

Bilaga 2.

Sammanställning av enkätsvar



RiR 2016:19

Statens servicecenter

– Har administrationen blivit effektivare?

Bilaga 2 Enkät svar - översikt

Sammanställning av enkät svar om Statens Servicecenter

Allmänt om enkäten

Denna enkät innehåller frågor om er myndighets administrativa stödtjänster. Enkäten riktar sig både till myndigheter som köper en eller flera tjänster av Statens servicecenter och till myndigheter som inte har anslutit sig. Ni som respondenter är anonyma men det finns möjlighet att ange kontaktuppgifter. Enkäten syftar till att ge Riksrevisionen en övergripande bild av om bildandet av Statens servicecenter 2012 har nått sitt syfte att bidra till ökad effektivitet och minskade kostnader för det administrativa arbetet i statliga myndigheter. Enkäten består av flervalsfrågor och fritextfrågor. I anslutning till flervalsfrågorna finns möjlighet att ge ytterligare kommentarer. Frågorna är konstruerade så att ni får svara på olika frågor beroende på om ni köper tjänster eller ej. Det innebär att frågenummer kan ha bruten ordningsföljd. Frågor som markeras med asterisk (*) är obligatoriska.

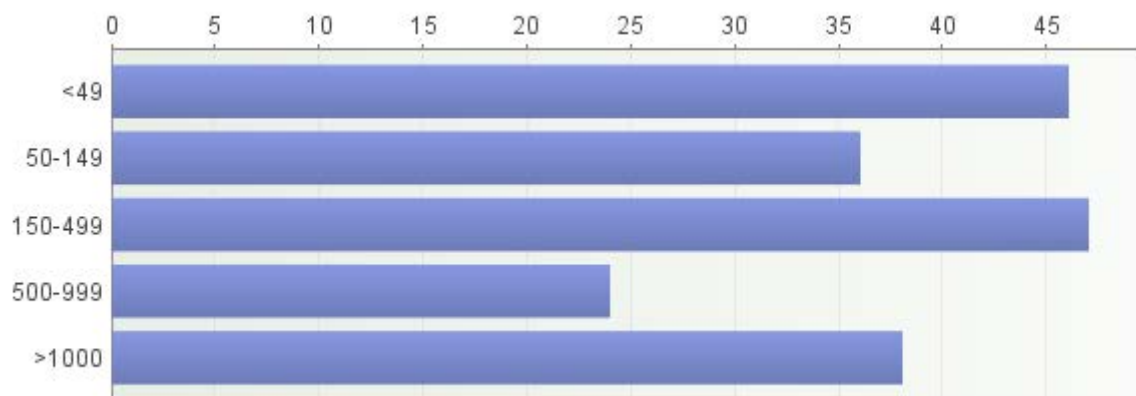
Enkäten är disponerad på följande vis. Inledningsvis ställs frågor om de respektive område som ingår i Statens servicecenters tjänsteutbud: löneadministrativa tjänster, ekonomiadministrativa tjänster, e-handelstjänster och konsultrelaterade tjänster. De myndigheter som inte köper tjänster besvarar ej dessa frågor. Därefter kommer frågor som är allmänt ställda och inte berör en specifik tjänst. Dessa frågor skiljer sig åt beroende om myndigheten är anslutna till Statens servicecenter eller ej.

Frågor om enkäten besvaras i första hand av Nils Lundh: Telefonnummer 08-5171-40-62; Nils.Lundh@Riksrevisionen.se

Använd knappen "Nästa" för att gå vidare till enkäten.

1. Hur många anställda har myndigheten i dagsläget?

Antal svarande: 191

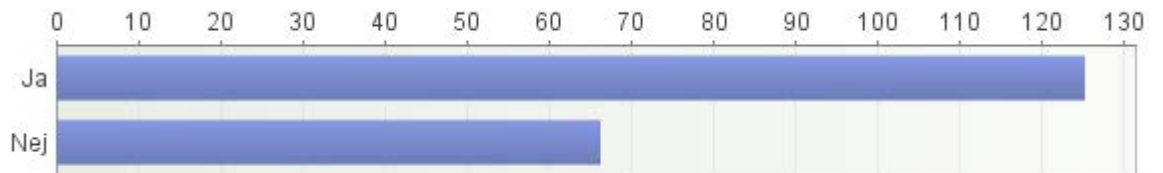


2. Kontaktuppgifter till respondenten.

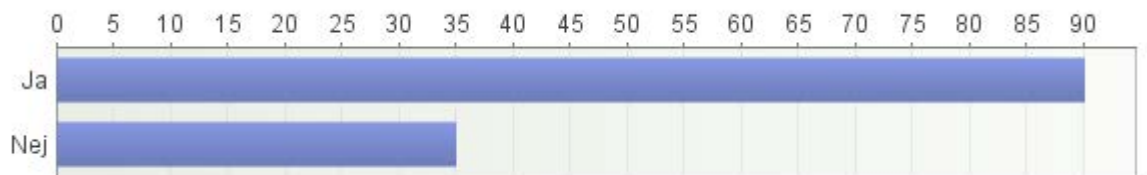
[Denna information finns i arkivakten]

3. Köper ni i nuläget en eller flera tjänster av Statens servicecenter?

Antal svarande: 191

*Uppgifter om myndigheten***4. Köper ni i nuläget löneadministrativa tjänster av Statens servicecenter?**

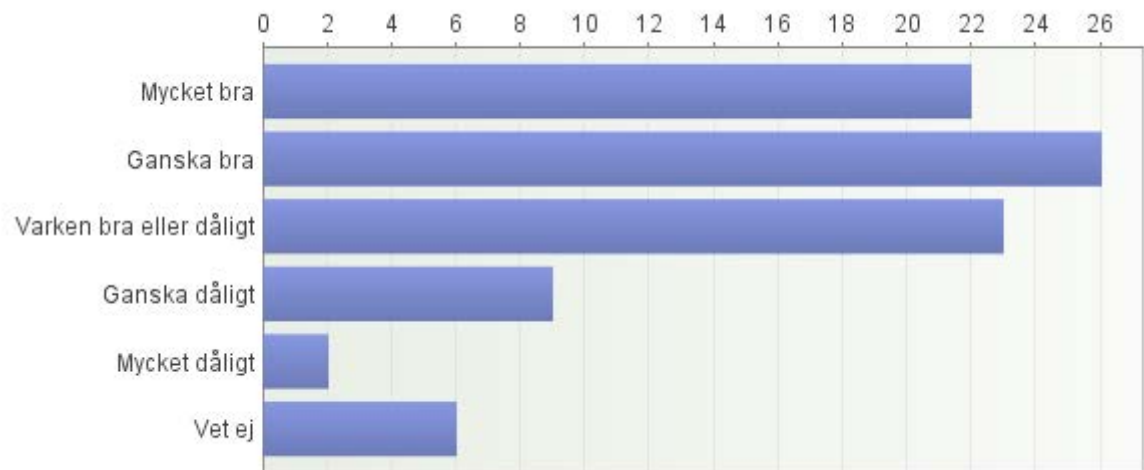
Antal svarande: 125

**5. När började/börjar Statens servicecenter att hantera löneadministrativa tjänster till er myndighet?**

[Denna information finns i arkivakten]

6. Hur fungerande/fungerar anslutningsprocessen till Statens servicecenters löneadministrativa tjänster?

Antal svarande: 88



7. Kommentar till fråga 6.

Antal svarande: 51

[Denna information finns i arkivakten]

8. Vilken kvalitet anser ni att Statens servicecenter levererar i löneadministrativa tjänster?

Antal svarande: 88

	Mycket bra	Ganska bra	Varken bra eller dålig	Ganska dålig	Mycket dålig	Vet ej	Totalt
Löneadministration	22	37	18	10	0	1	88
Rese- och utläggsadministration	15	30	11	9	0	23	88
Tidredovisning	3	4	5	7	2	65	86
Systemstöd	11	14	12	21	2	26	86
Kundservice/support	13	32	22	13	7	1	88
Totalt	64	117	68	60	11	116	436

9. Ange hur nöjda ni är med ansvarsfördelningen mellan Statens servicecenter och er som kundmyndighet för löneadministrativa tjänster.

Antal svarande: 88

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej	Totalt
Löneadministration	20	34	21	8	2	3	88
Rese- och utläggsadministration	18	23	15	8	1	23	88
Tidredovisning	3	6	8	2	1	64	84
Systemstöd	15	13	15	14	3	26	86
Kundservice/support	14	28	20	14	4	7	87
Totalt	70	104	79	46	11	123	433

10. Kommentar till fråga 8 & 9.

Antal svarande: 49

[Denna information finns i arkivakten]

11. Uppskatta hur era följande kostnader har påverkats till följd av köp av löneadministrativa tjänster från Statens servicecenter.

Antal svarande: 88

	Betydan de bespari ng	Viss bespari ng	Oföränd rade kostnad er	Viss kostnad sökning	Betydan de kostnad sökning	Vet ej	Totalt
Personalkostnader	5	13	38	15	4	13	88
Lokalkostnader	0	8	62	0	1	17	88
Licenskostnader	1	6	28	15	19	18	87
Övriga IT-kostnader	0	5	41	11	8	22	87
Annat (ange)	1	0	3	3	5	16	28
Totalt	7	32	172	44	37	86	378

Fritextsvar:

[Denna information finns i arkivakten]

12. Kommentar till fråga 11.

Antal svarande: 41

[Denna information finns i arkivakten]

13. Ett av syftena med Statens servicecenter är att kvaliteten på administrativa stödtjänster ska öka med bibehållen eller minskad kostnad. Nedanstående lista innehåller ett antal exempel på fördelar som köp av kan innebära. Bedöm till vilken grad ni instämmer med följande påståenden.

Antal svarande: 88

	1	2	3	4	5	Vet ej	Totalt
Tjänsteköp har inneburit trygghet för myndigheten	19	19	23	10	13	4	88
Tjänsteköp har inneburit en möjlighet att omfördela resurser - exempelvis personal	10	5	13	8	46	6	88
Anslutning kunde ske vid lämplig tidpunkt - exempelvis vid systembyte	20	8	13	5	15	27	88
Framtida kompetensförsörjning har säkerställts	5	12	19	10	26	16	88
Statens servicecenter har klarat era krav på informationssäkerhet och sekretess	14	17	14	6	7	30	88
Tjänsteköp har inte inneburit för stora krav på förändring i befintliga rutiner	16	19	21	9	10	13	88
Tjänsteköp har överlag inneburit en effektivisering av löneadministrativ hantering	6	14	14	13	30	11	88
Anslutning av myndigheten ger på sikt fördelar för staten som helhet	16	18	6	9	14	24	87
Annat (ange)	1	1	0	1	0	15	18
Totalt	107	113	123	71	161	146	721

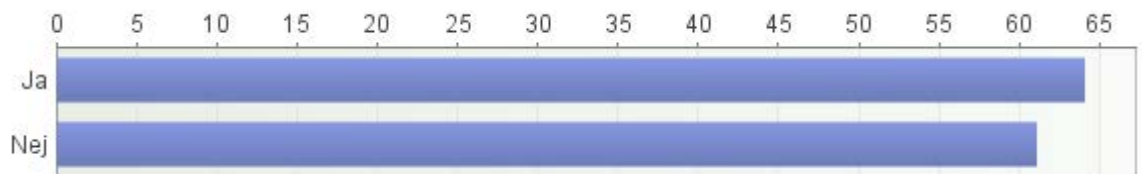
14. Kommentar till fråga 13.

Antal svarande: 36

[Denna information finns i arkivakten]

15. Köper ni i nuläget ekonomiadministrativa tjänster av Statens servicecenter?

Antal svarande: 125

**16. När började/börjar Statens servicecenter hantera ekonomiadministrativa tjänster åt er myndighet?**

Antal svarande: 61

[Denna information finns i arkivakten]

17. Hur fungerande/fungerar anslutningsprocessen till Statens servicecenters ekonomiadministrativa tjänster?

Antal svarande: 62

**18. Kommentar till fråga 17.**

Antal svarande: 34

[Denna information finns i arkivakten]

19. Vilken kvalitet anser ni att Statens servicecenter levererar i ekonomiadministrativa tjänster?

Antal svarande: 61

	Mycket bra	Ganska bra	Varken bra eller dålig	Ganska dålig	Mycket dålig	Vet ej	Totalt
Redovisning	21	26	2	6	0	5	60
Bokslut	22	21	2	2	0	12	59
Kundfakturering	5	13	6	0	1	34	59
Anläggningsredovisning	13	21	3	0	0	22	59
Tidredovisning	6	5	3	5	2	37	58
Systemstöd	12	14	15	4	1	12	58
Kundservice/support	12	24	13	9	2	1	61
Totalt	91	124	44	26	6	123	414

20. Ange hur nöjda ni är med ansvarsfördelningen enligt mellan Statens servicecenter och er som kundmyndighet för ekonomiadministrativa tjänster.

Antal svarande: 62

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej	Totalt
Redovisning	25	20	4	6	2	3	60
Bokslut	26	16	6	2	0	11	61
Kundfakturerings	6	13	9	1	1	30	60
Anläggningsredovisning	14	18	8	1	0	19	60
Tidredovisning	5	4	11	3	3	34	60
Systemstöd	11	12	15	8	1	12	59
Kundservice/support	12	20	12	9	2	4	59
Totalt	99	103	65	30	9	113	419

21. Kommentar till fråga 19 & 20.

Antal svarande: 26

[Denna information finns i arkivakten]

22. Uppskatta hur era följande kostnader har påverkats till följd av köp av ekonomiadministrativa tjänster från Statens servicecenter.

Antal svarande: 62

	Betydan de bespari ng	Viss bespari ng	Oföränd rade kostnad er	Viss kostnad sökning	Betydan de kostnad sökning	Vet ej	Totalt
Personalkostnader	2	5	29	10	4	11	61
Lokalkostnader	0	3	44	2	0	12	61
Licenskostnader	2	1	24	9	9	17	62
Övriga IT-kostnader	0	2	25	8	6	21	62
Annat (ange)	0	0	1	2	5	16	24
Totalt	4	11	123	31	24	77	270

Fritextsvar: [Denna information finns i arkivakten]

23. Kommentar till fråga 22.

[Denna information finns i arkivakten]

24. Ett av syftena med Statens servicecenter är att kvaliteten på administrativa stödtjänster ska öka med bibehållen eller minskad kostnad. Nedanstående lista innehåller ett antal exempel på fördelar som köp av kan innebära. Bedöm till vilken grad ni instämmer med följande påståenden.

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5	Vet ej	Totalt
Tjänsteköp har inneburit trygghet för myndigheten	21	10	15	8	4	3	61
Tjänsteköp har inneburit en möjlighet att omfördela resurser - exempelvis personal	9	7	5	8	26	6	61
Anslutning kunde ske vid lämplig tidpunkt - exempelvis vid systembyte	14	5	8	5	8	20	60
Framtida kompetensförsörjning har säkerställts	10	11	13	6	15	6	61
Statens servicecenter har klarat era krav på informationssäkerhet och sekretess	15	12	5	5	3	21	61
Tjänsteköp har inte inneburit för stora krav på förändring i befintliga rutiner	14	15	14	12	2	5	62
Tjänsteköp har överlag inneburit en effektivisering av ekonomiadministrativ hantering	6	9	11	10	15	9	60
Anslutning av myndigheten ger på sikt fördelar för staten som helhet	11	13	6	11	10	10	61
Annat (ange)	1	0	0	0	2	13	16
Totalt	101	82	77	65	85	93	503

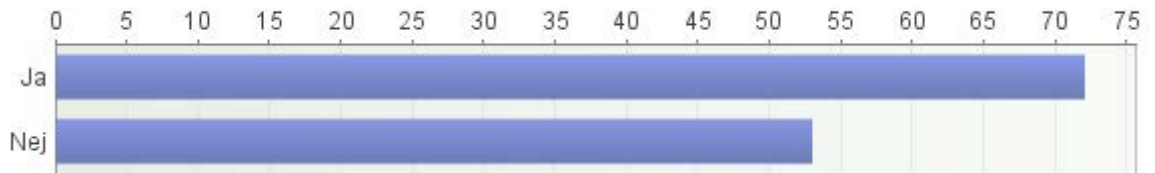
25. Kommentar till fråga 24.

Antal svarande: 21

[Denna information finns i arkivakten]

26. Köper ni i nuläget e-handelstjänster av Statens servicecenter?

Antal svarande: 125



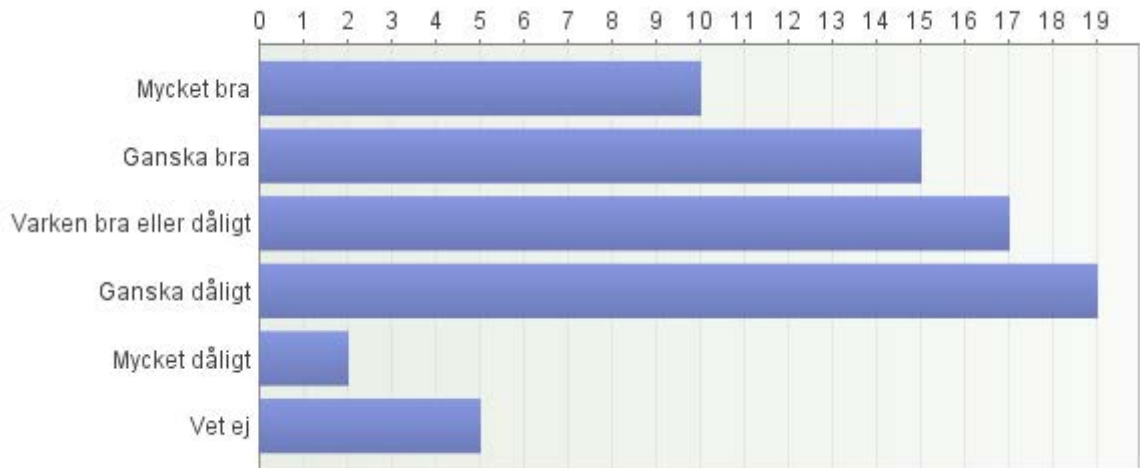
27. När började/börjar Statens servicecenters att hantera e-handelstjänster åt er myndighet?

Antal svarande: 70

[Denna information finns i arkivakten]

28. Hur fungerande/fungerar anslutningsprocessen till Statens servicecenters e-handelstjänster?

Antal svarande: 68



29. Kommentar till fråga 28.

Antal svarande: 32

[Denna information finns i arkivakten]

30. Vilken kvalitet upplever myndigheten att Statens servicecenter levererar i e-handelstjänster?

Antal svarande: 70

	Mycket bra	Ganska bra	Varken bra eller dålig	Ganska dålig	Mycket dålig	Vet ej	Totalt
E-beställningstjänst inklusive leverantörsanslutning	3	12	15	15	7	15	67
Systemstöd (Visma Proceedo)	6	17	21	18	1	6	69
Leverantörsfakturahantering	7	21	21	18	0	3	70
Kundservice/support	5	19	21	16	6	3	70
Totalt	21	69	78	67	14	27	276

31. Ange hur nöjda ni är med ansvarsfördelningen enligt mellan Statens servicecenter och er som kundmyndighet för e-handelstjänster.

Antal svarande: 70

	Mycket Nöjd	Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd	Mycket Missnöjd	Vet ej	Totalt
E-beställningstjänst inklusive leverantörsanslutning	4	11	16	13	6	17	67
Leverantörsfakturahantering	8	21	21	15	1	4	70
Systemstöd (Visma Proceedo)	10	17	25	14	0	3	69
Kundservice/support	7	18	24	11	4	6	70
Totalt	29	67	86	53	11	30	276

32. Kommentar till fråga 30 & 31.

Antal svarande: 36

[Denna information finns i arkivakten]

33. Uppskatta hur era följande kostnader har påverkats till följd av köp av e-handelstjänster från Statens servicecenter.

Antal svarande: 70

	Betydande besparing	Viss besparing	Oförändrade kostnader	Viss kostnadsökning	Betydande kostnadsökning	Vet ej	Totalt
Personalkostnader	0	15	35	13	4	3	70
Lokalkostnader	0	0	63	0	1	6	70
Licenskostnader	1	2	25	14	12	16	70
Övriga IT-kostnader	0	2	32	17	4	15	70
Annat (ange)	0	0	4	3	6	11	24
Totalt	1	19	159	47	27	51	304

Fritextsvar: [Denna information finns i arkivakten]

34. Kommentar till fråga 33.

Antal svarande: 22

[Denna information finns i arkivakten]

35. Ett av syftena med Statens servicecenter är att kvaliteten på administrativa stödtjänster ska öka med bibehållen eller minskad kostnad. Nedanstående lista innehåller ett antal exempel på fördelar som köp av kan innebära. Bedöm till vilken grad ni instämmer med följande påståenden.

Antal svarande: 69

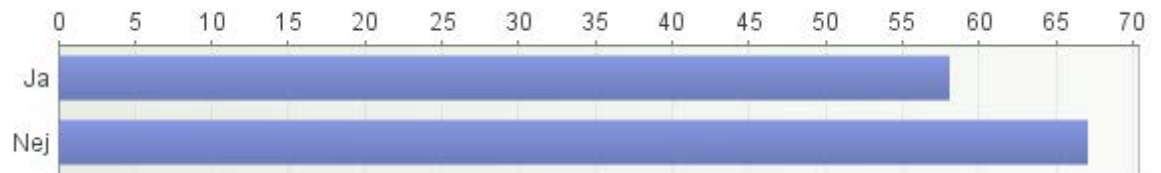
	1	2	3	4	5	Vet ej	Totalt
Tjänsteköp har inneburit trygghet för myndigheten	8	14	17	12	13	4	68
Tjänsteköp har inneburit en möjlighet att omfördela resurser - exempelvis personal	6	5	12	16	27	2	68
Anslutning kunde ske vid lämplig tidpunkt - exempelvis vid systembyte	14	8	15	10	10	11	68
Framtida kompetensförsörjning har säkerställts	4	3	15	13	15	18	68
Statens servicecenter har klarat era krav på informationssäkerhet och sekretess	11	10	12	2	2	31	68
Tjänsteköp har inte inneburit för stora krav på förändring i befintliga rutiner	3	11	25	16	8	6	69
Tjänsteköp har överlag inneburit en effektivisering av hantering av e-handelstjänster	5	3	17	13	23	8	69
Anslutning av myndigheten ger på sikt fördelar för staten som helhet	5	15	11	9	11	18	69
Annat (ange)	0	0	0	0	0	12	12
Totalt	56	69	124	91	109	110	559

36. Kommentar till fråga 35.

Antal svarande: 19

37. Köper ni eller har ni köpt konsultrelaterade tjänster eller tillfällig expertis av Statens servicecenter?

Antal svarande: 125



38. När började/börjar Statens servicecenters att sälja konsultrelaterade tjänster till er myndighet?

Antal svarande: 55

[Denna information finns i arkivakten]

39. Vilken kvalitet upplever myndigheten att Statens servicecenter levererar i konsultrelaterade tjänster?

Antal svarande: 57

	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dålig	Dålig	Mycket dålig	Vet ej	Totalt
Rådgivning och stöd i redovisningsfrågor	17	27	5	0	1	6	56
Bokslut och delårsrapporter	18	16	6	0	0	16	56
Utveckling av effektiva administrativa rutiner	3	5	12	1	2	32	55
Systemstöd Agresso och Visma Proceedo	5	13	14	5	0	18	55
Ekonomihandbok	1	2	2	2	1	47	55
Budgetering och uppföljning	1	5	8	0	1	40	55
Verksamhetsstyrning och internkontroll	0	2	4	0	1	48	55
Start av myndighet	4	2	1	0	0	47	54
Avveckling av myndighet	1	1	1	0	0	51	54
Utredningar inom redovisningsområdet	4	2	3	2	0	45	56
Tillfällig expertis: Controller	1	3	2	0	0	48	54
Tillfällig expertis: Administrativ chef	1	1	0	0	0	52	54
Tillfällig expertis: Ekonomi- och redovisningschef	2	2	2	1	0	47	54
Tillfällig expertis: Ekonom	6	9	3	0	0	36	54
Totalt	64	90	63	11	6	533	767

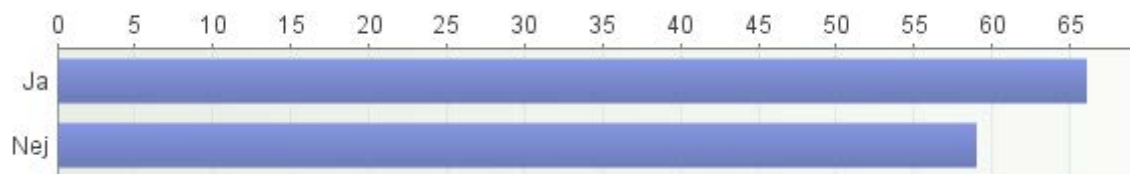
40. Kommentar till fråga 39

Antal svarande: 13

[Denna information finns i arkivakten]

41. Om ni köper en eller flera tjänster av Statens servicecenter, var ni tidigare kunder via Kammarkollegiet?

Antal svarande: 125



42. Bedöm hur samverkan med Statens servicecenter fungerar i kundsamverkansforumen.

Antal svarande: 122

	Mycket bra	Ganska bra	Varken bra eller dåligt	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Vet ej	Totalt
Strategiskt forum	6	12	19	9	12	63	121
Taktiskt forum	6	13	24	9	12	58	122
Operativt forum	14	25	23	11	10	39	122
Totalt	26	50	66	29	34	160	365

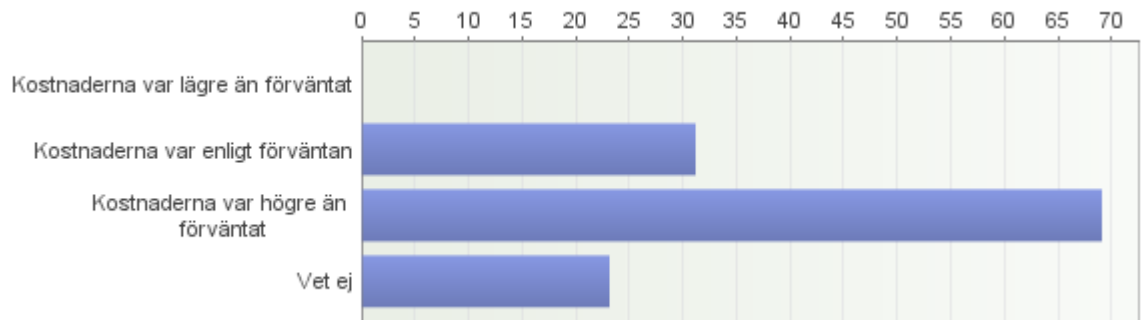
43. Kommentar till fråga 42.

Antal svarande: 57

[Denna information finns i arkivakten]

44. Var kostnader för omställning i samband med anslutning till Statens servicecenter i linje med era förväntningar?

Antal svarande: 123



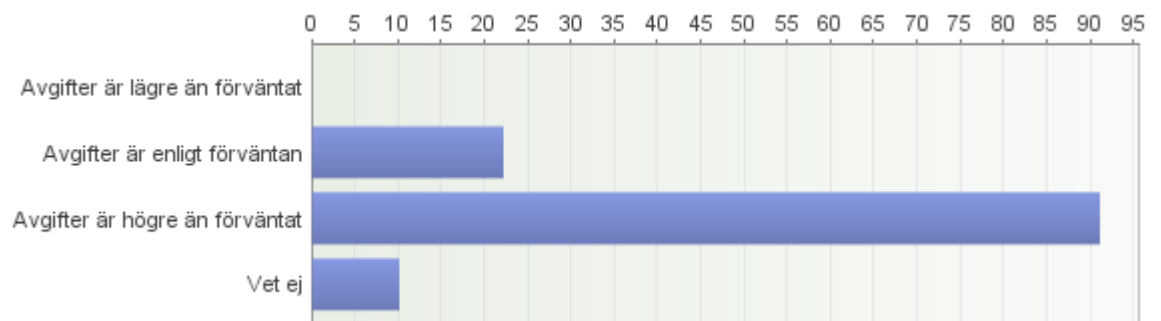
45. Kommentar till fråga 44.

Antal svarande: 34

[Denna information finns i arkivakten]

46. Är avgifter till Statens servicecenter i linje med era förväntningar?

Antal svarande: 123



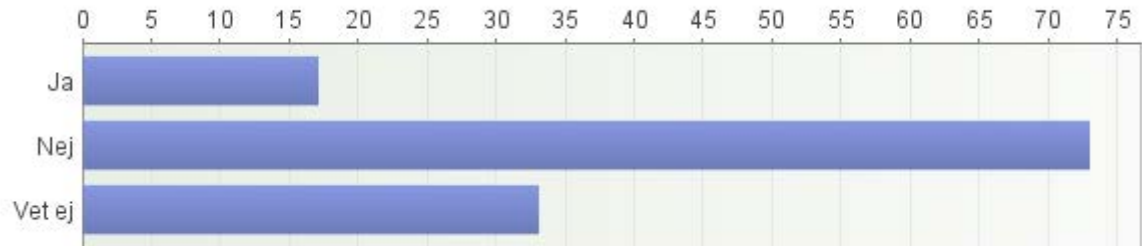
47. Kommentar till fråga 46.

Antal svarande: 34

[Denna information finns i arkivakten]

48. Är prisnivån på Statens servicecenters tjänster rimliga i förhållande till kostnader före anslutning?

Antal svarande: 123



49. Kommentar till fråga 48.

Antal svarande: 45

[Denna information finns i arkivakten]

50. Om ni inte köper tjänster av Statens servicecenter (SSC) i nuläget, planerar ni att göra så i framtiden? Och om ni planerar att köpa tjänster, var i implementeringsfasen befinner ni er?

Antal svarande: 66

	Nej	Ja, dialog är förd internt	Ja, dialog är förd med SSC	Ja, avsiktsförklaring skriven	Vet ej	Totalt
Löneadministrativa tjänster	22	9	17	12	5	65
Ekonomiadministrativa tjänster	46	6	0	2	6	60
E-handelstjänster	45	3	1	0	9	58
Konsulttjänster	47	1	0	0	10	58
Totalt	160	19	18	14	30	241

51. Kommentar till fråga 50

Antal svarande: 31

[Denna information finns i arkivakten]

52. Nedan listas flera faktorer som kan ha betydelse inför ett beslut om anslutning till Statens servicecenter. Bedöm hur viktig respektive faktor är inför beslutet att köpa tjänster av Statens servicecenter.

Antal svarande: 64

	Mycket viktig	Ganska viktig	Varken viktig eller oviktig	Ganska oviktig	Mycket oviktig	Vet ej	Totalt
a) Tjänsteköp innebär trygghet	28	13	6	2	2	8	59
b) Tjänsteköp innebär att den egna personal får frigjord tid för andra uppgifter	15	12	14	10	4	3	58
c) Tjänsteköp innebär kostnadsbesparing	46	6	6	1	0	2	61
d) Anslutning av er myndighet ger fördelar för staten som helhet	17	17	17	2	3	3	59
e) Statens servicecenters leveranssäkerhet är hög	50	4	1	1	0	4	60
f) Tidpunkt för anslutning är lämplig - exempelvis mot bakgrund av framtida systembyte	36	12	6	1	2	2	59
g) Framtida kompetensförsörjning säkerställs - exempelvis mot bakgrund av närstående pensionsavgångar	16	13	11	11	5	3	59
h) Ansvarsfördelning mellan SSC och er egen myndighet bedöms rimlig	44	8	1	1	0	5	59
i) Kostnader för omställning till tjänsteköp från Statens servicecenter bedöms rimliga	47	6	2	1	0	3	59
j) Statens servicecenter möter era krav på informationssäkerhet och sekretess	46	7	3	1	0	3	60
k) Regeringen har krav på ökad produktivitet i myndigheters administrativa processer	15	20	14	5	1	4	59
l) Tjänsteköp innebär för stora krav på förändring i era egna rutiner	14	18	14	5	3	6	60
m) Redan genomförda effektiviseringar i er myndighet har minskat utrymmet för ytterligare effektivisering	25	14	9	5	2	3	58
Annat skäl (ange)	12	0	1	1	0	1	15
Totalt	411	150	105	47	22	50	785

Fritextsvar: [Denna information finns i arkivakten]

53. Kommentrar till fråga 52

Antal svarande: 23

[Denna information finns i arkivakten]

54. Har ni tidigare övervägt att köpa tjänster av Statens servicecenter men sedan inte gjort det? Vilka var skälen till det?

Antal svarande: 49

[Denna information finns i arkivakten]

55. Hur kommer ett eventuellt krav på obligatorisk anslutning till Statens servicecenters (SSC) lönetjänster att påverka er?

Antal svarande: 56

[Denna information finns i arkivakten]

56. Avsluta enkäten genom att trycka på "skicka". Om du vill skriva in någon mer kommentar eller har någon övrig fundering går det bra att skriva in det i textrutan nedan. Tack för er medverkan! Med vänlig hälsning, Ingvar Önnhage och Nils Lundh, Riksrevisionen

Antal svarande: 28

[Denna information finns i arkivakten]