

Löpande insikt 2024

Uppföljning av anbudsgivarnas
nöjdhet (NUI)

Ärenden med beslutsdatum jan-dec 2024

Resultat för Arvika / Upphandling

Origo Group



Innehåll

Upphandling	4
Jämförelser mellan grupper	15
Fakta om undersökningen	22

Inledning

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

I denna mätning ingår de anbudsgivare som lämnat anbud i kommunens upphandlingar, där tilldelningsbeslut tagits under 2024.

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



Andreas Klasson

Projektledare Löpande Insikt

andreas.klasson@origogroup.com

0739 17 45 24

Origos portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>

SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

Ärenden

Myndighetsområden	Arvika				Sverige			
	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens
Upphandling	139	110	73	66%	37 166	20 192	9 736	48%

Upphandling



UPPHANDLING KORT OM RESULTATEN

66
%

Svarsfrekvensen uppgår till 66 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

65
NUI

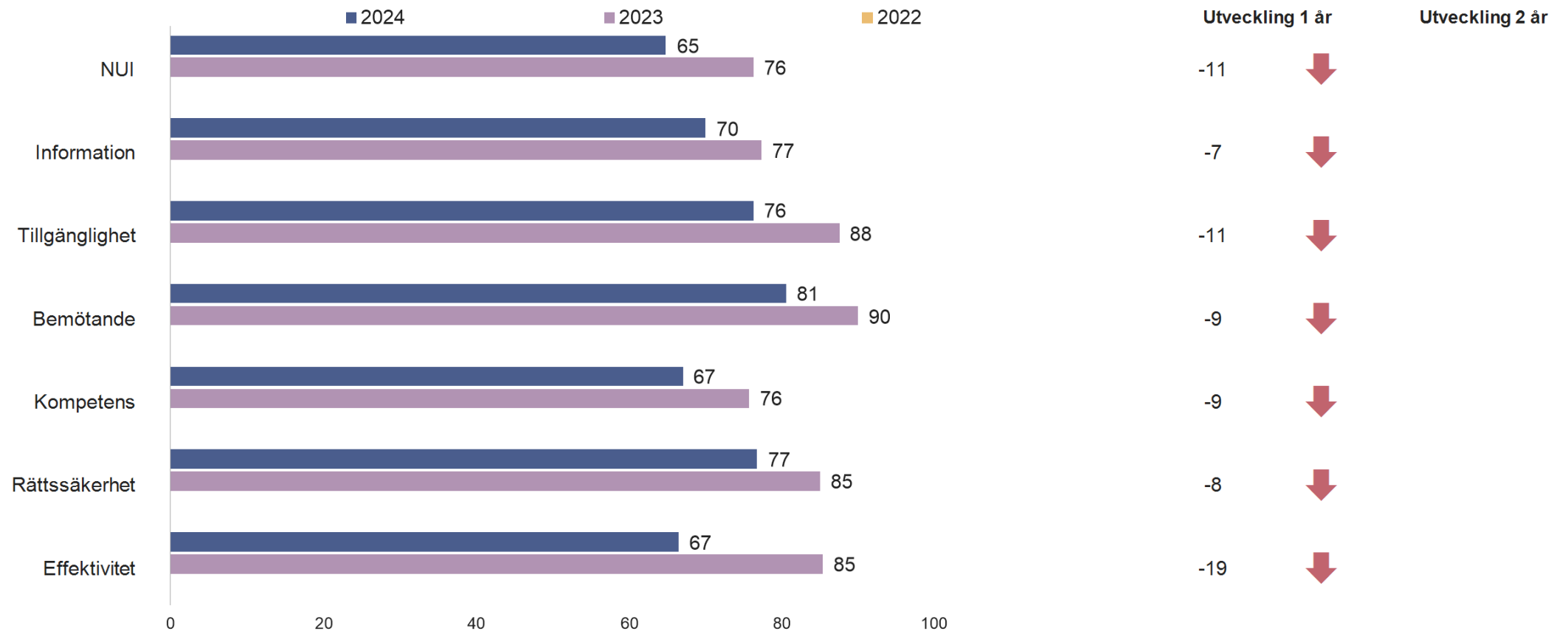
NUI för Arvika uppgår till 65, vilket är en godkänd nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2023: 76).

67-81
index

Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 81. Samtliga serviceområden har ett index mellan 67-81.

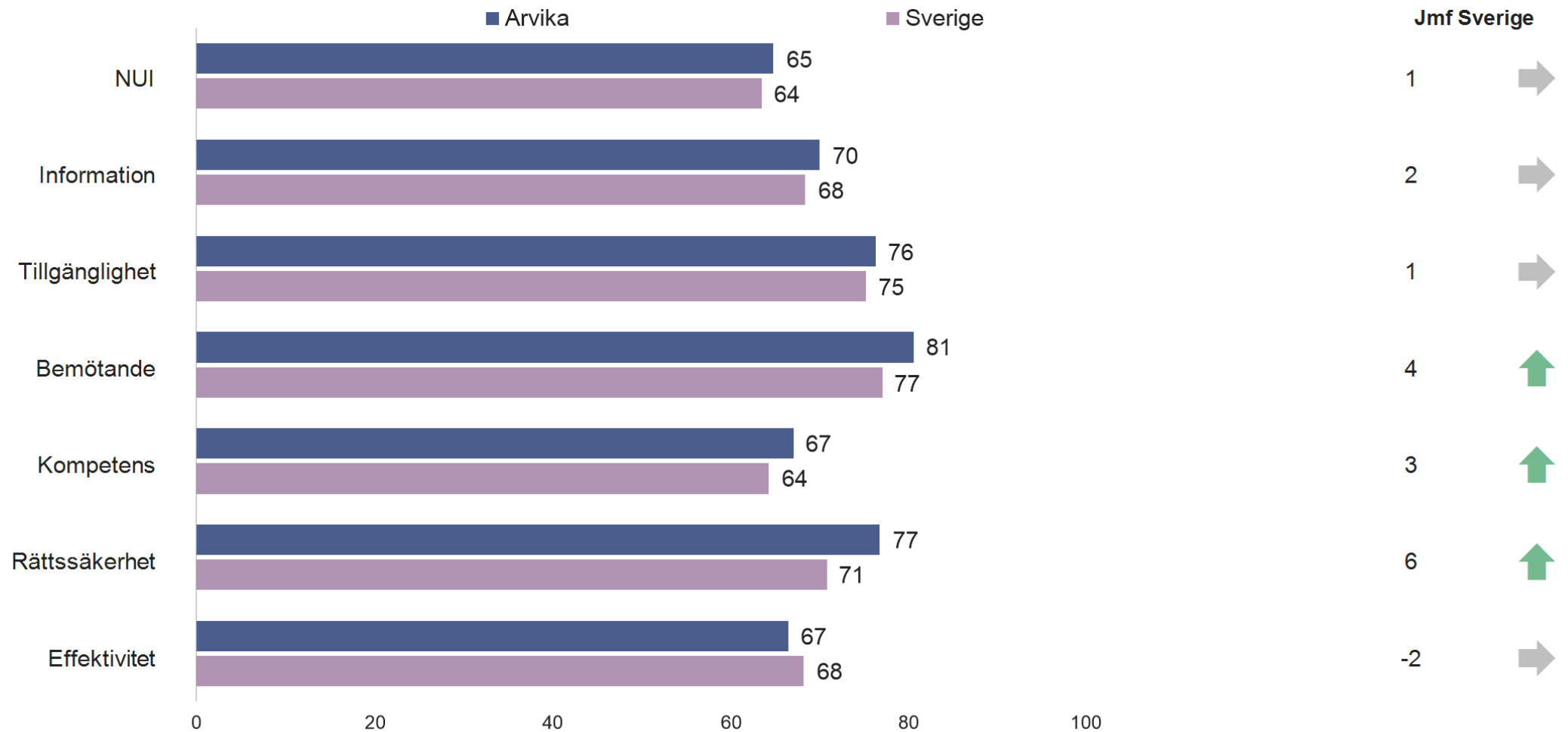
UPPHANDLING

KVALITETSAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID



UPPHANDLING

KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK



UPPHANDLING MÅLGRUPP

Arvika	2024			2023			2022		
	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI
Anbudsgivare som tilldelats avtal	32	44%	75	43	67%	82	0	-	
Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal	41	56%	57	21	33%	65	0	-	
Totalt	73	100%	65	64	100%	76	0	0%	0

Sverige	2024			2023			2022		
	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI	Antal svar	Andel svar (vägt)	NUI
Anbudsgivare som tilldelats avtal	4 214	44%	74	4 048	45%	74	3 511	43%	74
Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal	5 136	56%	55	4 621	55%	56	3 620	57%	57
Totalt	9 350	100%	64	8 669	100%	65	7 131	100%	64

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.

UPPHANDLING

INDEXRESULTAT

	2024	2023	2022	Utv 1 år	Utv 2 år	Sverige	
Information							
Innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumenten	70	76		-6 ↓		69	1 →
Information om efterfrågad vara/tjänst	70	75		-6 ↓		69	0 →
Återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet	74	87		-13 ↓		72	2 →
Kommunens framförhållning om när denna upphandling skulle ske	74	87		-13 ↓		69	5 ↑
Informationen totalt sett	70	77		-7 ↓		68	2 →
Tillgänglighet							
Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen	72	82		-10 ↓		72	0 →
Möjligheten att komma i kontakt med oss	77	91		-14 ↓		75	2 →
Möjligheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor	78	89		-10 ↓		78	0 →
Tillgängligheten totalt sett	76	88		-11 ↓		75	1 →
Bemötande							
Vår attityd mot dig	85	93		-8 ↓		80	5 ↑
Vårt engagemang i upphandlingen	78	87		-9 ↓		74	4 ↑
Bemötandet totalt sett	81	90		-9 ↓		77	4 ↑
Kompetens							
Vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst	65	72		-7 ↓		62	3 ↑
Vår affärsmässighet, dvs uppnå "den goda affären för båda parter"	60	71		-11 ↓		62	-2 →
Kompetensen totalt sett	67	76		-9 ↓		64	3 ↑
Rättssäkerhet							
Ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst	66	76		-10 ↓		66	0 →
Tydligheten i utvärderingsmodellen	63	76		-12 ↓		67	-3 ↓
Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevs	74	79		-5 ↓		68	6 ↑
Vår förmåga att tydligt motivera tilldelningsbeslutet	72	80		-8 ↓		69	3 ↑
Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut	71	82		-11 ↓		66	5 ↑
Rättssäkerheten totalt sett	77	85		-8 ↓		71	6 ↑
Effektivitet							
Den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud	64	72		-8 ↓		65	-1 →
Tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs	64	89		-25 ↓		71	-6 ↓
Effektiviteten totalt sett	67	85		-19 ↓		68	-2 →

I tabellen ovan visas kommunens resultat samt utveckling i index mot tidigare år. I tabellen visas även värden för Sverige som jämförelse. Till höger om deras värde anges skillnad mot kommunens resultat. Notera att tal som visar utveckling respektive skillnad mot kommunen har beräknats med decimaler som sedan avrundats till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad/förändring på minst 3 enheter.

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 om när denna upphandling skulle ske

Informationen totalt sett

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

Tillgängligheten totalt sett

Bemötande

Vår attityd mot dig

Vårt engagemang i upphandlingen

Bemötandet totalt sett

Kompetens

Vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst

Vår affärsmässighet, dvs uppnå "den goda affären för båda parter"

Kompetensen totalt sett

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

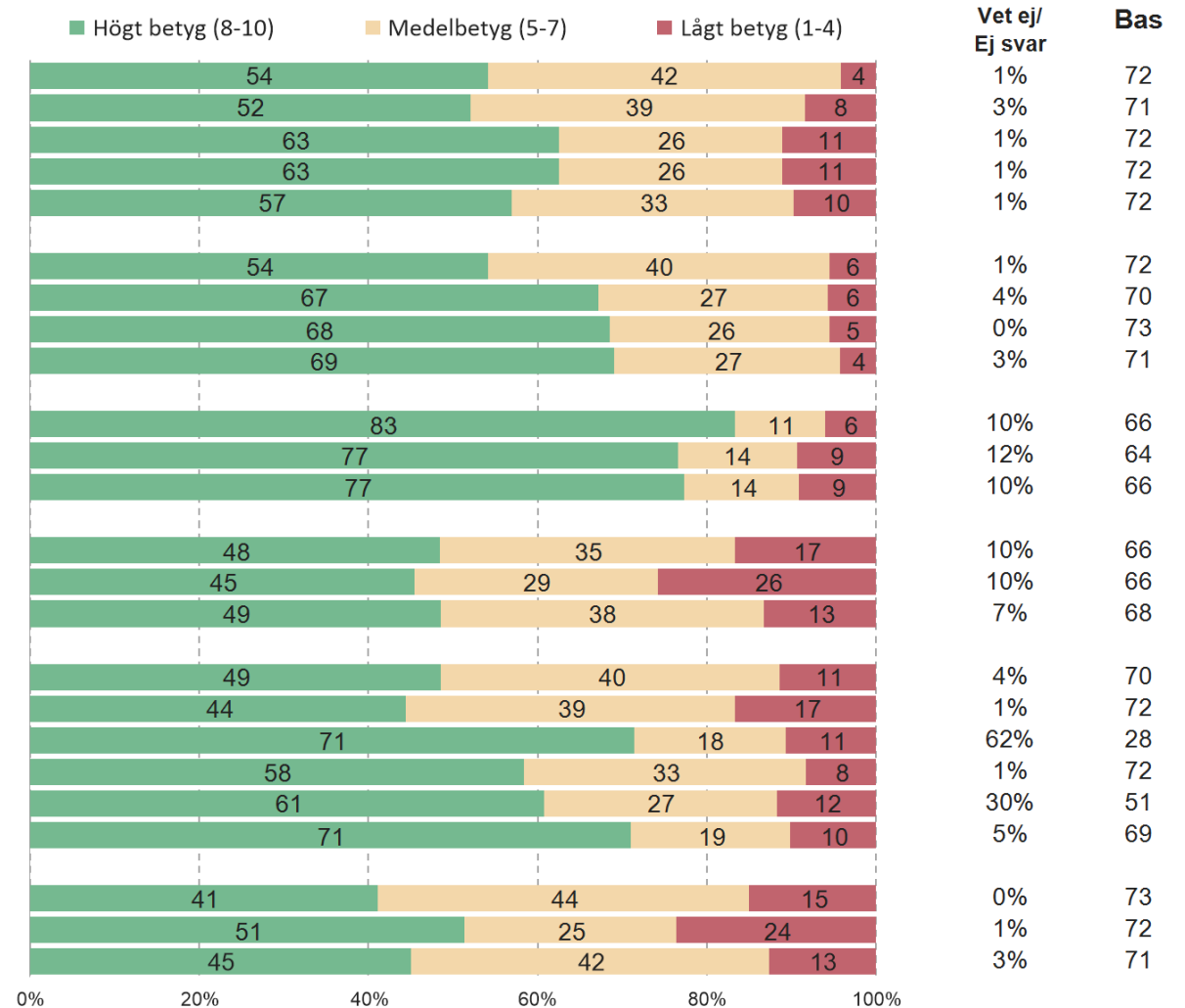
Rättssäkerheten totalt sett

Effektivitet

Den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud

Tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs

Effektiviteten totalt sett



UPPHANDLING

Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?	2024	2023	2022
Bas	73	64	0
Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)	8%	11%	-
Ja, öppet möte om upphandlingen	18%	3%	-
Ja, enskilt möte med beställaren	11%	9%	-
Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument	1%	4%	-
Nej	52%	67%	-
Vet ej	11%	8%	-

Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades?	2024	2023	2022
Bas	27	17	0
Ja, vi svarade på en RFI (request for information)/informationsförfrågan	19%	32%	-
Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen	37%	6%	-
Ja, vi hade ett enskilt möte med beställaren	26%	35%	-
Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument	4%	11%	-
Nej	19%	23%	-
Vet ej	0%	0%	-

UPPHANDLING

Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?	2024	2023	2022
Bas	73	64	0
0-2	16%	7%	-
3-10	19%	27%	-
11-50	36%	37%	-
Mer än 50	29%	21%	-
Vet ej	0%	7%	-

Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till Arvika?	2024	2023	2022
Bas	73	64	0
Ja	56%	61%	-
Nej	40%	30%	-
Vet ej	4%	9%	-

UPPHANDLING

Förfarande	2024	2023	2022
Bas	73	64	0
Konkurrenspräglad dialog	0%	0%	-
Innovationspartnerskap	0%	0%	-
Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens	0%	0%	-
Förhandlat förfarande utan föregående meddelande om upphandling	0%	0%	-
Öppet	58%	41%	-
Annat förfarande i flera steg	0%	0%	-
Annat förfarande i ett steg	36%	30%	-
Selektivt	0%	0%	-
Förenklat	0%	6%	-
Förnyad konkurrensutsättning	4%	7%	-
Direkt	3%	17%	-
Dynamiskt inköp	0%	0%	-
Tjänstekoncession	0%	0%	-

UPPHANDLING

Ramavtal	2024	2023	2022
Bas	73	64	0
Ja	66%	51%	-
Nej	34%	49%	-

Jämförelser mellan grupper



JÄMFÖRELSE 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		
Upphandling		6	75	13	67	8		1	59	38	65	73

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER

INSATS

	Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades?										Totalt	
	Ja, vi svarade på en RFI (request for information)/informationsförfrågan		Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen		Ja, vi hade ett enskilt möte med beställaren		Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument		Nej		NUI	Bas
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
Upphandling		5	75	10	64	7		1		5	65	73

JÄMFÖRELSE 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		
Upphandling	79	12	58	14	59	26	69	21	65	73

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
Upphandling	70	41	59	29	65	73

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER

FÖRFARANDE

	Förfarande																								Totalt	
	Konkurrenspräglad dialog		Innovationspartnerskap		Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens		Förhandlat förfarande utan föregående meddelande om upphandling		Öppet		Annat förfarande i flera steg		Annat förfarande i ett steg		Selektivt		Förenklät		Förnyad konkurrensutsättning		Direkt		Dynamiskt inköp		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	Bas
Upphandling	0		0		0		0		65	42	0		65	26	0		0		3		2		0		65	73

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER

RAMAVTAL

	Ramavtal				Totalt	
	Ja		Nej			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
Upphandling	68	48	59	25	65	73

Fakta om undersökningen



UNDERSÖKNINGSINFO

Bakgrund och syfte

Undersökningen syftar till att utvärdera kommunens service utifrån kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultaten visar vad kommunen bör prioritera för att öka kundnöjdheten.

Enkäten byggs upp av frågor som täcker olika aspekter av kundernas upplevelse av kommunens service: tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet, samt en övergripande helhetsbedömning (NUI).

Denna rapport sammanfattar resultaten för Arvika och ger en översikt för framtida prioriteringar.

Genomförande

Origo Group utförde mätningen (Upphandling) åt drygt 70 kommuner.

Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com

Urval

Urvalet för undersökningen har tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende hos kommunen under året.

Datainsamling

Datainsamlingen genomförs med en mixad metod där ett inledande e-postutskick görs med direktlänk till webbenkäten. Tre påminnelser sker via e-post och därefter telefonintervjuer (upp till 10 kontaktförsök).

MYNDIGHETSOMRÅDEN SOM FÖLJS UPP

Brandskydd

Ärenden som gäller tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).

Bygglov

Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsonglov, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.

Markupplåtelser

Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.

Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll

Ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom de lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.

Serveringstillstånd

Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

Upphandling (NUI)

Mäts med en separat enkät och redovisas i en egen rapport. Här mäts nöjdheten hos de företag som lämnat anbud i någon av kommunens upphandlingar.



KOMMUNGRUPPER

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta jämförelser och analyser i olika statistiska sammanhang.

A. Storstäder och storstadsnära kommuner

- A1. Storstäder
- A2. Pendlingskommun nära storstad

B. Större städer och kommuner nära större stad

- B3. Större stad
- B4. Pendlingskommun nära större stad
- B5. Lågpendlingskommun nära större stad

C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

- C6. Mindre stad/tätort
- C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort
- C8. Landsbygdskommun
- C9. Landsbygdskommun med besöksnäring



RESULTATREDOVISNING

Redovisning av frågor

Frågorna betygsätts på en skala från 1 till 10, där 10 är högst. Betygen grupperas i tre kategorier: 8-10 (högt betyg), 5-7 (medelbetyg), och 1-4 (lågt betyg). Diagrammen illustrerar dessa grupper med grönt, gult och rött. Medelvärden och andelen som svarat "Vet ej" visas också.

Nöjd-Upphandlings-Index (NUI)

NUI är ett sammanfattande mått på kundnöjdhet, baserat på tre frågor:

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

NUI beräknas genom att först ta medelvärdet för var och en av de tre frågorna och sedan beräkna genomsnittet av dessa medelvärden.

Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorer (serviceområden) är indexmått på kundens nöjdhet med specifika serviceområden och baseras på en övergripande fråga per område.

Indexberäkning

Alla frågors medelvärden redovisas på indexskalan 0-100. Formeln för att omvandla medelvärdena (MV) är: $(MV - 1) * (100/9)$.

MODELLBESKRIVNING

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos kunderna/företagarna. 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 kundernas/företagarnas 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 service-område 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 effekt-måttet 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 regressions-basen 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 kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2024, används 2023-2024, om inte det går visas effektmått och prioriteringsmatris för kommungrupp.

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.

På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NUI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NUI.

MODELLBESKRIVNING

