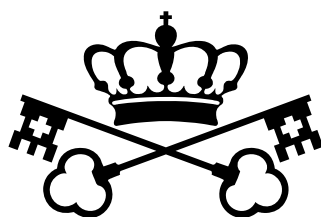


RAPPORT TILL REGERINGEN

# Målgruppernas användning av Valfrihetswebben

2010-08-27



**Kammarkollegiet**

---

UPPHANDLINGSSTÖD

## Innehåll

Sammanfattning .....	2
Bakgrund .....	2
Syftet med rapporteringen.....	2
Genomförande/Metod .....	3
<i>Tillvägagångssätt</i> .....	3
<i>Urval</i> .....	4
Redovisning av hur målgrupperna har använt Valfrihetswebben .....	6
<i>Leverantör till kommun</i> .....	6
<i>Leverantör till landsting</i> .....	8
<i>Beställare i kommunen av vård och omsorg</i> .....	8
<i>Beställare i landsting av hälso- och sjukvård</i> .....	9
<i>Sammanfattning av målgruppernas användning</i> .....	10
Diskussion utifrån målgruppernas syn på den fortsatta utvecklingen av Valfrihetswebben .....	10
<i>Information om Valfrihetswebben</i> .....	10
<i>Annonser</i> .....	11
<i>Förfrågningsunderlaget</i> .....	11
<i>Standardisering av begrepp och sökord</i> .....	13
<i>Automatisk bevakning av nya och förändrade annonser baserat på verksamhetsprofil</i> .....	13
<i>Tillgång till statistik och nyckeltal</i> .....	13
<i>Strukturen på nuvarande startsida samt undersidor</i> .....	14
Sammanfattning av förslag till utveckling av Valfrihetswebben.....	15
<i>Vad Kammarkollegiet avser att utveckla under det närmsta året</i> .....	15
<i>Utveckling som beror av beslut från externa parter</i> .....	17
<i>Vad Kammarkollegiet inte avser att utveckla</i> .....	17

---

## Sammanfattning

Denna rapport beskriver hur Valfrihetswebbens målgrupper har använt databasen samt vilka förslag på funktioner för utveckling de har och hur Kammarkollegiet ämnar bemöta förslagen. Användningen av Valfrihetswebben skiljer sig mellan målgrupperna men deras förslag på utveckling är i stort desamma. De flesta av förslagen kommer Kammarkollegiet under det närmaste året att utveckla, några av förslagen behöver först utredas för att kunna införas på sikt men vissa av förslagen kommer inte att genomföras.

## Bakgrund

Kammarkollegiet har utvecklat och ansvarar för driften av en nationell databas för annonsering av valfrihetssystem inom hälso- och sjukvård, socialtjänster och andra områden där lagen (2008:962) om valfrihetssystem tillämpas. Den nationella databasen som kallas Valfrihetswebben vänder sig till målgrupperna intresserade leverantörer samt myndigheter som överväger eller vill utveckla valfrihetssystem.

Från och med den 1 juli 2010 kan också Arbetsförmedlingen välja att tillämpa lagen om valfrihetssystem (2008:962), LOV, vid upphandling inom myndighetens arbetsmarknadspolitiska verksamhet. Från och med den 1 december 2010 ska LOV tillämpas på upphandling av etableringslotsar i enlighet med lagen om etableringsinsatser för vissa nyanlända (2010:197). Annonsen med förfrågningsunderlag lades upp på Valfrihetswebben den 23 augusti 2010.

Enligt regleringsbrevet för Kammarkollegiet budgetåret 2010 (Fi2009/7941) ska kollegiet inkomma till regeringen (Socialdepartementet) med en redovisning av hur databasen använts av målgrupperna.

## Syftet med rapporteringen

Syftet med rapporten är att redovisa hur Valfrihetswebben använts av målgrupperna, hur målgrupperna anser att webben bör utvecklas samt att utifrån detta föreslå hur Kammarkollegiet avser att utveckla Valfrihetswebben.

## Genomförande/Metod

Inom ramen för Kammarkollegiets uppföljning och vidareutveckling av Valfrihetswebben har målgruppernas användning av och förväntningar på webbplatsen undersökts. Undersökningen genomfördes under maj, juni och augusti 2010 av en konsultfirma som avropats via ramavtalet för resurskonsulttjänster för verksamhetsutveckling och strategi<sup>1</sup>.

Målgrupperna för undersökningen har varit kommuner som beslutat om att införa LOV och kommuner med LOV i drift, samtliga landsting samt leverantörer till kommuner och landsting.

### *Tillvägagångssätt*

Undersökningen genomfördes i två steg. Första steget var att intervjua representanter från målgrupperna. Dessa intervjuades i grupp, s k fokusgruppsintervjuer, eller enskilt. Metoden för intervjuerna byggde på en enkel preliminär nyttoanalys av användningen av Valfrihetswebben. Resultatet av analysen gav en arbetshypotes som sedan användes som underlag inför intervjuerna med de enskilda och med fokusgrupperna. Hypotesen användes även som underlag för att utveckla enkätfrågor. Det andra steget var att genomföra en webbaserad enkätundersökning.

De till fokusgruppen utvalda leverantörerna kontaktades via telefon och intervjuades enskilt angående sin kännedom om och sitt användande av Valfrihetswebben.

För landstingen skulle ett fokusgruppsmöte genomföras som omfattade en halv arbetsdag, men på grund av för lågt deltagande från landstingen kunde mötet inte genomföras. Landstingens syn på Valfrihetswebben undersöktes därför med hjälp av telefonintervjuer respektive ett personligt möte med representant för landstinget i Stockholm.

Ett fokusgruppsmöte genomfördes med representanter från kommunerna. De som deltog var Enköping, Österåker, Uppsala och Trosa som samtliga med LOV i drift samt Rättvik/Leksand som beslutat men ännu ej infört LOV.

Den webbaserade enkätundersökningen genomfördes under juni och augusti. Enkäten skickades inte ut till de kommuner och landsting som deltagit i fokusgruppsmöte eller som intervjuats enskilt. Borträknat dessa skickades en enkät ut till de, via beställarnas hemsidor, framselekerade leverantörerna och till samtliga landsting samt de kommuner som enligt information från Socialstyrelsen<sup>2</sup> beslutat införa LOV samt till kommuner med LOV i drift.

---

<sup>1</sup> Avropade blev den först rankade firman Altran Sverige AB.

<sup>2</sup> Sammanställning sänd till Kammarkollegiet från Socialstyrelsen den 16 maj 2010.

Grupperna leverantörer till kommuner och landsting och beställare vid kommuner och landsting fick en enkät anpassad till deras perspektiv. Svarstiden för enkäten var en vecka och en påminnelse skickades.

Enkäterna följde en struktur med tre delområden:

1. allmän bakgrund
2. användning av valfrihetswebben
3. möjliga nya funktioner

### *Urval*

#### *Leverantörer*

För att hitta leverantörer genomförde konsultfirman ett arbete med att inventera hemsidor för samtliga kommuner som infört valfrihetssystem samt för ett urval av landstingen (Stockholm, Västra Götaland, Kalmar, Blekinge och Västernorrland). Stockholms läns landsting ansågs viktig att ha med på grund av sitt stora utbud av leverantörer, varför leverantörerna därifrån valdes ut separat, medan resterande urval av landstingsleverantörer lottades. Från en totallista av 579 godkända kommun- och landstingsleverantörer valdes sedan ett slumpvis antal leverantörer, av olika storlek, 3 stora, 3 mindre och 5 små ut, som utgjorde underlag för fokusgruppsintervjuer som genomfördes per telefon.

#### *Kommuner*

För att hitta lämpliga kommunrepresentanter i målgrupperna för deltagande i fokusgrupp gjorde konsultfirman, i samråd med Kammarkollegiet, en indelning i stora, medelstora och små kommuner<sup>3</sup> med utgångspunkt från SKL:s indelning i kommunkategorier. Genom att kombinera antalet invånare för kommuner (SCB090901) med uppgiften från Socialstyrelsen om vilka kommuner som infört eller hade beslutat införa valfrihetssystem skapades en lista av möjliga kommuner att kontakta. Genom en slumpvalsgenerator drogs tre kommuner från varje kategori, med undantag för Stockholm som valdes att ingå i fokusgruppen på grund av dess storlek, antal leverantörer och erfarenhet på området.

#### *Utvalda kommuner för fokusgruppsmötet:*

Stora: Stockholm, Uppsala, Mölndal  
Medelstora: Enköping, Österåker, Västervik  
Små: Trosa, Nordmaling och Rättvik/Leksand.

#### *Landsting*

Vad gäller landstingen gjordes definitionen av ett stort, medel och litet landsting direkt av Kammarkollegiet<sup>4</sup>. För landstingen valdes därefter

---

<sup>3</sup> En förenkling av SKL:s uppdelning av kommuner i nio kategorier gjordes där storlek fick avgöra: små kommuner har < 15000 invånare, medelstor kommun har 15000 till 50000 invånare och stora kommuner har > 50000 invånare.

<sup>4</sup> Små landsting har under 200 000 invånare, medelstor har över 200 000 invånare och stora landsting har fler än en miljon invånare.

slumpvis tre representanter per kategori ut genom lottning. Då antalet stora landsting endast är tre till antalet var det i praktiken enbart de övriga kategorierna som något slumpmässigt val egentligen gjordes.

*Utvalda landsting för fokusgruppintervjuer:*

Stora: Stockholm, Västra Götaland och Skåne  
Medelstora: Västernorrland, Östergötland och Kalmar  
Små: Jämtland, Kronoberg och Blekinge

## Redovisning av hur målgrupperna har använt Valfrihetswebben

Beställare i kommun och landsting har svarat tillfredsställande på enkäten, se tabell 1 nedan. Leverantörer har däremot en mycket låg svarsfrekvens. Anledningen till leverantörernas låga svarsfrekvensen kan bero på att enkäten skickades ut före semester då tempot i verksamheten kan vara högt samt att många inte känner till Valfrihetswebben och därför inte prioriterade att besvara enkäten.

Kammarkollegiet kan konstatera att den låga svarsfrekvensen hos leverantörer leder till att undersökningen i denna del ska tolkas med viss försiktighet.

Kollegiets ambition är att under 2011 genomföra en liknande undersökning där målet är ett mer statistiskt säkerställt underlag framförallt från målgruppen leverantörer. Det ska uppnås genom att undersökningen genomförs under en säsong med lägre arbetsanhopning, att svarstiden utökas till två veckor samt att urvalet av leverantörer förbättras.

Tabell 1. Antal tillfrågade och svarsfrekvens.

Organisation	Antal tillfrågade (varav fokusgrupp)	Antal svar (varav fokusgrupp)	Svarsfrekvens % (totalt)
Leverantör till kommun	244 (6)	76 (6)	31
Leverantör till landsting	335 (4)	59 (2)	18
Beställare i kommun	117 (6)	74 (6)	63
Beställare i landsting	21 (8)	16 (8)	76
Totalt	771 (24)	225 (24)	31%

### *Leverantör till kommun*

En typisk LOV-leverantör till kommuner hittar annonser i första hand på kommunens hemsida. Knappt hälften uppger att de aldrig letar efter annonser på Valfrihetswebben, men nästan 20 procent uppger att man letar efter annonser på Valfrihetswebben en gång per vecka eller mer.

Det är de större leverantörerna som är de mest frekventa användarna av Valfrihetswebben samtidigt som de större leverantörerna i första hand hittar annonser via upphandlingstjänster. Över en tredjedel av de större användarna anger att de letar annonser en gång per vecka eller mer.

Av svaren framgår även att Valfrihetswebben tidigare var helt okänd för ett stort antal leverantörer innan dess existens nu uppmärksammats genom utskicket av enkäten.

Av både intervjuer med fokusgruppen och enkätsvar framgår att de leverantörer som använder Valfrihetswebben i stort är nöjda med den information och den funktionalitet som erbjuds. De flesta av användarna anser även att Valfrihetswebben har betydelse för deras verksamhet.

Det är de mindre leverantörerna som är mest nöjda med Valfrihetswebben, det gäller såväl informationsinnehåll som funktionalitet. Över hälften av de små leverantörerna som använder Valfrihetswebben anser att sidan har stor betydelse för verksamheten. De större leverantörerna är i allmänhet något mindre nöjda och tillmäter även Valfrihetswebben en något mindre betydelse för verksamheten.

Det framgick av intervjuerna att leverantörerna använder Valfrihetswebben som ett komplement till övriga informationskällor och tjänster från olika upphandlingsverktyg. Valfrihetswebben bidrar till att ge en marknadsöversikt i en sammanställd form, något som inte erbjuds i det formatet på annat sätt. Av intervjuerna med fokusgruppen framgick att tillgång till statistik ytterligare skulle öka marknadsöverblicken. Statistik av intresse skulle kunna vara antalet godkända utförare, antalet brukare och uppdrag som kommuner lägger ut inom Valfrihetssystem.

De synpunkter som framkommer handlar om att det kan vara svårt att få en bra helhetssyn över innehållet genom att man hänvisas till kommunernas olika hemsidor. De förslag på nya funktioner som svar på öppna frågor i både intervjuer med fokusgruppen och enkät utgör önskemål om att all information borde finnas samlad på ett ställe och inte utspritt på olika webbplatser. Ett exempel på det är var förfrågningsunderlaget publiceras, direkt på Valfrihetswebben eller om leverantören måste klicka vidare till kommunen eller landstingets hemsida. Det är för övrigt samma funktion som i de styrda enkätfrågorna om möjlig ny funktionalitet som har högst prioritet.

Både enkät och intervjuresultatet visar på ett stort intresse av att funktionaliteten på Valfrihetswebben bör utökas. Utöver en önskan om att all information borde finnas på en plats är det främst nya funktioner för automatisk bevakning och bättre urvalsmöjligheter som prioriteras.

***Leverantör till landsting<sup>5</sup>***

Det ytterst låga antalet användare av valfrihetswebben bland leverantörerna till landstingen gör att det är omöjligt att dra några slutsatser av undersökningen avseende användningen av valfrihetswebben och förslag på möjliga nya funktioner.

I kollegiets intervjuer med fokusgruppen och i enkätsvaren framkom att ingen av leverantörerna söker annonser och affärsmöjligheter inom LOV-området på Valfrihetswebben. De flesta hittar informationen på kommunens och/eller landstingets hemsida, men det finns även de som inte alls vet var informationen hittas.

***Beställare i kommunen av vård och omsorg***

Den typiska kommunen använder sig av Valfrihetswebben för att dels publicera annonser, dels bevaka vad andra kommuner gör på området. Publicering har i genomsnitt inte skett mer än någon gång per år, medan bevakning görs någon gång per månad eller halvår.

Kommunernas publicering av sina annonser sker, utöver den obligatoriska publiceringen på Valfrihetswebben, framför allt på:

1. Kommunens hemsida
2. Lokalpressen
3. Kommersiella webbplatser för upphandlingstjänster

Den webbsupport som Kammarkollegiet erbjuder kommuner och landsting omnämndes inte under fokusgruppsmötet som något problem, men enkäten antyder att det finns förbättringsmöjligheter för kollegiets support till kommunerna.

Det framkom på såväl fokusgruppsmötet med kommunerna som i enkätundersökningen att de funktioner som erbjuds på Valfrihetswebben inte riktigt uppfyller kommunernas behov. Enligt fokusgruppen bör Valfrihetswebben förbättras genom att hela förfrågningsunderlaget kan laddas upp samt att rubriker och vägledning införs vid annonsering vilket även skulle medföra en bättre överblick. Fokusgruppen efterfrågade även en statistikfunktion. Statistiken kan röra ersättningsnivåer, antal utförare och antal kunder som valt utförare etc. Enkätundersökningen bekräftade fokusgruppens önskemål om nya funktioner, där uppladdat förfrågningsunderlag fick högst nyttopoäng, följt av begrepp och sökord.

På fokusgruppsmötet och i enkäten framkom att kommunerna är osäkra på om Valfrihetswebben i praktiken ger fler ansökningar från kvalificerade

---

<sup>5</sup> Här finns en möjlig snedvridning av urvalet av de 335 leverantörerna eftersom många är små vilket inte är typiska leverantörer till landsting. Detta då leverantörer till Stockholms landsting som har lång erfarenhet av valfrihetssystem fick en stark genomslagskraft i förhållande till övriga utvalda landsting med kortare erfarenhet.

leverantörer eller om leverantörer hittar kommunens annonser via den kanalen.

Ur ett nyttoperspektiv kan det även vara intressant att notera att såväl kommuner som utförare använder Valfrihetswebben för samma syfte, att leta information, vilket även bekräftas av att man prioriterar möjlig ny funktionalitet på likartat sätt.

### ***Beställare i landsting av hälso- och sjukvård***

En generell iakttagelse är att landstingen sällan använder Valfrihetswebben. De som besvarat frågan om hur ofta de lägger in annonser uppger att de lägger in annonser en gång per år eller mer sällan. Dessutom föredrar de att behöva lägga så liten arbetsinsats som möjligt på Valfrihetswebben och vill heller inte att annonsernas utformning ska styras upp. Målgruppen anser att det finns risk för att styrningen skulle försvåra förfarandet samt att man ändå har informationen på sin egen webbsida och länkar till den från Valfrihetswebben.

Tre landsting föreslår att hela förfrågningsunderlaget ska läggas in på Valfrihetswebben. För övrigt är synpunkterna från landstingen väldigt spridda avseende Valfrihetswebbens betydelse för verksamheten och det går därmed inte att dra någon generell slutsats avseende det.

Landstingen anser att det är enkelt att lägga in annonser och att de funktioner Valfrihetswebben erbjuder i stort sett fyller deras behov, vilket kanske är förståeligt om man ser till hur landstingen använder Valfrihetswebben.

De flesta representanterna för landstingen tror inte att leverantörerna hittar till dem via Valfrihetswebben och i stort kan man säga att svaren från deras leverantörer bekräftar detta. Landstingen har redan upparbetade kontakter med leverantörer sedan innan LOV infördes, de vet vilka leverantörer som finns och vilka man gärna ser som leverantörer. Det förekommer att landstinget kontaktar leverantören direkt för att marknadsföra annonsen. Vid ett par av intervjuerna fördes samtidigt fram att det skulle vara önskvärt att få information om hur många och även vilka som har tagit del av annonsen. Syftet skulle vara att utvärdera om annonsen har haft avsedd effekt.

Landstingen gavs möjlighet att via en öppen fråga ange vilken ny funktionalitet för Valfrihetswebben de såg behov av, men de hade svårt att ge något direkt svar. Först efter förslag på vilken funktionalitet som skulle kunna vara aktuell framkom att landstingen ser en viss nytta i att få tillgång till statistik och nyckeltal samt diskussionsforum på Valfrihetswebben. Exempel på statistik är att antalet offentliga respektive privata vårdcentraler i respektive landsting redovisas månatligen. En annan funktion som ett par av landstingen ansåg önskvärd är ett påminnelsemail om att annonstiden är på väg att gå ut.

Landstingen ser idag inte något tydligt mervärde i att använda valfrihetswebben utan det är något de gör av formella skäl. Vad gäller framtiden vill man inte ha något som försvårar annonseringen, utan vill att det ska vara enkelt att lägga in annonserna. Om någon ytterligare funktionalitet ska införas för valfrihetswebben så är det i första hand statistikuppföljning och diskussionsforum som efterfrågas, samt en påminnelse om att annonstiden är på väg att gå ut.

### ***Sammanfattning av målgruppernas användning***

Kollegiet konstaterar att målgrupperna använder Valfrihetswebben på olika sätt. Kommuner ser webbplatsen som en möjlighet till omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte medan landstingen ser databasen mer som en formell annonsplats som lagstiftningen kräver att de använder. Både kommuner och landsting ställer sig frågande till om det är på Valfrihetswebben som leverantörerna hittar annonserna, vilket bekräftas av att leverantörer ofta inte känner till Valfrihetswebben men de som gör det anser att den fyller en funktion för verksamheten.

Målgrupperna är överens om att Valfrihetswebben kan förbättras med ett antal funktioner. Detta diskuteras i följande avsnitt.

## **Diskussion utifrån målgruppernas syn på den fortsatta utvecklingen av Valfrihetswebben**

Detta avsnitt tar upp de förslag på förändringar av Valfrihetswebben som framkommit i undersökningen. Förslagen analyseras och problematiseras.

### ***Information om Valfrihetswebben***

Regeringens uppdrag till Kammarkollegiet är att utveckla och driva Valfrihetswebben<sup>6</sup>. Kollegiet ska säkerställa att det är enkelt och överskådligt att som leverantör hitta möjligheter att ansöka om godkännande<sup>7</sup>. Undersökningen visar att ett stort antal leverantörer inte kände till webbplatsen, men också att kommunerna frågar vilket ansvar kollegiet har att marknadsföra webben.

Kammarkollegiet har ett ansvar för att kommunicera Valfrihetswebben och konstaterar att det behövs ökade insatser mot dess målgrupper för att kännedomen om databasen ska öka.

Kollegiet har redan planerat för fler insatser för att öka kännedomen om webben. Dessa är att sökbarhetsoptimera Valfrihetswebben, att förbättra informationen på Upphandlingsstödet webbplats och att i andra

---

<sup>6</sup> S2008/5749/ST

<sup>7</sup> Prop. 2008/09:29, Lag om valfrihetssystem

sammanhang så som vid deltagande eller anordnande av aktiviteter aktivt sprida information om den. En diskussion med kommuner och landsting ska också föras för att hitta former för hur de kan och bör kommunicera Valfrihetswebben till såväl befintliga som nya leverantörer.

### ***Annonser***

Enkla mindre förbättringar som efterfrågats i undersökningen är att utöka antalet tecken i beskrivningsfältet och införa möjligheten att ange fler än en kontaktperson. Tydliga instruktioner till kommuner och landsting om hur annonsen ska fyllas i för att ge mer kvalitativ förstahandsinformation till informationsökande leverantörer bör i detta sammanhang tas fram och kommuniceras.

Kollegiet konstaterar att detta bör kunna genomföras, men vill samtidigt peka på att eventuell övrig utveckling av upphandlingsannonsens struktur eller utseende bör ske i nära anknytning till det standardiseringsinitiativ inom SFTI<sup>8</sup> som pågår under Kammarkollegiets ledning. Ett förslag till svensk standard på elektroniska upphandlingsannonser under tröskelvärdena tas fram för närvarande och kommer att läggas fram för beslut i oktober 2010. Resultatet kommer därefter under början av 2011 att implementeras av de större nationella annonsportalerna för att underlätta spridning av elektroniska annonser mellan olika publicerande aktörer och för att förbättra kvaliteten på annonsernas informationsinnehåll. Det är viktigt att det inte utvecklas särlösningar för annonser vid LOV-upphandlingar utan strävan bör vara att en sådan annonsstandard även ska användas för Valfrihetswebben med så få undantag som möjligt. En standardiserad elektronisk upphandlingsannons medger även en förenklad spegling av annonser som skapas i kommunens eller landstingets elektroniska upphandlingsverktyg. Därmed undviks onödigt merarbete i samband med annonsering och risken för att annonser med olika innehåll publiceras och sprids till leverantör.

Vad gäller publiceringen av annonser avser Kammarkollegiet kontakta några av de kommuner som angivit att kollegiets support för Valfrihetswebben är mindre bra för att identifiera förbättringsåtgärder av supportprocesserna.

### ***Förfrågningsunderlaget***

Funktionen att göra förfrågningsunderlaget tillgängligt på Valfrihetswebben (och alltså inte enbart via länk) har efterfrågats av såväl kommuner som deras leverantörer. Funktionen har även bekräftats av enkätundersökningen där den rankats som funktionen med störst nyttopoäng. Det är endast användargruppen beställare i landsting som i såväl intervjuer som enkätsvar ställer sig mer avvaktande till nyttan av en sådan funktion.

---

<sup>8</sup> SFTI står för Single Face To Industry och är ett standardiseringssamarbete mellan stat, kommun och landsting med Sveriges Kommuner och Landsting, Ekonomistyrningsverket samt Kammarkollegiet som huvudmän.

Kollegiet konstaterar att införandet av en sådan funktion sannolikt skulle avsevärt minska eller helt eliminera ett stort antal problem med Valfrihetswebbens tillgänglighet och öka värdet i den tjänst som erbjuds. Det är emellertid inte helt okomplicerat att utveckla en funktion i Valfrihetswebben för att även kunna ladda upp förfrågningsunderlag. För det första bör ett sådant utvecklingsinitiativ ses i en bredare kontext där kollegiets uppdrag att driva utvecklingen av e-upphandling i allmänhet vägs in. Ett krav på att förfrågningsunderlag ska finnas tillgängliga på Valfrihetswebben blir genast ett problem utifrån den mer generella målsättningen att förfrågningsunderlag ska hanteras elektroniskt. De e-upphandlingsverktyg som den privata marknaden i dagsläget tillhandahåller erbjuder stöd för helt elektroniska förfrågningsunderlag, det vill säga förfrågningsunderlag där all information är strukturerad och kopplad till databas, till skillnad från exempelvis vanliga Office-dokument eller PDF-filer.

Det är i de elektroniska förfrågningsunderlagen som en stor del av effektiviseringspotentialen i e-upphandling finns, då dessa medger en helt automatiserad hantering av inkomna ansökningar och möjligheter att på ett enklare och mer effektivt sätt arbeta med både förfrågningsunderlag för upphandlaren och själva ansökan för leverantören. Detta kräver dock i princip i dagsläget att både upphandlare och leverantör arbetar med förfrågningsunderlag och ansökan i samma system, med koppling till samma databas, vilket medför att dagens system med länkar från annons direkt in i e-upphandlingssystemet är nödvändigt. En strävan mot att öka användningen av e-upphandling innebär alltså även att en ansökande leverantör ska arbeta direkt i e-upphandlingssystemet med sin ansökan. I sådant fall blir en separat publicering av samma förfrågningsunderlag på Valfrihetswebben i exempelvis Word- eller PDF-format kontraproduktivt, och riskerar att missleda leverantör till att tro att ansökan kan lämnas in även på andra sätt. Ett krav på publicering av förfrågningsunderlaget på Valfrihetswebben är därmed tveksamt.

En funktion för frivillig publicering av förfrågningsunderlag är tänkbar, särskilt om detta begränsas till att enbart omfatta möjligheten att bifoga dokument till själva annonsen. En frivillig publicering innebär dock att problem kan uppstå med vilken version av förfrågningsunderlaget som är gällande, om detta även har publicerats direkt på en kommuns eller ett landstings egen webbplats eller i ett upphandlingsverktyg. En alternativ lösning är att förfrågningsunderlaget istället speglas till Valfrihetswebben från en primär källa, exempelvis egen webbplats eller ett upphandlingsverktyg. Detta skulle undanröja eventuell versionsproblematik men kräver framtagande av ett gränssnitt gentemot dessa källor för att möjliggöra speglingen, något som kan bli tekniskt komplicerat för inblandande parter.

Att gå mot en mer avancerad lösning för hantering av förfrågningsunderlag rymmer även det vissa tveksamheter. Den gällande arbetshypotesen och de

preliminära slutsatser som dragits i Kammarkollegiets mer generella arbete på e-upphandlingsområdet pekar tydligt på att den privata marknaden av e-upphandlingsverktyg och annonsportaler som existerar i dagsläget i stora drag är fungerande och att några konkurrerande statliga centraliserade system eller plattformar troligtvis inte är vare sig nödvändiga eller önskvärda. Att därför utveckla Valfrihetswebben i riktningen åt att bli ett elektroniskt upphandlingsverktyg, med funktionalitet som delvis konkurrerar med det som redan tillhandahålls av den privata marknaden, blir därmed tvivelaktigt.

Att utveckla en funktion för att kunna hantera förfrågningsunderlag bör av ovanstående skäl noga övervägas utifrån ett bredare helhetsperspektiv där utgångspunkten bör vara att även Valfrihetswebbens utveckling ska ligga i linje med det som mer generellt kommer att rekommenderas till regeringen som förslag på framtida arkitektur för e-upphandling enligt Upphandlingsstödet's arbetsplan för 2010. Kollegiet bedömer dock att ett arbete med att förbättra kvaliteten på länkar till förfrågningsunderlag, så att dessa länkar direkt till förfrågningsunderlag utan att leverantörer själva behöver leta på kommuns eller landstings webbplats, bör dock kunna genomföras omedelbart för att förbättra tillgängligheten.

#### ***Standardisering av begrepp och sökord***

Nya funktioner för att standardisera begrepp och sökord har efterfrågats av kommunerna. Behovet av detta har även till viss del bekräftats av landstingen i enkätundersökningen, men dock avvisats av vissa av de intervjuade landstingen. Funktionen utgör en viktig del för att kunna förbättra sökmöjlighet och urval på valfrihetswebben.

Detta är ett arbete som Kammarkollegiet kan utföra tillsammans med en testgrupp med representanter från målgrupperna eftersom begrepp och sökord måste vara förankrat hos Valfrihetswebbens användare.

#### ***Automatisk bevakning av nya och förändrade annonser baserat på verksamhetsprofil***

Att automatiskt kunna bevaka intressanta nyheter på valfrihetswebben innebär en uppenbar verksamhetsnytta. En notifieringsfunktion utgör därför den näst högst prioriterade funktionen för de kommunala leverantörerna, men funktionen har även efterfrågats av kommunerna av samma skäl.

Kollegiet avser att tillsammans med företaget som driver och utvecklar Valfrihetswebben ta fram en notifieringsfunktion baserat på en möjlighet för leverantörerna att beskriva sin verksamhetsprofil.

#### ***Tillgång till statistik och nyckeltal***

Tillgång till statistik och nyckeltal prioriteras högst av landstingen men ges något lägre nyttopoäng än de högst prioriterade funktionerna av leverantörer och kommuner. Orsaken till att de ser olika på detta behov kan vara att leverantörerna till landstingen i regel utför många olika tjänster för flera

typer av kunder än vad leverantörer i kommunerna gör. Landstingen kan därför ha ett större behov än kommunerna av att sammanställa statistik per leverantör och för olika kundkategorier.

Kollegiet håller med om att en funktion för statistik och nyckeltal är tilltalande, men för att få verkligt tillförlitlig statistik krävs att Valfrihetswebbens målgrupper själva matar in många uppgifter. Där måste en bedömning av målgruppernas nytta av statistiken i förhållande till den administrativa kostnaden göras tillsammans med en representativ testgrupp. Denna testgrupp måste också definiera vilken statistik som efterfrågas.

Nya funktioner för diskussionsforum och påminnelser om annonser som förfaller utgör även det funktioner med nytta för kommuner och landsting. Kammarkollegiet planerar att utveckla ett interaktivt element på Upphandlingsstödets webbplats och till den webbplatsen önskar kollegiet kanalisera alla frågor om upphandling. Det innebär att en liknande funktion på Valfrihetswebben inte prioriteras. Däremot kan kopplingen mellan de två webbsidorna förtydligas liksom deras komplimenterade karaktär. Att påminna om att annonsens förfallodatum torde vara enkelt att bygga in i annonseringsfunktionen.

Om valfrihetswebben dessutom erbjuder någon form av mätning av att leverantörer tagit del av annonser så bör nyttan för kommuner och landsting öka ytterligare. Detta är en funktion som Kammarkollegiet avser att utreda närmare.

### ***Strukturen på nuvarande startsida samt undersidor***

Målgrupperna föreslår att man ska särskilja kommuners och landstings söksidor på Valfrihetswebben och anpassa språket till hälso- och sjukvårdstjänster respektive socialtjänster. Förslaget skulle förenkla sökning och underlätta för de olika målgrupperna. Denna förändring kommer Kammarkollegiet att genomföra.

### ***Utveckling som har skett våren 2010***

Följande förändringar på Valfrihetswebben har utifrån de löpande kontakter som kollegiet har haft med kommuner och landsting:

- Utökad antal tecken i annonstexten från 600 till 900.
- Användare har möjlighet att ändra publiceringsdatum. Vinsten är att om en kommun eller landsting har gjort förändringar i sin annons eller förfrågningsunderlag så kan de som har notifieringssystem (RSS) aktiverat få en notifiering när publiceringsdatumet ändras eftersom det upplevs som en ny annons eller nytt förfrågningsunderlag.
- Möjliggjort för kommuner och landsting att vid annonsering använda länkar med krypterad trafik d.v.s. <https://>
- En aktuellt- samt en informationsruta har lagt till på Valfrihetswebbens första sida där Kammarkollegiet lägger in

information om förändringar eller pågående aktiviteter som kollegiet genomför på databasen.

- Lagt till genitiv-s på berörda kommuner samt ändrat till stad på berörda kommuner.

Kollegiet har i april utvärderat hur Valfrihetswebben motsvarar svenska krav på webbplatsers funktionalitet. Utvärderingen gjordes utifrån riksdagens beslut från år 2000 om en nationell handlingsplan för handikappolitiken samt 2008 års regeringsstrategi för genomförande av tillgänglighetsmålen i den nationella handlingsplanen för handikappolitik. Utvärderingen visade att Valfrihetswebben i allt väsentligt uppfyller de krav som ställs på myndigheters hemsidor avseende funktionalitet. De krav Valfrihetswebben inte kommer att uppfylla är kraven på att kunna lyssna på innehållet och att erbjuda viktig information på teckenspråk. Funktionen ”lättläst” kommer att utvecklas under hösten 2010.

### **Sammanfattning av förslag till utveckling av Valfrihetswebben**

Kammarkollegiet bedömer att flertalet av de förbättringsförslag som har identifierats av Valfrihetswebbens målgrupper bör genomföras. Merparten är dessutom av sådant slag att det ankommer på kollegiet att åtgärda dem. Nedan redogör kollegiet för:

- Vad Kammarkollegiet avser att utveckla under det närmsta året
- Utveckling som beror av beslut från externa parter
- Vad Kammarkollegiet inte avser att utveckla

#### ***Vad Kammarkollegiet avser att utveckla under det närmsta året***

1. Kammarkollegiet kommer att sökbarhetsoptimera Valfrihetswebben, förbättra informationen på Upphandlingsstödets webbplats och att i andra sammanhang så som vid deltagande eller anordnande av aktiviteter aktivt sprida information om databasen. En diskussion med kommuner och landsting ska också föras för att hitta former för hur de kan och bör kommunicera Valfrihetswebben till såväl befintliga som nya leverantörer.
2. Möjligheten att utöka antalet tecken i annonsens beskrivningsfält och att införa möjligheten att ange fler än en kontaktperson har efterfrågats. Detta kommer att genomföras i väntan på att den standardiserade annonsen är antagen.
3. Tydliga instruktioner kommer att tas fram och kommuniceras till kommuner och landsting om hur annonsen ska fyllas i för att ge mer kvalitativ förstahandsinformation till informationssökande leverantörer.

4. Vad gäller publiceringen av annonser ska Kammarkollegiet kontakta några av de kommuner som angivit att Kammarkollegiets support för Valfrihetswebben är mindre bra för att identifiera förbättringsåtgärder av supportprocesserna.
5. Kammarkollegiet ska pröva möjligheten att spegla förfrågningsunderlaget till Valfrihetswebben från en primär källa, exempelvis egen webbplats eller ett upphandlingsverktyg. Detta kräver framtagande av ett gränssnitt gentemot dessa källor för att möjliggöra speglingen, något som dock kan bli tekniskt komplicerat för inblandande parter.
6. Ett arbete med att förbättra kvaliteten på länkar till förfrågningsunderlag, så att dessa länkar direkt till förfrågningsunderlag utan att leverantörer själva behöver leta på kommuns eller landstings webbplats, ska genomföras för att förbättra tillgängligheten. Det är avhängigt av att kommuner och landsting genomför en ändring av sina länkar.
7. Kammarkollegiet kommer att, tillsammans med en testgrupp med representanter från målgrupperna, se över begrepp och sökord för att i den mån det är möjligt standardisera dem
8. En notifieringsfunktion baserat på en möjlighet för leverantörerna att beskriva sin verksamhetsprofil kommer Kammarkollegiet att utveckla tillsammans med företaget som driver och utvecklar Valfrihetswebben.
9. Att arbeta fram en funktion för statistik och nyckeltal ska ses över tillsammans med en testgrupp från målgrupperna. En bedömning av målgruppernas nytta i förhållande till kostnad kommer att göras som får ligga till grund för att om funktionen ska utarbetas eller ej.
10. En påminnelsefunktion om att annonsen är på väg att gå ut ska, om det är tekniskt möjligt, byggas in i annonseringsfunktionen.
11. Kammarkollegiet ska se över om Valfrihetswebben kan erbjuda någon form av mätning av att leverantörer tagit del av annonsen.
12. Kollegiet kommer att särskilja kommuners och landstings söksidor på Valfrihetswebben och anpassa språket så det blir mer anpassat till hälso- och sjukvårdstjänster respektive socialtjänster. Detta för att förenkla sökning och bättre anpassa webben till dess olika målgrupper.
13. En funktionalitetsförbättring kommer att ske så att tillgängligheten till Valfrihetswebben ökar. En lättläst text kommer också att publiceras på Valfrihetswebben.

***Utveckling som beror av beslut från externa parter***

1. När beslut om en standardiserad annons fattats av SFTI kommer Valfrihetswebben att strukturera annonsen efter den samt pröva möjlighet att spegla annonsen från upphandlingsverktygen på marknaden.

***Vad Kammarkollegiet inte avser att utveckla***

2. På Upphandlingsstödet webbplats planerar kollegiet att införa ett interaktivt element vilket innebär att förslaget om ett diskussionsforum på Valfrihetswebben inte är prioriterat. Istället kan Valfrihetswebbens besökare delta på [www.upphandlingsstod.se](http://www.upphandlingsstod.se)
3. Mot bakgrund av tidigare diskussion om e-upphandling på s 12 kommer Kammarkollegiet inte utveckla en funktion för att publicera förfrågningsunderlag på Valfrihetswebben i exempelvis Word- eller PDF-format.
4. Kollegiet kommer inte heller utveckla databasen i riktningen mot att bli en helhetslösning liknande ett elektroniskt upphandlingsverktyg, med funktionalitet som delvis konkurrerar med det som redan tillhandahålls av den privata marknaden, så tillvida inte regeringen beslutar annorlunda i frågan.

Generaldirektör Claes Ljungh har beslutat i detta ärende. Tf chefen för Upphandlingsstödet Martin Sundelius, Nils Fjelkegård, Elisabeth Åkrantz och Sara Haglund, den senare föredragande, har medverkat i ärendets handläggning.

Claes Ljungh  
Generaldirektör

Sara Haglund

## Bilagor

1. Användning av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem, Altran, 2010-07-09.
2. Enkät valfrihetswebben – kommuner med LOV i drift, Questback, 2010-08-24

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	1 (63)

# Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem

**Bilaga 1**  
**Dnr 24.1-5248-10**

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	2 (63)

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING AV RESULTAT .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>BAKGRUND .....</b>	<b>5</b>
2.1	SYFTE.....	5
2.2	MÅLGRUPPER.....	5
<b>3</b>	<b>METOD .....</b>	<b>6</b>
3.1	URVAL .....	6
3.1.1	Leverantörer .....	6
3.1.2	Kommuner .....	6
3.1.2.1	Utvalda kommuner för arbetsmöte .....	6
3.1.3	Landsting .....	6
3.1.3.1	Utvalda landsting för arbetsmöte.....	6
3.2	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	7
<b>4</b>	<b>DATAINSAMLING.....</b>	<b>8</b>
4.1	INTERVJUER UTFÖRARE.....	8
4.1.1	Användningen av Valfrihetswebben.....	8
4.1.2	Hur man upplever Valfrihetswebben .....	8
4.1.3	Funktioner som saknas .....	9
4.1.4	Stängda frågor om framtidens valfrihetswebb.....	9
4.2	ARBETSMÖTE KOMMUNER .....	9
4.2.1	Användningen av Valfrihetswebben.....	9
4.2.2	Hur man upplever Valfrihetswebben .....	10
4.2.3	Funktioner som saknas .....	10
4.2.4	Nyttoanalys .....	11
4.2.5	Prioritering.....	12
4.2.6	Risker.....	12
4.3	INTERVJUER LANDSTING .....	12
4.3.1	Användningen av Valfrihetswebben.....	12
4.3.2	Hur man upplever Valfrihetswebben .....	13
4.3.3	Funktioner som saknas .....	13
4.3.4	Stängda frågor om framtidens valfrihetswebb.....	13
4.4	ENKÄTUNDERSÖKNING .....	14
4.4.1	Enkätutformning .....	14
4.4.2	Urval.....	14
4.4.3	Utfall enkätsvar .....	14
4.5	BORTFALLSANALYS INTERVJUER OCH ENKÄTUNDERSÖKNING.....	14
<b>5</b>	<b>SLUTSATSER.....</b>	<b>15</b>
5.1	LEVERANTÖRER KOMMUNER .....	15
5.2	LEVERANTÖRER LANDSTING .....	16
5.3	BESTÄLLARE KOMMUNER .....	16
5.4	BESTÄLLARE LANDSTING .....	17
<b>6</b>	<b>FÖRSLAG PÅ UTVECKLING OCH NYA FUNKTIONER .....</b>	<b>19</b>
6.1	MARKNADSFÖRING .....	19
6.2	MINDRE ÄNDRINGAR OCH FÖRBÄTTRINGAR.....	19
6.3	PRIORITERADE NYA FUNKTIONER FÖR NÄSTA VERSION.....	19
6.3.1	Hela förfrågningsunderlaget kan laddas upp på Valfrihetswebben .....	19
6.3.2	Standardisering av begrepp och sökord .....	19
6.3.3	Automatisk bevakning av nya och förändrade annonser baserat på verksamhetsprofil.....	20

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	3 (63)

6.4	ÖVRIGA NYA FUNKTIONER ATT ÖVERVÄGA TILL NÄSTA VERSION .....	20
<b>7</b>	<b>VALFRIHETSWEBBEN OCH ELEKTRONISKA UPPHANDLINGSVERKTYG .....</b>	<b>21</b>
7.1	PROBLEMBESKRIVNING.....	21
7.1.1	<i>Anskaffningsprocessen utan upphandlingsverktyg .....</i>	<i>21</i>
7.1.2	<i>Anskaffningsprocessen med bara upphandlingsverktyg .....</i>	<i>21</i>
7.1.3	<i>Den nuvarande Valfrihetswebben tillsammans med upphandlingsverktyg.....</i>	<i>22</i>
7.2	MÖJLIGHETER .....	24
	<b>BILAGA 1: NYTTOANALYS VALFRIHETSWEBBEN .....</b>	<b>26</b>
	<b>BILAGA 2: ENKÄTUNDERSÖKNING .....</b>	<b>28</b>

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	4 (63)

## 1 SAMMANFATTNING AV RESULTAT

Av kommunernas tillfrågade leverantörer letar ungefär hälften efter annonser på Valfrihetswebben och över 20% hittar annonser främst via Valfrihetswebben. De mindre leverantörerna hittar i första hand annonser på beställarens hemsida, de större i första hand via upphandlingstjänster. Det är de större leverantörerna som mest frekvent letar efter annonser på Valfrihetswebben. Leverantörerna är i stort nöjda med informationsinnehåll och funktioner, och de flesta anser även att Valfrihetswebben har en stor betydelse för deras verksamhet. Åtskilliga uppgav dock att Valfrihetswebben var okänd innan enkätutskicket. De negativa synpunkter som lyfts fram av användarna är att det kan vara svårt att få en bra översikt.

Av tillfrågade leverantörer till landsting letar över 98% aldrig efter annonser på Valfrihetswebben och ett betydande antal uppgav att Valfrihetswebben var okänd innan enkätutskicket. Leverantörerna letar annonser i storleksordningen varje månad och hittar i första hand annonser på beställarens hemsida. Inga slutsatser om användning av och önskade nya funktioner kunde göras då antalet svar från användare var så få.

Kommuner som beslutat införa LOV använder Valfrihetswebben främst för att bevaka utvecklingen på LOV-området och information söks ungefär en gång per månad. Att detta idag är den viktigaste användningen av Valfrihetswebben bekräftades av de kommuner som infört LOV, som deltog i fokusgruppsundersökningen. Ett antal av de större kommunerna letar dock aldrig information på Valfrihetswebben. Annonser publicerar kommunerna ungefär en gång per år. Flertalet kommuner anser att Valfrihetswebben har stor betydelse för verksamheten, men är osäkra på om den ger fler ansökningar eller om leverantörer hittar annonser via den kanalen. Den funktion och information som erbjuds på Valfrihetswebben uppfyller inte helt kommunernas behov och de förbättringar som efterfrågas överensstämmer i stort med leverantörernas önskemål om förbättrad översikt.

Landstingen annonserar på Valfrihetswebben ungefär en gång per år, och är nöjda med nuvarande informationsinnehåll och funktioner. Landstingen ser inte något tydlig verksamhetsnytta med Valfrihetswebben och är tveksamma till om annonseringen där ger fler ansökningar eller om leverantörer hittar annonser den vägen. Landstingen avviker gentemot kommunerna genom att föredra den nuvarande lösningen och har med några få undantag inga önskemål om förändringar.

Vad avser förbättringar behöver Valfrihetswebben marknadsföras mot leverantörerna. Ökad kännedom bör öka användningen och därmed även nyttan av annonseringen. En ny version av valfrihetswebben bör i första hand utökas med funktioner som gör förfrågningsunderlaget tillgängligt direkt på Valfrihetswebben, förbättrade sökmöjligheter genom användande av standardiserade begrepp samt automatisk bevakning av nyheter och förändringar. I andra hand bör funktioner för statistik, diskussionsforum och annonsbekräftelse övervägas. Valfrihetswebben bör även förses med funktion för import och export av strukturerad information från annons och förfrågningsunderlag för att möjliggöra samverkan med elektroniska upphandlingsverktyg.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	5 (63)

## 2 BAKGRUND

### 2.1 Syfte

Sedan den 12 januari 2009 är den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem, Valfrihetswebben, i operativ drift under Kammarkollegiets ansvar. Inom ramen för Kammarkollegiets uppföljning och vidareutveckling av Valfrihetswebben ska användningen och målgruppernas förväntningar utredas. Utredningen kommer att utgöra grunden för Kammarkollegiets vidare utveckling och förvaltning av databasen. Se vidare Kammarkollegiets dokument Dnr 162-2940-10.

Även en genomgång och problematisering av hur och i vilken utsträckning elektroniska upphandlingsverktyg och Valfrihetswebben kan samverka ingår i utredningen.

### 2.2 Målgrupper

Målgrupper för undersökningen var användare av Valfrihetswebben från både ett leverantörs- och beställarperspektiv.

För målgruppen leverantörer så var tanken att försöka nå både faktiska och möjliga framtida leverantörer. Det fanns dock ingen möjlighet att enkelt få tillgång till framtida leverantörer, så målgruppen fick begränsas till de leverantörer som redan idag är utförare i landsting och/eller kommun.

På beställarsidan utgjorde målgrupperna samtliga landsting, samt de kommuner som antingen infört eller beslutat införa LOV, och därmed hade en koppling till användande av Valfrihetswebben.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	6 (63)

### 3 METOD

#### 3.1 Urval

##### 3.1.1 Leverantörer

För att hitta leverantörer genomfördes arbetet att inventera hemsidor för samtliga kommuner som infört valfrihetssystem samt för ett urval av landstingen (Stockholm, Västra Götaland, Kalmar, Blekinge och Västernorrland). Stockholms läns landsting ansågs viktig att ha med på grund av sitt stora utbud av leverantörer och valdes därför ut separat, medan resterande urval av landsting lottades fram. Från den totalista av 665 godkända kommun- och landstingsleverantörer valdes sedan ett slumpvis antal leverantörer, av olika storlek, 3 stora, 3 mindre och 5 små ut, som utgjorde underlag för telefonintervjuer.

##### 3.1.2 Kommuner

För att hitta lämpliga kommunrepresentanter i målgrupperna för deltagande i arbetsmöte gjordes tillsammans med Kammarkollegiet och utifrån SKLs riktlinjer en indelning i stora, medelstora och små kommuner. Genom att kombinera antalet invånare för kommuner (SCB090901) med uppgiften från Socialstyrelsen om vilka kommuner som infört eller har beslutat införa valfrihetssystem skapades en lista av möjliga kommuner att kontakta. Genom en slumpvalsgenerator drogs tre kommuner från varje kategori, med undantag för Stockholm som valdes in utan slumpens hjälp, då Stockholms storlek, antal leverantörer och erfarenhet på området medförde att Kammarkollegiet önskade att Stockholm skulle ingå i fokusgruppen.

##### 3.1.2.1 Utvalda kommuner för arbetsmöte

Stora: Stockholm, Uppsala, Mölndal

Medelstora: Enköping, Österåker, Västervik

Små: Trosa, Nordmaling och Rättvik/Leksand.

##### 3.1.3 Landsting

Vad gäller landstingen så erhöles definitionen av ett stort, medel och litet landsting direkt av Kammarkollegiet. För landstingen valdes därefter slumpvis tre representanter per kategori ut genom lottning. Då antalet stora landsting endast är tre till antalet var det i praktiken enbart de övriga kategorierna som något slumpmässigt val egentligen gjordes.

##### 3.1.3.1 Utvalda landsting för arbetsmöte

Stora: Stockholm, Västra Götaland och Skåne

Medelstora: Västernorrland, Östergötland och Kalmar

Små: Jämtland, Kronoberg och Blekinge

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	7 (63)

### 3.2 Tillvägagångssätt

Efter att urvalet av representanter för deltagande i arbetsmöten och intervjuer färdigstälts genomfördes en enkel preliminär nyttoanalys av användningen av Valfrihetswebben tillsammans med Kammarkollegiet. Resultatet av analysen gav en arbetshypotes (se bilaga 1) som sedan användes som underlag för förståelsen av intervjuvar och även för att konstruera mer styrda intervjufrågor och enkätunderlag.

Utvalda leverantörer kontaktades via telefon och intervjuades angående sin kännedom om och sitt användande av Valfrihetswebben.

För kommunerna och landstingen var första delen av arbetet tänkt att genomföras i form av ett arbetsmöte omfattande en halv arbetsdag, men på grund av för lågt deltagande från landstingen kunde arbetsmöte inte genomföras. Landstingens syn på Valfrihetswebben undersöktes därför med hjälp av telefonintervjuer respektive ett personligt möte med representant för landstinget i Stockholm.

Ett arbetsmöte kunde däremot genomföras med kommunerna. Efter återbud och uteblivande var deltagande kommuner Enköping, Österåker, Uppsala, Trosa som samtliga infört LOV och Rättvik/Leksand som belutat införa LOV.

Slutligen genomfördes under vecka 24 en webbaserad enkätundersökning. Enkäten skickades inte ut till de kommuner och landsting som deltagit i arbetsmöte eller intervjuats. Borträknat dessa skickades enkäten ut till de via beställarnas hemsidor framselektade leverantörerna (se 3.1.1), samtliga landsting samt de kommuner som enligt information från Socialstyrelsen 16 maj 2010 beslutat införa men ej infört LOV.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	8 (63)

## 4 DATAINSAMLING

### 4.1 Intervjuer utförare

#### 4.1.1 Användningen av Valfrihetswebben

Av de intervjuade utförarna sa sig ett flertal känna till Valfrihetswebben och använda sig av den i sin verksamhet. De leverantörer som inte kände till Valfrihetswebben sa sig ha tagit del av annonsen direkt på kommunens hemsida, i något fall efter en direkt marknadsföring/påstötning av kommunen.

Av svaren från uppgiftslämnarna kan man urskilja två huvudanvändningar av Valfrihetswebben. Man använder sig av Valfrihetswebben för att säkerställa att man inte förbisett någon affärsmöjlighet och för att få en översikt av hur marknaden ser ut och utvecklas.

Att regelbundet söka på Valfrihetswebben görs som ett komplement till övriga informationskällor och tjänster från olika upphandlingsverktyg man prenumererar på. Dessa regelbundna besök på Valfrihetswebben syftar till att vara säker på att man inte missat en intressant affärsmöjlighet. Valfrihetswebben kan därför anses skapa verksamhetsnytta genom att alla annonser faktiskt säkert finns på en plats, eftersom man inte helt kan lita på att man faktiskt kan ta del av alla möjligheter via övriga tjänster och informationskällor.

Den andra huvudsakliga användningen av Valfrihetswebben handlar om att få information och en fokuserad översikt över hur marknaden ser ut och utvecklas inom området. Genom att fokuserad intressant information säkert finns samlad på en plats så kan Valfrihetswebben ge marknadsöversikt och beslutsunderlag uppställt på ett annat sätt än vad andra informationskällor kan ge.

När det gäller verksamhetsnyttan av Valfrihetswebben så påpekades även att arbetet med att hitta annonser och möjligheter till anbud endast utgör en mindre del av den totala anbudsprocessen.

#### 4.1.2 Hur man upplever Valfrihetswebben

Av de utförare som känner till och använder sig av Valfrihetswebben svarar samtliga på en öppen fråga att den fungerar bra och att man i stort är nöjd.

På den öppna frågan om något som fungerar mindre bra så rör de få synpunkter som framkommer att man har råkat ut för att det finns länkar som inte pekar till rätt ställe eller inte ens fungerar. En av de intervjuade personerna uppgav sig även ha drabbats av felaktiga uppgifter på Valfrihetswebben genom att informationen inte stämde överens med informationen på kommunens hemsida, vilket medförde onödigt merarbete. Dessutom gjordes ingen rättning på Valfrihetswebben trots att detta påtalades för kommunen.

Det andra problemområdet handlar om tillgången till information. Det upplevs som svårt att få en bra överblick på grund av att informationen i praktiken ligger på kommunernas olika

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	9 (63)

hemsidor och att Valfrihetswebben därför upplevs som ”spretig”, vilket försämrar överskådligheten och gör det svårt att avgöra vad som gäller i olika kommuner. Det framfördes även att det kan vara svårt att se vilken information som är ny. Olika kommuner kräver olika information och använder olika sökbegrepp vilket gör det svårt att veta om man hittat alla möjligheter, men i allmänhet så fungerar vanliga sökord som ”hemtjänst” och ”valfrihetssystem”.

#### 4.1.3 Funktioner som saknas

Respondenterna hade i allmänhet svårt att på en öppen fråga kunna ange några funktioner som man anser saknas på dagens valfrihetswebb vilket även överensstämmer med att man i stort är nöjd med hur Valfrihetswebben fungerar.

På den öppna frågan om man anser att det finns funktioner som saknas framkom endast önskemål om att all information borde finnas på samma ställe samt att det borde finnas möjlighet att på något sätt samla intressanta kommuner och/eller landsting i egna favoriter.

#### 4.1.4 Stängda frågor om framtidens valfrihetswebb

Baserat på den preliminära nyttoanalysen (bilaga 1) för hur utförare kan tänkas se på Valfrihetswebbens funktioner, och svårigheten att ställa öppna frågor runt saknade funktioner, ombads de intervjuade att ställning till och utveckla några påståenden om hur man ser på möjlig ny funktionalitet för den framtida Valfrihetswebben.

Störst samstämmighet runt vad som ansågs vara viktig ny funktionalitet rör möjligheten att bevaka händelser på Valfrihetswebben som matchar den egna profilen. Detta tillsammans med möjligheten att lista urval av annonser som matchar den egna profilen, genom en mer enhetlig begrepps- och informationsstruktur, anses vara viktigast. Den funktionaliteten skulle spara värdefull arbetstid eftersom man på så sätt skulle slippa att manuellt bevaka nyheter, sälla och sortera fram det man anser vara intressanta annonser.

Tillgång till historik och nyckeltal, som till exempel antalet godkända utförare och hur stor volym som läggs ut, anses även det vara en mycket intressant ny funktion med verksamhetsnyttan att ge bättre marknadsöverblick.

Nästan lika intressant vore det om alla annonser och all information fanns direkt på Valfrihetswebben med en ökad tydlighet för vilka kriterier som ska uppfyllas. Detta för att slippa hoppa mellan olika sidor och därmed få en bättre överblick.

Utförarna är i allmänhet betydligt mindre intresserade av att Valfrihetswebben skulle erbjuda någon form av betygsättning eller annan recension av dem som utförare.

## 4.2 Arbetsmöte kommuner

### 4.2.1 Användningen av Valfrihetswebben

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	10 (63)

Den stora användningen av Valfrihetswebben för kommunerna handlar om att bevaka vad andra kommuner gör inom valfrihetsområdet, en kommunal ”benchmarking”. För kommunerna är det intressant att jämföra andra kommuners förfrågningsunderlag om till exempel ekonomi. Man hämtar även goda exempel från förfrågningsunderlag och skaffar information till beslutsunderlag från Valfrihetswebben.

Man är osäker på om Valfrihetswebben i sig faktiskt ger fler eller bättre ansökningar från utförare, men konstaterar att man inte vet och ser användningen av Valfrihetswebben delvis som en formalitet. Man ställer sig även frågande till om Kammarkollegiet marknadsför Valfrihetswebben mot leverantörerna i tillräcklig omfattning. Om inte leverantörerna känner till Valfrihetswebben kommer inga ansökningar från nya leverantörer att komma in den vägen.

De medelstora kommunerna uppgav att man var mycket aktiva användare av Valfrihetswebben, mer än en gång per vecka. Man söker löpande efter nya annonser för att bevaka utvecklingen på området. Det händer även att man söker på speciella sökord. Man ser verksamhetsnytta i att man har kunnat bevaka utvecklingen i kommunerna, vilket inte kunnat göras på samma sätt utan Valfrihetswebben.

De andra kommunerna uppgav sig vara betydligt mindre aktiva. De använde egentligen bara Valfrihetswebben när annonsen lades upp. Istället söker man information direkt på hemsidan för de kommuner man är intresserad att jämföra sig med, eftersom det är där den mesta informationen finns att hämta.

#### *4.2.2 Hur man upplever Valfrihetswebben*

Samtliga anser att annonssidan/anslagstavlan är bra och har inte haft några svårigheter att skapa annonser.

Samtliga anser att det kan vara svårt att hitta eftersökt information på grund av att användaren skickas runt till olika kommuners hemsidor av skiftande kvalitet och standard, att man ibland hamnar på sidor som kräver lösenord samt att länkar ibland är felaktiga eller endast hänvisar användaren till en kommuns första sida för fortsatt sökning efter förfrågningsunderlaget.

#### *4.2.3 Funktioner som saknas*

Arbetsmötet ombads därefter utan några styrande frågor identifiera saknade funktioner. Följande framkom:

Det skulle behövas fler och bättre sök- och avgränsningsmöjligheter samt en ny funktion för uppdateringsmail/bevakning kring specifika begrepp såsom LSS och andra typer av tjänster. Det är även viktigt att beakta att det om 2-3 år antagligen inte kommer att vara lika enkelt att överblicka hela innehållet eftersom löpande annonsering ger en kontinuerlig informationstillväxt.

En harmonisering med tydligare rubriker och vägledning när man lägger in annonser utgör en saknad funktion. Det finns till exempel idag inget generellt begrepp för ” eget

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	11 (63)

val/kundval/vårdval”. Man vill ej lägga upp samma information två gånger. Förfrågningsunderlaget skulle kunna, och borde, ligga bara på Valfrihetswebben.

Vidare saknar man statistik och uppföljning som kan ge svar på exempelvis vilka insatser som gjorts i vilka kommuner och hur många företag som sökt sig från andra kommuner till den egna.

#### 4.2.4 Nyttöanalys

Deltagarna ombads därefter att försöka sammanställa vilka verksamhetsmål man anser att en ny version av Valfrihetswebben skulle kunna bidra till. Arbetet resulterade i följande lista:

- Minst 25% av verksamheten ska utföras av icke kommunal utförare
- Ökad transparens genom att göra hela FFU tillgängligt och genom statistikuppföljning
- Ökad tillgänglighet
- Bättre kvalitet genom fler företag
- Ökad valfrihet för brukare
- Fler arbetstillfällen i små och medelstora företag
- Ökad effektivitet

Önskemålen om ny funktionalitet från övningen om de funktioner som saknas i dagens valfrihetswebb sammanfattades till följande lista:

- Uppdateringsnotifiering (information om specifik fråga vars kriterier man satt upp i systemet)
- Statistikfunktion
- ”Bäst före datum” med notifiering
- Hela förfrågningsunderlaget tillgängligt på Valfrihetswebben
- Rubriker och vägledning vid annonsering
- Sökord och överblickbarhet

Deltagarna ombads därefter identifiera vilken verksamhetsnytta dessa nya funktioner har möjlighet att ge upphov till och hur de relaterar till de identifierade verksamhetsmålen. Övningen resulterade i följande sammanfattade lista:

- Spar tid
- Bättre beslutsunderlag
- Ökad riktighet i information
- Följer gemensamma riktlinjer (standardisering)
- Ger verksamhets- och kompetensutveckling

Det visade sig svårt för mötesdeltagarna att direkt koppla samman den identifierade verksamhetsnyttan med andra verksamhetsmål än ”Ökad effektivitet”. Det indikerar att deltagarna inte ser hur en ny version av Valfrihetswebben har möjlighet bidra till verksamhetsmålen.

Den verksamhetsnytta för Valfrihetswebben som identifierades vid den preliminära nyttöanalysen (bilaga 1), ”Fler anbudssvar från kvalificerade och specialiserade leverantörer” skulle kunna utgöra den nytta som kan koppla samman Valfrihetswebbens funktioner med

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	12 (63)

huvuddelen av verksamhetsmålen. Denna nytta ombads därför att kommenteras av deltagarna. Det framkom då att man bedömde att en ny version av Valfrihetswebben antagligen inte har möjlighet att bidra mycket till den nyttan, men konstaterade att man egentligen inte vet. Detta då man är mycket osäker på om leverantörerna känner till och använder Valfrihetswebben för att hitta nya uppdrag, eller om de efterfrågade funktionerna skulle kunna bidra till att de gör det i framtiden. Man sa sig dock villig att lägga in mer information på Valfrihetswebben om det var vad leverantörerna ville ha.

#### 4.2.5 Prioritering

När det gäller prioritering av verksamhetsnyttan var gruppen inte helt enig. Sett ur ett tjänstemannaperspektiv så är det ”*Ger verksamhets- och kompetensutveckling*” som anses vara den största nyttan. Genom att kunna söka på specifika ord, ha all information på samma plats och därmed få överblickbarhet kan man få tillgång till kunskap om hur andra kommuner jobbar och därmed effektivisera sitt eget arbete. Bland annat i arbetet att plocka fram information för beslutsunderlag.

Fler leverantörsansökningar ansågs däremot högst prioriterat av Österåker.

#### 4.2.6 Risker

Slutligen ombads gruppen att försöka identifiera riskerna med att införa en ny version av Valfrihetswebben med den föreslagna funktionaliteten.

Det finns en risk att standardisering av rubriker och vägledning vid valfrihetssystem ger upphov till likriktning. Även om standardisering av vissa benämningar görs så måste möjligheten att lägga in egna förklaringar finnas. Exempelvis funderade Trosa på att bryta ut delar av annonsen till separata annonser.

Övriga risker i sammanfattning:

- Risk att tappa potentiella leverantörer om informationen inte finns på flera ställen.
- Risk att det blir fel någonstans om informationen finns på flera ställen.
- Risk att det krävs att samtliga leverantörer måste ha tillgång till dator.
- Risk att jämförbarheten ökar – leverantörer jämför kommunernas olika villkor och ifrågasätter.

### 4.3 Intervjuer landsting

#### 4.3.1 Användningen av Valfrihetswebben

De intervjuade respondenterna i landstingen ansåg sig ha använt Valfrihetswebben i en begränsad omfattning. Gruppen använder sig inte av sidan särskilt ofta och har hittills endast lagt upp ett fåtal annonser. Samtliga intervjuade anser att det fungerat bra och varit utan problem att publicera annonser.

Ett fåtal av respondenterna uppgav även att man använt dagens valfrihetswebb för att ta del av hur andra landsting hade gjort i samband med att man skulle utforma och lägga upp sin första annons. Man uppgav också att man i viss mån använder dagens valfrihetswebb för att

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	13 (63)

överblicka vad som händer inom andra landsting, men normalfallet är att man efter publiceringen av annonsen inte går in och letar information särskilt ofta på Valfrihetswebben.

Ett antal av de intervjuade landstingen uppgav att de använder upphandlingsverktyg och anser att den obligatoriska annonseringen på Valfrihetswebben egentligen inte ger något mervärde för verksamheten, och man ifrågasätter om annonseringen på Valfrihetswebben i praktiken ger några fler leverantörer. Man anser sig känna väl till de aktörer som finns på området och har även i allmänhet goda kontakter via SKL för kunskapsutbyte. Ett antal av landstingens representanter anser att Valfrihetswebben inte har någon direkt inverkan på landstingens verksamhet. Landstinget har dock förståelse för att det för kommunernas del ser annorlunda ut. Det framkom även frågor på hur Kammarkollegiet marknadsfört Valfrihetswebben (jmf 4.2.1).

#### 4.3.2 Hur man upplever Valfrihetswebben

Av de intervjuade landstingen anser samtliga att Valfrihetswebben fungerar bra och utan problem. Den enda synpunkt som framkom vad gäller funktionaliteten är att antalet tecken i fältet för annonseringen är för få.

#### 4.3.3 Funktioner som saknas

Respondenterna hade i allmänhet svårt att på en öppen fråga kunna ange några funktioner som man anser saknas i dagens valfrihetswebb, vilket även överensstämmer med att man anser sig nöjd med hur Valfrihetswebben fungerar idag.

De få saknade funktioner som ändå togs upp handlade om att det borde finnas en möjlighet att lägga upp hela underlaget på Valfrihetswebben tillsammans med funktionalitet för notifiering för leverantörer. En annan funktion som saknas är att kunna få bekräftelse på om leverantörer faktiskt har tagit del av annonsen.

#### 4.3.4 Stängda frågor om framtidens valfrihetswebb

Även om grundinställningen hos de intervjuade landstingsrepresentanterna är att "less is more" vad gäller verksamhetsnytta och Valfrihetswebben, så framkom ändå av de mer stängda frågorna om möjlig framtida funktionalitet, att någon form av statistikfunktion skulle kunna vara intressant. Detta är kopplat till att det finns ett intresse att jämföra och ta del av vad och hur mycket andra landsting gör och vilka leverantörer man har inom LOV-området.

Även nya funktioner för discussionsforum för LOV, rättsfall, nyheter inom området etcetera bedömdes av flera respondenter kunna vara en tanke värd att utveckla vidare. Även någon form av gemensamma standardavtal skulle kunna tillhandahållas via Valfrihetswebben.

Landsting som använder så kallade korta annonser kunde se ett värde i att systemet varnar innan en annons förfaller. I allmänhet gäller dock annonserna tillsvidare varför nyttan av en sådan funktion är begränsad.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	14 (63)

Betygsättning av leverantörer börjar redan ta form på andra ställen. Det bedöms dessutom vara svårt att definiera entydiga kriterier, samt att det i praktiken inte ansågs kunna ge så stor nytta, då en leverantör som uppfyller de formella kraven alltid har rätt att bli godkänd leverantör oavsett om den leverantören tidigare har fått ett dåligt omdöme från ett annat landsting. Här efterlystes därför även en lagändring.

Att standardisera begrepp och sökord är respondenterna i stort skeptiska till och tycker att principen med fritext och länkning till egna annonser och upphandlingsverktyg är bra.

#### 4.4 Enkätundersökning

##### 4.4.1 Enkätutformning

För att följa upp resultatet från intervjuer och arbetsmötet skapades enkäter indelade i tre delområden. Frågorna i delområde 1 avsåg att ge en allmän bakgrund. Frågorna i delområde 2 avsåg att ge en bild av hur målgrupperna använder Valfrihetswebben. Frågorna i delområde 3 avsåg att skapa en bild av eventuell efterfrågan och prioritering av de möjliga nya funktioner som framkommit under fokusgruppsintervjuer och från arbetsmötet.

Enkätens frågor var utformade så att respondenterna uppmanades att välja det alternativ som passar bäst. Ett "Vet ej" alternativ fanns även tillgängligt under flervalsoalternativen där ett sådant svar var möjligt. Under delområde 2 användes påståenden om Valfrihetswebben med en glidande skala med fyra alternativ från "Stämmer helt" till "Stämmer inte alls". Det uppmanades också till egna synpunkter och förslag i fritext vilka redovisas under egna synpunkter för respektive enkät.

##### 4.4.2 Urval

För de leverantörer, kommuner och landsting som tidigare deltagit i intervjuer och arbetsmöte skickades ingen begäran om att fylla i enkäten.

##### 4.4.3 Utfall enkätsvar

Utfallet av enkätsvaren redovisas i bilaga 2.

#### 4.5 Bortfallsanalys intervjuer och enkätundersökning

Organisation	Antal tillfrågade (varav intervju)	Antal svar (varav intervju)	Svarsfrekvens % (totalt)	Antal som använder Valfrihetswebben
Leverantör kommun	244 (6)	76 (6)	31	47
Leverantör landsting	335 (4)	59 (2)	18	5
Kommuner	77 (6)	44 (6)	57	
Landsting	21 (8)	16 (8)	76	

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	15 (63)

## 5 SLUTSATSER

### 5.1 Leverantörer kommuner

En typisk LOV leverantör till kommuner är en organisation bestående av ett tiotal anställda som har avtal med endast en kommun. Verksamheten baseras mer än 50% på LOV-upphandling. Annonser hittar man i första hand på kommunens hemsida. Utav enkätsvaren framgår att över 40% aldrig letar efter annonser på Valfrihetswebben, men nästan 20% uppger att man letar efter annonser på Valfrihetswebben en gång per vecka eller mer.

Det är de större leverantörerna som är de mest frekventa användarna av Valfrihetswebben, detta samtidigt som de större leverantörerna i första hand hittar annonser via upphandlingstjänster. Över en tredjedel av de större användarna anger att de letar annonser en gång per vecka eller mer. Av de större leverantörerna blev de flesta godkända enligt LOV redan under 2008 medan de mindre i huvudsak blev godkända under 2009.

Av svaren framgår även att Valfrihetswebben tidigare var helt okänd för ett stort antal leverantörer innan dess existens nu uppmärksammats genom utskicket av enkäten.

Av både intervjuresultat och enkätsvar framgår att de leverantörer som använder Valfrihetswebben i stort är nöjda med den information och den funktionalitet som erbjuds. De flesta av användarna anser även att Valfrihetswebben har en ansenlig betydelse för deras verksamhet.

Det är de mindre leverantörerna som är mest nöjda med Valfrihetswebben, det gäller såväl informationsinnehåll som funktionalitet. Över 50% av de små leverantörerna som använder Valfrihetswebben anser att sidan har stor betydelse för verksamheten. De större leverantörerna är i allmänhet något mindre nöjda och tillmäter även Valfrihetswebben en något mindre betydelse för verksamheten.

Av de intervjuade leverantörerna framgick att man använder Valfrihetswebben som ett komplement till övriga informationskällor och tjänster från upphandlingsverktyg. Valfrihetswebben bidrar till att ge en marknadsöversikt i en sammanställd form, något som inte erbjuds i det formatet på annat sätt. Av intervjuerna framgick att tillgång till statistik ytterligare skulle öka marknadsöverblicken. Av de leverantörer som använder Valfrihetswebben känner över hälften inte till om Valfrihetswebbens RSS-tjänst gör att man uppmärksammar annonser.

De synpunkter som framkommer handlar om att det kan vara svårt att få en bra helhetssyn över innehållet genom att man hänvisas till kommunernas olika hemsidor. De förslag på nya funktioner som svar på öppna frågor i både intervjuer och enkät utgör önskemål om att all information borde finnas på ställe. *"Informationen bör komma med en gång, ej efter ett antal klick och inloggningar i opic"*. Det är för övrigt samma funktion som i de styrda enkätfrågorna om möjlig ny funktionalitet erhåller den högsta nyttopoängen.

Både enkät och intervjuresultatet visar på ett stort intresse av att funktionaliteten på

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	16 (63)

Valfrihetswebben utökas, utöver att all information borde finnas på en plats, främst med nya funktioner för automatisk bevakning och bättre urvalsmöjligheter. Den enda möjliga nya funktion som avvisades av flertalet var någon form av betygsättning av dem själva som leverantörer.

## 5.2 Leverantörer landsting

Enkäten gick ut till 335 leverantörer med primär inriktning mot landsting och 57 svar inkom, varav endast 5 leverantörer svarade att de antingen letade efter annonser på Valfrihetswebben eller att de ej visste om verksamheten gjorde det. Vad gäller var någonstans de i första hand hittar annonser och affärsmöjligheter enligt LOV, så har ingen angivit Valfrihetswebben som alternativ. De flesta hittar informationen på landstingets hemsida, eller svarar att de inte vet var informationen hittas.

Det ytterst låga antalet användare av Valfrihetswebben bland leverantörerna till landstingen gör att det är omöjligt att dra några slutsatser av materialet avseende delområde 2, användning av Valfrihetswebben och delområde 3, möjliga nya funktioner. Speciellt eftersom de som svarat att de letar eller inte vet om de letar efter annonser på Valfrihetswebben har helt olika åsikter, och utfallet därför blir jämnt fördelat över hela skalan från ”Stämmer helt” till ”Vet ej”, respektive vilken ny funktionalitet som skulle ge störst nytta.

Svaren från intervjuer av leverantörer till landsting avviker inte från de svar som framkom i enkäten.

## 5.3 Beställare kommuner

Utav 117 kommuner som antingen infört eller beslutat införa LOV deltog 6 stycken på arbetsmötet. 4 representerade de kommuner som infört LOV och 2 de kommuner som beslutat men ej ännu infört LOV. På enkätutskicket till 71 kommuner erhöles 38 svar. Enkäten gick ut till de kommuner som enligt informationen från Socialstyrelsen den 16 maj beslutat införa men ej infört LOV. Enkäten gick även ut till Stockholm, då de inte kunde delta i arbetsmötet. Deras svar är inte medräknade i bilaga 2 *Enkät svar beställare*, men har tagits hänsyn till i det slutliga resultatet redovisat i detta kapitel. Det bör också beaktas vid utvärderingen av enkätsvaren att det är de kommuner som har för avsikt att komma igång med sina valfrihetssystem eller som nyligen påbörjat användandet som svarat vilket möjligen kan förklara det relativt stora antalet ”Vet ej” svar runt användningen av Valfrihetswebben.

Utöver den obligatoriska publiceringen på Valfrihetswebben så publicerar de tillfrågade kommunerna först och främst annonser på den egna hemsidan med undantag för små kommuner vilka i första hand ser lokalpress som annonsplats. Det är i huvudsak de stora kommunerna som använder upphandlingstjänst för annonsering.

Kommunerna använder sig av Valfrihetswebben för att publicera annonser i storleksordningen en gång per år, vilket sker utan några större problem. Den support som erbjuds omnämndes inte under arbetsmötet som något problem, men enkäten antyder att det finns förbättringsmöjligheter för Kammarkollegiets support till kommunerna.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	17 (63)

Den stora användningen av Valfrihetswebben för kommuner handlar om att regelbundet bevaka vad andra kommuner gör på området. Den typiska kommunen letar information en gång per månad, men över 30% av de tillfrågade stora kommunerna letar aldrig efter information på Valfrihetswebben. Valfrihetswebben utgör ett utmärkt verktyg för att på ett effektivt sätt kunna hålla sig informerad om övriga kommuners utveckling på området. Endast 5% av de som svarat anser att påståendet att Valfrihetswebben har stor betydelse för verksamheten inte alls stämmer på dem.

Såväl på arbetsmötet med kommunernas fokusgrupp som i enkätundersökningen framkommer att de funktioner som erbjuds på Valfrihetswebben inte riktigt uppfyller verksamhetens behov. Enligt arbetsmötet så bör Valfrihetswebben förbättras genom att hela förfrågningsunderlaget kan laddas upp samt att rubriker och vägledning införs vid annonsering vilket även skulle medföra bättre överblickbarhet. Även en statistikfunktion efterfrågades av deltagarna på arbetsmötet. Enkätundersökningen bekräftade arbetsmötets önskemål om nya funktioner, där uppladdat förfrågningsunderlag fick högst nyttopoäng, följt av begrepp och sökord.

På arbetsmötet och enkät framkommer att kommunerna är osäkra på om Valfrihetswebben i praktiken ger fler ansökningar från kvalificerade leverantörer eller att leverantörer hittar kommunens annonser via den kanalen, och 14% av de tillfrågade kommunerna anser att de externa utförare man har inte har hittat annonsen via Valfrihetswebben. En från Kammarkollegiet utökad riktad marknadsföring utav Valfrihetswebben mot leverantörerna, i kombination med att hela förfrågningsunderlaget med all relevant information görs tillgänglig på Valfrihetswebben, skulle troligtvis medföra att fler leverantörer hittar potentiella uppdrag via Valfrihetswebben. Därmed skulle Valfrihetswebben kunna bidra till verksamhetsmålen (Minst 25% av verksamheten ska utföras av icke kommunal utförare, Bättre kvalitet genom fler företag, Ökad valfrihet för brukare och Fler arbetstillfällen i små och medelstora företag) genom att verksamhetsnyttan "Fler anbudssvar från kvalificerade leverantörer" blir verklighet.

Ur ett nyttoperspektiv kan det även vara intressant att notera att såväl kommuner som utförare använder Valfrihetswebben för samma syfte, att leta information, vilket även bekräftas av att man prioriterar möjlig ny funktionalitet på likartat sätt.

#### 5.4 Beställare landsting

Utav 21 landsting har 16 svarat antingen genom intervjuer (8) eller genom att svara på enkäten (8). Att beakta vid redovisningen av resultatet nedan är det relativt stora antalet "Vet ej" svar som inkommit på enkäten vad gäller delområde 2, användningen av Valfrihetswebben.

Sammanfattningsvis kan sägas att landstingen idag inte ser något tydligt mervärde i att använda Valfrihetswebben utan det är något man gör av formella skäl. Vad gäller framtiden vill man inte ha något som försvårar annonseringen, utan vill att det ska vara enkelt att lägga in annonserna. Om någon ytterligare funktion ska införas så är det i första hand statistikuppföljning och diskussionsforum som efterfrågas, samt en påminnelse om att annonstiden är på väg att gå ut.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	18 (63)

Rent generellt kan sägas att landstingen sällan använder Valfrihetswebben. De som svarat på hur ofta de lägger in annonser anger att de lägger in annonser en gång per år eller mer sällan. Det har framkommit att de föredrar att behöva lägga så liten arbetsinsats som möjligt på Valfrihetswebben, och vill inte ha styrande annonseringsunderlag. Detta då man är rädd för att styrningen skulle försvåra förfarandet samt att man ändå har informationen på den egna webbsidan och länkar till den från Valfrihetswebben.

Tre landsting avviker lite i undersökningen genom att föreslå att hela förfrågningsunderlaget ska läggas in på Valfrihetswebben. Noterbart i det sammanhanget är att Jönköpings landsting, som är ett av de landsting som förordar att all information ska ligga på Valfrihetswebben, svarar att man aldrig är inne på Valfrihetswebben för att söka information samt att man inte tycker att Valfrihetswebben har stor betydelse för LOV-verksamheten. För övrigt är synpunkterna från landstingen väldigt spridda avseende Valfrihetswebbens betydelse för verksamheten, och det går därmed inte att dra någon generell slutsats avseende det.

Landstingen anser att det är enkelt att lägga in annonser och att de funktioner Valfrihetswebben erbjuder i stort sett fyller deras behov, vilket kanske är förståeligt om man ser till hur landstingen använder Valfrihetswebben.

De flesta representanterna för landstingen tror inte att leverantörerna hittar till dem via Valfrihetswebben, och i stort kan man säga att de svar vi fått från deras leverantörer bekräftar denna åsikt. Landstingen har redan upparbetade kontakter med leverantörer sedan innan LOV infördes, vet vilka leverantörer som finns och vilka man gärna ser som leverantörer. Det förekommer att landstinget kontaktar leverantören direkt för att marknadsföra annonsen.

Relaterat till ovanstående kan nämnas en möjlig ny funktion som har nämnts vid ett par av intervjuerna, och det är att man önskar möjligheten att få information om hur många och vilka som har tagit del av annonsen. Detta för att kunna vara säker på att annonsen haft avsedd effekt.

Vid öppen fråga på vilken ny funktionalitet för Valfrihetswebben som man såg behov av för framtiden så hade landstingsrepresentanterna svårt att ge något direkt svar. Först efter förslag på vilken funktionalitet som skulle kunna vara aktuell framkom att landstingen ser en viss nytta i att få tillgång till statistik och nyckeltal samt diskussionsforum på Valfrihetswebben. En annan funktion som ett par av landstingen ansåg önskvärd är ett påminnelsemail om att annonstiden är på väg att gå ut. Det gör att, vid sammanvägning av enkätsvar och intervjuer, dessa tre nya funktioner är de som man eventuellt skulle kunna se ett värde i att få tillgång till.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	19 (63)

## 6 FÖRSLAG PÅ UTVECKLING OCH NYA FUNKTIONER

### 6.1 Marknadsföring

Såväl kommuner som landsting har ställt sig frågande till hur Valfrihetswebben har marknadsförts av Kammarkollegiet, och om Valfrihetswebben bidragit till att fler leverantörer hittat deras annonser. Ett stort antal leverantörer har också i enkäten svarat att man inte har haft någon kännedom om Valfrihetswebbens existens innan man fick frågan att delta i enkäten. En marknadsföringsinsats från Kammarkollegiets och anonnörernas, det vill säga kommuner och landstings, sida mot leverantörer för att öka kännedomen om Valfrihetswebbens existens kommer därmed sannolikt att öka användningen av Valfrihetswebben från leverantörernas sida och därmed nyttan av annonseringen för kommuner och landsting.

Även om Valfrihetswebbens funktioner förbättras utgör kännedomen om webbplatsens existens en förutsättning för utnyttjande av dessa funktioner.

### 6.2 Mindre ändringar och förbättringar

Enkla mindre förbättringar vore att utöka antalet tecken i beskrivningsfältet och införa möjligheten att ange fler än en kontaktperson.

Att dessutom kontakta några av de kommuner som angivit att supporten för Valfrihetswebben är mindre bra skulle kunna ge uppslag till förbättringsåtgärder av supportprocesserna.

### 6.3 Prioriterade nya funktioner för nästa version

#### 6.3.1 Hela förfrågningsunderlaget kan laddas upp på Valfrihetswebben

Funktionen att ladda upp förfrågningsunderlaget har identifierats av såväl kommuner som deras leverantörer. Funktionen har även i bekräftats av enkätundersökningen där den rankats som funktion med störst nyttopoäng. Det är endast användargruppen beställare i landsting som i såväl intervjuer som enkät ställer sig mer avvaktande till nyttan av en sådan funktion.

Införandet av funktionen skulle sannolikt avsevärt minska eller helt eliminera ett stort antal problemen med Valfrihetswebbens tillgänglighet. Ett annat intressant resultat av en sådan funktion är att RSS funktionen även kommer att kunna hantera ändrade underlag. Genom att kommunen och/eller landstinget länkar till annons och förfrågningsunderlag på Valfrihetswebben från den egna hemsidan kan även visst dubbelarbete och kvalitetsproblem undvikas vid införande av denna funktion.

#### 6.3.2 Standardisering av begrepp och sökord

Nya funktioner för att standardisera begrepp och sökord har identifierats av kommunerna. Funktionen har även till viss del bekräftats av landstingen i enkätundersökningen, men dock

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	20 (63)

avvisats av vissa av de intervjuade landstingen. Funktionen utgör en viktig del för att kunna förbättra sökmöjlighet och urval på Valfrihetswebben.

### 6.3.3 Automatisk bevakning av nya och förändrade annonser baserat på verksamhetsprofil

En notifieringsfunktion utgör den näst högst prioriterade funktionen för de kommunala leverantörerna, men har även efterfrågats av kommunerna. Att slippa manuellt bevaka intressanta nyheter på Valfrihetswebben innebär en uppenbar verksamhetsnytta.

## 6.4 Övriga nya funktioner att överväga till nästa version

Tillgång till statistik och nyckeltal prioriteras högst av landstingen men ges något lägre nyttopoäng än de högst prioriterade funktionerna av leverantörer och kommuner. Jämför även Konkurrensverkets rapport, Uppföljning av vårdval i primärvården\*, där det framgår att de anser att databasen på sikt bör innehålla uppgifter om vilka vårdmottagningar som landstinget har avtal med.

Nya funktioner för diskussionsforum och påminnelser om annonser som förfaller utgör även det funktioner med nytta för kommuner och landsting. Om Valfrihetswebben dessutom erbjuder någon form av mätning av att leverantörer tagit del av annonser så bör nyttan för kommuner och landsting öka ytterligare.

Slutligen föreslås att Valfrihetswebben öppnas upp för import/export av strukturerade dokument för att möjliggöra spegling av information från annons och förfrågningsunderlag.

\* [http://www.kkv.se/upload/Filer/Trycksaker/Rapporter/rap\\_2010-2.pdf](http://www.kkv.se/upload/Filer/Trycksaker/Rapporter/rap_2010-2.pdf)

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	21 (63)

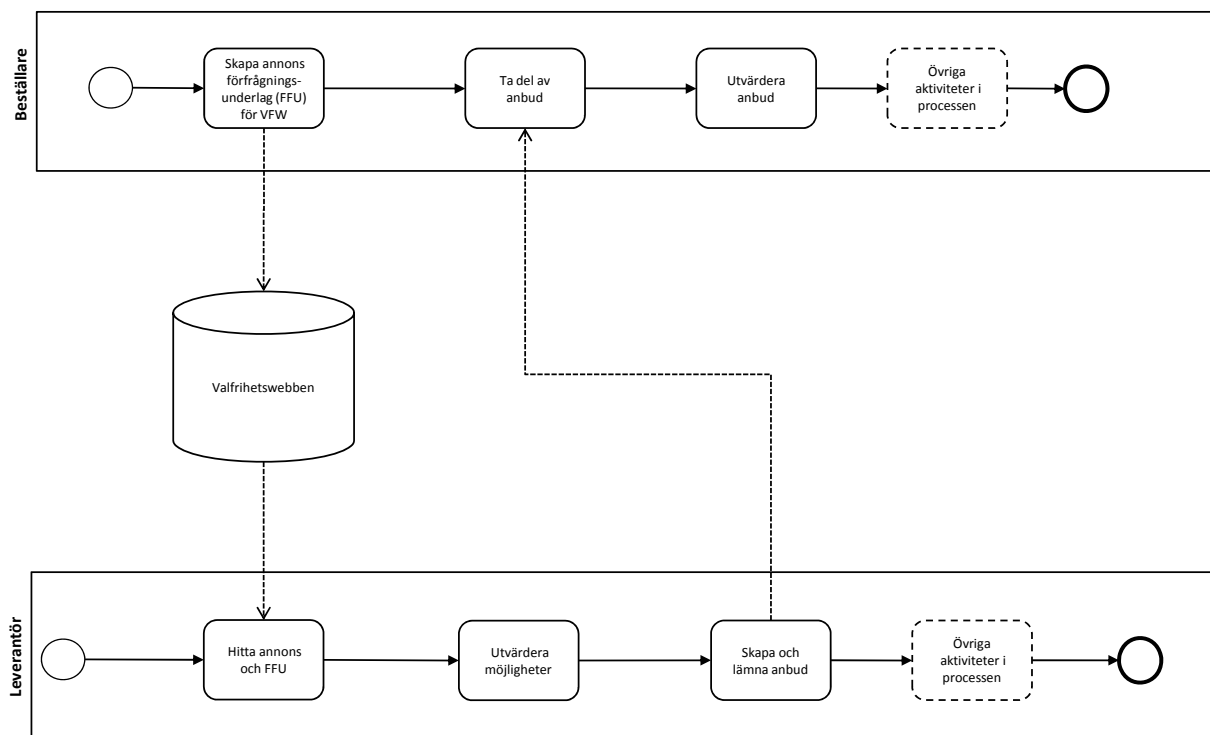
## 7 VALFRIHETSWEBBEN OCH ELEKTRONISKA UPPHANDLINGSVERKTYG

Förutom undersökningen av användande av Valfrihetswebben ur ett beställar- och utförarperspektiv, genomfördes en problematisering av hur elektroniska upphandlingsverktyg och Valfrihetswebben kan samverka.

### 7.1 Problembeskrivning

#### 7.1.1 Anskaffningsprocessen utan upphandlingsverktyg

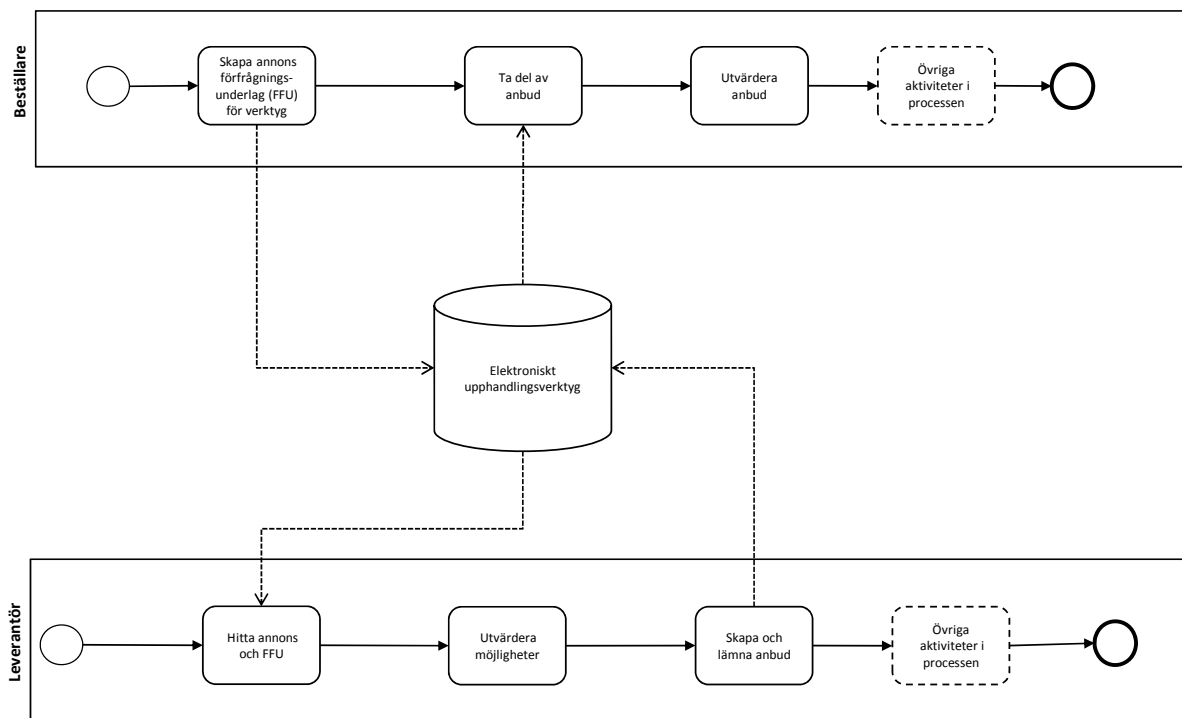
I en starkt förenklad form kan anskaffningsprocessen för en upphandlande myndighet som inte använder elektroniska upphandlingsverktyg, beskrivas med en principiell processmodell enligt figuren nedan. En eventuell annonsering på myndighetens egen hemsida har utelämnats då det inte påverkar problembeskrivningen. Enligt den genomförda enkätundersökningen representerar figuren det vanligaste scenariot.



#### 7.1.2 Anskaffningsprocessen med bara upphandlingsverktyg

För den upphandlande myndighet som önskar utnyttja möjligheten till effektivisering genom att dra fördel av ett obrutet informationsflöde från annons till avslut, kan anskaffningen beskrivas med en principiell processmodell enligt figuren nedan.

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 22 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------



I en optimerad anskaffningsprocess baserad på ärendehantering och automatiserad informationshantering förekommer ingen dubbelinmatning av information. Även de aktiviteter som här endast beskrivs som ”övriga aktiviteter i processen” är följaktligen integrerade med det elektroniska upphandlingsverktyget, men har utelämnats i figuren för översiktens skull.

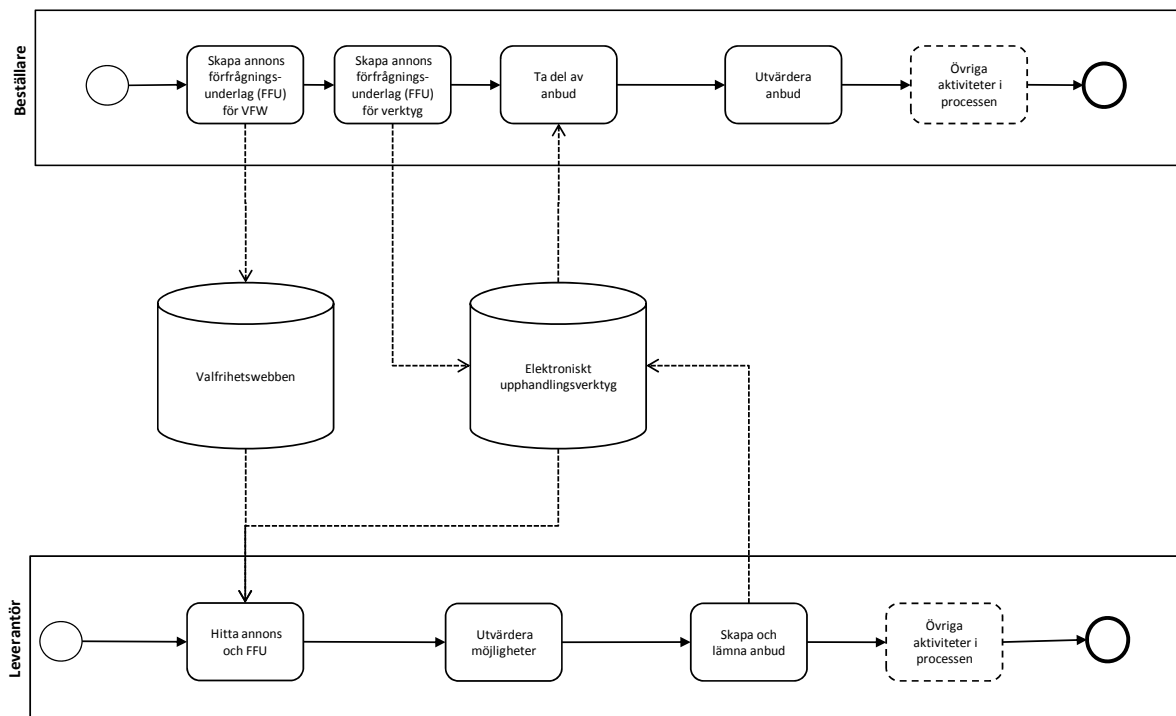
### 7.1.3 Den nuvarande Valfrihetswebben tillsammans med upphandlingsverktyg

Lag (2008:962) om valfrihetssystem, kapitel 3 Annonsering paragraf 1:

*”En upphandlande myndighet som beslutat att inrätta eller förändra ett valfrihetssystem ska annonsera på den nationella webbplats som upprättats för ändamålet. Förfrågningsunderlag ska tillsammans med annonsen finnas tillgängligt på webbplatsen.”*

Lagen medför att en upphandlande myndighet som önskar utveckla och effektivisera verksamheten genom användning av elektroniska upphandlingsverktyg erhåller följande principiella processmodell.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	23 (63)



Lagkravet i kombination med den nuvarande utformning av Valfrihetswebben medför därför att kommuner och landsting i viss mån måste hantera dubbel inmatning av information för att genomföra annonseringsaktiviteten i anskaffningsprocessen. Enkätundersökningen har visat att ca 12% av landstingen och 19% av kommunerna ser upphandlingstjänster som sin primära annonsplats.

Ur ett processperspektiv kan den information som laddas upp på Valfrihetswebben anses ha nått sin slutstation och kan inte användas vidare i processflödet. Att enkätundersökningen visar att 9% av landstingens och 58% av kommunernas tillfrågade LOV leverantörer använder Valfrihetswebben för att hitta annonser och att det vid intervjuerna har framkommit att leverantörer som söker på Valfrihetswebben även bevakar upphandlingstjänster och andra informationskällor gör antagligen att de kommuner och landsting som använder upphandlingsverktyg kan känna sig tveksamma till nyttan av denna dubbla annonsering.

Kravet att annonsering ska ske på Valfrihetswebben för att leverantörer till kommuner och landsting ska hitta alla de tjänster som efterfrågas i landet på ett oberoende, likvärdigt och lättillgängligt sätt står därför inte helt i samklang med ökade krav på effektivisering av upphandlande myndigheters processer. Intresset för att använda elektroniska verktyg för effektivisering av anbudsförfarandet finns även från leverantörernas sida. Merarbetet med dubbel informationshantering vid annonseringen kombinerat med möjligheten till effektivisering med elektroniska upphandlingsverktyg skapar därför ett tryck mot att

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	24 (63)

informationen på såväl Valfrihetswebben som myndigheters öppna hemsidor minimeras, vilket i sin tur bidrar till den problembild för Valfrihetswebbens översiktlighet och tillgänglighet som tydligt framkommit i den tidigare framställningen och även omnämns i socialstyrelsens rapport Stimulansbidrag till valfrihetssystem enligt LOV i äldreomsorg Delrapport juni 2010\* ”Man kan således inte komma åt förfrågningsunderlagen utan tillgång till en särskild kod. Det är givetvis en försvärande omständighet och en inskränkning i tillgänglighet och insyn.”

Det är även uppenbart att de möjliga förbättringarna av Valfrihetswebben som identifierats under arbetet och presenteras i avsnitt 6 riskerar att ytterligare öka problemen med samverkan med Valfrihetswebben och elektroniska upphandlingsverktyg.

## 7.2 Möjligheter

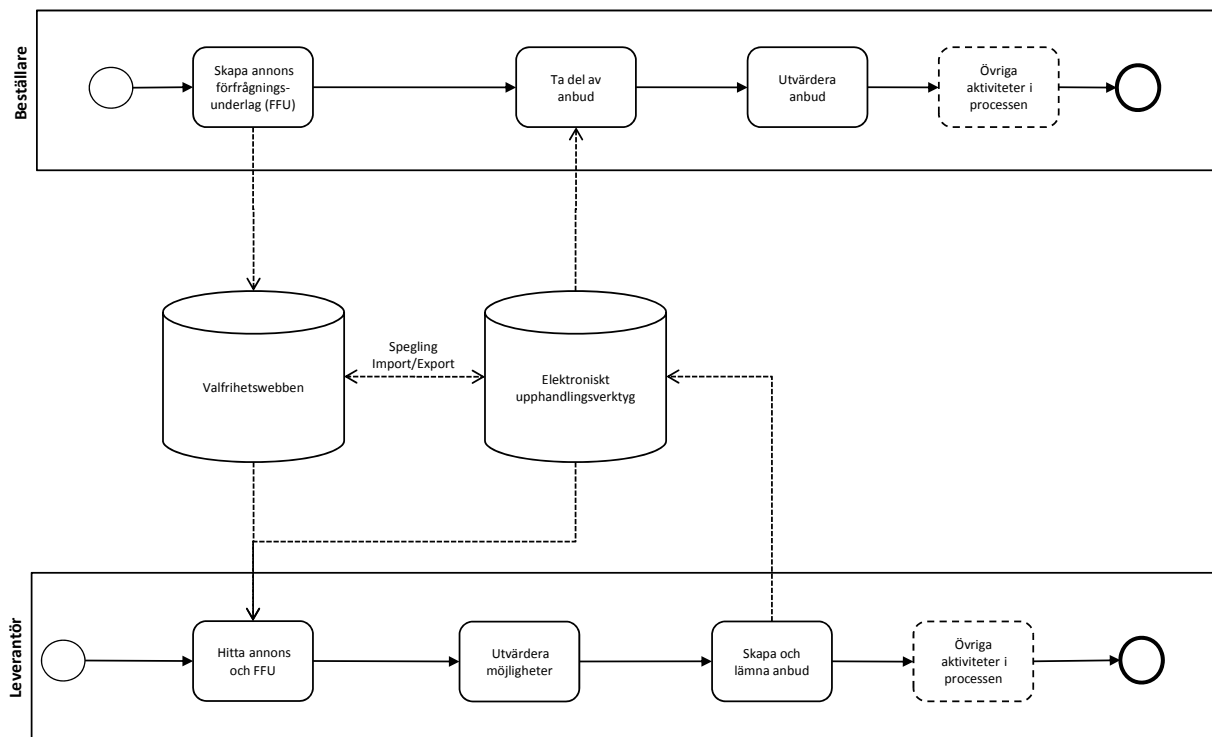
Beaktande det principiella resonemanget ovan utgör en möjlig lösning för Valfrihetswebbens samverkan med upphandlingsverktyg att funktionaliteten i Valfrihetswebben växer ut till att skapa en obruten informationskedja för hela upphandlingsprocessen för såväl upphandlande myndigheter som leverantörer. En sådan utveckling innebär i praktiken att utveckla och tillhandahålla ett elektroniskt ”LOV upphandlingssystem” för beställande myndigheter. Mot bakgrund av de stora belopp som läggs på offentlig upphandling, möjligheten till effektivisering av offentlig förvaltning med elektroniska upphandlingsverktyg och den strategiska betydelse sådana verktyg har för den upphandlande myndigheten kan en sådan utveckling kanske utgöra en tanke att vidareutveckla. Sådan funktionalitet kommer dock att hamna långt utanför de nuvarande ramarna för Valfrihetswebben enligt beskrivningen i lagen om valfrihetssystem. Dessutom måste det beaktas att en sådan utveckling kommer att ske i direkt konkurrens med dagens etablerade marknad för upphandlingstjänster, både ur ett funktionellt och kommersiellt perspektiv.

Som framkommit i de tidigare avsnitten har den annonsinformation som finns samlad på Valfrihetswebben ett unikt värde då alla annonser enligt lag finns samlade på en plats med den kvalitetsstämpel en myndighets webbplats innebär. Genom att vända på det tidigare resonemanget, att låta Valfrihetswebben expandera mot ett upphandlingsverktyg, och istället ta bort funktionaliteten kan man tänka sig ett scenario där alla offentliga annonser alltid måste publiceras på en eller fler aktörers upphandlingstjänster. I ett sådant scenario så blir själva Valfrihetswebben med tillhörande upphandlingsverktyg i sig självt en upphandlad tjänst där kammarkollegiet istället ställer krav på tillgänglighet och öppenhet på den tjänst som upphandlas.

Ett tredje och mer närliggande alternativ för att komma närmare den optimala upphandlingskedjan och även bibehålla huvudanvändningen av dagens valfrihetswebb är att öppna upp för att annonsinformation och information från förfrågningsunderlag kan utbytas som transaktionsmeddelanden med omgivande system. Med sådan funktionalitet skapas en informationsspegling där samma informationsinnehåll i flera lagringsinstanser kan hållas synkroniserade.

\* <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18048/2010-6-4.pdf>

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 25 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------



I sin enklaste form skulle det kunna innebära att Valfrihetswebben förses med en import/export funktion där annonsinformation och information från förfrågningsunderlag kan utbytas i form av så kallade strukturerade dokument. Som ett första steg kan de viktigaste gemensamma informationsfälten definieras och därefter utbytas med automatik. I en mer avancerad form skulle dessa strukturerade dokument kunna hanteras via så kallade webb-tjänster varvid en helt automatisk informations överföring mellan Valfrihetswebben och kringliggande system kan uppnås. En sådan lösning skulle innebära att majoriteten av dagens användare kan fortsätta att använda Valfrihetswebben som ett fristående annonssystem på samma sätt som idag, medan användare som önskar kombinera Valfrihetswebben med upphandlingsverktyg bara behöver annonsera på en plats.

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 26 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

## BILAGA 1: NYTTOANALYS VALFRIHETSWEBBEN

### Nyttostruktur för Utförare

Bidrar till strategimål						
Frigör resurser till kärnverksamhet / ökar effektivitet	X	X	X			
Ökar omsättning				X	X	X
Ger verksamhetsnytta						
	Minskar/elimineras arbetstiden för att söka uppdrag och bevakna annonser	Minskar tiden för att skapa anbudssvar	Minskar/elimineras andelen felaktiga anbudssvar	Hittar nya affärsmöjligheter	Bättre kvalitet på anbudssvar, ger bättre utfall	Ökad kundförståelse och "bransch benchmarking" driver förbättring
Möjliggör						
Automatisk bevakning / notifiering av händelser som matchar egen profil	X			X		
Enhetlig begrepps och informationsstruktur	X					
Hittar alla annonser och all information på endast ett ställe	X					
Tydlighet i vilka kriterier som ska uppfyllas	X		X			X
Urval av annonser som matchar egen profil	X			X		
Ge anbudssvar med "wizard" och mallar		X	X		X	X
Betygsättning / recensioner av utförare						X
Tillgång till historik och nyckeltal för alla beställningar / avrop						X

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 27 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

### Nyttostuktur för Beställare

Bidrar till strategimål						
Frigör resurser till kärnverksamhet / ökar effektivitet	X		X	X	X	
Skapar handlingsfrihet genom "second source"		X				
Sänkta kostnader		X		X		X
Nöjdare medborgare		X				
Bidrar till ett mer varierat lokalt näringsliv		X		X		X
Ger verksamhetsnytta						
	Minskar tid för att skapa och administrera annonser	Fler anbudssvar från kvalificerade och specialiserade leverantörer	Minskar tid för att ta hand om felaktiga svar och svar med låg kvalitet	Jämförbara och enhetligt strukturerade annonser enligt "Best practice"	Ökar upphandlingskunnande, kunskapspridning, och kontaktnät	Ger "bench marking" för verksamheten, driver förbättring och ger beslutsunderlag
Möjliggör						
Enhetlig begrepps- och informationsstruktur	X	X	X	X		
Standardiserad spegling/interface för koppling mot upphandlingsverktyg	X					
Automatisk bevakning av publiceringstid och borttagning av annonser	X		X			
Format och regelstyrd "wizzard" för skapande av annonser	X	X	X	X		
Diskussionsforum och FAQ för beställare				X	X	
Betygsättning / recensioner av utförare		X			X	X
Nyhetsbrev, Guider och "success stories"					X	
Sökmotoroptimering		X				
Tillgång till historik och nyckeltal för alla beställningar / avrop						X

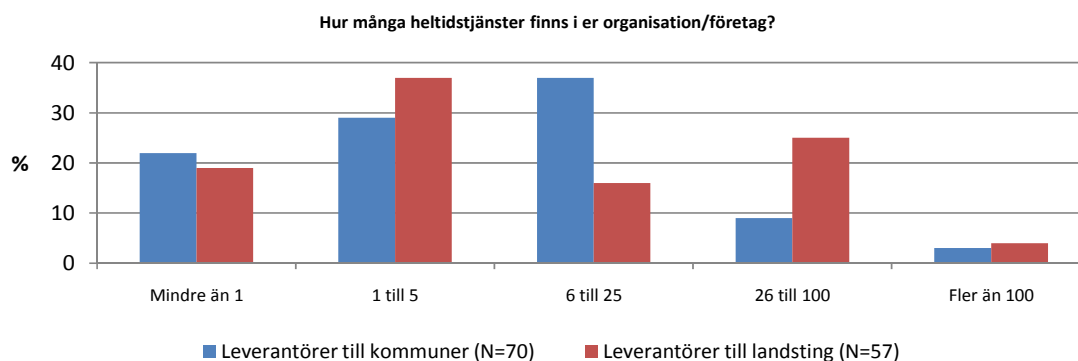
Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	28 (63)

## BILAGA 2: ENKÄTUNDERSÖKNING

### Enkät svar leverantörer

#### Delområde 1 allmän bakgrund

#### 1. Hur många heltidstjänster finns i er organisation/företag?



För att kunna särredovisa resultat uppdelat på storlek av leverantör grupperades leverantörerna, enligt överenskommelse med Kammarkollegiet, utifrån antalet heltidstjänster enligt nedan:

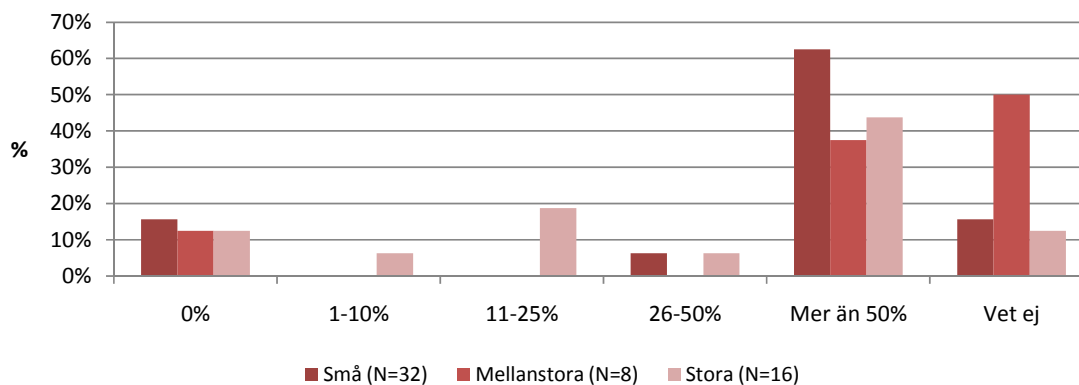
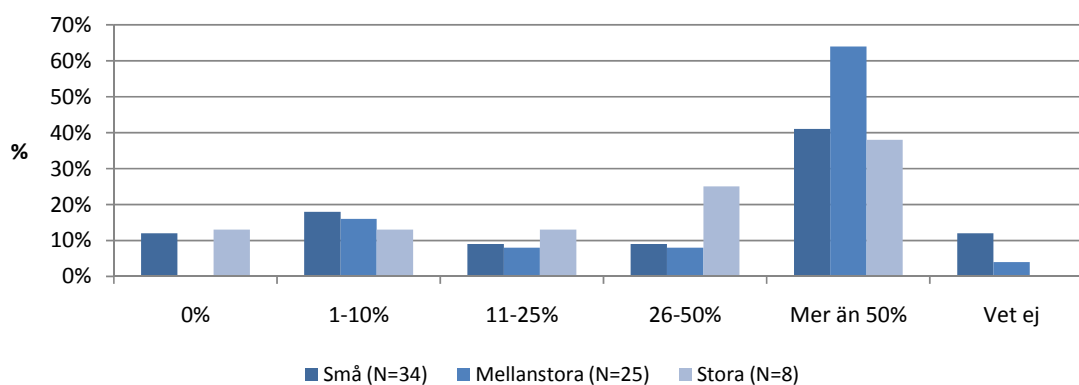
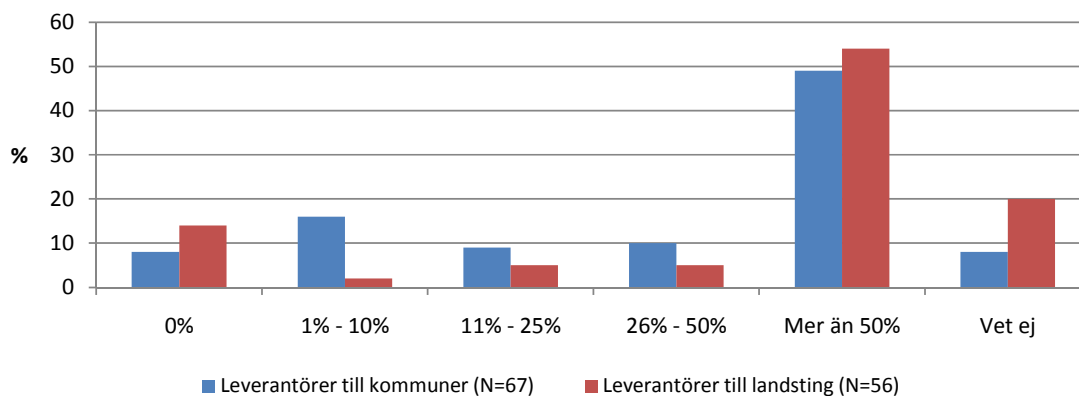
Små leverantörer – mindre än 1 upp till 5 heltidstjänster

Medelstora leverantörer – 6 till 25 heltidstjänster

Stora leverantörer – från 26 heltidstjänster och uppåt

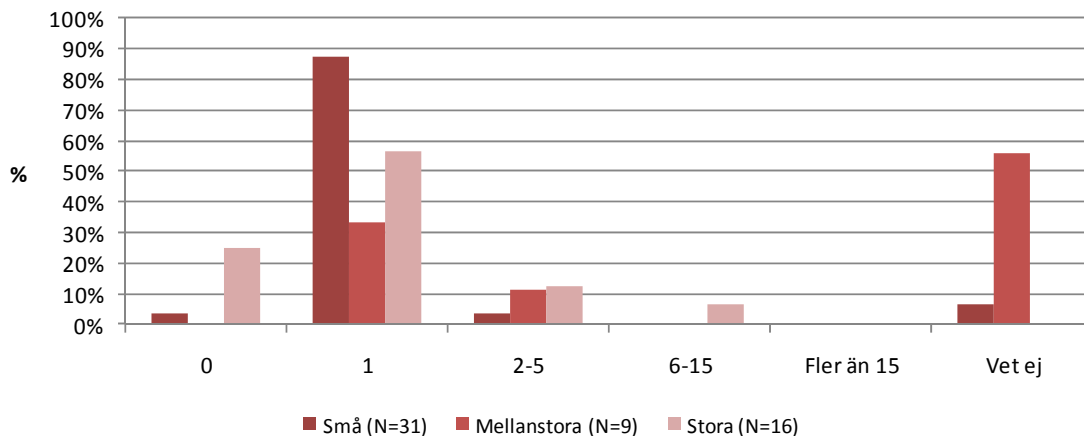
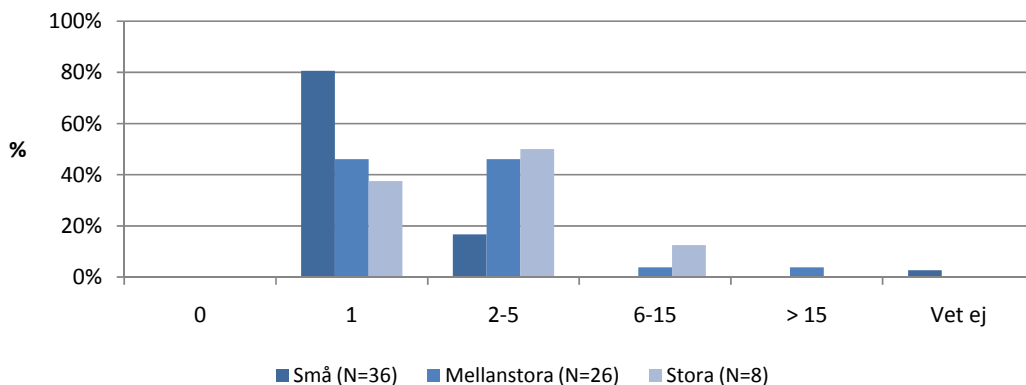
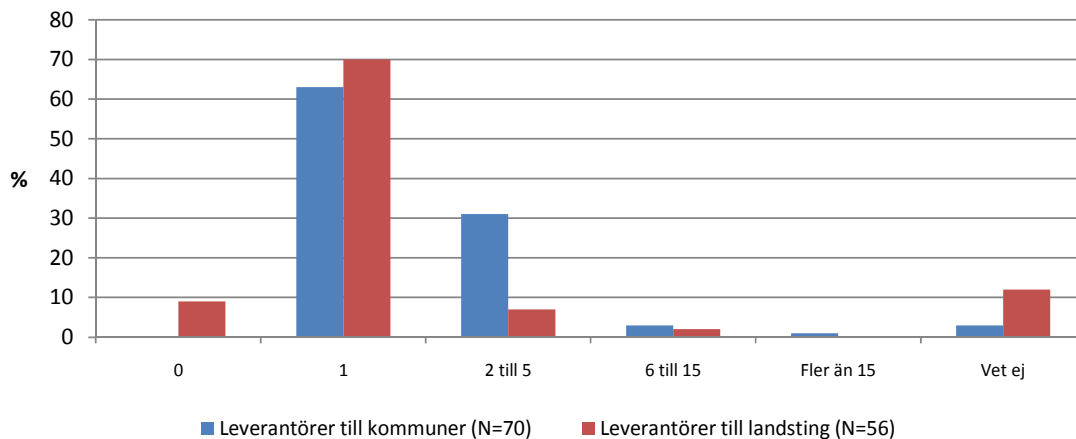
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 29 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

2. Hur stor andel av organisationen/företaget baseras på upphandling enligt LOV?



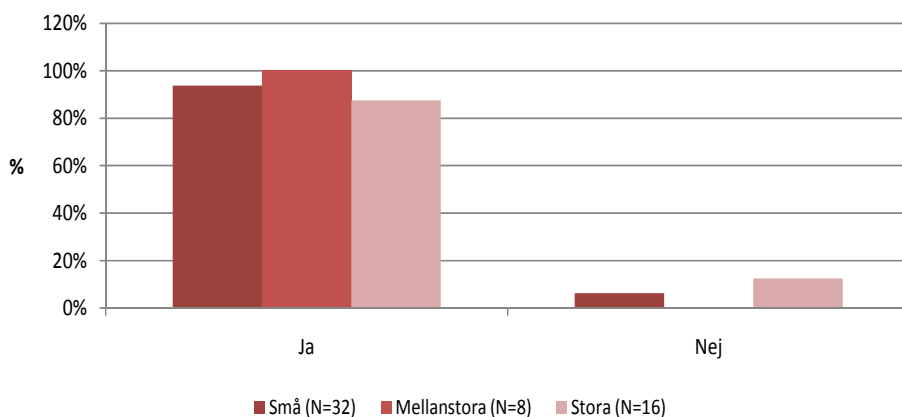
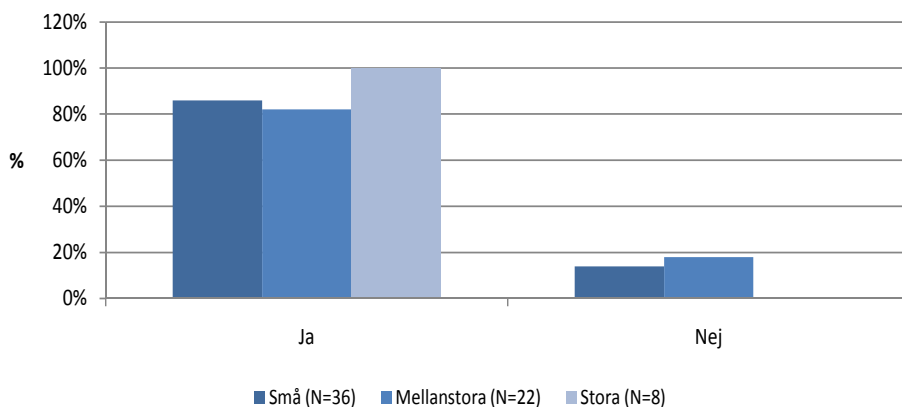
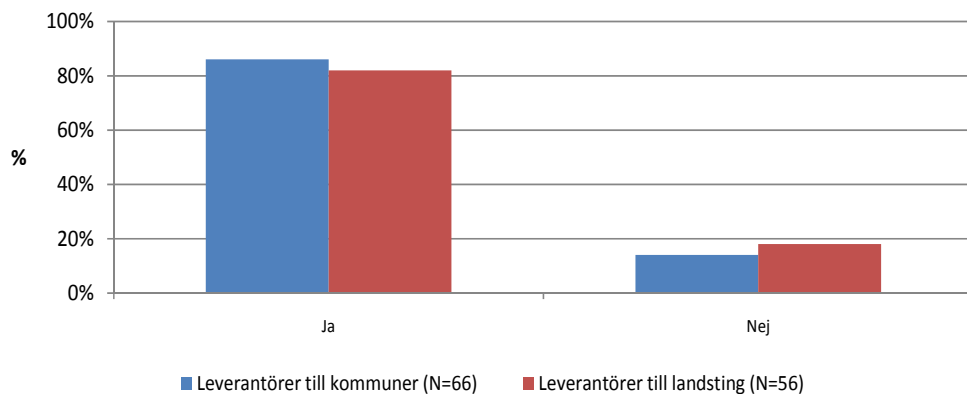
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 30 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

3. I hur många landsting/kommuner har er organisation/företag avtal enligt LOV?



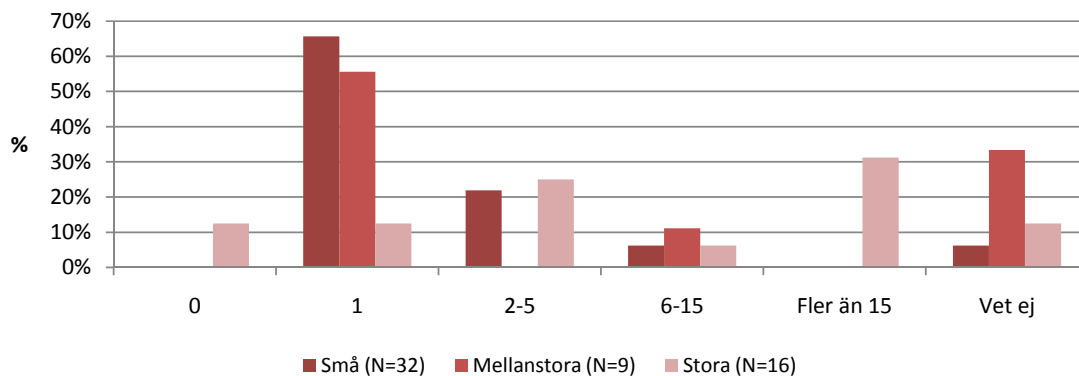
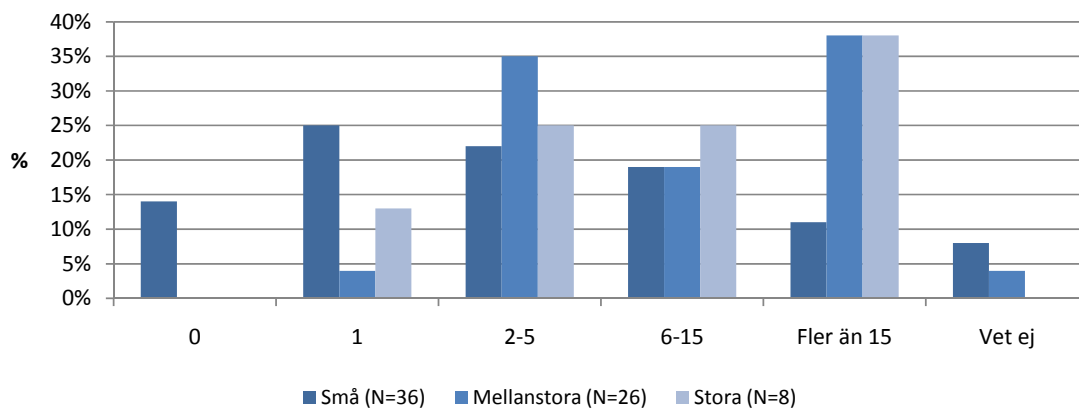
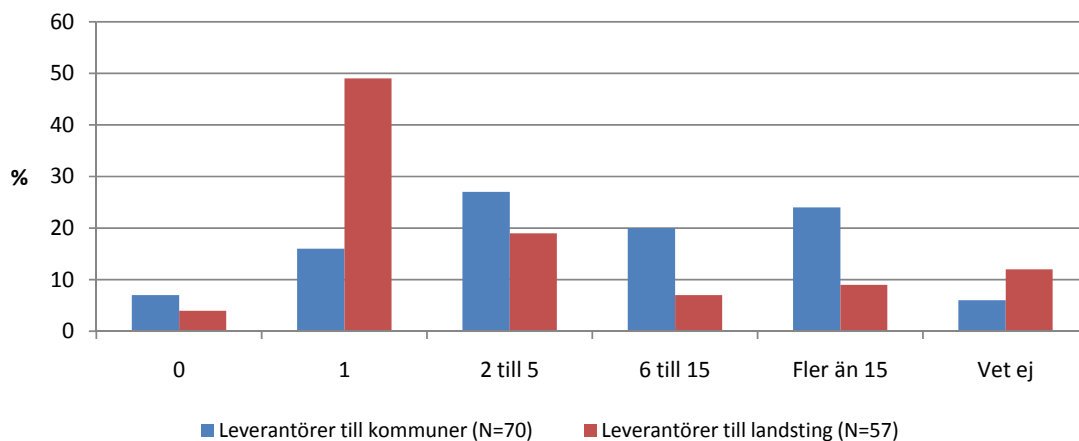
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 31 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

4. Utför er organisation/företag tjänster (dvs har brukare/patienter som valt er) i alla kommuner/landsting som ni har avtal med?



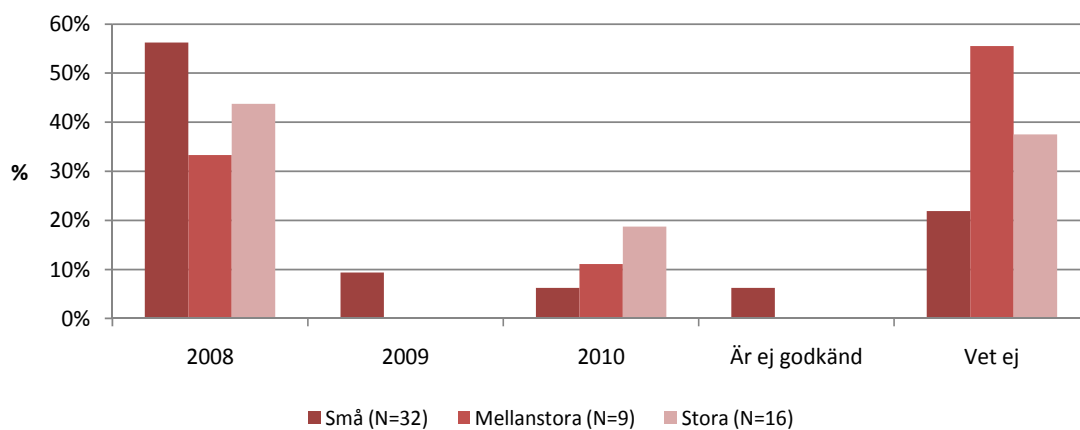
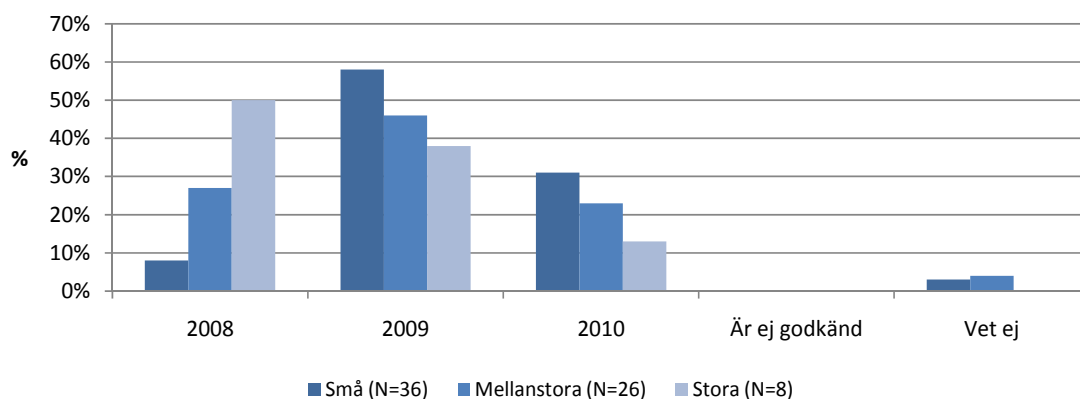
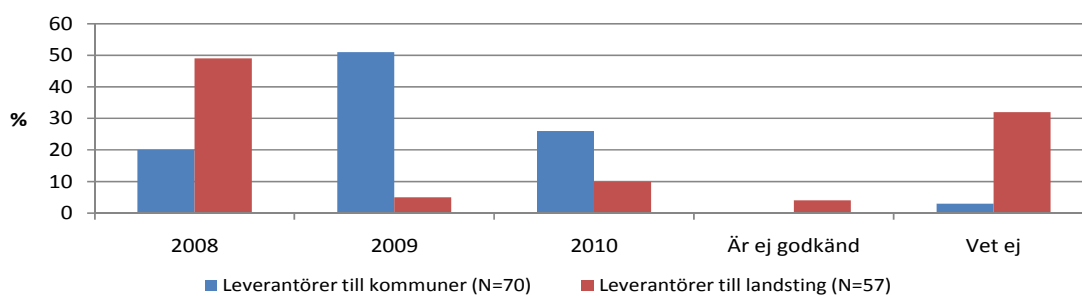
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 32 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

6. Hur många uppdrag/avtal har er organisation/företag sammanlagt oavsett upphandlingsform (inkl LOV)?



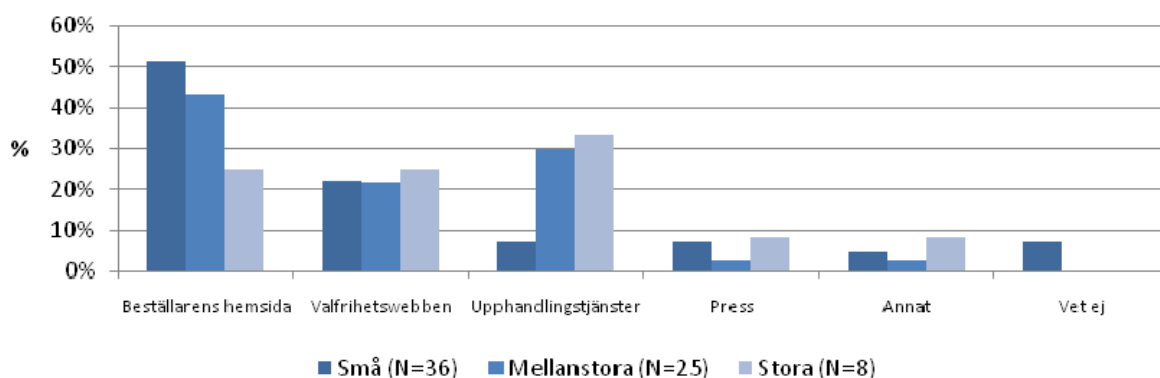
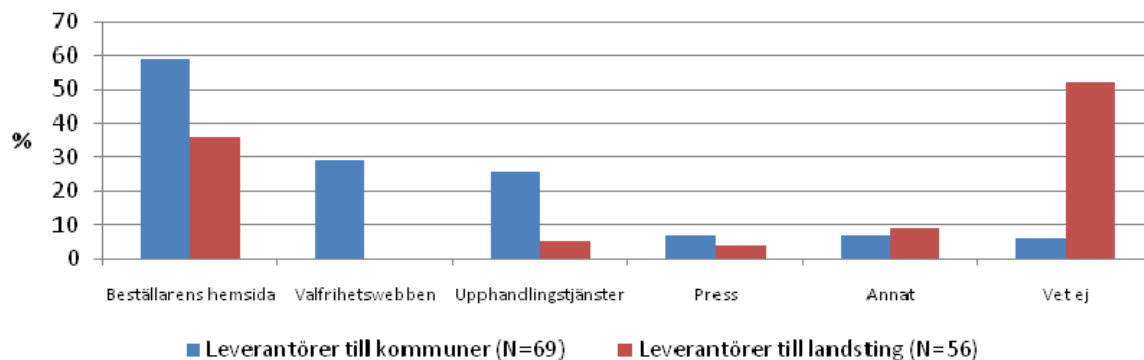
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 33 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

7. När blev er organisation/företag en godkänd leverantör enligt LOV för första gången?

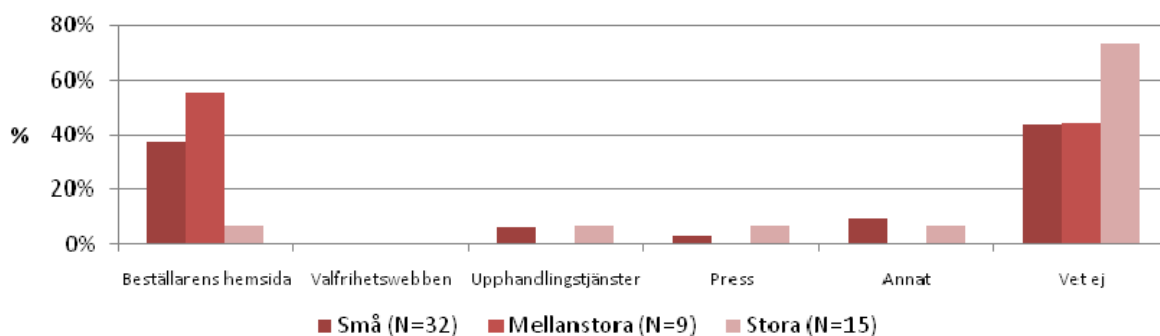


Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 34 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

8. Var hittar ni i första hand annonser och affärsmöjligheter för tjänster enligt LOV?



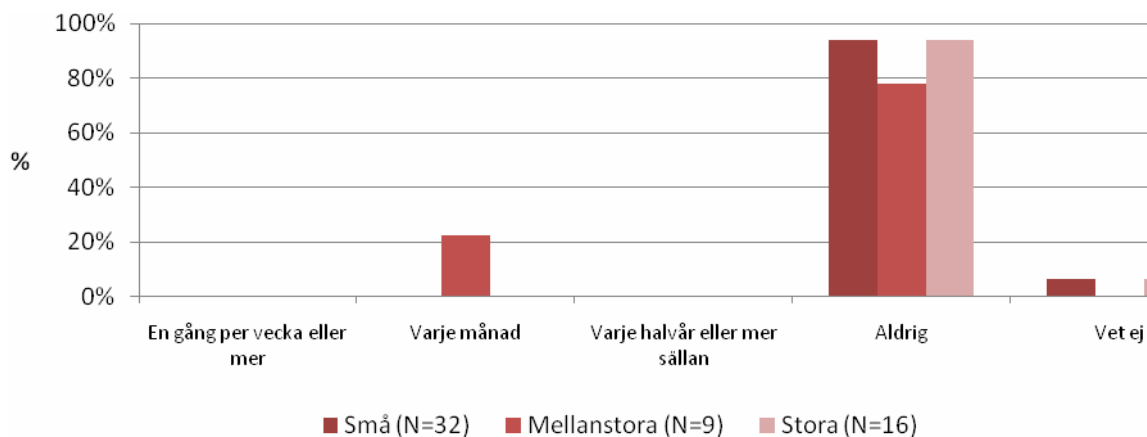
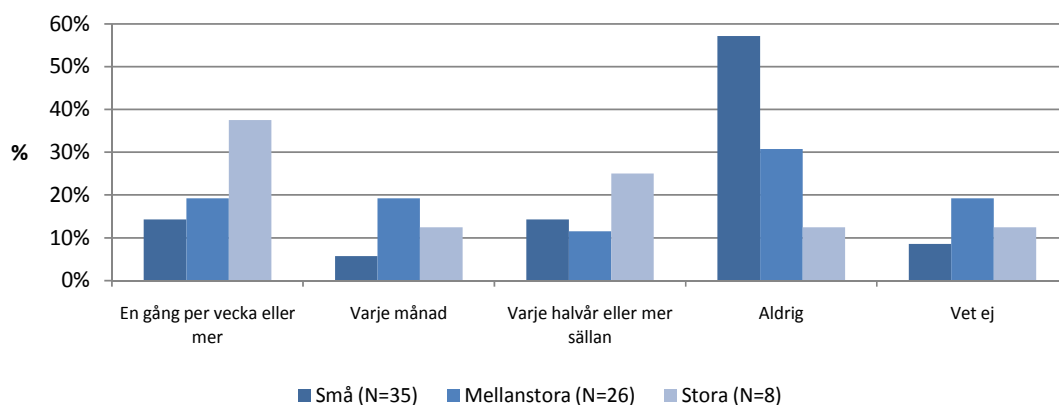
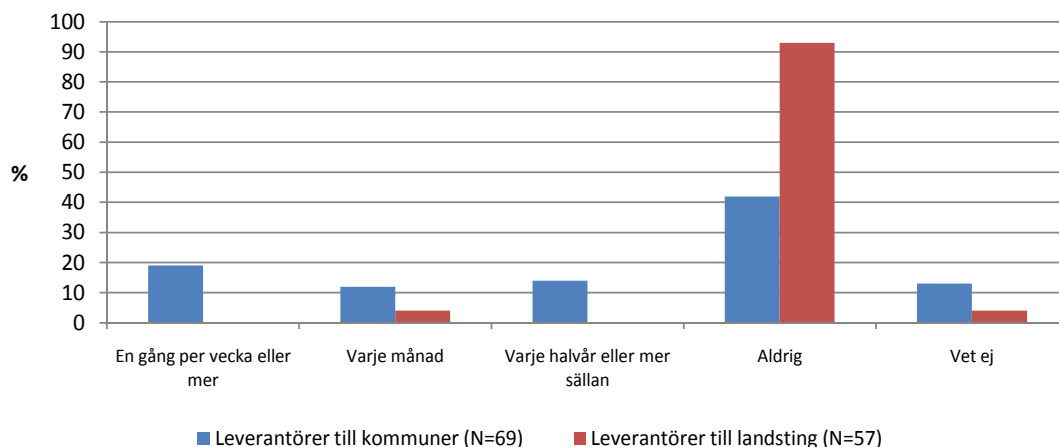
Annat kommun: Mun till mun, Inbjudan/information direkt av kommuner, 95% av våra kunder är via rekommendation, Info på jobbet, informationsträffar



Annat landsting: Google, Allego, Direkt information från Stockholms läns landsting

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 35 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

9. Hur ofta letar ni efter annonser på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?

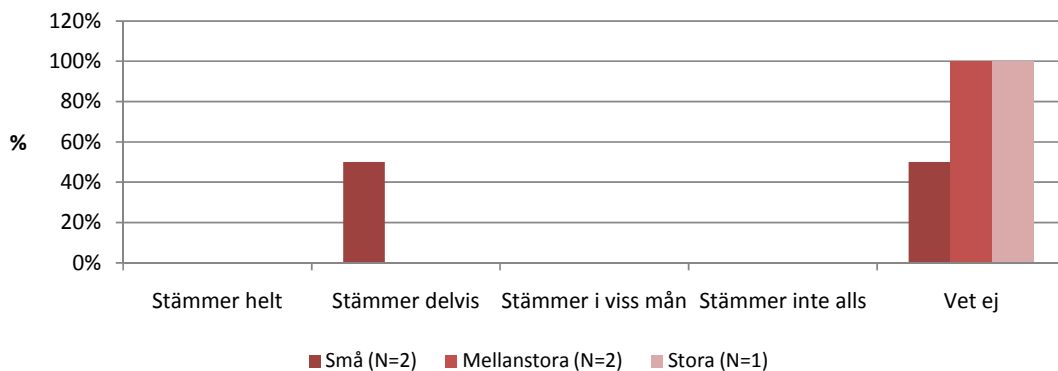
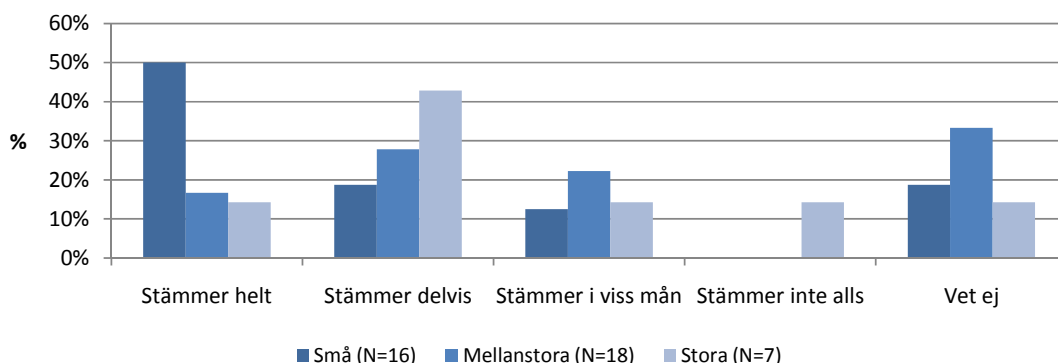
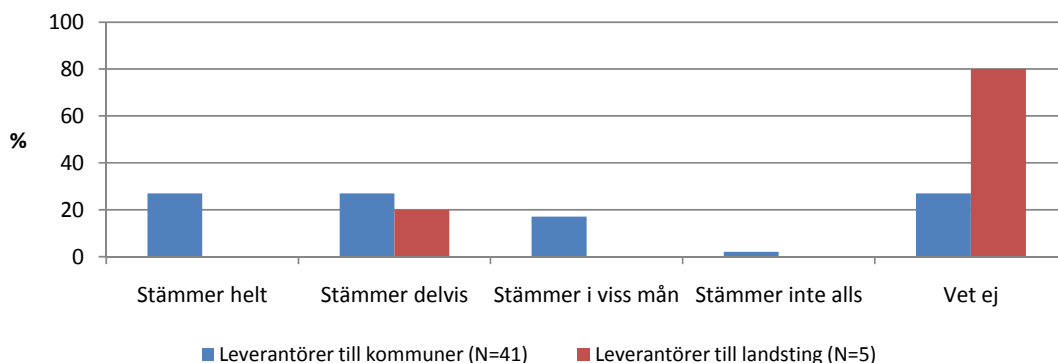


Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 36 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

*Delområde 2, användning av Valfrihetswebben*

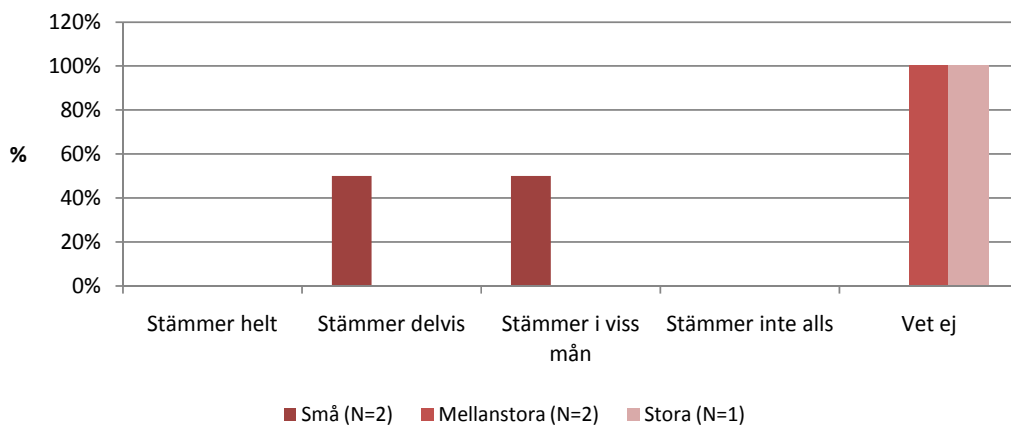
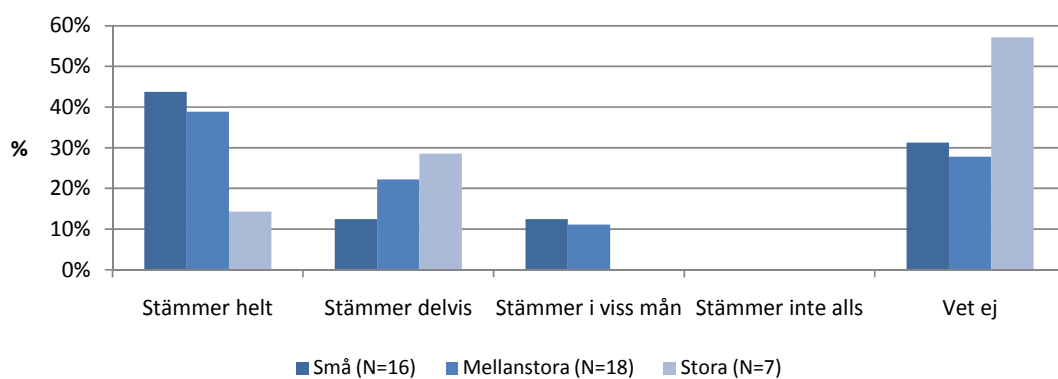
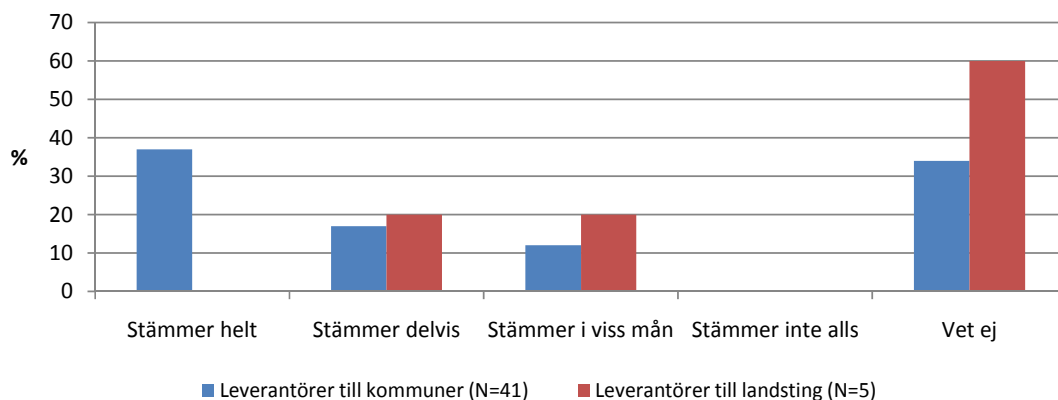
Svar från leverantörer som angivit att de aldrig använder Valfrihetswebben har selekterats bort i redovisningen av delområde 2.

10. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) har stor betydelse för verksamheten



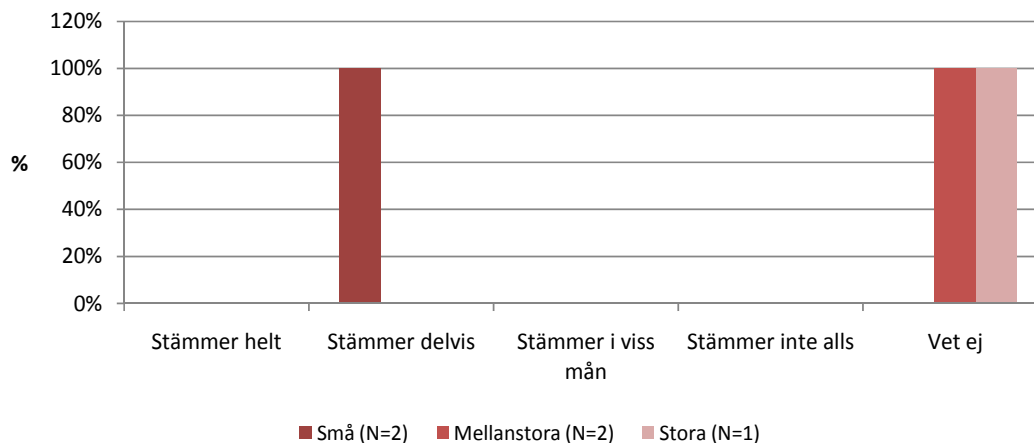
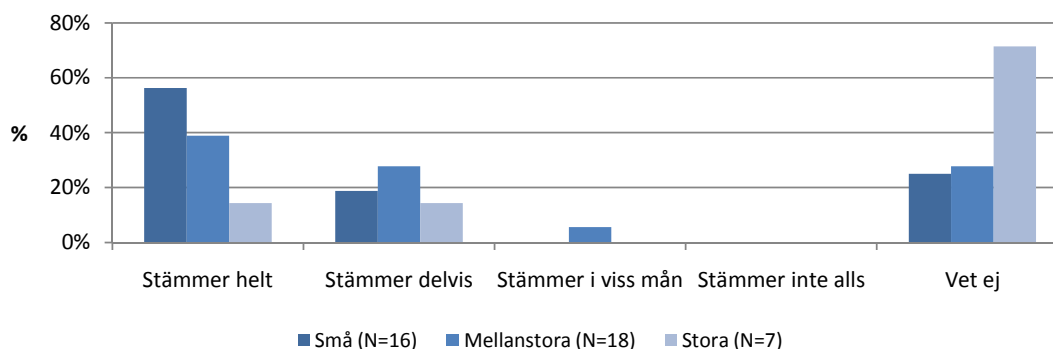
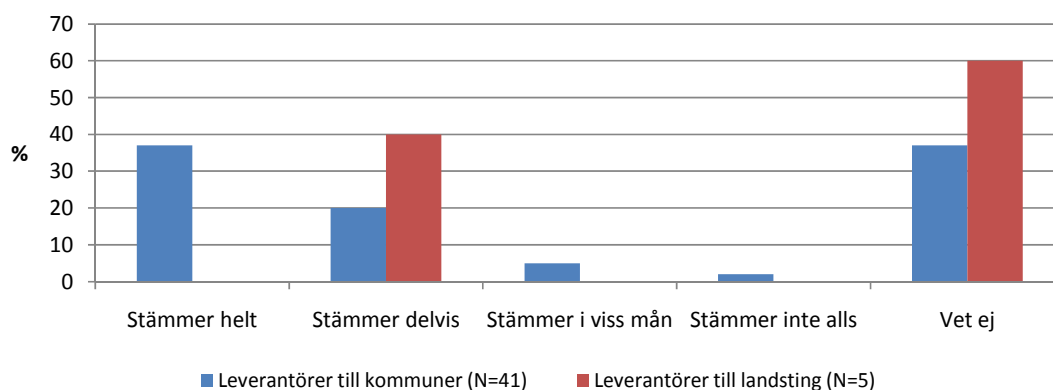
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 37 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

11. Det är enkelt att hitta relevant information på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)



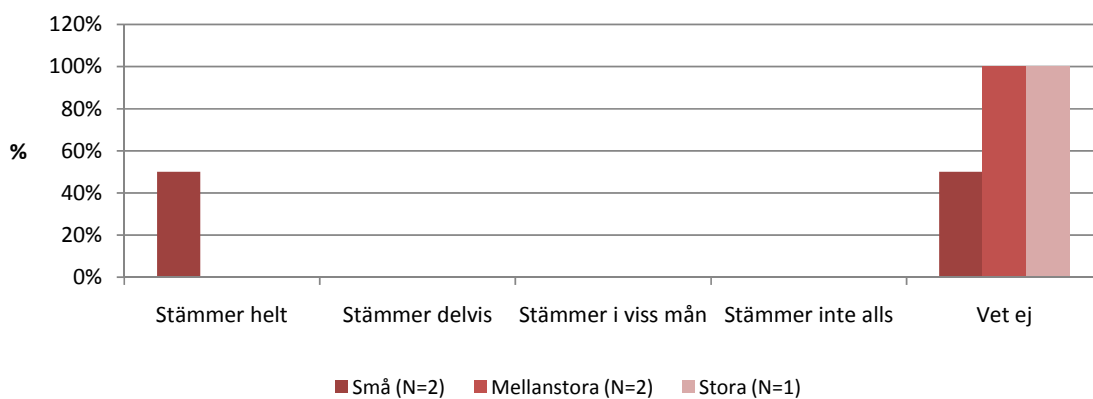
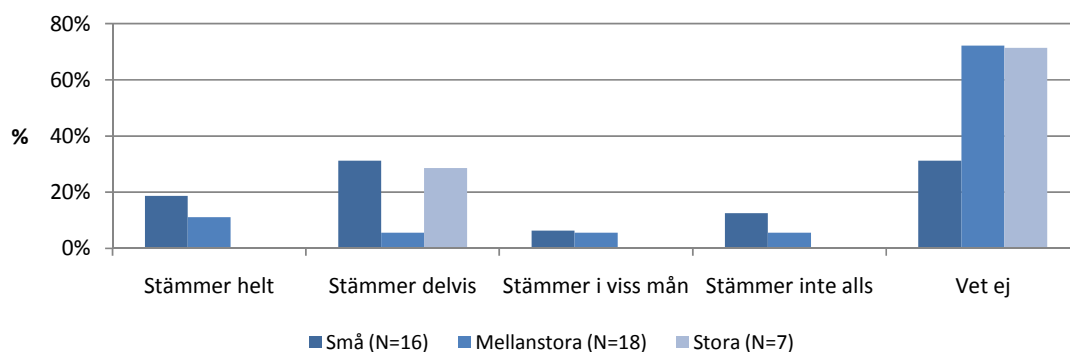
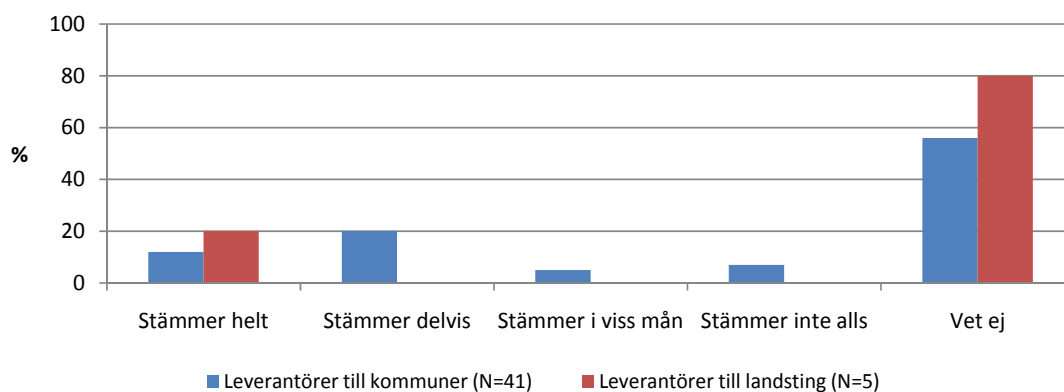
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 38 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

12. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger en bra överblick över beställarnas krav och de ersättningsnivåer som erbjuds.



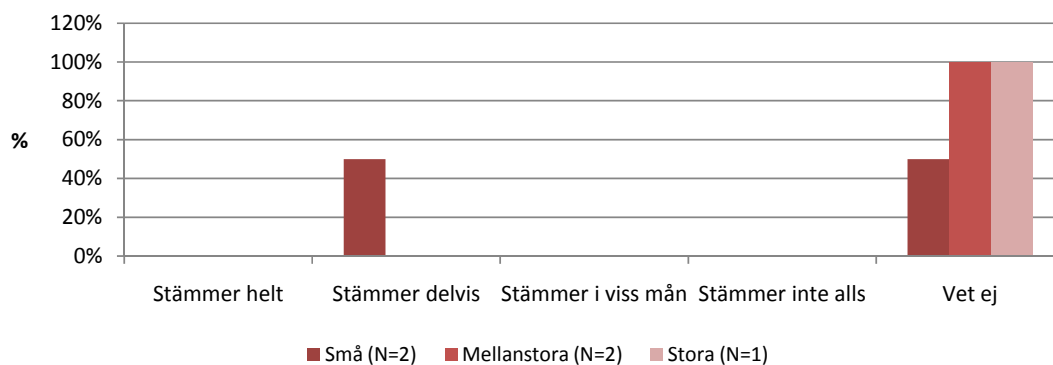
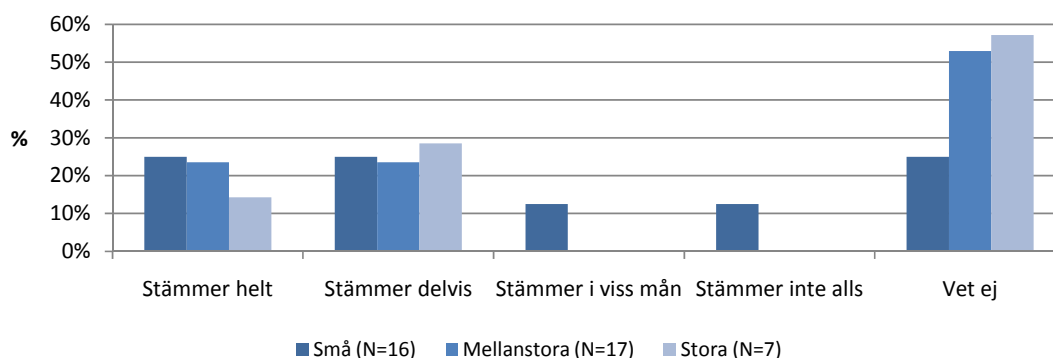
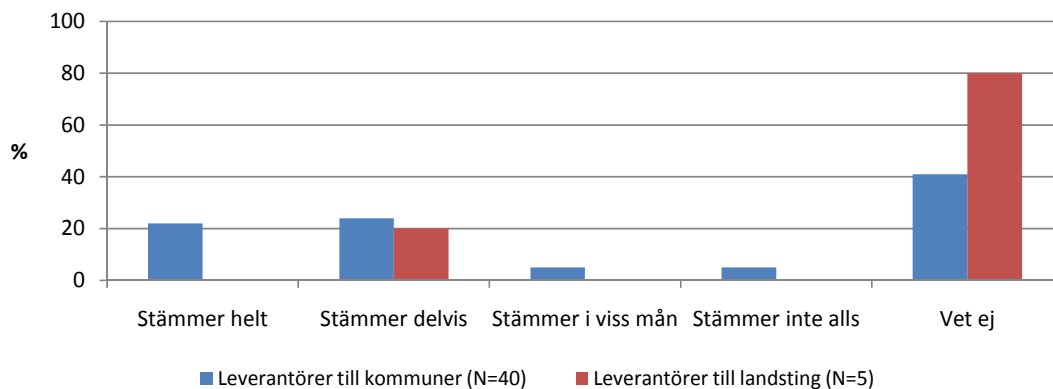
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 39 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

13. Notifieringstjänsten via RSS som [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) erbjuder gör att vi uppmärksammar annonser.



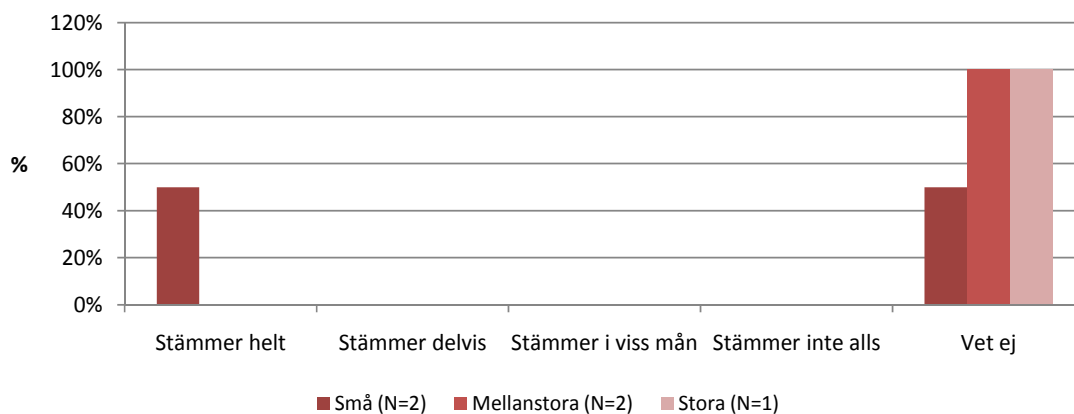
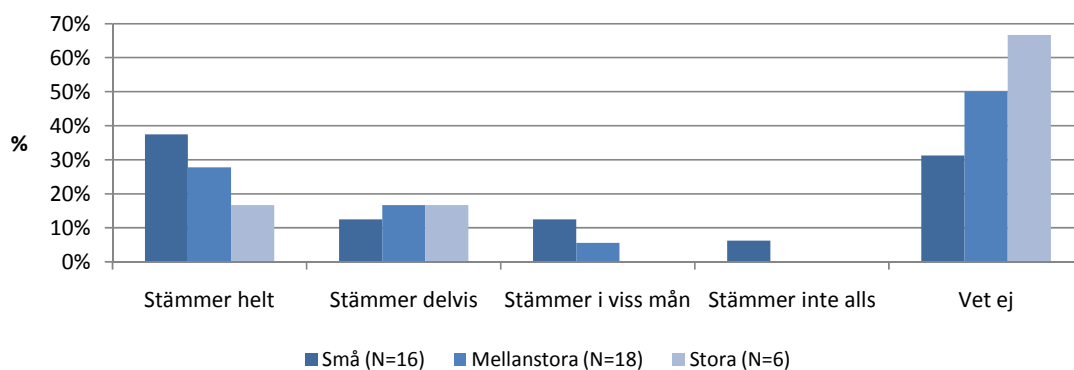
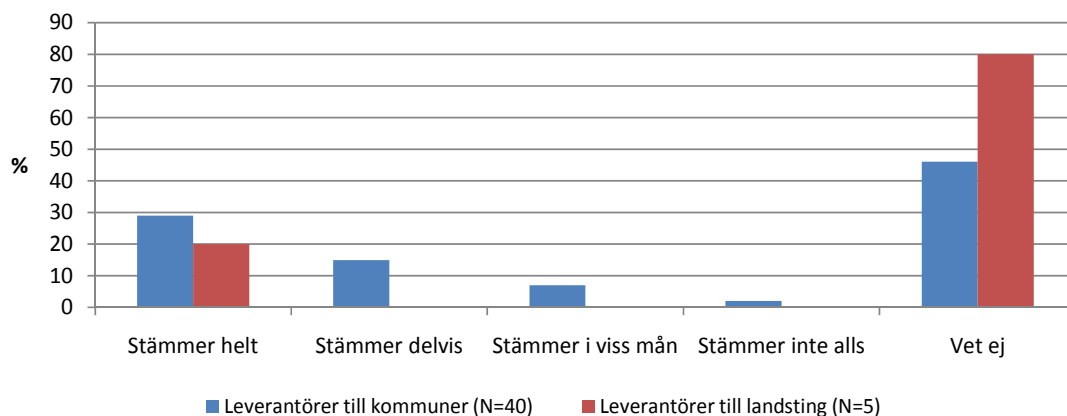
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 40 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

14. Informationen som finns att hitta på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräcklig.



Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 41 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

15. De funktioner som erbjuds på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräckliga.



Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	42 (63)

### *Delområde 3, möjliga nya funktioner*

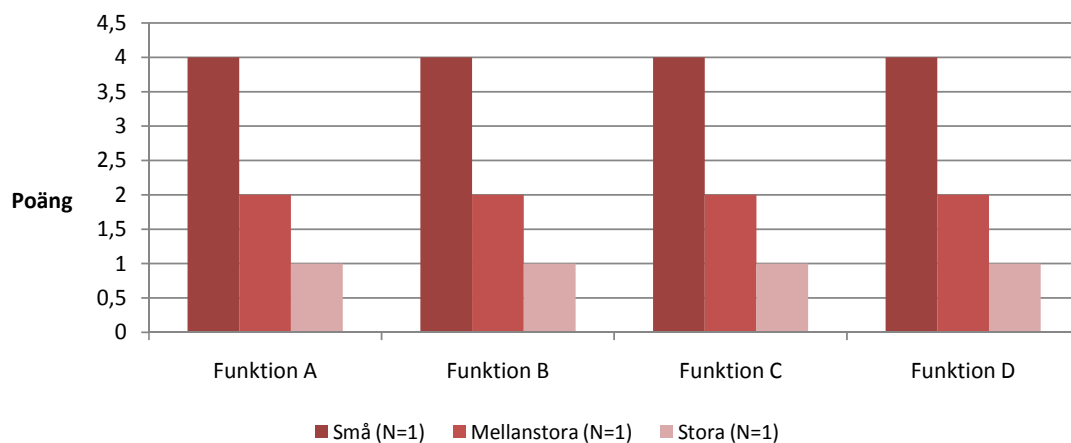
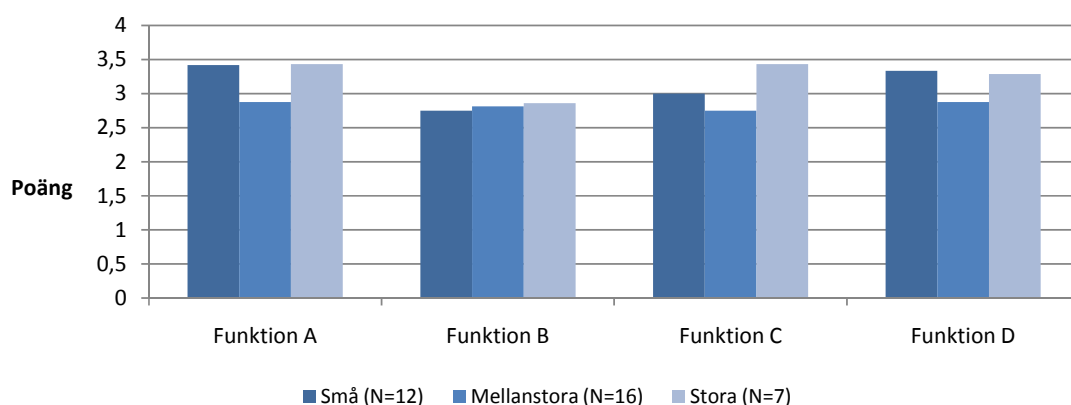
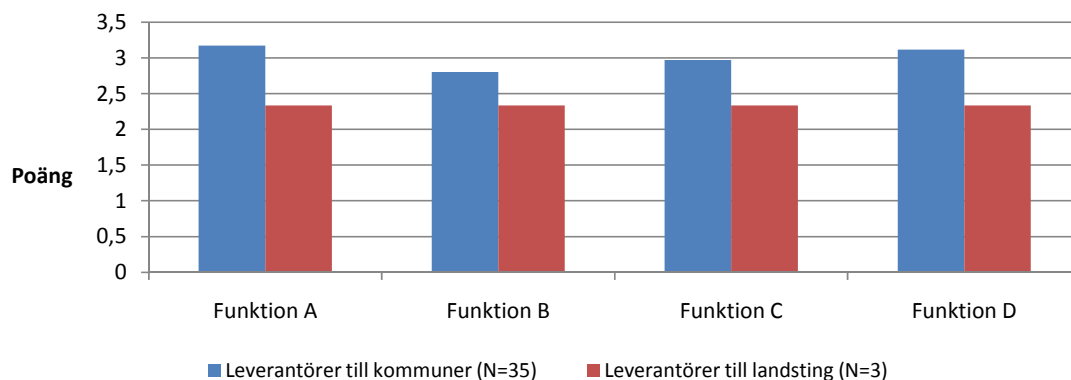
Svar från de utförare som angivit att de aldrig använder Valfrihetswebben har selekterats bort i redovisningen av delområde 3.

Ingen poängbegränsning användes i enkäten, en respondent kunde därmed ge alla funktioner högsta nyttopoäng. En respondent kunde även avstå från att svara. Poängskalan 1-4 användes för att gradera nyttan, i diagrammet anger 4 poäng högst verksamhetsnytta.

- A. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger direkt tillgång till hela underlaget med all relevant information utan att jag som användare behöver gå till kommunens egen hemsida eller annan publiceringsplats.
- B. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger tillgång till statistik och nyckeltal för de upphandlingar kommunen/landstinget har genomfört.
- C. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger möjlighet till att få fram ett annonsurval baserat på min organisations/mitt företags verksamhetsprofil och våra önskemål.
- D. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger möjlighet till automatisk bevakning av nya och förändrade annonser baserat på min verksamhetsprofil och mina önskemål.

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 43 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

18. Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för din organisation/ditt företag i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).



Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	44 (63)

### 7.2.1 Egna synpunkter och önskemål – Leverantörer till kommuner

Sammanställning av erforderliga dokument att bifoga.

Informationen bör komma med en gång ej efter ett antal klick och inloggningar i opic

Jag ska titta mycket oftare på Valfrihetswebben från och med nu, hade glömt bort den!

Har ej besökt sidan så mkt men ska göra detta nu

Vi har aldrig fått info om denna webbplats. Detta känns konstigt då vi växer inom LOV och denna eventuella information skulle vara värdefull för oss

Har aldrig använt oss av Valfrihetswebben.

Ska gå in och titta på Valfrihetswebben.

Kan inte egentligen kommentera någonting då jag inte hade kännedom om [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) förrän enkätundersökningen mailades till mig.

Visste inte om att det fanns någonting som heter det. Har inte hört talas om det och är därför inte någonting vi använder oss av, men nu ska jag gå in och titta vad som finns där!

Har aldrig hört talas om Valfrihetswebben.

Hej, jag har aldrig varit på den sida. Visste inte att den fanns. Men nu vill jag titta på den.

Har aldrig varit inne på denna sida, men ska nu göra det

Har inte använt oss av tjänsten men kommer göra det fortsättningsvis

Mina svar kan vara missvisande efter som tiden att sitta vid datorn är liten och inte besökt Webben.

Tyvärr har vi inte tittat på denna funktion, men har nu vetskapen om att den finns.

Vi bevakar Valfrihetswebben har andra kanaler för info

Bevakningen sker inte av mig därför många vet ej svar

Börja med att meddela oss att ni finns.

Jag tycker det ser bra ut. Men min kommun (Höganäs) använder den inte. Bara en gång i 2009.

Har inga synpunkter för tillfället

Jag har inte sett hemsidan

Borde finnas ett sätt att lämna in synpunkter /klagomål om LOV hantering av kommunens tjänstemän.

Frågor och svar bank

### 7.2.2 Egna synpunkter och önskemål – Leverantörer till landsting

Jag har aldrig tittat på Valfrihetswebben ty jag arbetar efter Regelboken, samt SLL-s aktuella info i Uppdragsg. Jag får pat. via remisser från upparbetade kontakter som täcker min kvot av pat.

Nystartat företag ,varför flera frågor, kunde ej besvaras

Visste inte att web-sidan fanns!!!!

Verkar vara en matnyttig plats som jag inte tidigare känt till.

Jag har aldrig hört talas om Valfrihetswebben.

Visste inte ens att det fanns förrän jag skulle svara på dessa frågor.

Har aldrig hört talas om "Valfrihetswebben" före detta e-postutskick!

Valfrihetswebben är en nyhet för mig

Aldrig hört talas om Valfrihetswebben. Får alla mina kunder via remisser.

Har ej vetat att [www.valfrihetswebben](http://www.valfrihetswebben.se) fanns.

Vad är Valfrihetswebben? Jag hade aldrig hört talas om den förrän jag fick denna enkätförfrågan.

Hittar inget om logopedi på webben. Upphandlas nog sällan. I Stocholms län är det f n fri etableringsrätt för logopeder.

Inga kommentarer, endast att jag inte kände till att den fanns.

Har aldrig hört talas om Valfrihetswebben

Funderar om detta är aktuellt för oss på BVC

Försök få Beställarna in i nya tankebanor och inte tänka GAMLA landstingsbanor och vara så byråkratiska, utan se mångfald bland oss vårdgivare och konkurrens som någonting positivt!!

Har aldrig varit i kontakt med [www.valfrihetswebben](http://www.valfrihetswebben.se) och heller aldrig fått någon information om denna site. Vet inte riktigt vad jag kan ha för nytta av något som jag inte är medveten om.

Känner inte webben och har inte haft behov av detta.

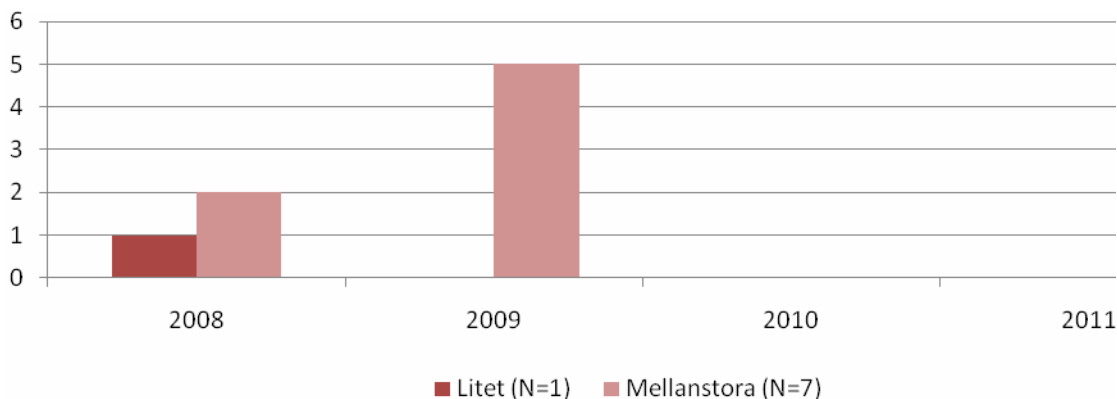
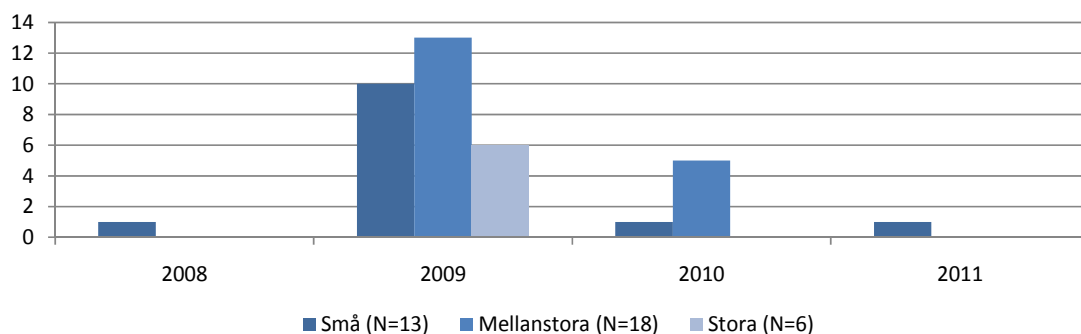
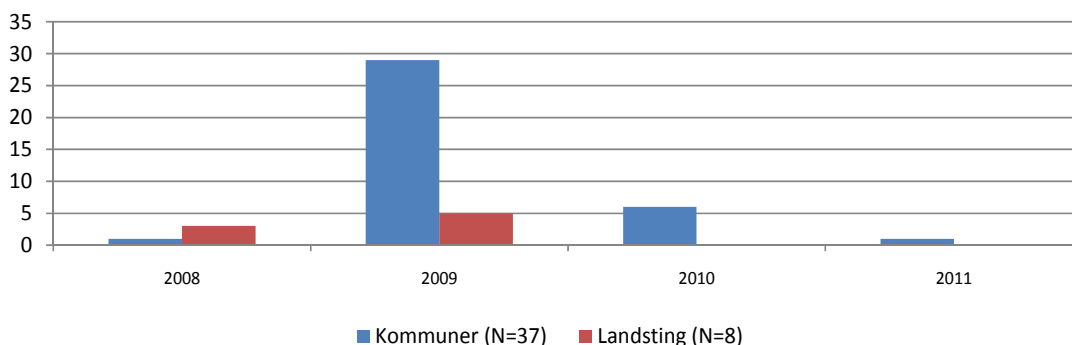
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 45 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

## Enkätvar beställare

### Delområde 1, allmän bakgrund

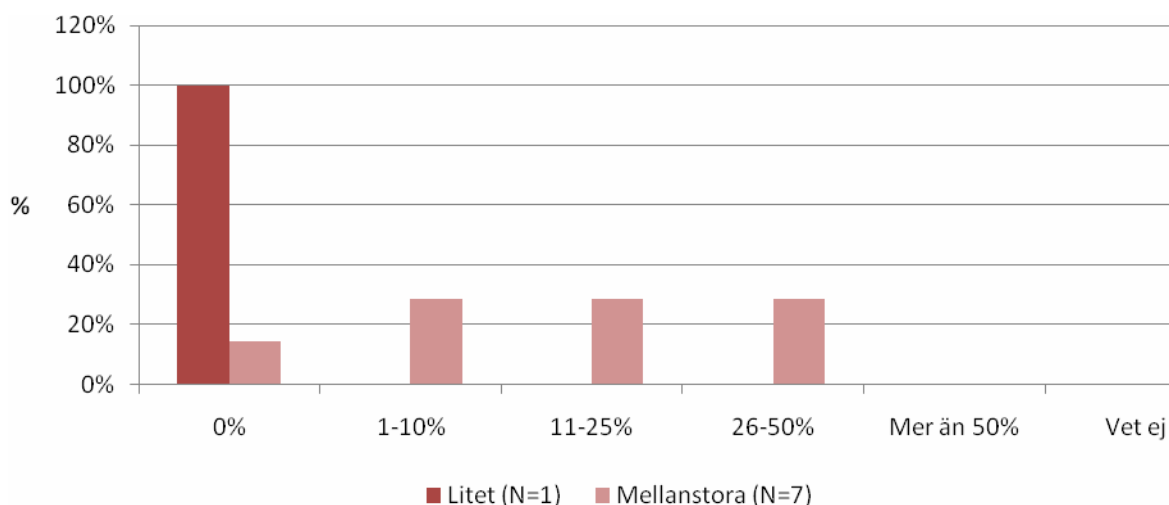
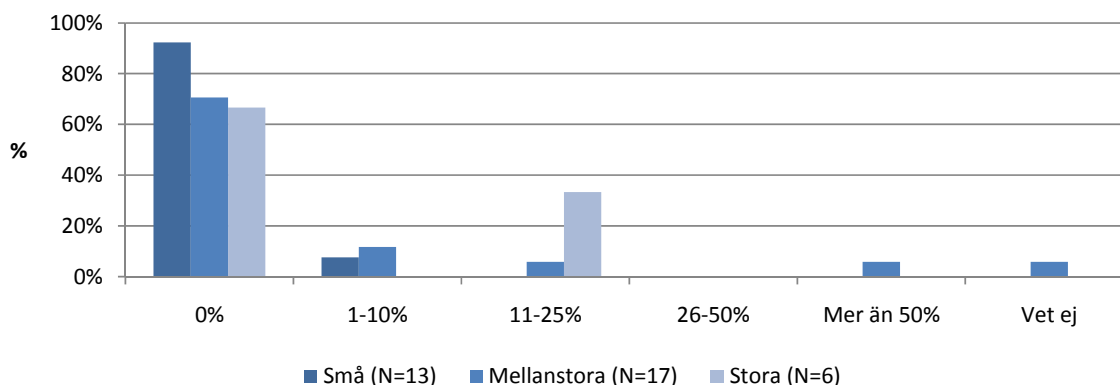
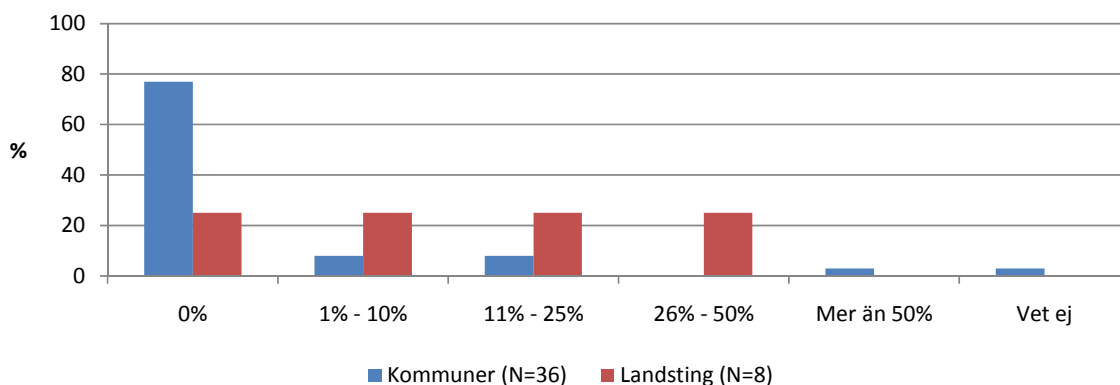
De tre stora landstingen saknas i enkätsvaren nedan, då dessa intervjuades och därför inte erhöll någon enkät.

### 2. När beslutade kommunen/landstinget att införa ett valfrihetssystem enligt LOV?



Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 46 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

3. Hur stor andel av den verksamhet där brukarna kan välja utförare utförs idag av externa utförare enligt lagen om valfrihetssystem, LOV?



Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	47 (63)

### Uppge vilka tjänster kommunen infört LOV för

#### *Små kommuner*

Kategori 1: Personlig omsorg och serviceinsatser samt delegerad/instruerad hälso - och sjukvård.  
 Kategori 2 : Service, i form av städning, tvätt och klädvård samt inköp och ärenden.  
 Biståndsbeviljade servicetjänster städ, tvätt och inköp.  
 Omvårdnad + service inom hemtjänsten  
 enbart omvårdnad inom hemtjänsten  
 enbart service inom hemtjänsten  
 Service- och omvårdnadsinsatser samt delegerade HSL-insatser i ordinärt boende (hemtjänst)  
 Inte igång förrän 1/7 2011, då det kommer att omfatta hemtjänst enligt LOV  
 Ännu inga, beslut tas under 2010  
 Kommer att införa LOV 2011 för hemtjänst: service, omvårdnad + delegerad HSL.  
 Hemtjänst, beslut klart men ej infört ännu.  
 Hemtjänst  
 Beslut finns om servicetjänster inom hemtjänsten men det är ännu inte infört.  
 Munkedals kommun kommer med start oktober 2010 att tillämpa LOV inom hemtjänstens område.  
 Hemtjänstens service- och omvårdnadsinsatser.

#### *Mellanstora kommuner*

Hemtjänst indelning enligt följande:  
 Hemtjänst: service, omvårdnad, åtgärdande av trygghetslarm, tillhandahålla lunch och leverera, delegerade hälso och sjukvårdsinsatser  
 Daglig sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning.  
 Service- resp omvårdnadsinsatser inom hemtjänsten.  
 Infört per 2010-06-14=hemtjänst  
 medicinsk fotvård  
 Serviceinsatserna städ och tvätt inom hemtjänsten  
 Servicetjänster inom hemvården  
 Service- och personlig omsorgstjänster inklusive delegerad hemsjukvård  
 Städning, tvätt/klädvård, in köp/ärenden  
 Hemtjänst, hjälp i hemmet d v s personlig omsorg samt serviceinsatser. Socialnämnden tar första beslut om godkännande av utförare  
 2010-06-22. Våra nya utförare beräknas vara igång i månadskiftet augusti/september och kunderna kan då välja annan utförare än kommunen.  
 Hemtjänst, service och omvårdnad, larm. Ej hemtjänst natt.  
 Vård och omsorg  
 Service  
 Hemtjänst  
 hemtjänst samt daglig verksamhet  
 Service, matdistribution och service-omsorg  
 Biståndsbedömda hemtjänstinsatser, hemsjukvårdsinsatser under förutsättning av beslut om hemtjänstinsatser.  
 Kommunen kommer att införa LOV - Kundval inom hemtjänsten  
 Städning, tvätt/klädvård och inköp.  
 Familjerådgivning  
 Servicetjänster, personlig omvårdnad samt hemsjukvård

#### *Stora kommuner*

Vi har under införande Hemtjänst enligt Socialtjänstlagen serviceinsatser samt omvårdnadsinsatser.  
 Servicetjänster inom hemtjänsten, dvs städ, inköp tvätt o fixartjänster (efter biståndsbeslut) samt ett särskilt system för portionsmat där brukarna vid varje beställning kan beställa från flera olika producenter samtidigt.  
 Hemtjänst  
 Service, personlig omvårdnad och HSL-delegation  
 Hemtjänst, ledsagarservice, servicetjänster och avlösning av anhörigvårdare 07.00-22.00

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	48 (63)

**Uppge vilka tjänster landstinget infört LOV för***Litet landsting*

Primärvård

*Mellanstora landsting*

Primärvård

Privata psykoterapeuter

Allmänläkaruppdraget, sköterskemottagningar, förebyggande vård

Läkarutredning, behandling och omvårdnad

Diagnostik

Prevention och livsstilsbehandling

Rådgivning

Jour och beredskap

Rehabilitering

Hemsjukvård och palliativ vård

Läkarmedverkan på korttidsboende och särskilt boende

Medicinsk fotvård

Vaccinationer

Intyg

Behandling av lindrigare psykosocial ohälsa

Förskrivning av hjälpmedel, förbruknings- och sjukvårdsmaterial

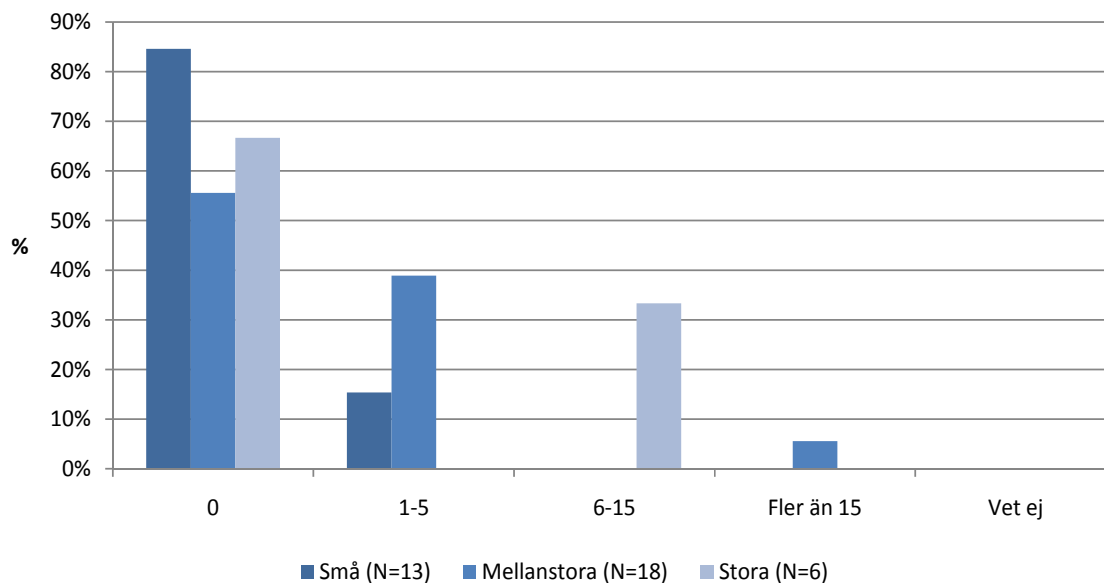
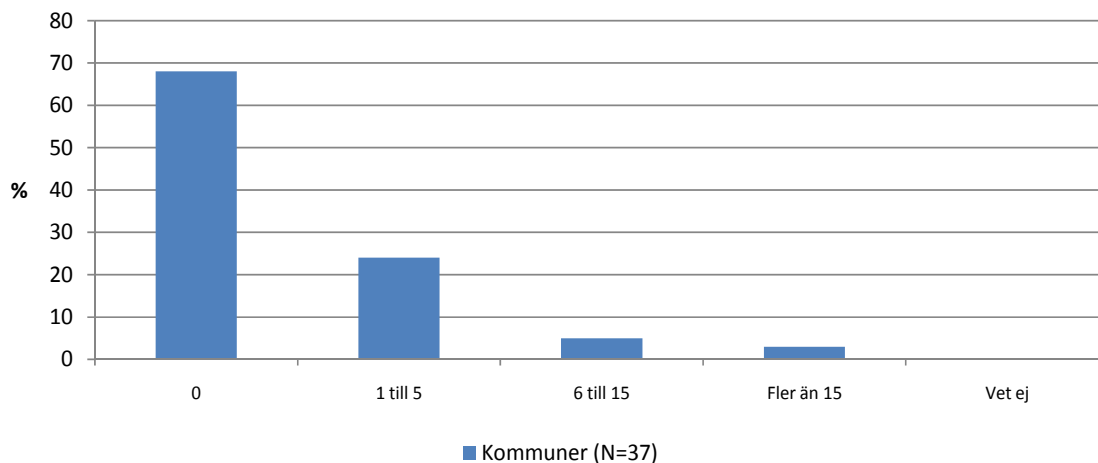
Utbildningsplatser för AT/ST-läkartjänstgöring, praktisk tjänstgöring för psykologer

Praktikplatser för diverse utbildningar

Utveckla ständiga förbättringar i vården i samverkan med landstinget

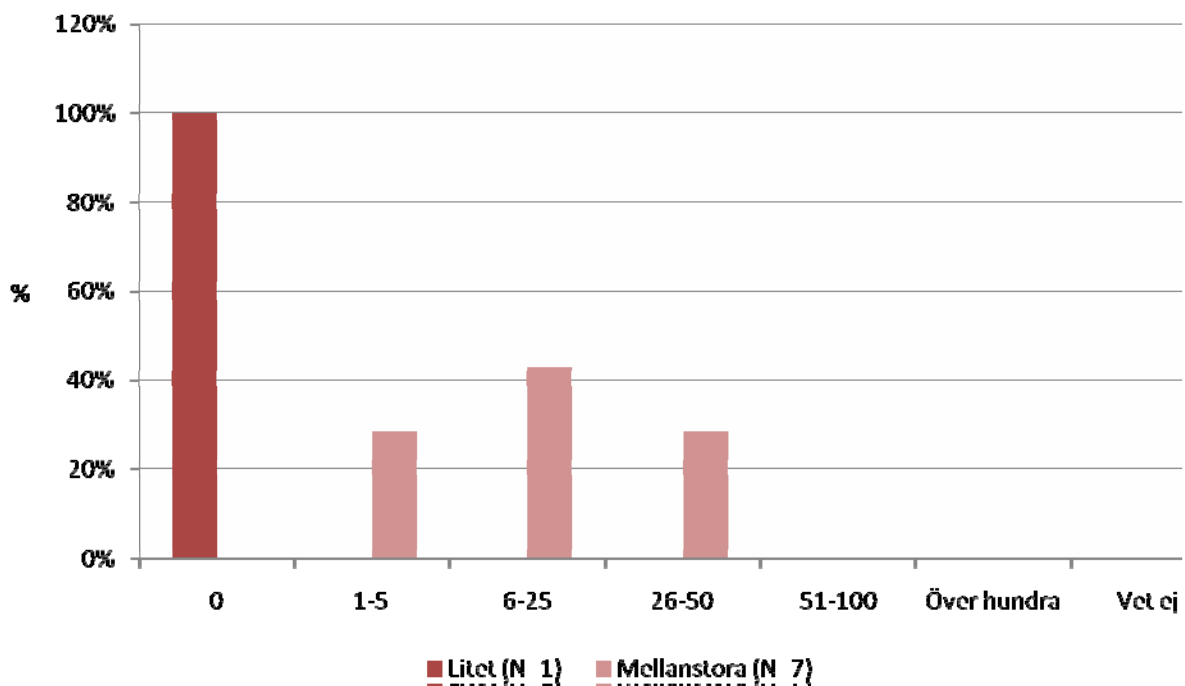
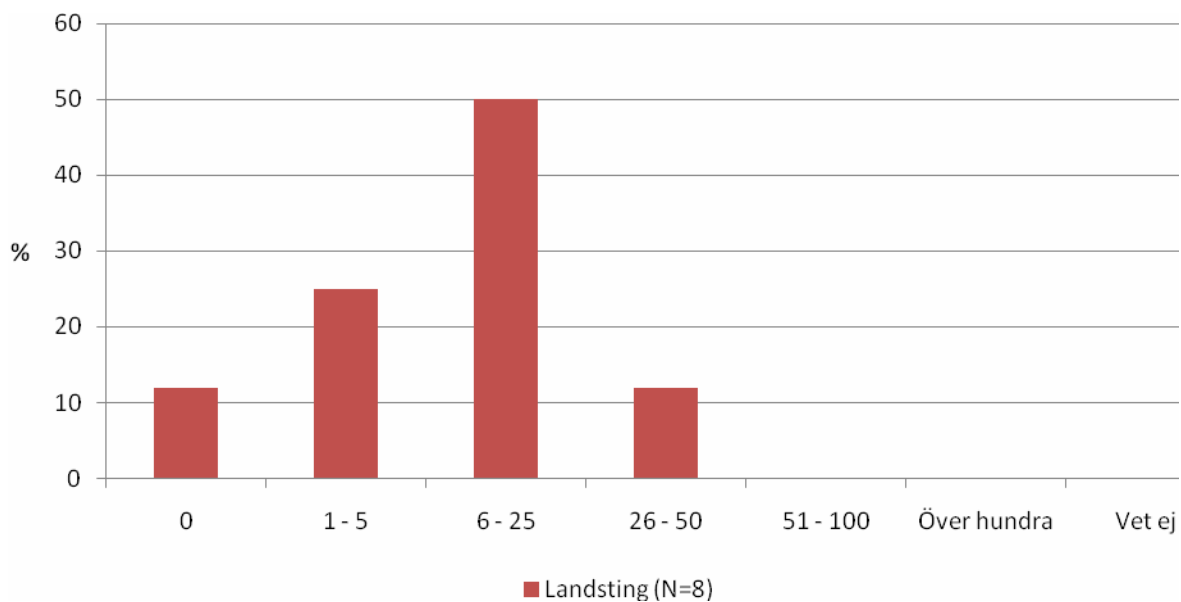
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 49 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

5a. Hur många godkända leverantörer enligt LOV har kommunen idag?



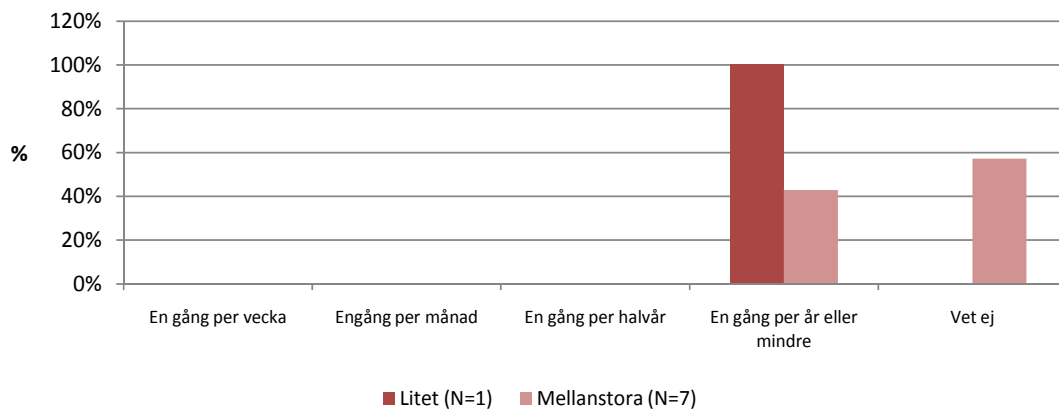
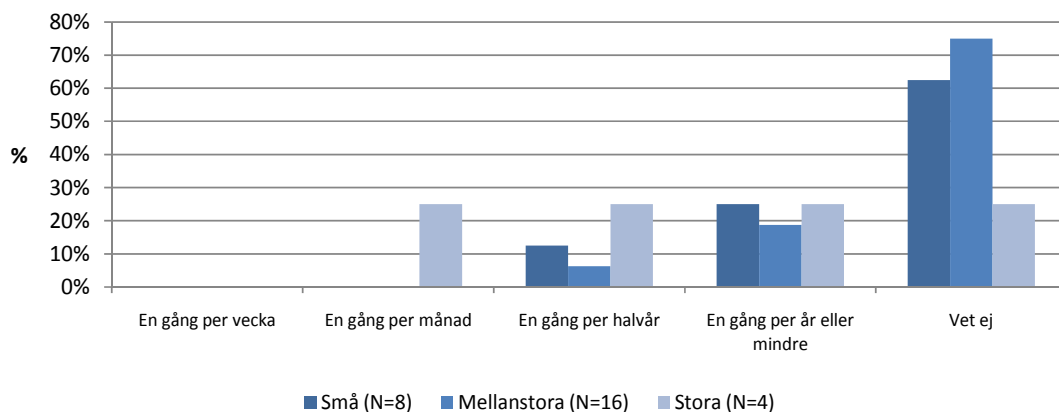
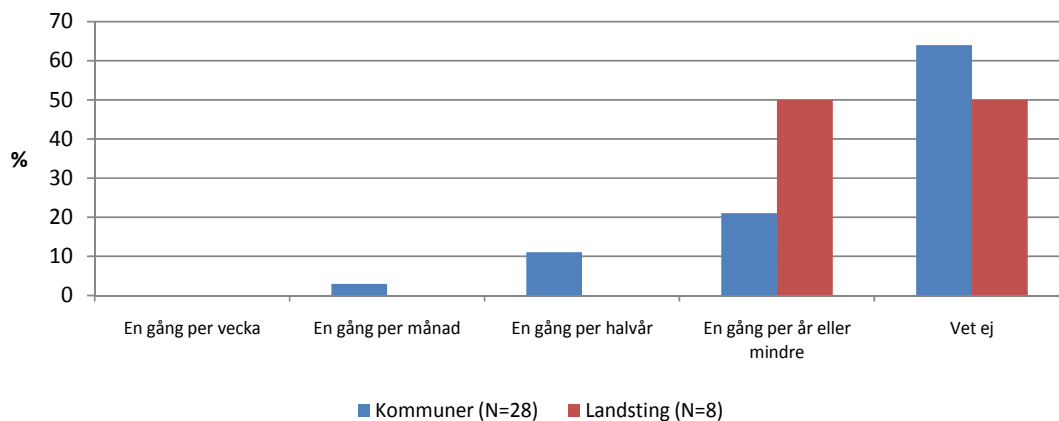
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 50 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

5b. Hur många godkända leverantörer enligt LOV har landstinget idag?



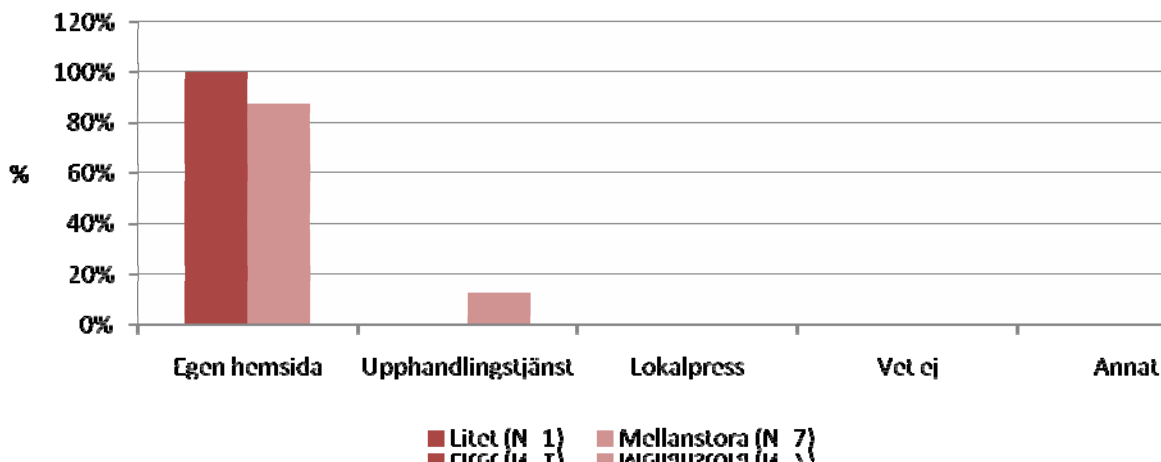
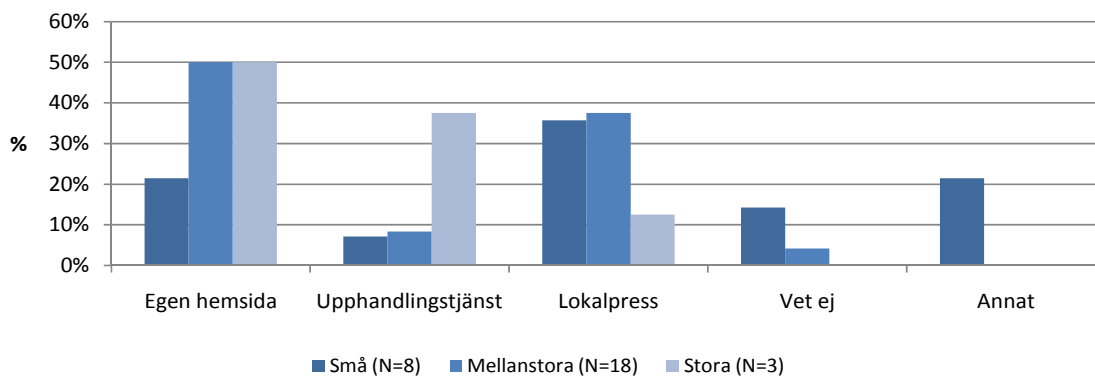
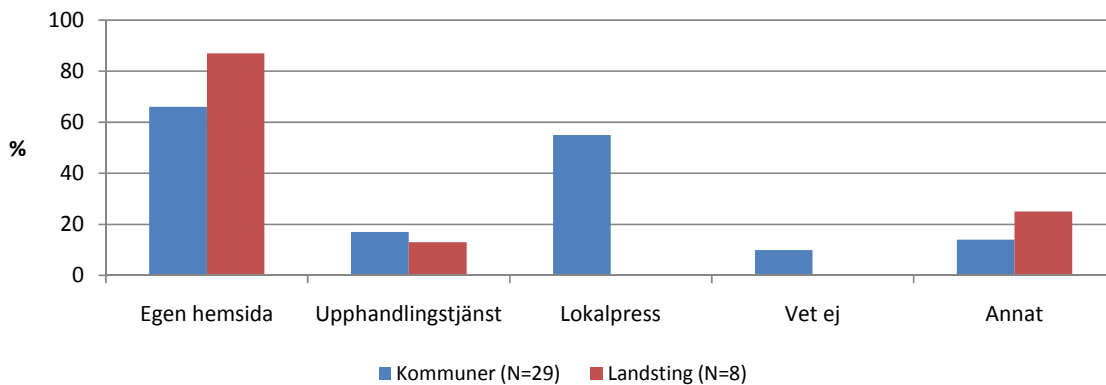
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 51 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

6. Hur ofta annonserar kommunen/landstinget på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) idag?



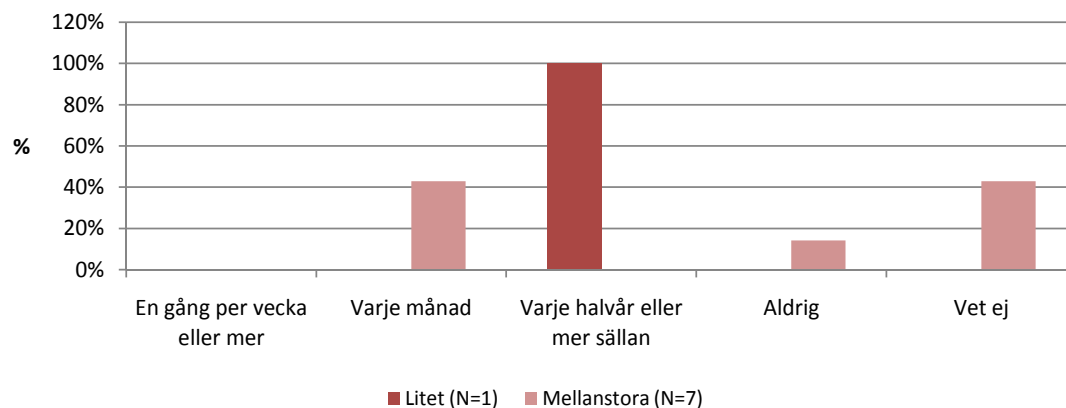
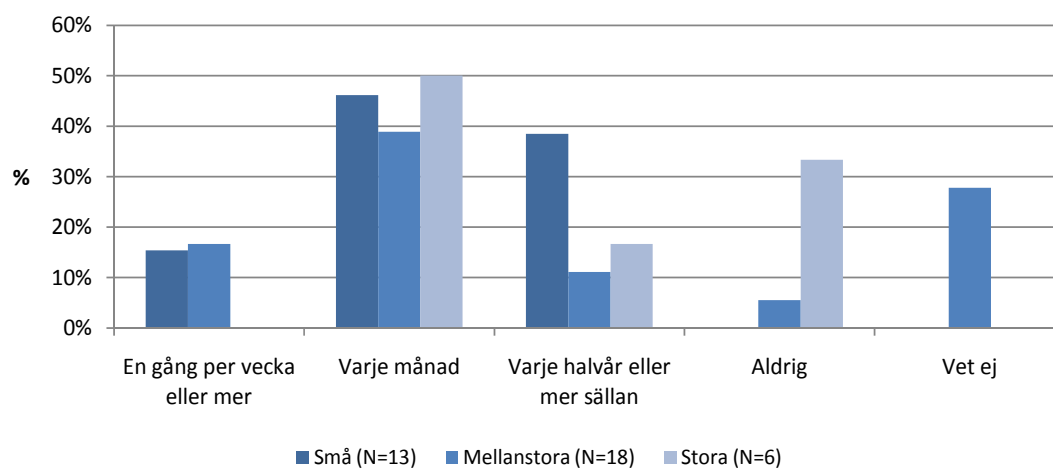
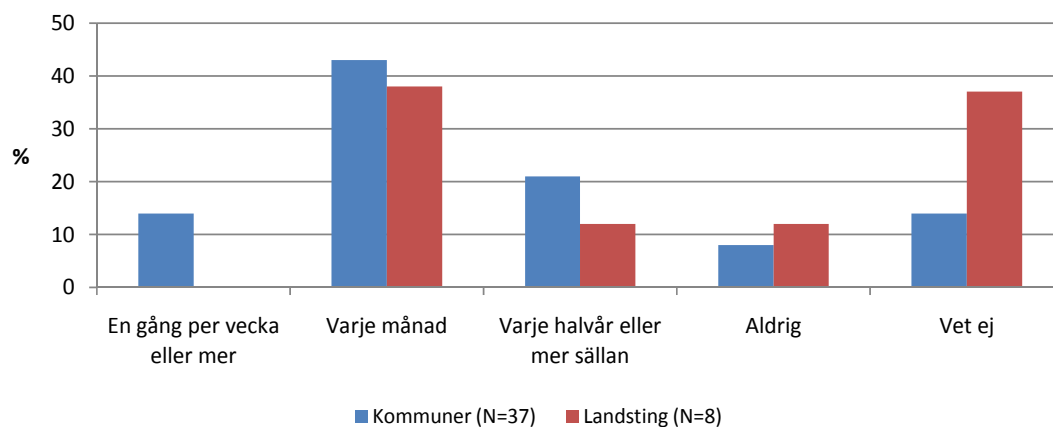
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 52 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

7. Var, utöver [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se), annonserar kommunen/landstinget om valfrihetstjänster i första hand?



Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 53 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

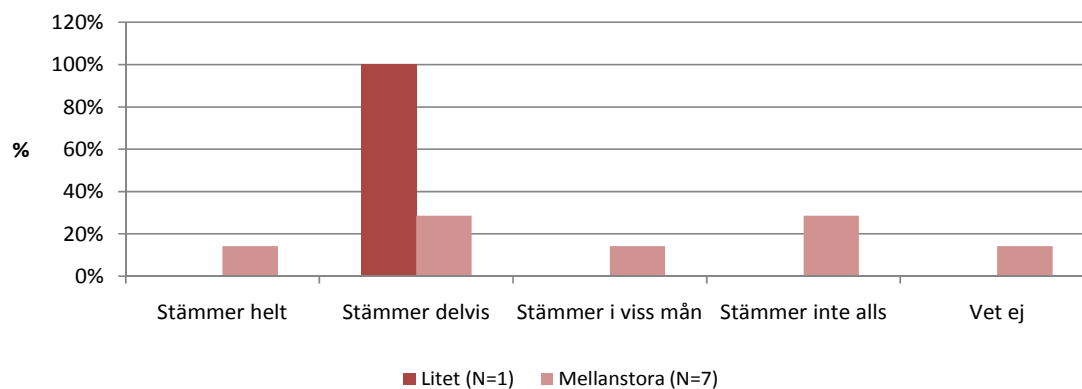
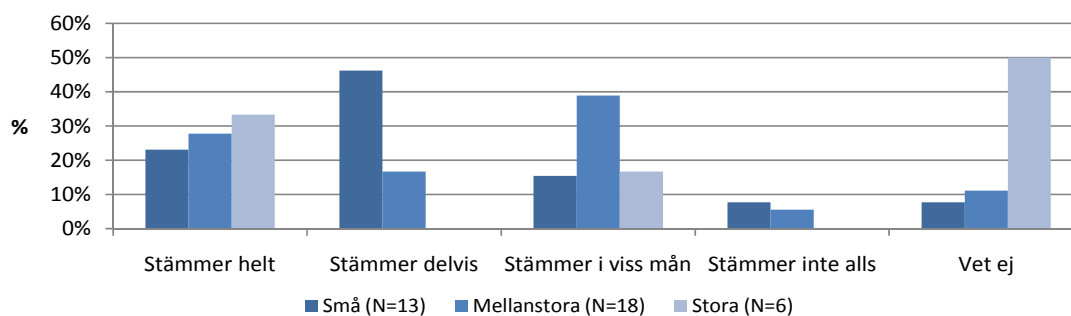
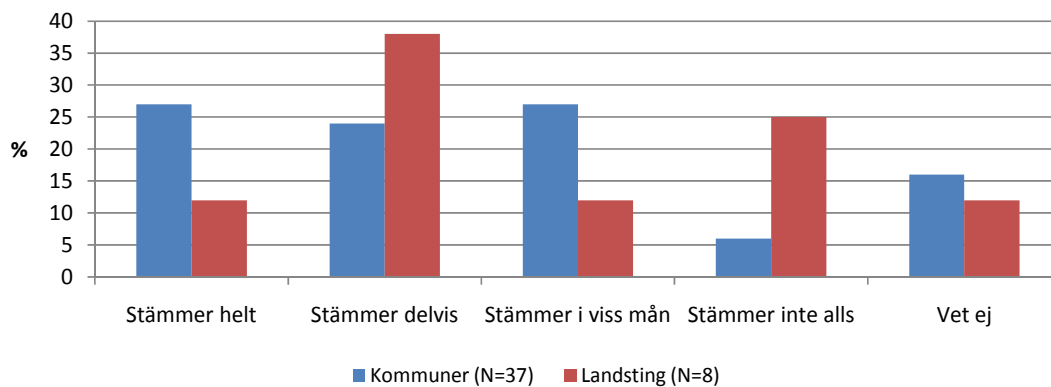
8. Hur ofta letar ni efter information på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?



Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 54 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

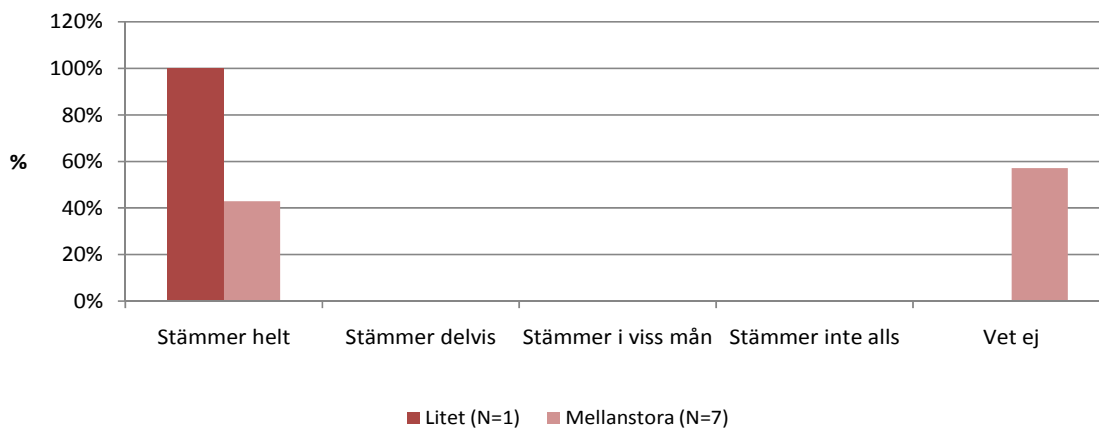
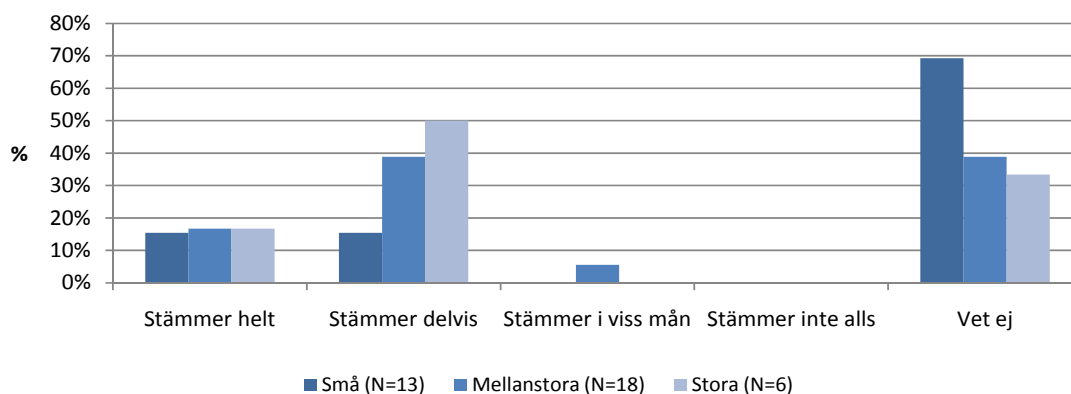
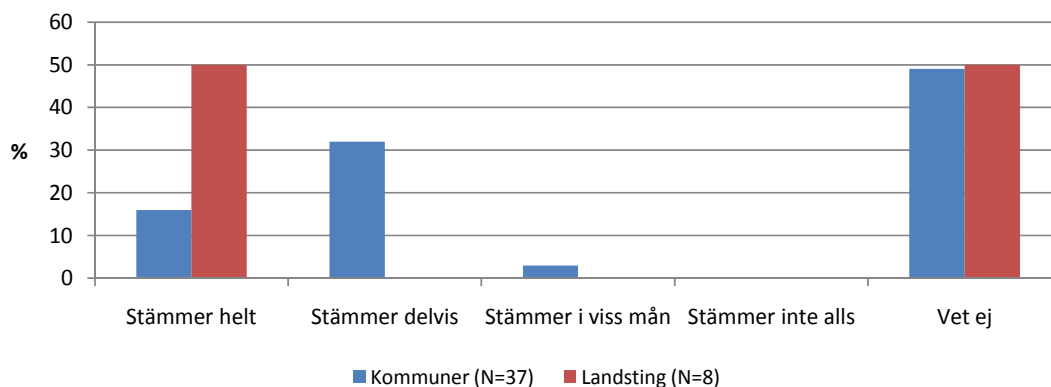
Delområde 2, användning av Valfrihetswebben

9. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) har stor betydelse för verksamheten?



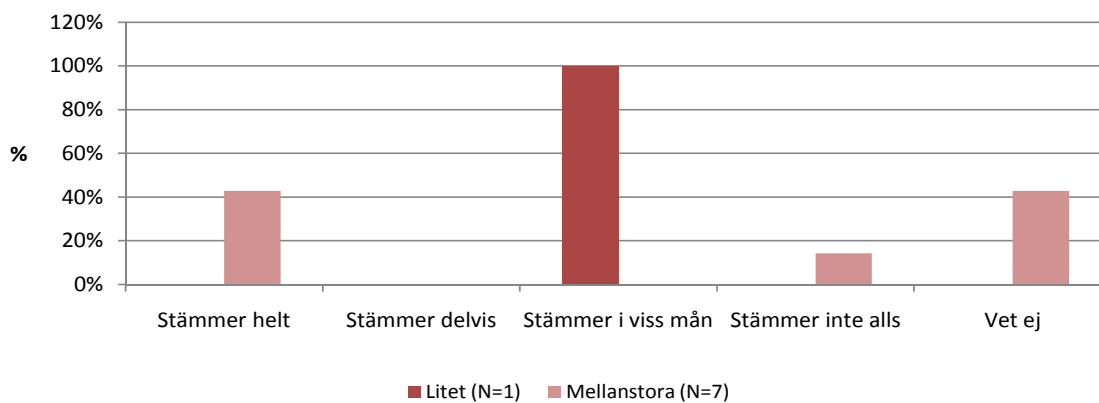
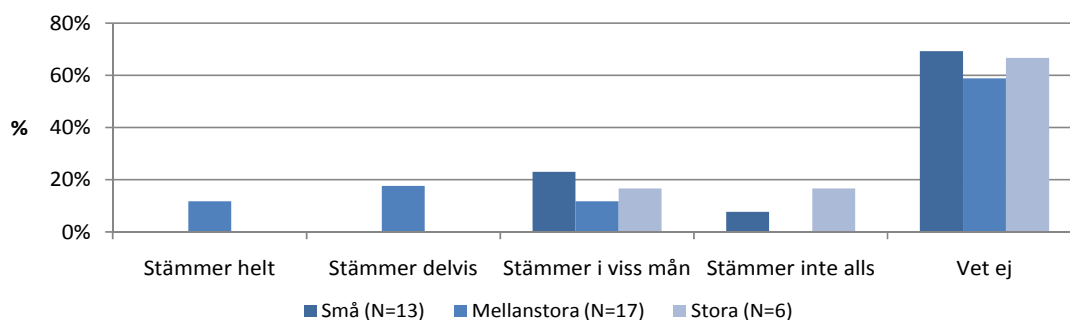
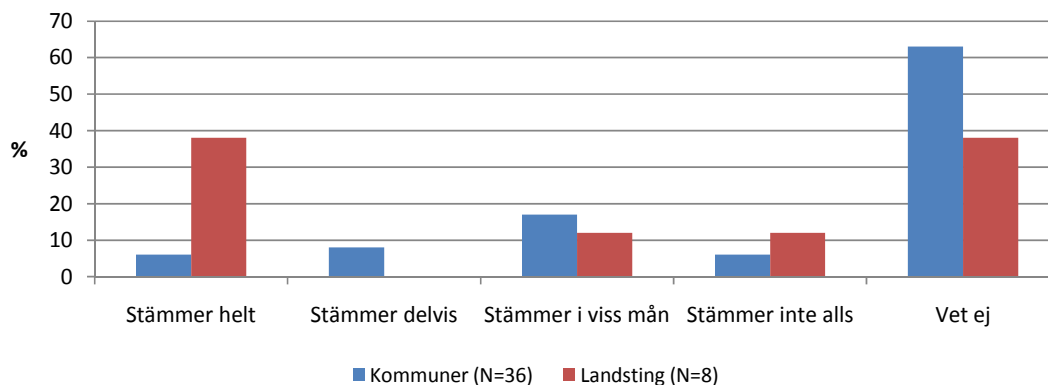
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 55 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

10. Det är enkelt att publicera annonser på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?



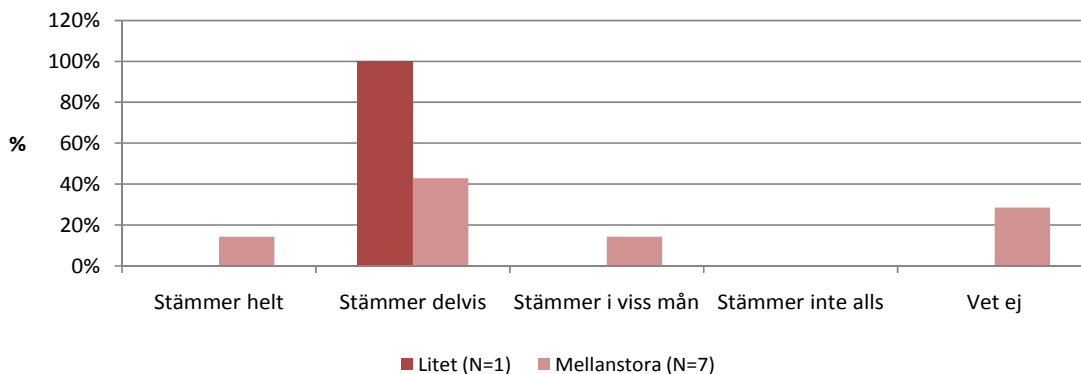
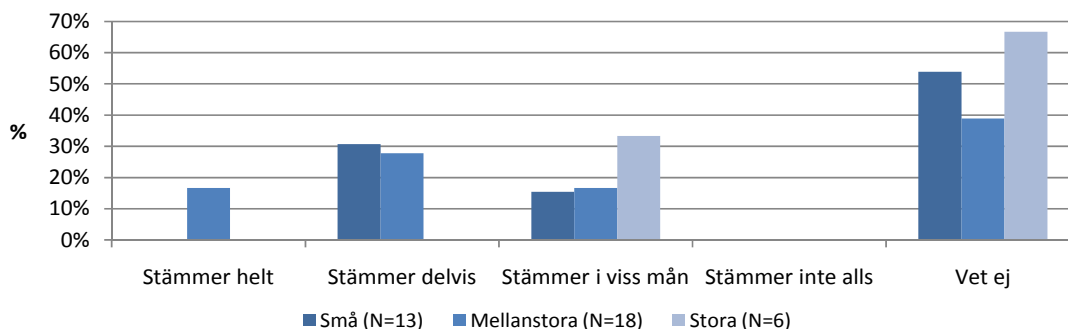
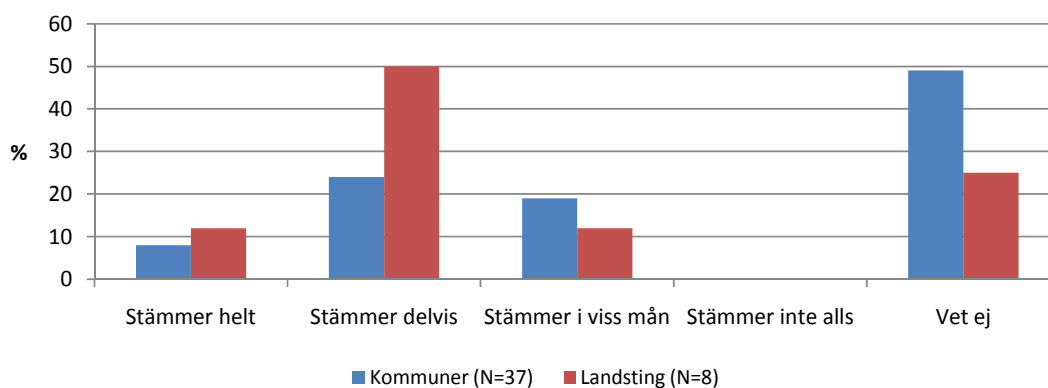
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 56 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

11. Informationen på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräcklig för att vi ska få önskat antal anbud från kvalificerade leverantörer?



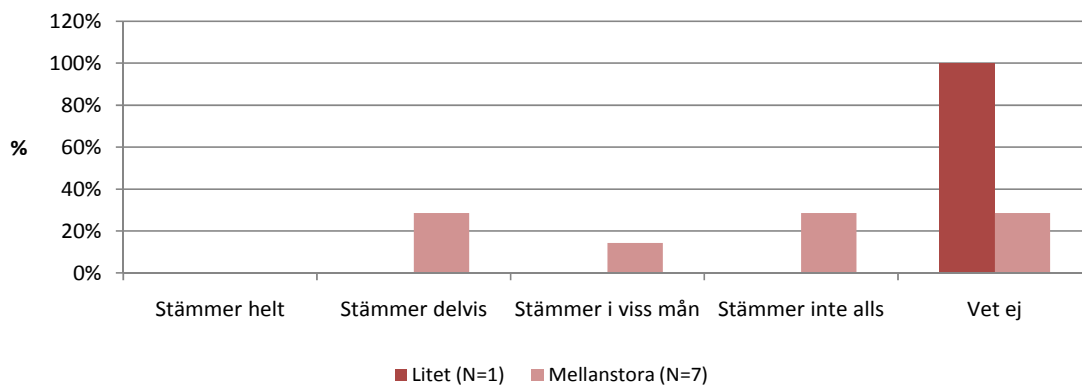
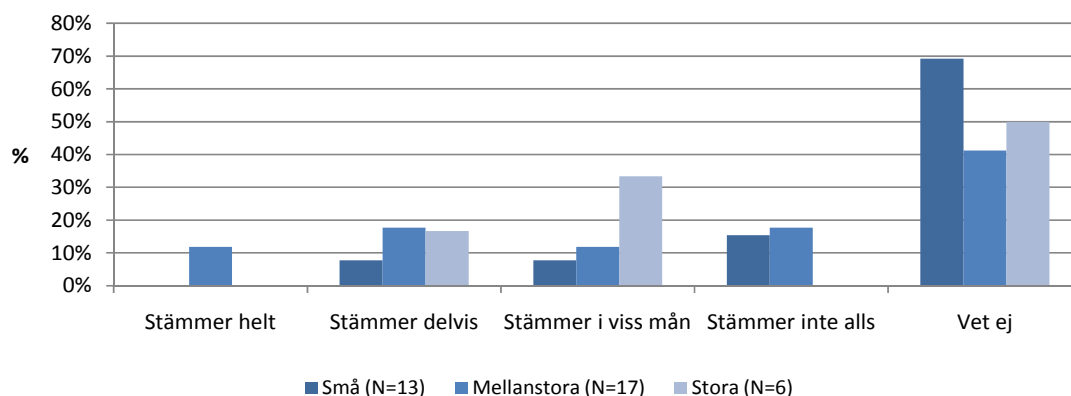
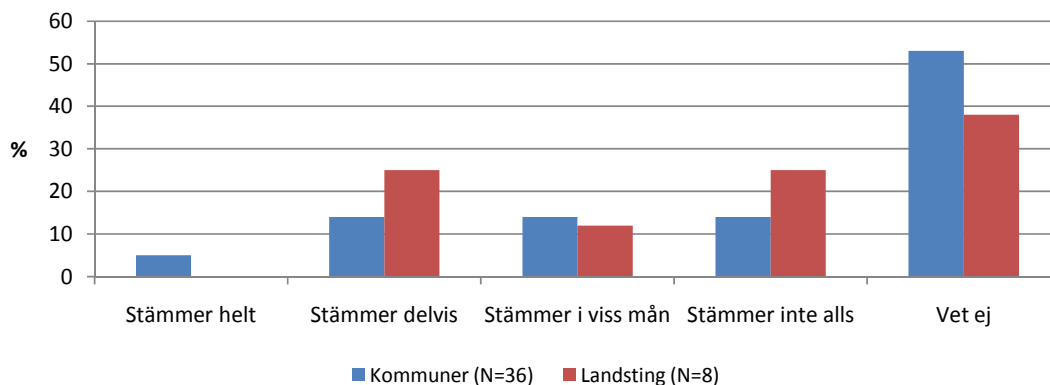
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 57 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

12. De funktioner som erbjuds på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräckliga för kommunens/landstingets behov.



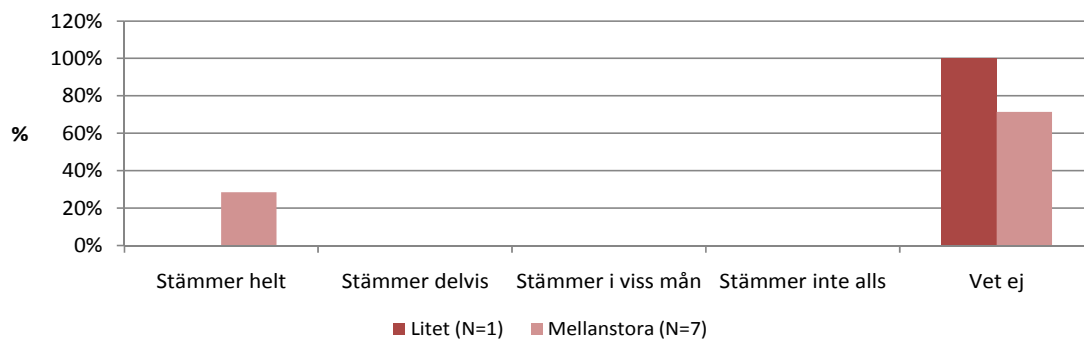
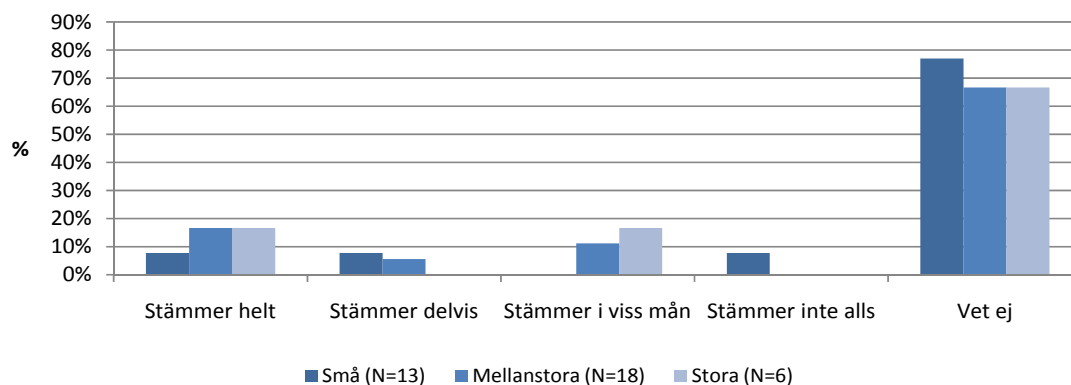
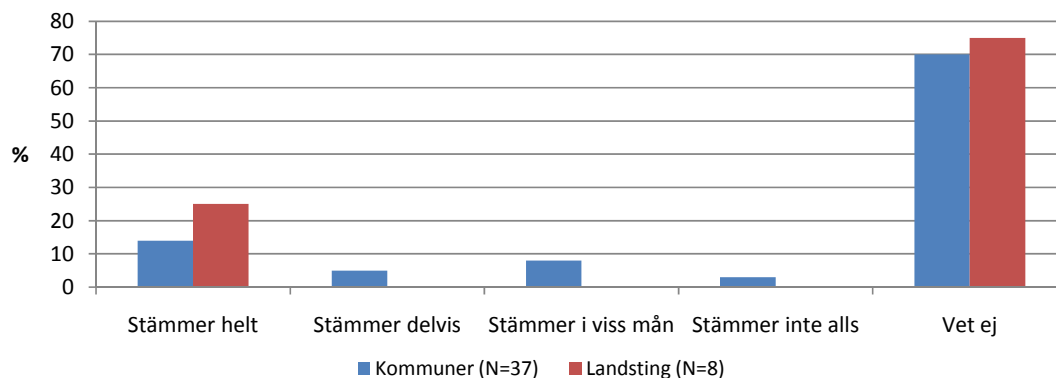
Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 58 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

13. Det är vår uppfattning att dagens externa utförare hittat våra annonser via [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).



Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 59 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

14. Den support som tillhandahålls för [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är bra.



Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	60 (63)

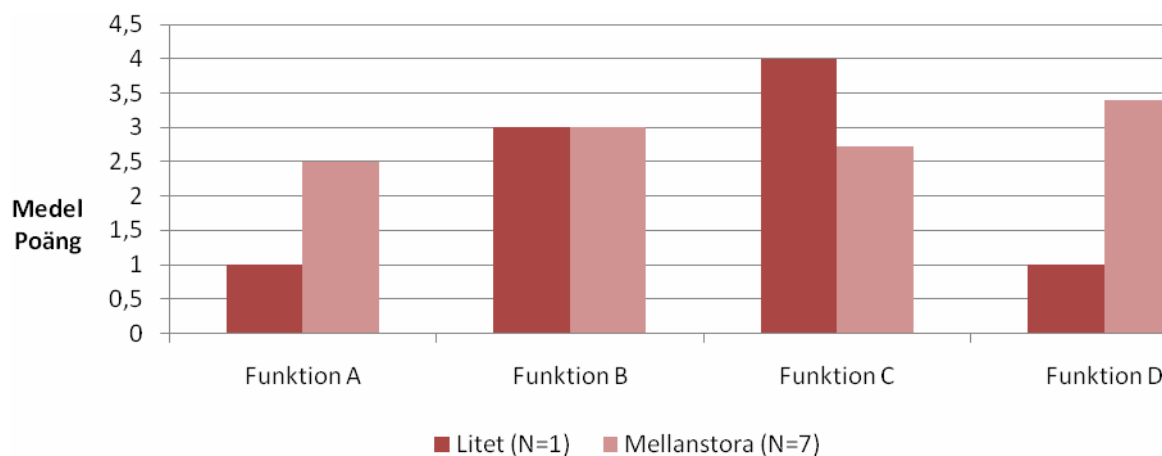
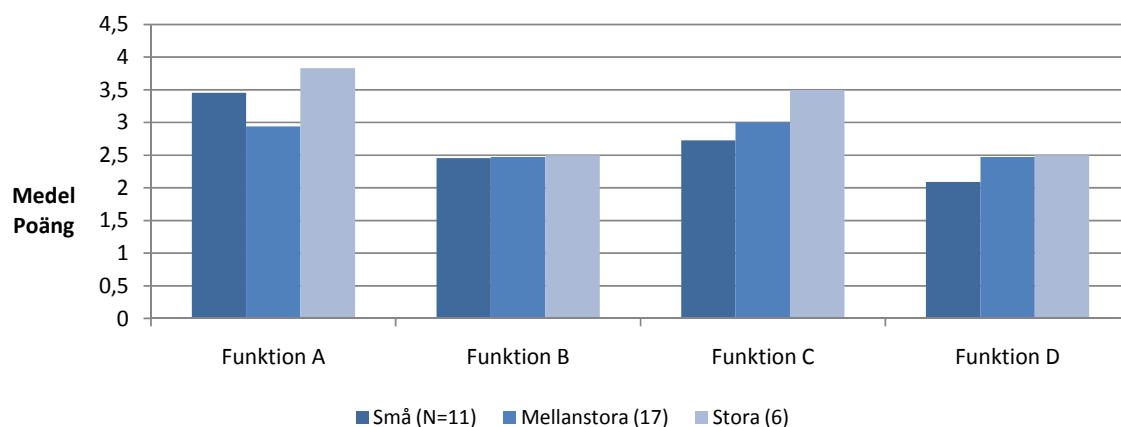
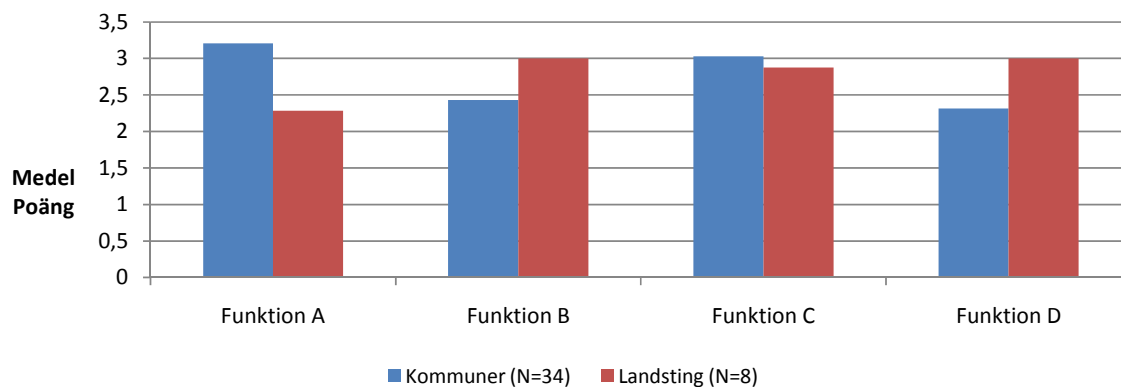
### *Delområde 3, möjliga nya funktioner*

Poängskalan 1-4 användes för att gradera nyttan av möjliga nya funktioner. Ingen poängbegränsning användes. Respondenten kunde därmed ge alla funktioner högsta nyttopoäng och även avstå från att svara. I det sammanställda diagrammet nedan ger högst verksamhetsnytta 4 poäng.

- A. Hela anbudsunderlaget med relevant information kan laddas upp på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) så att den som söker information inte behöver gå vidare till kommunens/landstingets egen hemsida eller annan publiceringsplats.
- B. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger tillgång till statistik och nyckeltal för de upphandlingar kommunen/landstinget har genomfört.
- C. Begrepp och sökord på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är standardiserade för att underlätta jämförelser och urval.
- D. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) erbjuder ett diskussionsforum för kommuner/landsting där erfarenheter, tolkningar och kunskaper kan utbytas.

Titel Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Författare Henrik Busk Magdalena Malmsjö	Datum 2010-07-09	Version 1.0	Sida 61 (63)
---	--	---------------------	----------------	-----------------

17. Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen/landstinget i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).



Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	62 (63)

### 7.2.3 Eegna synpunkter och önskemål – Kommuner

#### *Små*

Utrymme för mer information från kommunen borde ges. Eventuellt borde förfrågningsunderlaget ligga på sidan då länkarna ibland är svåra att följa, inte fungerar eller går till sidor dit man behöver inloggning, vilket inte är positivt för tillgängligheten för informationen.

FFU direkt på sidan. Överskådligare vilka tjänster annonsen gäller.

Mullsjö kommun har beslutat om att införa valfrihetssystem enl LOV i dec 2009, men det är inte infört än. Införande är på gång.

Kommunen inför LOV 2010-11-01 och beräknar att annonsera på Valfrihetswebben från sept. 2010 Valfrihetswebben bör inte tillåta kommuner att publicera förfrågningsunderlag som administreras via söktjänster, där den som vill läsa FFU måste identifiera sig. Det hämmar konkurrensen.

Större möjlighet att söka kommuners FFU via valda verksamhetsområden efterfrågas.

Enklare sökvägar är väsentligt.

Nej, men nästa enkät till kommuner och landsting om Valfrihetswebben måste vara bättre genomarbetad och logisk än denna!

#### *Medelstora*

Den är enkel att använda för mig som beställare. Huruvida potentiella utförare inom LOV hittar dit vet jag ej eftersom vi legat ute så kort tid (2 v).

Jag känner inte till hur sidan "marknadsförs".

Möjlighet att söka uppgifter från enbart kommuner eller landsting.

Möjlighet att söka uppgifter för avgränsade delar av landet.

Möjlighet att söka viss verksamhet exv hemtjänst.

Möjlighet att söka vissa nyckeluppgifter som exv hemsjukvård, ersättningsmodell, ersättningsnivåer. Eftersom ej infört än, arbetar vi inte med valfrihetswebben än, därför kan ej svara på frågor kring det.

Vi skulle vilja publicera mer än en kontaktperson med tillhörande kontaktuppgifter. Vi har precis publicerat vår annons och har inte erfarenhet av om ex utförare hittar till sidan ännu. Kammarkollegiet som myndighet är inte en självklar sökväg för utförare.

Kränglig sajt för småföretagare/enmansföretag.

Eftersom vi inte använt oss av denna så här långt har jag svårt att svara vi har inte varit ute så länge och det har varit kammarkollegiet som varit mest aktuell.

Färre sidor att öppna för att komma rätt.

Webben måste vara öppen, inga lösenord eller bli medlem/registra sig för att kunna ta del av mtrl.

Nej, jag vill bara meddela att valfrihetssystemet införs den 1 september 2010, därför blir det vet ej som svar på vissa frågor.

#### *Stora*

Vi har precis lagt ut annons och har ingen tidigare erfarenhet av den här typen av annonsering eller införande av kundval.

Då alla annonser, oavsett verksamhetsområde, läggs in utifrån när (datum) de annonserades är det redan nu svårt att hitta det som man ev. är intresserad av. Naturligtvis måste annonserna grupperas utifrån olika verksamhetsområden för att göra det möjligt att hitta det man söker. Ju längre listan blir desto svårare kommer det bli att hitta.

Viktigt att annonserna på kammarkollegiet stödjer de vanligaste upphandlingsstöden (Opic och Allego). Upphandlingar som genomförs elektroniskt med hjälp av Opic Tendsign kräver en länk i https-format, men detta är inte möjligt på kammarkollegiet som endast godtar http-format. Detta gör att man inte kan komma direkt till förfrågningsunderlaget via annons på kammarkollegiet. Vore ju bra om kammarkollegiet och de rel. få leverantörer av upphandlingsstöd som finns på marknaden kunde kommunicera med varandra!

Varje kommun resp. landsting måste själva få avgöra hur man genomför upphandlingarna, dvs.

Titel	Författare	Datum	Version	Sida
Användningen av den nationella databasen för annonsering av valfrihetssystem	Henrik Busk Magdalena Malmsjö	2010-07-09	1.0	63 (63)

manuellt, elektroniskt eller på annat sätt. Det enda som kammarkollegiet har i uppdrag är att tillhandahålla en annonsplats där alla ska annonsera sina LOV-upphandlingar.

Se tidigare svar ang. kommentarer och synpunkter.

KF har beslutat om införande av valfrihetssystem inom hemtjänst men uppdragit åt omvårdnadsnämnden att besluta om införandedatum. Detta datum har man inte beslutat om än. Vi har alltså fortfarande inget valfrihetssystem

#### *7.2.4 Egna synpunkter och önskemål – mellanstora landsting*

Alla våra leverantörer relaterar till vår egen hemsida och det verkar också vara där de primärt hittar och söker information.

Ger en bra överskådlig bild där man kan nå alla landsting och kommuners egna sidor.

Att inte acceptera länkningar till landstingets egna hemsidor vid annonseringen. Detta leder leverantörerna till stor osäkerhet i vad som gäller vid det upphandlingsliknande förfarandet, där vi ju även har att ta hänsyn till LOU.

Allt OK avseende vårdvalet. Stora svårigheter för sjukgymnastetableringar eftersom de inte har den datamognad som ungdomen har idag.

Någon information om antal offentliga vårdcentraler i respektive landsting och antal privata som uppdateras varje månad, så man kan se hur utvecklingen går. Gärna med diagram så man kan se över året hur utvecklingen går per landsting och i landet i sin helhet.

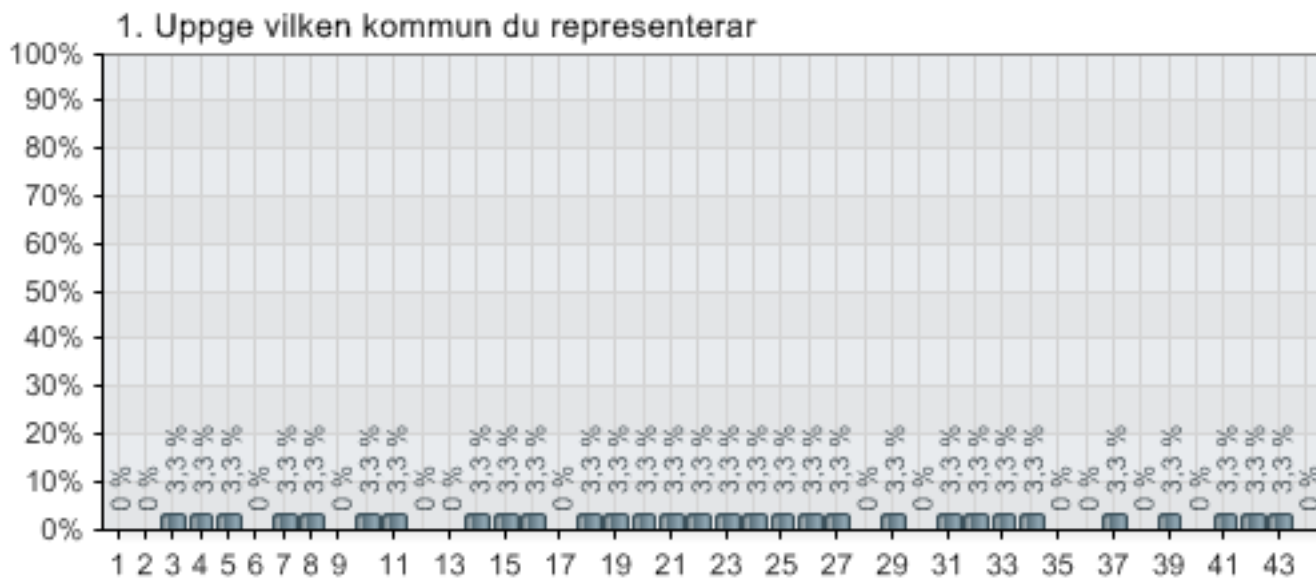
# Enkät valfrihetswebben- kommuner med LOV i drift

Dnr. 24.1-5248-10  
Bilaga 2



**Kammarkollegiet**  
UPPHANDLINGSSTÖD

## 1. Uppge vilken kommun du representerar



Alternativ	Procent	Värden
1 Borås	0,0 %	0
2 Enköping	0,0 %	0
3 Falun	3,3 %	1
4 Gnesta	3,3 %	1
5 Halmstad	3,3 %	1
6 Haninge	0,0 %	0
7 Helsingborg	3,3 %	1
8 Huddinge	3,3 %	1
9 Håbo	0,0 %	0
10 Höganäs	3,3 %	1
11 Höörs	3,3 %	1
12 Järfälla	0,0 %	0
13 Jönköping	0,0 %	0
14 Karlskrona	3,3 %	1
15 Kristianstads	3,3 %	1
16 Kungsbacka	3,3 %	1
17 Kungälv	0,0 %	0
18 Lerum	3,3 %	1
19 Lidingö	3,3 %	1
20 Linköping	3,3 %	1
21 Lund	3,3 %	1
22 Nacka	3,3 %	1
23 Nordmaling	3,3 %	1
24 Norrtälje	3,3 %	1
25 Nyköping	3,3 %	1
26 Nynäshamn	3,3 %	1
27 Sollentuna	3,3 %	1
28 Staffanstorps	0,0 %	0
29 Stenungsund	3,3 %	1
30 Trosa	0,0 %	0
31 Täby	3,3 %	1
32 Uddevalla	3,3 %	1
33 Umeå	3,3 %	1
34 Upplands Väsby	3,3 %	1
35 Uppsala	0,0 %	0
36 Vallentuna	0,0 %	0
37 Varbergs	3,3 %	1
38 Vellinge	0,0 %	0
39 Värmdö	3,3 %	1
40 Västervik	0,0 %	0
41 Västerås	3,3 %	1

## 2. När beslutade kommunen att införa ett valfrihetssystem enligt LOV?

Januari 2008

15 oktober 2008

091216

2008

2010-01

Förvaltningen fick uppdrag av nämnden 2008-12-10 att ta fram förfrågningsunderlag

Kommunfullmäktige tog beslut hösten 2008. Tiohundra-nämnden beslutade att Kundval skulle träda i kraft 1 september 2009

2009

2009-04

2007

2008-09-01

2009

April 2009

2009-01-28

15 juni 2009

2008-04-24

2009-04-01

2008-10-22

2009

Dec 2008

Beslut från Kommunfullmäktige - 2009-02-17

2002 infördes kundval avseende städning, 2008 infördes kundval för samtliga serviceinsatser (städning, inköp, tvätt) och 2009-02-11 beslutade socialnämnden att justera förfrågningsunderlaget utefter de krav som LOV ställde.

2008-09-24

2007-2008 delbeslut

Våren 2009

2009-04

Kan inte hitta exakt datum. Troligen hösten innan Lov infördes

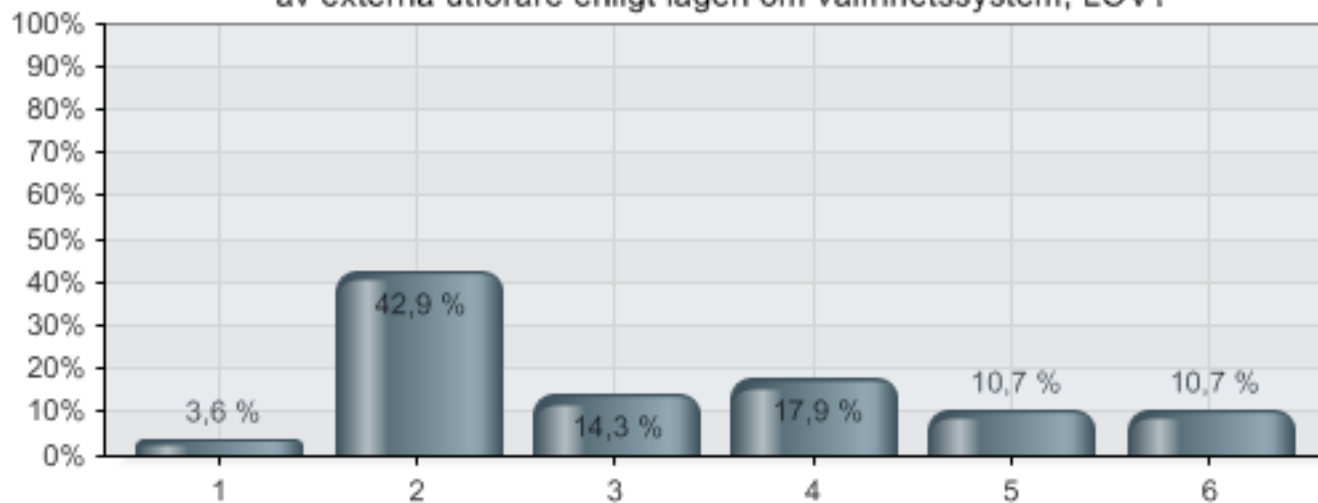
2009

Inom daglig verksamhet, juni 2009. Vi har haft valfrihetssystem inom hemtjänsten sedan 2008

2008

3. Hur stor andel av den verksamhet där brukarna kan välja utförare utförs idag av externa utförare enligt lagen om valfrihetssystem, LOV?

3. Hur stor andel av den verksamhet där brukarna kan välja utförare utförs idag av externa utförare enligt lagen om valfrihetssystem, LOV?



Alternativ	Procent	Värden
1 0 %	3,6 %	1
2 1 % - 10 %	42,9 %	12
3 11 % - 25 %	14,3 %	4
4 26 % - 50 %	17,9 %	5
5 Mer än 50 %	10,7 %	3
6 Vet ej	10,7 %	3
<b>Totalt</b>		<b>28</b>

#### 4. Uppge vilka tjänster kommunen infört LOV för.

Hemtjänst - Service- och omvårdnadsinsatser

Avlösning enligt SoL

Ledsagarservice enligt SoL

Hemtjänst i form av boendestöd

Hemtjänst personer över 65 år

Hemtjänst, boendestöd, ledsagar- och avlösarservice för personer under 65 år med funktionshinder.

Hemtjänst - service

Hemtjänst - omvårdnad

Ledsagning

Hemvård SoL (personlig omvårdnad, servicetjänster samt hemsjukvård, ledsagning o avlösning)

Ledsagar- o avlösarservice LSS

Hemtjänst

Servicetjänster och omsorgstjänster

Hemtjänst, basal hemsjukvård ,hemrehabilitering

Hemstjänst

Hemtjänst i ordinärt boende

Hemtjänst, personlig omvårdnad och serviceuppgifter

Hemtjänst

Hemtjänst, ledsagning, avlösning, särskilt boende för äldre, dagverksamhet för äldre, familjerådgivning, kommunala arbetsmarknadsinsatser, familjebehandling, boendestöd för personer med funktionsnedsättningar, sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Hemtjänst (service och omvårdnad)

Avlösning och ledsagning

Avlösarservice och ledsagarservice LSS

Arbetarehabiliterande verksamhet

Utförande av service- och omvårdnadsinsatser, inkl. delegerad hälso- och sjukvård, till kommuninvånare som beviljats hemtjänst

Hemtjänst och särskilt boende

Servicetjänster inom hemtjänsten

Städning, tvätt, inköp, följeslagare

Hemtjänst

Hemvård, inklusive delegerad hemsjukvård

1. Hemtjänst i form av serviceinsatser

2. Hemtjänst och hemsjukvård

Äldreomsorgen - Omvårdnads- och Serviceinsatser

Handikappomsorgen - Serviceinsatser

Biståndsbedömda serviceinsatser enligt SoL i form av städning, tvätt och inköp inom hemvården

Hemtjänst

Daglig verksamhet

Hemtjänst och i de fall kunden har delegerad hemsjukvård gäller valmjligheten även hemsjukvården .

Hemtjänst

hemtjänst

Hemtjänst, familjerådgivning, daglig verksamhet (LSS), ledsagar- avlösarservice (LSS)

Serviceinsatser: Städ, tvätt och inköp

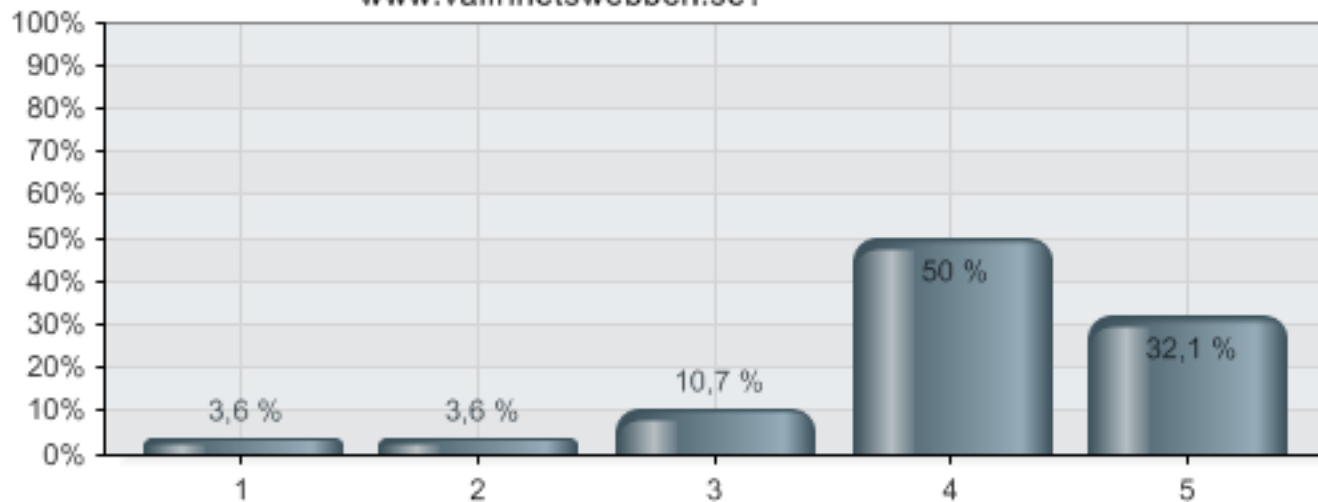
Hemtjänst d v s inom personlig omvårdnad, städning, tvätt och inköp, matkorg(matleverans) samt inom daglig verksamhet för personer med LSS beslut.

Hemservice, dvs städ inköp tvätt

## 5. Hur många godkända avtal med leverantörer enligt LOV har kommunen idag?

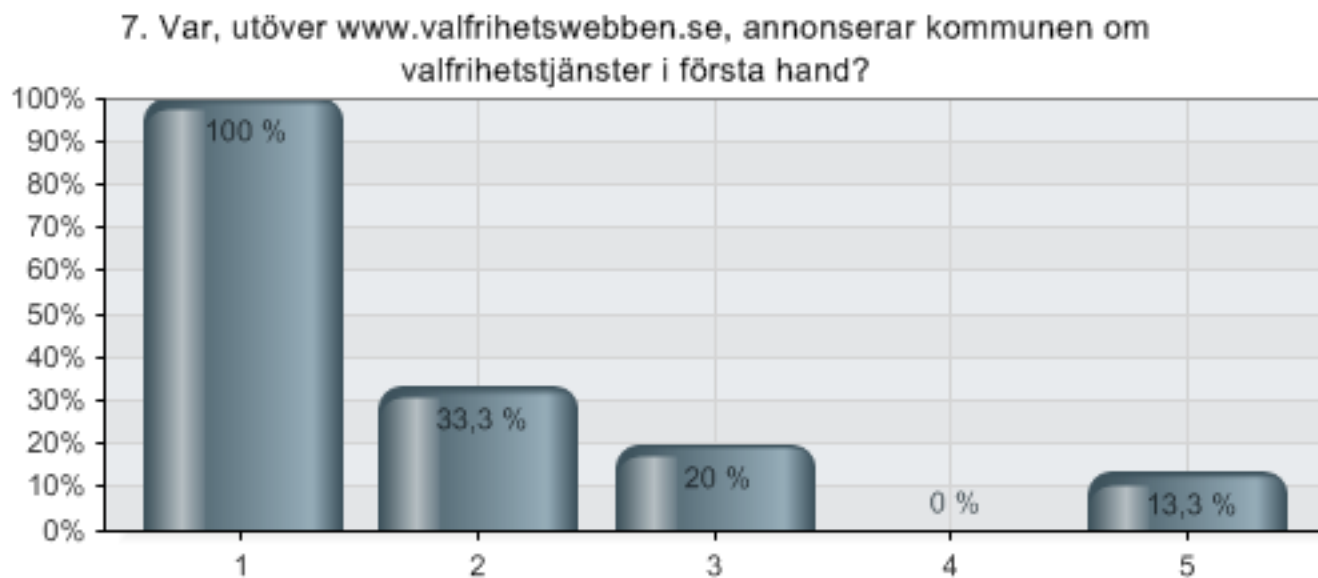


Alternativ	Procent	Värden
1	0,0 %	0
2	33,3 %	10
3	43,3 %	13
4	23,3 %	7
5	0,0 %	0
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

6. Hur ofta annonserar kommunen om valfrihetstjänster på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?6. Hur ofta annonserar kommunen om valfrihetstjänster på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?

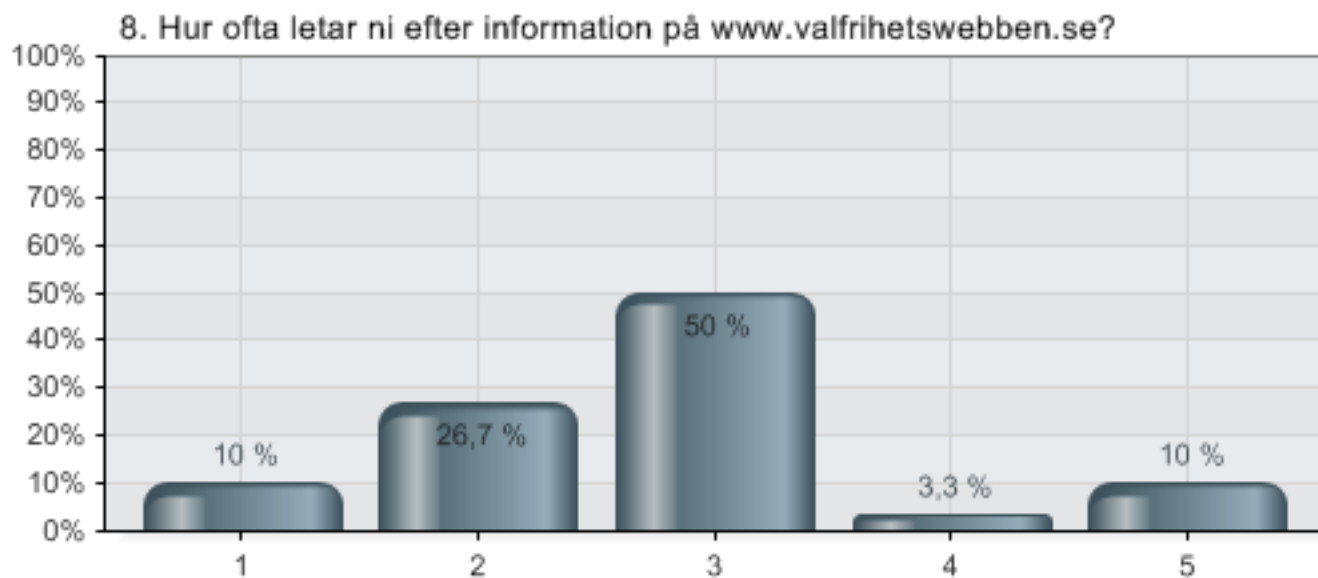
Alternativ	Procent	Värden
1 En gång per vecka eller mer	3,6 %	1
2 En gång per månad	3,6 %	1
3 En gång per halvår	10,7 %	3
4 En gång per år eller mindre	50,0 %	14
5 Vet ej	32,1 %	9
Totalt		28

## 7. Var, utöver www.valfrihetswebben.se, annonserar kommunen om valfrihetstjänster i första hand?



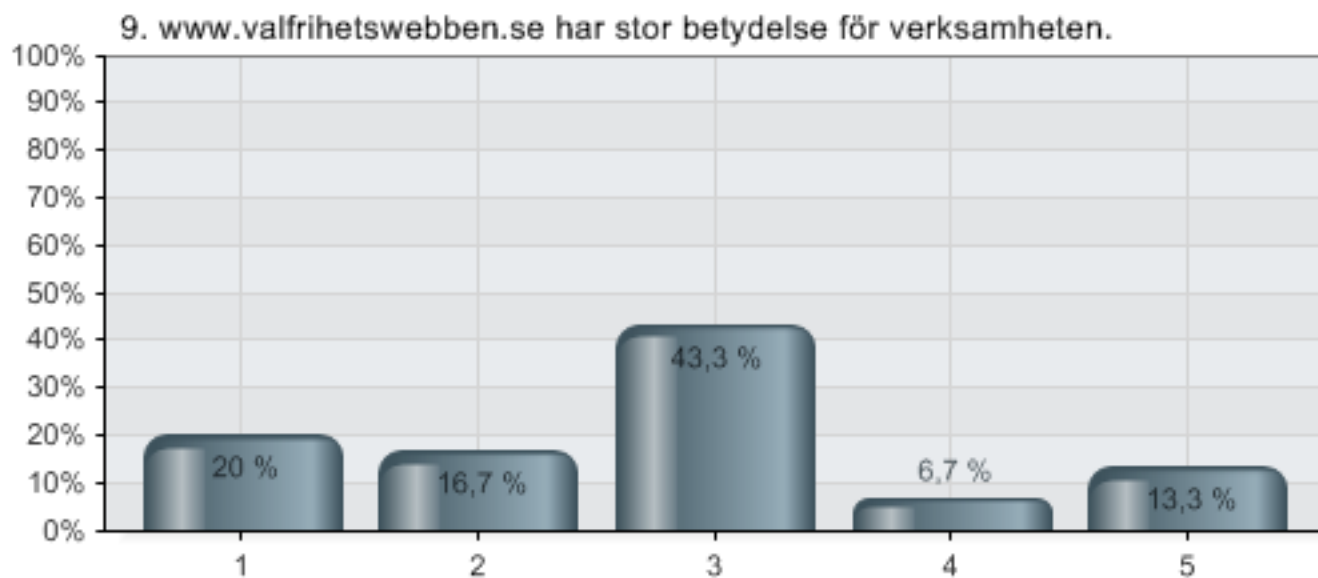
Alternativ	Procent	Värden
1 Kommunens hemsida	100,0 %	30
2 Upphandlingstjänster som tex OPIC	33,3 %	10
3 Lokalpress	20,0 %	6
4 Vet ej	0,0 %	0
5 Annat, vänligen specificera	13,3 %	4
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

Direkturskick till brukare, inf genom brukarorganisationer  
 informationsmöten  
 direktkontakt med leverantörer  
 Via vår upphandlings system Allego

8. Hur ofta letar ni efter information på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?

Alternativ	Procent	Värden
1 En gång per vecka eller mer	10,0 %	3
2 Varje månad	26,7 %	8
3 Varje halvår eller mer sällan	50,0 %	15
4 Aldrig	3,3 %	1
5 Vet ej	10,0 %	3
Totalt		30

## 9. www.valfrihetswebben.se har stor betydelse för verksamheten.



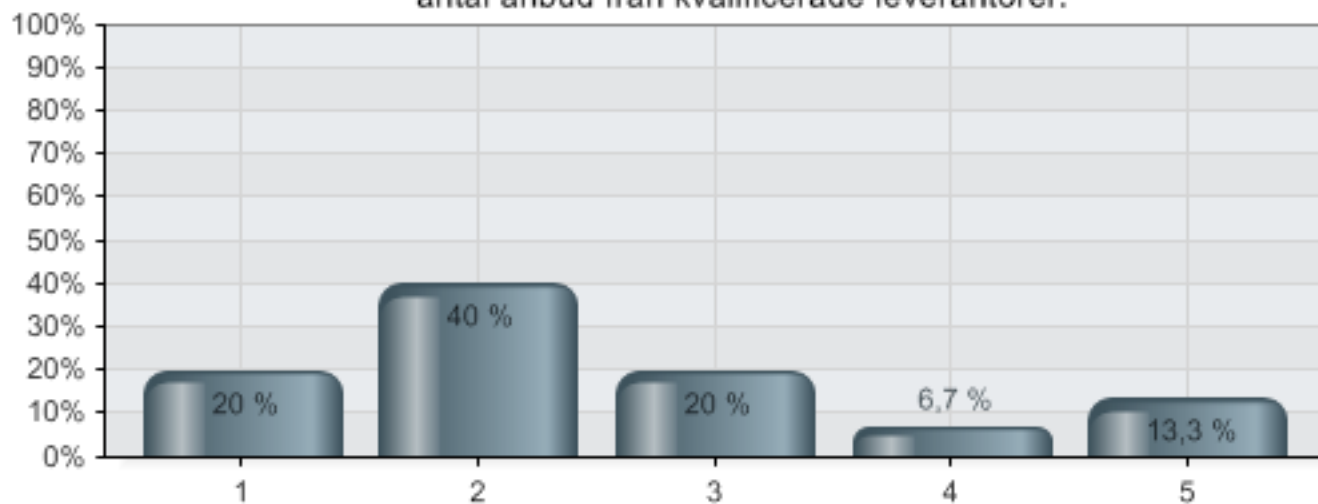
Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	20,0 %	6
2 Stämmer delvis	16,7 %	5
3 Stämmer i viss mån	43,3 %	13
4 Stämmer inte alls	6,7 %	2
5 Vet ej	13,3 %	4
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

10. Det är enkelt att publicera annonser på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	53,3 %	16
2 Stämmer delvis	26,7 %	8
3 Stämmer i viss mån	3,3 %	1
4 Stämmer inte alls	0,0 %	0
5 Vet ej	16,7 %	5
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

11. Informationen på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräcklig för att vi ska få önskat antal anbud från kvalificerade leverantörer.

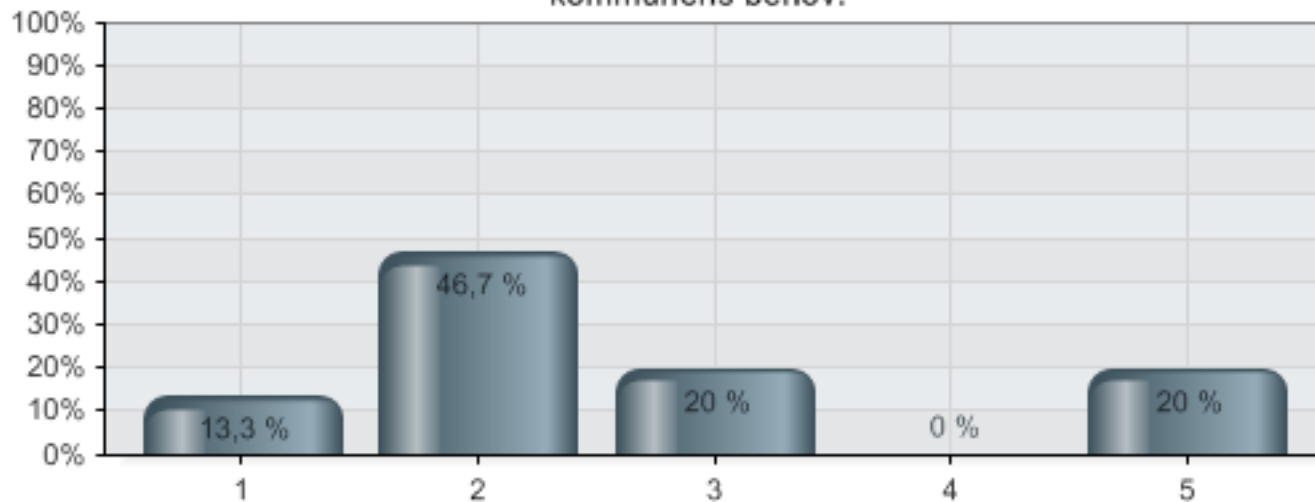
11. Informationen på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräcklig för att vi ska få önskat antal anbud från kvalificerade leverantörer.



Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	20,0 %	6
2 Stämmer delvis	40,0 %	12
3 Stämmer i viss mån	20,0 %	6
4 Stämmer inte alls	6,7 %	2
5 Vet ej	13,3 %	4
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

12. De funktioner som erbjuds på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräckliga för kommunens behov.

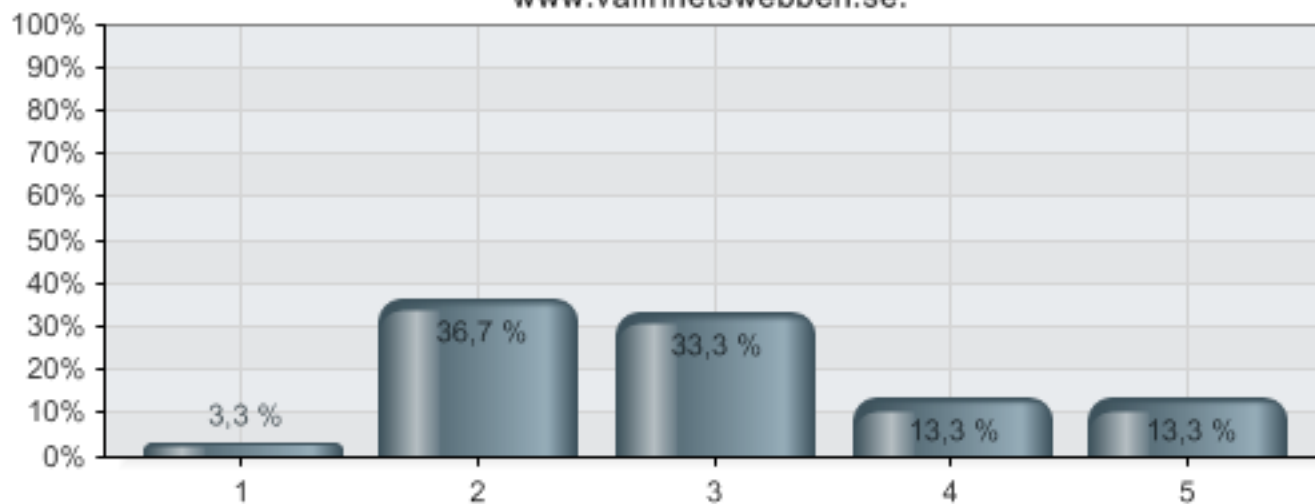
### 12. De funktioner som erbjuds på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är tillräckliga för kommunens behov.



Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	13,3 %	4
2 Stämmer delvis	46,7 %	14
3 Stämmer i viss mån	20,0 %	6
4 Stämmer inte alls	0,0 %	0
5 Vet ej	20,0 %	6
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

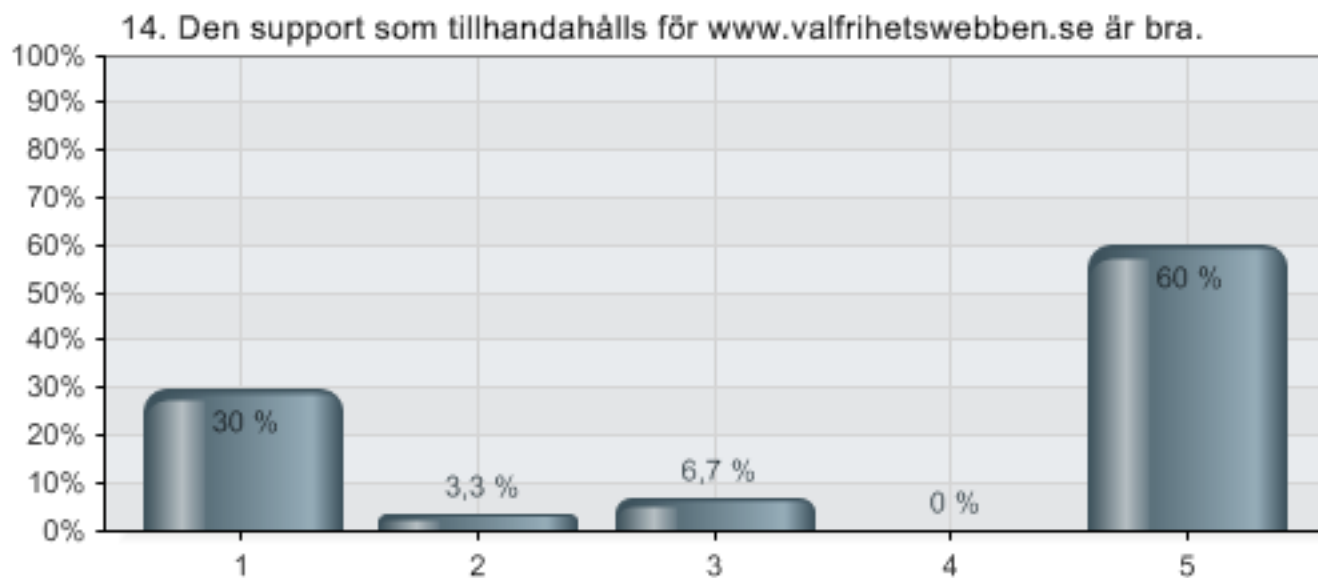
13. Det är vår uppfattning att dagens externa utförare hittat våra annonser via [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

13. Det är vår uppfattning att dagens externa utförare hittat våra annonser via [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).



Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	3,3 %	1
2 Stämmer delvis	36,7 %	11
3 Stämmer i viss mån	33,3 %	10
4 Stämmer inte alls	13,3 %	4
5 Vet ej	13,3 %	4
<b>Totalt</b>		<b>30</b>

## 14. Den support som tillhandahålls för www.valfrihetswebben.se är bra.



Alternativ	Procent	Värden
1 Stämmer helt	30,0 %	9
2 Stämmer delvis	3,3 %	1
3 Stämmer i viss mån	6,7 %	2
4 Stämmer inte alls	0,0 %	0
5 Vet ej	60,0 %	18
Totalt		30

## 15. Dina eventuella kommentarer, synpunkter och möjliga förbättringar av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)

Vore bra om det fanns möjlighet att göra ansökan elektroniskt.

En tydligare och mer gemensam rubriksättning eller sortering efter tjänsteområde av annonserna skulle underlätta sökningen ef ex andra kommuners underlag för ex daglig verksamhet LSS

Inga

Kunna skriva in fler kontaktpersoner

Önskemål om att man skulle kunna lägga ut hela förfrågningsunderlaget på webbplatsen. Skulle underlätta för leverantörerna.

Framför allt är sökbarheten i databasen för olika typer av insatser dålig.

Det som är mycket positivt är att alla kommuner som gått in i LOV finns utlagda som ger möjligheter att ta del av andra kommuners underlag samt att vi kan ta kontakter med andra kommuner för att diskutera diverse frågor.

## 16. Beskriv nya funktioner som bör ingå i nästa version av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

Det vore bra om det gick för företagen att ansöka elektroniskt.

En bättre sortering efter tjänsteområde

Att kunna få ut hela underlaget direkt ifrån valfrihetswebben och inte behöva gå in och registrera sig på en kommuns hemsida eller upphandling

Vet ej

Utrymme för fler kontaktpersoner med separattelefonnummer till varje.

Se tidigare svar

Se föregående fråga.

Någon form av "frågor- och svar" funktion.

Större utrymme för text

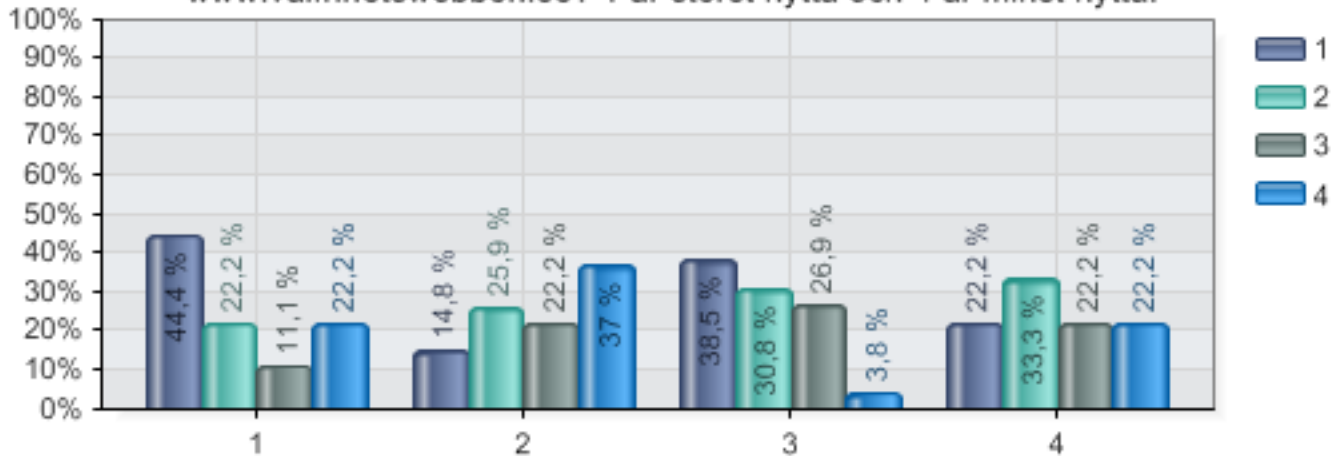
Sökbart för vissa funktioner, som ersättningsmodell, ersättningsnivå, nuläge i kommunen (antal utförare, kunder som valt andra utförare etc).

Vet ej

Det är bra att man länkar till kommunens webbplats där förfrågningsunderlaget och alla bilagor ligger, det går att informationen kan vara uppdaterad. Här vill jag inte ha någon förändring. Det viktigaste är att på ett enkelt sätt ge så korrekt information som möjligt till våra kunder. I detta fall presumtiva företagare i kommunen.

17. Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta.

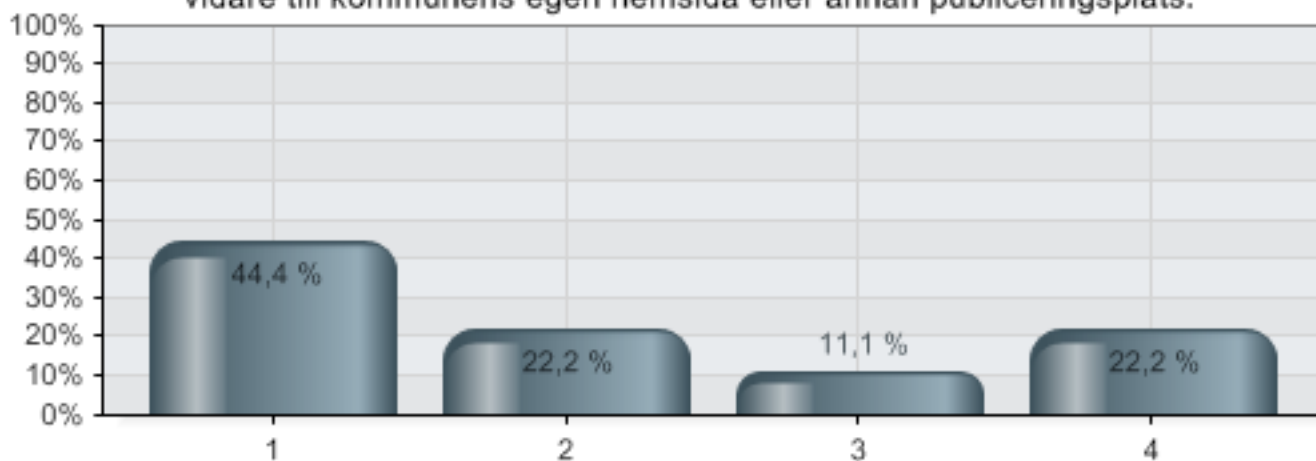
17. Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta.



Alternativ	N
1 A. Hela anbudsunderlaget med relevant information kan laddas upp på <a href="http://www.valfrihetswebben.se">www.valfrihetswebben.se</a> så att den som söker information inte behöver gå vidare till kommunens egen hemsida eller annan publiceringsplats.	27
2 B. <a href="http://www.valfrihetswebben.se">www.valfrihetswebben.se</a> ger tillgång till statistik och nyckeltal för de upphandlingar kommunen har genomfört.	27
3 C. Begrepp och sökord på <a href="http://www.valfrihetswebben.se">www.valfrihetswebben.se</a> är standardiserade för att underlätta jämförelser och urval.	26
4 D. <a href="http://www.valfrihetswebben.se">www.valfrihetswebben.se</a> erbjuder ett diskussionsforum för kommuner där erfarenheter, tolkningar och kunskaper kan utbytas.	27

17.1 Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta. - A. Hela anbudsunderlaget med relevant information kan laddas upp på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) så att den som söker information inte behöver gå vidare till kommunens egen hemsida eller annan publiceringsplats.

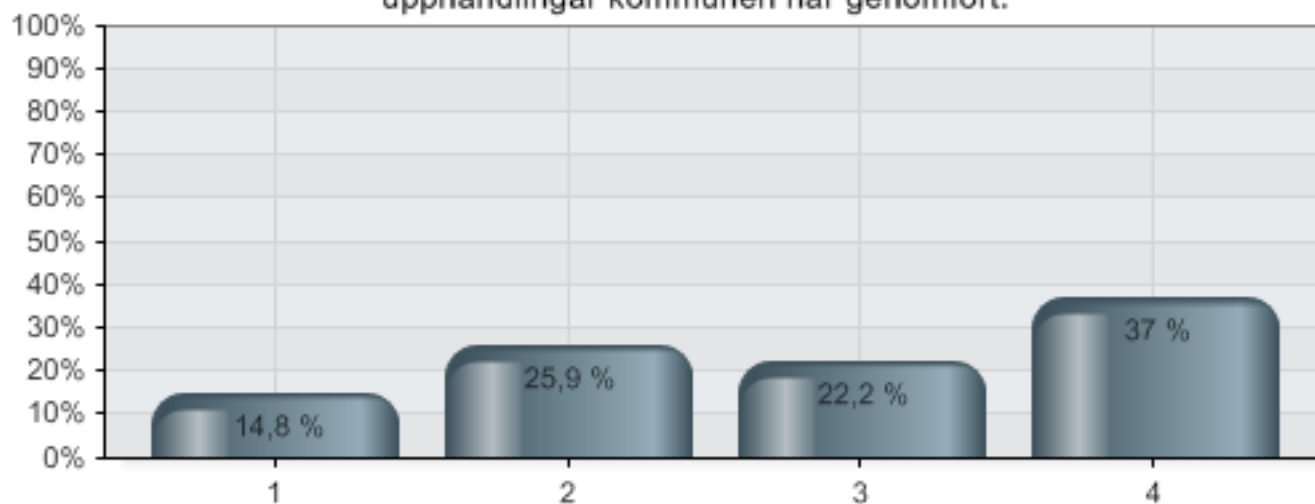
17.1 A.Hela anbudsunderlaget med relevant information kan laddas upp på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) så att den som söker information inte behöver gå vidare till kommunens egen hemsida eller annan publiceringsplats.



Alternativ	Procent	Värden
1 1	44,4 %	12
2 2	22,2 %	6
3 3	11,1 %	3
4 4	22,2 %	6
Totalt		27

17.2 Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta. - B. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger tillgång till statistik och nyckeltal för de upphandlingar kommunen har genomfört.

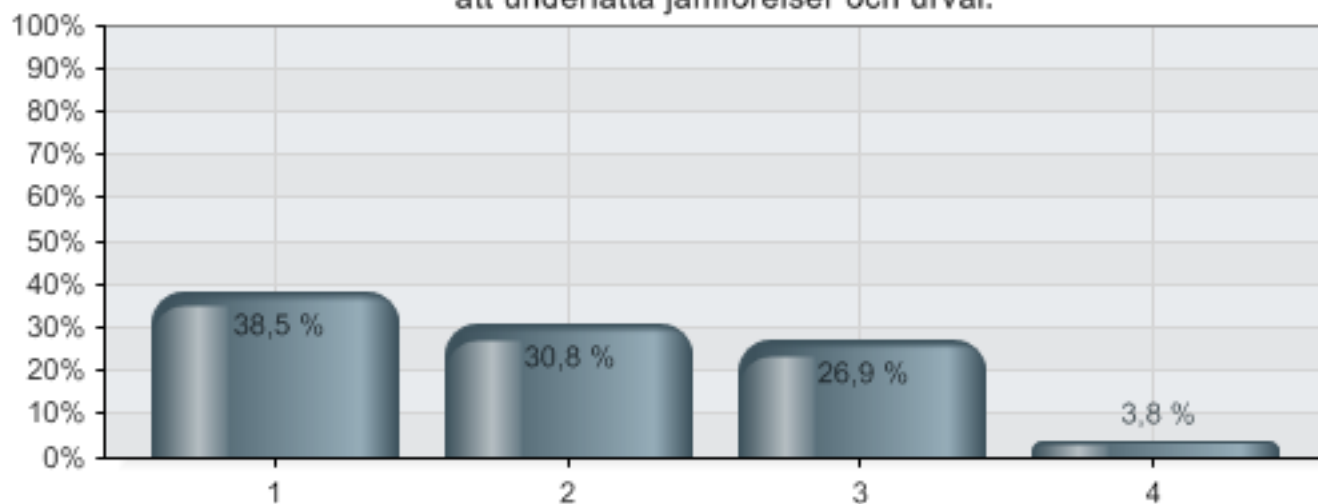
17.2 B. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) ger tillgång till statistik och nyckeltal för de upphandlingar kommunen har genomfört.



Alternativ	Procent	Värden
1 1	14,8 %	4
2 2	25,9 %	7
3 3	22,2 %	6
4 4	37,0 %	10
<b>Totalt</b>		<b>27</b>

17.3 Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta. - C. Begrepp och sökord på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är standardiserade för att underlätta jämförelser och urval.

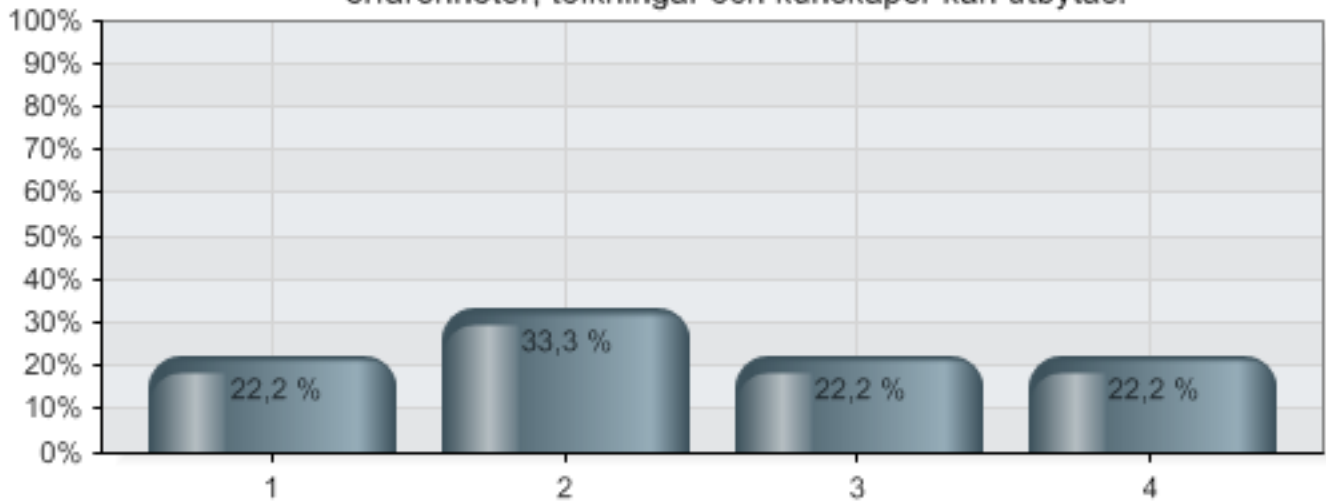
### 17.3 C.Begrepp och sökord på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) är standardiserade för att underlätta jämförelser och urval.



Alternativ	Procent	Värden
1 1	38,5 %	10
2 2	30,8 %	8
3 3	26,9 %	7
4 4	3,8 %	1
<b>Totalt</b>		<b>26</b>

17.4 Vänligen rangordna vilka av funktionerna A,B,C eller D som skulle ge störst nytta för kommunen i den nya versionen av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)? 1 är störst nytta och 4 är minst nytta. - D. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) erbjuder ett diskussionsforum för kommuner där erfarenheter, tolkningar och kunskaper kan utbytas.

17.4 D. [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) erbjuder ett diskussionsforum för kommuner där erfarenheter, tolkningar och kunskaper kan utbytas.



Alternativ	Procent	Värden
1 1	22,2 %	6
2 2	33,3 %	9
3 3	22,2 %	6
4 4	22,2 %	6
<b>Totalt</b>		<b>27</b>

18. Har du nu några ytterligare förslag på funktioner som bör ingå i nästa version av [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)?

Nej

Nej.