

Bilaga 3. Metodbilaga



RiR 2016:19

Statens servicecenter

– Har administrationen blivit effektivare?

I granskningen har olika metoder tillämpats. Utöver dokumentstudier och intervjuer med flera företrädare för Statens servicecenter och andra berörda aktörer har en enkät skickats ut. Denna metodbilaga berör i huvudsak enkätstudien och de efterföljande djupintervjuerna vid myndigheter.

Enkät svar och intervju svar

För att skapa en bild av myndigheternas erfarenheter av Statens servicecenter skickade Riksrevisionen under hösten 2015 ut en enkät till 235 myndigheter. Enkäten gick till både anslutna och icke-anslutna myndigheter. Svar inkom från 189 myndigheter, motsvarande 80 procent. Av dessa angav 124 myndigheter att de vid tidpunkten köpte en eller flera tjänster från Statens servicecenter och övriga 65 myndigheter angav att de inte köpte några tjänster. Enkäten besvarades av i de flesta fall av en administrativ chefer inom exempelvis ekonomi och HR/personalfrågor vid myndigheten.

I Statens servicecenters årsredovisning 2015 skrivs det att 149 myndigheter var anslutna till en eller flera tjänster från Statens servicecenter vid utgången av 2015. Det betyder att nästan 85 procent av de myndigheter som köpte en eller flera tjänster besvarade enkäten.

Urval av intervju myndigheter

Utöver enkäten har Riksrevisionen genomfört tio djupintervjuer med myndigheter som besvarade enkäten och angav att de var villiga att ställa upp på fördjupande intervjuer. Intervjuerna syftade till att ge en fördjupad bild av myndigheters syn på tjänsteköp från Statens servicecenter främst avseende kvalitet, kostnadsutveckling och andra kvalitativa aspekter.

Av de tio myndigheter som valdes ut för intervjuer var sju vid tidpunkten anslutna och tre var inte anslutna. Utifrån kommentarerna som myndigheterna hade lämnat i enkätens öppna svarsalternativ valdes de kandidater ut som beskrev en bland andra myndigheter vanlig situation samtidigt som man framförde en speciell förutsättning för sin myndighet. I detta läge fann vi 43 potentiella myndigheter. Därefter skapades ett index som summerade enkät svaren och gav ett genomsnittligt värde på "nöjdhet", vilket användes för att säkerställa att både nöjda och mindre nöjda myndigheter skulle bli representerade bland intervjuobjekten. De sju myndigheterna valdes med målet att lönerelaterade och ekonomirelaterade tjänster skulle representeras av minst en liten och en stor (>500 anställda) myndighet och samt en nöjd och en mindre nöjd (indexvärde under mittvärdet) myndighet. De tre myndigheter som inte ännu är anslutna till någon tjänst vid Statens servicecenter valdes ut för intervju på grundval att de hade lämnat intressanta kommentarer i öppna svarsalternativ vilket indikerade att de hade en genomtänkt syn på frågan om anslutning.

Intervjuerna genomfördes som besöks- eller telefonintervjuer med: Post- och telestyrelsen, Datainspektionen, Fortifikationsverket, Kronofogdemyndigheten, Statens

maritima muséer, Konsumentverket, Folkhälsomyndigheten, Försäkringskassan, Skogsstyrelsen och Swedac,

Tolkning av enkät- och intervjumaterial

I enkäten och intervjuerna har myndigheterna ombetts att svara på frågor om hur man ser på nuläget för exempelvis kvaliteten i tjänsterna. De frågor som handlade om myndighetens syn i dagsläget ger generellt sett inga möjligheter att bedöma eventuella förändringar sedan anslutningen. Vissa myndigheter har dock i kommentarer i anslutning till frågan uttryckt sig i termer av förändringar från ett utgångsläge med administration i egen regi. En analys av dagsläget möjliggör dessutom en jämförelse av olika tjänsteområde.

I enkäten har myndigheter ombetts bedöma utvecklingen sedan anslutningen till Statens servicecenter, exempelvis vad gäller kostnader. Det förutsätter dock att den som besvarat enkäten eller intervjun för myndighetens räkning har haft kunskap om kostnadsläget vid tiden för anslutningen. I de fall myndighetsföreträdaren inte har denna kunskap minskar möjligheterna att uttala sig om utvecklingen efter anslutning. Riksrevisionen har ingen information om vilken överblick den som besvarat enkäten har haft över kostnadsutvecklingen, men utgår från att myndigheterna valt att låta representanter med sakkunskap besvara sådana frågor och att i de fall det inte varit fallet, den svarande har utnyttjat möjligheten att svara "Vet ej".

För intervjuerna med anslutna myndigheter förbereddes en frågemall som också skickades ut till intervjuobjekten på förhand. Frågemallen innehöll olika punkter med beroende på den intervjuades befattning eller roll gentemot Statens servicecenter. Målet var att representanter från olika nivåer från organisationen skulle intervjuas för att olika aspekter av SSC:s och den egna administrativa verksamheten skulle belysas. I några fall innebar det att separata intervjuer genomfördes för varje myndighet, i vissa fall var flera företrädare representerade vid samma intervju.

Intervjuer med administrativa chefer fokuserade på frågor om besparingar, eventuella tillkommande arbetsuppgifter och kostnader, resursomfördelning till kärnverksamhet, vilka effektivisering som har gjorts utifrån det egna utgångsläget, uppfattningar om tjänsteutbud, avgiftsmodell samt samverkan.

Intervjuer med tjänsteansvariga vid myndigheten för löne- och ekonomiadministration fick frågor om för- och nackdelar med tjänsterna, tjänsteutbudet, standardisering och lokalanpassning, det egna utgångsläget, arbetsfördelning mellan Statens servicecenter och myndigheten, samverkan, kundservice och systemstöd.

Användare av tjänsten, som exempelvis medarbetare och linjechefer, fick frågor som mer specifikt var inriktade på kundservice, servicecentrets kunskap om myndigheten, arbetsfördelningen mellan Statens servicecenter och myndigheten, användarvänlighet samt rättelser och kontroller.

Hantering av bortfall

Bortfallet i Riksrevisionens enkät uppgår till cirka 20 procent sett till enkäten som helhet och till cirka 15 procent för de myndigheter som var anslutna till någon av Statens servicecenters tjänster. Ett bortfall riskerar att skapa skevheter i slutsatserna i det fall det finns en selektion i vilka myndigheter som inte har besvarat enkäten. Risken uppstår exempelvis om bortfall är vanligare för en viss myndighetstyp och denna typ av myndighet korrelerar med ett särskilt svarsutfall. Betydelsen av felet beror på dels på hur stort bortfallet är och till vilken grad bortfallsgruppens svarsutfall avviker från den svarande gruppen. Riksrevisionen har inte genomfört någon närmare bortfallsanalys men bedömer att andelen svar (80 procent som helhet, 85 procent för anslutna) är tillräckligt hög för att slutsatserna ska vara tillförlitliga. I den mån det förekommer stort bortfall för enskilda frågor har dessa uteslutits ur analysen.