

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Latvia**

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

### Informācija par organizāciju

Lūdzu, atbildiet uz visiem jautājumiem par organizāciju, par kuru Jūs esat atbildīgs. Piemēram, ja Jūs esat atbildīgs par valsts organizācijas reģionālo iestādi, tad atbildiet tikai par Jūsu reģionālo biroju.

Tagad ļaujiet man jums uzdot dažus pamata jautājumus par Jūsu organizāciju

D1. Cik daudz darbinieku ir Jūsu organizācijā?

#### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- Mazāk kā 10 ..... 1 PATEIKTIES UN BEIGT INTERVIJU
- no 10 līdz 49..... 2
- No 50 līdz 99 ..... 3
- No 100 līdz 249..... 4
- No 250 līdz 499..... 5
- No 500 līdz 999..... 6
- 1000 un vairāk..... 7
- [Nezina/NA]..... 9

D2. Vai Jūsu organizācija ir?

#### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- a) Valsts iestāde vai aģentūra, kas ir valsts īpašums ..... 1
- b) Bezpeļņas organizācija, kas ir neatkarīga no valsts ..... 2
- c) Privātā sektora organizācija ..... 3
- [Atteikums]..... 9

D3. Kuras no sekojošajām atbilst jūsu organizācijas galvenās atbildības jomām? Izvēlieties līdz trim visvairāk atbilstīgajām darbības jomām jūsu organizācijai.

#### NOLASĪT – LĪDZ 3 ATBILDĒM

- a) Vispārējā valsts pārvalde vai finanses ..... 1
- b) Izglītība ..... 2
- c) Veselība ..... 3
- d) Sociālie pakalpojumi ..... 4
- e) Kultūra, sports, vai atpūta ..... 5
- f) Mājokļi ..... 6
- g) Vide ..... 7
- h) Cits ..... 8

[Atteikums]..... 9

D4. Kas no sekojošā vislabāk raksturo ģeogrāfisko teritoriju, kuru apkalpo organizācija, kurā Jūs strādājat?

**NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE**

Lokāls ..... 1  
Reģionāls..... 2  
Valsts..... 3  
[Atteikums]..... 9

## 1.nodaļa: Inovācija

Nākamajos jautājumos tiek jautāts, vai jūsu organizācijā kopš 2008.gada janvāra ir ieviestas jebkādas inovācijas. Inovācijas ir jauni vai būtiski uzlaboti pakalpojumi, komunikācijas metodes, procesi vai organizatoriskā metode.

Q1. Vai kopš 2008.gada janvāra Jūsu organizācija ir ieviesusi kādus jaunus vai būtiski uzlabotus pakalpojumus?

### TIKAI VIENA ATBILDE

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

### [JA "NĒ" VAI "NEZIN/NA" PĀRIET PIE Q5]

Q2. Vai, cik Jums ir zināms, jūsu organizācija kopš 2008.gada janvāra ir ieviesusi kādu jaunu pakalpojumu, pirms to ir izdarījusi kāda cita valsts pārvaldes iestāde Latvijā?

### TIKAI VIENA ATBILDE

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

Q3. Vai kādu no šiem jaunajiem vai būtiski uzlabotajiem pakalpojumiem izstrādāja:

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

- a) Jūsu organizācija kopā ar citām valsts sektora organizācijām, tostarp Jūsu organizācijas reģionālajām vai valsts mēroga filiālēm ..... 1 2 9
- b) Jūsu organizācija kopā ar privātuzņēmumiem..... 1 2 9
- c) Jūsu organizācija kopā ar bezpeļņas organizācijām..... 1 2 9
- d) Jūsu organizācija pati ..... 1 2 9
- e) Citas organizācijas vai uzņēmumi, Jūsu organizācijai neizdarot turpmākas izmaiņas, vai tikai nelielas izmaiņas..... 1 2 9

Q4. Lūdzu, padomājiet par dažāda veida pakalpojumiem, ko Jūsu organizācija nodrošina 2010. gadā. Cik procenti no tiem ir jauni vai ievērojami uzlaboti kopš 2008.gada janvāra?

### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- Mazāk kā 25% .....1

- Starp 25% un 49%.....2
- Starp 50% un 74%.....3
- 75% un vairāk .....4
- [Nezina/NA].....9

Q5. Kopš 2008.gada janvāra, vai Jūsu organizācija ir ieviesusi jaunas vai ievērojami uzlabotas komunikāciju metodes lai informētu sabiedrību par Jūsu darbību, piemēram ...?

**NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

- a) Jaunas vai uzlabotas metodes, lai reklamētu Jūsu organizāciju vai Jūsu pakalpojumus..... 1 2 9
- b) Jaunas vai uzlabotas metodes lietotāju, iedzīvotāju vai citu uzvedības ietekmēšanai..... 1 2 9
- c) Jaunu pakalpojumu vai preču tirdzniecība (pārdošana) pirmo reizi. .... 1 2 9

Q6. Vai kopš 2008.gada janvāra Jūsu organizācija ir ieviesusi jaunus vai būtiski uzlabotus procesus vai organizatoriskas metodes, tādas kā...?

**NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

- a) Jaunas vai uzlabotas metodes pakalpojumu sniegšanā vai mijiedarbībai ar Jūsu lietotājiem ..... 1 2 9
- b) Jaunas vai uzlabotas piegāžu vai loģistikas sistēmas Jūsu piegādēm ..... 1 2 9
- c) Jaunas vai uzlabotas atbalsta darbības, piemēram, uzturēšanas sistēmas, iepirkumu, uzskaites vai datorsistēmas, utt ..... 1 2 9
- d) Jaunas vai uzlabotas vadības sistēmas..... 1 2 9
- e) Jaunas vai uzlabotas metodes, darba pienākumu organizēšanā vai lēmumu pieņemšanā. .... 1 2 9

**[JA "NĒ" VAI "NEZIN/NA" VISĀS OPCIJĀS, PĀRIET UZ Q8]**

Q7. Vai kādus no šīm jaunajiem vai būtiski uzlabotajiem procesiem vai organizatoriskajām metodēm, izstrādāja:

**NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

- a) Jūsu organizācija kopā ar citām valsts sektora organizācijām, tostarp Jūsu organizācijas reģionālajām vai valsts mēroga filiālēm ..... 1 2 9
- b) Jūsu organizācija kopā ar privātuzņēmumiem..... 1 2 9
- c) Jūsu organizācija kopā ar bezpeļņas organizācijām..... 1 2 9
- d) Jūsu organizācija pati ..... 1 2 9
- e) Citas organizācijas vai uzņēmumi, Jūsu organizācijai neizdarot turpmākas izmaiņas, vai tikai nelielas izmaiņas ..... 1 2 9

## 2.nodaļa: Darba spēks un prasmes

Q8. 2010. gadā, aptuveni cik procentiem no Jūsu organizācijā nodarbinātajiem ir augstākā izglītība?

### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- 0%.....1
- starp 1% un 9%.....2
- starp 10% un 24% .....3
- Starp 25% un 49%.....4
- starp 50% un 74% .....5
- 75% un vairāk .....6
- [Nezina/NA].....9

### [JA VISAS ATBILDES Q1, Q5, un Q6 IR "NĒ" VAI "NEZINU" PĀRIET UZ Q17]

Q9. Cik procenti no jūsu darbiniekiem šobrīd ir iesaistīti grupās, kas regulāri tiekas, lai izstrādātu jaunus vai būtiski uzlabotus pakalpojumus, komunikācijas metodes, procesus vai organizatoriskas metodes?

### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- Nevienš.....1
- Mazāk kā 25% .....2
- Starp 25% un 49%.....3
- Starp 50% un 74% .....4
- 75% un vairāk .....5
- [Nezina/NA].....9

Q10. Vai kopš 2008.gada janvāra Jūsu organizācija ir nodrošinājusi saviem darbiniekiem mācības, kas domātas speciāli lai ieviestu, izmantotu, vai nodrošinātu ...?

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- Jā .....1
- Nē.....2
- [Nezina/NA].....9

a) jaunus vai uzlabotus pakalpojumus..... 1 2 9

b) jaunas vai uzlabotas komunikācijas metodes..... 1 2 9

c) jaunus vai uzlabotus procesus vai organizatoriskas metodes..... 1 2 9

### 3.nodaļa: Inovāciju ietekme

- Q11. Vai kādam no jūsu jaunajiem vai būtiski uzlabotajiem pakalpojumiem, kas ieviesti kopš 2008.gada janvāra, bija nozīmīga pozitīva ietekme:

#### **NOLASĪT – ROTĒT 1-5 - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

Dodot iespējas jūsu organizācijai, lai piedāvātu pakalpojumus vairāk klientiem vai jauna tipa lietotājiem .....	1
Dodot iespējas jūsu organizācijai virzīt savus pakalpojumus ar labāku precizitāti .....	2
Uzlabojot klientu apmierinātību .....	3
Uzlabojot lietotāju piekļuvi informācijai .....	4
Padarot iespējamu pakalpojumu ātrāku piegādi .....	5
Cita pozitīva ietekme .....	6
[JA NEVIENS NO 1-6 NAV IZVĒLĒTS] Nav pozitīvas ietekmes .....	7
[Nezina/NA] .....	9

- Q12. Vai kādam no jūsu jaunajiem vai būtiski uzlabotajiem procesiem vai organizatoriskajām metodēm, kas ieviesti kopš 2008.gada janvāra, bija nozīmīga pozitīva ietekme:

#### **NOLASĪT – ROTĒT 1-4 - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

Vienkāršojot administratīvās procedūras.....	1
Samazinot pakalpojuma sniegšanas izmaksas .....	2
Ļaujot ātrāk sniegt pakalpojumus .....	3
Uzlabojot darbinieku apmierinātību vai darba apstākļus .....	4
Cita pozitīva ietekme .....	5
[JA NEVIENS NO 1-5 NAV IZVĒLĒTS] Nav pozitīvas ietekmes .....	6
[Nezina/NA] .....	9

- Q13. Vai kādam no jūsu jaunajiem vai būtiski uzlabotajiem pakalpojumiem, procesiem vai organizatoriskajām metodēm, kas ieviesti kopš 2008.gada janvāra, bija ilgstoša būtiski negatīva ietekme:

#### **NOLASĪT– ROTĒT - IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

Radot papildu administratīvās izmaksas.....	1
Samazinot pakalpojumu veidus vai Jūsu pakalpojumu elastīgumu .....	2
Rezultējoties lēnākā pakalpojumu sniegšanā .....	3
Radot klientu pretestību vai neapmierinātību .....	4

Cita negatīva ietekme .....	5
[JA NEVIENS NO 1-5 NAV IZVĒLĒTS] Nav negatīvas ietekmes .....	6
[Nezina/NA] .....	9

#### 4.nodaļa: Motivācijas un stratēģija

**NOLASĪT:** Nākamie trīs jautājumi attiecas uz visiem jauninājumiem, kas ieviesti jūsu organizācijā kopš 2008. gada janvāra. Tie ietver jaunus vai būtiski uzlabotus pakalpojumus, komunikācijas metodes, procesus vai organizatoriskas metodes.

Q14. Kopš 2008.gada janvāra, cik liela nozīme ir sekojošiem informācijas avotiem Jūsu inovāciju attīstībai?

##### **NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Nav svarīgi ..... 1
  - Daļēji svarīgi..... 2
  - Ļoti svarīgi ..... 3
  - [Nezina/NA]..... 9
- 
- a) Idejas no vadības ..... 1 2 3 9
  - b) Idejas no personāla ..... 1 2 3 9
  - c) Citas valsts organizācijas labas prakses piemēri ..... 1 2 3 9
  - d) Profesionālās organizācijas ..... 1 2 3 9
  - e) Konferenču apmeklējumi ..... 1 2 3 9
  - f) Uzņēmumi, kā piegādātāji ..... 1 2 3 9
  - g) Uzņēmumi, kā klienti vai lietotāji ..... 1 2 3 9
  - h) Iedzīvotāji, kā klienti vai lietotāji ..... 1 2 3 9

**[JA "DAĻĒJI SVARĪGI" VAI "ĻOTI SVARĪGI" OPCIJĀS c), d), e), f) VAI g), PĀRIET UZ Q15, PĀRĒJIEM UZ Q16]**

Q15. Kopš 2008.gada janvāra, vai Jūs esat ieguvusi būtisku informāciju Jūsu inovācijām no jebkura no sekojošiem avotiem?

##### **NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Jā .....1
  - Nē.....2
  - [Nezina/NA].....9
- 
- a) Organizācija, uzņēmums vai pasākums Jūsu valstī .....1 2 9
  - b) Organizācija, uzņēmums vai pasākums citā Eiropas Savienības valstī.....1 2 9
  - c) Organizācija, uzņēmums vai pasākums ārpus Eiropas Savienības .....1 2 9
  - d) Eiropas Komisijas organizācija vai pasākums.....1 2 9

Q16. Cik svarīgi ir bijuši šādi politiski vai likumdošanas faktori, virzot Jūsu inovāciju izstrādi un ieviešanu, kopš 2008.gada janvāra?

**NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Nav svarīgi ..... 1
  - Daļēji svarīgi..... 2
  - Ļoti svarīgi ..... 3
  - [Nezina/NA]..... 9
- 
- a) Pienākums samazināt Jūsu organizācijas budžetu..... 1 2 3 9
  - b) Pienākums palielināt Jūsu organizācijas budžetu ..... 1 2 3 9
  - c) Jauni tiesību akti vai noteikumi..... 1 2 3 9
  - d) Jaunas prioritātes politikā..... 1 2 3 9
  - e) Pienākums ieviest jaunus e-pakalpojumus vai online pakalpojumus ..... 1 2 3 9

Q17. Cik lielā mērā sekojošais attiecināms uz Jūsu organizāciju kopš 2008. gada janvāra?

**[JA VISĀS ATBILDĒS UZ JAUTĀJUMIEM Q1, Q5, un Q6 IR "NĒ" VAI "NEZINU" JAUTĀT TIKAI 17a un 17c]**

**NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ**

- Nemaz ..... 1
  - Daļēji..... 2
  - Pilnībā ..... 3
  - [Nezina/NA]..... 9
- 
- a) Vadītāji atbalsta jauno ideju izmēģinājuma-un-klūdu testēšanu..... 1 2 3 9
  - b) Vadītāji aktīvi piedalās inovāciju attīstīšanā un ieviešanā..... 1 2 3 9
  - c) Personālam ir stimuls domāt par jaunām idejām un piedalīties to attīstīšanā .. 1 2 3 9
  - d) Lietotāji ir iesaistīti jaunu vai uzlabotu pakalpojumu dizainēšanā un plānošanā ..... 1 2 3 9
  - e) Jaunie vai uzlabotie pakalpojumi tiek novērtēti pēc to pabeigšanas..... 1 2 3 9

## 5.nodaļa: Šķēršļi

Q18. Kopš 2008.gada janvāra, cik svarīgi ir bijuši sekojoši faktori, novēršot vai kavējot jūsu organizācijas centienus attīstīt un ieviest jaunus vai būtiski uzlabotus pakalpojumus, komunikācijas metodes, procesus vai organizatoriskas metodes?

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- |   |           |
|---|-----------|
| - Nesvarīgs .....   | 1         |
| - Mazliet svarīgs .....                                   | 2         |
| - Vidēji svarīgs .....                                    | 3         |
| - Ļoti svarīgs .....                                      | 4         |
| - [Nezina/NA].....  | 9         |
|   |           |
| a) Atbalsta trūkums no vadības .....                      | 1 2 3 4 9 |
| b) Stimulu trūkums personālam .....                       | 1 2 3 4 9 |
| c) Personāla pretestība .....                             | 1 2 3 4 9 |
| d) Neskaidrs akcepts no Jūsu pakalpojumu lietotājiem..... | 1 2 3 4 9 |
| e) Normatīvās prasības .....                              | 1 2 3 4 9 |
| f) Pietiekamu finanšu vai cilvēkresursu trūkums .....     | 1 2 3 4 9 |
| g) "Izvairīšanās riskēt" kultūra Jūsu organizācijā .....  | 1 2 3 4 9 |

## 6.nodaļa: Iepirkumi

Q19. Vai kopš 2008.gada janvāra, Jūsu organizācija ir izsludinājusi tenderus privātajiem uzņēmumiem, lai tie nodrošinātu jebko no sekojošām precēm un pakalpojumiem?

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- Jā .....1
  - Nē.....2
  - [Nezina/NA].....9
- 
- a) ICT (Informāciju un komunikāciju tehnoloģijas) aprīkojumu vai sistēmas..... 1 2 9
  - b) Tehnoloģijas vai pakalpojumi, lai uzlabotu vidi un energoefektivitāti ..... 1 2 9
  - c) Citi tehnoloģiju veidi ..... 1 2 9
  - d) Konsultācijas jaunu vai uzlabotu pakalpojumu ieteikšanai, izveidei vai pilottestam1 2 9
  - e) R & D (pētniecība un attīstība) jauniem pakalpojumiem vai tehnoloģijām ..... 1 2 9
  - f) Viena vai vairāku pakalpojumu nodrošināšana Jūsu lietotājiem ..... 1 2 9

### [JA "NĒ" VAI "NEZIN/NA" VISĀS OPCIJĀS, PĀRIET UZ JAUTĀJUMU 23]

Q20. Pirms publicēt tenderi, vai Jūsu organizācijā parasti konsultējas ar ...?:

### NOLASĪT – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

- Iespējamajiem piegādātājiem/ līgumslēdzējiem .....1
- Jūsu pakalpojumu lietotājiem.....2
- Citām organizācijām, kas veic līdzīgus iepirkumus.....3
- Citām organizācijām, kas sniedz speciālistu konsultācijas .....4
- [Nezina/NA] .....9

Q21. Vai Jūs uzskatāt, ka pieteikuma iesniedzējam, lai gūtu panākumus Jūsu organizācijas tenderī ...

### NOLASĪT – TIKAI VIENA ATBILDE

- ...zemai cenai ir lielāka nozīme, nekā inovācijām, lai uzvarētu tenderī 1
- ...inovācijas ir svarīgākas nekā zemā cena, lai uzvarētu tenderī 2
- ...cena un inovācijas ir vienlīdz svarīgas, lai uzvarētu tenderī. 3
- Nezina/NA .....9

Q22. Vai kāds no Jūsu tenderiem kopš 2008.gada janvāra ir guvis šādus rezultātus?

### NOLASĪT – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

- Ieviesti kādi jauni vai būtiski uzlaboti pakalpojumi, ko nodrošina Jūsu organizācija, vai, kas tiek nodrošināti Jūsu organizācijai .....1
- Būtiski samazinātas izmaksas par esošo pakalpojumu nodrošināšanu .....2

Būtiski samazināta Jūsu pakalpojumu ietekme uz vidi.....3  
[Nezina/NA] .....9

## 7.nodaļa: Paredzamā attīstība nākamajos divos gados

- Q23. Kā Jūs domājat, vai nākamajos divos gados, kādam no sekojošajiem faktoriem būs pozitīva vai negatīva ietekme uz Jūsu organizācijas spējām ieviest jaunus vai būtiski uzlabotus pakalpojumus?

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- Pozitīva ietekme ..... 1
  - Negatīva ietekme ..... 2
  - Bez ietekmes ..... 3
  - [Nezina/NA]..... 9
- 
- a) Pienākums samazināt Jūsu organizācijas budžetu..... 1 2 3 9
  - b) Pienākums palielināt Jūsu organizācijas budžetu ..... 1 2 3 9
  - c) Jauni tiesību akti vai noteikumi..... 1 2 3 9
  - d) Jaunas prioritātes politikā..... 1 2 3 9
  - e) Pieaugošajam pieprasījumam no iedzīvotājiem ..... 1 2 3 9
  - f) Jaunu tehnoloģiju ieviešana..... 1 2 3 9

- Q24. Salīdzinot ar laika posmu no 2008.gada līdz 2010.gadam, kā Jūs sagaidāt, vai Jūsu organizācijā ieviesto inovāciju skaits nākamajos divos gados pieaugs, samazināsies, vai, paliks nemainīgs?

### NOLASĪT – VIENA ATBILDE RINDĀ

- Pieaugs ..... 1
  - Samazināsies ..... 2
  - Paliks tāds pats ..... 3
  - [Nezina/NA]..... 9
- 
- a) Jauno vai būtiski uzlaboto pakalpojumu skaits ..... 1 2 3 9
  - b) Jauno vai būtiski uzlaboto komunikācijas metožu skaits ..... 1 2 3 9
  - c) Jauno vai būtiski uzlaboto procesu vai organizatorisko metožu skaits ..... 1 2 3 9

**BEIGT INTERVIJU**