

# Löpande Insikt 2023

## Uppföljning av anbudsgivarnas nöjdhet (NUI)

ARVIKA

APRIL 2024

**Origo Group**

# Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Upphandling	8
Jämförelser mellan grupper	19
Modellbeskrivning	26

# Bakgrund



# Om undersökningen

## BAKGRUND OCH SYFTE

Syftet med undersökningen är övergripande att följa upp hur kommunens service utvecklas i termer av kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultatet ger tydliga indikationer på vad kommunen behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten.

Denna rapport är en sammanställning av anbudsgivarnas nöjdhet i upphandlingar för Arvika, fokus är att ge en övergripande bild för kommande prioriteringar.

## GENOMFÖRANDE

Totalt genomförde 106 kommuner mätningen av Nöjd-Upphandlings-Index (NUI) 2023. Origo Group utförde mätningen åt 73 kommuner.

Läs mer om Origo Group på [www.origogroup.com](http://www.origogroup.com)

- Vår portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>
- SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

# Om undersökningen

## MÅLGRUPPER

I denna mätning ingår de anbudsgivare som lämnat anbud i kommunens upphandlingar, där tilldelningsbeslut tagits under 2023.

- Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud
- Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej tilldelats avtal
- Anbudsgivare som tilldelats avtal

# Om undersökningen

## ENKÄT

Enkäten byggs upp av frågor om olika serviceområden (övergripande faktorer) som sammanfattar anbudsgivarnas upplevelse av kommunens hantering av upphandlingen:

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet

## METOD

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av de anbudsgivare som lämnat anbud i någon av kommunens upphandlingar. Det är endast de upphandlingar där tilldelningsbeslut tagits under 2023 som ingår i mätningen.

# Referensdata

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för Sverige totalt. Jämförelserna sker alltså mot det samlade resultatet för de kommuner som deltar 2023.

# Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Arvika				Sverige			
	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Upphandling	112	104	64	62%	33 824	17 365	8 823	51%



# Upphandling

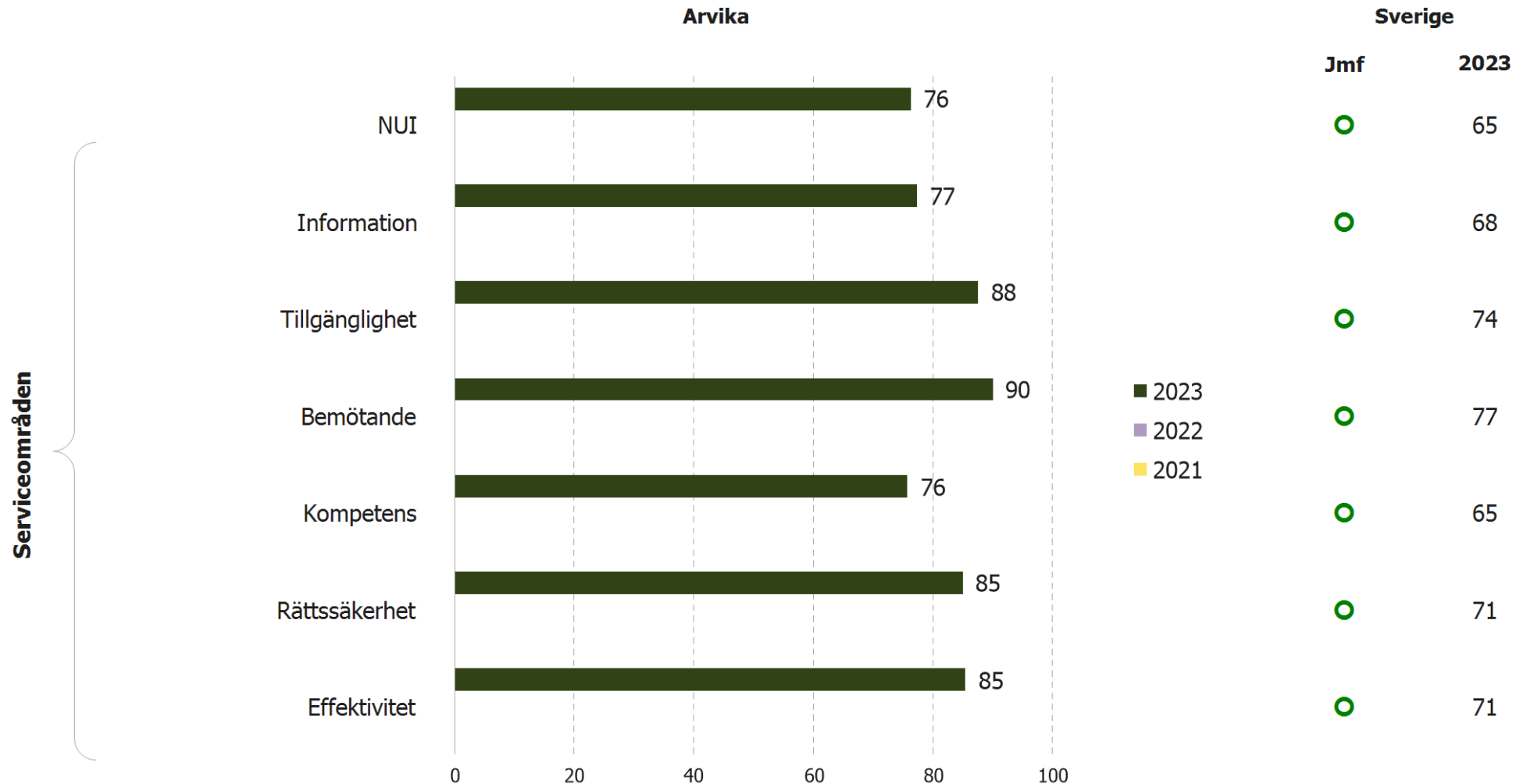
**Origo Group**

# Upphandling

## Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 62 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NUI för Arvika uppgår till 76, vilket är en hög nivå.
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 90. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-90.

# Upphandling Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Arvika är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

# Upphandling

## Målgrupp

Arvika	2023			2022			2021		
	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI
Anbudsgivare som tilldelats avtal	43	67%	82	0			0	-	
Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal	21	33%	65	0			0	-	
<b>Totalt</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

Vid jämförelser över tid samt mot andra kommuner, förbund och Sverige totalt bör fördelningen av andelen anbudsgivare som tilldelats avtal respektive ej tilldelats avtal tas i beaktande eftersom det är en stor skillnad i betyg mellan dessa två grupper.

Sverige	2023			2022			2021		
	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI
Anbudsgivare som tilldelats avtal	4 048	45%	74	3 511	43%	74	2 223	42%	73
Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal	4 621	55%	56	3 620	57%	57	2 853	58%	56
<b>Totalt</b>	<b>8 669</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>7 131</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>5 076</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>

# Upphandling

## Svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Information

- ... innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumenten?
- ... information om efterfrågad vara/tjänst?
- ... återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet?
- ... kommunens framförhållning (till dig som anbudsgivare) om när denna
- ... totalt sett med informationen?

#### Tillgänglighet

- ... användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen?
- ... möjligheten att komma i kontakt med oss?
- ... möjligheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

#### Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i upphandlingen?
- ... totalt sett med bemötandet?

#### Kompetens

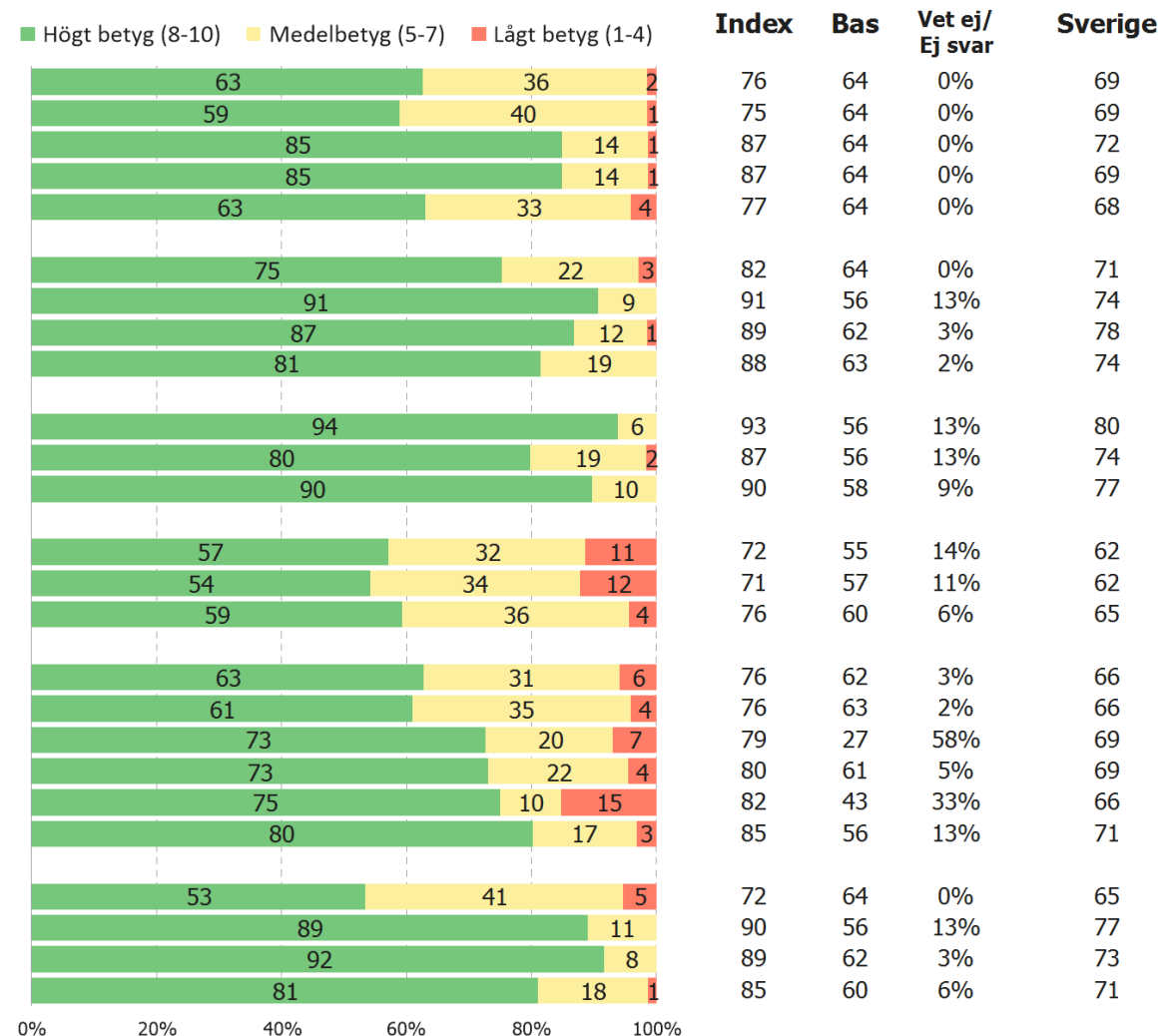
- ... vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst?
- ... vår affärsmässighet, dvs uppnå "den goda affären för båda parter"?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### Rättssäkerhet

- ... ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst?
- ... tydligheten i utvärderingsmodellen?
- ... vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevs?
- ... vår förmåga att tydligt motivera tilldelningsbeslutet?
- ... möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

#### Effektivitet

- ... den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud?
- ... vår förmåga att hålla utlovade svarstider på ställda frågor?
- ... tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs?
- ... totalt sett med effektiviteten?



## \*Sverige Upphandling 2023

### Effektmått och förklaringsgrad



NUI

**Förklaringsgrad: 85%**  
**Regressionsbas: 6 346**

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NUI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NUI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

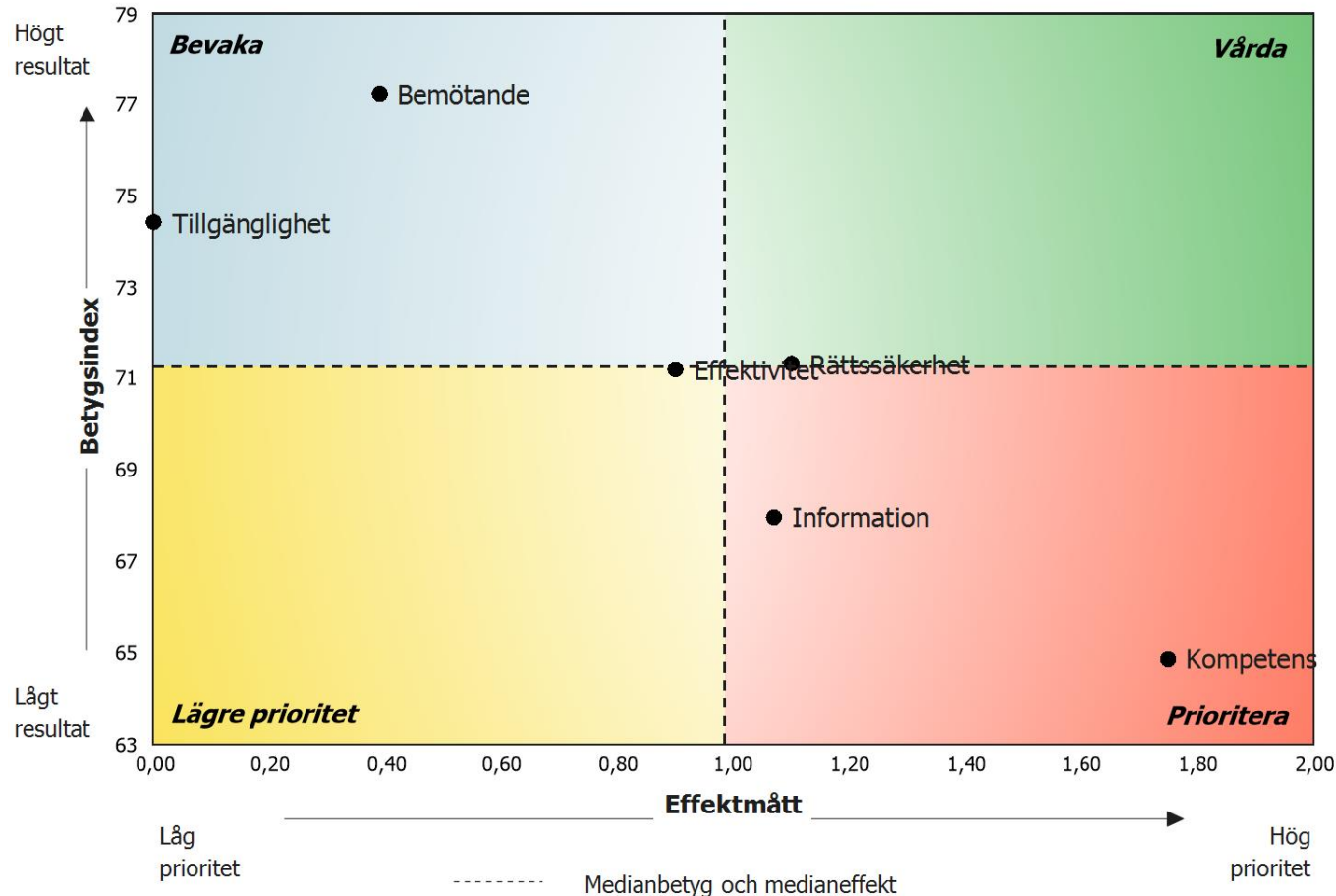
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NUI-frågorna (det övergripande NUI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NUI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NUI-värdet. R2-värdet för Sverige totalt är 85 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NUI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor.

\*Effektmåtten som visas är för Sverige totalt eftersom effektmåtten för Arvika inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

# \*Sverige Upphandling 2023

## Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

**Vårda** – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

**Prioritera** – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NUI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

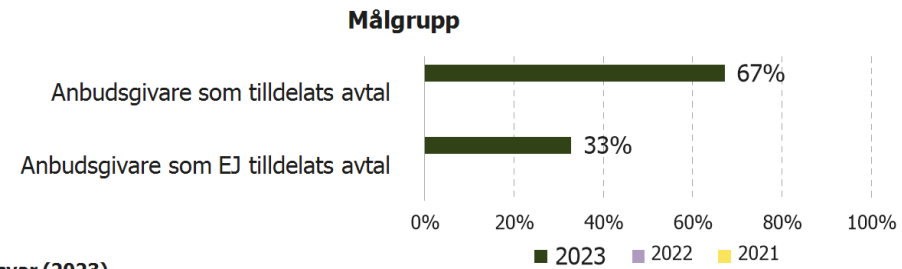
**Lägre prioritet** – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NUI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

\*Effektmåtten som visas är för Sverige totalt eftersom effektmåtten för Arvika inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

# Upphandling

## Fakta om respondenterna

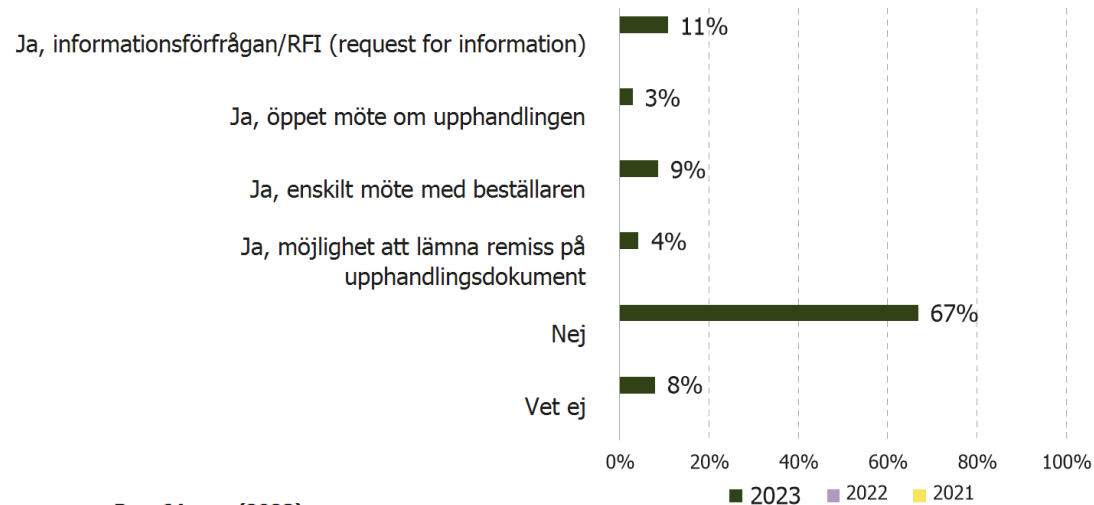


Bas: 64 svar (2023)

# Upphandling

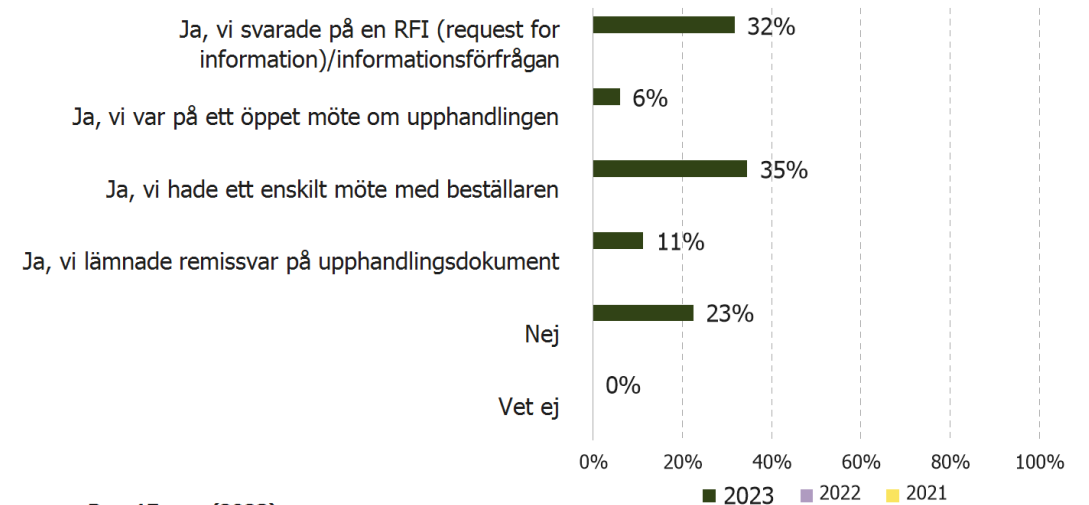
## Fakta om respondenterna

### Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?



Bas: 64 svar (2023)

### Gjorde ert företag någon insats innan upphandlingen utannonserades?

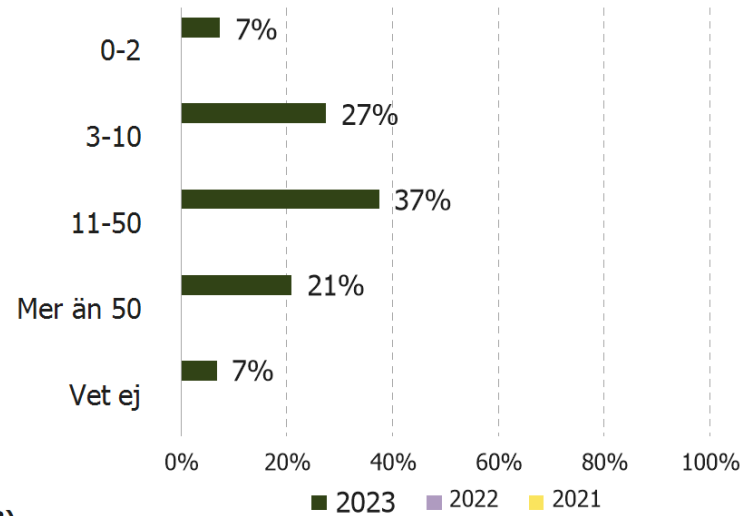


Bas: 17 svar (2023)

# Upphandling

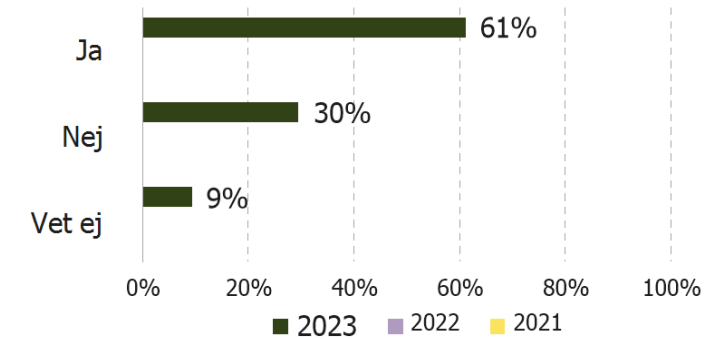
## Fakta om respondenterna

Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?



Bas: 64 svar (2023)

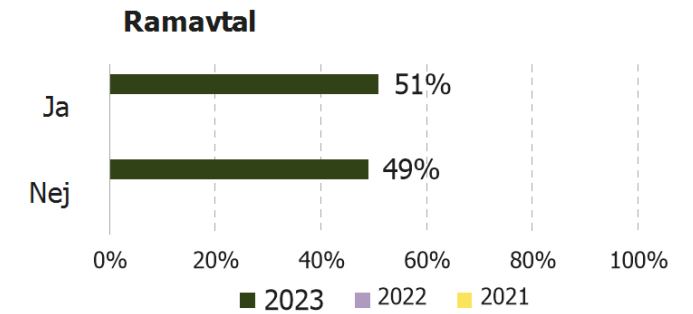
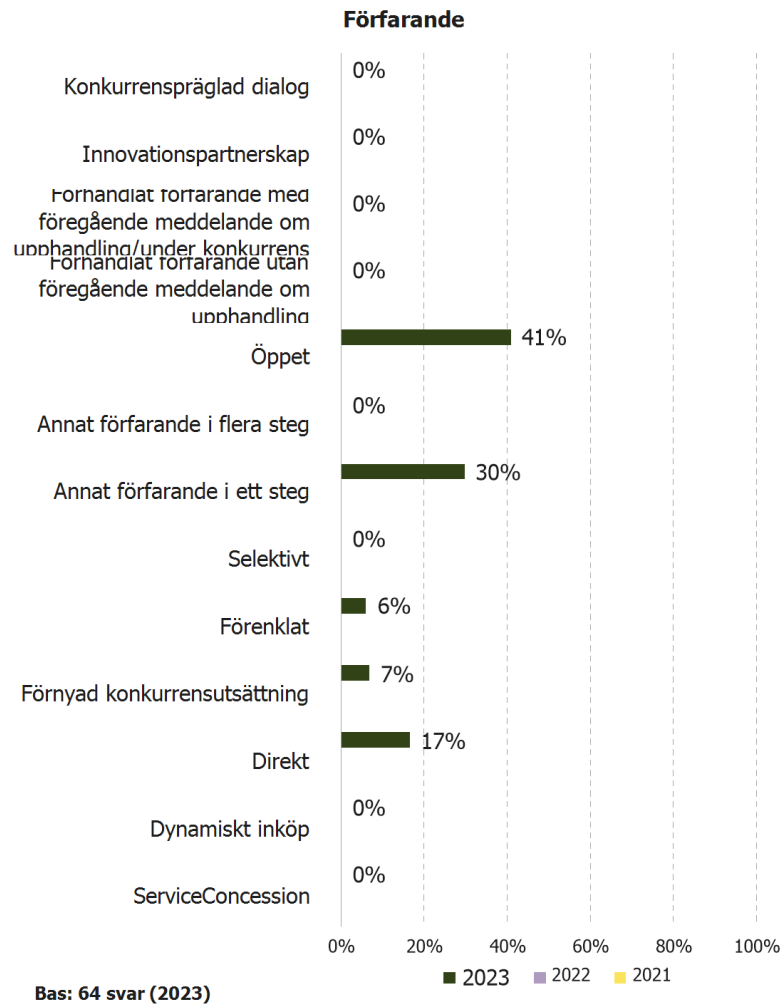
Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till Arvika?



Bas: 64 svar (2023)

# Upphandling

## Fakta om respondenterna



# Jämförelser mellan grupper



# Jämförelser mellan grupper

## Målgrupp

	Målgrupp				Totalt	
	Anbudsgivare som tilldelats avtal		Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
<b>Upphandling</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>21</b>	<b>76</b>	<b>64</b>

# Jämförelser mellan grupper

## Inbjudan

	Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?										Totalt	
	Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)		Ja, öppet möte om upphandlingen		Ja, enskilt möte med beställaren		Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument		Nej		NUI	Bas
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas		
<b>Upphandling</b>	<b>85</b>	<b>7</b>		<b>2</b>		<b>6</b>		<b>3</b>	<b>75</b>	<b>42</b>	<b>76</b>	<b>64</b>

# Jämförelser mellan grupper

## Antal

	Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?								Totalt	
	0-2		3-10		11-50		Mer än 50		NUI	Bas
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas		
<b>Upphandling</b>		<b>5</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>76</b>	<b>64</b>

# Jämförelser mellan grupper

## Erfarenhet

	Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till Arvika?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
<b>Upphandling</b>	<b>77</b>	<b>40</b>	<b>71</b>	<b>19</b>	<b>76</b>	<b>64</b>

# Jämförelser mellan grupper

## Förfarande

	Förfarande																								Totalt		
	Konkurrenspräglad dialog		Innovationspartnerskap		Förhandlat förfarande med föregående meddelande om		Förhandlat förfarande utan föregående meddelande om		Öppet		Annat förfarande i flera steg		Annat förfarande i ett steg		Selektivt		Förenklat		Förnyad konkurrensutsättning		Direkt		Dynamiskt inköp		Totalt		
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI
<b>Upphandling</b>	0		0		0		0		76	28	0		82	17	0		4		4		61	11	0		76	64	

# Jämförelser mellan grupper

## Ramavtal

	Ramavtal				Totalt	
	Ja		Nej			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
<b>Upphandling</b>	<b>72</b>	<b>34</b>	<b>81</b>	<b>30</b>	<b>76</b>	<b>64</b>

# Modellbeskrivning



# Modellbeskrivning

## REDOVISNING AV FRÅGOR

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen kunder som svarat 8–10 i en grupp (högt betyg), 5–7 i en grupp (medelbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (lågt betyg).

I diagrammen motsvarar de grönafälten de kunder som har markerat 8-10 på skalan (högt betyg), gula fält är andelen kunder som har markerat 5–7 (mellanbetyg) och röda fält är de kunder som har markerat 1–4 (lågt betyg).

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som svarat "Vet ej" på frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

# Modellbeskrivning

## NÖJD-UPPHANDLINGS-INDEX (NUI)

NUI är ett sammanfattande mått på hur nöjda anbudsgivarna är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var du med hanteringen av upphandlingen i sin helhet?
- Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring hanteringen av upphandlingen?
- Tänk dig en perfekt hantering av upphandlingen. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av upphandlingen?

NUI är således ett mått på den totala nöjdheten med upphandlingen. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid.

I analysmodellen är NUI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NUI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

## KVALITETSFAKTORER (SERVICEOMRÅDEN)

Förutom NUI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda anbudsgivarna är med olika aspekter av upphandlingen. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

# Modellbeskrivning

## EFFEKTMÅTT

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos anbudsgivarna. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NUI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas anbudsgivarna totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NUI öka med effektmåttets storlek.

## PRIORITERINGSMATRIS

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NUI. Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

# Modellbeskrivning

## FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje serviceområde till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitetsfaktorerna är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är  $(MV-1)*100/9$  där MV är det viktade medelvärdet för frågan.

NUI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NUI sätts sedan till medelvärdet av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (dvs. alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat samtliga frågor som ingår i modellen. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg ( $R^2$  mindre än 0,8).

# Modellbeskrivning

## FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT (FORTS.)

Om kommunen inte har tillräckligt med svar för 2023 visas effektmått och prioriteringsmatris för Sverige totalt.

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y. På högsta nivån är den beroende variabeln NUI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NUI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NUI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden.

# Modellbeskrivning

