

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Poland**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informacje na temat organizacji

Proszę odpowiedzieć na wszystkie pytania na temat organizacji, za którą jest Pan(i) odpowiedzialny(a). Np. jeśli jest Pan(i) odpowiedzialny(a) za biura regionalne w organizacji o zasięgu ogólnokrajowym, odpowiada Pan(i) na pytania tylko w ramach biur regionalnych.

Proszę pozwolić mi zacząć od kilku podstawowych pytań na temat Pana(i) organizacji.

D1. Ilu pracowników ma Pana(i) organizacja?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- mniej niż 10 1 PODZIĘKOWAĆ I ZAKOŃCZYĆ
- pomiędzy 10 a 49 2
- pomiędzy 50 a 99 3
- pomiędzy 100 a 249 4
- pomiędzy 250 a 499 5
- pomiędzy 500 a 999 6
- 1000 lub więcej 7
- [Nie wie/brak odpowiedzi] 9

D2. Czy Pana(i) organizacja jest?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- a) Organizacją państwową lub stanowiącą własność państwa 1
- b) Organizacją non-profit, niezależną od władzy państwowej 2
- c) Organizacją sektora prywatnego 3
- [Odmowa] 9

D3. Które z następujących obszarów stanowią część głównej działalności Pana(i) organizacji?
Proszę wybrać do trzech najbardziej typowych działalności dla Pana(i) organizacji.

ODCZYTAĆ – DO TRZECH ODPOWIEDZI

- a) Ogólna działalność państwowa lub finansowa 1
- b) Edukacja 2
- c) Zdrowie 3
- d) Opieka społeczna 4
- e) Kultura, sport i rekreacja 5
- f) Gospodarka mieszkaniowa 6
- g) Środowisko 7
- h) Inne 8

[Odmowa] 9

D4. Które z poniższych najlepiej opisuje obszar geograficzny obsługiwany przez organizację, w której Pan(i) pracuje?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

Lokalny 1
Regionalny 2
Krajowy 3
[Odmowa] 9

Sekcja 1: Innowacyjność

Ten zestaw pytań, dotyczy tego, czy Pan(i) organizacja wprowadziła, od stycznia 2008, jakiegokolwiek innowacje. Innowacja jest nową lub znacząco ulepszoną usługą, metodą komunikacji, procesem lub metodą organizacyjną.

Q1. Czy od stycznia 2008, Pana(i) organizacja wprowadziła jakiegokolwiek nowe lub znacząco ulepszone usługi?

TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

[JEŚLI "NIE" LUB "NIE WIE/BRAK ODPOWIEDZI" PRZEJŚĆ DO Q5]

Q2. Według Pana(i) wiedzy, czy od stycznia 2008 roku Pana(i) organizacja wprowadziła nową usługę przed jakąkolwiek inną instytucją w Pana(i) kraju?

TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

Q3. Czy jakiegokolwiek z tych nowych lub znacząco ulepszonych usług były rozwijane przez:

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

- a) Pana(i) organizację razem z innymi organizacjami sektora publicznego, włączając w to regionalne lub krajowe oddziały Pana(i) organizacji..... 1 2 9
- b) Pana(i) organizację wspólnie z biznesem prywatnym 1 2 9
- c) Pana(i) organizację wspólnie z organizacjami non-profit..... 1 2 9
- d) Pana(i) organizację samodzielnie 1 2 9
- e) Inne organizacje lub biznesy, nie dokonują z Pana(i) organizacją dalszych zmian lub tylko minimalne zmiany 1 2 9

Q4. Proszę pomyśleć o różnych typach usług dostarczanych przez Pana(i) organizację w 2010 roku. Jaki procent z nich stanowi nowe lub znacząco ulepszone od stycznia 2008?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- mniej niż 25%1

- pomiędzy 25% a 49%2
- pomiędzy 50 a 74%3
- 75% lub więcej4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

Q5. Czy od stycznia 2008 roku, Pana(i) organizacja wprowadziła jakiegokolwiek nowe lub znacząco ulepszone metody komunikacji swojej działalności w społeczeństwie, takie jak..?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

- a) Nowe lub ulepszone metody promowania Pana(i) organizacji lub Pana(i) usług..... 1 2 9
- b) Nowe lub ulepszone metody wpływania na zachowania użytkowników, obywateli lub innych..... 1 2 9
- c) Komercjalizacja (na sprzedaż) po raz pierwszy usług lub towarów. 1 2 9

Q6. Czy od stycznia 2008 roku, Pana(i) organizacja wprowadziła jakiegokolwiek nowe lub znacząco ulepszone procesy lub metody organizacyjne, takie jak...?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

- a) Nowe lub ulepszone metody dostarczania usług lub kontaktowania się ze swoimi użytkownikami 1 2 9
- b) Nowe lub ulepszone systemy logistyki lub zaopatrzenia w niezbędne do pracy zasoby/środki 1 2 9
- c) Nowe lub ulepszone działania wspierające, takie jak systemy utrzymania, zakupu, księgowości lub systemy komputerowe itp. 1 2 9
- d) Nowe lub ulepszone systemy zarządzające..... 1 2 9
- e) Nowe lub ulepszone metody organizacji pracy w zakresie odpowiedzialności i podejmowania decyzji..... 1 2 9

[JEŚLI "NIE" LUB "NIE WIE/BRAK ODPOWIEDZI" DLA WSZYSTKICH OPCJI PRZEJŚĆ DO Q8]

Q7. Czy jakiegokolwiek z tych nowych lub znacząco ulepszonych procesów lub metod organizacyjnych zostały rozbudowane przez:

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
- Nie2

- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

- a) Pana(i) organizację razem z innymi organizacjami sektora publicznego, włączając w to regionalne lub krajowe oddziały Pana(i) organizacji..... 1 2 9
- b) Pana(i) organizację wspólnie z biznesem prywatnym 1 2 9
- c) Pana(i) organizację wspólnie z organizacjami non-profit..... 1 2 9
- d) Pana(i) organizację samodzielnie 1 2 9
- e) Inne organizacje lub biznesy, nie dokonują z Pana(i) organizacją dalszych zmian lub tylko minimalne zmiany 1 2 9

Sekcja 2: Siła robocza i umiejętności

Q8. Jaki w przybliżeniu procent pracowników w Pana(i) organizacji miało w 2010 roku wyższe wykształcenie?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- 0%1
- Pomędzy 1% a 9%2
- Pomędzy 10% a 24%3
- pomiędzy 25% a 49%4
- Pomędzy 50% a 74%5
- 75% lub więcej6
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

[JEŚLI WSZYSTKIE ODPOWIEDZI W PYTANIU Q1, Q5 I Q6 SĄ "NIE" LUB "NIE WIEM" PRZEJŚĆ DO Q17]

Q9. Jaki procent Pana(i) pracowników jest obecnie zaangażowanych do pracy w grupach, które regularnie spotykają się, aby rozwinąć nowe lub znacząco ulepszyć usługi, metody komunikacji, procesy lub metody organizacyjne?

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- Żaden1
- mniej niż 25%2
- pomiędzy 25% a 49%3
- pomiędzy 50 a 74%4
- 75% lub więcej5
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

Q10. Czy od stycznia 2008 roku, Pana(i) organizacja zapewniła szkolenia dla swoich pracowników poświęcone konkretnie wprowadzeniu, wykorzystaniu lub zapewnieniu...?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
- Nie2
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

- a) nowych lub ulepszonych usług 1 2 9
- b) nowych lub ulepszonych metod komunikacji 1 2 9
- c) nowych lub ulepszonych procesów lub metod organizacyjnych 1 2 9

Sekcja 3: Efekty innowacyjności

- Q11. Czy jakiegokolwiek z Pana(i) nowych lub znacząco ulepszonych usług, wprowadzonych od stycznia 2008 roku, miały poważny pozytywny wpływ na:

ODCZYTAĆ – ROTOWAĆ OD 1 DO 5 - MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI

Umożliwienie Pana(i) organizacji zaoferowania usług większej ilości użytkowników lub nowym typom użytkowników	1
Umożliwienie Pana(i) organizacji lepszego ukierunkowania swoich usług	2
Zwiększenie satysfakcji użytkownika	3
Poprawę dostępu do informacji dla użytkownika	4
Umożliwienie szybszego dostarczenia usług.....	5
Inny pozytywny wpływ.....	6
[JEŚLI ŻEDEN Z 1-6 NIE WYBRANY] Brak pozytywnego wpływu	7
[Nie wie/brak odpowiedzi]	9

- Q12. Czy którekolwiek z nowych lub znacząco ulepszonych procesów lub metod organizacyjnych, wprowadzonych od stycznia 2008, miał poważny pozytywny wpływ na:

ODCZYTAĆ – ROTOWAĆ OD 1 DO 4 - MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI

Uproszczenie procedur administracyjnych	1
Zmniejszenie kosztów świadczenia usług	2
Umożliwienie szybszego dostarczenia usług.....	3
Zwiększenie satysfakcji pracowników lub poprawę warunków pracy	4
Inny pozytywny wpływ.....	5
[JEŚLI ŻADNE Z WYBRANYCH 1-5] Brak pozytywnego wpływu	6
[Nie wie/brak odpowiedzi]	9

- Q13. Czy którekolwiek z Pana(i) nowych lub znacząco ulepszonych usług, procesów lub metod organizacyjnych, wprowadzonych od stycznia 2008 roku, miał utrzymujący się poważny negatywny wpływ na:

ODCZYTAĆ – ROTOWAĆ - MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI

Wytworzenie dodatkowych kosztów administracyjnych	1
Zredukowanie rodzajów lub elastyczności Pana(i) usług	2
Doprowadzenie do wolniejszego dostarczenia usług.....	3
Stworzenie oporu wśród użytkowników lub ich niezadowolenia	4

Inny negatywny wpływ	5
[JEŚLI ŻADNE Z WYBRANYCH 1-5] Brak negatywnego wpływu.....	6
[Nie wie/brak odpowiedzi]	9

Sekcja 4: Czynniki napędowe i strategia

ODCZYTAĆ: Kolejne trzy pytania odnoszą się do wszystkich innowacji wprowadzonych przez Pana(i) organizację od stycznia 2008 roku. Obejmuje to nowe lub znacząco ulepszone usługi, metody komunikacji, procesy lub metody organizacyjne.

Q14. Jak ważne były od stycznia 2008 roku następujące źródła informacji dla rozwoju Pana(i) innowacji?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Nie jest ważne 1
 - Dość ważne 2
 - Bardzo ważne 3
 - [Nie wie/brak odpowiedzi] 9
-
- a) Pomysły ze strony kierownictwa 1 2 3 9
 - b) Pomysły ze strony personelu..... 1 2 3 9
 - c) Przykłady najlepszych praktyk w innej organizacji państwowej 1 2 3 9
 - d) Organizacje zawodowe..... 1 2 3 9
 - e) Uczestniczenie w konferencjach..... 1 2 3 9
 - f) Firmy jako dostawcy 1 2 3 9
 - g) Firmy jako klienci lub użytkownicy 1 2 3 9
 - h) Obywatele jako klienci lub użytkownicy 1 2 3 9

[JEŚLI "DOŚĆ WAŻNE" LUB "BARDZO WAŻNE" W C), D), E), F) lub G) TO PRZEJŚĆ DO Q15, W PRZECIWNYM RAZIE PRZEJŚĆ DO Q16]

Q15. Czy od stycznia 2008 roku, otrzymał(a) Pan(i) istotne informacje dla swoich innowacji z jakiegokolwiek z poniższych źródeł?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
 - Nie2
 - [Nie wie/brak odpowiedzi]9
-
- a) Organizacji, przedsiębiorstwa lub wydarzenia w Pana(i) kraju1 2 9
 - b) Organizacji, przedsiębiorstwa lub wydarzenia w innym kraju Unii Europejskiej 1 2 9
 - c) Organizacji, przedsiębiorstwa lub wydarzenia spoza Unii Europejskiej1 2 9
 - d) Organizacji Komisji Europejskiej lub wydarzenia1 2 9

Q16. Jak ważne były następujące czynniki polityczne lub ustawodawcze w stymulowaniu rozwoju i wprowadzeniu innowacji od stycznia 2008 roku?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Nie jest ważne 1
 - Dość ważne 2
 - Bardzo ważne 3
 - [Nie wie/brak odpowiedzi] 9
-
- a) Nakazane obniżenie budżetu w Pana(i) organizacji 1 2 3 9
 - b) Nakazane zwiększenie budżetu w Pana(i) organizacji 1 2 3 9
 - c) Nowe prawo lub przepisy 1 2 3 9
 - d) Nowe priorytety polityki 1 2 3 9
 - e) Nakazane wprowadzenie nowych usług e-rządowych lub internetowych 1 2 3 9

Q17. Jak dobrze następujące aspekty mają zastosowanie dla Pana(i) organizacji od stycznia 2008 roku?

[JEŚLI WSZYSTKIE ODPOWIEDZI W Q1, Q5 AND Q6 SĄ "NIE" LUB "NIE WIEM" ZADAĆ TYLKO PYTANIA 17A I 17C]

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- W ogóle nie 1
 - Częściowo 2
 - Całkowicie 3
 - [Nie wie/brak odpowiedzi] 9
-
- a) Kierownicy wspierają testowanie nowych pomysłów metodą prób i błędów..... 1 2 3 9
 - b) Kierownicy aktywnie uczestniczą w rozwijaniu i realizowaniu innowacji..... 1 2 3 9
 - c) Personel otrzymuje zachęty, aby myśleć o nowych pomysłach i uczestniczyć w ich rozwijaniu 1 2 3 9
 - d) Użytkownicy są zaangażowani w projektowanie i planowanie nowych lub ulepszonych usług 1 2 3 9
 - e) Nowe lub ulepszone usługi po zakończeniu są oceniane..... 1 2 3 9

Sekcja 5: Bariery

Q18. Jak ważne są, od stycznia 2008 roku następujące czynniki w zapobieganiu lub opóźnianiu wysiłków Pana(i) organizacji na rzecz rozwijania lub wprowadzenia nowych lub znacząco ulepszonych usług, metod komunikacji, procesów lub metod organizacyjnych?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- | | |
|---|-----------|
| - Nieważne | 1 |
| - Mało ważne | 2 |
| - Średnio ważne | 3 |
| - Bardzo ważne | 4 |
| - [Nie wie/brak odpowiedzi] | 9 |
| | |
| a) Brak wsparcia kierownictwa | 1 2 3 4 9 |
| b) Brak zachęty dla Pana(i) personelu | 1 2 3 4 9 |
| c) Opór personelu | 1 2 3 4 9 |
| d) Niepewna akceptacja ze strony użytkowników Pana(i) usług | 1 2 3 4 9 |
| e) Wymogi przepisów | 1 2 3 4 9 |
| f) Brak wystarczających zasobów finansowych lub ludzkich | 1 2 3 4 9 |
| g) Kultura unikania ryzyka w Pana(i) organizacji..... | 1 2 3 4 9 |

Sekcja 6: Zaopatrzenie

Q19. Czy od stycznia 2008 roku Pana(i) organizacja ogłosiła przetarg dla prywatnego biznesu na dostarczenie jakiegokolwiek z poniższych towarów lub usług?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Tak1
 - Nie2
 - [Nie wie/brak odpowiedzi]9
-
- a) Systemy lub wyposażenie informatyczne lub komunikacyjne..... 1 2 9
 - b) Technologii lub usług mających na celu poprawę wydajności w sferze energii oraz środowiska..... 1 2 9
 - c) Innego rodzaju technologii..... 1 2 9
 - d) Doradztwo w zakresie rekomendowania, rozwijania lub pilotażowego testowania nowych lub ulepszonych usług..... 1 2 9
 - e) Badania i rozwój dla nowych technologii i usług 1 2 9
 - f) Dostarczenie jednej lub większej ilości usług dla Pana(i) użytkowników..... 1 2 9

[JEŚLI "NIE" LUB "NIEW/ BRAK ODPOWIEDZI" NA WSZYSTKIE OPCJE PRZEJŚĆ DO PYTANIA 23]

Q20. Czy przed ogłoszeniem przetargu Pana(i) organizacja zazwyczaj konsultuje się z?

ODCZYTAĆ – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI

- Potencjalnymi dostawcami/wykonawcami1
- Użytkownikami Pana(i) usług2
- Innymi organizacjami prowadzącymi podobne zamówienia3
- Innymi organizacjami dostarczającymi specjalistyczne doradztwo4
- [Nie wie/brak odpowiedzi]9

Q21. Czy uważa Pan(i), że dla startujących w przetargu dla Pana(i) organizacji, aby osiągnąć sukces...

ODCZYTAĆ – TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ

- ...Do wygrania przetargu ważniejszy jest niski koszt niż innowacja 1
- ...Do wygrania przetargu ważniejsza jest innowacja niż niski koszt 2
- ...Do wygrania przetargu koszt i innowacja mają tę samą ważność 3
- Nie wie/brak odpowiedzi9

Q22. Czy jakkolwiek z Pana(i) przetargów od stycznia 2008 roku uzyskał następujące rezultaty?

ODCZYTAĆ – MOŻLIWYCH KILKA ODPOWIEDZI

Wprowadził nowe lub znacząco ulepszone usługi dostarczane przez lub dla Pana(i) organizacji	1
Znacząco obniżył koszty dostarczania istniejących usług	2
Znacząco obniżył wpływ Pana(i) usług na środowisko	3
[Nie wie/brak odpowiedzi]	9

Sekcja 7: Oczekiwany rozwój w ciągu najbliższych 2 lat

- Q23. Czy w ciągu najbliższych 2 lat, oczekuje Pan(i), że jakikolwiek z poniższych czynników będzie miał pozytywny lub negatywny wpływ na zdolność Pana(i) organizacji do wprowadzenia nowych lub znacząco ulepszonych usług?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Pozytywny wpływ 1
 - Negatywny wpływ..... 2
 - Brak wpływu 3
 - [Nie wie/brak odpowiedzi] 9
-
- a) Nakazane obniżenie budżetu w Pana(i) organizacji 1 2 3 9
 - b) Nakazane zwiększenie budżetu w Pana(i) organizacji..... 1 2 3 9
 - c) Nowe prawo lub przepisy 1 2 3 9
 - d) Nowe priorytety polityki 1 2 3 9
 - e) Rosnące zapotrzebowanie ze strony obywateli 1 2 3 9
 - f) Wprowadzenie nowych technologii..... 1 2 3 9

- Q24. Czy, w porównaniu z okresem pomiędzy 2008 a 2010 rokiem, oczekuje Pan(i), że ilość innowacji wprowadzonych przez Pana(i) organizację w ciągu najbliższych dwóch lat wzrośnie, zmaleje, pozostanie niezmienną?

ODCZYTAĆ – JEDNA ODPOWIEDŹ W WIERSZU

- Wzrośnie1
 - Zmaleje2
 - Pozostanie bez zmian3
 - [Nie wie/brak odpowiedzi]9
-
- a) Ilość nowych lub znacząco ulepszonych usług 1 2 3 9
 - b) Ilość nowych lub znacząco ulepszonych metod komunikacji 1 2 3 9
 - c) Ilość nowych lub znacząco ulepszonych procesów lub metod organizacyjnych. 1 2 3 9

KONIEC WYWIADU