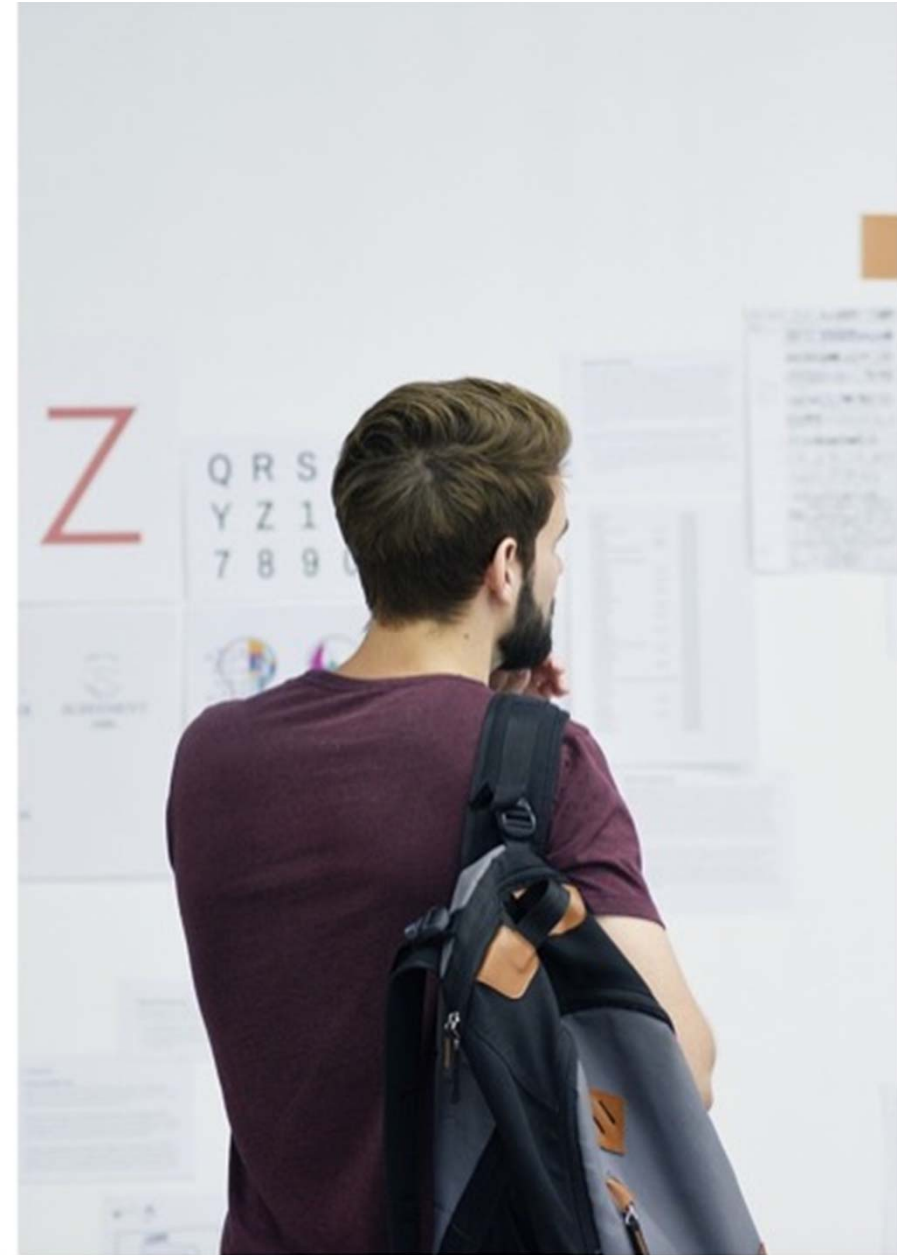


NKI-undersökningens genomförande - råd och tips från en NKI-konsult

Agenda

- Förutsättningar för en hög kvalitet i undersökningen
- Råd och tips som kan underlätta processen i genomförandet
- Nyheter/förändringar i mätningen mot 2018



Kvalitet – i ett allt tuffare
undersökningsklimat!

Kvalitet - förankra och sätt mål!

- Varför deltar vi i undersökningen?
- Hur kopplar resultatet till våra mål för verksamheten?
- Hur ska vi ta hand om resultatet?



Kvalitet - information/kommunikation

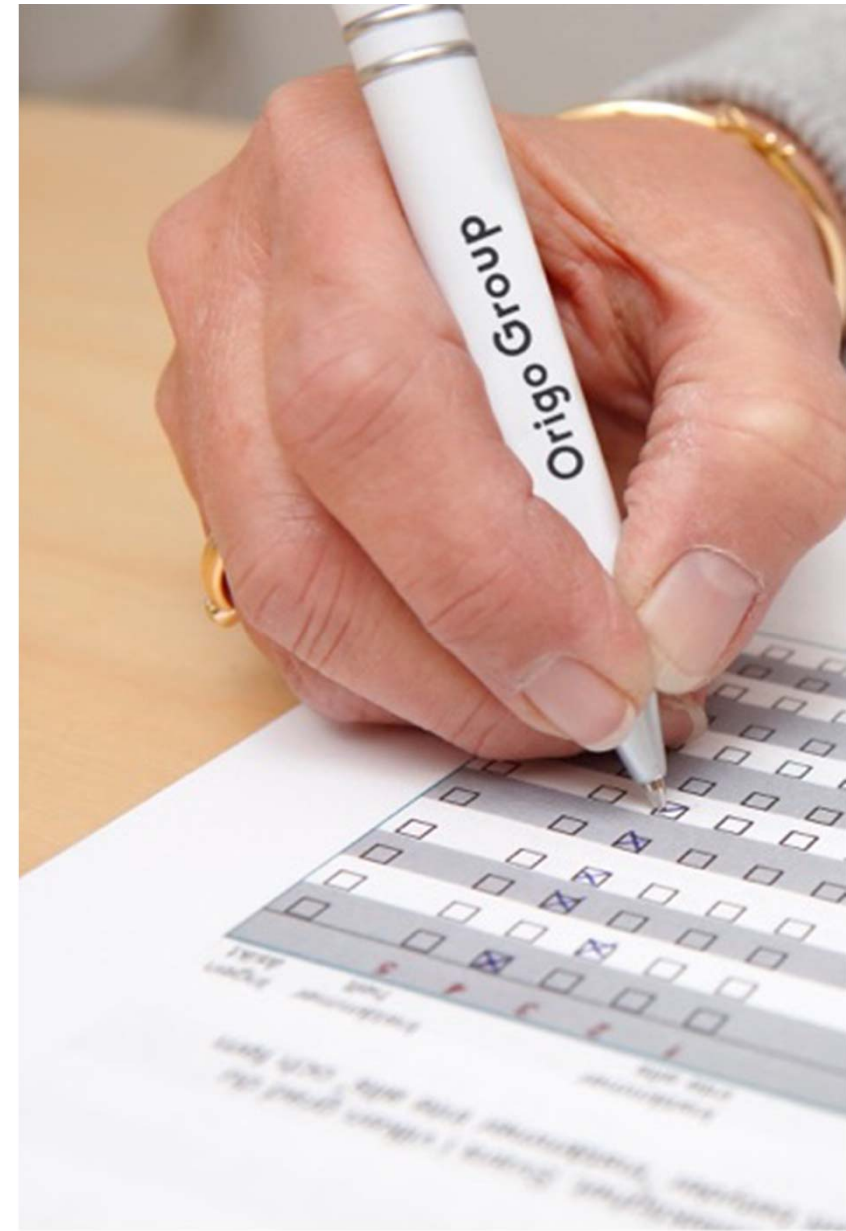
Undersökningen är en del av en kundresa – den oblikerar och kräver både för- och efterarbete!

- Före mätningen
 - Informera om undersökningen och syftet med den. Vid tillsynsbesök (muntligen och tryckta kort etc.), i samband med beslut (skriftligen)
 - Säkerställ att det finns informerade mottagare av frågor om undersökningen (växel eller motsvarande)
 - Säkerställ rätt undertecknad vid utskick
- Under mätningen
 - Länk mellan kund och konsult
 - Var tillgängliga för frågor/svar
- Efter mätningen
 - Tacka för deltagandet
 - Informera om resultat – oavsett utfall
 - Berätta om valda **åtgärder** och tidplan



Kvalitet – frekvens och underlag

- Mätningen behöver ske så nära tillsyn/beslut som möjligt
 - För högre svarsfrekvens
 - För högre relevans
 - Personer hinner ej sluta/gå på föräldraledighet, gå i pension, företag hinner ej läggas ner/flytta etc.
 - Visar att kommunen är aktiv och arbetar snabbt
- En personlig kontakt avgör
 - Namn på relevant kontaktperson
 - Personlig mailadress
 - Personligt telefonnummer
- Igenkänning
 - Beskrivning av ärendet - har ni med beskrivande text om ärendet ökar sannolikheten till högre svarsfrekvens och mer tillförlitliga svar då respondenten vet exakt vilket ärende det rör sig om
- Komplette
 - **Alla** ärenden ska laddas upp!
 - För bästa benchmark på kommunnivå – mät samtliga myndighetsområden.



Enkelhet – tips för en enklare process!

En enklare process

- Aktiv användning av instruktionerna från SBA!
- Lär av andra – best practice mellan kommunerna och mellan myndighetsområden!
- Förankra ansvaret internt – vem äger/samordnar arbetet?
- Systemleverantörer – vad kan automatiseras i exporten från systemen?



Nyheter 2019



Nyheter 2019

- Justerad enkät (kön, ålder, kontakt vid markupplåtelse)
- Ny rapportportal (design, viktning, export, API)
- Nytt område - upphandling
- Samarbete med systemleverantörer – framtidssäkra undersökningen
- Effektivisera/automatisera genomförandet