Löpande insikt 2024

Uppföljning av anbudsgivarnas nöjdhet (NUI)

Ärenden med beslutsdatum jan-dec 2024

Resultat för Kalmar / Upphandling

Origo Group

Innehåll

Upphandling 4

Jämförelser mellan grupper 18

Fakta om undersökningen 25

Inledning

Denna rapport är en sammanställning av anbudsgivarnas nöjdhet i upphandlingar för Kalmar, 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	Kalmar				Sverige			
	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens
Upphandling	307	203	129	64%	37 166	20 192	9 736	48%

Mer fakta om undersökningen återfinns i slutet av rapporten.

Upphandling

UPPHANDLING
KORT OM RESULTATEN

64 %

Svarsfrekvensen uppgår till 64 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

67 NUI

NUI för Kalmar uppgår till 67, vilket är en godkänd nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2023: 66).

69-79 index

Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 79. Samtliga serviceområden har ett index mellan 69-79.

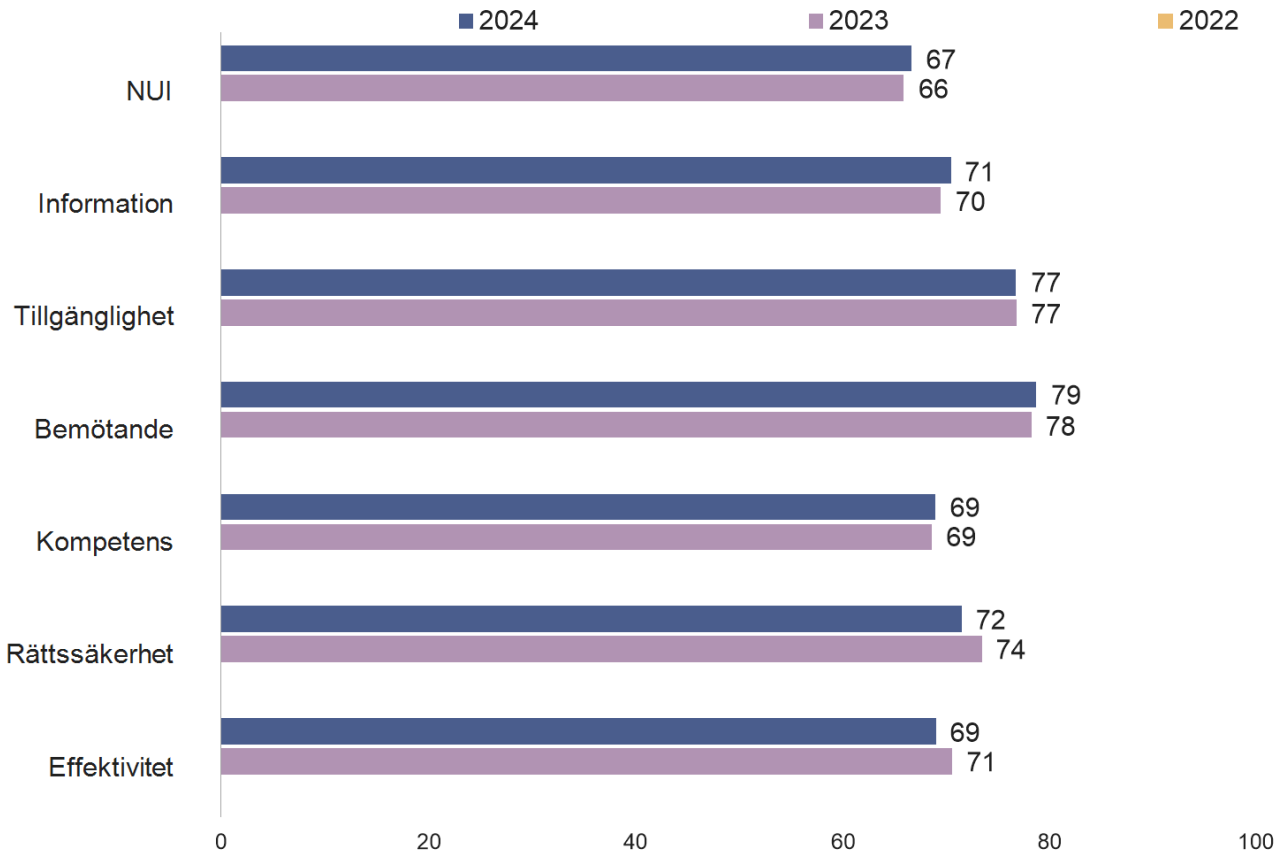
Prioritera att förbättra

Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Information och Kompetens då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Störst inverkan har affärsmässigheten.

Vårda styrkor

Hög prestation gällande Rättssäkerhet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Det finns visst förbättringsutrymme gällande möjligheten till dialog efter tilldelningsbeslut.

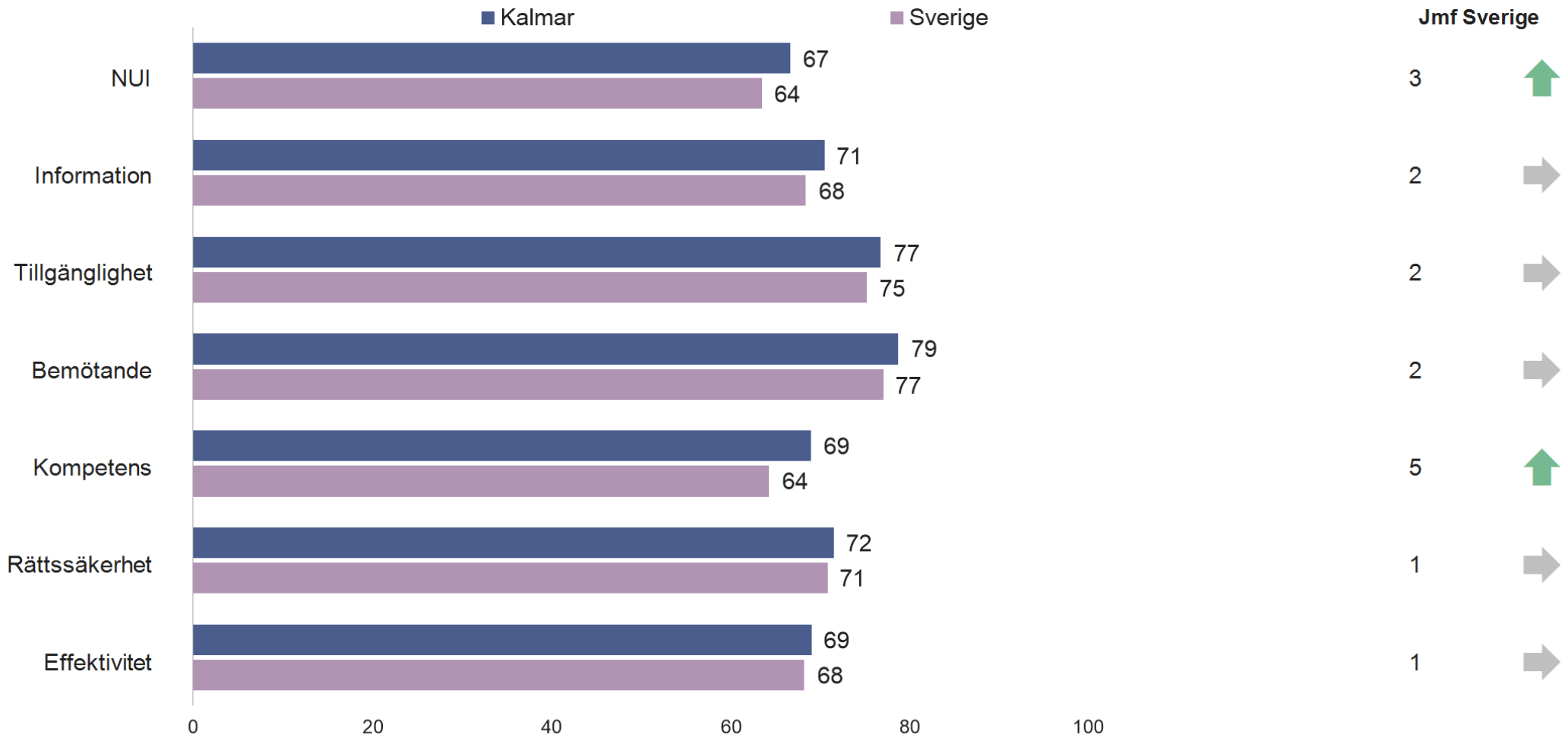
UPPHANDLING
KVALITETSFAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID



	Utveckling 1 år	Utveckling 2 år
NUI	1	
Information	1	
Tillgänglighet	0	
Bemötande	0	
Kompetens	0	
Rättssäkerhet	-2	
Effektivitet	-2	

Siffror med förändringar är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar förändring på minst 3 enheter.

UPPHANDLING
KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK



Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.

UPPHANDLING MÅLGRUPP

Kalmar	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	62	50%	74	83	57%	76	0	-	
Anbudsgivare som EJ tilldelats avtal	65	50%	59	62	43%	53	0	-	
Totalt	**127**	**100%**	**67**	**145**	**100%**	**66**	**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**

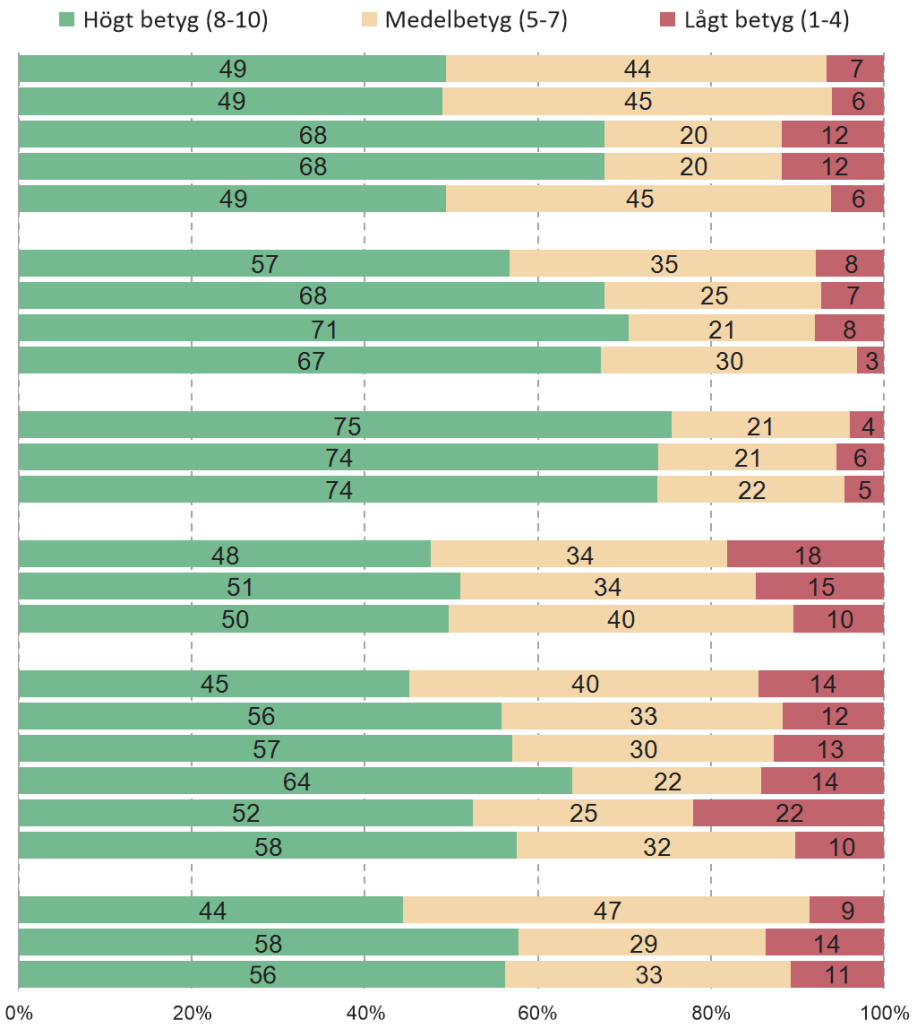
Vid jämförelser över tid samt mot andra kommuner, förbund och Sverige totalt bör fördelningen av andelen anbudsgivare som tilldelats avtal respektive ej tilldelats avtal tas i beaktande eftersom det är en stor skillnad i betyg mellan dessa två grupper.

UPPHANDLING INDEXRESULTAT

	2024	2023	2022	Utv 1 år	Utv 2 år	Sverige	
Information							
Innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumenten	**70**	71		-2		69	0
Information om efterfrågad vara/tjänst	**69**	71		-2		69	0
Återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet	**75**	71		5		72	3
Kommunens framförhållning om när denna upphandling skulle ske	**75**	71		5		69	6
Informationen totalt sett	**71**	70		1		68	2
Tillgänglighet							
Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen	**71**	75		-4		72	-1
Möjligheten att komma i kontakt med oss	**77**	77		0		75	2
Möjligheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor	**78**	81		-3		78	0
Tillgängligheten totalt sett	**77**	77		0		75	2
Bemötande							
Vår attityd mot dig	**81**	83		-2		80	2
Vårt engagemang i upphandlingen	**77**	77		0		74	3
Bemötandet totalt sett	**79**	78		0		77	2
Kompetens							
Vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst	**66**	64		2		62	4
Vår affärsmässighet, dvs uppnå ”den goda affären för båda parter”	**66**	64		3		62	5
Kompetensen totalt sett	**69**	69		0		64	5
Rättssäkerhet							
Ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst	**65**	69		-4		66	-1
Tydligheten i utvärderingsmodellen	**70**	65		5		67	3
Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevs	**69**	73		-5		68	1
Vår förmåga att tydligt motivera tilldelningsbeslutet	**73**	72		0		69	3
Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut	**65**	68		-3		66	-1
Rättssäkerheten totalt sett	**72**	74		-2		71	1
Effektivitet							
Den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud	**66**	65		1		65	1
Tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs	**71**	70		1		71	0
Effektiviteten totalt sett	**69**	71		-2		68	1

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…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Vet ej/ Ej svar	Bas
Information					
Innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumenten	49	44	7	1%	128
Information om efterfrågad vara/tjänst	49	45	6	2%	127
Återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet	68	20	12	4%	124
Kommunens framförhållning om när denna upphandling skulle ske	68	20	12	4%	124
Informationen totalt sett	49	45	6	2%	126
Tillgänglighet					
Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen	57	35	8	2%	127
Möjligheten att komma i kontakt med oss	68	25	7	9%	117
Möjligheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor	71	21	8	2%	126
Tillgängligheten totalt sett	67	30	3	2%	126
Bemötande					
Vår attityd mot dig	75	21	4	10%	116
Vårt engagemang i upphandlingen	74	21	6	12%	114
Bemötandet totalt sett	74	22	5	9%	118
Kompetens					
Vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst	48	34	18	10%	116
Vår affärsmässighet, dvs uppnå ”den goda affären för båda parter”	51	34	15	9%	118
Kompetensen totalt sett	50	40	10	10%	116
Rättssäkerhet					
Ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst	45	40	14	5%	122
Tydligheten i utvärderingsmodellen	56	33	12	2%	126
Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevs	57	30	13	53%	61
Vår förmåga att tydligt motivera tilldelningsbeslutet	64	22	14	4%	124
Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut	52	25	22	26%	95
Rättssäkerheten totalt sett	58	32	10	12%	113
Effektivitet					
Den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud	44	47	9	2%	126
Tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs	58	29	14	4%	124
Effektiviteten totalt sett	56	33	11	5%	122

UPPHANDLING
EFFEKTMÅTT OCH FÖRKLARINGSGRAD

Förklaringsgrad: 88%
Regressionsbas: 99

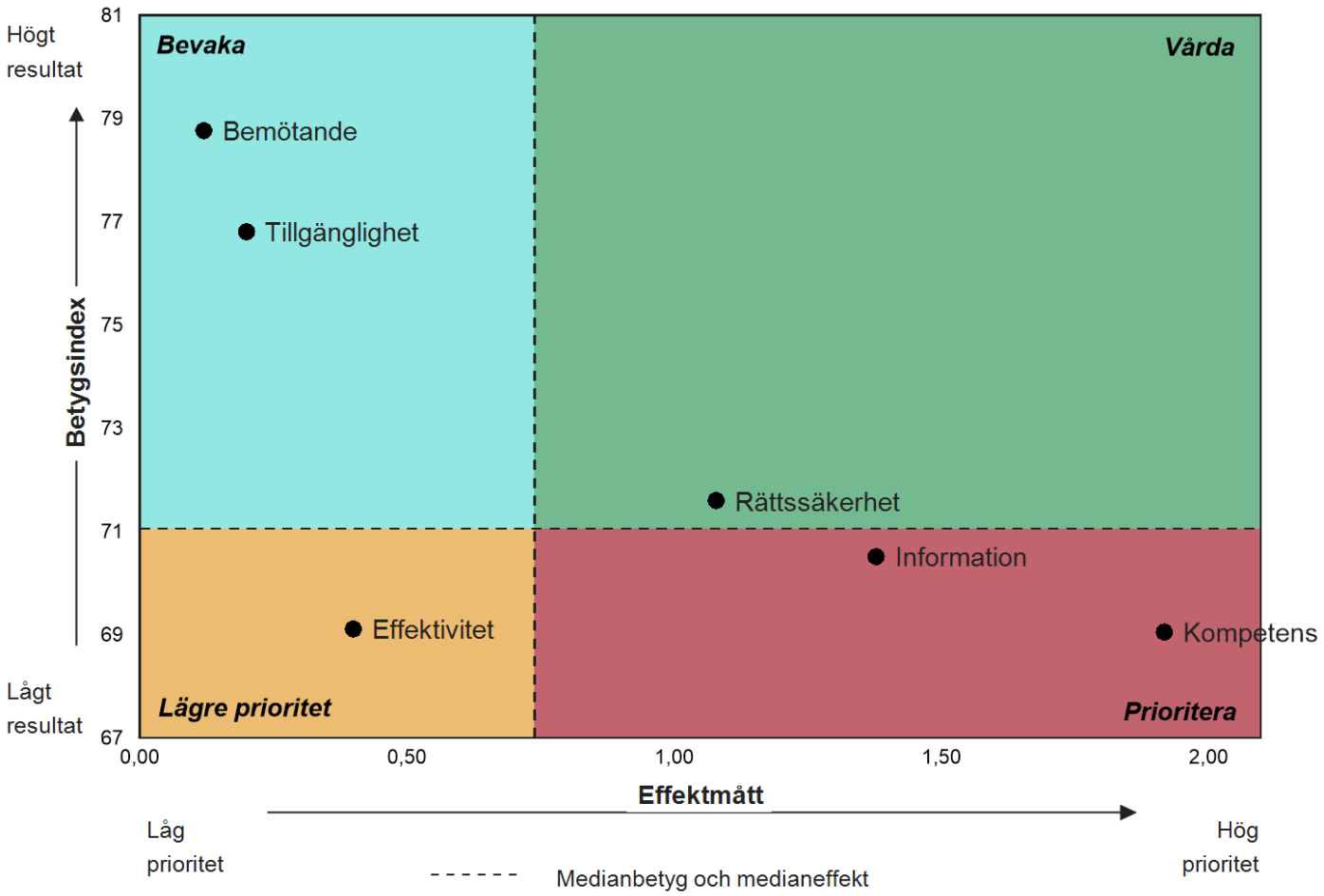
Effektmåtten visar hur mycket varje serviceområde påverkar det totala NUI-värdet

Höga effektmått innebär att ett serviceområde har stor betydelse för kundernas helhetsintryck. Låga effektmått uppstår när kundernas betyg för ett serviceområde skiljer sig från betygen på de tre NUI-frågorna. Detta indikerar att serviceområdet är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck just nu. Ett effektmått på noll betyder dock inte att området saknar betydelse helt, utan snarare att andra serviceområden prioriteras i betydelse och att kunderna är nöjda med den befintliga nivån på det specifika området.

Förklaringsgrad (R2) visar hur väl totalfrågorna för respektive serviceområde förklarar det övergripande NUI-värdet.

Se Modellbeskrivning i avsnittet Fakta om undersökningen för mer beskrivning av hur effektmåtten beräknas.

UPPHANDLING 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.

UPPHANDLING
PRIORITERINGAR INOM SERVICEOMRÅDEN

Information	Betyg	Effekt
Innehåll, struktur och språk i upphandlingsdokumenten		-
Information om efterfrågad vara/tjänst		-
Återkoppling i samband med tilldelningsbeslutet		-
Kommunens framförhållning om när denna upphandling skulle ske		-
Tillgänglighet		
Möjligheten att komma i kontakt med oss	77	1,60
Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen	71	1,35
Möjligheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor	78	1,78
Bemötande		
Vårt engagemang i upphandlingen	77	2,06
Vår attityd mot dig	81	2,75
Kompetens		
Vår kunskap om marknadens möjligheter för efterfrågad vara/tjänst	66	1,47
Vår affärsmässighet, dvs uppnå ”den goda affären för båda parter”	66	2,94
Rättssäkerhet		
Ska-kravens relevans (i upphandlingsunderlaget) till efterfrågad vara/tjänst	65	1,19
Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut	65	1,22
Tydligheten i utvärderingsmodellen	70	0,00
Vår förmåga att tydligt motivera tilldelningsbeslutet	73	2,50
Effektivitet		
Den arbetsbelastning/tid som ni behövde för att lämna detta anbud	66	1,40
Tiden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs	71	3,29

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriterings-matrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Vårda – Frågor 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 – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin ”Prioritera”.

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

Ett eller flera serviceområden har för låg bas eller för låg förklaringsgrad för att visa effektmått.

UPPHANDLING

Fick ert företag inbjudan till dialog innan upphandlingen utannonserades?	**2024**	2023	2022
Bas	**128**	145	0
Ja, informationsförfrågan/RFI (request for information)	**6%**	9%	-
Ja, öppet möte om upphandlingen	**4%**	1%	-
Ja, enskilt möte med beställaren	**5%**	6%	-
Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument	**1%**	0%	-
Nej	**75%**	71%	-
Vet ej	**10%**	14%	-

Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades?	**2024**	2023	2022
Bas	**22**	21	0
Ja, vi svarade på en RFI (request for information)/informationsförfrågan	**16%**	18%	-
Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen	**16%**	0%	-
Ja, vi hade ett enskilt möte med beställaren	**36%**	39%	-
Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument	**8%**	5%	-
Nej	**28%**	38%	-
Vet ej	**0%**	5%	-

UPPHANDLING

Hur många annonserade upphandlingar bedömer du att ditt företag deltar i per år i Sverige?	**2024**	2023	2022
Bas	**129**	146	0
0-2	**8%**	16%	-
3-10	**24%**	20%	-
11-50	**33%**	32%	-
Mer än 50	**32%**	32%	-
Vet ej	**3%**	1%	-

Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till Kalmar?	**2024**	2023	2022
Bas	**129**	146	0
Ja	**63%**	57%	-
Nej	**29%**	35%	-
Vet ej	**7%**	8%	-

UPPHANDLING

Förfarande	**2024**	2023	2022
Bas	**129**	146	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	**38%**	50%	-
Annat förfarande i flera steg	**1%**	1%	-
Annat förfarande i ett steg	**2%**	0%	-
Selektivt	**0%**	0%	-
Förenklat	**53%**	42%	-
Förnyad konkurrensutsättning	**4%**	7%	-
Direkt	**2%**	0%	-
Dynamiskt inköp	**0%**	0%	-
Tjänstekoncession	**0%**	0%	-

UPPHANDLING

Ramavtal	**2024**	2023	2022
Bas	**129**	146	0
Ja	**52%**	75%	-
Nej	**48%**	25%	-

Jämförelser mellan grupper

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
Upphandling	**66**	**9**		**5**	**69**	**7**		**2**	**66**	**93**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER
INSATS

	Nyttjade ert företag möjligheten till dialog innan upphandlingen utannonserades?											
	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		Totalt	
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
Upphandling		**4**		**4**	**72**	**8**		**2**		**5**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

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
Upphandling	**55**	**9**	**62**	**32**	**75**	**46**	**64**	**36**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER
ERFARENHET

	Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till Kalmar?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
Upphandling	**70**	**82**	**59**	**39**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER FÖRFARANDE

	Förfarande																									
	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		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
Upphandling		**0**		**0**		**0**		**0**	**66**	**40**		**2**		**3**		**0**	**67**	**74**		**5**		**3**		**0**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

JÄMFÖRELSER MELLAN GRUPPER
RAMAVTAL

	Ramavtal				Totalt	
	Ja		Nej			
	NUI	Bas	NUI	Bas	NUI	Bas
Upphandling	**66**	**62**	**68**	**65**	**67**	**127**

Färgmarkeringar indikerar högsta och lägsta resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

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 Kalmar 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, säsongslov, 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

Källa: https://skr.se/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html

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.

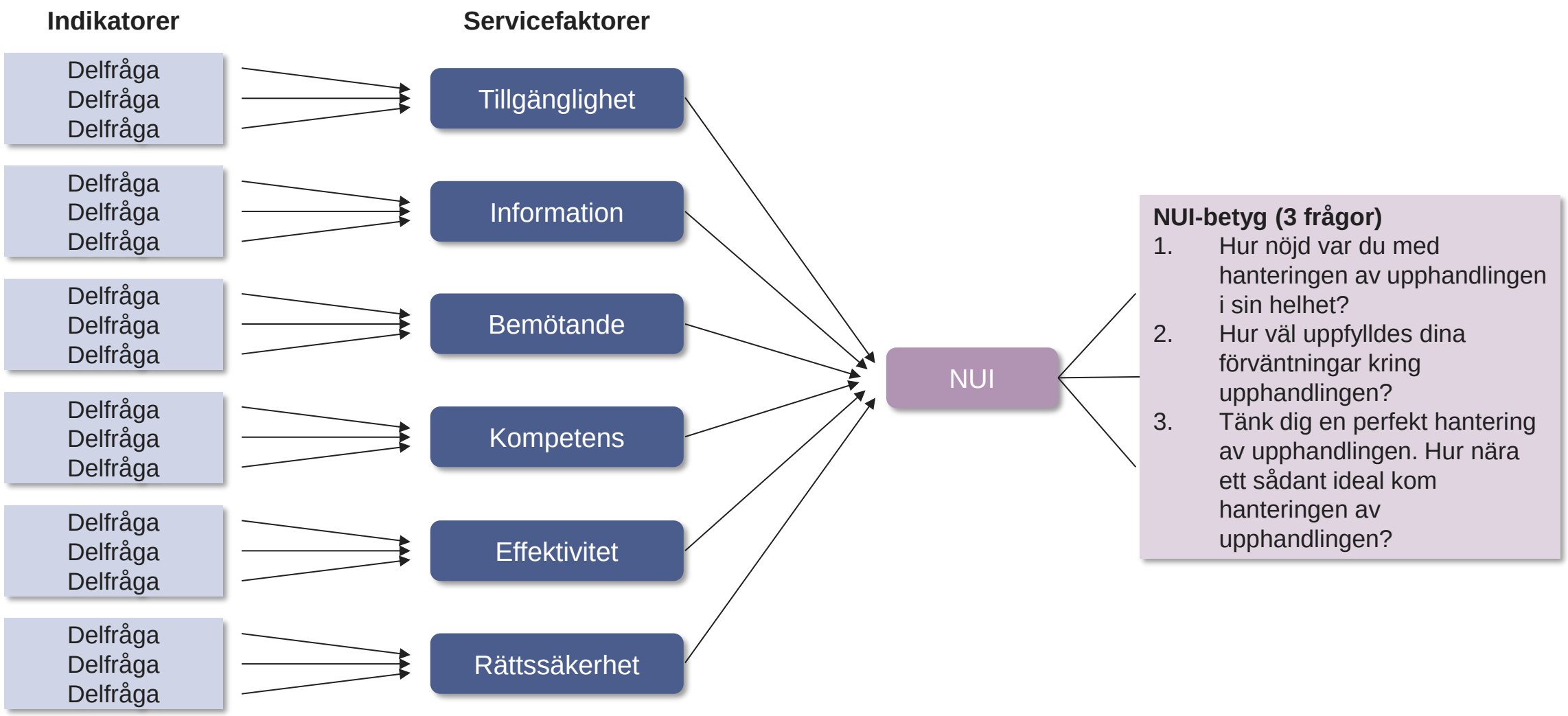
För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det 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 (R2 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