

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Slovakian Republic**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informácie o organizácii

Odpovedzte, prosím, na všetky otázky o organizácii, za ktorú ste zodpovedný. Ak ste napríklad zodpovedný za regionálne zastupiteľstvo národnej organizácie, odpovedze len za regionálne zastupiteľstvo.

Začnime teraz s niekoľkými základnými otázkami o Vašej organizácii.

D1. Koľko zamestnancov má Vaša organizácia?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- Menej ako 101 POĎAKUJTE SA A UKONČITE ROZHOVOR
- Medzi 10 a 492
- Medzi 50 a 993
- Medzi 100 a 249.....4
- Medzi 250 a 499.....5
- Medzi 500 a 999.....6
- 1000 a viac.....7
- [nevie/neodpovedal]9

D2. Je Vaša organizácia ...?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- a) vládna organizácia alebo organizácia, ktorú vlastní vláda1
- b) nezisková organizácia, ktorá je nezávislá na vláde2
- c) organizácia z privátneho sektora3
- [Odmietol uviesť]9

D3. Ktoré z nasledovných možností sú súčasťou hlavných úloh Vašej organizácie? Vyberte najviac tri možnosti, ktoré najlepšie vystihujú Vašu organizáciu.

PREČÍTAJTE – NAJVIAC 3 ODPOVEDE

- a) všeobecné vládne aktivity alebo financovanie 1
- b) vzdelávanie 2
- c) zdravotníctvo..... 3
- d) sociálne služby 4
- e) kultúra, šport alebo rekreácia 5
- f) bytová výstavba, bývanie 6
- g) životné prostredie 7
- h) iné..... 8

[Odmietol uviesť] 9

D4. Ktorá z nasledujúcich možností najlepšie vystihuje geografickú oblasť, ktorú zastrešuje organizácia, pre ktorú pracujete?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

miestna 1
regionálna..... 2
národná..... 3
[Odmietol uviesť] 9

Časť 1: Inovácie

V nasledujúcej skupine otázok sa pýtame na to, či Vaša organizácia zaviedla od januára 2008 nejaké inovácie. Inovácia je nová alebo výrazne vylepšená služba, spôsob komunikácie, postupy alebo organizačná metóda.

Q1. Zaviedla Vaša organizácia nejaké nové alebo výrazne vylepšila nejaké služby od januára 2008?

LEN JEDNA ODPOVEĎ

- Áno 1
- Nie 2
- [nevie/neodpovedal] 9

[AK "NIE" ALEBO "NEVIE/NEODPOVEDAL" PREJDITE NA Q5]

Q2. Podľa vašich vedomostí, zaviedla vaša organizácia od januára 2008 nejakú novú službu ešte pred inými organizáciami vo verejnej správe vo vašej krajine?

LEN JEDNA ODPOVEĎ

- Áno 1
- Nie 2
- [nevie/neodpovedal] 9

Q3. Boli niektoré z týchto nových alebo výrazne vylepšených služieb vyvinuté:

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno 1
- Nie 2
- [nevie/neodpovedal] 9

- a) Vašou organizáciou spolu s inými organizáciami vo verejnom sektore, vrátane regionálnych alebo národných pobočiek Vašej organizácie..... 1 2 9
- b) Vašou organizáciou spolu so súkromnými spoločnosťami 1 2 9
- c) Vašou organizáciou spolu s neziskovými organizáciami..... 1 2 9
- d) len Vašou organizáciou 1 2 9
- e) inými organizáciami alebo spoločnosťami a Vaša organizácia neurobila žiadne ďalšie zmeny alebo len minimálne zmeny 1 2 9

Q4. Zamyslíte sa prosím nad rozličnými typmi služieb, ktoré poskytovala Vaša organizácia v roku 2010. Aké percento z týchto služieb predstavujú nové alebo výrazne vylepšené služby od januára 2008?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- menej ako 25%..... 1

- medzi 25% a 49%2
- medzi 50% a 74%3
- 75% alebo viac4
- [nevie/neodpovedal]9

Q5. Zaviedla Vaša organizácia od januára 2008 nejaké nové alebo výrazne vylepšené spôsoby komunikácie Vašich aktivít smerom k verejnosti, ako napríklad ...?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
- Nie2
- [nevie/neodpovedal]9

- a) nové alebo vylepšené metódy propagácie Vašej organizácie alebo Vašich služieb..... 1 2 9
- b) nové alebo vylepšené metódy ovplyvňovania správania používateľov, občanov alebo iných osôb. 1 2 9
- c) uvedenie nových služieb alebo produktov na trh (na predaj). 1 2 9

Q6. Od januára 2008, zaviedla Vaša organizácia nejaké nové alebo výrazne vylepšené postupy alebo organizačné metódy, ako napríklad ...?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
- Nie2
- [nevie/neodpovedal]9

- a) nové alebo vylepšené metódy poskytovania služieb alebo interakcie s Vašimi používateľmi 1 2 9
- b) nové alebo vylepšené dodávateľské alebo logistické systémy pre Vaše vstupné produkty..... 1 2 9
- c) nové alebo vylepšené podporné aktivity ako napríklad systém údržby, nákupu, účtovníctva alebo počítačové systémy, atď. 1 2 9
- d) nové alebo vylepšené systémy riadenia/manažmentu 1 2 9
- e) nové alebo vylepšené metódy organizácie práce alebo rozhodovania..... 1 2 9

[AK "NIE" ALEBO "NEVIE/NEODPOVEDAL" PRE VŠETKY MOŽNOSTI, PREJDITE NA Q8]

Q7. Boli niektoré z týchto nových alebo výrazne vylepšených postupov alebo organizačných metód vyvinuté:

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
- Nie2
- [nevie/neodpovedal]9

- a) Vašou organizáciou spolu s inými organizáciami vo verejnom sektore, vrátane regionálnych alebo národných pobočiek Vašej organizácie..... 1 2 9
- b) Vašou organizáciou spolu so súkromnými spoločnosťami..... 1 2 9
- c) Vašou organizáciou spolu s neziskovými organizáciami..... 1 2 9
- d) len Vašou organizáciou 1 2 9
- e) inými organizáciami alebo spoločnosťami a Vaša organizácia neurobila žiadne ďalšie zmeny alebo len minimálne zmeny 1 2 9

Časť 2: Pracovná sila a zručnosti

Q8. Približne aké percento zamestnancov Vašej organizácie malo v roku 2010 vysokoškolské vzdelanie?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- 0%1
- medzi 1% a 9%2
- medzi 10% a 24%3
- medzi 25% a 49%4
- medzi 50% a 74%5
- 75% alebo viac6
- [nevie/neodpovedal]9

[AK SÚ VŠETKY ODPOVEDE NA OTÁZKY Q1, Q5 A Q6 "NIE" ALEBO "NEVIE", PREJDITE NA Q17]

Q9. Aké percento Vašich zamestnancov v súčasnosti pracuje v tímoch, ktoré sa pravidelne stretávajú, aby vyvíjali nové alebo výrazne vylepšené služby, komunikačné metódy, postupy alebo organizačné metódy?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- žiadne1
- menej ako 25%2
- medzi 25% a 49%3
- medzi 50% a 74%4
- 75% alebo viac5
- [nevie/neodpovedal]9

Q10. Poskytla Vaša organizácia od januára 2008 školenie svojim zamestnancom konkrétne pre zavedenie, používanie alebo poskytovanie ...?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
- Nie2
- [nevie/neodpovedal]9

- a) nových alebo vylepšených služieb 1 2 9
- b) nových alebo vylepšených komunikačných metód 1 2 9
- c) nových alebo vylepšených postupov alebo organizačných metód 1 2 9

Časť 3: Dopady inovácií

- Q11. Mali niektoré z nových alebo výrazne vylepšených služieb, ktoré Vaša organizácia zaviedla of januára 2008 významný pozitívny dopad tým že ...:

PREČÍTAJTE – ROTUJTE 1-5 - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ

umožnila Vašej organizácii ponúkať služby väčšiemu počtu používateľov alebo novému typu používateľov.....	1
umožnila Vašej organizácii lepšie nasmerovať svoje služby.....	2
zlepšila spokojnosť používateľov.....	3
zlepšila prístup používateľa k informáciám.....	4
umožnila rýchlejšie poskytovanie služieb.....	5
iný pozitívny dopad.....	6
[AK NEBOLI VYBRATÉ ŽIADNE Z 1-6] žiaden pozitívny dopad.....	7
[nevie/neodpovedal].....	9

- Q12. Mali niektoré z Vašich nových alebo výrazne vylepšených procesov alebo organizačných metód zavedených od januára 2008 významný pozitívny dopad tým, že ...:

PREČÍTAJTE – ROTUJTE 1-4 - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ

zjednodušili administratívne postupy.....	1
znížili náklady poskytovania služieb.....	2
umožnili rýchlejšie poskytovanie služieb.....	3
vylepšili spokojnosť zamestnancov alebo pracovné podmienky.....	4
iný pozitívny dopad.....	5
[AK NEBOLI VYBRATÉ ŽIADNE Z 1-5] žiaden pozitívny dopad.....	6
[nevie/neodpovedal].....	9

- Q13. Mali niektoré z Vašich nových alebo výrazne vylepšených služieb, postupov alebo organizačných metód, ktoré boli zavedené od januára 2008, nejaký dlhodobý významný negatívny dopad tým, že ...:

PREČÍTAJTE – ROTUJTE - MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ

vytvorili dodatočné administratívne náklady.....	1
zredukovali druhy alebo flexibilitu Vašich služieb.....	2
viedli ku spomaleniu poskytovaných služieb.....	3
spôsobili odmietnutie alebo nespokojnosť používateľa.....	4

iný negatívny dopad	5
[AK NEBOLI VYBRATÉ ŽIADNE Z 1-5] žiaden negatívny dopad	6
[nevie/neodpovedal]	9

Časť 4: Motivátory a stratégia

PREČÍTAJTE: Nasledujúce tri otázky sa týkajú všetkých inovácií, ktoré Vaša organizácia zaviedla od januára 2008. Patria sem nové alebo výrazne vylepšené služby, komunikačné metódy, postupy alebo organizačné metódy.

Q14. Od januára 2008, ako dôležité boli nasledujúce informačné zdroje pre vývoj Vašich inovácií?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Nedôležité 1
 - Trocha dôležité..... 2
 - Veľmi dôležité 3
 - [nevie/neodpovedal] 9
-
- a) nápady zo strany vedenia / manažmentu..... 1 2 3 9
 - b) nápady zo strany zamestnancov..... 1 2 3 9
 - c) príklady úspešných pracovných postupov inej vládnej organizácie 1 2 3 9
 - d) profesionálne organizácie 1 2 3 9
 - e) účasť na konferenciách 1 2 3 9
 - f) obchodné spoločnosti ako dodávatelia..... 1 2 3 9
 - g) obchodné spoločnosti ako klienti alebo používatelia 1 2 3 9
 - h) občania ako klienti alebo používatelia..... 1 2 3 9

[AK "TROCHA DÔLEŽITÉ" ALEBO "VEĽMI DÔLEŽITÉ" V MOŽNOSTIACH c), d), e), f) ALEBO g), PREJDITE NA Q15, INAK PREJDITE NA Q16]

Q15. Získali ste od januára 2008 informácie, ktoré by boli zásadné pre Vaše inovácie z niektorého z nasledujúcich zdrojov?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
 - Nie2
 - [nevie/neodpovedal]9
-
- a) Organizácie, súkromnej spoločnosti alebo nejakého podujatia vo Vašej krajine 1 2 9
 - b) Organizácie, súkromnej spoločnosti alebo nejakého podujatia v inej krajine Európskej únie1 2 9
 - c) Organizácie, súkromnej spoločnosti alebo nejakého podujatia mimo Európskej únie 1 2 9
 - d) Organizácie Európskej komisie alebo jej podujatia1 2 9

Q16. Ako dôležité boli nasledujúce politické alebo legislatívne faktory vedúce k vývoju a zavádzaniu Vašich inovácií od januára 2008?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Nedôležité 1
- Trocha dôležité..... 2
- Veľmi dôležité 3
- [nevie/neodpovedal] 9

- a) oficiálne nariadené zníženie rozpočtu Vašej organizácie..... 1 2 3 9
- b) oficiálne nariadené navýšenie rozpočtu Vašej organizácie..... 1 2 3 9
- c) nové zákony alebo nariadenia 1 2 3 9
- d) nové politické priority 1 2 3 9
- e) oficiálne nariadené zavedenie nových elektronických vládnych alebo online služieb..... 1 2 3 9

Q17. Do akej miery vystihujú nasledujúce tvrdenia Vašu organizáciu od januára 2008?

[AK SÚ VŠETKY ODPOVEDE V Q1, Q5 A Q6 "NIE" ALEBO "NEVIE", OPÝTAJTE SA LEN Q17A A Q17C]

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Vôbec nie 1
- Čiastočne 2
- Úplne 3
- [nevie/neodpovedal] 9

- a) manažéri podporujú testovanie nových nápadov metódou pokusu a omylu 1 2 3 9
- b) manažéri hrajú aktívnu úlohu v rozvoji a realizácii inovácií 1 2 3 9
- c) zamestnanci sú stimulovaní vymýšľať nové nápady a zúčastňovať sa v ich rozvoji..... 1 2 3 9
- d) používatelia sú zainteresovaní v navrhovaní alebo plánovaní nových alebo vylepšených služieb..... 1 2 3 9
- e) nové alebo vylepšené služby sú vyhodnotené po dokončení 1 2 3 9

Časť 5: Bariéry

Q18. Ako dôležité boli nasledujúce faktory v zabránení alebo oddialení úsilia Vašej organizácie o vývoj alebo zavedenie nových alebo výrazne vylepšených služieb, komunikačných metód, postupov alebo organizačných metód od januára 2008?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- nedôležité 1
 - málo dôležité 2
 - stredne dôležité 3
 - veľmi dôležité 4
 - [nevie/neodpovedal] 9
-
- a) nedostatok podpory zo strany manažmentu 1 2 3 4 9
 - b) nedostatok stimulov pre Vašich zamestnancov 1 2 3 4 9
 - c) odmietavý postoj zamestnancov 1 2 3 4 9
 - d) nejasné prijatie u používateľov Vašich služieb..... 1 2 3 4 9
 - e) regulačné požiadavky 1 2 3 4 9
 - f) nedostatok adekvátnych ľudských alebo finančných zdrojov 1 2 3 4 9
 - g) kultúra odporu k riskovaniu vo Vašej organizácii 1 2 3 4 9

Časť 6: Zaobstarávanie

Q19. Vyhlásila Vaša organizácia od januára 2008 nejaké výberové konanie pre súkromné spoločnosti na poskytnutie nasledujúcich tovarov a služieb?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Áno1
 - Nie2
 - [nevie/neodpovedal]9
-
- a) Informačno-komunikačné zariadenia alebo systémy 1 2 9
 - b) Technológie alebo služby na vylepšenie environmentálneho alebo energetického výkonu 1 2 9
 - c) Iné typy technológie 1 2 9
 - d) Konzultácie za účelom odporúčenia, navrhnutia alebo overovania nových alebo vylepšených služieb 1 2 9
 - e) Výskum a vývoj nových technológií alebo služieb 1 2 9
 - f) Poskytnutie jedného alebo viacerých služieb Vaším používateľom 1 2 9

[AK JE "NIE" ALEBO "NEVIE/NEODPOVEDAL" VO VŠETKÝCH MOŽNOSTIACH, PREJDITE NA OTÁZKU Q23]

Q20. Pred vyhlásením výberového konania, radí sa zvyčajne Vaša organizácia s ...?

PREČÍTAJTE – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ

- potenciálnymi dodávateľmi / zmluvnými partnermi1
- používateľmi Vašich služieb2
- inými organizáciami, ktoré robia podobné zaobstarávanie3
- inými organizáciami, ktoré poskytujú odborné poradenstvo4
- [nevie/neodpovedal]9

Q21. Aby mohol byť uchádzač úspešný vo výberovom konaní vyhlásenom Vašou organizáciou, myslíte si, že ...?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ

- ...nízka cena je dôležitejšia ako inovácia pre výhru vo výberovom konaní 1
- ...inovácia je dôležitejšia ako nízka cena pre výhru vo výberovom konaní 2
- ...cena a inovácia sú rovnako dôležité pre výhru vo výberovom konaní 3
- nevie/neodpovedal9

Q22. Mal niektorý z Vašich výberových konaní od januára 2008 nasledujúci výsledok?

PREČÍTAJTE – MOŽNOSŤ VIACERÝCH ODPOVEDÍ

zavedenie nových alebo výrazne vylepšených služieb poskytovaných Vašou alebo pre Vašu organizáciu	1
výrazné zníženie nákladov spojených s poskytovaním Vašich existujúcich služieb	2
výrazné zníženie environmentálnych dopadov Vašich služieb	3
[nevie/neodpovedal]	9

Časť 7: Očakávaný vývoj v najbližších dvoch rokoch

- Q23. Očakávate v priebehu najbližších dvoch rokov, že niektoré z nasledujúcich faktorov budú mať pozitívny alebo negatívny účinok na schopnosť Vašej organizácie zaviesť nové alebo výrazne vylepšené služby?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Pozitívny účinok 1
 - Negatívny účinok..... 2
 - Žiaden účinok 3
 - [nevie/neodpovedal] 9
-
- a) oficiálne nariadené zníženie rozpočtu Vašej organizácie..... 1 2 3 9
 - b) oficiálne nariadené navýšenie rozpočtu Vašej organizácie..... 1 2 3 9
 - c) nové zákony alebo nariadenia 1 2 3 9
 - d) nové politické priority 1 2 3 9
 - e) zvýšenie dopytu zo strany občanov 1 2 3 9
 - f) zavedenie nových technológií..... 1 2 3 9

- Q24. Očakávate v najbližších dvoch rokoch, že počet inovácií zavedených Vašou organizáciou vzrastie, poklesne alebo zostane nezmenený v porovnaní s obdobím medzi 2008 až 2010?

PREČÍTAJTE – LEN JEDNA ODPOVEĎ V JEDNOM RIADKU

- Vzrastie 1
 - Poklesne 2
 - Zostane rovnaký 3
 - [nevie/neodpovedal] 9
-
- a) Počet nových alebo výrazne vylepšených služieb..... 1 2 3 9
 - b) Počet nových alebo výrazne vylepšených komunikačných metód 1 2 3 9
 - c) Počet nových alebo výrazne vylepšených procesov alebo organizačných metód..... 1 2 3 9

UKONČITE ROZHOVOR