

Översyn av kretsarnas verksamhetsrapportering – rekommendationer framåt

Titel: Översyn av kretsarnas verksamhetsrapportering
– rekommendationer framåt
Projektledare: Anna Vigdis Gustavsson och Alexander Nordgren Selar,
Nationella staben, Nationella avdelningen
Grafisk form: Helene Heed
Datum: April 2023

Bakgrund och syfte

Mot bakgrund av att Svenska Röda Korset införde ett nytt upplägg för kretsarnas verksamhetsrapportering 2021, har det nu gjorts en fördjupad översyn av upplägget.

Syftet med denna översyn var att förstå mer om hur det nuvarande rapporteringsupplägget upplevts av kretsarna, att klargöra och beskriva nyttan med rapporteringen och att identifiera möjliga förbättrings- och utvecklingsområden.

Översynen har också gjorts mot bakgrund av att förra riksstämman beslutade (motion 32–33^{1,2}) att uppdra åt Svenska Röda Korsets styrelse:

ATT tydliggöra vilka behov som kretsrapporteringen ska uppfylla (varför vi rapporterar) för att skapa förståelse och motivation bland berörda (frivilliga, förtroendevalda, medlemmar med mera).

ATT Svenska Röda Korsets styrelse verkar för ett långsiktigt och rimligt rapporteringssystem som säkerställer användarperspektivet.

ATT kretsarnas inrapporteringar följs av löpande återrapportering av resultaten från Svenska Röda Korset centralt.

Frågeställningar

Mer specifikt fokuserade översynen på tre frågeställningar:

1. Vilket syfte och vad för nytta har verksamhetsrapporteringen för Svenska Röda Korset och hur upplevs syftet och nyttan i krets?
2. Vilka utmaningar, hinder och problem upplever kretsarna med det nuvarande rapporteringsupplägget?
3. Vilket tidsintervall är mest lämpligt för rapporteringen i framtiden?

Syftet och nyttan med verksamhetsrapporteringen för Svenska Röda Korset centralt belyses under nästa rubrik. Övriga frågeställningar belyses i ett separat resultatavsnitt senare i texten.

1 https://kunskapsbanken.rodakorset.se/hc/sv/article_attachments/4406808492817/Beslutslista_Riksstmman_2021.pdf

2 <https://www.rodakorset.se/globalassets/rodakorset.se/dokument/om-oss/protokoll-riksstamman-2021.pdf>

Syfte och nytta med rapporteringen för Svenska Röda Korset

Det finns åtminstone fem huvudsakliga anledningar till att Svenska Röda Korset vill samla in uppgifter om de verksamheter som bedrivs lokalt.

- 1.** Att Svenska Röda Korset via verksamhetsrapporteringen kan få en samlad bild av hur kapaciteten ser ut runt omkring i hela landet, vilket exempelvis utgör en delkomponent i organisationens krisberedskap.
- 2.** Att Svenska Röda Korset, genom verksamhetsrapporteringen, får fram nationellt heltäckande statistik som kan användas i kommunikations-, påverkans- och opinionsbildningssyften.
- 3.** Att möta de växande kraven på återrapportering till externa finansiärer, och att genom rapporteringen kunna tydligare visa på varför en gåva eller ett företags-samarbete med Svenska Röda Korset är väl investerade pengar som gör verklig skillnad för människor i utsatta situationer.
- 4.** Att Svenska Röda Korset förbundet sig att rapportera till Internationella rödakors- och rödahalvmånefederationen (IFRC), dit inrapporteringen delvis är baserad på verksamhetsrapporteringen. På så vis bidrar verksamhetsrapporteringen till att IFRC får en samlad bild över Röda Korsets/Röda halvmånens insatser globalt.
- 5.** Att verksamhetsrapporteringen ligger till grund för prioritering av tematisk och operativ verksamhetsutveckling och direktstöd till krets och utgör ett verktyg för att följa upp Svenska Röda Korsets uppsatta mål utifrån den gällande strategiska inriktningen.

Översynen har även identifierat ett flertal praktiska exempel på hur verksamhetsrapporteringen har använts i verksamheter:

Exempel på hur kretsarnas verksamhetsrapportering har använts

Ett exempel kommer från verksamheten *Second hand* som uppgav att de använt resultaten från verksamhetsrapporteringen för att prognosticera ekonomisk påverkan av förändrade öppettider/stängda butiker under covid-19. Ett annat exempel kommer från verksamheten *Hälsofrämjande och social hållbarhet* som identifierat att hälsofrämjande insatser minskat i krets och under pågående Ukrainakrisinsatser kunnat verksamhetsutveckla och stötta upp kretsar baserat på den informationen. Ytterligare ett exempel kommer från verksamheten *Krishantering och beredskap* som kunnat identifiera via verksamhetsrapporteringen hur många kretsar som övat på sina beredskapsplaner, och som dessutom använder resultaten från verksamhetsrapporteringen i dialog med berörda finansiärer. Övergripande inom den nationella verksamheten används verksamhetsrapporteringen även till avdelningsrapporter, effektrapporter, årsberättelser och andra sammanställningar där Svenska Röda Korsets nationella verksamhet speglas. Resultaten förmedlas även kontinuerligt till kommunikationsavdelningen som kan använda resultaten i påverkans- och opinionsbildningssyfte. Exempelvis har resultaten utgjort delunderlag för Svenska Röda Korsets *Ukraina-rapport** som publicerades i december 2022 samt *Covidrapporten*** som publicerades i mars 2021. Resultaten används även frekvent till ansökningar om externa medel, i dialog med Regeringskansliet och myndigheter eller med andra externa aktörer (till exempel ges återkoppling till företagspartners såsom ICA). Vidare används resultatsammanställningarna löpnade till att illustrera Svenska Röda Korsets verksamhet i dialogen med Regeringskansliet, berörda departement, myndigheter och beslutsfattare samt vid representation och utbyten med andra organisationer, högnivåmöten och inom rödakors- och rödahalvmånerörelsen.

* https://www.rodakorset.se/globalassets/rodakorset.se/dokument/om-oss/fakta-och-standpunkter/rapporter/ukrainarapport_allman-002.pdf

** <https://rednet.rodakorset.se/siteassets/dokument/2020/tillsammans-i-coronakrisen.pdf>

Fokuset på rapportering inom civilsamhällesorganisationer, och annan samhällsviktig verksamhet (till exempel inom välfärden), tycks dock ha ökat förhållandevis markant över tid, vilket antas ha gett upphov till en del oönskade konsekvenser. Några sådana – mer kritiska – perspektiv belyses i nästa avsnitt.

Utblick: Om de ökade kraven på rapportering inom civilsamhällesorganisationer och aktuell kritik

Kraven från politiskt håll, från finansiärer, givare och allmänheten på civilsamhällesorganisationer att kunna återge och visa på effekterna av det som utförts har ökat över tid och fortsätter att öka. Bland annat ställs det allt högre krav på civilsamhällesorganisationer om åiterrapportering och effektmätning. Generellt förväntas idag – alltmer – att civilsamhällesorganisationer både kan återge vilka verksamheter som bedrivs, på vilket sätt och i vilken utsträckning, och beskriva utfallet (det vill säga kvaliteten) av de insatser som görs/har gjorts^{3,4}. I takt med denna utveckling, har även kraven på Svenska Röda Korset att samla in och delge resultat från våra verksamheter ökat över tid.

På senare tid har det dock framkommit väsentlig kritik mot de ökade rapporteringskraven inom samhällsviktig verksamhet³. Den mest centrala invändningen har att göra med att de ökade kraven på rapportering kan leda till kraftigt tilltagande administration, vilket tar tid i anspråk från en organisations personalresurser och tid och engagemang av frivilliga som möjligen annars skulle kunna ha ägnats åt verksamhetsutförande aktiviteter. Det är därför viktigt att nyttan med all rapportering inom organisationer, och särskilt om den ökar över tid, står i paritet med de ökande resurser som tas i anspråk. En annan invändning har att göra med att organisationer riktar in sin uppföljning i allt högre grad mot mätbara mål, vilka har tendensen att bli mer och mer kvantitativa över tid (om de inte är kvantitativa redan från början), som en konsekvens av att det helt enkelt är mycket lättare att mätbart följa upp kvantitativt-orienterade mål jämfört med att mäta kvalitet. Resultatet av detta kan bli att organisationers fokus på kvalitet i utförandet minskar medan fokuset på den producerade mängden (kvantiteten) ökar. En sista invändning handlar om att rapportering kan utgöra ett sorts ”osynligt” styrmedel där frivilligas handlingsutrymme att själva driva och bestämma över sin verksamhet riskerar att dämpas som en följd av anpassning till det som ledningen bestämt ska mätas/prioriteras, det vill säga de frivilligas möjligheter att själva forma sin verksamhet riskerar att begränsas. I linje med den sista invändningen pekar en del forskning ut att volontärers eget inflytande och frihet att kunna påverka/utforma verksamheten de engagerat sig i tenderar att leda till förstärkt engagemang och att fler vill stanna kvar som frivilliga^{5,6}. Frågan är hur denna utveckling rimmar med civilsamhällets särart? Ett perspektiv som hörs i debatten är att det utökade mätandet kan begränsa civilsamhällesorganisationers möjlighet att utgå från enskilda individers behov och gör oss alltmer lika företag eller myndigheter som är hårdare styrda med mindre möjlighet att vara flexibla och agera utifrån de behov vi ser att varje individ har.

3 Bornemark, J. (2018). Det omätbaras renässans. En uppgörelse med pedanternas världsherravälde, 2.

4 *Kvalitetskoden – Giva Sverige*

5 Millette, V., Gagné, M. Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motiv Emot* 32, 11–22 (2008). <https://doi.org/10.1007/s11031-007-9079-4>

6 Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and emotion*, 27, 199-223. <https://doi.org/10.1023/A:1025007614869>

Nuvarande tillvägagångssätt för verksamhetsrapporteringen

Kort historik

Svenska Röda Korset har på olika sätt, under lång tid, samlat in information om vårt arbete som bedrivs både lokalt och nationellt. Under de senaste åren har detta gjorts mer kontinuerligt (till exempel – som just nu – en gång i månaden) än förr (oftast en gång om året). Att uppgifter från krets numera samlas in mer löpande hänger ihop med att stämman år 2015 beslutade att verksamhetsrapporteringen behövde stärkas nationellt och lokalt för att få en mer samlad bild över Svenska Röda Korsets nationella verksamhet. Vidare, fattade stämman 2015 beslut om att Svenska Röda Korset skulle verka för ökad användning av digitala verktyg för att stödja frivilligutveckling och föreningsdemokrati. En mer frekvent och löpande rapportering bedömdes också möta behov av att närmare följa agerandet i kriser som Svenska Röda Korset i sin utveckling av att bli en starkare krisorganisation har förflyttat sig mot. Exempel är flyktingsituationen 2015–2016, skogsbränderna 2018, samt pandemikrisen under 2020–2022. Ukraina-krisen är ett aktuellt exempel. I linje med dessa beslut togs det några år senare fram ett nytt digitalt verktyg, nämligen, koordinerings- och rapporteringsverktyget *Frivillig*. I samma veva togs succesivt möjligheten för krets att rapportera verksamheten i pappersform bort och denna möjlighet avslutades helt år 2020. Mellan åren 2018–2020 rapporterade ett fåtal kretsar löpande vid varje verksamhetstillfälle men majoriteten rapporterade all sin verksamhet en gång årligen. Tanken var att väsentligt fler kretsar skulle rapportera sin verksamhet löpande direkt i Frivillig och att alla insamlade resultat i verktyget skulle kunna sammanställas genom automatiserade processer till en helårssammanställning. Verktyget visade sig dock ha låg användarvänlighet och det uppstod diverse frågetecken i inrapporteringen som krävde en omfattande och direkt handpåläggning av Svenska Röda Korset centralt för att få fram en kvalitetssäkrad helårssammanställning i och med att det uppstod oenhetlighet i hur kretsarna rapporterade (det vill säga i verktyget frivillig eller genom enkätsvar i slutet av verksamhetsåret). Problemen med verktyget Frivillig har sammanställts i rapporten *Verktyget Frivillig – utvärdering och rekommendation kring vidare användning och utveckling*⁷ från år 2020.

Som en konsekvens av utvärderingen om verktyget Frivillig beslutade Svenska Röda Korset att återgå till att göra verksamhetsrapportering genom mer traditionella insamlingsmetoder (enkät) på ett samlat sätt medan ett nytt – och bättre – schemalägningsverktyg skulle tas fram. Åtminstone i ett första steg bestämdes dock att verksamhetsrapporten och ett framtida nytt schemalägningsverktyg skulle särskiljas.

Nuvarande tillvägagångssätt

I dagsläget ombeds alla kretsar att besvara en verksamhetsuppföljande enkät en gång i månaden. Uppföljningsfrågorna har till syfte att kartlägga antalet verksamheter, antal deltagartillfällen och mängden frivilliga inom våra övergripande verksamheter. En gång om året besvarar kretsarna även några särskilt prioriterade frågor, till exempel, kring antal anställda i kretsen och hållbarhet. Som stöd för att förstå hur verksamheten ska rapporteras

⁷ [Till Rednet Verkyget Frivillig utvärdering och rekommendation kring vidare användning och utveckling_20200226.pdf](#) (rodakorset.se)

finns synliga hjälptexter vid frågorna och för mer information finns ytterligare hjälptexter som kan klickas fram genom att trycka på (I) (till exempel hur deltagartillfällen räknas). Det finns även viss möjlighet att lämna ytterligare kommentarer/fördjupande information i fritextfält. Det krävs ingen behörighet eller inloggning för att besvara enkäten, utan kretsen besvarar enkäten via en länk som skickas via epost. Länken kan skickas internt inom kretsen ifall enkäten helt eller delvis ska besvaras av någon annan än kretsstyrelsens ordförande/kretsens e-postmottagare. Det går också bra att påbörja enkäten, spara, för att sedan återgå och fortsätta vid ett senare tillfälle. Svaren från föregående månadsenkät kopieras automatiskt över till enkäten för nästkommande månad, vilket har fördelen att om ingen förändring har skett avseende en viss verksamhet sedan föregående månad (till exempel av hur många individer som deltar i en viss verksamhet) så går det enklare och fortare att fylla i enkäten. När en månadsenkät har besvarats skickas en bekräftelse med en bifogad PDF som innehåller en kopia på kretsens inrapporterade svar. Om en enkät skickats in, kan man centralt låsa upp enkäten om något resultat blivit fel, så skickas enkäten ut på nytt och en uppdaterad PDF-fil skickas återigen ut på nytt. Det går även att rapportera retroaktivt under hela året. Sedan 2021 används enkätverktyget Sweet.

Under 2022 har Svenska Röda Korset centralt undersökt om resultaten från kretsrapporten kan visualiseras i syfte att förenkla kretsarnas användning av resultaten (till exempel finns behov av att få årssammansälda resultat). Detta var då inte tekniskt möjligt och tas vidare under 2023. **Det digitala kretsstödet är under utveckling samtidigt som arbete pågår för att sätta metoder och arbetssätt för uppföljning av nästa strategiska inriktning. Medskick som särskilt riktar sig till dessa processer återfinns i bilaga 1.**

Tvingande krav

Enligt det ekonomiska regelverket ska alla kretsar förutom att rapportera den Ekonomiska sammanställningen (EKS), även skicka in verksamhetsrapporteringen, minst en gång om året, för att ta del av medlemsfördelningen.

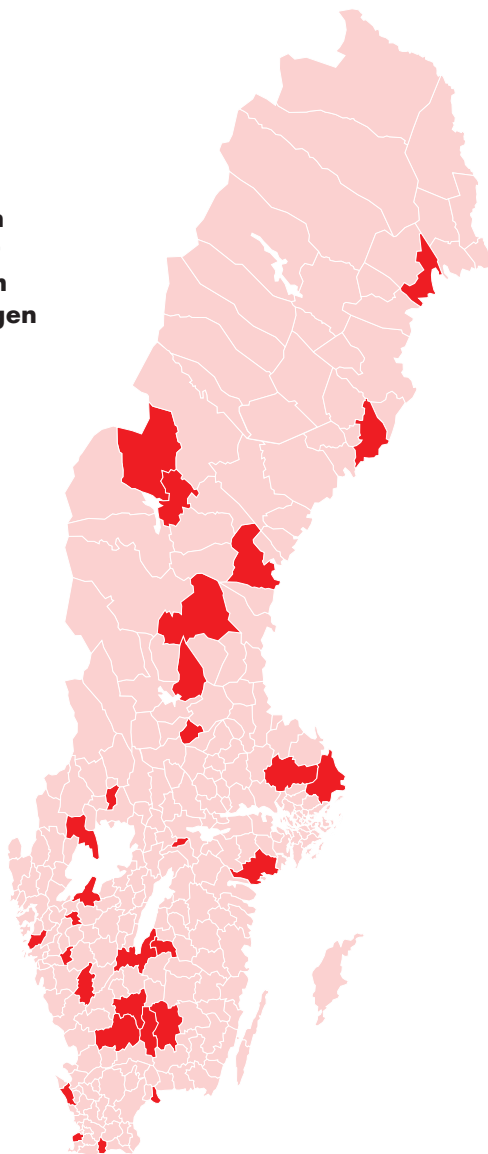
Möjlig kretsnytta

Utifrån kretsperspektivet finns åtminstone tre potentiella användningsområden av att kontinuerligt rapportera verksamheten. Den första är att kretsen kan använda sina resultat som ett underlag till den årliga verksamhetsberättelsen som kretsarnas årsmöten fattar beslut om. Den andra handlar om att kretsen kan använda resultaten som underlag till egna ansökningar om ekonomiska medel från externa aktörer, eller i lokalt påverkans- eller opinionsbildningsarbete. En tredje anledning har att göra med att kretsen (och i synnerhet kretsstyrelsen) kan få en bättre överblick över de verksamheter som bedrivs lokalt genom mer frekventa avstämningar med frivilligledare inom de verksamhetstyper som kretsen bedriver. Hittills har dock Svenska Röda Korset centralt haft begränsad kunskap om i vilken grad kretsarna upplever dessa möjliga användningsområden.

Metod

Den här översynen bygger på två huvudsakliga metodinslag. För det första har djupintervjuer med rapporteringsansvariga i åtta kretsar (av totalt tio inbjudna varav två tackade nej/kunde inte delta) genomförts, vilka gjordes i slutet av 2022. För det andra har 25 kretsar valt att delta i en mindre enkätundersökning som berörde upplevelser av verksamhetsrapporteringen, vilken genomfördes i början av 2022. Enkäten bestod huvudsakligen av frågor som deltagarna besvarade skriftligen (det vill säga i fritext) men det fanns även några frågor med svarsalternativ. Vad gäller enkätundersökningen erbjöds alla kretsar att delta. Urvalet från kretsarna som bidragit till underlaget har geografisk och storleksmässig spridning⁸.

Geografisk spridning över lokalföreningar som intervjuats eller besvarat enkätundersökningen om verksamhetsrapporteringen



Utöver detta genomfördes även intervjuer med representanter från sju olika verksamheter inom Svenska Röda Korsets tjänstepersonsorganisation, vars perspektiv i vissa fall kompletterar kretsarnas perspektiv. Ytterligare kompletterande underlag har samlats in i direktdialog med chefer kopplat till verksamhetsstyrning, förenings- och it-utveckling.

⁸ Statistiken till diagrammet ”Roll i kretsen som rapporterar” är hämtat från rapporteringsverktyget Sweet för 2022.

Resultat

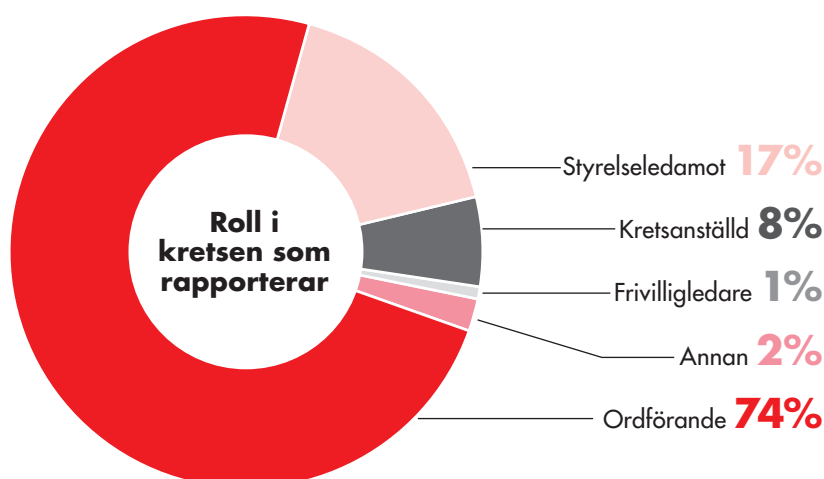
Genom intervjuerna och fritextsvar från enkätundersökningen identifierades fyra övergripande teman. Alla teman utgår från och belyser kretsarnas perspektiv, men i några fall kompletteras detta av perspektiv givna av tjänstepersonsorganisation. Inom vissa teman redovisas även resultatet på frågorna i enkäten som hade svarsalternativ (procent eller medelvärde).

Tema 1: Det är lätt och smidigt att besvara enkäten

Detta tema beskriver hur kretsarna går tillväga för att rapportera och belyser hur pass enkelt/svårt det upplevts att rapportera.

Kretsarnas tillvägagångssätt

I regel är det ordförande, styrelseledamot eller kretsanställd som samordnar resultatinsamlingen från verksamheterna. Enligt statistik från enkätverktyget framkommer att ordförande är rapporteringsansvarig i knappt tre fjärdedelar av fallen, medan det är klart näst mest vanligt att kretsanställd rapporterar.



En vanlig förklaring som framkom i intervjuerna till att det är just dessa roller som har ansvaret för kretsens rapportering är att det ingår i dessa roller att ha en samlad överblick över hela kretsens verksamhet. Vidare, framkom att även frivilligledare spelar en viktig roll för kretsarnas rapportering genom att de ofta ansvarar för att samla in och sammanställa verksamhetsspecifika resultat som utgör basen för kretsens rapportering. Att samla in alla uppgifter och att fylla i själva verksamhetsrapporteringsenkäten uppskattar de flesta rapporteringsansvariga tar mellan två och tre timmar varje månad. För kretsar i befolkningsmässigt stora upptagningsområden eller som bedriver väldigt många olika verksamhetstyper kan det dock ta något mer tid i anspråk. Att besvara själva enkäten tar för de flesta kretsar inte mer än maximalt trettio minuter, oftast mindre tid. Hur mycket tid frivilligledare lägger på att samla in/dokumentera verksamhetsspecifika resultat är okänt.

Hur enkelt/svårt är det att besvara enkäten?

När det gäller användarvänligheten framkom att de flesta av frågorna i enkäten upplevs vara lätta att förstå och är väl formulerade. Vidare, upplevde ganska många kretsar att nuvarande hjälptexter som finns i anslutning till många av frågorna i enkäten har varit hjälpsamma och skapat mer förståelse för hur frågorna ska besvaras. Några rapporteringsansvariga upplevde dock, tvärtom, att de inte sett var hjälptexterna finns eller att hjälptexterna snarast gjort det svårare att förstå hur frågorna ska besvaras. Vidare framkom en generell positiv upplevelse kring att alla svar, sedan 2021, kopieras över till efterkommande månaden, vilket innebär att kretsar endast behöver justera resultaten om någon skillnad skett i verksamheten sedan föregående månad.

Enkätundersökningen pekade mot att kretsarna upplevt att det är enkelt att rapportera. På en tiogradig svarsskala som gick från 1 (Mycket svårt) till 10 (Mycket enkelt) var genomsnittet 8,2.



Tema 2: Otydlig relevans av verksamhetsrapporteringen för krets

Detta tema ger en bild av hur kretsarna upplever verksamhetsrapporteringens syfte och relevans.

Upplevd nytta för krets

Åsikterna om huruvida verksamhetsrapporteringen gör nytta/kommer till användning i det lokala arbetet, till exempel i påverkansarbete, ansökan om externa medel eller som underlag till den årliga verksamhetsberättelsen, varierar kraftigt mellan de kretsar som ingått i urvalet.



Den generella trenden var dock att kretsar som verkar på mindre eller medelstora orter upplever större nytta av verksamhetsrapporteringen än vad kretsar i större städer med omfattande befolkningsmässigt upptagningsområde verkar göra. En förklaring till detta hänger ihop med att kretsar i större städer bedriver ett antal verksamheter som går utöver det som mäts inom ramen för kretsrapporten och har andra etablerade metoder för att dokumentera sin verksamhet som de upplever som mer ämnade att ge en helhetsbild av – inte bara hur mycket insatser som görs – utan även vilken nytta som insatserna ger för mottagarna av de stöd som ges. En annan förklaring hänger ihop med att tidsåtgången för att mäta och registrera tillfällen samt samordna resultatinsamlingen är väsentligt mer tidskrävande när verksamheten är väldigt omfattande. För kretsar på mindre eller medelstora orter, men som ändå bedriver en förhållandevis stor verksamhet, framträder – tvärtom – att verksamhetsrapporteringen gör det enklare att få ett helhetsgrepp om den verksamhet som bedrivs lokalt. Vidare, upplevde en majoritet av de 25 kretsarna som svarade på enkätundersökningen *inte* någon direkt nytta av verksamhetsrapporteringen för kretsens verksamhet.



Kretsar nuvarande användning av verksamhetsrapporteringen

När det gäller användningen av verksamhetsrapporteringen för krets framkom att åtminstone några kretsar har använt resultaten som underlag till kretsens årliga verksamhetsberättelse. Detta gäller emellertid långt ifrån alla kretsar som intervjuades. Särskilt sällan tycks resultaten komma till användning i verksamhetsberättelsen för kretsar i storstadsområden. Vidare, var det endast någon enstaka krets som uppgav att resultaten använts i det lokala påverkansarbetet eller till ansökningar om externa medel. Generellt fanns dock en viss samsyn kring att verksamhetsrapporteringen bidrar till en förbättrad översyn över föreningens verksamhet genom det informationsutbyte som sker mellan frivilligledare och förtroendevalda (och eventuellt kretssanställd) när uppgifterna som behövs till verksamhetsrapporteringen samlas in.

[verksamhetsrapporteringen] är en möjlighet att bli mer verksamhetsnära

Slutligen identifierades ett specifikt hinder som gjort det svårt för kretsar att nyttja resultaten, nämligen, att kretsarna har behov av att få årssammanställningar med kretsens inrapporterade verksamhetsresultat från Svenska Röda Korset centralt. Då blir det enklare för krets att direkt lyfta in resultaten i den årliga verksamhetsberättelsen. Årssammanställningar tillhandahålls inte idag på kretsnivå.

Tema 3: Ökad återkoppling nyckeln till stärkt motivation att rapportera

Detta tema belyser de frivilligas motivation att rapportera inom ramen för det nuvarande arbetssättet med verksamhetsrapporteringen. Utifrån ett frivilligperspektiv framträder både positiva och kritiska synpunkter om verksamhetsrapporteringens nuvarande upplägg.

Motivationsperspektivet

På den mer positiva sidan finns ett flertal kretsar som lyft fram att deras motivation att rapportera har stärkts i takt med att enkätens kvalitet de senaste åren har förbättrats.

Jag upplever stora förbättringar: inget är svårt, lätt att klicka, inget inlogg, smidigt

En annan framträdande positiv synpunkt hängde ihop med att verksamhetsrapporteringen kan fungera som en brygga mellan kretsstyrelsen och verksamheterna, vilken i bästa fall kan resultera i att kretsstyrelsen får en förbättrad helhetssyn (se mer om detta i det föregående temat). Därutöver framkom även att kretsarna gärna vill vara med och bidra till Svenska Röda Korset genom rapporteringen men att det i nuläget – för de

allra flesta – är oklart på vilket sätt som verksamhetsrapporteringen innebär ett faktiskt positivt bidrag. Det framkom även att många kretsar gärna vill ges möjlighet att berätta om sin verksamhet och att fritextfälten där man kan ge fördjupande information har varit uppskattade och möjligen stärkt motivationen att rapportera.

Det framkom även en rad kritiska synpunkter som i grunden handlar om att verksamhetsrapporteringen utgör en ”administrativ börda” för såväl förtroendevalda som frivilligledare vilken tar mycket tid och kraft i anspråk – tid och kraft som de menar skulle kunna ha ägnats åt utförande verksamhet. I detta avseende upplever vissa rapporteringsansvariga att det är svårt att motivera frivilliga till att ägna sig åt dokumentation och rapportering eftersom kretsens frivilliga valt att engagera sig i Svenska Röda Korset för att göra direkt nytta:

[frivilliga vill] göra verklig skillnad för de människor kretsen möter i sina verksamheter

Vissa kretsar lyfte att detta perspektiv gäller särskilt om frivilliga förväntas rapportera mycket och ofta. I detta avseende har några kretsar även upplevt att månadsrapportering riskerar leda till att rapporterandet blir slentrianmässigt och slarvigt utfört, där de inrapporterade siffrorna bör tolkas som uppskattningar/gissningar snarare än som en reell spegling av ett visst verksamhetsresultat.

Mer specifikt framkommer även ett antal invändningar mot verksamhetsrapporteringens nuvarande form som kan hänga ihop med att viljan att rapportera skiljer sig åt mellan olika kretsar. En första invändning rör att verksamhetsrapporten fokuserar i för hög grad på kvantifierbara (statistiskt mätbara) utfall såsom till exempel antal deltagartillfällen inom förutbestämda verksamhetstyper och i mindre grad på att spegla helheten i den verksamhet som bedrivs lokalt och vilken skillnad den åstadkommer för enskilda mottagare och för samhället i stort. En andra invändning gör gällande att vissa inslag i enkäten är för svåra att förstå (till exempel vissa räkneexempel), vilket kan ge upphov till frustration eller en känsla av att inte göra rätt som riskerar dämpa viljan att rapportera. En

tredje invändning handlar om mätningar kopplade till krisinsatser (särskilt covid-19) som många kretsar menar har fått ligga kvar i enkäten långt längre än insatsernas aktualitet, vilket tycks ha uppfattats som en sorts illegitim rapporteringsuppgift som kan ha dämpat motivationen att rapportera.

Behov av mer återkoppling

Ett område där enigheten bland kretsarna var mycket stor handlar om återkoppling kring på vilket sätt den data som samlas in gör nytta för Svenska Röda Korset. Nästan samtliga kretsar upplevde att återkopplingen kring verksamhetsrapporteringens syfte, nytta och relevans har varit alldeles för begränsad. Nästan inga av kretsarna som intervjuades upplevde att de kunnat ta till sig nyheter om vad verksamhetsrapporteringen använts till, varken avseende Svenska Röda Korsets externa arbete gentemot finansörer eller i påverkansarbetet eller interna arbete kring hur resultaten används för att följa och stödja verksamheterna i kretsarna.



Att återkopplingen har upplevts svag, tycks vara en framträdande förklaringsfaktor till att en del kretsar upplevt det nuvarande rapporteringsupplägget som belastande snarare än som en möjlighet att vara med och bidra till att visa den skillnad Svenska Röda Korset gör. Denna bild styrktes i intervjuer med tjänstepersoner som upplevt liknande synpunkter i kontakt med krets. Efter att datainsamlingen till den här översynen avslutades har flera riktade kommunikationsinsatser kring verksamhetsrapporteringen genomförts.

Tema 4: Verksamhetsrapporteringen bör göras mer sällan

Detta tema belyser kretsarnas bild av hur ofta det är rimligt att rapportera. Senare i resultatavsnittet under avsnittet ”Kompletterande perspektiv – intervjuer i tjänstepersonsorganisation” beskrivs även hur kretsarnas synpunkter korresponderar med hur ofta Svenska Röda Korset centralt har nytta av/sammanställer resultaten.

En tydlig trend var att kretsar på mindre eller medelstora orter, generellt, tycktes mer benägna att vilja rapportera ofta (till exempel varje månad) än kretsar i storstadsområden med stort befolkningsmässigt upptagningsområde och omfattande verksamhet. De kretsar som ingick i urvalet och som har ett stort befolkningsmässigt upptagningsområde/omfattande verksamhet upplevde, generellt, att arbetsbördan på förtroendevalda och frivilliga blir så pass hög vid månadsrapportering att arbetet riskerar gå ut över kärnverksamheten.

Månadsvis inte riktigt okej, för mycket jobb

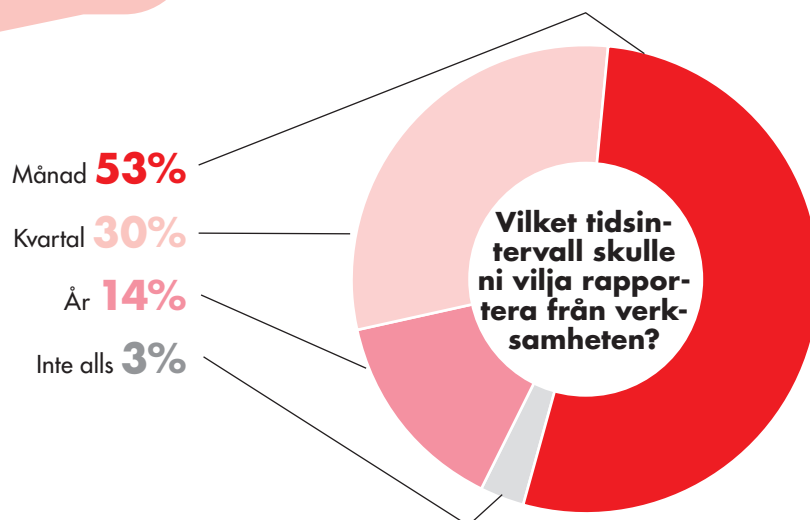
Vi har för omfattande verksamhet

Dessa föredrog i stället något av följande alternativ: helårsvis eller halvårsvis rapportering medan några såg tertialvis eller kvartalsvis rapportering som ett gångbart mellanalternativ. Vissa av de större kretsarna kunde dock tänka sig att rapportera något oftare (men inte månadsvis) i händelse av att organisationen går in i krisläge förutsatt det är tydligt uttalat hur rapporteringen kan stärka Svenska Röda Korsets pågående krisinsatser. Vissa av dessa kretsar menade även att de inte har tidsmässigt utrymme att kvalitetssäkra siffrorna som ska rapporteras in när rapporteringen görs månadsvis.

De flesta kretsar i små eller medelstora städer som intervjuats eller svarat på enkätundersökningen tycktes omvänt uppleva att månadsrapportering gör det enklare att samla in aktuella resultat från verksamheterna, och att månadsrapportering kan bidra till att datakvaliteten snarast stärks av att rapporteringen görs kontinuerligt.

Annars glöms det bort [vad som har gjorts]

Från enkätundersökningen framkom att en knapp majoritet av de 25 svarande kretsarna föredrog månadsrapportering framför andra alternativ:



Kompletterande perspektiv – intervjuer i tjänstepersonsorganisationen

För att resultaten ska kunna komma till ytterligare användning framkom en del förbättringsidéer. Detta inkluderade bland annat att bli mer flexibla kring vad vi mäter, det vill säga att det generellt blir enklare att få in nya frågor i enkäten och att göra ändringar under ett pågående verksamhetsår, bland annat för att närmare följa längre krisinsatser. Vidare sågs behov av enklare och mer resurseffektiva arbetssätt kring sammanställningen av de slutliga resultaten som baseras på verksamhetsrapporteringen, statistiska uträkningar samt komplettering av information från andra digitala verktyg. Särskilt betonades vikten av att göra processen enklare och mer pedagogisk genom mer möjligheter till vägledning och rådgivning i synnerhet kring olika statistiska vägval. Det gäller även personella insatser kopplade till slutrapportering för året och bristande samordning med den ekonomiska rapporteringen. Vidare, identifierades att det emellanåt uppstår behov av ytterligare nationella kartläggningar genom enkäter. I dagsläget görs detta oftast genom separata extra enkäter antingen via Svenska Röda Korsets egna kanaler (till exempel lanserade i Kretsnytt) eller via externa konsultfirmor. Det finns dock en önskan om att åtminstone delar av sådana ytterligare undersökningar ska kunna tillfälligt gå ut via verksamhetsrapporten, antingen som ett tillfälligt delinslag, eller i formen av ett extra utskick, eller undersöka andra former för central enkätsamordning.

Vidare identifierades en uttryckt vilja att tydligare följa upp utfallet/kvaliteten av Svenska Röda Korsets insatser, det vill säga det finns behov av att få in ytterligare perspektiv från krets om prioriterade verksamheter. Svenska Röda Korset behöver bli ännu bättre på att följa upp/mäta den gällande strategiska inriktningen – antingen via verksamhetsrapporteringen, eller genom andra verktyg och det är viktigt att säkerställa att alla våra mätmetoder och uppföljningsrutiner hänger ihop och bildar en helhet. Det finns också behov av att säkerställa att nuvarande arbetssätt kring verksamhetsrapporteringen är flexibelt i händelse av en större nationell kris – då krisledningsorganisationen kan behöva fatta mycket skyndsamma beslut kring rapporteringen. Vidare, identifierades behov av enklare resultatsammanställningar (till exempel visualiserade resultat eller utvalda nyckelresultat) uppdelat på region än vad som hittills varit möjligt.

Resultaten används sällan på månadsbasis av tjänstepersonsorganisationen

Även om det finns exempel på när Svenska Röda Korset centralt haft användning av verksamhetsrapporteringen månad för månad (ett exempel är Second hand som använde månadsresultaten för att göra ekonomiska prognoser under pandemin; se avsnittet Syfte och nytta med rapporteringen för Svenska Röda Korset), så är den samlade bilden från tjänstepersoner och chefer att åtminstone när det gäller ordinarie linjeverksamhet används nästan uteslutande de kvalitetssäkrade resultat som sammanställs var fjärde månad och årsvis. För att säkerställa att vi kan mäta krisinsatser tidigt i ett krisförlopp kan en övergång till rapportering mer sällan dock kräva att verksamhetsrapporteringen kan behöva gå ut vid ett extra tillfälle eller oftare under året. Detta förutsatt att kris- eller verksamhetsledning bedömer att så är nödvändigt för optimal krisplanering eller för att det är nödvändigt för att kunna fortsätta följa krisinsatser som fortlöper under en längre tid. Detta för att säkerställa fullgod återkoppling till externa finansiärer, samt för kommunikation och påverkan.

Slutsatser

Behov av kommunikationsinsatser kring verksamhetsrapporteringen

Den här översynen har synliggjort nyttan med verksamhetsrapporteringen genom att sammanställa fakta om hur rapporteringen används av Svenska Röda Korset nationellt. Redovisningen pekar mot att användningen av resultaten är relativt omfattande. Till exempel har översynen styrkt att verksamhetsrapporteringen gör det möjligt för Svenska Röda Korset centralt att få in ett gediget underlag som gör det möjligt att bedöma den lokala kapaciteten, vilket i sin tur är ett verktyg för tematisk verksamhetsutveckling, påverkansarbete, intern och externrapportering och avrapportering till givarorganisationer. Verksamhetsrapporteringen är ett viktigt verktyg i uppföljning och rapportering av den strategiska inriktningen. Kretsarnas perspektiv pekar emellertid på att dessa nyttor med verksamhetsrapporteringen har varit helt eller delvis okända för kretsarna. Samtidigt pekar översynen mot att kretsarna har liten eller begränsad egen användning av resultaten från verksamhetsrapporteringen. Vidare, pekade resultatet mot att kretsarna upplever att det saknas ett tydligt uttalat syfte (eller annorlunda uttryckt: Motivering) kring varför verksamhetsrapporteringen görs. En första rekommendation är:

- 1.** Att säkerställa kommunikationsinsatser till kretsar så att det blir tydligt vad, hur och varför data samlas in från verksamheten och uppmärksamma kretsarna på när, var och på vilket sätt som resultaten har använts.

Problem, utmaningar och hinder samt möjliga lösningar

När det kommer till problem, utmaningar och hinder kring det nuvarande upplägget för verksamhetsrapporteringen pekade resultaten mot att den nuvarande enkäten upplevs som användarvänlig och att frågorna håller generellt god kvalitet samt är lätta att förstå. Emellertid framkom även att kretsarna har önskemål om att få berätta mer om sin verksamhet och speciellt kring vad deras verksamhet bidrar till för de som är mottagare av de stöd som ges, vilket hänger ihop med Svenska Röda Korsets målbild att succesivt växla över till att mäta mer kvalitet/utfall av våra verksamheter. Det var även tydligt att kretsarna behöver resultatsammanställningar på årsbasis, för att fler ska vilja använda resultaten i framtiden. Även regionråden önskar enklare och mer övergripande resultatsammanställningar framgent. Slutligen pekade resultatet mot att inaktuella krisinsatser (avsnittet om Covid 19) har legat kvar längre än insatsernas aktualitet, vilket kan ha påverkat rapporteringsviljan negativt. En andra rekommendation är:

- 2a.** Att mätningarna av prioriterade verksamheter (det vill säga verksamhetsrapporteringen) i krets med fördel kan fortsätta mätas genom nuvarande enkäts stil och struktur.
- 2b.** Att Svenska Röda Korset centralt ser över möjligheterna för krets att få årssammanställningar av resultaten som kan infogas direkt i verksamhetsberättelsen och ser över hur nuvarande resultatsammanställningarna till regionråden kan förenklas.
- 2c.** Att Svenska Röda Korset centralt löpande ser över om tillfälliga frågor i enkäten som mäter pågående krisinsatser ska fortsätta mätas, skalas ner, eller avslutas, i takt med krisinsatsers generella utveckling.

Mot mer sällan rapportering

Slutligen ämnade översynen att ge rekommendationer kring lämpligt tidsintervall. Vad gäller tidsintervallet pekade resultatet mot att en knapp majoritet av kretsarna vill ha månadsvis rapportering framför andra alternativ (mer sällan). Samtidigt uttryckte kretsar med väldigt stora upptagningsområden/omfattande verksamhet förhållandevis unisont att verksamhetsrapporteringen bör ske mer sällan än så. Översynen pekade även mot att Svenska Röda Korset centralt har ganska liten användning av kretsrapporteringens resultat på månadsbasis medan användningen är väsentligt större av de sammanställningar som görs var fjärde månad i delårsuppföljningen samt på årsnivå. Fördelen med att välja kvartalsrapportering (var tredje månad) framför tertialrapportering (var fjärde månad) har att göra med att Svenska Röda Korset centralt med ett sådant upplägg får tidsmässig möjlighet att nyttja resultaten i alla delårsuppföljningar⁹. En tredje rekommendation är:

- 3.** Att kretsarna från och med verksamhetsåret 2024 ombeds besvara en verksamhetsuppföljande enkät en gång per kvartal.

Ovan rekommendation behöver hanteras inom ramen för pågående planering av årsuppföljning av kommande strategiska inriktning för att säkerställa ett helhetsperspektiv framåt.

Kompletterande perspektiv

Från Svenska Röda Korset centralt framkom en önskan om att enklare kunna lyfta in nya frågor i enkäten, att kvalitetssäkringsproceduren bör förenklas och att det finns behov av mer vägledning och rådgivning kring resultaten. Vidare, identifierades att det finns behov av ökad samordning mellan diverse insatser kopplade till kretsrapporten och sådana som hör till annan rapportering (till exempel EKS) från frivilligverksamheten. Det bedömdes även föreligga generella behov av resurseffektiviseringar kring verksamhetsrapporteringens nuvarande arbetssätt internt inom tjänstepersonsorganisationen. Slutligen, identifierades att Svenska Röda Korset centralt vill kunna följa förflyttningar inom frivilligverksamheten enligt den nya strategiska inriktningen och att det finns ett behov av att i högre grad än nu, försöka fånga upp vilken kvalitet/utfall våra verksamheter genererar. En fjärde rekommendation är:

- 4a.** Att Svenska Röda Korset utvärderar hur nuvarande interna arbetssätt med verksamhetsrapporteringen kan förenklas och blir mer pedagogiska. Även möjligheten till att göra "extra" enkätutskick eller lägga in tillfälliga delinslag i verksamhetsrapporten bör ses över.
- 4b.** Att Svenska Röda Korset centralt ser över lämpliga resurseffektiviseringar kring administrativa insatser runt verksamhetsrapporteringen för att säkerställa optimal resursanvändning samt ser över om och när det är möjligt att sådana insatser kan synkas med andra rapporteringsprocesser (till exempel EKS).
- 4c.** Att Svenska Röda Korset centralt ser över möjligheten till att ställa frågor i kretsrapporten som har ett tydligt kvalitets- och uppföljningsfokus.

⁹ Detta gäller förutsatt att nuvarande årsuppföljningsmetod på Svenska Röda Korset kvarstår även framåt i tiden.

Övrig rekommendation

Eftersom det nuvarande tvingande kravet om att alla kretsar ska rapportera minst en månad per år innebär att det saknas ett krav om att kretsarna ska besvara de årsfrågepaket som ställs en gång om året i enkäten vid årets slut, bör det ses över om det nuvarande tvingande kravet ska ersättas av krav om att besvara årets sista enkät som inkluderar årsfrågepaketet. Konsekvenserna av detta bör dock först ses över. En femte rekommendation är:

5. Att se över om ett krav bör införas att kretsarna från och med verksamhetsåret 2024 ska skicka in årets sista verksamhetsrapportering för att få ta del av medlemsfördelningen.

Avslutningsord

Sammantaget har fokuset på rapportering/mätbara mål inom moderna organisationer mött förnyad kritik i samhällsdebatten. Denna översyn har dock styrkt att den data som samlas in från frivilligverksamheten utgör ett rejält och betydande bidrag för Svenska Röda Korset, vilket belyst behovet av att även fortsättningsvis samla in verksamhetsresultat från frivilligverksamheten. Dock bemöter översynen i viss mån samhällskritiken i praktisk bemärkelse i och med att rekommendationerna talar för att rapporteringstrycket på frivilligverksamheten framgent bör dämpas genom en övergång till mer sällan rapportering och att Svenska Röda Korset i övrigt ämnar vidta resurseffektiviserande åtgärder. Detta för att säkerställa att resursanvändandet står i proportion till nyttan med rapporteringen. Kritiken bemöts också av att översynen tydliggör att Svenska Röda Korset på sikt ämnar ställa om, från ett utpräglat mängdfokus i våra mätningar till att också mäta kvalitet-, utfall- och strategisk uppföljning.

Medskick för vidare utveckling av rapportering och verktyg

Vid sidan av de rekommendationer som översynen lagt fram, pågår även ett antal parallella förflyttningar/processer inom Svenska Röda Korset som ger anledning till medskick för vidare utveckling.

Pågående förflyttningar/processer

Under de senaste åren har Svenska Röda Korset flyttat fram positionerna kring datainsamling och analysarbete. Svenska Röda Korset utvärderar dock löpande formerna för uppföljning och rapportering – i tider av verksamhetsplanering, men i synnerhet i samband med antagandet av en ny strategisk inriktning. Detta kommer medföra att Svenska Röda Korset ånyo tar ett förnyat grepp om rapportering/datainsamling och analysarbete, delvis kopplat till verksamhetsrapporteringen, men också mer generellt kring all rapportering. Kopplat till verksamhetsrapporteringen planeras i nuläget två större förflyttningar. För det första ser Svenska Röda Korset behov av ett skifte i rapporteringsinriktningen mot att mäta mer av vad våra verksamheter genererar för utfall/kvalitet. För det andra vill Svenska Röda Korset kunna följa förflyttningar i övergången från den nuvarande till den nya strategin inom frivilligverksamheten. Ett medskick är därför att tjänstepersonsorganisationen bör se över om och i så fall *hur* utfall/kvalitet och förflyttningar enligt den nya strategin kan mätas inom ramen för kretsrapporten. Därutöver förändras även förutsättningarna för kretsrapporteringen i takt med att vi får allt färre och allt större kretsar (kommunkretsar), vilket innebär att insamlingen av verksamhetsresultat – generellt – lär bli något mer omfattande för kretsarna framgent. Detta lindras dock genom att övergå till mer sällan rapportering från år 2024.

Mätningar kopplade till mottagarnas upplevelse av Svenska Röda Korsets insatser

I linje med att Svenska Röda Korset vill gå mot mer av kvalitetsmätningar, finns även en önskan från flera håll i organisationen om att kunna samla in input från mottagarna av våra insatser. För detta ändamål är dock kretsrapporten inte ett lämpligt verktyg. Detta då det är en etisk förutsättning, för att samla in mottagar-respons, att våra mottagare tillåts definiera sig själva. Motsatsen, att andra, såsom rapporteringsansvarig i krets, skulle uppskatta individer (till exempel avseende kön) är inte lämpligt och går stick i stäv med Svenska Röda Korsets principer om att främja mångfald och inkludering. Om Svenska Röda Korset vill mäta mottagar-respons krävs i stället separata enkäter eller mätningar genom andra digitala verktyg där mottagarna kan definiera sig själva och ge uttryck för sina personliga uppfattningar. Ett medskick är att mätningar av mottagar-respons inom frivilligverksamheten kräver flervalsoalternativ vad gäller språk, vilket utgör en betydande utmaning med sådana mätningar. I sammanhanget är stickprovsundersökningar att föredra, framför löpande mätningar av mottagar-respons, eftersom det vore näst intill omöjligt att be om respons från målgruppen vid varje givet stödtilfälle. Med andra ord, är det sannolikt inte lämpligt att mätningar av mottagar-respons integreras i Svenska Röda Korsets intern- och extern-rapportering utan bör snarare användas som ett lärande inslag i hur våra verksamheter kan behöva stärkas och förbättras. Därutöver kan intervjuer utgöra ett

utmärkt metodalternativ eller metodkomplement i mätningar av mottagar-respons för mer djupgående analys.

Mätningar genom andra digitala verktyg

Det pågår ett arbete på Svenska Röda Korset för att undersöka möjligheten att fånga upp mängd-rapportering (till exempel deltagartillfällen) som just nu samlas in via kretsrapporten via andra digitala verktyg. Några verksamheter, till exempel *Första hjälpen grupper*, registreras redan idag genom andra digitala verktyg där kretsarna löpande dokumenterar sina insatser/mängden frivilliga. Om fler områden kan mätas via liknande digitala verktyg kan det öppna för färre ”mängd-mätningar” och därmed mer utrymme i kretsrapporten till mätningar av utfall/kvalitet och strategiska förflyttningar på sikt. Svenska Röda Korset bedriver dock många verksamheter som inte följer en löpande planering på samma sätt som till exempel *Första hjälpen grupper* delvis gör, men som är verksamheter som ändå omfattas av relativt omfattande åiterrapporteringskrav från finansärer – inte minst när det kommer till krisinsatser. Vidare, erfarenheterna från verktyget Frivillig (se sidan 7) visar på att det är osannolikt att alla, eller ens de flesta, kretsarna löpande har möjlighet att dokumentera/schemalägga all sin verksamhet. Därför är det inom många verksamheter vi mäter (och som Svenska Röda Korset dessutom måste mäta eftersom verksamhetens finansiering är förbunden med åiterrapporteringskrav) en nödvändig metod, att som nu, samla in ungefärliga uppskattningar via traditionella enkätundersökningar. I fortsatt utveckling behöver risk för överlappande verktyg tas med.

Behov av att se över programvara för enkätutskick

Idag används ett enkätverktyg (Sweet) för kretsrapporteringen som är förhållandevis komplext. Att skapa och skicka ut enkäter i Sweet görs i flera steg och kräver programmeringskunskaper. Sweet har dock en stor fördel som enkätprogram, nämligen att utskicken går att integrera med Svenska Röda Korsets registersystem (CRM/Redy). Programmet har dock även flera nackdelar. För det första, krävs – i princip – avancerade IT-/programmeringskunskaper för att kunna skapa/skicka ut enkäter i Sweet. För det andra är Sweet ganska svårt att löpande göra ändringar i, i alla fall ändringar av mer omfattande karaktär. Detta kräver oftast utveckling direkt från företaget, vilket är förenat med en kostnad för oss som kund. Ett medskick för vidare utveckling är därför att Svenska Röda Korset ser över om det finns andra mer lämpliga och mer flexibla enkätprogram på marknaden, men som helst – likt Sweet – har fördelen att utskicken kan integreras med CRM/Redy. För att minska ner på behovet av specialistkompetens för att kunna skapa och skicka ut kretsrapporten och andra enkäter inom Svenska Röda Korset är det att föredra att i framtiden växla om till ett enkätprogram där skapandet av olika sorters enkätfrågor görs genom menyval snarare än – som i Sweet – genom programmering/kodning.

Möjliga hinder vid övergång till mer sällan rapportering

När det kommer till rekommendationen att Svenska Röda Korset bör övergå till kvartalsrapportering från 2024, finns några utmaningar att förhålla sig till. En första utmaning hänger ihop med att det blir längre tid mellan mättillfällena. Detta kan medföra att det blir svårare att återge verksamheten i kretsrapporten för de kretsar som är vana vid att rapportera löpande (det vill säga en gång i månaden). Svenska Röda Korset ser dock över möjligheten till ett nytt schemaläggningsverktyg inom ramen för nya *Redy*, vilket förhoppningsvis kan underlätta dokumentationen på sikt. En andra utmaning är att det behövs utveckling under innevarande år (2023) för att rent tekniskt möjliggöra att enkäten kan skickas ut var tredje månad genom vår nuvarande programvara (Sweet). En tredje utmaning handlar om att nuvarande frågelydelser och statistiska uträkningar behöver ses över för att säkerställa att de anpassas till ett nytt tidsintervall (det vill säga, för kvartalsrapportering).

