

## **Verktyget Frivillig – utvärdering och rekommendation kring vidare användning och utveckling**

---

## Innehåll

I.	Rekommendation .....	3
II.	Uppdrag och metod för utvärdering .....	4
<b>1</b>	<b>VERKTYGET FRIVILLIG – UTVÄRDERING .....</b>	<b>4</b>
1.1	Framtagandet av och förväntan på verktyget Frivillig.....	4
1.2	Funktioner i verktyget Frivillig.....	5
1.3	Användning av verktyget Frivillig idag.....	7
1.4	Var ligger utmaningarna? .....	8
1.4.1	Låg användarvänlighet.....	8
1.4.2	Få <i>frivilliga</i> använder verktyget.....	9
1.4.3	Behörighetsproblematik .....	9
1.4.4	Tjänsteorganisationens utmaningar .....	10
1.5	Retroperspektiv & lärdomar från projektet.....	10
<b>2</b>	<b>MOTIVERING TILL REKOMMENDATION .....</b>	<b>12</b>
2.1	Låg användning på grund av bristande verktyg– men stort behov! .....	12
2.2	SRK bör inte bygga vidare på den nuvarande plattformen (IT-enhetens utvärdering) .....	12
2.3	Kretsrapporten specifikt.....	13
2.4	Avvikande åsikter.....	14
<b>3</b>	<b>KONSEKVENSER AV BESLUTET .....</b>	<b>14</b>
3.1	Konsekvenser för verksamheten.....	14
3.2	Konsekvenser för ekonomin.....	14
3.3	Konsekvenser för personalen .....	15
3.4	Ytterligare risk: Förtroendet för tjänsteorganisationen.....	15
3.5	Risk: Ett verktyg för olikartade verksamheter .....	15
3.6	Konsekvenser av avvikande åsikter under 2.4.....	16
3.7	Fördelar och nackdelar med beslutet .....	16
<b>4</b>	<b>BESLUT .....</b>	<b>17</b>

## I. Rekommendation

**att** avveckla nuvarande verktyget Frivillig till förmån för lösningarna som följer:

**att** separera kretsrapporten och schemalägnings/koordineringsfunktionen i verktyget Frivillig.

**att** ersätta schemalägnings/ koordineringsfunktionen i verktyget Frivillig med ett nytt eller nya verktyg/lösningar som fyller de behov som föreligger hos krets.

**att** uppdra åt enhet Förening & Kapacitet att tillsammans med kretsar, IT samt berörda enheter utvärdera och presentera ett nytt eller nya verktyg för schemaläggning/koordinering av kretsens frivilliga och verksamheter, som fyller de behov som föreligger hos krets.

**att** uppdra åt IT-styrningsrådet att se över hur detta påverkar Svenska Röda Korsets plan för digital utveckling.

**att** ersätta kretsrapporten i verktyget Frivillig med en ny och sammanhållen lösning för rapportering av kretsens ekonomi och verksamhet.

**att** uppdra åt IT-styrningsrådet att utreda hur detta påverkar det pågående EKS (kretsens ekonomiska sammanställning) – projektet gällande teknisk lösning, budget och tidsplan.

**att** chef nationell verksamhet och avdelningschef för ekonomi och stöd ser över finansieringen för ersättandet av verktyget Frivillig.

**att** uppdra åt Förening & Kapacitet att i samråd med Kommunikation ta fram en kommunikationsplan för ersättandet av verktyget Frivillig.

**att** uppdra åt Förening & Kapacitet att tillsammans med IT löpande rapportera till kretsar, IT-styrningsråd samt chef nationell verksamhet kring ersättandet av verktyget Frivillig.

## II. Uppdrag och metod för utvärdering

Under hösten 2019 fick arbetsgruppen för verktyget Frivillig (med medarbetare från enhet Förening & Kapacitet samt IT) i uppdrag att göra en nulägesanalys och önskat läge av verktyget Frivillig – kretsens digitala verktyg för schemaläggning, koordinering och rapportering av frivilliga och verksamheter. Nulägesanalysen skulle då endast beröra schemalägningsfunktionen eftersom Svenska Röda Korset (SRK) sett ett lågt användande av verktyget och att det inte upplevdes vara det stöd eller ge de effekter som önskats vid framtagandet av verktyget. Rapporteringsdelen hade tidigare under året utvärderats, utvecklats och förbättrats.

I och med omorganisationen hösten 2019 byttes delar av arbetsgruppen ut och verksamhetsutvecklaren för kretsens digitala verktyg trädde in i gruppen. Arbetsgruppen fick i uppdrag av enhetschefen för Förening & Kapacitet samt IT-utvecklingsledaren för nationell verksamhet att bredda nulägesanalysen av verktyget till ett beredningsunderlag innefattande rekommendationer för vidare användning och utveckling av verktyget, och därmed innefatta hela verktyget Frivilligs funktioner.

Arbetsgruppen har använt följande metoder för utvärderingen och framtagandet av detta beredningsunderlag:

- Insamling och analys av dokument från projektet mellan 2015 - 2019
- Djupintervjuer med 5 kretsar (frivilliga, frivilligledare, och förtroendevalda)
- Agerat 2nd line-support för verktyget sedan lansering
- Analys av ärende inkomna till Infoservice
- Inhämtning av statistik från Google Analytics och CRM
- Analys av samtliga IT-behov inom förening/frivillighet och för nationell verksamhet
- Analys av ”Effektmål och hypotes för användarbeteenden” (Effektkartläggning frivillighet) framtagen av projektet Ett Röda Korset på Nätet
- Intervjuer med tjänstepersoner delaktiga i projektet
- Remitterat underlaget till berörda enheter (IT och Verksamhetsstyrning), projektet Ett Röda Korset på Nätet, samt IT-utvecklingsledare Nationell verksamhet vilka har inkommit med kommentarer och tillägg.

## 1 VERKTYGET FRIVILLIG – UTVÄRDERING

### 1.1 Framtagandet av och förväntan på verktyget Frivillig

Riksstämman 2015 beslutade att Svenska Röda Korsets (SRK:s) rapportering både lokalt och nationellt skulle förbättras. SRK hade under flera år mött allt högre krav kring rapportering av verksamheter - både från rödakorsrörelsen men också från givare, företagspartners och samverkanspartners. Vid denna tid rapporterade cirka 70% av kretsarna in den då rådande KVVU:n (Kretsens verksamhetsuppföljning) vilket gjorde att SRK inte hade en helhetsbild (data finns, men inte på en samlad plats) över exempelvis totalt antal frivilliga. SRK behöver, både i lokala samarbeten och på nationell nivå, enkelt kunna berätta hur många frivilliga vi har, kunna redovisa hur mycket engagemang de lägger ner och hur många människor vi når.

Samma år ställdes organisationens frivilligkoordinering på prov på grund av stor inströmning av frivilliga. Behovet av att ha ett gemensamt verktyg för att koordinering av frivilliga uppstod. Utöver detta hade styrelse och riksstämman vid olika tillfällen fattat beslut kring ökad användning av digitala verktyg för att stödja frivilligutveckling och föreningsdemokrati. Utifrån detta pågick 2016 två separata projekt inom SRK: Ett med fokus att förbättra kretsarnas verksamhetsuppföljning och ett annat med mål att ta fram ett verktyg för digital volontärkoordinering (Digital Volunteer Management (DVM)). För att minska administrationen för kretsarna och engagerade rödakorsare fattades beslut om att ta fram ett

verktyg som kunde leverera mot båda dessa behov, och projekten slogs således ihop. En styrgrupp och en projektgrupp tillsattes för att följa och driva utvecklingen av verktyget. I styrgrupp och projektgrupp fanns IT, Infoservice, Verksamhetsstyrning, Förening, Kapacitet, Nationella staben, Generalsekreterarens stab och Ekonomienheten representerade.

SRK gick 2016 ut med en *Inbjudan till upphandling av lösning för frivillighantering och lokal verksamhetsrapportering*. Anbudsförfrågan innehöll dels en lösning för engagemangskorrdning där lokalt verksamhetsansvariga skulle kunna schemalägga aktiviteter och volontärer, kommunicera med volontärer i sin grupp, inhämta information om verksamheter samt ge möjlighet för volontärer att följa upp sitt eget engagemang. Den andra delen som önskades var ett rapporterings- och uppföljningsverktyg för SRK:s lokala verksamheter, som skulle inkludera både inrapportering, analys och visualisering av insamlad information. I upphandlingsunderlaget specificerades följande övergripande mål för de två lösningarna:

- **Engagemangskoordineringslösning (Digital Volunteer Management/DVM)**
  - Underlätta för frivilligledare genom förenklad administration och kommunikation med volontärer.
  - Möjliggöra för volontärer att se och administrera sitt engagemang
  - Möjliggöra kommunikation mellan olika lokalföreningar för att utbyta erfarenheter och hitta inspiration.
  - Möjliggöra kompetensförflyttning mellan olika verksamheter, geografi.
  - Kraftsamla i akuta situationer.
- **Lokal verksamhetsuppföljning**
  - Möjliggöra rapportering och visualisering utifrån den egna lokalföreningens verksamhet.
  - Möjliggöra insamling och visualisering av kvantitativa data både lokalt, regionalt och nationellt.
  - Samla in data från flera datakällor (befintliga system).

Fyra anbud, varav två var kompletta, inkom till SRK. Valet föll på leverantören Findwise.

Förutom kretsarna hade den centrala tjänsteorganisationen stora förhoppningar på verktyget Frivillig. Tjänsteorganisationen saknade en samlad bild (data finns, men inte på en samlad plats) över vad kretsarna bedriver för verksamheter och vilka frivilliga som är engagerade i dessa. I och med att Frivillig lanserades hoppades organisationen att få en samlad data av detta slag, och att tjänsteorganisationen på så sätt skulle kunna både ge ett bättre kretsstöd; bättre påvisa vad SRK gör lokalt; i större utsträckning skapa känslan av ett röda kors internt; och mer effektivt kunna kraftsamla i akuta situationer.

## 1.2 Funktioner i verktyget Frivillig

Resultatet av projektet blev verktyget Frivillig – ett digitalt verktyg för schemaläggning/koordinering av frivilliga och rapportering av kretsens verksamheter - som lanserades den 22 januari 2018. När användaren loggar in i Frivillig möts hen av en startsida som samlar alla de verksamheter i Sverige som senast uppdaterat sin verksamhet. Genom att gå in på användarpanelen kan användaren komma till sin egen krets och verksamheter som en är anmäld i.

Om du har behörighetsnivån frivilligledare har du möjlighet att starta upp en verksamhet, som sedan behöver godkännas av en förtroendevald. Du kan döpa verksamheten till vad du vill, men du behöver som övergripande kategori välja någon av SRK:s verksamhetstyper – tex Stöd till äldre, Lärhjälps eller Häktesbesök. När verksamheten väl är godkänd av en förtroendevald kan frivilligledaren lägga in verksamhetstillfällen, tex att denna verksamhet sker varje tisdag klockan 18.00 – 19.00, som de frivilliga kan anmäla sig till och därefter rapportera sitt deltagande på.



Om en verksamhet uppdateras finns även en notifieringsapplikation som går ut till de frivilliga, till exempel att ”nu finns det nya tillfällen inom xx verksamhet att anmäla sig till”. Denna funktion är en envägskommunikation med information om vad som uppdaterats i de verksamheter en är engagerad i.

Den tredje behörighetsnivån är för förtroendevalda. Kretsstyrelsen kan exempelvis få en överblick över vilka verksamheter som pågår eller är planerade inom kretsen. När det är dags att rapportera in Kretsrapporten (rapportering av kretsens verksamheter innefattande antal verksamheter och verksamhetstillfällen, antal frivilliga, antal deltagare med mera) aggregeras de verksamhetstillfällen som kretsen lagt in under året upp. Genom detta var förhoppningen att kretsens administration skulle förenklas genom att kretsstyrelsen i princip skulle kunna trycka på en knapp och därigenom sammanställa årets rapportering av verksamheter. Denna rapportering skulle sedan kunna användas som verksamhetsberättelse till kretsstämman och som rapporteringsunderlag till kretsens samarbetspartners/givare.

Viktigt att poängtera är att Frivilligs schemalägnings -och koordineringsfunktion kan ge kretsen (och tjänsteorganisationen) möjlighet att få en löpande uppföljning av kretsens verksamhet, inte endast en gång per år vilket var fallet med den tidigare KVV:n (kretsens verksamhetsuppföljning).

För att, bland annat - möta tjänsteorganisationens behov kring en samlad bild (data finns, men inte på en samlad plats) över vad kretsarna bedriver för verksamheter och vilka frivilliga som är engagerade i dessa - har en integration byggts mellan Frivillig och SRK:s CRM-verktyg Microsoft Dynamics CRM. Om en krets lägger in ett verksamhetstillfälle under en viss verksamhetstyp blir detta synligt i CRM, samt vilka ”uppdrag” som är kopplade till denna verksamhet. Om tex Karlsborg Rödakorskrets lägger in i verktyget Frivillig att kretsen bedriver en verksamhet vid namn ”Karlsborgs Besöksverksamhet” under verksamhetstypen/kategorin ”Stöd till äldre” och Karin, Pär och Nadine är listade som frivilligledare samt frivilliga i denna verksamhet, så blir denna information synlig i CRM. Tjänsteorganisationen kan på så sätt i realtid se både vad kretsen bedriver för verksamhet, vilka som är engagerade i denna och vad de har för kontaktuppgifter. I CRM kan du även ta fram vyer över till exempel ”alla kretsar som har verksamhet av kategorin Träna svenska i region Mitt”

eller ”alla frivilligledare inom verksamheten Rödakorsvårdar i sjukvården”. Denna möjlighet till analys, tex för ett mer ändamålsenligt och riktat kretsstöd och kontakt med verksamhetsledare och frivilliga – både i ordinarie verksamhet och i händelse av kris – är något som många efterfrågat.

### 1.3 Användning av verktyget Frivillig idag

SRK hade 2018 cirka 26 000 frivilliga (data samlad från bland annat Kretsrapporten). Som jämförelse fanns 2019 **372** frivilligledare, **1333** frivilliga och 566 verksamheter inlagda i Frivillig. Av dessa har cirka 25% använt schemalägningsfunktionen vid åtminstone ett tillfälle, men betydligt färre använder det löpande i sin verksamhet. En del kretsarna lägger upp en verksamhet men rapporterar sedan inga verksamhetstillfällen under året. Kretsrapporten är den funktion som används mest i verktyget frivillig, där SRK nu är inne på tredje årsrapporteringen. 2017 skickade 70 % av kretsarna in kretsrapporten varav 37,5 % gjorde det digitalt via verktyget. Inför rapporteringen för 2018 höjdes det digitala inrapporteringsantalet markant. Totalt skickade 78,2% av kretsarna in kretsrapporten, varav 60% skickades in digitalt.

Förtroendevalda, kretsanställda och personer med ett förtroendeuppdrag i kretsen administreras inte i Frivillig utan i Redy/CRM. Detta gäller även Second hand, exempelvis öppettider, adress med mera. Däremot är samtliga förtroendevalda som är inlagda i Redy/CRM automatiskt inlagda i Frivillig, det vill säga utan att de skapat en användare där. Därmed är det svårt att få ut ett antal för hur många förtroendevalda som faktiskt använder systemet mer än vid kretsrapportering. Dock kan vi anta att en förtroendevald per digitalt inrapporterad kretsrapport ”använder” verktyget.

Många verksamheter och kretsar använder andra verktyg än Frivillig för frivilligadministrering. I Uppsala använder istället Excel. I Malmö användes ofta Doodle ([se exempel på hur Doodeln för läxhjälpen ser ut här](#)). Det finns även exempel på kretsar som använder gamla rekryteringsdatabasen för administrering och registrering av vilka aktiva frivilliga kretsen har.

Grafen nedan visar hur användandet av Frivillig har sett ut sedan lansering fram till idag. Det finns ett tydligt mönster i användandet som synliggörs här. Störst användning av verktyget är precis som nämndes användning i samband med kretsrapportering. Vidare syns även här att kretsar tenderar att planera sina tillfällen och rapportera för deltagande i verksamhet i sjuk, att exempelvis logga in en gång i månaden och logga allt deltagande då. Detta bekräftades även under intervjuerna som genomfördes med kretsar. Slutligen syns en liten topp i maj samt september/oktober som påvisar att personer antagligen planerar/rapporterar terminens tillfällen.

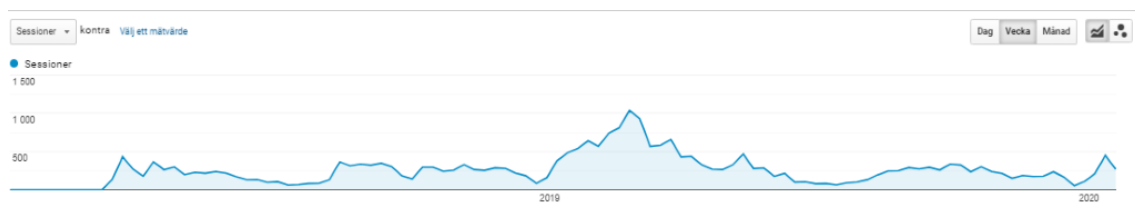


Bild från Google Analytics, tidsintervall 1 januari 2018 till 1 februari 2020

De sidor som visas mest är de som hör till kretsrapporten, därefter är de mest frekventa sidorna (förutom login-sidan) användarens inbox, sidan där en användare ändrar i sin profil och sökfunktionen.

Personer inom tjänstepersonorganisationen som ansvarar för centrala frivilliga (frivilliga som inte hör till en krets) använder i vissa fall också verktyget Frivillig. Det finns centrala frivilliga

inom exempelvis RKC (Röda Korsets Center för Torterade Flyktingar), Utbildning, och Folkrättsinformation.

## 1.4 Var ligger utmaningarna?

Som påvisas ovan är användningen av Frivillig låg. Förutom att namnet Frivillig verkar förvirra för många beror det låga användandet på ett antal anledningar:

### 1.4.1 Låg användarvänlighet

Claremont (nuvarande förvaltare av plattformen) genomförde i oktober 2019 en förvaltningsanalys av verktyg Frivillig. Claremont menar i denna att i utvecklingen av verktyget kompromissades användarvänligheten i förmån för att verktyget skulle samla in så mycket statistik som möjligt. En följd av detta blev att verktyget innehåller för många lager och inte följer en logisk användarresa. Samtliga fem kretsar som vi intervjuade poängterade just användarvänligheten och att SRK ville för mycket med verktyget.

Solnakretsen, som är generellt positiv till verktyget, beskriver att ett digitalt verktyg som frivillig är jätteviktigt att ha, men det är krångligt att löpande behöva lägga in samma verksamhetstillfällen och frivilliga termin efter termin. Inom kretsen har de även bestämt att frivilliga själva inte får gå in i systemet och anmäla/rapportera tillfällen. Vidare lyfter en annan frivilligledare, som också är ledamot i kretsstyrelsen i Bjurholm/Nordmalings Rödakorskrets, att det inte finns någon tid eller möjlighet att ge frivilliga utbildning av verktyget, vilket är avgörande för att kunna börja använda det. Vidare lyfter samma frivillig/förtroendevald att systemet inte möjliggör eller underlättar för dem, utan mer läggs bara på dem som redan är engagerade och redan har mycket på sitt bord. I Malmö tar kretsen upp att de flesta verksamheter inte använder verktyget Frivillig utan istället använder andra verktyg. Det är egentligen bara 'Rödakorsvärdarna i sjukvården' som aktivt använt verktyget. På grund av bristande användarvänlighet beslutade dock verksamheten i november 2019 att sluta använda verktyget. Problem som lyftes var exempelvis att de enbart ville se den verksamhet de är engagerade i; att användarvänligheten var undermålig; att inloggningen krånglade för ofta; att det är svårt att hitta hur en ska anmäla sig till ett tillfälle; och att det inte går att kommunicera med varandra. För tjänstepersonerna som deltog vid mötet blev det tydligt att många av de funktioner som efterfrågades faktiskt finns i verktyget, men på grund av den låga användarvänligheten används de ej/agerar dessa funktioner inget stöd i ens rödakorsvardag.

Den förtroendevalda som deltog i intervjun från Uppsala Rödakorskrets påpekade att Frivillig var för svåränvänt för en stor krets som har stora verksamheter. Uppsala har över 600 frivilliga. Särskilt lyfts problematiken med second handverksamhet som kräver en mer avancerade schemalägningsfunktion. I Frivillig skulle det bli svårt att få en överblick över verksamhetens tillfällen och frivilligas närvaro. Detta ledde till att kretsen inte valde att börja använda verktyget. Den förtroendevalda ville även belysa att verktyget enligt hen inte är skapat utifrån ett verksamhetsperspektiv utan ifrån vad tjänstepersoner inom SRK behöver veta om kretsar och frivilliga. Detta stör användarvänligheten i verktyget.

Infoservice får många frågor varje år som handlar om att frivilliga/förtroendevalda har problem att förstå viktiga funktioner i verktyget. Totalt inkom ca 450 ärenden om Frivillig under 2019. Ett urval av vanliga frågor (som inte är kopplade till Kretsrapporten) har berört behörighet: exempelvis hur gör jag för att komma in; jag lyckas inte få min behörighet att fungera; och det står att det redan finns en användare på min adress? Därefter är det många frågor kring problem att lägga till verksamhetstillfällen, verksamhetstillfällen som försvunnit och var en kan hitta sin verksamhet som en är tillagd på. I analysen av ärendena ser vi än en gång att användaren har svårt att förstå de funktioner som faktiskt finns, har aldrig ens förstått att funktionerna finns, eller har förstått att de finns men inte hittat dem. Sammantaget tyder detta på ett system med många bra funktioner, men på grund av låg användarvänlighet används de inte.



### 1.4.2 Få frivilliga använder verktyget

Tanken med verktyget var att frivilliga själva skulle gå in och anmäla/rapportera sin närvaro i verksamheter löpande, till skillnad från Redy (kretsens verktyg för administration av förtroendevalda och medlemmar) där 1–2 personer per krets har behörighet till verktyget. Detta för att underlätta frivilligledarens arbete. En problematik som synliggjordes i de intervjuer som genomfördes med kretsar är att få *frivilliga* själva använder verktyget.

En frivilligledare i Bjurholm/Nordmaling beskriver att hen sköter de flesta av kretsens verksamheter, dels för att hen är aktiv i flera verksamheter dels för att bara två i kretsen klarar av systemet rent tekniskt. I Solna är det också en frivilligledare, som också är förtroendevald, som sköter den mesta delen av schemalaggningen och rapporteringen för kretsen. De har som arbetssätt att andra frivilligledare skickar informationen till denna person som sedan knappar in allt i Frivillig. I Malmökreetsens 'Rödakorsvärdar i sjukvården' (som är en av de verksamheter som använt verktyget absolut mest), har frivilliga själva varit aktiva i verktyget och själva anmält deltagande vid pass och rapporterat in efter ett verksamhetstillfälle. De frivilliga har dock under en tid lyft att verktyget inte underlättar för dem som det borde, vilket bidrog till att verksamheten som sagt slutade använda verktyget i november 2019. En frivillig från Falurödakorskrets lyfter att hen gärna hade börjat använda Frivillig eftersom hen sett ett stort behov av den typen av digitalt verktyg. Dock har hen har inte fått möjlighet att använda verktyget eftersom hen inte visste att verktyget kunde användas av frivilliga, utan hade förstått att målgruppen förtroendevalda och frivilligledare endast skulle använda det.

### 1.4.3 Behörighetsproblematik

Den som är frivilligledare eller frivillig kan logga in i Frivillig med ett Facebook eller Rednetkonto. För att skapa en användare behöver du sedan ange namn, mail, telefonnummer och personnummer.

Gällande personnummer upplever många att det är känsligt att lämna ut detta, men framförallt är det uppgifter som frivilligledaren sällan har när hen ska registrera de frivilliga i Frivillig och lägga till dem i verksamheter (läs mer om detta ovan under 1.4.2). Under 2019 påbörjades en utredning kring att ta bort personnummer som obligatorisk uppgift vid registrering av användare. Denna avstannades på grund av att den typen av utveckling skulle kräva en hel del och något som inte borde göras förrän beslut kring verktygets framtid hade fattats.

För att den som är förtroendevald ska få rätt behörighet i Frivillig (dvs tillgång till admin/översiktssidan för sin krets och behörighet att rapportera kretsrapporten) behöver denna följa en länk som skickats ut till alla förtroendevalda som är inlagda i Redy/CRM. Har en inte tillgång till detta mail behöver Infoservice ge behörighet. I många fall har personen själv skapat behörighet genom att, som nämndes ovan, logga in via Rednet eller Facebook. Personen får då inte rätt behörighet och förvirring uppstår kring var en hittar exempelvis admin/översiktssidan eller kretsrapporten.

Vidare, enligt statistiken som beskrivs under 1.3 finns det betydligt fler verksamheter än frivilligledare inlagda i Frivillig. I många fall är det en och samma frivilligledare som ansvarar för flera verksamheter.

Borttaget personnummersfrågan visar utredningen att behörighetsproblematiken i många fall uppstått på grund av att kretsens verklighet - gällande vem i kretsen som ansvarar för vad - inte följer den struktur som tjänsteorganisationen utgått från. I kretsen sitter en person ofta "på flera stolar"/har flera roller. Tjänsteorganisationen har i framtagandet av Frivillig i stor utsträckning utgått från att en person har en roll, inte flera.

Å andra sidan behöver en förtroendevald andra funktioner i verktyget än en frivillig. Ambitionen med behörighetsnivåerna vara bara en påbörjan att hantera olika rollers förväntningar. Till exempel saknas behörighetsnivå passande för regionråden som, precis som tjänsteorganisationen, önskar kunna se en översikt över de kretsar, verksamheter och engagerade som finns i respektive regionråds region. Vidare kan du i Frivillig koppla verksamheter till en Rödakorsgrupp. Det finns dock ingen behörighetsnivå för en specifik Rödakorsgrupp eller möjlighet att få en översikt över verksamheter i Rödakorsgruppen. På samma sätt som SRK:s verksamheter inte har någon fastställd struktur eller har likadana behov gäller detsamma för engagerade rödakorsare.

#### 1.4.4 Tjänsteorganisationens utmaningar

##### Centrala frivilliga

I Frivillig ska en verksamhet vara kopplad till en krets eller rödakorsgrupp. Dock finns det som sagt verksamheter som har frivilliga som inte är knutna till en specifik krets utan koordineras av tjänstepersoner på central nivå (som axlar frivilligledarens roll). Detta har lösts genom att en "nationell krets" har skapats som SRK har knutit dessa verksamheter till. Det utreds även på annat håll inom organisationen hur centrala frivilliga bör hanteras. Detta är något SRK även för sina digitala verktyg behöver utreda vidare. Dessa tjänstepersonsledda verksamheter som innefattar frivilliga har heller inte rapporterat in kretsrapporten eftersom en kretsrapport genomförs per krets, inte per verksamhet. Det har ansetts för stor administrativ börda att samrapportera kretsrapporten med andra tjänstepersoner.

##### Samlad bild över lokala verksamheter och engagerade

Som nämndes inledningsvis hade den centrala tjänsteorganisationen stora förhoppningar på verktyget Frivillig. I och med att Frivillig lanserades hoppades organisationen få en samlad bild (data finns, men inte på en samlad plats) över vad kretsarna bedriver för verksamheter och vilka frivilliga som är engagerade i dessa.

Men, den integration till CRM som tidigare nämnts gäller dock endast de verksamheter som kretsen lagt in löpande under året, i själva schemalägnings/koordineringsdelen av verktyget. När det är dags att rapportera in kretsrapporten aggregeras de verksamhetstillfällen upp som kretsen lagt in under året. Kretsen kan dock göra kretsrapporten utan att ha använt verktyget Frivillig som stöd i sin verksamhet. Om en krets lägger till en eller flera verksamheter när den rapporterar kretsrapporten blir denna information inte synlig i CRM. Med andra ord – det som kretsen rapporterar in i kretsrapporten är isolerat endast till kretsrapporten, och inte synlig någon annan stans. På grund av att inte Frivillig används i den löpande verksamheten i någon större utsträckning, samt att det inte går att analysera den data som inkommer via kretsrapporten på ett effektivt sätt i själva Frivillig, upplever inte tjänsteorganisationen att man fått någon bättre samlad bild över vilka verksamheter kretsen bedriver och vilka som är engagerade i dessa.

Infoservice beskriver att frågor kring frivilligstatistik kommer ofta från tjänstepersoner som vill veta exempelvis 'hur många frivilligtimmar hade läxhjälpen totalt i Sverige?'. Dessa ärenden skickas ofta vidare till 2nd linesupport.

#### 1.5 Retroperspektiv & lärdomar från projektet

Som nämndes inledningsvis var projektet Frivillig en sammanslagning av två projekt, sammanslagningen skedde 2017. Ett projekt med fokus att förbättra kretsarnas verksamhetsuppföljning och ett annat med mål att ta fram ett verktyg för digital volontärkoordinering (Digital Volunteer Management (DVM)). Det sistnämnda skulle också kunna användas i händelse av kris (dock togs kravet att använda verktyget vid kris bort i kravlistan vid sammanslagningen). I och med att två projekt slogs ihop växte ambitionerna med verktyget och det blev efter sammanslagningen otydligt vilka effekter som önskades nå med nya

projektet. En styrgrupp och en projektgrupp tillsattes för att följa och driva utvecklingen av verktyget. Utan att veta vilka effekter verktyget skulle uppnå blev det svårt för styrgruppen att styra och projektgruppen att leverera. Det saknades även en gemensam uttalad målbild, fastställt ägandeskap och uppfattningen om målen skiljde sig mellan medarbetare i styrgruppen. Detta styrks i ett retrospektiv som framtagits för projektet.

Vidare lyfts problematiken kring kretsarnas deltagande i utvecklingen av verktyget. Referensgruppen av frivilligledare och förtroendevalda tillsattes för sent i processen. Kretsarna blev inkopplade först när lösningen skulle testas. Avsaknaden av målgruppen frivilliga specifikt påverkade också utfallet av projektet och verktyget negativt.

Vi har i vår utredning tydligt sett att projektet i för stor utsträckning fokuserade på funktioner, vad som skulle vara möjligt att göra i verktyget, i stället för användarvänligheten. I analysen kring användandet blir det tydligt att användarvänligheten låg är det irrelevant hur bra funktionerna eller flödena är. En av de vi intervjuar sammanfattar detta med ”tanken var god – men för stort fokus låg på funktioner och flöden, inte användarvänligheten”.

I analysen av projektet framgår det också tydligt att personerna både i styrgrupp och projektgrupp byttes ut vid ett flertal tillfällen, vilket anses ha påverkat projektet mycket negativt.

Slutprodukten har även påverkats av en tidspressad upphandling från externa finansörer och valet att välja företaget som erbjöd lägsta pris påverkade utfallet. Under upphandlingen hade SRK även lägre erfarenhet inom tekniska upphandlingar och vad som skulle passat bättre ihop med övriga teknologier inom SRK, vilket idag försvårar förvaltningen av verktyget (se mer under 2.2).

När verktyget var färdigt och skulle lanseras sattes höga mål och stora ambitioner för att få kretsar att börja använda det nya verktyget. Den 22 januari 2018 lanserades verktyget Frivillig. Trots plan för lansering och implementering försenades flera aktiviteter och många kretsar hade stora problem att genomföra Kretsrapporten det året på grund av buggar och att viss utveckling saknades i systemet. Inom ramen för implementeringen gjordes vissa utbildningssatsningar, men de nådde långt ifrån alla frivilliga (och tjänstepersoner!) som hade behövt få ta del av utbildningen. Utbildningssatsningen avstannade helt när beslut om utvärdering och nulägesanalys togs under hösten 2019.

Vi kan se att många av de kretsar som använder verktyget idag är de som SRK har haft nära kontakt med genom riktade utbildningar, referensgrupper, pilotkretsar, och deltagande i frivilligworkshop. Bredare utbildningsmaterial, såsom manualer och filmer, har lagts ut på Rednet och hjälpsupport via Infoservice har getts. Trots detta har verktyget inte lyft bland kretsar.

Något som blir tydligt i analysen av verktyget Frivillig är att SRK inom tjänsteorganisationen behöver tydliggöra vad digital utveckling/digital transformering innebär och avsätta tillräckligt med resurser för detta, även på verksamhetssidan. Vi utvecklar detta under punkt 3.3: *Konsekvenser för personalen.*

I utredningen av verktyget Frivillig ser vi att det överlag finns ett mycket lågt förtroende för verktyget. Detta gäller både bland kretsar och inom tjänsteorganisationen. Även om en själv aldrig har använt verktyget har en förstått från andra att verktyget fungerar bristfälligt. Detta anser vi ytterligare har bidragit till den låga användningen, det vill säga att en inte har gett verktyget en ärlig chans. Detta hade till exempel kunnat undvikas genom att alla tjänstepersoner som arbetar mot krets hade fått utbildning i verktyget, och på så sätt bättre kunnat motivera kretsar att använda detta. I motsats tror vi att tjänsteorganisationen till viss del har bidragit till

verktygets ”dåliga rykte” vilket beror på att en inte bildat sig en egen uppfattning om verktyget genom att faktiskt lära sig detta.

## 2 MOTIVERING TILL REKOMMENDATION

Föreslaget att avveckla det nuvarande verktyget Frivillig och ersätta detta med nya lösningar som fyller de behov som föreligger hos krets motiveras dels genom de utmaningar som redogjorts för under punkt 1.4 *Var ligger utmaningarna* samt av nedan:

### 2.1 Låg användning på grund av bristande verktyg– men stort behov!

Som framgår av utvärderingen är användningen av verktyget låg och kretsar upplever inte att verktyget stöttar en i sin rödakorsvardag; varken som frivillig, frivilligledare, anställd i kretsen, som kretsstyrelse eller som regionråd. Arbetsgruppen bedömer att det skulle behövas betydande insatser – både vad gäller utveckling av verktyget och utbildning i det – för att verktyget ska bli det stöd som önskas i ens rödakorsarbete. Vi har utrett om det finns några så kallade ”lågt hängande frukter” som vi skulle kunna åtgärda för att öka användarvänligheten, men kommit till slutsatsen att så inte är fallet.

Det finns dock ett stort behov hos krets, både av nuvarande funktioner som faktiskt finns i Frivillig (men som på grund av den låga användarvänligheten inte används) men också av framtida funktioner för planering, koordinering/schemaläggning och rapportering av kretsens verksamheter och engagerade. Arbetsgruppen tycker således inte att vi kan avveckla verktyget utan att införa ett eller flera nya.

Inom tjänsteorganisationen finns, som nämnts, ett stort behov av att få en samlad bild (data finns, men inte på en samlad plats) över vilka kretsar som bedriver vilken verksamhet (igår, idag, imorgon), vilka är engagerade i kretsen, och vad har de för kontaktuppgifter? Detta utgör själva grundbulten för organisation, något SRK för de flesta av sina verksamheter och processer behöver ha på plats. Detta gäller inte minst för vårt arbete i händelse av kris. Eftersom Frivillig, som påvisats fungera mycket bristfälligt och inte mött de behov som föreligger, är det verktyg där denna data är tänkt att inkomma behöver SRK antingen utveckla eller ersätta detta med ett eller flera andra verktyg för att fylla detta behov.

### 2.2 SRK bör inte bygga vidare på den nuvarande plattformen (IT-enhetens utvärdering)

Claremont (nuvarande förvaltare av plattformen) genomförde som sagt i oktober 2019 en förvaltningsanalys av verktyg Frivillig. Där beskrivs att även om Frivillig har en överlag hög kodkvalitet är den invecklad med många beroenden. Beroendena gör att vi får stort antal komponenter vilket gör att det i datahanteringen blir det svårt att se varifrån informationen kommer. Dessa beroende och komplexa logik försvårar arbetet med förvaltningen och utvecklingen av verktyget. Exempelvis - vill vi göra en ändring med schemaläggning så slår det på väldigt många ställen i applikationen. Gällande verktygets prestanda är den godkänd, men ett riskmoment är den ActionLog som finns i applikationen. ActionLog sparar ner mutationer (förändringar) mot databasen som sker och loggar tid, användare, fråga, mm. Denna logg kommer alltså bara att växa vilket blir problem. Därmed har utvecklarna börjat att undersöka hur beroende till denna ska byggas bort och separeras. Det går att göra denna typ av separering men det kommer krävas större utveckling och arbete.

Frivillig är byggd på en modern teknologi som inte passar bra mot övriga SRK-komponenter. Detta bidrar till mer och tyngre utvecklingstid för SRK. Som ett exempel kan anges att en tjänsteperson vill göra analys i PowerBi baserat på Frivillig-data. Om SRK jobbar med ”rätt” tekniker så tar det en dag att flytta data från en källa till en annan (tänk lägga till nya tabeller från CRM). Nu tar det istället 1-2 veckor.

Eftersom det är en modern teknik sker många versionsuppdateringar i ramverket, vilket blir utmanande för SRK ur ett förvaltningsperspektiv. I förhållande till detta uppmärksammades under 2019 att det även finns flera utmaningar vad gäller att göra löpande uppdateringar av de tekniker som Frivillig bygger på: Meteor samt React.

Dessutom kräver de tekniker som Frivillig ligger på en viss kompetens, vilken inte de leverantörer som SRK vanligtvis arbetar med har. Det finns leverantörer att välja på som har denna kompetens, men SRK kan inte dra nytta av sina befintliga leverantörer.

SRK är idag inte mogen för den teknik som Frivillig byggdes i, med de resurser som finns tillgängliga. Att lösningen blev så komplex som den blev handlar dels om att SRK slår ihop flera olika behov samt avsaknad av prioritering och tydliga effekter att vill styra mot. Systemet/applikationen skulle lösa allt, vilket sällan är bra. En annan anledning till varför Meteor och React valdes vid framtagandet av Frivillig var att SRK fick omfattande delar av införandet som ett pro-bono projekt, varav leverantören föreslog vilka tekniker verktyget skulle bygga på. Frivillig var vid lanseringen SRK:s första mobilstödda verktyg. SRK ser idag att dessa tekniker är på nedåtgående och önskar en annan standard framöver.

Utifrån Claremonts och IT-enhetens tekniska utvärdering av verktyget anser arbetsgruppen inte att SRK bör bygga vidare på den plattform/verktyg som finns idag - det vill säga förbättra det som inte fungerar; utveckla nya funktioner; och ta ett nytt grepp kring att utbilda och stötta kretsar i användningen av verktyget - utan i stället att utveckla nuvarande verktyget Frivillig och att ersätta schemalägnings/ koordineringsfunktionen i verktyget Frivillig med ett nytt eller nya verktyg/lösningar som fyller de behov som föreligger hos krets. Att bygga om är mer kostsamt än att ta med sig erfarenheten från Frivillig och bygga nytt. Detta förslag motiveras även av kretsarnas och tjänsteorganisationens mycket låga förtroendet för verktyget, där arbetsgruppen, på grund av den bristfälliga implementeringen av verktyget och de många problem som uppstod inledningsvis, inte tror SRK kan "vinna tillbaka" kretsarnas till att använda verktyget.

Arbetsgruppen föreslår att uppdra åt enhet Förening & Kapacitet att tillsammans med kretsar, IT samt berörda enheter utvärdera och presentera ett nytt eller nya verktyg för schemaläggning/koordinering av kretsens frivilliga och verksamheter, som fyller de behov som föreligger hos krets.

### 2.3 Kretsrapporten specifikt

Många kretsar upplever att kretsrapporten görs för SRK:s skull och att rapporten inte kan användas i vidare rapportering, till exempel till kretsens samarbetspartners och givare. Paradoxalt nog upplever tjänsteorganisationen inte heller att datan i kretsrapporten är helt tillförlitlig. Arbetsgruppen anser därför att kretsrapporten måste utvecklas.

Vidare gör kretsen en årlig ekonomisk sammanställning (EKS) till tjänsteorganisationen. Kretsstyrelsen ska även årligen "utarbete **verksamhetsberättelse** med bokslut för närmast föregående verksamhetsår och i förekommande fall förvaltningsberättelse samt överlämna dessa tillsammans med revisionsberättelsen över kretsstyrelsens verksamhet och förvaltning till kretsstämman" (*Stadgar för föreningen Svenska Röda Korset gällande från 2020-01-01*). Dessa dokument ska även skickas in till SRK centralt, i samband med EKS-rapporteringen.

Utöver dessa rapporter gör kretsarna ett antal verksamhetsspecifika rapporter till enskilda enheter inom SRK, exempelvis gällande Second handverksamhet samt till tematiska enheter på nationella avdelningen.

Idag är verksamhetstyperna i SRK:s styrande dokument, i Kretsrapporten, i EKS:en och i kretsens bokföringssystem inte samma. Eftersom verksamhetstyperna i Kretsrapporten är direkt

kopplade till schemalägnings/koordineringsfunktionerna i Frivillig är det heller inte möjligt att ändra dessa under pågående rapporteringsperiod. Med andra ord, vi kan inte ändra, ta bort eller lägga till en verksamhetstyp vi skulle vilja ha i schemalägnings/koordineringsfunktionen, innan samtliga kretsar har rapporterat in sin Kretsrapport. Vi skulle till exempel just nu vilja uppdatera verksamhetstyperna i Frivillig för att de ska stämma överens med SRK:s nya styrande strategi (Strategi 2020–2023). Men, kretsarna rapporterar just nu in 2019 års verksamhet, vilket gör att denna ändring inte kan göras.

Arbetsgruppen föreslår därför att först och främst att separera kretsrapporten och schemalägnings/koordineringsfunktionen i verktyget Frivillig samt att ersätta kretsrapporten i verktyget Frivillig med en ny och sammanhållen lösning för rapportering av kretsens ekonomi och verksamheter. Denna lösning bör göra det möjligt för kretsen att göra en gemensam årsrapportering av kretsens ekonomi och verksamhet vilket bör minska kretsadministrationen avsevärt. Denna rapport bör även kunna användas i vidare syfte än till SRK centrala organisation.

Inför rapportering av 2020 års ekonomi behöver SRK byta verktyg för EKS (Kretsens Ekonomiska Sammanställning). Då arbetsgruppen föreslår att ersätta kretsrapporten i verktyget Frivillig med en ny och sammanhållen lösning för rapportering av kretsens ekonomi och verksamhet ser arbetsgruppen det som lägligt att uppdra åt IT-styrningsrådet att utreda hur detta påverkar det pågående EKS (kretsens ekonomiska sammanställning) – projektet gällande teknisk lösning, budget och tidsplan.

## 2.4 Avvikande åsikter

Inga avvikande åsikter kring rekommendation/förslag till beslut har inkommit. Verksamhetsstyrningsenheten vill dock understryka att budgeten för 2020 inte kan påverkas av beslutet då denna är fastställd.

## 3 KONSEKVENSER AV BESLUTET

### 3.1 Konsekvenser för verksamheten

Användningen av Frivillig kommer säkerligen minska ytterligare när det eventuellt blir känt att verktyget ska ersättas. Men på grund av det låga användandet av Frivillig idag ser arbetsgruppen inte att kretsarnas eller centrala organisationens verksamhet skulle bli lidande av ett beslut kring att ersätta Frivillig med ett annat verktyg, tvärtom. För de som önskar kommer nuvarande versionen av Frivillig att kunna fortsättas användas under arbetet med att få ett nytt verktyg på plats.

SRK kommer - även om beslut fattas kring att ersätta verktyget – dock behöva fortsätta förvalta nuvarande system under 2020. Även om arbetsgruppen föreslår att ersätta kretsrapporten en ny och sammanhållen lösning för rapportering av kretsens ekonomi och verksamhet behöver SRK ytterligare utreda om och när en gemensam lösning är möjlig. Det är centralt att SRK inte åsidosätter förvaltningen fullständigt under denna utredning då SRK i så fall riskerar att stå utan något verktyg alls för rapportering av verksamheter om utredningen visar att en gemensam lösning inte är lämplig alternativt kommer att dröja. Detta kan i så fall ge negativa konsekvenser för verksamheten.

### 3.2 Konsekvenser för ekonomin

Att ersätta Frivillig med nya lösningar för schemaläggning/koordinering och rapportering av kretsens frivilliga och verksamheter finns idag inte planerat eller budgeterat för. Denna utveckling är ej med i IT-utvecklingsplan för 2020, beslutad av IT-styrningsråd. Arbetsgruppen föreslår därför att uppdra åt IT-styrningsrådet att se över hur detta påverkar Svenska Röda Korsets plan för digital utveckling samt att chef nationell verksamhet och avdelningschef för ekonomi och stöd ser över finansieringen för ersättandet av verktyget Frivillig.

### 3.3 Konsekvenser för personalen

Gällande resurser står SRK inför stor arbetsbelastning oavsett om det beslutas att ersätta verktyget eller behålla och utveckla det. Detta arbete finns inte inplanerat i någon tjänst och risk finns att extraresurser kan behöva tillsättas för att få en grundlig utredning och bra verktyg som ersätter viktiga funktioner i Frivillig.

En risk mer generellt gällande utveckling, implementering, support och förvaltning av digitala verktyg som används av krets är att SRK behöver mer resurser för detta arbete på verksamhetssidan. I strategi 2023 står att "Svenska Röda Korset genomför en satsning på digitalisering för att arbeta smartare, bli synligare och för att underlätta verksamhet och engagemang.". För att lyckas med detta behöver SRK tydliggöra vad digital utveckling/digital transformering innebär. Ett digitalt utvecklingsprojekt innefattar både organisations- och verksamhetsutveckling och inget som står för sig själv. Verksamhet och IT är inget SRK längre kan separera i den utsträckning som hittills gjort. SRK behöver säkerställa att digital utveckling är ett samarbete mellan IT och verksamhet, där det är viktigt att resurser för digital utveckling och förvaltning av digitala verktyg finns i tillräcklig omfattning på båda håll och att samarbete mellan dessa sker i nära samklang. IT är en resurs, i vissa fall drivande och i andra fall stöttande, men IT kan inte själva åstadkomma den förändring som krävs och behövs. För att de digitala verktygen/satsningen på digitalisering ska ge de effekter som önskas och för att kretsarna ska känna att de får den utbildning och support som behövs, krävs att det finns resurser som arbetar både strategiskt och operativt med de digitala verktyg SRK har – inte bara på IT eller Infoservice utan även på verksamhetssidan.

### 3.4 Ytterligare risk: Förtroendet för tjänsteorganisationen

Förtroendet från kretsar är även en risk som bör belysas. När verktyget lanserades målades det på flera sätt upp att det skulle lösa kretsarnas digitala behov. Som tydliggjorts i denna utredning höll inte verktyget det mått som utlovades; det fanns inte tillräckligt med resurser att stötta kretsarna i användandet av verktyget; och problem åtgärdades inte tillräckligt snabbt. Kretsarnas förtroende för tjänsteorganisationen blev därför påtagligt försämrade vad gäller digitala verktyg. I framtagningen av det nya rekryteringsstödet ReachMee - som lanserades december 2019 - belyste samtliga kretsar som ingick i piloten av rekryteringsstödet att det var rädda att det skulle bli "ett nytt Frivillig", en krets valde till och med att inte medverka i piloten eftersom kretsen ansåg att SRK borde satsa alla resurser och prioriteringar för Frivillig istället för att ta fram något nytt verktyg.

Arbetsgruppen ser det därför som ytterst viktigt att SRK är både tydliga och transparenta i en process där verktyget eventuellt ska ersättas. Hela tjänsteorganisationen, som på olika vis har kontakt direkt med kretsar, måste ha en gemensam kommunikation, där SRK inkluderar kretsar redan i första stadiet.

Verksamhetsstyrningsenheten understryker likaså att "Oavsett systemlösning så är en förutsättning för att lyckas ett mycket tydligare ägandeskap av innehåll och kommunikation internt och till och från kretsarna."

Arbetsgruppen föreslår därför **att** uppdra åt Förening & Kapacitet att i samråd med Kommunikation ta fram en kommunikationsplan för ersättandet av verktyget Frivillig samt **att** uppdra åt Förening & Kapacitet att tillsammans med IT löpande rapportera till kretsar, IT-styrningsråd samt chef nationell verksamhet kring ersättandet av verktyget Frivillig.

### 3.5 Risk: Ett verktyg för olikartade verksamheter

En uppenbar utmaning för framtida projekt och verktyg för schemaläggning/koordinering och rapportering av frivilliga och verksamheter är den breda verksamhet SRK bedriver, de många

olika kretsar som finns, samt de många organisatoriska nivåer som finns. SRK har ingen fastställd struktur som stämmer överens för alla sina verksamheter och frivilliga. Detta gör det svårt att skapa ett verktyg som är tänkt att passa alla.

Verksamheterna har helt olika ingångar, behov och villkor. SRK har frivilligroller som ställer olika krav beroende på roll, samtidigt som ett verktyg ska fungera för en engagerad som sitter på flera roller samtidigt. Därför är det mycket viktigt att SRK i kommande projekt är mer noggranna gällande vilka behov de olika verksamheterna har. Utredningen har också visat att kretsens verklighet - gällande vem i kretsen som ansvarar för vad - inte följer den struktur som tjänsteorganisationen utgått från.

För att framtida digitala lösningar ska nå de effekter som önskas behöver SRK få en mer verklighetstrogen bild över hur kretsens verklighet gällande roller ser ut, samt hur organisationen i större mån kan hitta fler strömlinjeformer.

### 3.6 Konsekvenser av avvikande åsikter under 2.4

Inga avvikande åsikter kring rekommendation/förslag till beslut har inkommit. Verksamhetsstyrningsenheten vill dock understryka att budgeten för 2020 inte kan påverkas av beslutet då denna är fastställd.

Arbetsgruppen har dock inte specificerat någon tidsaspekt kring ersättandet av verktyget utan föreslår **att** uppdra åt IT-styrningsrådet att se över hur detta påverkar Svenska Röda Korsets plan för digital utveckling; **att** uppdra åt IT-styrningsrådet att utreda hur detta påverkar det pågående EKS (kretsens ekonomiska sammanställning) – projektet gällande teknisk lösning, budget och tidsplan; samt **att** chef nationell verksamhet och avdelningschef för ekonomi och stöd ser över finansieringen för ersättandet av verktyget Frivillig.

### 3.7 Fördelar och nackdelar med beslutet

Den nackdel arbetsgruppen främst ser med förslaget är tidsaspekten, det vill säga att beslutet kommer just nu. SRK har dels flera andra planerade och pågående utvecklingsinsatser som resurser och budget är knutna till, exempelvis nya lokala webbsidor för kretsarna.

Arbetsgruppen ser även en risk i att EKS:en behöver bytas ut redan till rapportering av 2020 års verksamhet, och att förslaget om en ny och sammanhållen lösning för rapportering av kretsens ekonomi och verksamheter kommer för sent i detta arbete. Detta påpekas även av Verksamhetsstyrningsenheten som påpekar att ”i beslutet att använda samma system för EKS och Kretsrapport bör vi komma ihåg att kretsarna kommer att rapportera in sin EKS för innevarande år i ett system/databas som vi ännu inte har bestämt vilken. Ett nytt projekt för Frivillig får inte rätt förutsägningar om det har som utgångspunkt i ett val av system som ännu inte är klart. SRK har däremot en unik möjlighet testa det nya systemet/databasen för EKS under 1-2 år innan samma system/tekniska lösning används för att rapportera av Kretsrapporten. I beslutet att byta till samma system för EKS/Kretsrapport är det relevant att komma ihåg att den långsiktiga planen är inte att kretsarna ska rapportera EKS i en databas utan i ett ekonomisystem, med fördel samma som SRK använder.” SRK bör därför vidare utreda hur detta beslut påverkar det pågående EKS (kretsens ekonomiska sammanställning) – projektet gällande teknisk lösning, budget och tidsplan.

En fördel med att ersätta verktyget Frivillig med en ny lösning är att vi kan göra en ny kravställan utifrån de behov som föreligger och som vi nu har tydligare klart för oss. Med andra ord – gör om gör rätt. Flera insatser har under 2019 genomförts för att få en samlad bild av vilka digitala verktyg kretsar behöver. För att nämna två har en insamling och prioritering av behov genomförts vid Riksstämman 2019 och en ”Effekt mål och hypotes för användarbeteenden” (Effekt kartläggning) inom ramen för projektet Ett Röda Korset på nätet. Målet var att få en



gemensam bild av vad som ska prioriteras och vad olika digitala verktyg ska fylla för funktion. I förhållande till bland annat dessa två analyser blev det återigen tydligt att Frivillig inte uppnår flera av de uppsatta målen, dels på grund av användarvänligheten men också på grund av avsaknaden av viktiga funktioner. Ett exempel på viktiga funktioner som saknas för just för schemaläggning/koordinering av frivilliga och verksamhet är möjligheten att kommunicera med varandra. I verksamheten finns exempelvis stora behov att dela erfarenheter från passet, kommunicera att en blir sen till sitt verksamhetstillfälle eller kunna dela annan viktig information. Funktioner som passar exempelvis regionråds roll har inte heller tagits hänsyn till i utvecklingen (se mer om detta under 1.4.3). Vidare understryks som sagt att det saknas funktioner för exempelvis Second Hand och Första Hjälpen-gruppverksamheterna, som kräver en mer avancerade schemalägningsfunktion.

En annan fördel är SRK:s lärdomar från projektet. Även om projektet har kostat organisationen ekonomiska medel har organisationen lärt sig enormt mycket, lärdomar som redan använts i implementeringen av det nya rekryteringsstödet ReachMee som fått god förankring hos kretsarna. SRK har idag helt andra förutsättningar för att ta fram ändamålsenliga digitala verktyg än vid framtagandet av Frivillig. Den organisation, kompetens och erfarenhet SRK har idag kring digital utveckling och implementering av digitala verktyg är mycket större än vad den var vid framtagandet av Frivillig.

#### **4 BESLUT**

**Mötesdatum:** 2020-03-03

**Föredragande enhet:** Förening & Kapacitet

##### **Chef för nationell avdelning beslutar**

- att** tillstyrka utvärderingens rekommendationer att avveckla verktyget Frivillig
- att** tillstyrka utvärderingens rekommendationer att utreda schema- och planeringsbehov hos kretsar
- att** hänskjuta ärendet vidare till IT-styrningsrådet för fortsatt behandling av ärendet

##### **Arbetsgång framåt**

Ärendet behandlas i IT-styrningsrådet som återkopplar tillbaka till Nationell avdelning inför nästa steg.