

Nöjd leverantörsindex (NLI) 2024

Rapport
September 2025

Sammanfattande slutsatser

Sammanfattande kommentarer

- **Allt fler leverantörer är som helhet nöjda med Trafikverket som kund.** NLI ökar med två enheter sedan två år tillbaka och uppgår till 82. Resultatet är nu tillbaka på samma höga nivå som för fyra år sedan.
 - A-leverantörerna har blivit klart mer positiva till Trafikverket som kund under de senaste två åren. Mest nöjda är fortsatt B-leverantörerna vars betyg till Trafikverket ligger på en i stort sett oförändrad nivå.
 - NLI för kategori Varor och tjänster ligger fortsatt på en mycket hög nivå (90). För Entreprenad och Tekniska konsulter uppvisas en positiv utveckling sedan 2022 (NLI 73 respektive 72).
- Bland A-leverantörerna är det allt fler som har förtroende för Trafikverket och som tycker att myndigheten är attraktiv jämfört med andra beställare inom den offentliga sektorn.
- En positiv resultatutveckling kan ses inom flertalet områden, framförallt vad gäller IT-system, uppföljningsmodell samt balans i riskhantering.
- 76 procent känner ni till att ett av Trafikverkets strategiska mål är att vara leverantörens förstaval. Kännedomen är särskilt hög bland A-leverantörer, Tekniska konsulter, Järnväg samt bland stora företag.



Slutsatser

- ➔ Viktigast att fokusera på är **samarbete och relation**: Detta område har fortsatt störst inverkan på leverantörernas helhetsintryck och är en styrka hos Trafikverket. Leverantörerna ger särskilt höga betyg till förutsättningarna för en god arbetsmiljö, att Trafikverkets representanter är professionella samt har en bra kommunikation i projekten och avtalen.
- ➔ Även **uppföljning och återkoppling** är viktigt att vårda framöver då det har en positiv inverkan på NLI. Allt fler leverantörer anser att det finns goda möjligheter att få återkoppling från Trafikverket efter en upphandling. Många leverantörer instämmer i att Trafikverket löpande följer upp ställda krav på leverantören.
- ➔ Inom området **Utveckling och innovation** finns fortsatt förbättringsmöjligheter, även om resultatet har förbättrats tydligt sedan 2022. Det finns fortsatt stort utrymme för förbättringar gällande ökad produktivitet, uppmuntran till förbättringsförslag och stimulera till innovation.



Om undersökningen

Bakgrund och syfte

Trafikverket har som ett övergripande mål att ha nöjda leverantörer och ett effektivt leverantörssamarbete. Därför är det viktigt att kontinuerligt följa upp leverantörernas nöjdhet samt att agera på den feedback som inhämtas.

Nöjd leverantörsindex syftar till att:

- följa Trafikverkets leverantörers "nöjdhet" med Trafikverket som kund över tiden
- ge feedback på Trafikverkets arbete med leverantörer i syfte att förbättra och effektivisera interna processer och relationer.

I tillägg ska undersökningen ge en indikation på hur Trafikverkets Logistik upplevs.



Genomförande av undersökningen

- Undersökningen har genomförts av Origo Group på uppdrag av Trafikverket. Projektansvarig på Origo Group var Anders Johansson och uppdragsgivare Roger Granberg.
- Undersökningens målgrupp är Trafikverkets A- och B-leverantörer.
- Datainsamlingen genomfördes med webbenkät och inbjudan till enkäten skickades via e-post från Origo Group. Totalt fick 229 leverantörer inbjudan att delta och datainsamlingen pågick under perioden 6/11– 15/12 2024.
- Under perioden gjordes flera påminnelser såväl från Origo Group som direkt från Trafikverket.
- Sammantaget svarade 186 leverantörer vilket ger den höga svarsfrekvensen 81%.
- Årets enkät är i stort sett lika som i förra mätningen som genomfördes 2022. I år har nya frågor lagts till om Trafikverkets strategiska mål är att vara leverantörens förstaval.
- Nytt för i år är att vissa respondenter i målgrupp Tekniska konsulter har fått två enkäter, en för Investering (IV) och en för Stora Projekt (PR).
- Resultaten i rapporten har viktats så att företagen har lika stor inverkan på resultaten oavsett antal svarande per företag.

	A-lev	B-lev	Totalt
Urval	59	170	229
Ej svarat	4	39	43
Svarat	55	131	186
Svarsfrekvens	93%	77%	81%

Svarsfrekvenser tidigare år:

2022: 87%

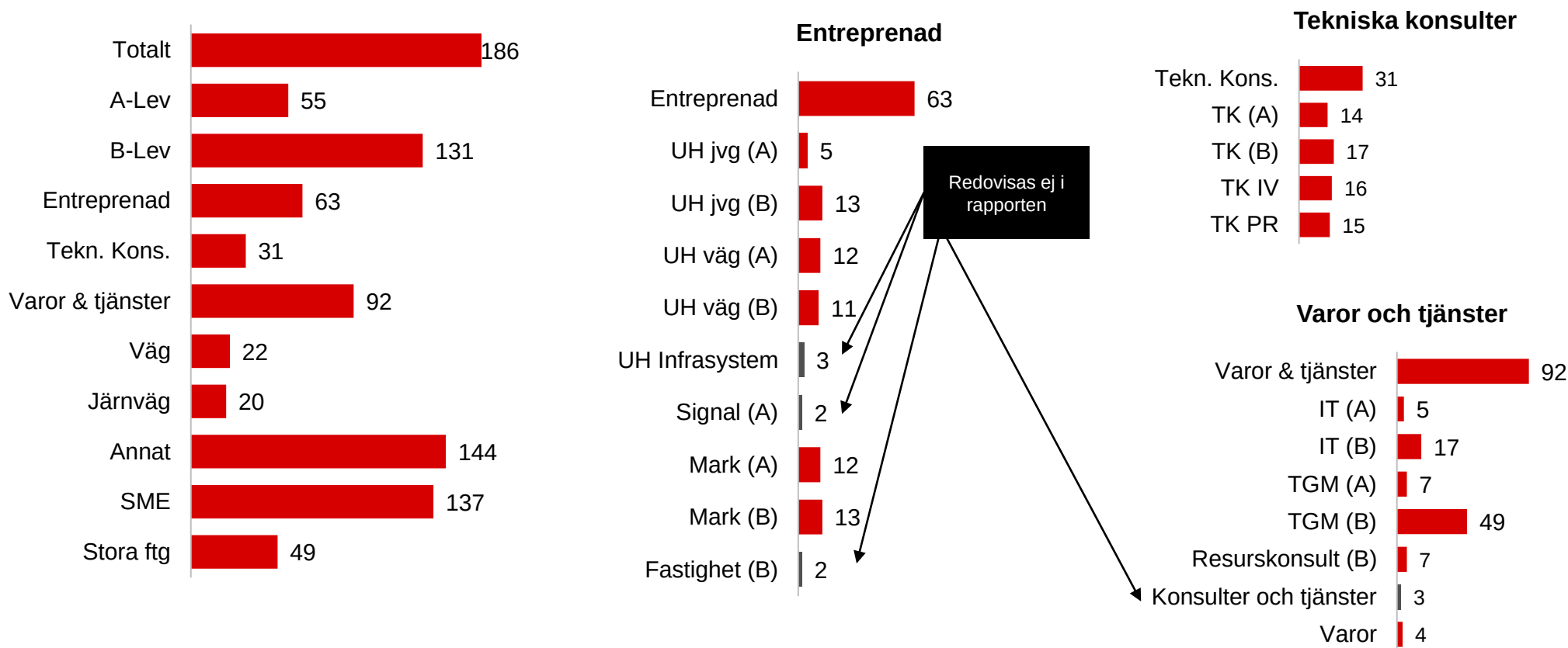
2020: 97%

2018: 85%

2016: 60%

2014: 62%

Beskrivning av leverantörerna – antal svar



Staplarna visar antal respondenter per kategori

Observera att av anonymitetsskäl visas inte undersökningsresultat för kategorier/grupper med färre än 4 svarande (markerade med grå staplar ovan). Dessa svar ingår dock i de övergripande resultaten på totalnivå och kategorinivå.

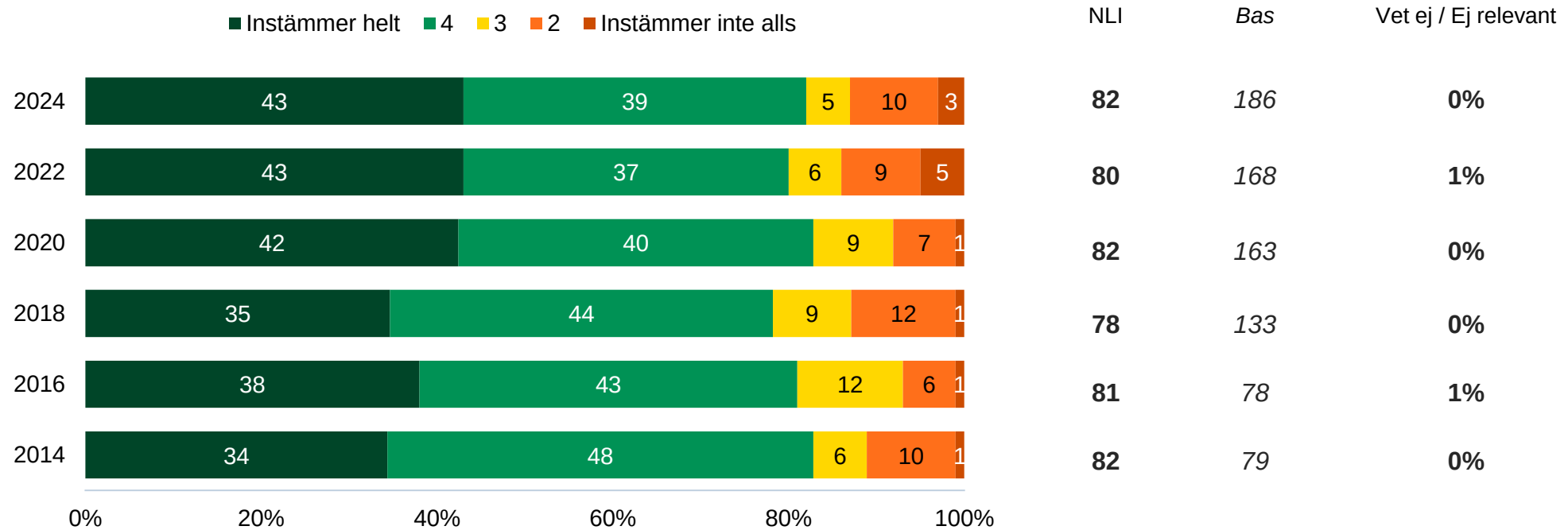
Resultat



Leverantörernas övergripande inställning

Övergripande nöjdhet
Förtroende
Attraktivitet
Leverantörens förstaval

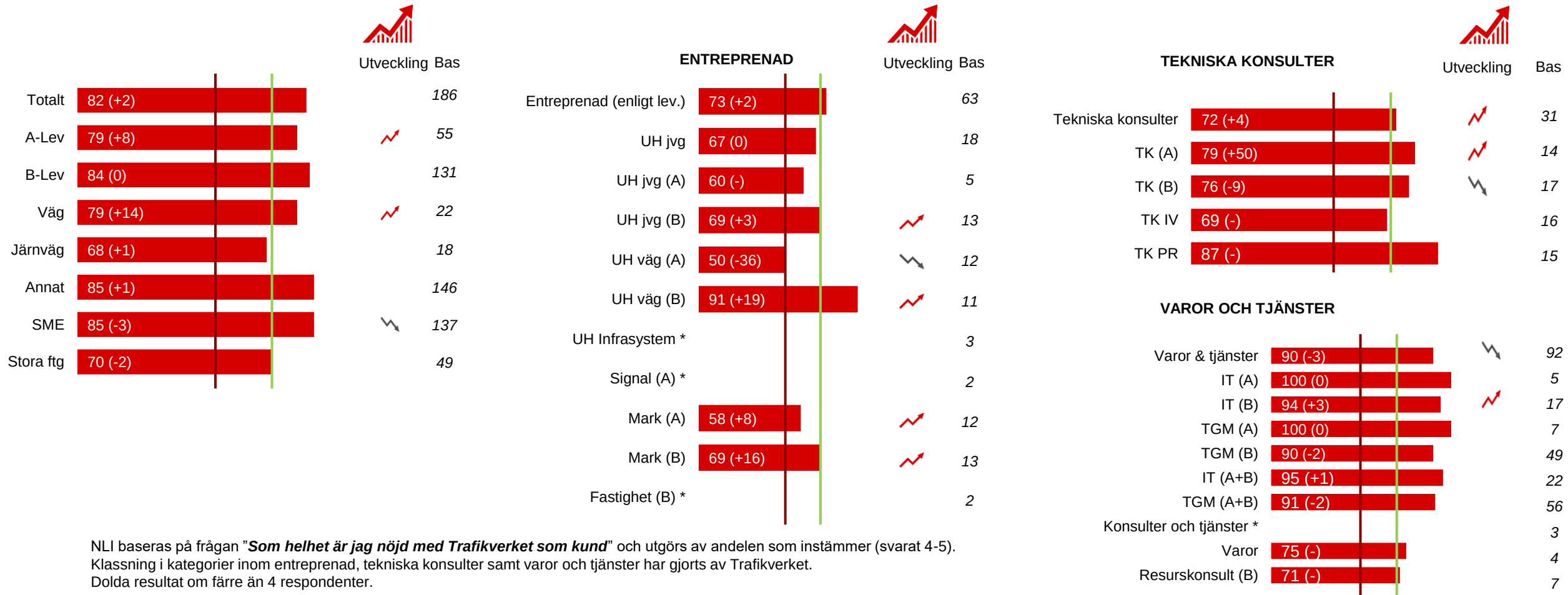
Fyra av fem är nöjda med Trafikverket som kund, NLI ökar något sedan 2022



Bas: Alla respondenter.

NLI baseras på frågan "**Som helhet är jag nöjd med Trafikverket som kund**" och utgörs av andelen som instämmer (svaret 4-5).

NLI ökar tydligt inom kategori Väg, men stora skillnader mellan A- och B-leverantörer



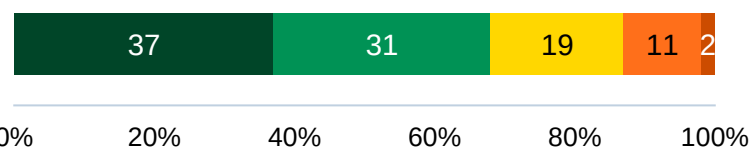
Majoriteten anser att Trafikverket är en attraktiv beställare inom den offentliga sektorn

Jämfört med andra beställare inom den offentliga sektorn, hur attraktiv anser du att Trafikverket är?

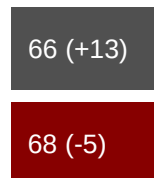
■ A-Lev ■ B-Lev

■ Mycket attraktiva 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ Inte alls attraktiva 1

Jämfört med andra beställare inom den offentliga sektorn, hur attraktiv anser du att Trafikverket är?



Totalt



Bas

Vet ej / Ej relevant

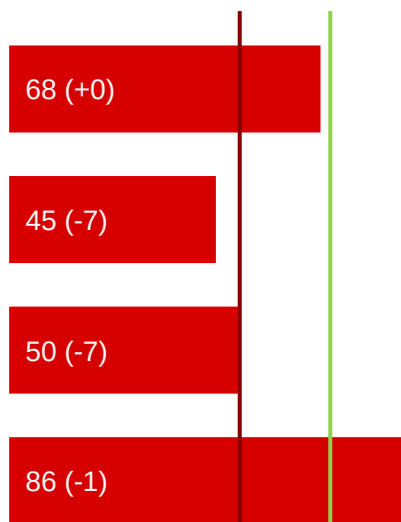
186

4%

Utveckling Bas

Utveckling Bas

Totalt



179

Totalt - A-företag

66 (+13)

Totalt - B-företag

68 (-5)



54



125

Entreprenad - A-företag

46 (+14)



27

Entreprenad - B-företag

44 (-16)



36

Tekniska konsulter - A-företag

50 (+25)



14

Tekniska konsulter - B-företag

50 (-20)



17

Varor & tjänster - A-företag

100 (+7)



13

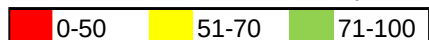
Varor & tjänster - B-företag

83 (-1)

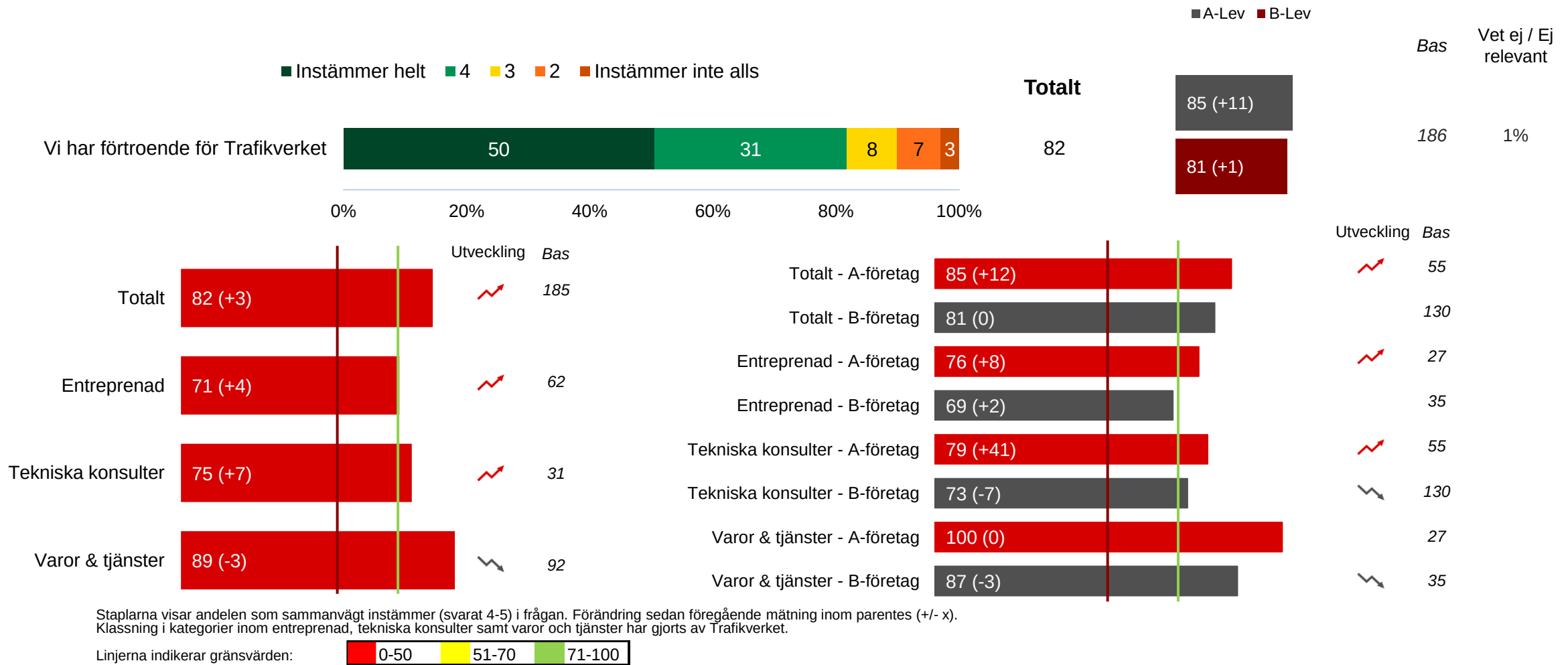
72

Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågan. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x). Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden:

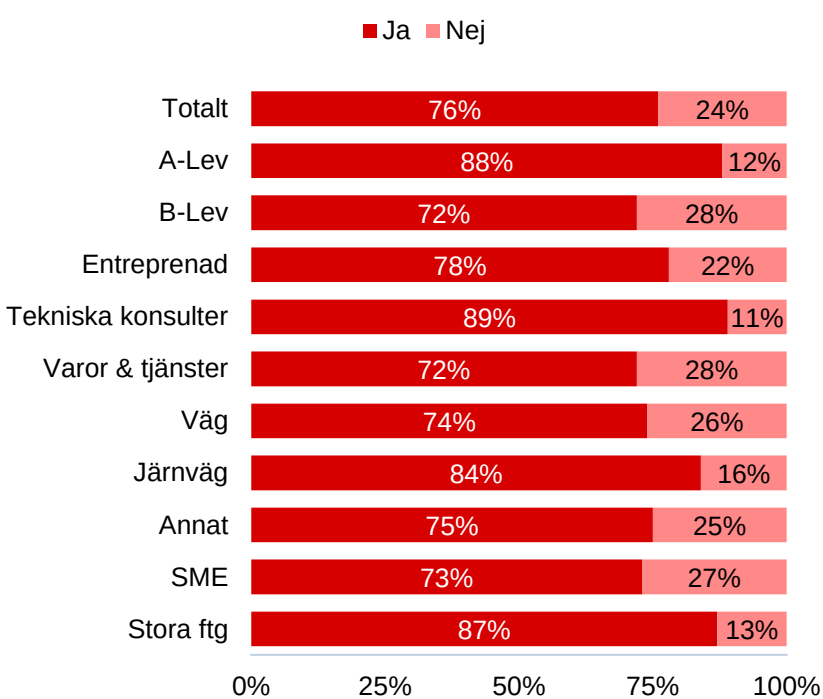


En tydlig ökning i förtroende går att se bland A-företag



Tre av fyra känner till Trafikverkets strategiska mål att vara leverantörens förstaval

Känner ni till att ett av Trafikverkets strategiska mål är att vara leverantörens förstaval?



Bas: Samtliga respondenter, 186 st.
Ny fråga 2024.
* Dolda resultat om färre än 4 respondenter.

Andel "Ja"

Entreprenad		Tekniska konsulter	
UH jvg (A)	100%	TK (A)	100%
UH jvg (B)	77%	TK (B)	88%
UH väg (A)	83%	TK IV	87%
UH väg (B)	73%	TK PR	100%
UH Infrasytem *	-	Varor & Tjänster	
Signal (A) *	-	IT (A)	100%
Mark (A)	92%	IT (B)	82%
Mark (B)	69%	TGM (A)	71%
Fastighet (B) *	-	TGM (B)	64%
		IT (A+B)	86%
		TGM (A+B)	64%
		Varor	75%
		Resurskonsult (B)	86%

Vad Trafikverket bör prioritera

Enkätfrågor har sorterats in i tio övergripande områden



Samarbete och relation

- Trafikverkets dokumentation är tydlig (ex. ritningar, protokoll m.m.)
- Trafikverket arbetar i enlighet med förfrågningsunderlaget
- Trafikverket ger förutsättningar för en god arbetsmiljö
- Trafikverkets arbetssätt gör det enkelt att samarbeta
- Trafikverket har en tydlig organisation som gör det lätt att hitta rätt kontakt
- Trafikverkets representanter upplever vi som professionella
- Trafikverkets representanter upplever vi som kompetenta
- Trafikverket är snabba att återkoppla vid frågor och problem inom projekten/under avtalstiden



Utveckling och innovation

- Trafikverket stimulerar till innovation, dvs utveckling och användning av nya och förbättrade lösningar
- Trafikverket ger förutsättningar för ökad produktivitet
- Trafikverket stimulerar oss till omställning för en hållbar utveckling
- Trafikverket arbetar ständigt med att förbättra de administrativa processerna
- Trafikverket uppmuntrar er som leverantör att lämna förbättringsförslag
- De förbättringsförslag vi lämnar till Trafikverket leder till konkreta åtgärder
- Inom anbud finns det möjlighet att erbjuda förbättrade lösningar
- Trafikverket har tillräckligt många upphandlingar som ger er förutsättningar och utrymme till innovation
- Trafikverket ställer relevanta och rimliga krav på er som leverantör



Uppföljning och återkoppling

- Det finns goda möjligheter att få återkoppling från Trafikverket efter genomförd upphandling
- Trafikverket uppfyller avtalade villkor och överenskommelser
- Trafikverket följer löpande upp ställda krav på er som leverantör



Uppföljningsmodell

- Trafikverket har en tydlig uppföljningsmodell för leverantörer
- Trafikverkets uppföljningsmodell ger en rättvis bild av er samarbetsförmåga
- Trafikverkets uppföljningsmodell ger en rättvis bild av er leveransförmåga



Information om kommande affärer

- Lätt att hitta informationen på www.trafikverket.se
- Informationen ger en bra bild av behovet för att ni som leverantör ska hinna planera er verksamhet
- Informationen sträcker sig tillräckligt långt fram i tiden för att ni som leverantör ska hinna planera er verksamhet



Tidsramar

- Anbudstider och utvärderingstider är rimliga
- Trafikverkets etablerings-, projekt- och leveranstider är rimliga



Balans i riskhantering

- Det finns en balans i riskhanteringen mellan beställare och utförare



Förfrågningsunderlag, utvärdering och kvalificeringskrav

- Tydliga utvärderingskriterier, förfrågningsunderlag och kvalificeringskrav
- Relevanta utvärderingskriterier, förfrågningsunderlag och kvalificeringskrav



Dokumentation

- Lättillgänglig / Relevant / Tydlig

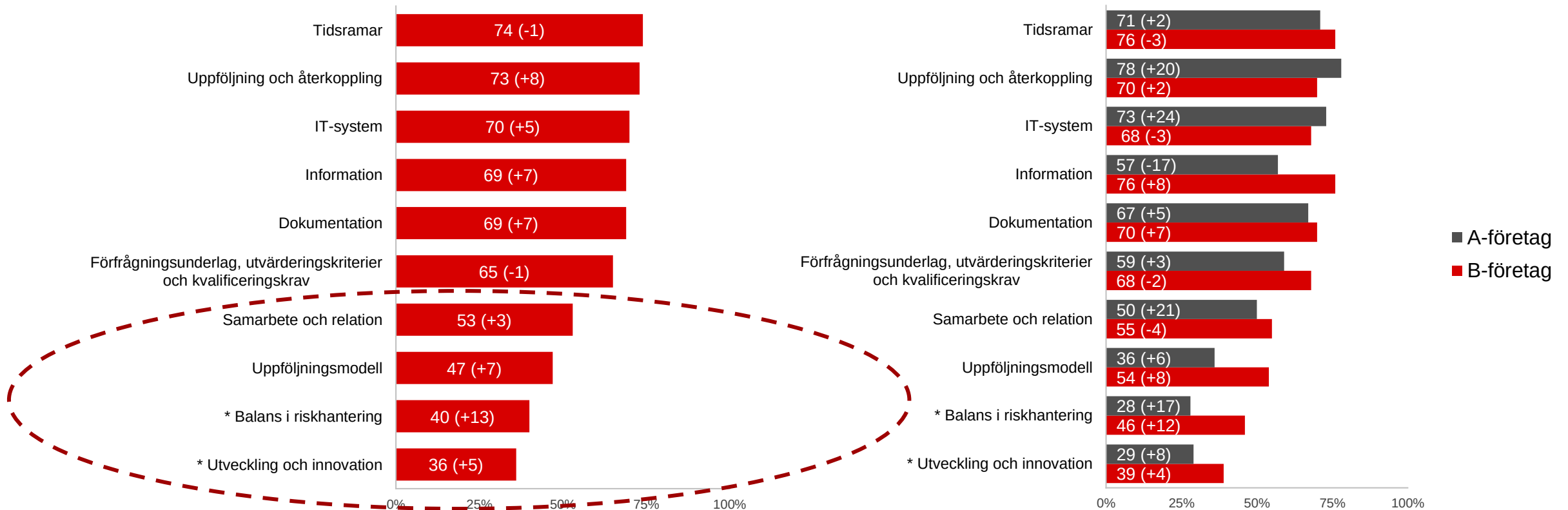


System

- Systemen som Trafikverket använder är lättanvända

Metod: Syftet med faktoranalys är att identifiera de mest betydelsefulla mönstren och sambanden i enkätsvaren. Istället för att hantera en mängd olika frågor och svar, reducerar faktoranalys data till ett mindre antal teman eller faktorer som representerar olika aspekter av enkäten samtidigt som den bibehåller den viktigaste informationen.

Prestation – Entreprenörer och Tekniska konsulter

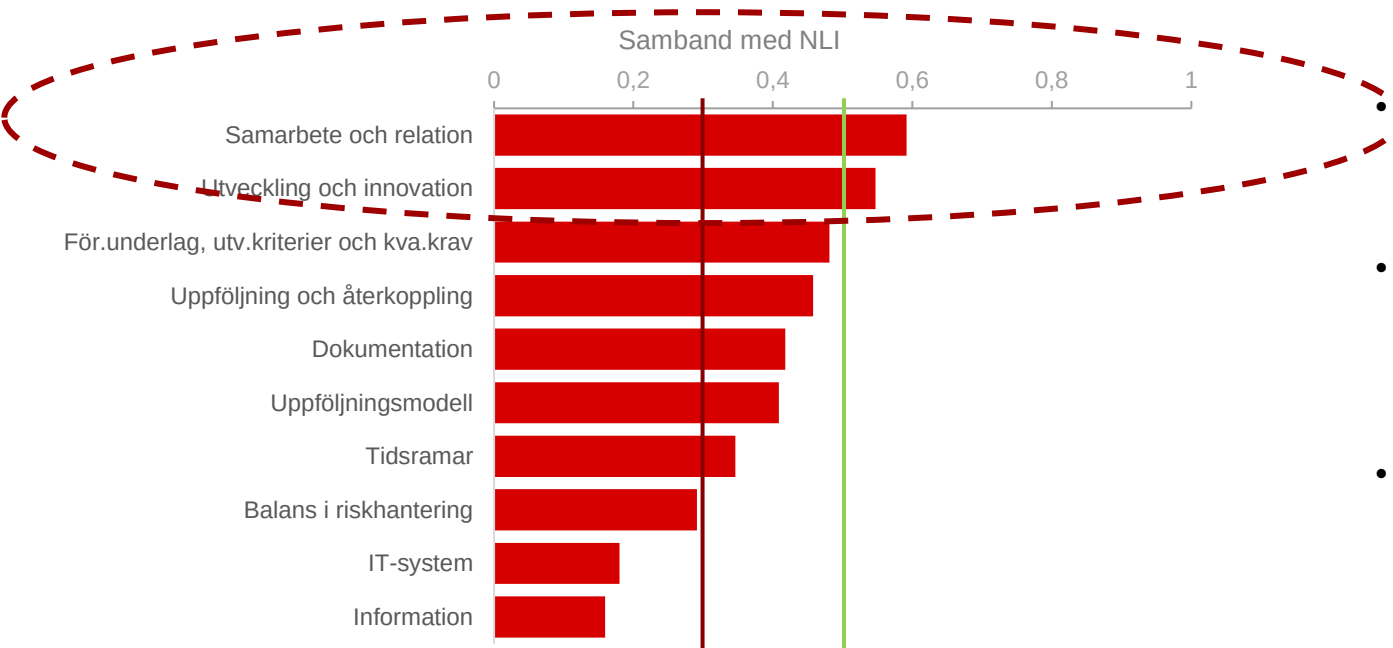


Diagrammet visar andelen nöjda (4-5) sammantaget på de frågor som ingår i respektive område.

Förändring jämfört med 2022 anges med (+/- x).

* Frågeområdet har förändrats jämfört med tidigare år.

Prioriteringslista – Entreprenörer och Tekniska konsulter



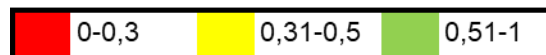
• Prioriteringslistan rangordnar hur viktiga de olika områdena är för nöjdheten eller med andra ord vilket samband de har med NLI.

- **Samarbete och relation samt utveckling och innovation** uppvisar starkast samband med NLI. IT-system och information har i sin tur ett lägre samband med leverantörernas övergripande nöjdhet.
- **Balans i Riskhantering** har alltså ett lågt samband med nöjdhet (men leverantörerna ger oss lågt omdöme)

Metod: Pearson korrelationskoefficient används för att mäta styrkan mellan frågeområden och NLI.

Koefficienter kan variera mellan -1 och 1, där koefficienter >0 indikerar positiva samband.

Linjerna visar gränsvärden för svaga och starka positiva samband:



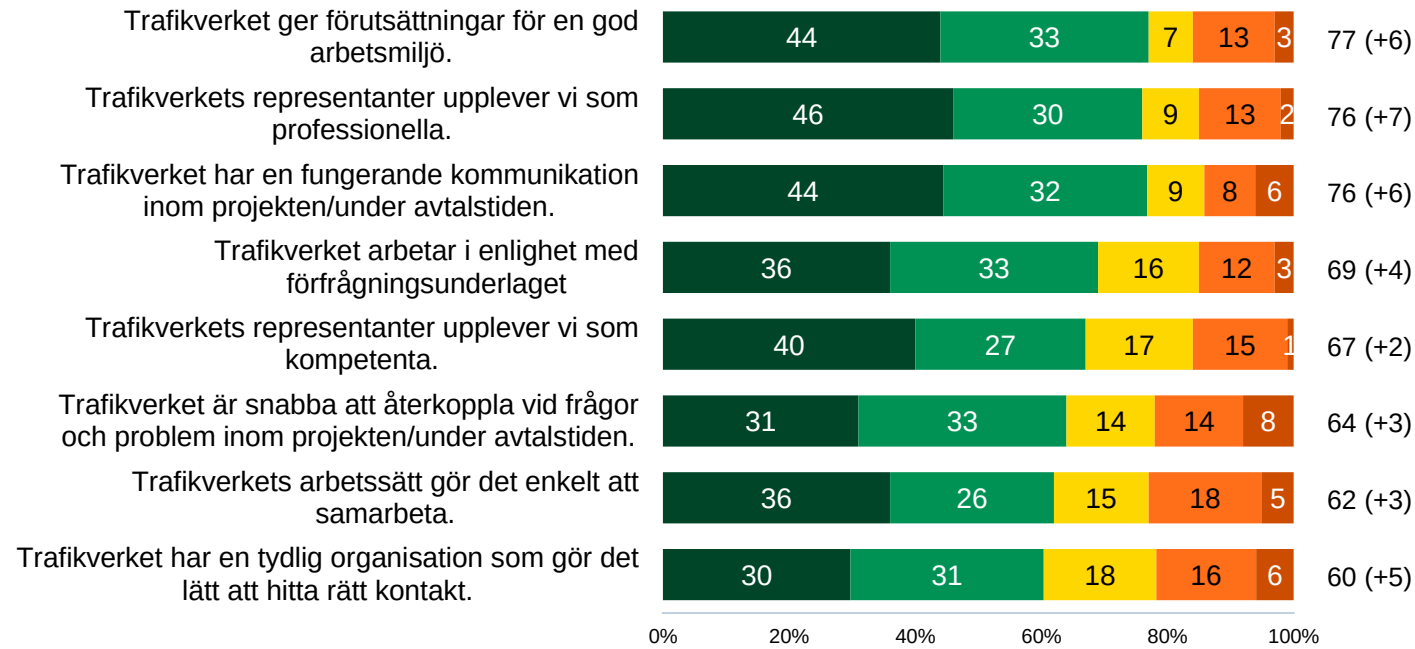
Samarbete och relation

Leverantörerna ser störst utmaningar för samarbetet i Trafikverkets arbetssätt och organisation

Samarbete och relation

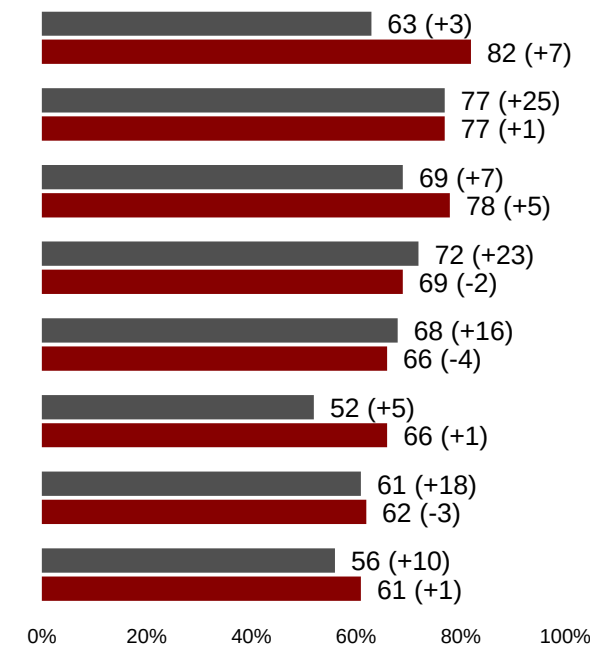
69 (+4)

■ Instämmer helt ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ Instämmer inte alls



Andel Instämmer (4-5)

■ A-Lev ■ B-Lev



Bas

Vet ej / Ej relevant

186

8%

186

1%

186

7%

186

9%

186

1%

186

3%

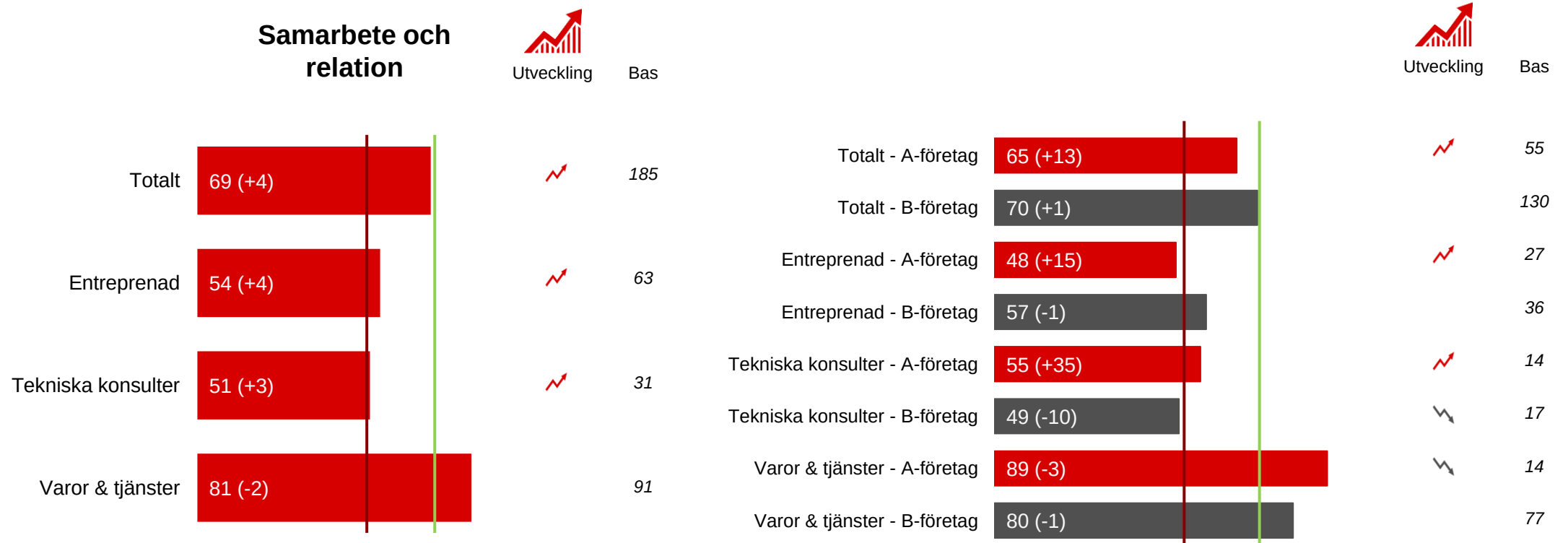
186

2%

186

2%

Nöjdheten för samarbete och relation ökar inom Entreprenad och Tekniska konsulter

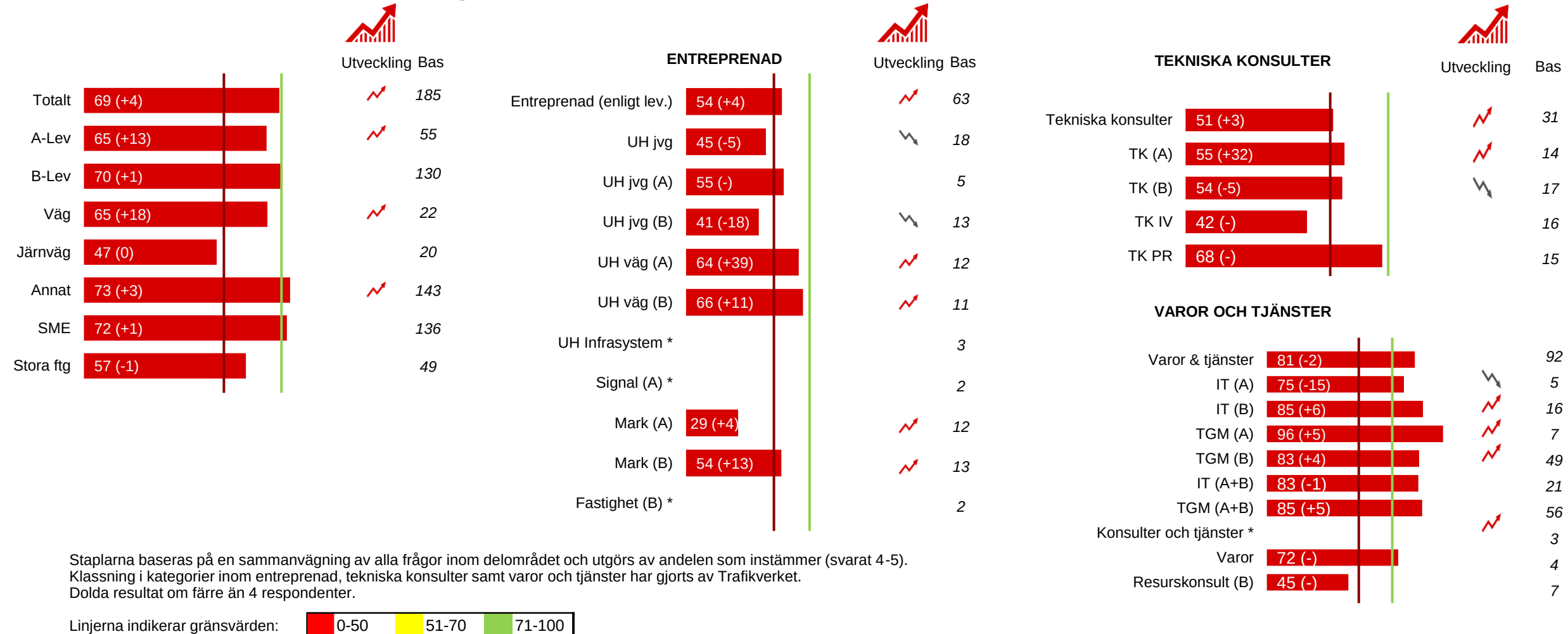


Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

Fortsatt låga betyg inom vissa kategorier inom Entreprenad gällande samarbete och relation



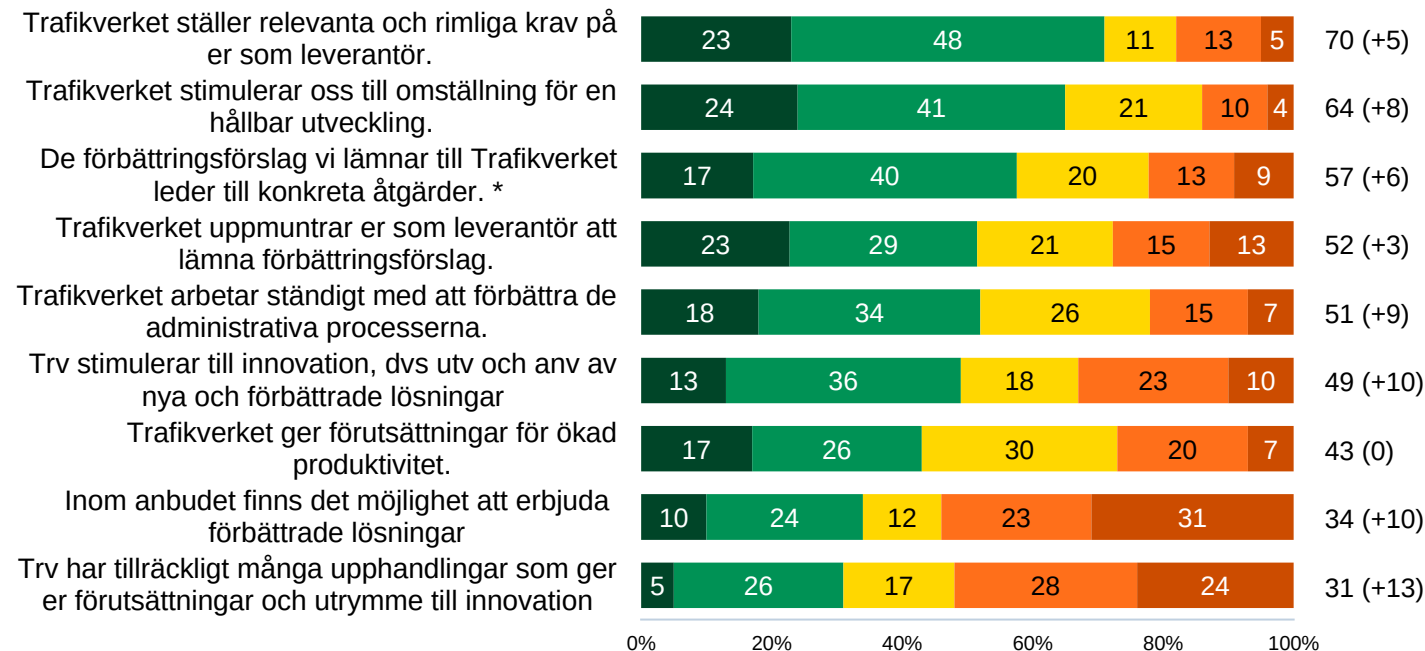
Utveckling och innovation

Trafikverket upplevs i hög grad ställa relevanta och rimliga krav och i lägre utsträckning ge utrymme för förbättrade lösningar och innovation i upphandlingar

Utveckling och innovation

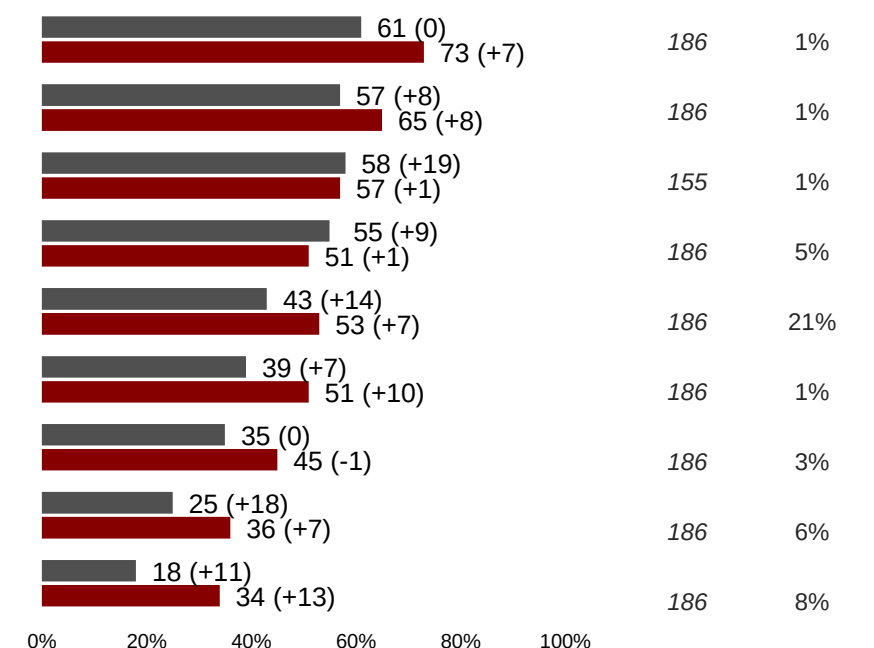
51 (+6)

■ Instämmer helt ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ Instämmer inte alls



Andel Instämmer (4-5)

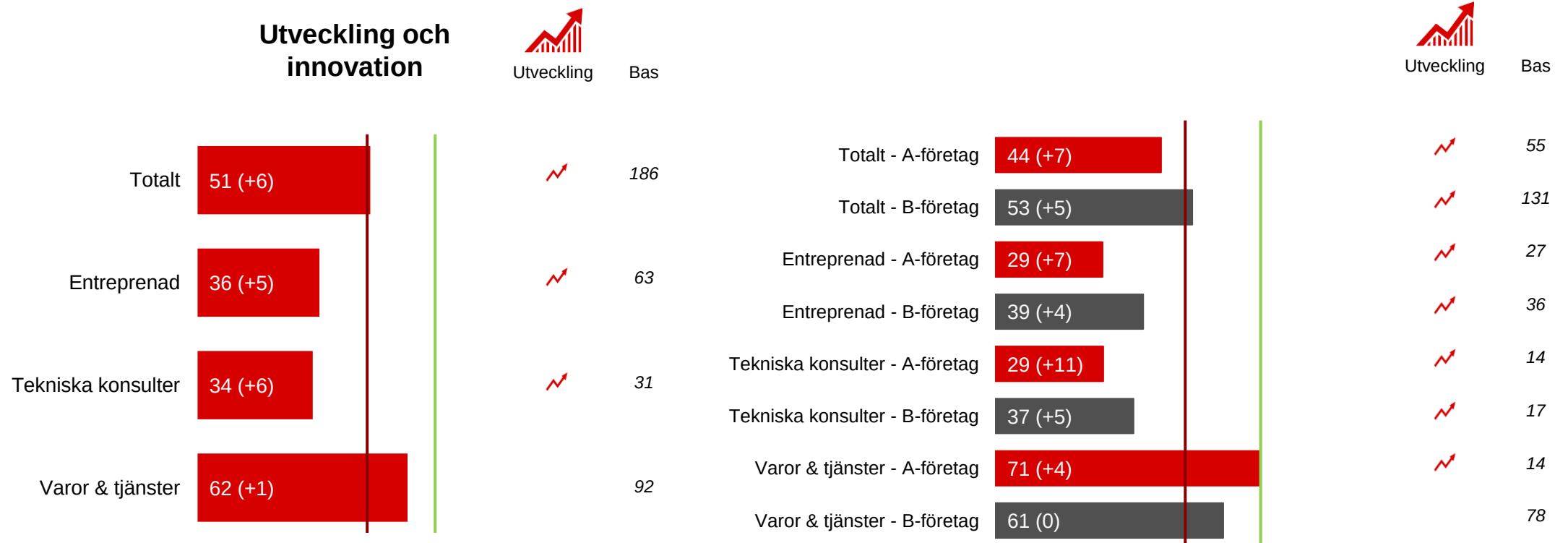
■ A-Lev ■ B-Lev



Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

Bas: Har lämnat förbättringsförslag till Trafikverket.

Totalt sett ökar betyget för utveckling och innovation jämfört med 2022

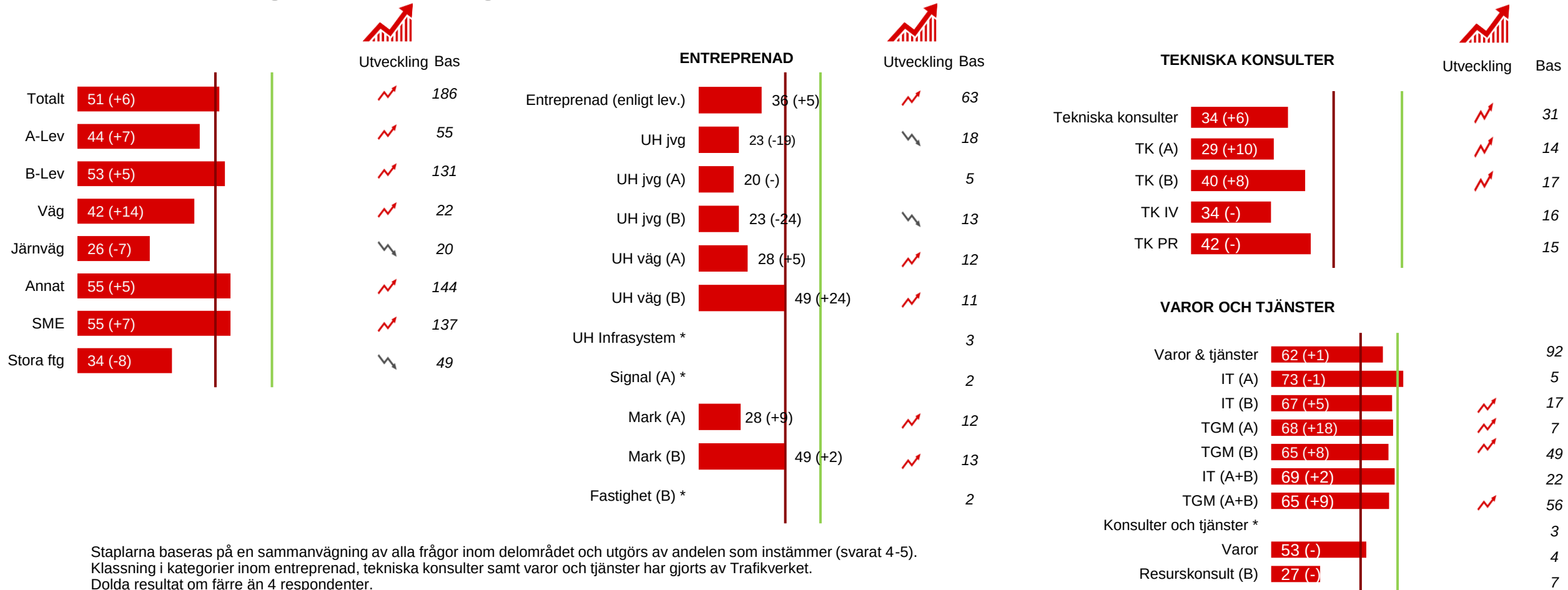


Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

Företag med leverans inom Järnväg samt Stora företag har lägre resultat inom detta område



Upphandling och avtal

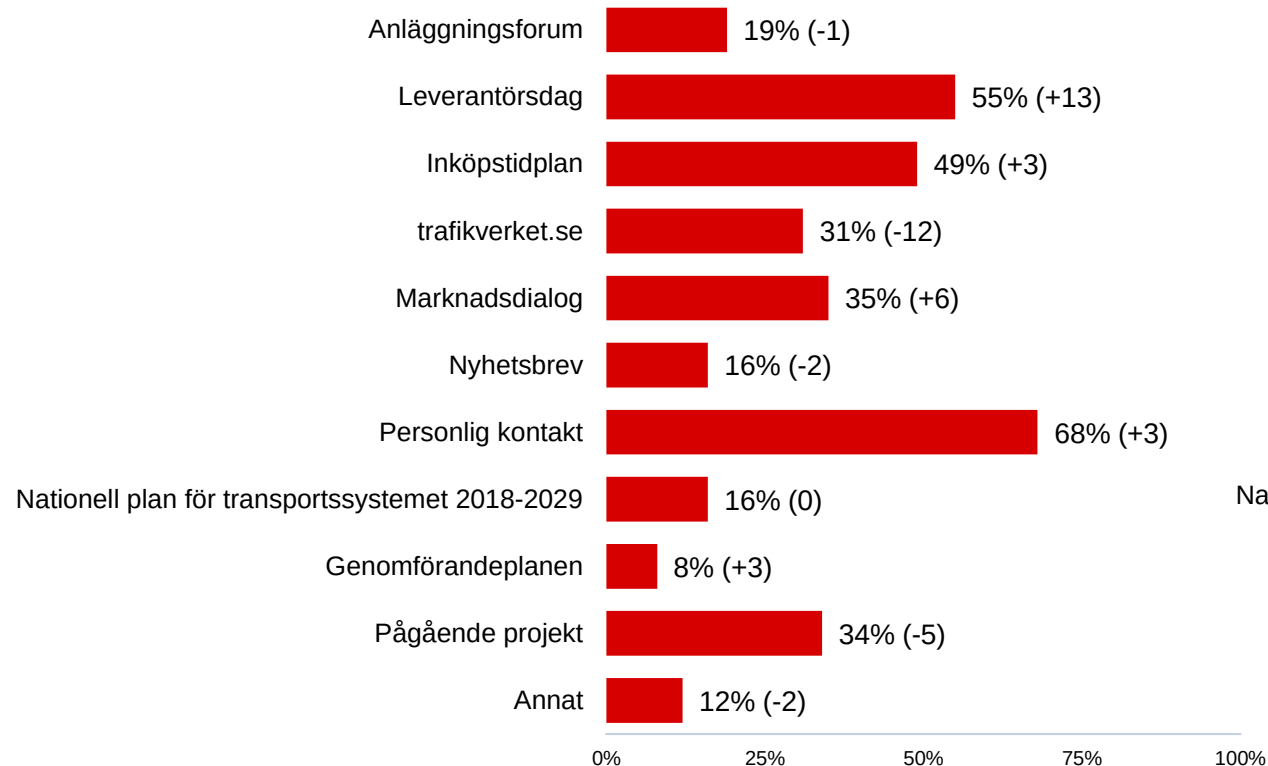
Information

Förfrågningsunderlag och utvärderingskriterier

Balans i riskhantering

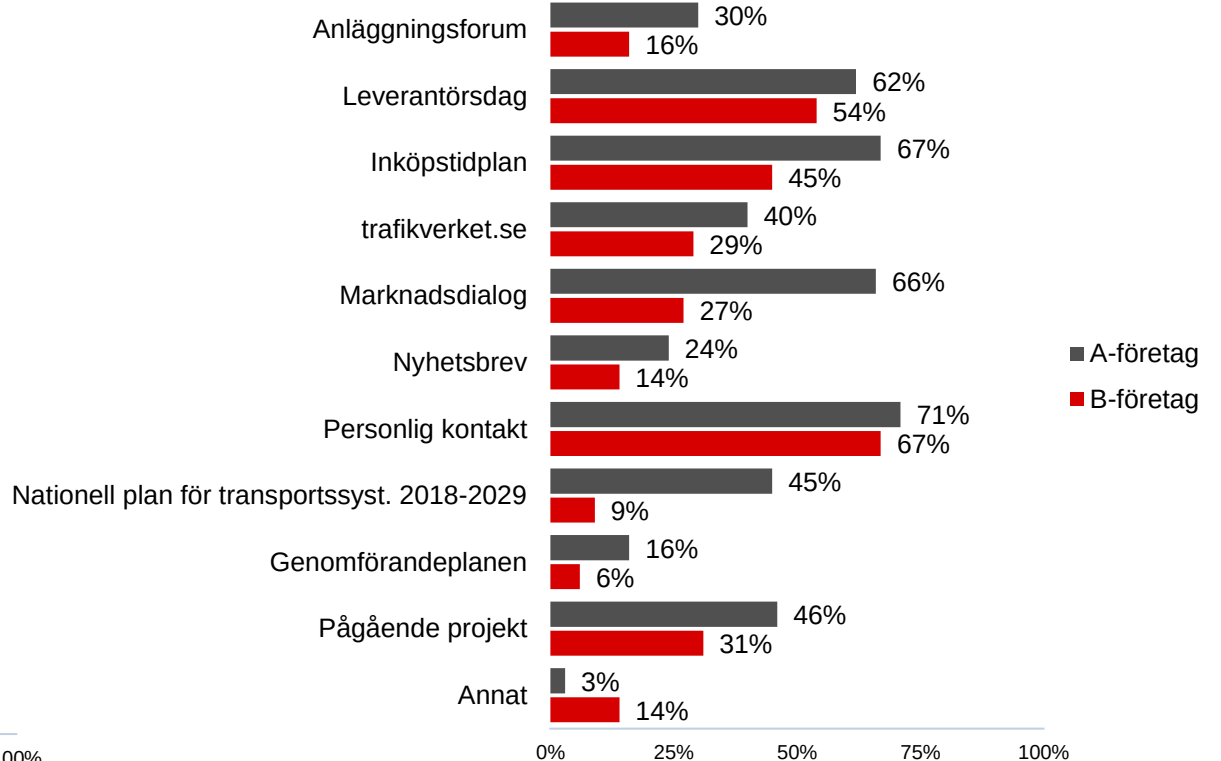
Information via hemsidan minskar och leverantörsdagar ökar, personlig kontakt är fortsatt vanligast

Hur får du information om Trafikverkets kommande upphandlingar?

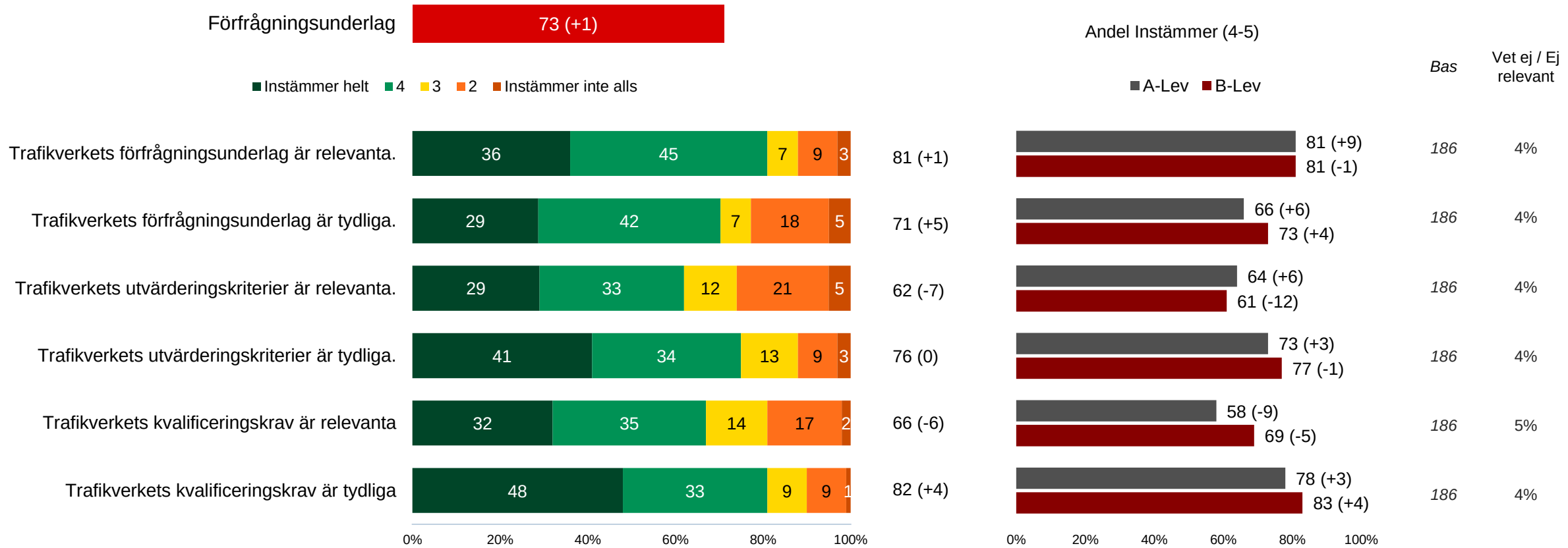


Bas: Samtliga respondenter, 186 st.

Förändring sedan 2022 inom parentes (+/- x).

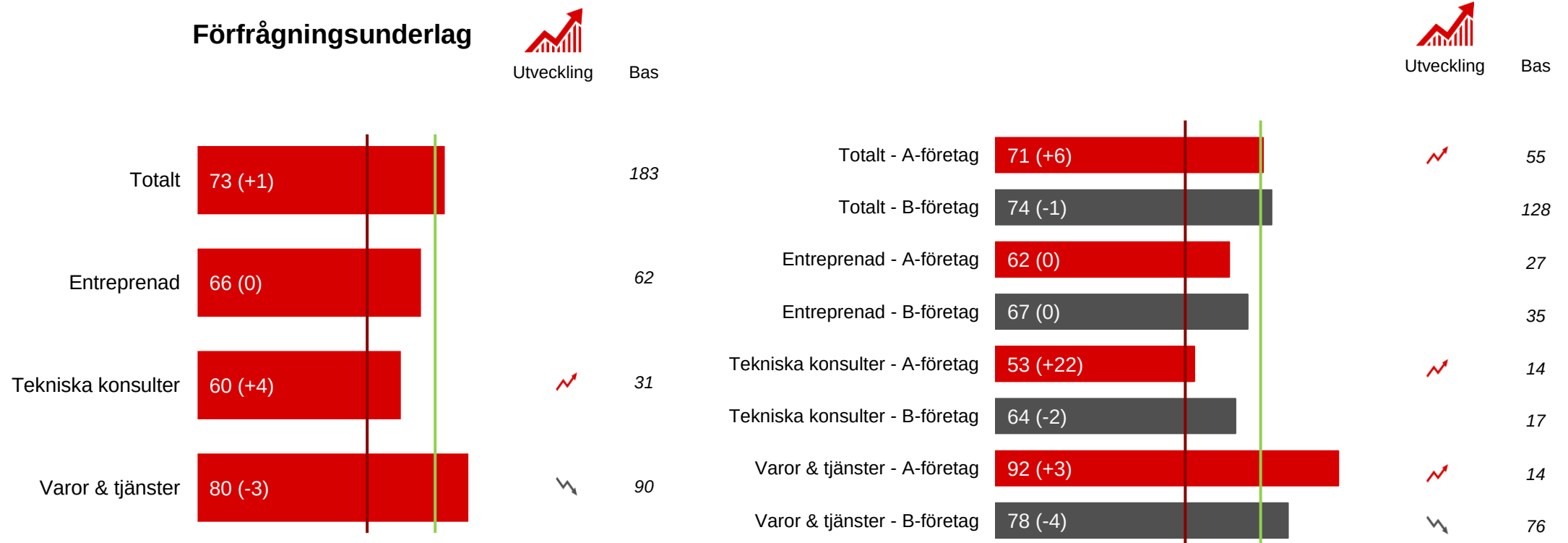


Underlag, utvärderingskriterier och kvalificeringskrav ses i hög grad som tydliga



Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

A-företag bland Tekniska konsulter har blivit klart mer nöjda med för. underlag, kval. krav och utv. kriterier



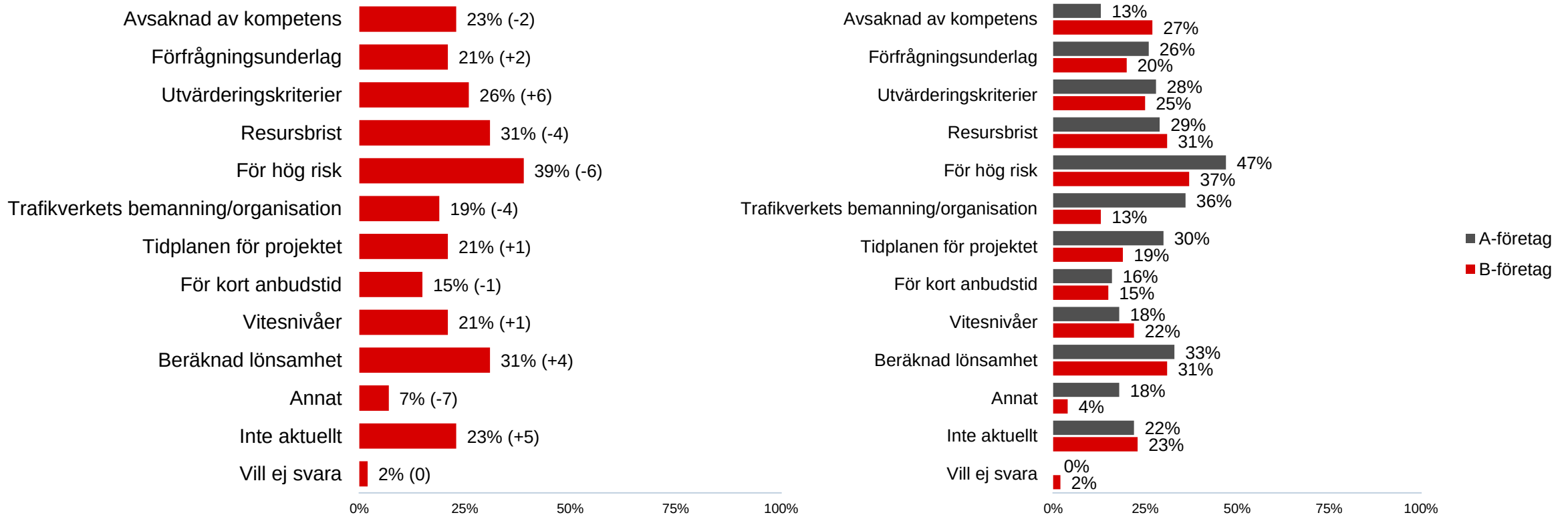
Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

Hög risk är fortsatt främsta orsaken till uteblivna anbud

De gånger ni valt att inte lämna anbud, vad beror det på?



Bas: Samtliga respondenter, 186 st. Flera svar möjliga.

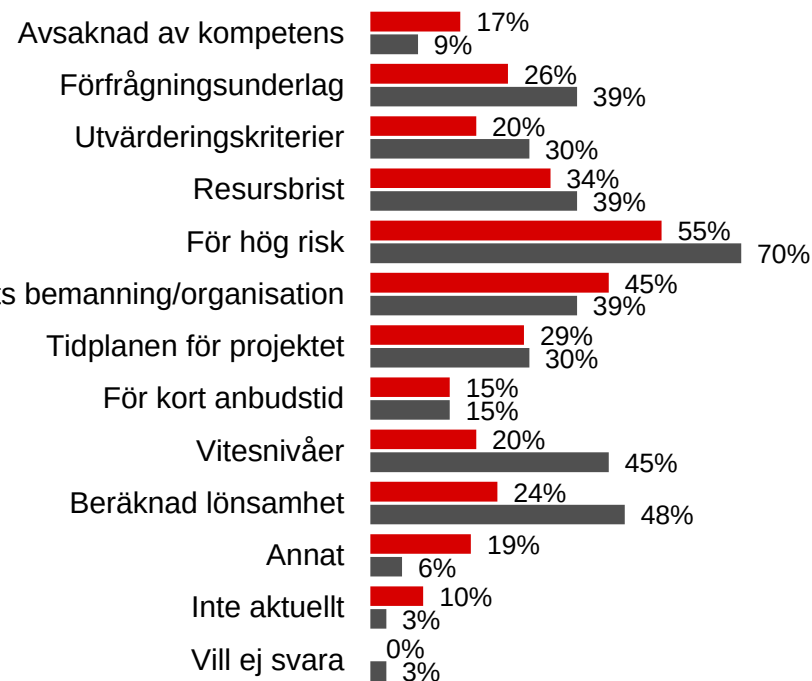
Förändring sedan 2022 inom parentes (+/- x).

Generellt lägre tröskel för att lämna anbud inom Varor och tjänster

De gånger ni valt att inte lämna anbud, vad beror det på?

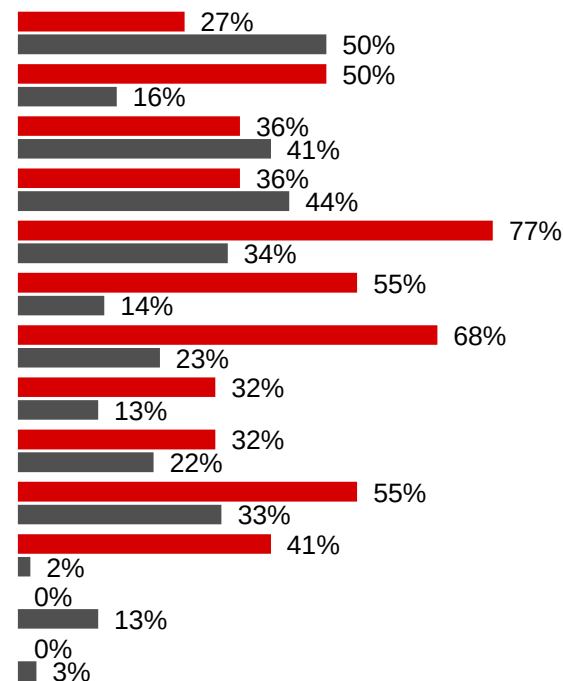
Entreprenad

■ A-företag (n=27) ■ B-företag (n=33)



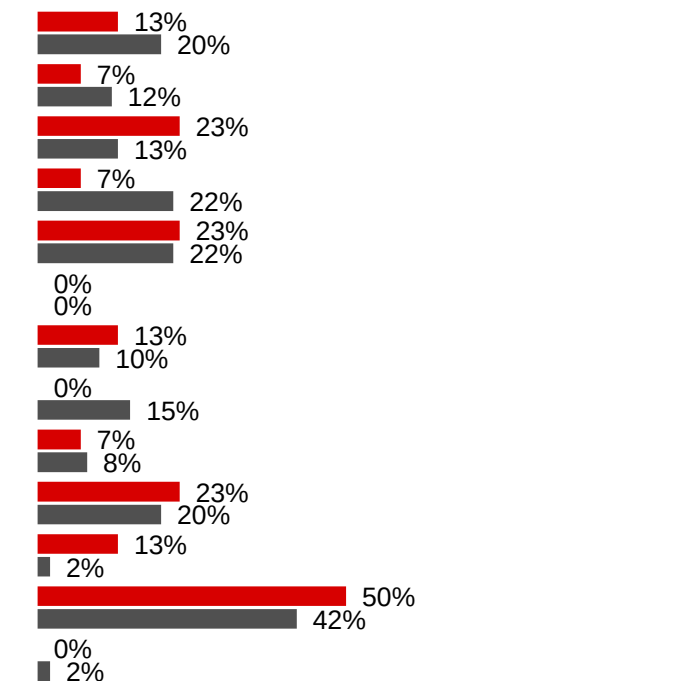
Tekniska konsulter

■ A-företag (n=18) ■ B-företag (n=38)



Varor och tjänster

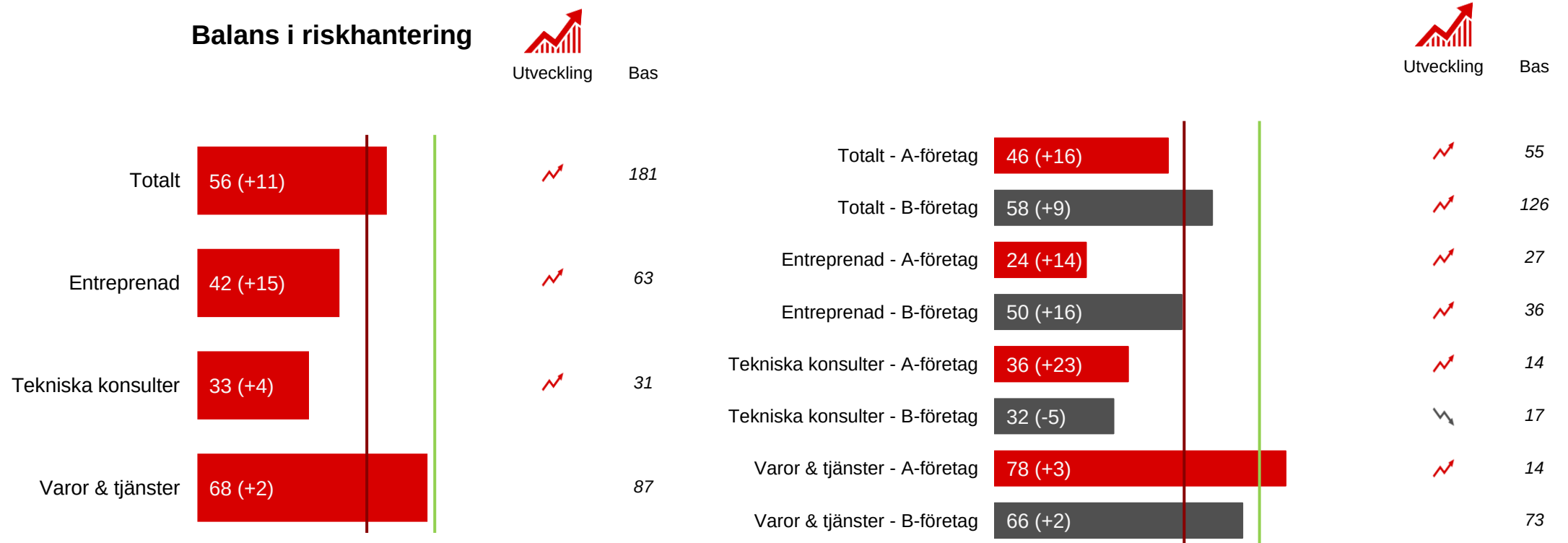
■ A-företag (n=16) ■ B-företag (n=67)



Bas: Samtliga respondenter, 186 st. Flera svar möjliga.

Förändring sedan 2022 inom parentes (+/- x).

Varor och tjänster ger klart högre betyg för balansen i riskhantering jämfört med övriga grupper

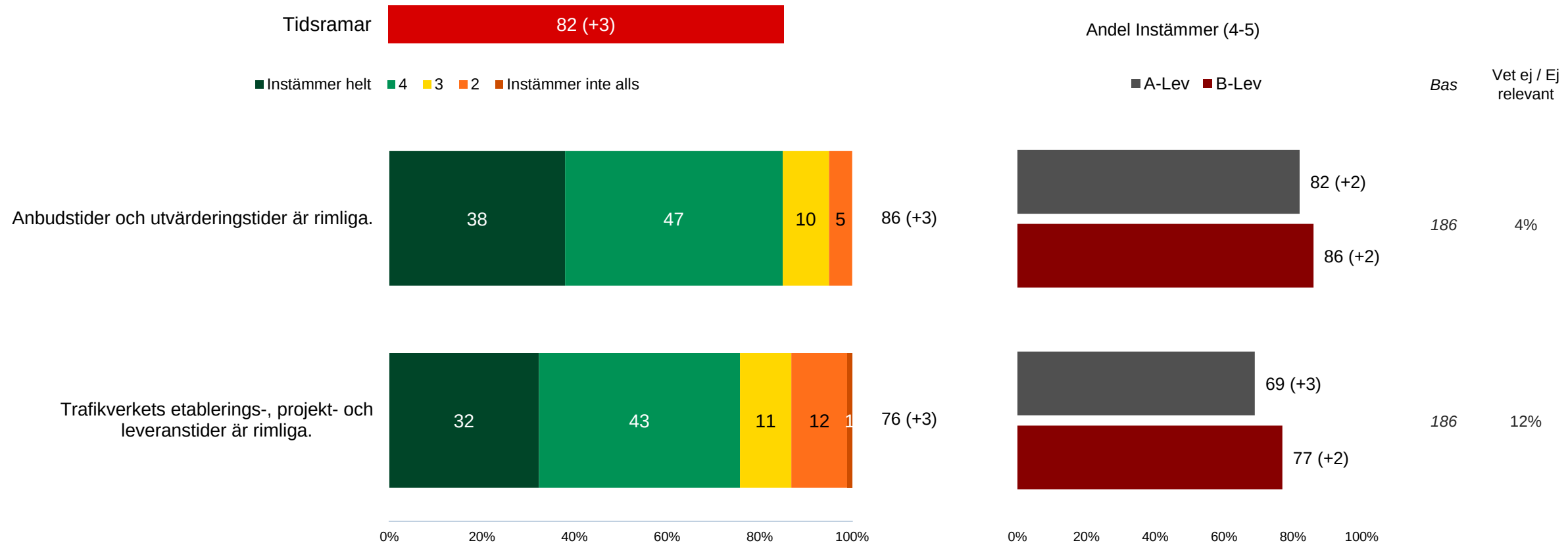


Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

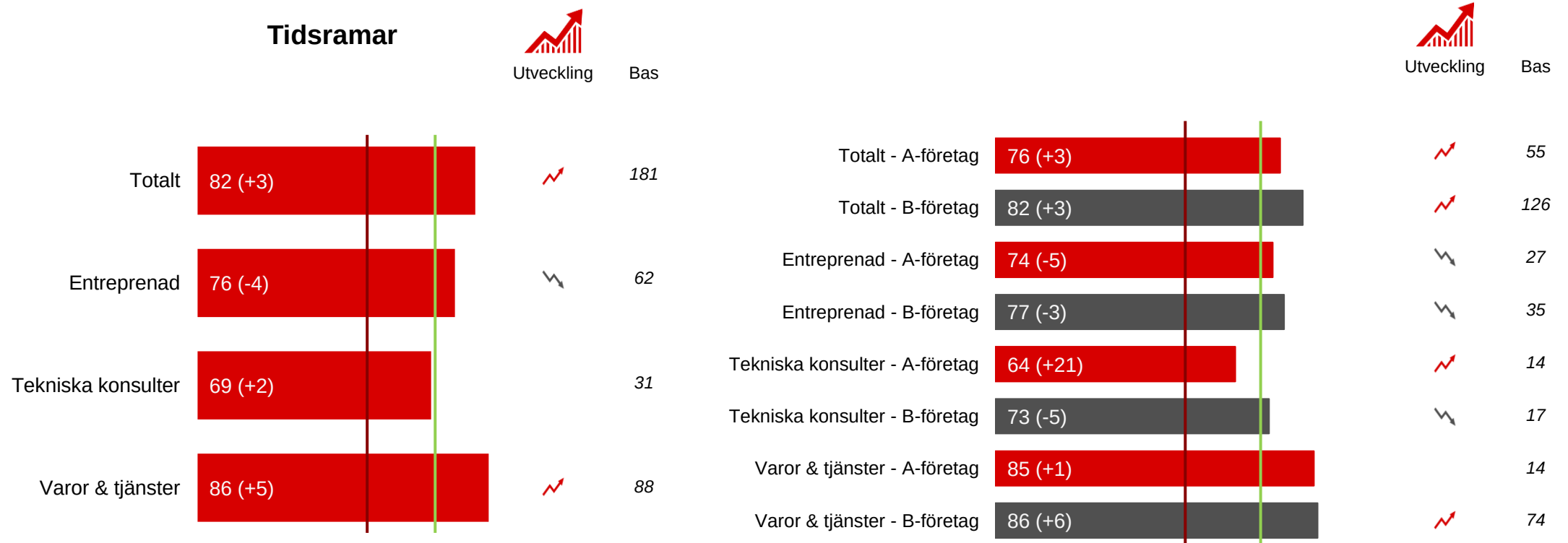
Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

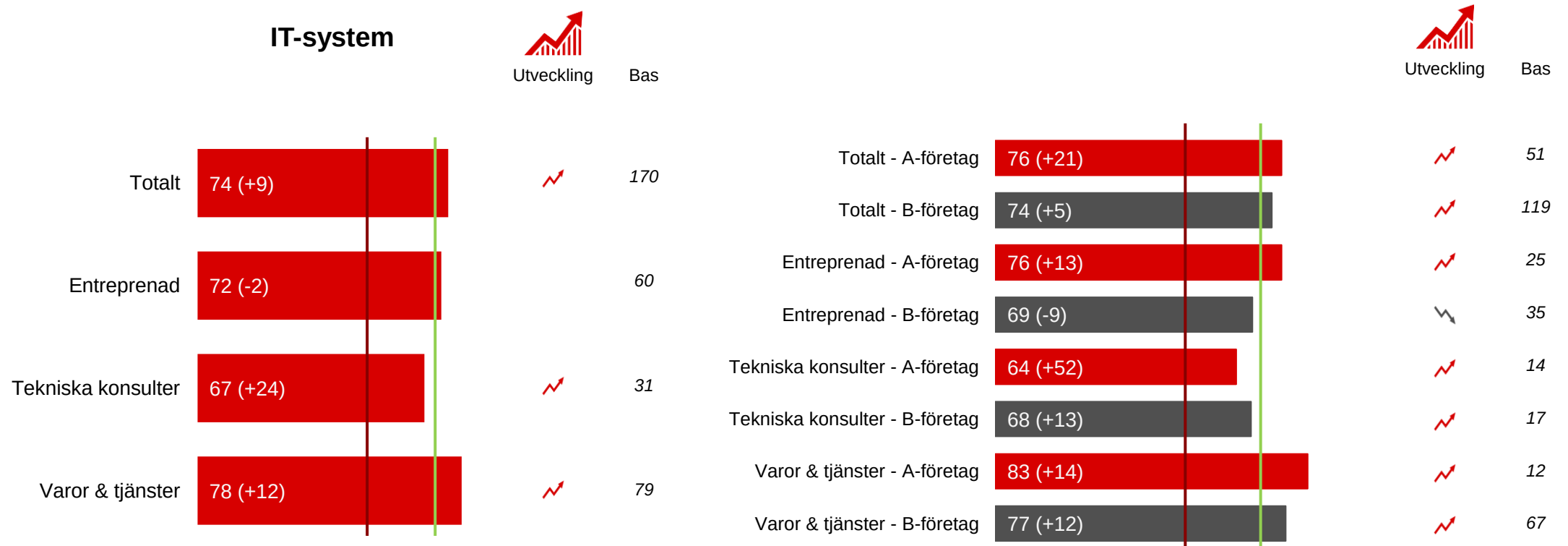
Höga betyg för tidsramarna, resultatet stärks något jämfört med 2022



Särskilt höga betyg för tidsramar från företag inom Varor och tjänster



Positiv resultatutveckling för IT-system inom flera grupper



Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

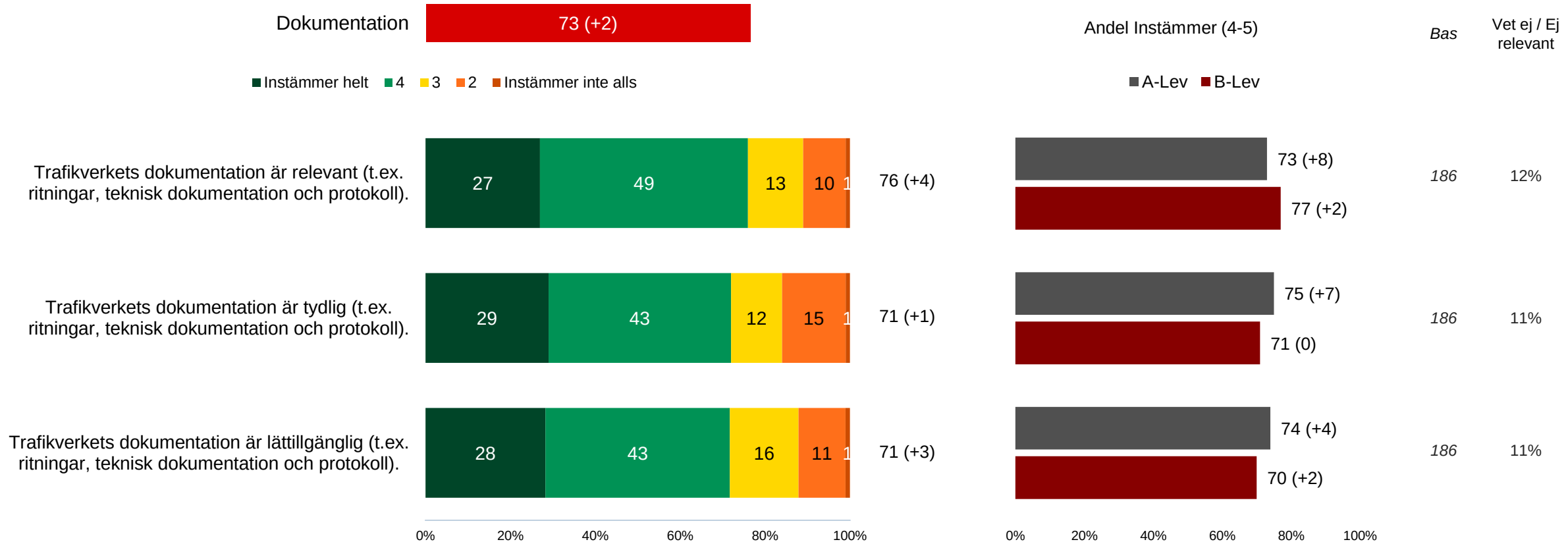
Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

Genomförande

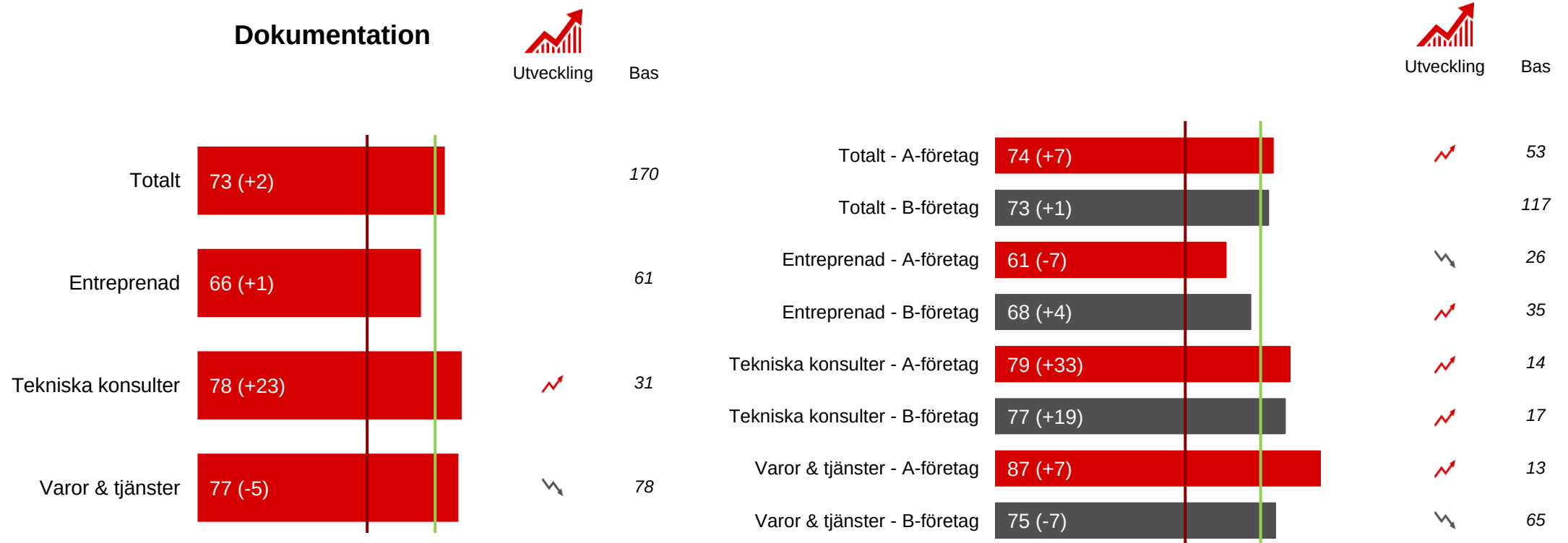
Dokumentation
Uppföljning och återkoppling

De flesta leverantörer anser att dokumentation är relevant, tydlig och lättillgänglig



Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

Betyget för dokumentation ökar tydligt bland Tekniska konsulter jämfört med föregående mätning

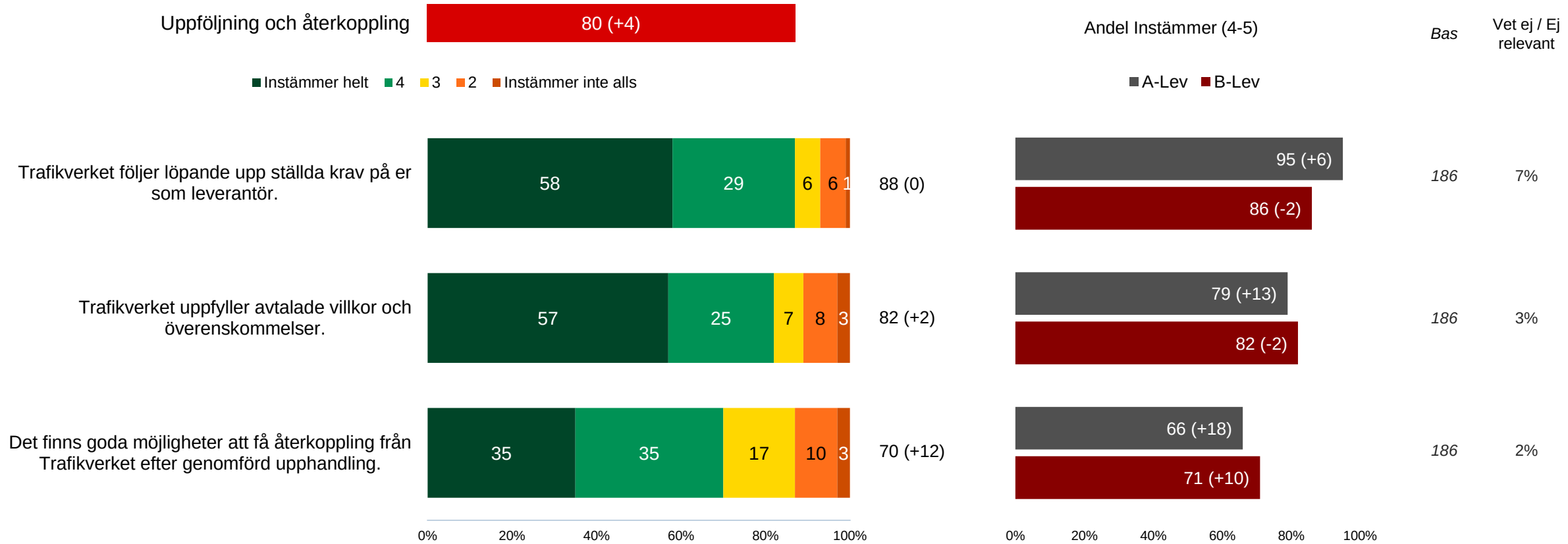


Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

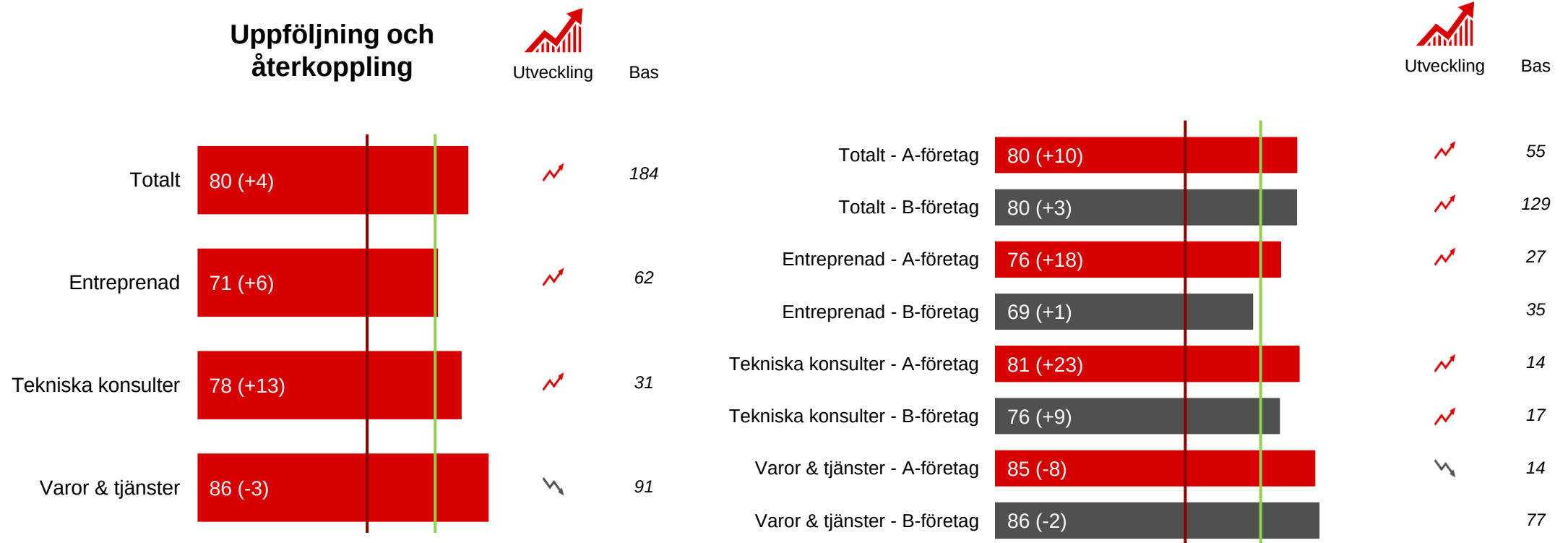
Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

Betyget för återkoppling stärks, särskilt för A-leverantörer



Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

Uppföljning och återkoppling får ett klart högre betyg från Tekniska konsulter

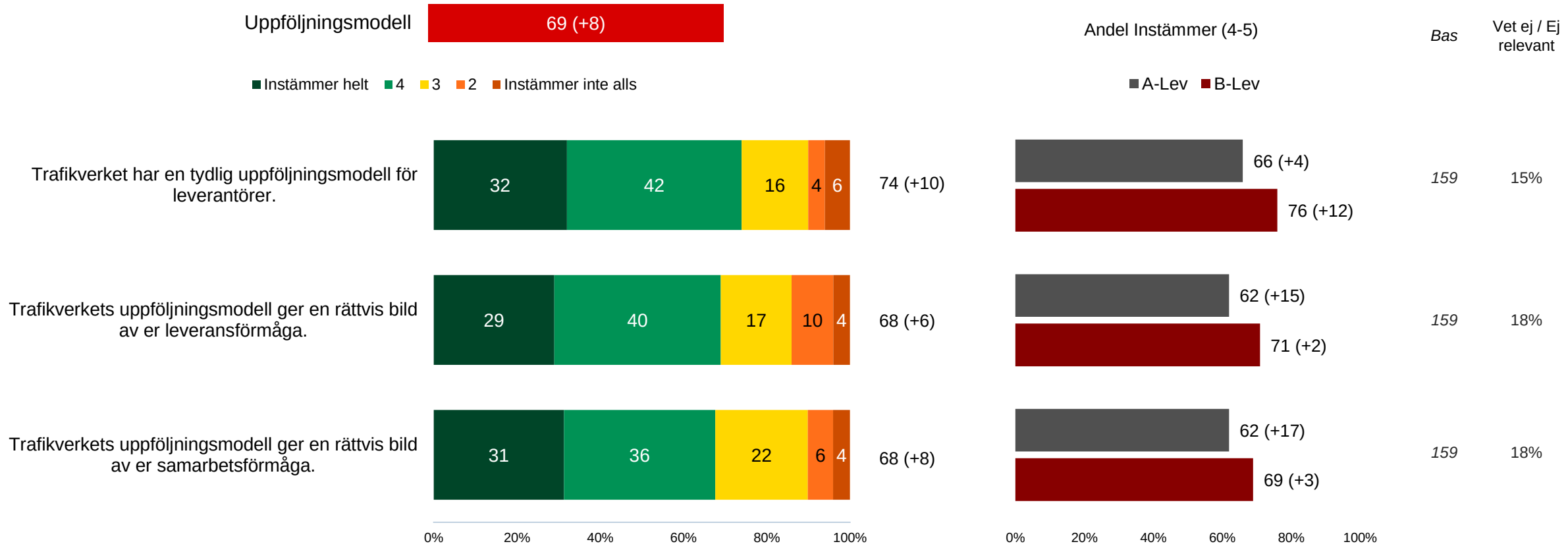


Staplarna visar andelen som sammanvägt instämmer (svaret 4-5) i frågorna som ingår i frågeområdet. Förändring sedan föregående mätning inom parentes (+/- x).

Klassning i kategorier inom entreprenad, tekniska konsulter samt varor och tjänster har gjorts av Trafikverket.

Linjerna indikerar gränsvärden: 0-50 51-70 71-100

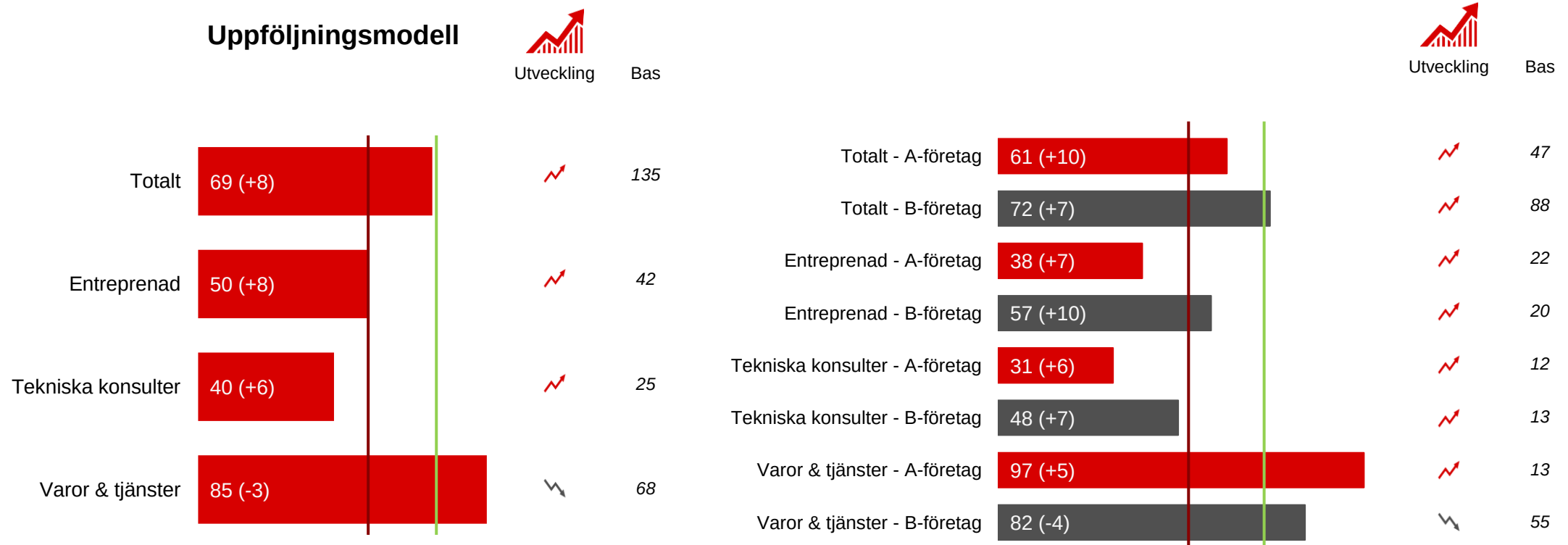
Uppföljningsmodell får ett förbättrat betyg men når inte riktigt upp till målsättningen



Bas: Informerade att leveransförväntningar uppfyllts.

Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

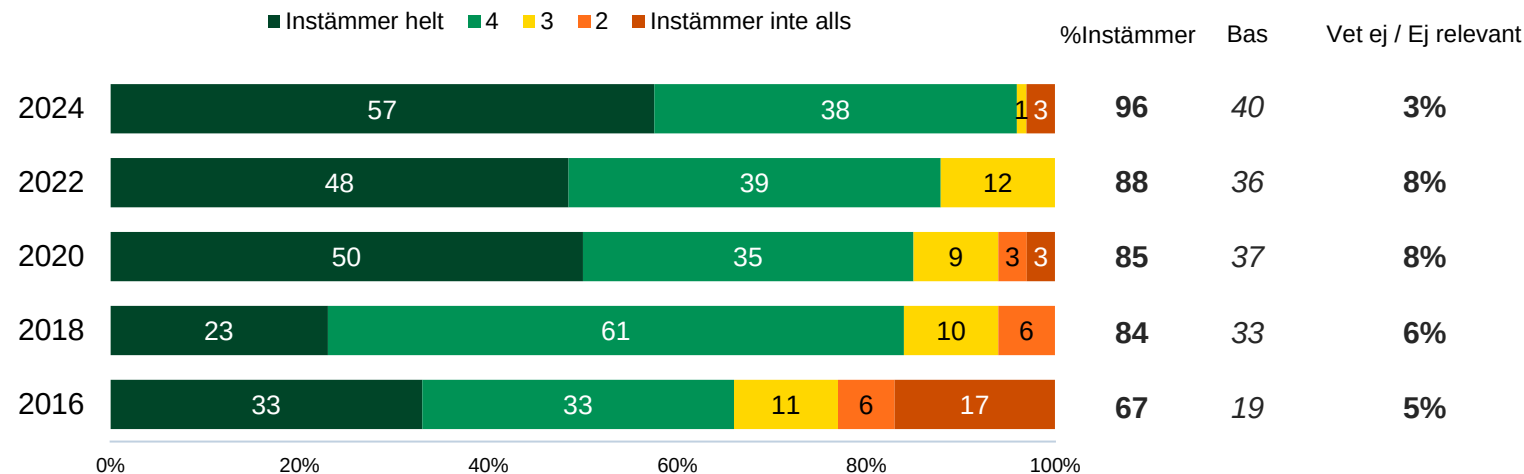
Missnöjet för uppföljningsmodeller är större bland Tekniska konsulter



Trafikverket Logistik

Nästan samtliga beställare är nöjda med sina leveranser, betyget stärks från redan höga nivåer

Som helhet är jag nöjd med leveranserna från Trafikverket Logistik
Ställs endast till de företag som beställer material från Trafikverket Logistik



Bas: Beställer material från Trafikverket logistik.

2018 och tidigare benämndes Logistik istället Materialservice.

Nöjdheten med TRV Logistik ökar framförallt inom mindre företag

I vilken utsträckning håller du med om nedanstående gällande Trafikverket?

Ställs endast till de företag som beställer material från Trafikverket Logistik

Helhetsnöjdhet leveranser från TRV Logistik

96 (+8)

■ Instämmer helt ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ Instämmer inte alls

Trafikverket Logistik uppfyller bekräftelser och överenskommelser.



Trafikverket Logistik har en väl fungerande support



Trafikverket Logistiks medarbetare är professionella.



Trafikverket Logistik har en väl fungerande kommunikation.



Trafikverkets förfrågningsunderlag är tydliga när det gäller försörjning av tekniskt godkänt material (TGM).



Trafikverket Logistiks dokumentation är tydlig.



Det är lätt att hitta information om materialförsörjning av tekniskt godkänt material (TGM) på www.trafikverket.se.



0% 20% 40% 60% 80% 100%

96 (+14)

93 (+1)

■ SME ■ Stora ftg



0% 20% 40% 60% 80% 100%

Bas Vet ej / Ej relevant

40 6%

40 8%

40 11%

40 11%

40 7%

40 7%

40 11%

Bas: Beställer material från Trafikverket logistik.

Förändring sedan föregående mätning anges med (+/- x).

2018 och tidigare benämndes Logistik istället Materialservice.



TRAFIKVERKET