

Instruktioner: 2020-års ärende **för SBA:s kunderundersökning Nöjd Anbudsgivare Index, NAI**

**Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med
Sveriges Kommuner och Regioner, SKR**

2020-04-01

 **Stockholm**
The Capital of Scandinavia

Bakgrund

- ❖ Kundundersökningen inom myndighetsutövning* är obligatorisk för kommuner inom partnerskapet Stockholm Business Alliance, SBA, och har genomförts sedan 2005-års ärenden.
- ❖ Sedan 2010 genomförs undersökningen i samverkan mellan SBA och Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, som erbjuder den till övriga Sveriges kommuner.
- ❖ Sedan NKI-undersökningen startade har företagens nöjdhet med kommunens service ökat.

*Brandskydd, bygglöv, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd



Tabell 5 Ranking - NKI (tabell 5)

Kommun	Rätt	NKI	Kommun	Rätt	NKI	Kommun	Rätt	NKI	Kommun	Rätt	NKI
Alingsås	1	96,1	Åre	44	78,1	Lilla Edö	97	75,1	Kungälv	176	76,1
Alingsås	2	95,1	Åre	45	78,1	Karlskrona	98	75,1	Umeå	177	76,1
Åre	3	94,1	Åre	46	78,1	Sjöbo	99	75,1	Kungälv	178	76,1
Åre	4	93,1	Åre	47	78,1	Hörsningsberg	100	75,1	Örebro	179	76,1
Åre	5	92,1	Åre	48	78,1	Åre	101	75,1	Kungälv	180	76,1
Åre	6	91,1	Åre	49	78,1	Åre	102	75,1	Åre	181	76,1
Åre	7	90,1	Åre	50	78,1	Åre	103	75,1	Åre	182	76,1
Åre	8	89,1	Åre	51	78,1	Åre	104	75,1	Åre	183	76,1
Åre	9	88,1	Åre	52	78,1	Åre	105	75,1	Åre	184	76,1
Åre	10	87,1	Åre	53	78,1	Åre	106	75,1	Åre	185	76,1
Åre	11	86,1	Åre	54	78,1	Åre	107	75,1	Åre	186	76,1
Åre	12	85,1	Åre	55	78,1	Åre	108	75,1	Åre	187	76,1
Åre	13	84,1	Åre	56	78,1	Åre	109	75,1	Åre	188	76,1
Åre	14	83,1	Åre	57	78,1	Åre	110	75,1	Åre	189	76,1
Åre	15	82,1	Åre	58	78,1	Åre	111	75,1	Åre	190	76,1
Åre	16	81,1	Åre	59	78,1	Åre	112	75,1	Åre	191	76,1
Åre	17	80,1	Åre	60	78,1	Åre	113	75,1	Åre	192	76,1
Åre	18	79,1	Åre	61	78,1	Åre	114	75,1	Åre	193	76,1
Åre	19	78,1	Åre	62	78,1	Åre	115	75,1	Åre	194	76,1
Åre	20	77,1	Åre	63	78,1	Åre	116	75,1	Åre	195	76,1
Åre	21	76,1	Åre	64	78,1	Åre	117	75,1	Åre	196	76,1
Åre	22	75,1	Åre	65	78,1	Åre	118	75,1	Åre	197	76,1
Åre	23	74,1	Åre	66	78,1	Åre	119	75,1	Åre	198	76,1
Åre	24	73,1	Åre	67	78,1	Åre	120	75,1	Åre	199	76,1
Åre	25	72,1	Åre	68	78,1	Åre	121	75,1	Åre	200	76,1

Nyhet 2020! Nöjd Anbudsgivare Index, NAI

- Offentliga upphandlingar utgör drygt 1/6-del av Sveriges BNP och är en viktig del i hur man uppfattar det lokala företagsklimatet.
- År 2019 erbjöds SBA-kommunerna att som pilot-studie börja mäta NKI för upphandling, efter att SBA tagit fram en anpassad enkät enligt NKI-metodik.
- Inför 2020 har vi utvecklat enkäten i dialog med Upphandlingsmyndigheten, Sveriges Kommuner och Regioner, SKR (fd SKL), SKL Kommentus, kommuner samt NKI-konsulter.
- Genom Nöjd Anbudsgivare Index, NAI, vill vi skapa ett gemensamt kunddrivet förbättringsverktyg för upphandlingar i Sverige, likt NKI-undersökningen blivit för den kommunala myndighetsutövningen.
- SBA och SKR har gått igenom NAI-undersökningen med godkända NKI-konsulter för Insikt.
- I SBA:s direktupphandlingsmall för NKI-undersökningen finns "Upphandling" som valbar option. Även SKR erbjuder NAI-undersökningen till kommunerna år 2020.
- **OBS!** NAI särredovisas och ingår ej i det sammanräknade NKI-resultatet från SBA eller SKR.

I SKRs webbportal kan man löpande följa sitt resultat under året. NAI-undersökningen planeras att kunna redovisas i webbportalen under andra halvåret 2020.

Ansvarsfördelning

- **SKR** ansvarar för webbportalen (i samarbete med Origo Group AB) samt redovisning av nationella resultat och ranking av kommunerna i "Öppna Jämförelser Företagsklimat".
- **SBA och SKR** ansvarar för enkätens utformning, instruktioner till kommunerna samt att NKI-konsulterna genomför enkätundersökningen på ett likvärdigt sätt.
- **Kommunen** bestämmer i samverkan med upphandlad konsult hur ofta utskick av enkäter ska ske, hur rapporteringen av resultat ska ske samt om det finns egna analysbehov som inte täcks in i den ordinarie undersökningen. Kommunen ska också informera om att undersökningen görs och varför, enligt GDPR.
- **Kommunen** ska ha en kontaktperson för undersökningen. Om denna person slutar ska ny person utses och information om detta förmedlas till upphandlad NKI-konsult samt för kännedom till SKR/SBA.

Rekommendationen är att använda samma leverantör för NAI-undersökningen som för NKI-undersökningen.

Upphandling av konsult för att genomföra NAI

- För att genomföra NAI-undersökningen ska godkänd NKI-konsult upphandlas
✓ Till godkända leverantörer
- I upphandlingsmallen från SBA och SKR är NAI en valbar option jämte den ordinarie NKI-undersökningen inom myndighetsutövning - Insikt.

GDPR

Den 25 maj 2018 ersattes den gamla Personuppgiftslagen (PUL) med en ny dataskyddsförordning (GDPR).

Enligt SKR finns inget i den nya lagstiftningen som hindrar undersökningens genomförande. All data som lagras i SKR:s webbportal är anonymiserad, materialet används för statistiska ändamål och det går inte att identifiera specifika personer eller företag i databasen.

Den nya dataskyddsförordningen innebär dock några viktiga förändringar:

- 1) Register som överförs till upphandlad konsult som omfattar personuppgifter får inte längre skickas med e-post. Konsulterna har tagit fram alternativa funktioner för överföra registeruppgifter.
- 2) Kommuner som genomför NAI-undersökningen ska informera om detta på sin webbplats (likt den övriga NKI-undersökningen).
- 3) Vi rekommenderar att kommunen länkar till SKR:s webbportal som nu omfattar en offentlig sida (Upphandling kommer att redovisas i webbportalen snarast möjligt, under 2020). Där går det att läsa mer om undersökningen, få ta del av de viktigaste resultaten över tid samt hitta länkar till SKR:s och SBA:s webbplatser.

Vilka upphandlingar omfattas av undersökningen?

Svar: Annonserade upphandlingar:

- 1. Upphandlingar som ska annonseras enligt lag**
2. Upphandlingar som Beställare annonserar utöver ovan (valbar option)

Anmärkning: viktigt att säkerställa tillräcklig ärendevoly.

Fyra definierade målgrupper

Nedan målgrupper definieras gällande upphandling

1. De som laddat ned anbudsunderlaget, men valt att ej lämna anbud
2. Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud (uppfyller ej ska-krav)
3. Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej erhållit kontrakt
4. Anbudsgivare som erhållit kontrakt

} Enkät 1

} Enkät 2:
"NAI"

Metod

Målgrupp 1 [endast bakgrundsinfo, ingår ej i NAI]

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten men valt att ej lämna anbud.

Metod

- Endast digitala enkätutskick (inkl två (2) digitala påminnelser, ej telefonuppföljning).
- Karantän (default): endast en "målgrupp 1-enkät" per person och kvartal.
- Kontaktperson som ej anger "Affärsmöjlighet för företaget" på fråga 1 tas bort för efterföljande enkäter under året.

Målgrupp 2-4: Nöjd Anbudsgivare Index, NAI

Person som laddat ned upphandlingsdokumenten och lämnat anbud.

Metod

- En NAI-enkät per kontaktperson och upphandling oavsett antal anbudsområden i upphandling.
- Beställare avgör om karantän ska förekomma, dvs om kontaktperson ska få högst en enkät per t ex kvartal. Viktigt att beakta att antal enkätsvar blir tillräckligt under året.
- Enkätutskick likt övriga insikt, dvs e-postutskick, två (2) digitala påminnelser samt telefonuppföljning.

Registerdata att delge konsult

Målgrupp 1:

- Utöver information om Upphandling, endast e-post

Målgrupp 2-4: NAI

- I "Ärendemall Upphandling" anges vilken data som ska följa med upphandlingen för att mäta Nöjd Anbudsgivare Index, NAI.



Genom att "tagga" upphandlingen efter olika karaktäristika kan man analysera hur det påverkar nöjdheten (NAI), t ex:

- **Inköpstyper**; som används internt utöver CPV / UNSPCS
- **Upphandlingstyp**; t ex "innovationsupphandling"
- **Process**; fördialog (ja/nej), överprövningar (antal)
- **Organisation**; förvaltning, avdelningar, team

Enkäter

Enkät för målgrupp 1.

Till dem som laddat
ned anbudsunderlaget,
men valt att ej lämna
anbud.



NAI-enkät för målgrupp 2-4.

Enkäten innehåller
drygt 30 frågor till
dem som lämnat
anbud.



Följebrev till NAI

Länk till
"Följebrev"

Avsändare: [kommun]
Ämne: Uppföljning av avslutad upphandling

Hej!

Hjälp oss att förbättra servicen i [kommun]. Dina synpunkter är viktiga!

Vi kontaktar dig som anbudslämnare i en upphandling gällande [upphandlingens benämning] som genomförs av [kommun] med tilldelningsbesked [datum för tilldelningsbesked]

För att följa upp och ytterligare förbättra våra arbetsätt genomför vi en undersökning som gör det möjligt för oss att mäta din uppfattning av upphandlingsprocessen. Det är ett viktigt verktyg för oss i vår verksamhetsutveckling och för att kunna förbättra servicen till er som anbudslämnande företag.

Enkäten tar 5-10 minuter att fylla i och du hittar den via följande länk:

länk <https://answer.123456789>

Om du inte kan använda länken ovan gå till

<https://www.webbvar.net/insikt>

och logga in med:

Användarnamn: 99999

Lösenord: xxxxxx

Klicka på till för att

Ytterligare

Undersökningen genomförs av [NKI-konsult]. Svaren behandlas konfidentiellt. Ingen utomstående får ta del av dina svar. Resultaten presenteras i sammanställd form, där svaren inte kan knytas till enskilda personer eller företag. Har du frågor om frågeformuläret är du välkommen att kontakta oss på [NKI-konsult@NKI-konsult.se]. Har du frågor om hur vi hanterar dina personuppgifter, läs mer på: [https://www.\[NKI-konsult\].com/integritetspolicy/](https://www.[NKI-konsult].com/integritetspolicy/)

Har du andra synpunkter eller idéer på hur kommunens service kan förbättras gällande upphandlingsprocessen är du välkommen att kontakta: [namn efternamn] via [e-post]

Tack för din medverkan,

[Avsändare]

[Titel]

[Kommun]

Stockholm Business Alliance, SBA

Näringslivssamarbete grundat 2006

56 kommuner

Projektleds av Stockholms stads näringslivsbolag: Invest Stockholm

Insatsområden;

- ❖ Internationell marknadsföring
- ❖ Investeringsfrämjande
- ❖ **Näringslivsservice: NKI / NAI-undersökning**

Kontaktuppgifter: NKI-undersökning

SBA

Kontaktperson: Stefan Frid

Telefon: 08-508 28 016

E-post: stefan.frid@stockholm.se

SKR

Kontaktperson: Jan Torége

Telefon: 08-452 78 89

E-post: jan.torege@skr.se

NKI-konsulter

>>>Klicka