

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informacija apie organizaciją

Prašau atsakyti į visus klausimus apie organizaciją už kurią esate atsakingas/a. Pavyzdžiui, jei esate atsakingas/a už nacionalinės organizacijos regioninį padalinį, atsakinėkite tik apie jūsų regioninį padalinį.

Norėčiau užduoti kelis bendro pobūdžio klausimus apie jūsų organizaciją.

D1. Kiek darbuotojų dirba jūsų organizacijoje?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Mažiau nei 10 1 PADĖKOTI IR BAIGTI APKLAUSĄ
- Tarp 10 ir 49 2
- Tarp 50 ir 99..... 3
- Tarp 100 ir 249 4
- Tarp 250 ir 499 5
- Tarp 500 ir 999 6
- 1000 ar daugiau 7
- [N/N]..... 9

D2. Ar jūsų organizacija yra?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- a) Valstybinė ar valstybinės nuosavybės organizacija 1
- b) Ne pelno organizacija nepriklausoma nuo valstybės..... 2
- c) Privataus sektoriaus organizacija 3
- [Atsisakė] 9

D3. Kurios iš išvardintų yra pagrindinės jūsų organizacijos veiklos sritys? Pasirinkite tris geriausiai jūsų organizaciją reprezentuojančias veiklos sritis.

SKAITYTI – NE DAUGIAU TRIJŲ ATSAKYMŲ

- a) Viešasis valdymas ar finansai..... 1
- b) Švietimas..... 2
- c) Sveikata 3
- d) Socialinės paslaugos..... 4
- e) Kultūra, sportas ar rekreacija..... 5
- f) Gyvenamasis būstas 6
- g) Aplinka..... 7
- h) Kita..... 8

[Atsiskaké] 9

D4. Kuris iš išvardytų dalykų geriausiai apibūdina organizacijos, kurioje jūs dirbate geografinę veiklos aprėptį?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

Vietinė 1
Regioninė 2
Nacionalinė 3
[Atsiskaké] 9

1 dalis: Inovacijos

Šis klausimų blokas skirtas išsiaiškinti, ar jūsų organizacija yra įdiegusi kokias nors inovacijas nuo 2008 sausio. Inovacija tai yra nauja ar žymiai patobulinta paslauga, komunikacijos būdas, procesas ar organizacinis metodas

Q1. Ar nuo 2008, sausio jūsų organizacija įdiegė kokias nors naujas ar žymiai patobulintas paslaugas?

TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

[JEIGU "NE" AR "N/N" TOLIAU KLAUSTI Q5]

Q2. Iš to, ką jūs žinote, ar jūsų organizacija nuo 2008 m. sausio įdiegė naują paslaugą anksčiau, nei kokia nors kita viešojo administravimo įstaiga?

TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

Q3. Ar kurias nors iš šių naujų ar žymiai patobulintų paslaugų vystė:

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

- a) Jūsų organizacija kartu su kitomis valstybinio sektoriaus organizacijomis, įskaitant ir jūsų organizacijos regioninius ar nacionalinius padalinius..... 1 2 9
- b) Jūsų organizacija kartu su privačiu verslu 1 2 9
- c) Jūsų organizacija kartu su ne pelno organizacijomis 1 2 9
- d) Jūsų organizacija savo pajėgomis 1 2 9
- e) Kitos organizacijos ar verslas, jūsų organizacijai nedarant jokių papildomų pakeitimų ar tik minimalius pakeitimus..... 1 2 9

Q4. Prašau prisiminti skirtingas paslaugų rūšis, kurias jūsų organizacija teikė 2010 metais. Kokią dalį procentais iš jų sudaro naujos ar žymiai patobulintos nuo 2008 sausio paslaugos?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Mažiau nei 25%1

- Tarp 25% ir 49%.....2
- Tarp 50% ir 74%.....3
- 75% ir daugiau4
- [N/N].....9

Q5. Ar nuo 2008 sausio jūsų organizacija įdiegė kokius nors naujus ar žymiai patobulintus jūsų veiklos komunikacijos visuomenei būdus, tokius kaip ...?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

- a) Nauji ar patobulinti jūsų organizacijos ar jūsų paslaugų pristatymo būdai 1 2 9
- b) Nauji ar patobulinti būdai darantys įtaką vartotojų, gyventojų ar kitų elgesiui..... 1 2 9
- c) Paslaugų ar prekių komercinis pristatymas (pardavimui) pirmą kartą. 1 2 9

Q6. Ar jūsų organizacija nuo 2008 sausio įdiegė kokius nors naujus ar žymiai patobulintus procesus ar organizacinius metodus, tokius kaip ...?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

- a) Nauji ar patobulinti paslaugų teikimo ar tarpusavio bendravimo su jūsų vartotojais būdai 1 2 9
- b) Naujos ar patobulintos pristatymo ar logistikos sistemos jūsų veiklos poreikiams 1 2 9
- c) Naujos ar patobulintos pagalbinės veiklos, tokios kaip priežiūros, pirkimo apskaitos ar vertinimo sistemos ir pan. 1 2 9
- d) Naujos ar patobulintos vadovavimo sistemos..... 1 2 9
- e) Nauji ar patobulinti organizaciniai veiklos vykdymo ar sprendimų priėmimo metodai..... 1 2 9

[JEIGU VISI ATSAKYMAI "NE" AR "N/N" TOLIAU KLAUSTI Q8]

Q7. Ar kuriuos nors iš šių naujų ar žymiai patobulintų procesų ar organizacinių metodų vystė:

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

- a) Jūsų organizacija kartu su kitomis valstybinio sektoriaus organizacijomis, įskaitant ir jūsų organizacijos regioninius ar nacionalinius padalinius 1 2 9
- b) Jūsų organizacija kartu su privačiu verslu 1 2 9
- c) Jūsų organizacija kartu su ne pelno organizacijomis 1 2 9
- d) Jūsų organizacija savo pajėgomis 1 2 9
- e) Kitos organizacijos ar verslas, jūsų organizacijai nedarant jokių papildomų pakeitimų ar tik minimalius pakeitimus 1 2 9

2 dalis: Darbo jėga ir gebėjimai

Q8. Apytiksliai kokia jūsų organizacijos dirbančiųjų dalis procentais turėjo aukštąjį universitetinį išsimokslinimą 2010 metais?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- 0%.....1
- Tarp 1% ir 9%2
- Tarp 10% ir 24%.....3
- Tarp 25% ir 49%.....4
- Tarp 50% ir 74%.....5
- 75% ir daugiau6
- [N/N].....9

[JEIGU Į KLAUSIMUS Q1, Q5 IR Q6 VISI ATSAKYMAI YRA "NE" AR "NEŽINAU" TOLIAU KLAUSTI Q17]

Q9. Kokia dalis jūsų dirbančiųjų procentais dabartiniu metu dalyvauja grupių, kurios reguliariai renkasi tam, kad vystytų naujas ar žymiai patobulintas paslaugas, komunikacijos būdus, procesus ar organizacinius metodus, veikloje?

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- Nei vienas1
- Mažiau nei 25%2
- Tarp 25% ir 49%.....3
- Tarp 50% ir 74%4
- 75% ir daugiau5
- [N/N].....9

Q10. Nuo 2008 sausio, ar jūsų organizacija rengia mokymus savo darbuotojams skirtus diegti, naudoti ar teikti ...

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
- Ne.....2
- [N/N].....9

- a) Naujas ar patobulintas paslaugas..... 1 2 9
- b) Naujus ar patobulintus komunikacijos būdus 1 2 9
- c) Naujus ar patobulintus procesus ar organizacinius metodus 1 2 9

3 dalis: Inovacijų poveikis

- Q11. Ar kuri nors iš jūsų naujų ar žymiai patobulintų paslaugų, įdiegtų nuo 2008 sausio, padarė stiprų teigiamą poveikį, kuris:

SKAITYTI – KEISTI 1-5 EILIŠKUMĄ - GALIMI KELI ATSAKYMAI

Suteikė galimybę jūsų organizacijai pasiūlyti paslaugas didesniam skaičiui ar naujoms vartotojų grupėms	1
Suteikė galimybę jūsų organizacijai geriau planuoti savo paslaugas	2
Padidino vartotojų pasitenkinimą	3
Pagerino informacijos prieinamumą vartotojams.....	4
Suteikė galimybę greičiau teikti paslaugas	5
Kitas teigiamas poveikis.....	6
[JEIGU NEPASIRINKTAS NEI VIENAS IŠ 1-6] Jokio teigiamo poveikio.....	7
[N/N]	9

- Q12. Ar kurie nors iš jūsų naujų ar žymiai patobulintų paslaugų, procesų ar organizacinių metodų, įdiegtų nuo 2008 sausio, padarė stiprų teigiamą poveikį, kuris:

SKAITYTI – KEISTI 1-4 EILIŠKUMĄ - GALIMI KELI ATSAKYMAI

Supaprastino administracines proceduras	1
Sumažino paslaugų teikimo išlaidas	2
Sudarė galimybes greičiau teikti paslaugas	3
Pagerino dirbančiųjų pasitenkinimą ar darbo sąlygas	4
Kitas teigiamas poveikis.....	5
[JEIGU NEPASIRINKTAS NEI VIENAS IŠ 1-5] Jokio teigiamo poveikio.....	6
[N/N]	9

- Q13. Ar kuri nors iš jūsų naujų ar žymiai patobulintų paslaugų, procesų ar organizacinių metodų, įdiegtų nuo 2008 sausio, turėjo ilgalaikį stiprų neigiamą poveikį:

SKAITYTI – KEISTI EILIŠKUMĄ - GALIMI KELI ATSAKYMAI

Atsirado papildomos administracinės išlaidos.....	1
Sumažėjo jūsų paslaugų skaičius ar jų lankstumas	2
Sąlygojo lėtesnį paslaugų teikimą.....	3
Sąlygojo vartotojų pasipriešinimą ar nepasitenkinimą	4

Kitas neigiamas poveikis	5
[JEIGU NEPASIRINKTAS NEI VIENAS IŠ 1-5] Jokio neigiamo poveikio	6
[N/N]	9

4 dalis: Stimulai ir strategija

SKAITYTI: Kiti trys klausimai skirti inovacijoms, kurias jūsų organizacija įdiegė nuo 2008 sausio. Tai apima jūsų naujas ar žymiai patobulintas paslaugas, komunikacijos būdus, procesus ar organizacinius metodus

Q14. Nuo 2008 sausio, ar šie informacijos šaltiniai buvo svarbūs jūsų inovacijų vystymui?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Nesvarbus 1
 - Gana svarbus..... 2
 - Labai svarbus 3
 - [N/N]..... 9
-
- a) Vadovybės idėjos 1 2 3 9
 - b) Personalo idėjos..... 1 2 3 9
 - c) Kitos valstybinės organizacijos gerosios praktikos pavyzdžiai 1 2 3 9
 - d) Profesinės organizacijos 1 2 3 9
 - e) Dalyvavimas konferencijose..... 1 2 3 9
 - f) Įmonės kaip tiekėjai 1 2 3 9
 - g) Įmonės kaip klientai ar vartotojai 1 2 3 9
 - h) Gyventojai kaip klientai ar vartotojai..... 1 2 3 9

[JEIGU VARIANTUOSE c), d), e), f) ARBA g) ATSAKYMAS "GANA SVARBUS" ARBA "LABAI SVARBUS", KLAUSTI Q15 KLAUSIMĄ. KITIEMS PEREITI PRIE Q16 KLAUSIMO]

Q15. Ar nuo 2008 sausio jūs gavote savo inovacijoms būtinos informacijos iš kurio nors iš šių šaltinių?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip..... 1
 - Ne..... 2
 - [N/N]..... 9
-
- a) Organizacijos, įmonės ar renginio jūsų šalyje 1 2 9
 - b) Organizacijos, įmonės ar renginio kitoje Europos Sąjungos šalyje..... 1 2 9
 - c) Iš organizacijos, įmonės ar renginio ne Europos Sąjungoje 1 2 9
 - d) Iš Europos Komisijos organizacijos ar renginio..... 1 2 9

Q16. Ar šie politiniai ir teisiniai veiksniai buvo svarbūs, skatinant jūsų inovacijų vystymą ir diegimą laikotarpyje nuo 2008 sausio?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Nesvarbus 1
 - Gana svarbus..... 2
 - Labai svarbus 3
 - [N/N]..... 9
-
- a) Nurodymas sumažinti jūsų organizacijos biudžetą 1 2 3 9
 - b) Nurodymas padidinti jūsų organizacijos biudžetą 1 2 3 9
 - c) Nauji įstatymai ar nuostatos..... 1 2 3 9
 - d) Nauji politikos prioritetai 1 2 3 9
 - e) Nurodymas įdiegti naujas e-Valdžios ir elektronines viešąsias paslaugas..... 1 2 3 9

Q17. Laikotarpio nuo 2008 sausio, ar šie dalykai tinka jūsų organizacijai?

[JEIGU VISI ATSAKYMAI Į KLAUSIMUS Q1, Q5, AR Q6 YRA "NE" AR "NEŽINAU" KLAUSTI TIK KLAUSIMUS 17a ir 17c]

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Visai netinka 1
 - Iš dalies 2
 - Visiškai tinka 3
 - [N/N]..... 9
-
- a) Vadovybės palaikymas testuojant naujas idėjas bandymų ir klaidų keliu..... 1 2 3 9
 - b) Aktyvus vadovybės dalyvavimas vystant ir diegiant inovacijas 1 2 3 9
 - c) Personalas yra skatinamas kurti naujas idėjas ir dalyvauti jų vystyme..... 1 2 3 9
 - d) Vartotojai dalyvauja naujų ar patobulintų paslaugų kurime ir planavime..... 1 2 3 9
 - e) Naujų ar patobulintų paslaugų vertinimas jas sukurus 1 2 3 9

5 dalis: Kliūtys

Q18. Nuo 2008 sausio, ar šie veiksniai buvo svarbūs trukdant ar stabdant jūsų organizacijos pastangas vystyti ar diegti naujas ar žymiai patobulintas paslaugas, komunikacijos būdus, procesus ar organizacinius metodus?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Nesvarbu 1
 - Mažai svarbu 2
 - Vidutiniškai svarbu 3
 - Labai svarbu 4
 - [N/N]..... 9
-
- a) Vadovybės palaikymo nebuvimas1 2 3 4 9
 - b) Skatinimo jūsų personalui stoka1 2 3 4 9
 - c) Personalo pasipriešinimas1 2 3 4 9
 - d) Vartotojų palankumo jūsų paslaugoms stoka1 2 3 4 9
 - e) Kontrolės reikalavimai1 2 3 4 9
 - f) Reikiamų žmogiškųjų ir finansinių išteklių stoka.....1 2 3 4 9
 - g) Rizikos vengimo kultūra jūsų organizacijoje1 2 3 4 9

6 dalis: Pirkimai

Q19. Nuo 2008 sausio, ar jūsų organizacija skelbė konkursus privačiam verslui, kurių nors išvardytų prekių ar paslaugų teikimui?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Taip.....1
 - Ne.....2
 - [N/N].....9
-
- a) ICT įrangai ar sistemoms..... 1 2 9
 - b) Technologijoms ar paslaugoms, kurios pagerintų aplinkos ar energijos charakteristikas 1 2 9
 - c) Kitos rūšies technologijoms..... 1 2 9
 - d) Konsultavimui, rekomendacijoms, naujų ar patobulintų paslaugų kūrimui ar pilotiniam testavimui..... 1 2 9
 - e) Naujų technologijų ir paslaugų moksliniams tyrimams ir plėtros projektams (R&D)1 2 9
 - f) Vienos ar daugiau paslaugų teikimui jūsų vartotojams..... 1 2 9

[JEIGU ATSAKYMAI "NE" AR "N/N" VISIEMS VARIANTAMS TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ Q23]

Q20. Ar jūsų organizacija, prieš skelbiant konkursą, paprastai konsultuojasi su ...?

SKAITYTI – GALIMI KELI ATSAKYMAI

- Potencialiais teikėjais/vykdytojais1
- Jūsų paslaugų vartotojais2
- Kitomis organizacijomis, vykdančiomis panašius viešuosius pirkimus3
- Kitomis organizacijomis, teikiančiomis specialistų konsultacijas4
- [N/N]9

Q21. Ar jūsų manymu, tam, kad pareiškėjas laimėtų jūsų organizacijos konkursą ...

SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS

- ...maža kaina yra svarbiau nei inovacija, kad laimėtų konkursą1
- ...inovacija yra svarbiau nei maža kaina, kad laimėtų konkursą2
- ...kaina ir inovacija yra vienodai svarbios, kad laimėtų konkursą 3
- N/N9

Q22. Ar nuo 2008 sausio, kuris nors iš jūsų konkursų užtikrino šiuos rezultatus?

SKAITYTI – GALIMI KELI ATSAKYMAI

Naujos ar žymiai patobulintos paslaugos įdiegimas jūsų organizacijai ar jūsų organizacijos pajėgomis	1
Žymus dabartiniu metu esamų paslaugų teikimo išlaidų sumažėjimas	2
Žymus jūsų paslaugų poveikio aplinkai sumažėjimas	3
[N/N]	9

7 dalis: Laukiamas vystymasis per artimiausius dvejus metus

- Q23. Per artimiausiu dvejus metus, ar jūs tikitės, kad kuris nors iš šių veiksmų turės teigiamos ar neigiamos įtakos jūsų organizacijos gebėjimui įdiegti naujas ar žymiai patobulintas paslaugas?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Teigiamas poveikis 1
 - Neigiamas poveikis 2
 - Jokio poveikio 3
 - [N/N]..... 9
-
- a) Nurodymas sumažinti jūsų organizacijos biudžetą 1 2 3 9
 - b) Nurodymas padidinti jūsų organizacijos biudžetą 1 2 3 9
 - c) Nauji įstatymai ar nuostatos..... 1 2 3 9
 - d) Nauji politikos prioritetai 1 2 3 9
 - e) Didėjantys gyventojų poreikiai 1 2 3 9
 - f) Naujų technologijų įdiegimas 1 2 3 9

- Q24. Lyginant 2008-2010 metų laikotarpį su artimiausiais dviem metais, ar jūs tikitės, kad jūsų organizacijos įdiegiamų inovacijų skaičius padidės, sumažės ar nepakis?

SKAITYTI – VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE

- Padidės 1
 - Sumažės 2
 - Nepakis..... 3
 - [N/N]..... 9
-
- a) Naujų ar žymiai patobulintų paslaugų skaičius 1 2 3 9
 - b) Naujų ar žymiai patobulintų komunikacijos būdų skaičius 1 2 3 9
 - c) Naujų ar žymiai patobulintų procesų ar organizacinių metodų skaičius..... 1 2 3 9

BAIGTI APKLAUSĄ