

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Italy**

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

### Informazioni sull'organizzazione

La prego di rispondere a tutte le domande per l'organizzazione della quale Lei è responsabile. Per esempio, se Lei è responsabile di un ufficio regionale di un'organizzazione nazionale, risponda solo per il Suo ufficio regionale.

Ora iniziamo con alcune domande di base sulla Sua organizzazione.

D1. Quanti dipendenti ha la Sua organizzazione?

#### LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Meno di 10 ..... 1 RINGRAZIARE E CHIUDERE
- Tra 10 e 49.....2
- Tra 50 e 99.....3
- Tra 100 e 249 .....4
- Tra 250 e 499 .....5
- Tra 500 e 999 .....6
- 1000 o più.....7
- [Non so/nessuna risposta] .....9

D2. La Sua organizzazione è...?

#### LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- a) Un'organismo governativo o di proprietà del Governo ..... 1
- b) Un'organizzazione no-profit che è indipendente dal Governo.....2
- c) Un'organizzazione del settore privato .....3
- [Rifiuta].....9

D3. Tra le seguenti attività quali fanno parte delle principali aree di responsabilità della Sua organizzazione? Selezioni fino a 3 attività maggiormente rappresentative per la Sua organizzazione.

#### LEGGERE – FINO A 3 RISPOSTE

- a) Attività di amministrazione pubblica o di finanza ..... 1
- b) Istruzione ..... 2
- c) Sanità ..... 3
- d) Servizi sociali ..... 4
- e) Attività culturali, sportive o ricreative ..... 5
- f) Edilizia abitativa ..... 6
- g) Ambiente ..... 7

h) Altro .....	8
[Rifiuta] .....	9

D4. Quale delle seguenti definizioni descrive meglio l'area geografica servita dall'organismo dove Lei lavora?

**LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA**

Locale .....	1
Regionale.....	2
Nazionale.....	3
[Rifiuta].....	9

## Sezione 1: Innovazione

Nel prossimo gruppo di domande si chiede se la Sua organizzazione ha introdotto, dal gennaio 2008, qualche innovazione. Un'innovazione è un servizio, metodo di comunicazione, processo o metodo organizzativo nuovo oppure migliorato in modo significativo

Q1. Dal gennaio 2008, la Sua organizzazione ha introdotto dei servizi nuovi o significativamente migliorati?

### E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

[SE "NO" O "NON SO/NESSUNA RISPOSTA" ANDARE A Q5]

Q2. Per quanto è a Sua conoscenza, a partire dal gennaio 2008 la Sua organizzazione ha introdotto un nuovo servizio prima di qualunque altra amministrazione pubblica?

### E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

Q3. Qualcuno di questi servizi nuovi o significativamente migliorati sono stati sviluppati da:

### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

- a) La Sua organizzazione assieme ad altre organizzazioni del settore pubblico, inclusi affiliati regionali o nazionali della Sua organizzazione ..... 1 2 9
- b) La Sua organizzazione assieme ad aziende private ..... 1 2 9
- c) La Sua organizzazione assieme ad organizzazioni no-profit ..... 1 2 9
- d) La Sua organizzazione da sola..... 1 2 9
- e) Altre organizzazioni o aziende, con la Sua organizzazione senza apportare ulteriori cambiamenti o solo cambiamenti minimi ..... 1 2 9

Q4. Pensi ai differenti tipi di servizi forniti dalla Sua organizzazione nel 2010. Quale percentuale di questi servizi è nuova oppure significativamente migliorata dal gennaio 2008?

### LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Meno del 25%.....1

- Tra il 25% ed il 49% .....2
- Tra il 50% ed il 74% .....3
- 75% o più .....4
- [Non so/nessuna risposta] .....9

Q5. Dal gennaio 2008, la Sua organizzazione ha introdotto dei nuovi o significativamente migliorati metodi di comunicazione delle Vostre attività rivolte al pubblico , come ad esempio...?

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

- a) Nuovi o migliorati metodi di promozione della Vostra organizzazione o dei Vostri servizi ..... 1 2 9
- b) Nuovi o migliorati metodi di influenzare il comportamento di utilizzatori, cittadini o altri. .... 1 2 9
- c) Commercializzazione (per la vendita), per la prima volta, di servizi o merci.... 1 2 9

Q6. Dal gennaio 2008, la Sua organizzazione ha introdotto qualche processo o metodo organizzativo nuovo o significativamente migliorato, come ad esempio...?

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

- a) Metodi nuovi o migliorati di fornire servizi o interagire con i Vostri utenti ..... 1 2 9
- b) Nuovi o migliorati sistemi di consegna o di logistica per i Vostri input..... 1 2 9
- c) Nuove o migliorate attività di supporto come sistemi di manutenzione, sistemi di acquisto, di contabilità, o sistemi informatici ecc. .... 1 2 9
- d) Nuovi o migliorati sistemi di management..... 1 2 9
- e) Nuovi o migliorati metodi di organizzazione delle responsabilità di lavoro o del processo decisionale..... 1 2 9

**[SE “NO” OPPURE “NON SO/NESSUNA RISPOSTA” A TUTTE LE OPZIONI ANDARE A Q8]**

Q7. Qualcuno di questi nuovi o significativamente migliorati processi o metodi organizzativi sono stati sviluppati da:

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Sì.....1
- No.....2
- [Non so/nessuna risposta] .....9

- a) La Sua organizzazione assieme ad altre organizzazioni del settore pubblico, inclusi affiliati regionali o nazionali della Sua organizzazione ..... 1 2 9
- b) La Sua organizzazione assieme ad aziende private ..... 1 2 9
- c) La Sua organizzazione assieme ad organizzazioni no-profit ..... 1 2 9
- d) La Sua organizzazione da sola..... 1 2 9
- e) Altre organizzazioni o aziende, con la Sua organizzazione senza apportare ulteriori cambiamenti o solo cambiamenti minimi ..... 1 2 9

## Sezione 2: Forza lavoro e competenze

Q8. Nel 2010, approssimativamente quale percentuale dei dipendenti della Sua organizzazione ha una laurea?

### LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- 0%..... 1
- Tra l'1 ed il 9% ..... 2
- Tra il 10% ed il 24% ..... 3
- Tra il 25% ed il 49% ..... 4
- Tra il 50% ed il 74% ..... 5
- 75% o più ..... 6
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

### [SE TUTTE LE RISPOSTE ALLA DOMANDA Q1, Q5 e Q6 SONO "NO" OPPURE "NON SO" ANDARE A Q17]

Q9. Quale percentuale dei Suoi dipendenti è attualmente coinvolta in gruppi che si incontrano regolarmente per sviluppare servizi, metodi di comunicazione, processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati?

### LEGGERE – E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Nessuno..... 1
- Meno del 25%..... 2
- Tra il 25% ed il 49% ..... 3
- Tra il 50% ed il 74% ..... 4
- 75% o più ..... 5
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

Q10. Dal gennaio 2008, la Sua organizzazione ha fornito una formazione ai Suoi dipendenti in particolare per attuare, utilizzare o fornire...?

### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Sì..... 1
- No..... 2
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

- a) Servizi nuovi o migliorati ..... 1 2 9
- b) Metodi di comunicazione nuovi o migliorati..... 1 2 9
- c) Processi o metodi organizzativi nuovi o migliorati ..... 1 2 9

### Sezione 3: Effetti dell'innovazione

- Q11. Qualcuno dei Suoi servizi nuovi o significativamente migliorati, introdotti dal gennaio 2008, ha avuto un effetto positivo molto importante:

#### LEGGERE – RUOTARE 1-5 - SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE

Consentendo alla Sua organizzazione di offrire servizi a più o nuovi tipi di utenti .....	1
Consentendo alla Sua organizzazione di indirizzare meglio i propri servizi.....	2
Migliorando la soddisfazione dell'utente .....	3
Migliorando l'accesso alle informazioni da parte dell'utente.....	4
Consentendo una più veloce consegna dei servizi.....	5
Altro effetto positivo .....	6
[SE NESSUNA TRA 1-6 È STATO SELEZIONATO] Nessun effetto positivo .....	7
[Non so/nessuna risposta].....	9

- Q12. Qualcuno dei Vostri processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati, introdotti dal gennaio 2008, ha avuto un effetto positivo molto importante:

#### LEGGERE – RUOTARE 1-4 - SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE

Semplificando le procedure amministrative: .....	1
Riducendo i costi di fornitura dei servizi.....	2
Permettendo una più veloce consegna dei servizi .....	3
Migliorando la soddisfazione del dipendente o le condizioni di lavoro .....	4
Altro effetto positivo .....	5
[SE NESSUNO SELEZIONATO DA 1-5] Nessun effetto positivo.....	6
[Non so/nessuna risposta].....	9

- Q13. Qualcuno dei Vostri servizi, processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati, introdotti dal gennaio 2008, ha avuto un effetto negativo molto importante:

#### LEGGERE– RUOTARE - SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE

Creando costi amministrativi aggiuntivi .....	1
Riducendo il genere o la flessibilità dei Vostri servizi .....	2
Portando ad una più lenta consegna dei servizi.....	3
Creando la resistenza o l'insoddisfazione dell'utente .....	4
Altro effetto negativo.....	5

[SE NESSUNO SELEZIONATO DA 1-5] Nessun effetto negativo .....	6
[Non so/nessuna risposta].....	9

#### Sezione 4: Driver e strategia

**LEGGERE:** Le prossime tre domande fanno riferimento a tutte le innovazioni introdotte dalla Sua organizzazione dal gennaio 2008. Queste includono servizi, metodi di comunicazione, processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati.

Q14. Dal gennaio 2008, quanto sono state importanti per lo sviluppo delle Sue innovazioni le seguenti fonti di informazione?

##### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Non importanti ..... 1
  - Abbastanza importanti ..... 2
  - Molto importanti ..... 3
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Idee provenienti dalla direzione ..... 1 2 3 9
  - b) Idee provenienti dal personale ..... 1 2 3 9
  - c) Esempi di prassi migliore da parte di un'altro organismo governativo ..... 1 2 3 9
  - d) Organizzazioni professionali ..... 1 2 3 9
  - e) Partecipazione a conferenze ..... 1 2 3 9
  - f) Imprese come fornitori ..... 1 2 3 9
  - g) Imprese come clienti o utenti ..... 1 2 3 9
  - h) Cittadini come clienti o utenti ..... 1 2 3 9

**[SE "ABBASTANZA IMPORTANTI" O "MOLTO IMPORTANTI" ALLE OPZIONI c), d), e), f) O g) ANDARE A Q15 ALTRIMENTI ANDARE A Q16]**

Q15. Dal gennaio 2008, avete ottenuto le informazioni essenziali per le Vostre innovazioni da una qualsiasi delle seguenti fonti?

##### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Sì ..... 1
  - No ..... 2
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Un'organizzazione, impresa o evento nel nostro Paese ..... 1 2 9
  - b) Un'organizzazione, impresa o evento in un altro Paese dell'Unione Europea .. 1 2 9
  - c) Un'organizzazione, impresa o evento al di fuori dell'Unione Europea ..... 1 2 9
  - d) Un'organizzazione o evento della Commissione Europea ..... 1 2 9

Q16. Quanto sono stati importanti i seguenti fattori politici o legislativi nel trainare lo sviluppo e l'introduzione delle Vostre innovazioni dal gennaio 2008?

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Non importanti ..... 1
  - Abbastanza importanti ..... 2
  - Molto importanti ..... 3
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Diminuzione obbligata del budget della Vostra organizzazione..... 1 2 3 9
  - b) Aumento obbligato del budget della Vostra organizzazione ..... 1 2 3 9
  - c) Nuove leggi o normative..... 1 2 3 9
  - d) Nuove priorità politiche ..... 1 2 3 9
  - e) Introduzione obbligata di nuovi servizi e-government o online ..... 1 2 3 9

Q17. Quanto bene si adatta ognuna delle seguenti affermazioni alla Sua organizzazione dal gennaio 2008?

**[SE TUTTE LE RISPOSTE ALLA DOMANDA Q1, Q5 e Q6 SONO "NO" OPPURE "NON SO" PORRE SOLO DOMANDE 17a e 17c]**

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Per niente ..... 1
  - Parzialmente..... 2
  - Completamente ..... 3
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) I Manager sostengono la sperimentazione per "prove ed errori" (trial-and-error) di nuove idee..... 1 2 3 9
  - b) I Manager giocano un ruolo attivo nello sviluppo e nella realizzazione di innovazioni ..... 1 2 3 9
  - c) Il personale è incentivato a pensare a nuove idee e prendere parte al loro sviluppo..... 1 2 3 9
  - d) Gli utenti sono coinvolti nella progettazione o nella programmazione di servizi nuovi o migliorati ..... 1 2 3 9
  - e) I servizi nuovi o migliorati vengono valutati dopo il completamento ..... 1 2 3 9

**Sezione 5: Barriere**

Q18. Dal gennaio 2008, quanto sono stati importanti i seguenti fattori nel prevenire o ritardare gli sforzi della Sua organizzazione per sviluppare o introdurre servizi, metodi di comunicazione, processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati?

**LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA**

- Non importante ..... 1
  - Scarsa importanza ..... 2
  - Media importanza ..... 3
  - Molta importanza ..... 4
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Mancanza di supporto manageriale ..... 1 2 3 4 9
  - b) Mancanza di incentivi per il personale..... 1 2 3 4 9
  - c) Resistenza del personale ..... 1 2 3 4 9
  - d) Accettazione incerta dei Vostri servizi da parte degli utenti ..... 1 2 3 4 9
  - e) Esigenze normative ..... 1 2 3 4 9
  - f) Mancanza di risorse umane o finanziarie sufficienti ..... 1 2 3 4 9
  - g) Cultura di avversione al rischio nella Sua organizzazione..... 1 2 3 4 9

## Sezione 6: Approvvigionamento

Q19. Dal gennaio 2008, la Sua organizzazione ha bandito gare per aziende private per la fornitura di qualcuno dei seguenti beni e servizi?

### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Sì..... 1
  - No..... 2
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Apparecchiature o sistemi ITC ..... 1 2 9
  - b) Tecnologie o servizi per migliorare la performance ambientale o energetica ..... 1 2 9
  - c) Altri tipi di tecnologia ..... 1 2 9
  - d) Consulenza per raccomandare, progettare o sperimentare servizi nuovi o migliorati 1 2 9
  - e) Ricerca e Sviluppo di nuovi servizi e tecnologie ..... 1 2 9
  - f) Fornire uno o più servizi ai Vostri utenti ..... 1 2 9

### [SE "NO" O "NON SO/NESSUNA RISPOSTA" A TUTTE LE OPZIONI ANDARE ALLA DOMANDA 23]

Q20. Abitualmente prima di pubblicare gare di appalto la Sua organizzazione si consulta con ...?

### LEGGERE – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE

- Potenziali fornitori/appaltatori ..... 1
- Gli utilizzatori dei Vostri servizi..... 2
- Altre organizzazioni che conducono simili appalti ..... 3
- Altre organizzazioni che forniscono consulenza specialistica ..... 4
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

Q21. Perchè un candidato abbia successo in una gara d'appalto della Sua organizzazione Lei ritiene che...

### LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA

- ...il prezzo basso sia più importante dell'innovazione per vincere l'appalto 1
- ...per vincere un appalto l'innovazione sia più importante del prezzo basso 2
- ...costo ed innovazione abbiano uguale importanza per vincere l'appalto 3
- Non so/nessuna risposta ..... 9

Q22. Dal gennaio 2008 qualcuna delle Vostre gare d'appalto ha ottenuto i seguenti risultati?

### LEGGERE – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE

- Introdurre un servizio nuovo o significativamente migliorato fornito da o per la Vostra organizzazione..... 1

Ridurre in maniera significativa i costi di fornitura dei servizi esistenti .....2  
Ridurre in maniera significativa l'impatto ambientale dei Vostri servizi .....3  
[Non so/nessuna risposta] .....9

## Sezione 7: Sviluppi attesi nei prossimi due anni

- Q23. Durante i prossimi due anni, Lei si aspetta che qualcuno dei seguenti fattori abbia un impatto positivo o negativo sulla capacità della Sua organizzazione di introdurre servizi nuovi o significativamente migliorati?

### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Impatto positivo ..... 1
  - Impatto negativo ..... 2
  - Nessun impatto ..... 3
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Diminuzione obbligata del budget della Vostra organizzazione..... 1 2 3 9
  - b) Aumento obbligato del budget della Vostra organizzazione ..... 1 2 3 9
  - c) Nuove leggi o normative..... 1 2 3 9
  - d) Nuove priorità politiche ..... 1 2 3 9
  - e) Incremento della domanda da parte dei cittadini ..... 1 2 3 9
  - f) Introduzione di nuove tecnologie..... 1 2 3 9

- Q24. Rispetto al periodo tra il 2008 ed il 2010, Lei si aspetta che il numero di innovazioni introdotte dalla Sua organizzazione nei prossimi due anni aumenti, diminuisca oppure resti invariato?

### LEGGERE – UNA RISPOSTA PER RIGA

- Aumenterà ..... 1
  - Diminuirà ..... 2
  - Rimarrà lo stesso..... 3
  - [Non so/nessuna risposta] ..... 9
- 
- a) Numero di servizi nuovi o significativamente migliorati ..... 1 2 3 9
  - b) Numero di metodi di comunicazione nuovi o significativamente migliorati ..... 1 2 3 9
  - c) Numero di processi o metodi organizzativi nuovi o significativamente migliorati ..... 1 2 3 9

**FINE DELL' INTERVISTA**