

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Norway**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informasjon om organisasjonen

Vennligst besvar alle spørsmål for organisasjonen du er ansvarlig for. Hvis du for eksempel er ansvarlig for et regionskontor i en nasjonal organisasjon, svar kun for ditt regionskontor.

La meg begynne med noen bakgrunnsspørsmål om din organisasjon.

D1. Hvor mange ansatte har din organisasjon?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- Færre enn 10 1 TAKK FOR HJELPEN OG AVSLUTT
- Mellom 10 og 49.....2
- Mellom 50 og 99.....3
- Mellom 100 og 2494
- Mellom 250 og 4995
- Mellom 500 og 9996
- 1000 eller flere.....7
- [Vet ikke/ikke aktuelt].....9

D2. Er din organisasjon?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- a) En offentlig organisasjon, eller eid av det offentlige.....1
- b) En non-profit organisasjon som er uavhengig av myndighetene2
- c) En organisasjon i privat sektor3
- [Avslår å svare]9

D3. Hvilke av følgende er del av organisasjonens hovedansvarsområder? Velg de inntil tre mest representative aktivitetene for din organisasjon.

LES OPP – INNTIL 3 SVAR

- a) Offentlige forvaltningsaktiviteter eller finans 1
- b) Utdannelse..... 2
- c) Helse..... 3
- d) Sosiale tjenester 4
- e) Kultur, sport eller rekreasjon 5
- f) Bolig..... 6
- g) Miljø 7
- h) Annet..... 8
- [Avslår å svare] 9

D4. Hvilket av følgende beskriver best det geografiske området dekket av organisasjonen du arbeider i?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- Lokal 1
- Regional 2
- Nasjonal 3
- [Avslår å svare] 9

Seksjon 1: Innovasjon

De følgende spørsmålene dreier seg om hvorvidt din organisasjon har introdusert noen innovasjoner siden januar 2008. En innovasjon er en ny eller betydelig forbedret tjeneste, kommunikasjonsmetode, prosess eller organisasjonsstruktur.

Q1. Siden januar 2008, har din organisasjon introdusert noen nye eller betydelig forbedrede tjenester?

KUN ETT SVAR

- Ja 1
- Nei 2
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

[HVIS "NEI" ELLER "VET IKKE/IKKE AKTUELT" GÅ TIL Q5]

Q2. Etter det du vet, har din organisasjon siden januar 2008 introdusert en ny tjeneste før noen annen i offentlig administrasjon i landet ditt?

KUN ETT SVAR

- Ja 1
- Nei 2
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

Q3. Var noen av disse nye eller betydelig forbedrede tjenestene utviklet av:

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja 1
- Nei 2
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

- a) Din organisasjon sammen med andre organisasjoner i offentlig sektor, inkludert regionale eller nasjonale avdelinger av din egen organisasjon..... 1 2 9
- b) Din organisasjon sammen med private foretak 1 2 9
- c) Din organisasjon sammen med non-profit organisasjoner 1 2 9
- d) Din organisasjon alene..... 1 2 9
- e) Andre organisasjoner eller bedrifter, og din egen organisasjon gjorde ingen, eller bare mindre endringer 1 2 9

Q4. Hvis du tenker på de forskjellige typer tjenester din organisasjon tilbyr i 2010; hvor stor andel av disse er nye eller har blitt betydelig forbedret siden januar 2008?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- Mindre enn 25%..... 1

- Mellom 25% og 49%.....2
- Mellom 50% og 74%.....3
- 75% eller mer4
- [Vet ikke/ikke aktuelt]9

Q5. Har din organisasjon, siden januar 2008, introdusert noen nye eller betydelig forbedrede måter å gjøre aktiviteten deres kjent for allmennheten, slik som ... ?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja1
- Nei2
- [Vet ikke/ikke aktuelt]9

- a) Nye eller forbedrede metoder for å markedsføre organisasjonen eller dens tjenester..... 1 2 9
- b) Nye eller forbedrede metoder for å påvirke atferden til brukere, allmennheten eller andre..... 1 2 9
- c) Førstegangs kommersialisering (for salg) av tjenester eller produkter. 1 2 9

Q6. Har din organisasjon siden januar 2008 introdusert noen nye eller betydelig forbedrede prosesser eller organisasjonsstrukturer, slik som ... ?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja1
- Nei2
- [Vet ikke/ikke aktuelt]9

- a) Nye eller forbedrede metoder for å tilby tjenester eller innvirke på brukere.... 1 2 9
- b) Ny eller forbedret levering av logistikksystemer for tilførsel 1 2 9
- c) Nye eller forbedrede støttetjenester, slik som vedlikeholdssystemer, innkjøps-, regnskaps- eller datasystemer etc 1 2 9
- d) Nye eller forbedrede styringssystemer..... 1 2 9
- e) Nye eller forbedrede metoder for å organisere arbeidsansvar eller beslutningsprosesser. 1 2 9

[HVIS "NEI" ELLER "VET IKKE/IKKE AKTUELT" PÅ ALLE GÅ TIL Q8]

Q7. Var noen av disse nye eller betydelig forbedrede prosessene eller organisasjonsstrukturene utviklet av:

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja1
- Nei2
- [Vet ikke/ikke aktuelt]9

- a) Din organisasjon sammen med andre organisasjoner i offentlig sektor, inkludert regionale eller nasjonale avdelinger av din egen organisasjon..... 1 2 9
- b) Din organisasjon sammen med private foretak 1 2 9
- c) Din organisasjon sammen med non-profit organisasjoner 1 2 9
- d) Din organisasjon alene..... 1 2 9
- e) Andre organisasjoner eller bedrifter, og din egen organisasjon gjorde ingen, eller bare mindre endringer 1 2 9

Seksjon 2: Arbeidsstokk og ferdigheter

Q8. Omtrent hvor stor andel av din organisasjons ansatte i 2010 hadde grad fra høyere utdanning?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- 0% 1
- Mellom 1% og 9% 2
- Mellom 10% og 24% 3
- Mellom 25% og 49% 4
- Mellom 50% og 74% 5
- 75% eller mer 6
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

[HVIS ALLE SVAR I Q1, Q5 OG Q6 ER "NEI" ELLER "IKKE SIKKER" GÅ TIL Q17]

Q9. Hvor stor andel av deres ansatte deltar for tiden i grupper som møtes regelmessig for å utvikle nye eller betydelig forbedrede tjenester, kommunikasjonsmetoder, prosesser eller organisasjonsstrukturer?

LES OPP – KUN ETT SVAR

- Ingen 1
- Mindre enn 25% 2
- Mellom 25% og 49% 3
- Mellom 50% og 74% 4
- 75% eller mer 5
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

Q10. Har din organisasjon siden januar 2008 tilbudt opplæring for de ansatte spesifikt for å implementere, bruke eller tilby ... ?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja 1
- Nei 2
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

- a) Nye eller forbedrede tjenester 1 2 9
- b) Nye eller forbedrede kommunikasjonsmetoder 1 2 9
- c) Nye eller forbedrede prosesser eller organisasjonsstrukturer 1 2 9

Seksjon 3: Effekter av innovasjon

- Q11. Har noen av de nye eller betydelig forbedrede tjenestene introdusert siden januar 2008 hatt en betydelig positiv effekt ved å:

LES OPP – ROTÉR 1-5 - FLERE SVAR MULIG

Gjøre organisasjonen i stand til å tilby tjenester til flere eller nye typer brukere	1
Gjøre organisasjonen bedre i stand til å målrette sine tjenester	2
Øke brukernes tilfredshet	3
Bedre brukernes tilgang til informasjon	4
Muliggjøre raskere levering av tjenester	5
Andre positive effekter	6
[DERSOM INGEN AV 1-5 ER VALGT] Ingen positive effekter	7
[Vet ikke/ikke aktuelt]	9

- Q12. Har noen av de nye eller betydelig forbedrede prosessene eller organisasjonsmetodene introdusert siden januar 2008 hatt en betydelig positiv effekt ved å:

LES OPP – ROTÉR 1-4 - FLERE SVAR MULIG

Forenkle administrative prosedyrer	1
Redusere kostnadene ved å tilby tjenestene	2
Muliggjøre raskere levering av tjenestene	3
Forbedre de ansattes tilfredshet og arbeidsforhold	4
Andre positive effekter	5
[DERSOM INGEN AV 1-4 ER VALGT] Ingen positive effekter	6
[Vet ikke/ikke aktuelt]	9

- Q13. Har noen av de nye eller betydelig forbedrede tjenestene, prosessene eller organisasjonsstrukturene introdusert siden januar 2008 hatt en vedvarende negativ effekt ved å:

LES OPP– ROTÉR - FLERE SVAR MULIG

Skape ekstra administrative kostnader	1
Redusere typene av, eller fleksibiliteten i tjenestene deres	2
Føre til senere levering av tjenestene	3
Skape motstand eller misnøye hos brukerne	4

Andre negative effekter.....	5
[DERSOM INGEN AV 1-4 ER VALGT] Ingen negative effekter	6
[Vet ikke/ikke aktuelt]	9

Seksjon 4: Drivere og strategi

LES OPP: De neste tre spørsmålene angår alle innovasjoner introdusert av din organisasjon siden januar 2008. Dette inkluderer deres nye eller betydelig forbedrede tjenester, kommunikasjonsmetoder, prosesser eller organisasjonsstrukturer

Q14. Hvor stor betydning hadde følgende informasjonskilder for deres utvikling av innovasjoner siden januar 2008?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ikke viktig 1
 - Noe viktig 2
 - Svært viktig 3
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Ideer fra ledelsen 1 2 3 9
 - b) Ideer fra ansatte 1 2 3 9
 - c) Eksempler på best praksis fra annen offentlig organisasjon 1 2 3 9
 - d) Yrkesorganisasjoner 1 2 3 9
 - e) Konferansebesøk 1 2 3 9
 - f) Virksomheter som er leverandører 1 2 3 9
 - g) Virksomheter som er klienter eller brukere 1 2 3 9
 - h) Innbyggere som er klienter eller brukere 1 2 3 9

[HVIS "NOE VIKTIG" ELLER "SVÆRT VIKTIG" I ALTERNATIV c), d), e), f) eller g) GÅ TIL Q15, ELLERS GÅ TIL Q16]

Q15. Har dere, siden januar 2008, mottatt informasjon som var vesentlig for deres innovasjoner fra noen av følgende kilder?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja 1
 - Nei 2
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) En organisasjon, et foretak eller et arrangement i eget land 1 2 9
 - b) En organisasjon, et foretak eller et arrangement i et annet land i den Europeiske Union 1 2 9
 - c) En organisasjon, et foretak eller et arrangement utenfor den Europeiske Union 1 2 9
 - d) En organisasjon eller et arrangement i regi av Europakommisjonen 1 2 9

Q16. Hvor stor betydning hadde følgende politiske eller juridiske faktorer i å drive fram utviklingen og introduksjonen av deres innovasjoner siden januar 2008?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ikke viktig 1
 - Noe viktig..... 2
 - Svært viktig 3
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Påtvungne kutt i organisasjonens budsjett 1 2 3 9
 - b) Påtvungne økninger i organisasjonens budsjett..... 1 2 3 9
 - c) Nye lover eller reguleringer 1 2 3 9
 - d) Nye politiske prioriteringer 1 2 3 9
 - e) Påtvungen introduksjon av ny digital forvaltning eller online-tjenester 1 2 3 9

Q17. Hvor godt passer følgende for din organisasjon siden januar 2008?

[HVIS ALLE SVAR I Q1, Q5 OG Q6 ER "NEI" ELLER "IKKE SIKKER" STILLES BARE Q17a OG Q17c]

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Passer ikke i det hele tatt 1
 - Passer delvis..... 2
 - Passer helt 3
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Ledelsen støtter prøving og feiling i testing av nye ideer 1 2 3 9
 - b) Ledere har en aktiv rolle i utvikling og implementering av innovasjoner 1 2 3 9
 - c) De ansatte oppmuntres til å tenke på nye ideer og ta del i utviklingen av dem 1 2 3 9
 - d) Brukere er involvert i utforming og planlegging av nye eller forbedrede tjenester..... 1 2 3 9
 - e) Nye og forbedrede tjenester blir evaluert etter ferdiggjøring 1 2 3 9

Seksjon 5: Hindringer

Q18. Siden januar 2008, hvor viktig var følgende faktorer i å hindre eller forsinke organisasjonens forsøk på å utvikle eller introdusere nye eller betydelig forbedrede tjenester, kommunikasjonsmetoder, prosesser eller organisasjonsstrukturer?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ingen betydning 1
 - Liten betydning 2
 - Middels betydning 3
 - Stor betydning 4
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Mangel på støtte fra ledelsen 1 2 3 4 9
 - b) Mangel på oppmuntring for ansatte..... 1 2 3 4 9
 - c) Motstand blant ansatte..... 1 2 3 4 9
 - d) Uvisshet om aksept fra brukerne av tjenestene 1 2 3 4 9
 - e) Lovmessige krav 1 2 3 4 9
 - f) Mangel på tilstrekkelige menneskelige og økonomiske ressurser 1 2 3 4 9
 - g) Kultur for risikoaversjon i organisasjonen 1 2 3 4 9

Seksjon 6: Innkjøp

Q19. Har din organisasjon siden januar 2008 lagt ut anbud til private bedrifter om å tilby noen av følgende varer og tjenester?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Ja 1
 - Nei 2
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) IKT-utstyr og -systemer 1 2 9
 - b) Teknologi eller tjenester for å forbedre miljøet eller energiytelsen 1 2 9
 - c) Andre typer teknologi..... 1 2 9
 - d) Konsulenttjenester for å anbefale, utvikle eller gjøre pilot-tester av nye eller forbedrede tjenester..... 1 2 9
 - e) Forskning og utvikling for nye teknologier og tjenester 1 2 9
 - f) Tilby en eller flere tjenester til deres brukere 1 2 9

[HVIS "NEI" ELLER "VET IKKE/IKKE SIKKER" PÅ ALLE GÅ TIL Q23]

Q20. Før din organisasjon legger ut anbud, pleier dere vanligvis å konsultere ... ?

LES OPP – FLERE SVAR MULIG

- Potensielle leverandører / entreprenører 1
- Brukerne av tjenestene deres 2
- Andre organisasjonen som gjennomfører tilsvarende anskaffelser 3
- Andre organisasjoner som tilbyr ekspertrådgivning 4
- [Vet ikke/ikke aktuelt] 9

Q21. For at en søker skal lykkes i et anbud fra din organisasjon, anser du at...

LES OPP – KUN ETT SVAR

- ...lave kostnader er viktigere enn innovasjon for å vinne et anbud 1
- ...innovasjoner er viktigere enn lave kostnader for å vinne anbudet 2
- ...kostnader og innovasjon er like viktig for å vinne offentlige anbud 3
- Vet ikke/ikke aktuelt 9

Q22. Ga noen av deres anbud siden januar 2008 følgende resultat?

LES OPP – FLERE SVAR MULIG

- Introdusert en ny eller betydelig forbedret tjeneste tilbudt av, eller for, deres organisasjon 1
- Betydelig reduksjon av kostnadene ved å tilby eksisterende tjenester..... 2

Betydelig reduksjon av de miljømessige følgene av deres tjenester	3
[Vet ikke/ikke aktuelt]	9

Seksjon 7: Forventet utvikling de neste to årene

- Q23. I løpet av de neste to årene, forventer du at følgende faktorer vil ha en positiv eller negativ innvirkning på din organisasjons evne til å introdusere nye eller betydelig forbedrede tjenester?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Positiv innvirkning 1
 - Negativ innvirkning..... 2
 - Ingen innvirkning 3
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Påtvungne kutt i organisasjonens budsjett 1 2 3 9
 - b) Påtvungne økninger i organisasjonens budsjett..... 1 2 3 9
 - c) Nye lover eller reguleringer 1 2 3 9
 - d) Nye politiske prioriteringer 1 2 3 9
 - e) Økt etterspørsel fra innbyggerne 1 2 3 9
 - f) Introduksjon av ny teknologi 1 2 3 9

- Q24. Sammenlignet med i perioden fra 2008 til 2010, forventer du at antallet innovasjoner din organisasjon introduserer i løpet av de neste to årene vil økes, reduseres, eller forbli uendret?

LES OPP – ETT SVAR PER LINJE

- Øke 1
 - Reduseres 2
 - Forbli det samme 3
 - [Vet ikke/ikke aktuelt] 9
-
- a) Antall nye eller betydelig forbedrede tjenester 1 2 3 9
 - b) Antall nye eller betydelig forbedrede kommunikasjonsmetoder 1 2 3 9
 - c) Antall nye eller betydelig forbedrede prosesser eller organisasjonsstrukturer.. 1 2 3 9

AVSLUTT INTERVJU