei.

Q14. Ha a 2008 januárja óta eltelt időszakra gondol, a következőkben felsorolt információforrások mennyire voltak fontosak az innovációik fejlesztéséhez?

##### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Nem fontos..... 1
  - Valamennyire fontos ..... 2
  - Nagyon fontos ..... 3
  - [NT/NV] ..... 9
- 
- a) A vezetők, a management ötletei..... 1 2 3 9
  - b) A munkatársak ötletei..... 1 2 3 9
  - c) Más állami szervezetek jó gyakorlataiból / megoldásaiból vett példák ..... 1 2 3 9
  - d) Szakmai szervezetek ..... 1 2 3 9
  - e) Konferencialátogatások ..... 1 2 3 9
  - f) Beszállító vállalatok..... 1 2 3 9
  - g) Ügyfélként vagy felhasználóként megjelenő vállalatok ..... 1 2 3 9
  - h) Ügyfélként vagy felhasználóként megjelenő állampolgárok ..... 1 2 3 9

**[HA "KÖZEPESEN" VAGY "NAGYON FONTOS" A c), d), e), f), VAGY g)-RE, AKKOR UGORJ A Q15-RE, EGYÉBKÉNT UGORJ A Q16-RA]**

Q15. 2008 januárja óta szereztek-e az innovációikhoz nélkülözhetetlen információkat a következő források bármelyikéből?

##### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Igen .....1
  - Nem .....2
  - [NT/NV] .....9
- 
- a) Országon belüli szervezetek, vállalkozások vagy események .....1 2 9
  - b) Más Európai Unió országban lévő szervezetek, vállalkozások vagy események ..... 1 2 9
  - c) Európai Unió kívüli országban lévő szervezetek, vállalkozások vagy események ..... 1 2 9
  - d) Az Európai Bizottsághoz köthető szervezetek vagy események .....1 2 9

Q16. Mennyire voltak fontosak a következő politikai és jogalkotási tényezők az innovációik fejlesztésének és bevezetésének ösztönzésében a2008 januárja óta eltelt időszakban?

**OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ**

- Nem fontos..... 1
  - Valamennyire fontos ..... 2
  - Nagyon fontos ..... 3
  - [NT/NV] ..... 9
- 
- a) Az intézmény /szervezet költségvetésének elrendelt csökkentése ..... 1 2 3 9
  - b) Az intézmény /szervezet a költségvetésének elrendelt növekedése ..... 1 2 3 9
  - c) Új törvények és szabályozások ..... 1 2 3 9
  - d) Új politikai prioritások ..... 1 2 3 9
  - e) Új e-kormányzat/ online kormányzat /Ügyfélkapu vagy online szolgáltatás bevezetésének elrendelése ..... 1 2 3 9

Q17. Mennyire jellemzőek a következők az Ön intézményére / szervezetére a 2008 januárja óta eltelt időszakot tekintve?

**[HA Q1, Q5 és Q6 KÉRDÉSEKRE AZ ÖSSZES VÁLASZ "NEM" VAGY "NEM TUDJA", CSAK 17a ÉS 17c KÉRDÉSEKET KÉRDEZD]**

**OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ**

- Egyáltalán nem ..... 1
  - Részben ..... 2
  - Teljes mértékben ..... 3
  - [NT/NV] ..... 9
- 
- a) A vezetők támogatják az új ötletek kipróbálását, tesztelését..... 1 2 3 9
  - b) A vezetők aktív szerepet vállalnak az innovációk fejlesztésében és megvalósításában ..... 1 2 3 9
  - c) A munkatársak érdekeltek abban, hogy új ötleteken gondolkodjanak és részt vegyenek ezek fejlesztésében ..... 1 2 3 9
  - d) Azok, akik a szolgáltatást igénybe veszik részt vesznek az új vagy továbbfejlesztett szolgáltatások megtervezésében ..... 1 2 3 9
  - e) Az új vagy továbbfejlesztett szolgáltatások előzetes értékelésre kerülnek mielőtt bevezetnék őket ..... 1 2 3 9

## 5. rész: Akadályok

- Q18. 2008 januárja óta mennyire voltak jelentős akadályai vagy késleltetői a következő tényezők az Ön szervezetének arra irányuló erőfeszítéseinek, hogy új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatásokat, kommunikációs módszereket, szervezeti folyamatokat vagy szervezési módszereket fejlesszenek vagy vezessenek be?

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| - Nem jelentős .....       | 1 |
| - Kevésbé jelentős .....   | 2 |
| - Közepesen jelentős ..... | 3 |
| - Nagyon jelentős .....    | 4 |
| - [NT/NV] .....            | 9 |
- 
- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) Vezetőségi támogatás hiánya.....                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b) A munkatársak ösztönzőinek hiánya.....                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c) A munkatársak ellenállása .....                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d) Bizonytalan fogadtatás a szolgáltatások igénybe vevői részéről..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e) A szabályozás követelményei .....                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f) Megfelelő emberi vagy pénzügyi erőforrás hiánya .....               | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g) Kockázatkerülő vállalati kultúra az Ön szervezetében .....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

## 6. rész: Beszerzés

Q19. A 2008 januárja óta eltelt időszakban az Ön szervezete írt-e ki közbeszerzési eljárást/tendert magáncégek számára a következő termékek vagy szolgáltatások nyújtására?

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Igen .....1
  - Nem .....2
  - [NT/NV] .....9
- 
- a) Informatikai és kommunikációs berendezés vagy rendszer ..... 1 2 9
  - b) A környezetvédelmi vagy energiahatékonyság javítására szolgáló technológiák vagy szolgáltatások ..... 1 2 9
  - c) Egyéb típusú technológia ..... 1 2 9
  - d) Tanácsadás új vagy továbbfejlesztett szolgáltatások ajánlására, tervezésére, vagy próbatesztelésére..... 1 2 9
  - e) K+F (kutatás-fejlesztés) vagy új szolgáltatás vagy technológia próbatesztelése. 1 2 9
  - f) Szolgáltatás vagy szolgáltatások nyújtása az Önök ügyfelei számára ..... 1 2 9

### [HA "NEM" VAGY "NT/NV" AZ ÖSSZES LEHETŐSÉGRE, UGORJ A 23-AS KÉRDÉSRE]

Q20. Mielőtt kiírnák a közbeszerzési eljárásokat/tendereket, általában konzultál-e az Ön intézménye / szervezete ...?

### OLVASD FEL – TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES

- a potenciális beszállítókkal / kivitelezőkkel .....1
- a szolgáltatásaik igénybevevőivel .....2
- más szervezetekkel, amelyek hasonló beszerzéseket folytatnak le.....3
- más szervezetekkel, melyek szakértői tanácsadást nyújtanak .....4
- [NT/NV].....9

Q21. Ahhoz, hogy egy jelentkező sikeres legyen az Ön szervezetének közbeszerzési eljárásán/tenderén, Ön szerint...

### OLVASD FEL – CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

- ...az alacsony ár fontosabb a közbeszerzési eljárás/tender elnyeréséhez, mint az innovativitás ..... 1
- ...az innovativitás fontosabb a közbeszerzési eljárás/tender elnyeréséhez, mint az alacsony ár .....2
- ...az ár és az innovativitás egyformán fontosak a közbeszerzési eljárás/tender elnyeréséhez.....3
- NT/NV.....9

Q22. A 2008 januárja óta eltelt időszakban az Önök által lebonyolított közbeszerzések közül volt olyan, amely ...

**OLVASD FEL – TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES**

az Ön cége által vagy annak nevében nyújtott új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatás bevezetését eredményezte .....	1
Jelentősen csökkentette a jelenleg nyújtott szolgáltatások költségeit .....	2
Jelentősen csökkentette a Önök szolgáltatásainak környezeti hatásait.....	3
[NT/NV].....	9

## 7. Szakasz: Várható fejlesztések a következő két évben

- Q23. Ön szerint, az elkövetkező két év során a következő tényezők bármelyike lesz-e pozitív vagy negatív hatással arra, hogy az Ön szervezete új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatásokat tudjon bevezetni?

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Pozitív hatás ..... 1
  - Negatív hatás ..... 2
  - Nincs hatása ..... 3
  - [NT/NV] ..... 9
- 
- a) Az intézmény /szervezet költségvetésének elrendelt csökkentése ..... 1 2 3 9
  - b) Az intézmény /szervezet a költségvetésének elrendelt növekedése ..... 1 2 3 9
  - c) Új törvények és szabályozások ..... 1 2 3 9
  - d) Új politikai prioritások ..... 1 2 3 9
  - e) Növekvő állampolgári igények ..... 1 2 3 9
  - f) Új technológiák bevezetése ..... 1 2 3 9

- Q24. Mire számít Ön: a 2008 és 2010 közötti időszakhoz hasonlítva a következő két évben az Önök szervezeténél megvalósított innovációk száma emelkedni fog, csökkenni fog, vagy változatlan marad?

### OLVASD FEL – SORONKÉNT EGY VÁLASZ

- Emelkedni fog .....1
  - Csökkenni fog .....2
  - Változatlan marad .....3
  - [NT/NV] .....9
- 
- a) Az új vagy jelentősen továbbfejlesztett szolgáltatások száma ..... 1 2 3 9
  - b) Az új vagy jelentősen továbbfejlesztett kommunikációs módszerek száma..... 1 2 3 9
  - c) Az új vagy jelentősen továbbfejlesztett szervezeti folyamatok vagy szervezési módszerek száma ..... 1 2 3 9

## FEJEZD BE AZ INTERJÚT