

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Sweden**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Organisationsinformation

Var vänlig besvara alla frågor som berör den organisation du ansvarar för. Om du t.ex. ansvarar för ett regionalkontor i en nationell organisation, svara endast för ert regionalkontor.

Låt mig börja med några få grundläggande frågor om er organisation.

D1. Hur många anställda har er organisation?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- Mindre än 10 1 TACKA OCH AVSLUTA
- Mellan 10 och 49 2
- Mellan 50 och 99 3
- Mellan 100 och 249 4
- Mellan 250 och 499 5
- Mellan 500 och 999 6
- 1000 eller fler 7
- [Vet ej/Inget svar] 9

D2. Är er organisation?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- a) En statlig organisation eller statligt ägd organisation 1
- b) En icke vinstdrivande organisation som är oberoende från staten 2
- c) En organisation inom den privata sektorn 3
- [Avböjer] 9

D3. Vilka av följande är del av er organisations huvudsakliga ansvarsområden? Välj upp till tre av de mest representativa verksamheterna för er organisation.

LÄS UPP – UPP TILL 3 SVAR

- a) Allmän offentlig verksamhet eller finans. 1
- b) Utbildning 2
- c) Hälsa 3
- d) Social verksamhet 4
- e) Kultur, sport eller rekreation 5
- f) Bostadsverksamhet 6
- g) Miljö 7
- h) Annat 8
- [Avböjer] 9

D4. Vilken av följande beskriver bäst det geografiska område som tjänstgörs av den organisation du arbetar för?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- Lokal 1
- Regional 2
- Nationell 3
- [Avböjer] 9

Sektion 1: Innovation

Nästa uppsättning frågor handlar om er organisation har introducerat några innovationer, sedan januari 2008. Med innovation avses en ny eller påtagligt förbättrad tjänst, kommunikationssätt, process eller organisationsmetod.

Q1. Har er organisation, sedan januari 2008, introducerat någon ny eller påtagligt förbättrad tjänst?

ENDAST ETT SVAR

- Ja 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

[OM "NEJ" ELLER "VET EJ/INGET SVAR" GÅ TILL Q5]

Q2. Så vitt dina kunskaper, sedan januari 2008, introducerade din organisation någon ny service före andra offentliga förvaltningar i ditt land?

ENDAST ETT SVAR

- Ja 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

Q3. Var några av dessa nya eller påtagligt förbättrade tjänster utvecklade av:

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja 1
- Nej 2
- [Vet ej/Inget svar] 9

- a) Er organisation i samarbete med andra offentliga organisationer, inklusive regionala eller nationella filialer eller dotterbolag till er organisation? 1 2 9
- b) Er organisation i samarbete med privata företag 1 2 9
- c) Er organisation i samarbete med icke vinstdrivande organisationer 1 2 9
- d) Er organisation på egen hand 1 2 9
- e) Andra organisationer eller företag, där er organisation inte har gjort vidare förändringar eller endast små förändringar 1 2 9

Q4. Var vänlig tänk på de olika typer av tjänster som er organisation tillhandahåller under 2010. Vilken procent av dessa är nya eller har förbättrats väsentligt sedan januari 2008?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- Färre än 25% 1

- Mellan 25% och 49%2
- Mellan 50% och 74%3
- 75% eller fler.....4
- [Vet ej/Inget svar]9

Q5. Sedan januari 2008, introducerade er organisation någon ny eller väsentligt förbättrad metod för att er verksamhet ska kunna kommunicera till allmänheten, som t.ex...?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja1
- Nej.....2
- [Vet ej/Inget svar]9

- a) Nya eller förbättrade metoder för marknadsföring av er organisation eller era tjänster 1 2 9
- b) Nya eller förbättrade metoder för att påverka användares, medborgares eller andras beteenden. 1 2 9
- c) Förstagångskommersialisering (för försäljning) av tjänster eller varor. 1 2 9

Q6. Har er organisation, sedan januari 2008, introducerat några nya eller väsentligen förbättrade processer eller organisationsmetoder, som t.ex...?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja1
- Nej.....2
- [Vet ej/Inget svar]9

- a) Nya eller förbättrade metoder att tillhandahålla service eller interagera med era användare 1 2 9
- b) Nya eller förbättrade leverans- eller logistiksystem för er inmatning 1 2 9
- c) Nya eller förbättrade supportverksamheter såsom underhållssystem, inköp-, redovisnings- eller datorsystem etc 1 2 9
- d) Nya eller förbättrade förvaltningsystem..... 1 2 9
- e) Nya eller förbättrade metoder för organisering av arbetsansvar eller beslutsfattande..... 1 2 9

[OM "NEJ" ELLER "VET EJ/INGET SVAR" PÅ ALLA ALTERNATIV GÅ TILL Q8]

Q7. Var någon av dessa nya eller väsentligt förbättrade processer eller organisationsmetoder utvecklade av:

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja1
- Nej.....2
- [Vet ej/Inget svar]9

- a) Er organisation i samarbete med andra offentliga organisationer, inklusive regionala eller nationella filialer eller dotterbolag till er organisation? 1 2 9
- b) Er organisation i samarbete med privata företag 1 2 9
- c) Er organisation i samarbete med icke vinstdrivande organisationer 1 2 9
- d) Er organisation på egen hand..... 1 2 9
- e) Andra organisationer eller företag, där er organisation inte har gjort vidare förändringar eller endast små förändringar 1 2 9

Sektion 2: arbetsstyrka och färdigheter

Q8. Under 2010, hur stor procent av er organisations anställda hade, uppskattningsvis, universitetsexamen?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- 0%.....1
- Mellan 1% och 9%.....2
- Mellan 10% och 24%3
- Mellan 25% och 49%4
- Mellan 50% och 74%5
- 75% eller fler.....6
- [Vet ej/Inget svar]9

[OM ALLA SVAR PÅ FRÅGA Q1, Q5 OCH Q6 ÄR "NEJ" ELLER "VET EJ" GÅ TILL Q17]

Q9. Hur stor procent av era anställda är för närvarande involverade i grupper som träffas regelbundet för att utveckla nya eller väsentligen förbättra tjänster, kommunikationsmetoder, processer eller organisationsmetoder?

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- Inga1
- Färre än 25%.....2
- Mellan 25% och 49%3
- Mellan 50% och 74%4
- 75% eller fler.....5
- [Vet ej/Inget svar]9

Q10. Sedan januari 2008, har er organisation tillhandahållit utbildning för era anställda specifikt för att implemetera, använda eller tillhandahålla...?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja1
- Nej2
- [Vet ej/Inget svar]9

- a) Nya eller förbättrade tjänster 1 2 9
- b) Nya eller förbättrade kommunikationsmetoder 1 2 9
- c) Nya eller förbättrade processer eller organisationsmetoder 1 2 9

Sektion 3: effekter av innovationer

- Q11. Har någon av era nya eller väsentligen förbättrade tjänster, som introducerats sedan januari 2008, haft en betydande positiv effekt genom att:

LÄS UPP – ROTERA 1-5 - FLERA SVAR MÖJLIGA

Möjliggjort för er organisation att erbjuda tjänster till fler eller nya typer av användare	1
Möjliggjort för er organisation att bättre rikta sina tjänster.....	2
Förbättrat användarnöjdheten.....	3
Förbättrat användarnas tillgång till information.....	4
Möjliggjort snabbare leverans av tjänster	5
Annan positiv effekt	6
[OM INGA AV 1-6 VALDA] Ingen positiv effekt.....	7
[Vet ej/Inget svar]	9

- Q12. Har några av era nya eller väsentligt förbättrade processer eller organisationsmetoder, som introducerats sedan januari 2008, haft en betydande positiv effekt genom att:

LÄS UPP – ROTERA 1-4 - FLERA SVAR MÖJLIGA

Förenkla administrativa processer	1
Minska kostnader för tillhandahållandet av tjänster	2
Möjliggöra snabbare leverans av tjänster	3
Förbättra de anställdas belåtenhet eller arbetsförhållanden	4
Annan positiv effekt	5
[OM INGA AV 1-5 VALTS] Ingen positiv effekt	6
[Vet ej/Inget svar]	9

- Q13. Har någon av era nya eller väsentligt förbättrade tjänster, processer eller organisatoriska metoder, som introducerats sedan januari 2008, haft en stor ihållande negativ effekt genom att:

LÄS UPP– ROTERA - FLERA SVAR MÖJLIGA

Ge upphov till ytterligare administrativa kostnader.....	1
Minska antalet typer eller flexibiliteten i era tjänster	2
Ge upphov till långsammare leverans av tjänster	3
Ge upphov till motstånd eller missnöje bland användarna.	4

Annan negativ effekt	5
[OM INGA AV 1-5 VALTS] Ingen negativ effekt	6
[Vet ej/Inget svar]	9

Sektion 4: Ledning och strategi

LÄS UPP: Följande tre frågor berör alla innovationer som er organisation har introducerat sedan januari 2008. Dessa innefattar nya eller väsentligt förbättrade tjänster, kommunikationsmetoder, processer eller organisationsmetoder.

Q14. Sedan januari 2008, hur betydelsefulla har följande informationskällor varit för utvecklingen av era innovationer?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Inte viktigt 1
 - något viktigt 2
 - Våldigt viktigt 3
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Idéer från ledningen 1 2 3 9
 - b) Idéer från personal..... 1 2 3 9
 - c) exempel på bästa praxis från annan statlig organisation 1 2 3 9
 - d) Professionella organisationer..... 1 2 3 9
 - e) Konferensbesök 1 2 3 9
 - f) Företag som leverantörer 1 2 3 9
 - g) Företag som klienter eller användare 1 2 3 9
 - h) Medborgare som klienter eller användare 1 2 3 9

[OM "NÅGOT VIKTIGT" ELLER "VÅLDIGT VIKTIGT PÅ ALTERNATIVEN c), d), e), f) ELLER g) GÅ DÅ TILL Q15 ANNARS GÅ TILL Q16]

Q15. Sedan januari 2008, har ni fått information som varit väsentlig för era innovationer från någon av följande källor?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja 1
 - Nej..... 2
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) En organisation, ett företag eller ett evenemang i Sverige? 1 2 9
 - b) En organisation, ett företag eller ett evenemang i ett annat land i Europeiska Unionen? 1 2 9
 - c) En organisation, ett företag eller ett evenemang utanför Europeiska unionen? 1 2 9
 - d) En Europeisk kommissionsorganisation eller -evenemang..... 1 2 9

Q16. Hur betydelsefulla var följande politiska eller lagstiftnings-faktorer för pådrivandet av utveckling och introduktion av era innovationer sedan januari 2008?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Inte viktigt 1
 - något viktigt 2
 - Våldigt viktigt 3
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Beordrad neddragning av er organisations budget..... 1 2 3 9
 - b) Beordrad ökning av er organisations budget..... 1 2 3 9
 - c) Nya lagar eller regleringar 1 2 3 9
 - d) Nya policy prioriteringar 1 2 3 9
 - e) Beordrad introduktion av ny e-förvaltning- eller onlinetjänster 1 2 3 9

Q17. Hur väl stämmer följande in med er organisation sedan januari 2008?

[OM ALLA SVAREN PÅ FRÅGORNA Q1, Q5 OCH Q6 ÄR "NEJ" ELLER "VET EJ" FRÅGA BARA FRÅGORNA 17a och 17c]

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Inte alls 1
 - Delvis 2
 - Fullt ut 3
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Ledningen stödjer försök- och-feltestning av nya idéer 1 2 3 9
 - b) Managers tar en aktiv roll i utveckling och implementering av innovationer.... 1 2 3 9
 - c) Personalen får incitament för att tänka ut nya idéer och ta del i deras utveckling 1 2 3 9
 - d) Användare är involverade i design eller planering av nya eller förbättrade tjänster 1 2 3 9
 - e) Nya eller förbättrade tjänster utvärderas efter fullbordan 1 2 3 9

Sektion 5: Hinder

Q18. Sedan januari 2008, hur betydelsefulla har följande faktorer varit för att förhindra eller fördröja er organisations ansträngningar att utveckla eller introducera nya eller väsentligt förbättrade tjänster, kommunikationsmetoder, processer eller organisationsmetoder?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Inte betydelsefullt 1
 - Av låg betydelse 2
 - Av medelstor betydelse 3
 - Av stor betydelse 4
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Brist på stöd från ledningen 1 2 3 4 9
 - b) Brist på incitament för er personal 1 2 3 4 9
 - c) Personalmotstånd 1 2 3 4 9
 - d) Osäker acceptans av dem som använder era tjänster 1 2 3 4 9
 - e) Regleringskrav 1 2 3 4 9
 - f) Brist på tillräckligt mänsklig eller finansiella resurser 1 2 3 4 9
 - g) Riskminimeringskultur i er organisation 1 2 3 4 9

Sektion 6: upphandling

Q19. Sedan januari 2008, har er organisation tagit in anbud från privata företag för att tillhandahålla några av följande varor eller tjänster?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Ja 1
 - Nej 2
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) IKT-utrustning eller -system (översättarens anm: IKT=informations- och kommunikationsteknik) 1 2 9
 - b) Teknologi eller tjänster för att förbättra miljö- eller energianvändning..... 1 2 9
 - c) Andra typer av teknologi 1 2 9
 - d) Konsulttjänster för att rekommendera, ta fram eller pilottesta nya eller förbättrade tjänster 1 2 9
 - e) Forskning & utveckling av nya teknologier och tjänster 1 2 9
 - f) Tillhandahålla en eller flera tjänster till era användare 1 2 9

[OM "NEJ" ELLER "VET EJ/INGET SVAR" PÅ ALLA ALTERNATIV GÅ TILL FRÅGA 23]

Q20. Innan ni tillkännager upphandlingar brukar er organisation rådfråga ...?

LÄS UPP – FLERA SVAR MÖJLIGA

- Potentiella leverantörer/entreprenörer..... 1
- Användarna av era tjänster 2
- Andra organisationer som bedriver liknande upphandlingar/anbud 3
- Andra organisationer som tillhandahåller specialistrådgivning 4
- [Vet ej/Inget svar] 9

Q21. För att en budgivare ska nå framgång vid anbud med er organisation tar ni hänsyn till att...

LÄS UPP – ENDAST ETT SVAR

- ...låga kostnader är viktigare än innovation för att vinna anbudet 1
- ...Innovation är viktigare än låga kostnader för att vinna anbudet 2
- ...kostnad och innovation har lika stor betydelse för att vinna anbudet 3
- Vet ej/Inget svar 9

Q22. Ledde några av era anbud sedan januari 2008 till något av följande resultat?

LÄS UPP – FLERA SVAR MÖJLIGA

- Introduktion av en ny eller väsentligt förbättrad tjänst som tillhandahållen av eller för er organisation 1

Väsentligt minska kostnaderna för att tillhandahålla befintliga tjänster.....	2
Väsentligt minskade miljöpåverkan av era tjänster.....	3
[Vet ej/Inget svar]	9

Sektion 7: Förväntad utveckling under de kommande två åren

- Q23. Under de kommande två åren, förväntar ni er att några av följande faktorer kommer ha positiv eller negativ inverkan på er organisations förmåga att introducera nya eller väsentligt förbättrade tjänster?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Positiv inverkan..... 1
 - Negativ inverkan 2
 - Ingen inverkan 3
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Beordrad neddragning av er organisations budget..... 1 2 3 9
 - b) Beordrad ökning av er organisations budget..... 1 2 3 9
 - c) Nya lagar eller regleringar 1 2 3 9
 - d) Nya policy prioriteringar 1 2 3 9
 - e) Ökade krav från medborgarna..... 1 2 3 9
 - f) Introduktion av ny teknologi..... 1 2 3 9

- Q24. I jämförelse med perioden mellan 2008 och 2010, förväntar ni er att antalet innovationer som kommer att introduceras av er organisation kommer att öka, minska eller vara oförändrade de kommande 2 åren?

LÄS UPP – ETT SVAR PER RAD

- Öka 1
 - Minska 2
 - Oförändrat 3
 - [Vet ej/Inget svar] 9
-
- a) Antal nya eller väsentligt förbättrade tjänster 1 2 3 9
 - b) Antal nya eller väsentligt förbättrade kommunikationsmetoder 1 2 3 9
 - c) Antal nya eller väsentligt förbättrade processer eller organisationsmetoder 1 2 3 9

AVSLUTA INTERVJUN