

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Romania**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informații despre organizație

Vă rog să răspundeți la toate întrebările pentru organizația pentru care sunteți răspunzător. De exemplu, dacă sunteți răspunzător pentru biroul regional al unei organizații naționale, răspundeți doar pentru biroul dvs. regional.

Acum permiteți-mi să încep cu câteva întrebări de bază despre organizația dvs.

D1. Câți angajați are organizația dvs.?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- Mai puțini de 10..... 1 MULȚUMEȘTE ȘI ÎNCHEIE
- Între 10 și 49 2
- Între 50 și 99 3
- Între 100 și 249 4
- Între 250 și 499 5
- Între 500 și 999 6
- 1000 sau mai mulți 7
- [NS/NR] 9

D2. Este organizația dumneavoastră?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- a) O organizație guvernamentală sau deținută de guvern 1
- b) O organizație non-profit care este independentă de guvern 2
- c) O organizație din sectorul privat 3
- [Refuz] 9

D3. Care dintre următoarele fac parte din principalele zone de atribuții ale organizației dvs.? Alegeți cel mult 3 dintre activitățile cele mai reprezentative pentru organizația dvs.

CITEȘTE – PÂNĂ LA 3 RĂSPUNSURI

- a) Activități ale guvernării generale sau financiare 1
- b) Educație 2
- c) Sănătate 3
- d) Servicii sociale 4
- e) Cultură, sport sau recreere 5
- f) Găzduire 6
- g) Mediu 7
- h) Altceva 8

[Refuz]..... 9

D4. Care dintre următoarele descriu cel mai bine zona geografică deservită de organizația în care lucrați?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

Locală 1
Regională..... 2
Națională 3
[Refuz]..... 9

Secțiunea 1: Inovație

Următorul set de întrebări chestionează dacă organizația dvs. a introdus, începând cu ianuarie 2008, vreo inovație. O inovație este un serviciu, metodă de comunicare, proces sau metodă organizațională noi sau îmbunătățite semnificativ.

Q1. Începând cu ianuarie 2008, a introdus organizația dvs. vreun serviciu nou sau îmbunătățit semnificativ?

UN SINGUR RĂSPUNS

- Da.....1
- Nu.....2
- [NȘ/NR]9

[DACĂ "NU" SAU "NȘ/NR" MERGI LA Q5]

Q2. Din ceea ce cunoașteți, a introdus organizația dvs. un serviciu nou înaintea oricărei alte administrații publice din România începând cu ianuarie 2008?

UN SINGUR RĂSPUNS

- Da.....1
- Nu.....2
- [NȘ/NR]9

Q3. A fost vreunul dintre aceste servicii noi sau îmbunătățite semnificativ dezvoltat de:

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da.....1
- Nu.....2
- [NȘ/NR]9

- a) Organizația dvs. împreună cu alte organizații din sectorul public, inclusiv filiale naționale sau regionale ale organizației dvs. 1 2 9
- b) Organizația dvs. împreună cu firme private 1 2 9
- c) Organizația dvs. împreună cu organizații non-profit 1 2 9
- d) Organizația dvs. de una singură 1 2 9
- e) Alte organizații sau firme, fără ca organizația dvs. să facă schimbări ulterioare sau doar schimbări minime..... 1 2 9

Q4. Vă rog să vă gândiți la diferite tipuri de servicii oferite de organizația dvs. în 2010. Ce procent din acestea sunt noi sau au fost îmbunătățite semnificativ începând cu ianuarie 2008?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- Mai puțin de 25%1

- Între 25% și 49%2
- Între 50% și 74%3
- 75% sau mai mult4
- [NȘ/NR]9

Q5. Începând cu ianuarie 2008, a introdus organizația dvs. vreo metodă nouă sau îmbunătățită semnificativ de a comunica activitățile dvs. publicului, precum...?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da1
- Nu2
- [NȘ/NR]9

- a) Metode noi sau îmbunătățite de a promova organizația sau serviciile dvs. 1 2 9
- b) Metode noi sau îmbunătățite de influențare a comportamentului utilizatorilor, cetățenilor sau altora. 1 2 9
- c) Prima comercializare (pentru vânzare) a serviciilor sau bunurilor. 1 2 9

Q6. Începând cu ianuarie 2008, a introdus organizația dvs. vreun proces sau metodă organizațională noi sau îmbunătățite semnificativ, precum... ?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da1
- Nu2
- [NȘ/NR]9

- a) Metode noi sau îmbunătățite de furnizare a serviciilor sau de interacțiune cu utilizatorii dvs. 1 2 9
- b) Sisteme de livrare și logistică noi sau îmbunătățite pentru inputurile dvs. 1 2 9
- c) Activități de suport noi sau îmbunătățite precum sisteme de întreținere, de achiziție, de contabilitate sau sisteme de calcul, etc. 1 2 9
- d) Sisteme de management noi sau îmbunătățite 1 2 9
- e) Metode noi sau îmbunătățite de organizare a responsabilităților în muncă sau de luare a deciziilor. 1 2 9

[DACĂ "NU" SAU "NȘ/NR" LA TOATE OPȚIUNILE MERGI LA Q8]

Q7. A fost vreunul dintre aceste procese sau metode organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ dezvoltat de:

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da1
- Nu2
- [NȘ/NR]9

- a) Organizația dvs. împreună cu alte organizații din sectorul public, inclusiv filiale naționale sau regionale ale organizației dvs. 1 2 9
- b) Organizația dvs. împreună cu firme private 1 2 9
- c) Organizația dvs. împreună cu organizații non-profit 1 2 9
- d) Organizația dvs. de una singură 1 2 9
- e) Alte organizații sau firme, fără ca organizația dvs. să facă schimbări ulterioare sau doar schimbări minime..... 1 2 9

Secțiunea 2: Forță de muncă și calificări

Q8. În 2010, cu aproximație ce procent din angajații organizației dvs. au avut o diplomă universitară?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- 0%1
- Între 1% și 9%2
- Între 10% și 24%3
- Între 25% și 49%4
- Între 50% și 74%5
- 75% sau mai mult6
- [NȘ/NR]9

[DACĂ TOATE RĂSPUNSURILE LA ÎNTREBĂRILE Q1, Q5, ȘI Q6 SUNT "NU" SAU "NU ȘTIU" MERGI LA Q17]

Q9. Ce procent din angajații dvs. sunt implicați în prezent în grupuri care se întâlnesc regulat pentru a dezvolta servicii, metode de comunicare, procese sau metode organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ?

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- Niciunul1
- Mai puțin de 25%2
- Între 25% și 49%3
- Între 50% și 74%4
- 75% sau mai mult5
- [NȘ/NR]9

Q10. Începând cu ianuarie 2008, organizația dvs. a oferit angajaților training specific pentru implementarea, folosirea sau oferirea de... ?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da.....1
- Nu.....2
- [NȘ/NR]9

- a) Servicii noi sau îmbunătățite 1 2 9
- b) Metode de comunicare noi sau îmbunătățite 1 2 9
- c) Procese sau metode organizaționale noi sau îmbunătățite 1 2 9

Secțiunea 3: Efectele inovării

- Q11. A avut vreunul dintre serviciile noi sau îmbunătățite semnificativ, introduse începând din ianuarie 2008, un efect pozitiv major prin:

CITEȘTE – ROTEȘTE 1-5 - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE

A da posibilitatea organizației dvs. să ofere servicii mai multor sau unor noi tipuri de utilizatori	1
A da posibilitatea organizației dvs. să își orienteze mai bine serviciile	2
Îmbunătățirea satisfacției utilizatorilor	3
Îmbunătățirea accesului utilizatorilor la informație.....	4
A da posibilitatea livrării mai rapide a serviciilor.....	5
Alt efect pozitiv.....	6
[DACĂ NICIUL DINTRE 1-6 SELECTAT] Niciun efect pozitiv	7
[NȘ/NR]	9

- Q12. A avut vreunul dintre procesele sau metodele organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ, introduse începând din ianuarie 2008, un efect pozitiv major prin:

CITEȘTE – ROTEȘTE 1-4 - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE

Simplificarea procedurilor administrative	1
Reducerea costurilor în furnizarea serviciilor.....	2
Permiterea livrării mai rapidă a serviciilor	3
Îmbunătățirea satisfacției angajaților sau a condițiilor de muncă.....	4
Alt efect pozitiv.....	5
[DACĂ NICIUNUL DIN 1-5 SELECTAT] Niciun efect pozitiv	6
[NȘ/NR]	9

- Q13. A avut vreunul dintre serviciile, procesele sau metodele organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ, introduse începând din ianuarie 2008, vreun efect negativ major de lungă durată prin:

CITEȘTE– ROTEȘTE - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE

Crearea costurilor administrative suplimentare	1
Reducerea tipurilor sau flexibilității serviciilor dvs.	2
Conducerea la livrarea mai lentă a serviciilor.....	3
Crearea rezistenței sau nemulțumirii din partea utilizatorilor	4

Alt efect negativ	5
[DACĂ NICIUNUL DIN 1-5 SELECTAT] Niciun efect negativ	6
[NS/NR].....	9

Secțiunea 4: Factori declanșatori și strategie

CITEȘTE: Următoarele trei întrebări se referă la toate inovațiile introduse de organizația dvs. începând cu ianuarie 2008. Acestea includ serviciile, metodele de comunicare, procesele sau metodele organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ ale dvs.

Q14. Începând cu ianuarie 2008, cât de importante au fost următoarele surse de informație pentru dezvoltarea inovațiilor dvs.?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Neimportant 1
 - Oarecum important..... 2
 - Foarte important 3
 - [NȘ/NR] 9
-
- a) Idei de la management 1 2 3 9
 - b) Idei de la personal..... 1 2 3 9
 - c) Exemple de bună practică de la altă organizație guvernamentală 1 2 3 9
 - d) Organizații profesionale..... 1 2 3 9
 - e) Vizite la conferințe..... 1 2 3 9
 - f) Firme în calitate de furnizori 1 2 3 9
 - g) Firme în calitate de clienți sau utilizatori 1 2 3 9
 - h) Cetățeni în calitate de clienți sau utilizatori..... 1 2 3 9

[DACĂ "OARECUM IMPORTANT" SAU "IMPORTANT" LA VARIANTELE c), d), e), f) SAU g) ATUNCI MERGI LA Q15. ALTFEL MERGI LA Q16]

Q15. Începând cu ianuarie 2008, ați obținut informații esențiale pentru inovațiile dvs. de la vreuna din următoarele surse?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da.....1
 - Nu.....2
 - [NȘ/NR]9
-
- a) O organizație, întreprindere sau eveniment din țara dvs.1 2 9
 - b) O organizație, întreprindere sau eveniment din alt stat din Uniunea Europeană 1 2 9
 - c) O organizație, întreprindere sau eveniment din afara Uniunii Europene1 2 9
 - d) O organizație sau eveniment ale Comisiei Europene1 2 9

Q16. Cât de importanți au fost următorii factori politici sau legislativi în stimularea dezvoltării și introducerea inovațiilor dvs. începând cu ianuarie 2008?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Neimportant 1
 - Oarecum important..... 2
 - Foarte important 3
 - [NȘ/NR] 9
-
- a) Scăderi impuse în bugetul organizației dvs. 1 2 3 9
 - b) Creșteri impuse în bugetul organizației dvs..... 1 2 3 9
 - c) Legi sau reglementări noi 1 2 3 9
 - d) Noi priorități ale politicilor..... 1 2 3 9
 - e) Introducerea obligatorie a noilor servicii de e-guvernare sau servicii online 1 2 3 9

Q17. Cât de bine se aplică următoarele organizației dvs. începând cu ianuarie 2008?

**[DACĂ TOATE RĂSPUNSURILE LA ÎNTREBĂRILE Q1, Q5, ȘI Q6 SUNT "NU" SAU "NU ȘTIU"
ÎNTREABĂ DOAR 17a ȘI 17c]**

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Deloc..... 1
 - Parțial 2
 - Cu totul 3
 - [NȘ/NR] 9
-
- a) Managerii sprijină testarea prin încercare și eroare a ideilor noi 1 2 3 9
 - b) Managerii își asumă un rol activ în dezvoltarea și implementarea inovațiilor.... 1 2 3 9
 - c) Personalul are stimulente pentru a se gândi la idei noi și a lua parte la dezvoltarea lor 1 2 3 9
 - d) Utilizatorii sunt implicați în designul sau planificarea serviciilor noi sau îmbunătățite..... 1 2 3 9
 - e) Serviciile noi sau îmbunătățite sunt evaluate după încheiere 1 2 3 9

Secțiunea 5: Limite

Q18. Începând cu ianuarie 2008, cât de importanți au fost următorii factori în prevenirea sau întârzierea eforturilor organizației dvs. de dezvoltare sau introducerea serviciilor, metodelor de comunicare, proceselor sau metodelor organizaționale noi sau semnificativ îmbunătățite?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Neimportant 1
 - Importanță scăzută..... 2
 - Importanță medie 3
 - Importanță mare 4
 - [NS/NR] 9
-
- a) Lipsa sprijinului din partea managementului.....1 2 3 4 9
 - b) Lipsa stimulentei pentru personalul dvs.1 2 3 4 9
 - c) Rezistența personalului.....1 2 3 4 9
 - d) Acceptarea ezitantă a serviciilor dvs. de către utilizatori.....1 2 3 4 9
 - e) Cerințe regulatorii1 2 3 4 9
 - f) Lipsa unor resurse umane sau financiare suficiente.....1 2 3 4 9
 - g) O cultură a aversiunii față de risc în organizația dvs.....1 2 3 4 9

Secțiunea 6: Achiziții

Q19. Începând cu ianuarie 2008, a lansat organizația dvs. licitații către firme private pentru furnizarea oricăror dintre următoarele bunuri sau servicii?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Da.....1
 - Nu.....2
 - [NȘ/NR]9
-
- a) Echipamente sau sisteme pentru tehnologia informației și comunicațiilor..... 1 2 9
 - b) Tehnologii sau servicii pentru îmbunătățirea performanței în relație cu mediul sau performanței energetice 1 2 9
 - c) Alte tipuri de tehnologie 1 2 9
 - d) Consultanță pentru recomandarea, designul sau testarea pilot a serviciilor noi sau îmbunătățite..... 1 2 9
 - e) Cercetare și dezvoltare pentru noile tehnologii și servicii..... 1 2 9
 - f) Furnizarea unuia sau mai multor servicii utilizatorilor dvs..... 1 2 9

[DACĂ "NU" SAU "NȘ/NR" LA TOATE OPȚIUNILE MERGI LA ÎNTREBAREA 23]

Q20. Înainte de publicarea licitațiilor organizația dvs. se consultă de obicei cu... ?

CITEȘTE – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE

- Furnizori/contractori potențiali.....1
- Utilizatorii serviciilor dvs.2
- Alte organizații care desfășoară achiziții similare3
- Alte organizații care oferă consultanță specializată4
- [NȘ/NR].....9

Q21. Pentru ca un aplicant să aibă succes la o licitație a organizației dvs. considerați că...

CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS

- ...costurile scăzute sunt mai importante decât inovația pentru câștigarea unei licitații 1
- ...inovația este mai importantă decât costurile reduse pentru câștigarea unei licitații 2
- ...costurile și inovația au aceeași importanță pentru câștigarea licitațiilor 3
- NȘ/NR.....9

Q22. A avut vreuna dintre licitațiile dvs., începând cu ianuarie 2008, vreunul din rezultatele următoare?

CITEȘTE – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE

Introducerea unui serviciu sau tehnologii noi sau îmbunătățite oferite de organizația dvs. sau oferite organizației dvs.	1
Reducerea semnificativă a costurilor în oferirea serviciilor existente.....	2
Reducerea semnificativă a impactului serviciilor dvs. asupra mediului	3
[NȘ/NR].....	9

Secțiunea 7: Dezvoltarea așteptată pentru următorii doi ani

- Q23. În următorii doi ani, vă așteptați ca următorii factori să aibă impact pozitiv sau negativ asupra abilității organizației dvs. de a introduce servicii noi sau îmbunătățite semnificativ?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Impact pozitiv 1
 - Impact negativ 2
 - Niciun impact 3
 - [NȘ/NR] 9
-
- a) Scăderi impuse în bugetul organizației dvs. 1 2 3 9
 - b) Creșteri impuse în bugetul organizației dvs. 1 2 3 9
 - c) Legi sau reglementări noi 1 2 3 9
 - d) Noi priorități ale politicilor 1 2 3 9
 - e) Cererea crescută din partea cetățenilor 1 2 3 9
 - f) Introducerea de tehnologii noi 1 2 3 9

- Q24. În comparație cu perioada 2008-2010, vă așteptați ca numărul inovațiilor introduse de organizația dvs. în următorii doi ani să crească, să scadă sau să rămână neschimbat?

CITEȘTE – UN RĂSPUNS PE LINIE

- Creștere 1
 - Scădere 2
 - Rămâne la fel 3
 - [NȘ/NR] 9
-
- a) Număr de servicii noi sau îmbunătățite semnificativ 1 2 3 9
 - b) Număr de metode de comunicare noi sau îmbunătățite semnificativ 1 2 3 9
 - c) Număr de procese sau metode organizaționale noi sau îmbunătățite semnificativ 1 2 3 9

ÎNCHEIE INTERVIUL