

/SULF/



DET AKADEMISKA SKRUVSTÄDET

- OM IT-STRESS OCH ALL ANNAN PRESS

/Sveriges universitetslärare och forskare

IT-STRESS - OCH ALL ANNAN PRESS

Utgiven av Sveriges universitetslärare och forskare 2019

Författare: Mari Willart

© Sveriges universitetslärare och forskare

Innehåll

Förord	
1 Det akademiska skruvstället - om it-stress och all annan press	1
1.1 Sammanfattning	1
2 Inledning.....	3
2.1 Tillgänglighet och årsarbetstid – på gott och ont	3
3 Syfte och metod	4
4 Resultat	5
4.1 Forskning inom ramen för tjänsten.....	5
4.1.1 Hög arbetsbelastning – tiden räcker inte till.....	5
4.2 Stress i anställningen	6
4.2.1 Arbetsbelastningen är hög, ojämn och ökande	7
4.2.2 Ökande antal it-system och administrativa arbetsuppgifter samt bristande stödsystem	7
4.2.3 Ledningsfrågor	8
4.3 It-tillgänglighet och stress.....	8
4.3.1 Andras förväntningar på tillgänglighet	9
4.3.2 Arbetsbelastningen påverkas av mängden mejl.....	9
4.3.3 Teknikproblem - it-systemen/programmen samt bristande stöd.....	10
4.3.4 Ökning av administrativa arbetsuppgifter	10
4.3.5 Individuella strategier för balans	10
4.4 Arbete på obetald tid?	11
4.4.1 Hög arbetsbelastning	11
4.4.2 Andras förväntningar på tillgänglighet	12
4.4.3 Individuella strategier för balans	12
4.5 Påverkansmöjligheter gällande it-tillgänglighet.....	13
4.5.1 Andras förväntningar på tillgänglighet	13
4.5.2 Olika negativa effekter av att inte vara tillgänglig	13
4.5.3 Kulturen på arbetsplatsen	14
4.5.4 Individuella strategier för balans	14
4.6 It-tillgänglighetens påverkan på andra arbetsuppgifter	15
4.6.1 Påverkan på andra arbetsuppgifter	15
4.6.2 Ständiga avbrott och omprioritering av arbetsuppgifter	16
4.6.3 Individuella strategier för balans	16
4.7 Arbetsgivarens förväntningar på it-tillgänglighet	16
4.7.1 Stor otydlighet kring vilka förväntningarna är.....	16
4.7.2 Olika tolkningar av lärosätets ansvar	17

4.7.3	Reaktioner från studenter och kollegor	18
4.7.4	Tid för tillgänglighet saknas	18
4.7.5	Ledningens/chefers ansvar brister.....	18
4.8	Vem kan man fråga?	19
4.8.1	Otydlighet avseende ansvarig person	19
4.8.2	Brister i stöd från chef/ledning	19
4.9	Riktlinjer.....	20
4.9.1	Regler och riktlinjer saknas ofta.....	20
4.9.2	Områden där regler kan finnas	21
4.10	Stress över tekniska färdigheter.....	21
4.10.1	Stort antal system/program med brister i utformning och anpassning till verksamheten.....	22
4.10.2	Ständiga förändringar	22
4.10.3	Brister i tekniken	22
4.10.4	Brister kring it-stöd.....	23
4.10.5	Brist på tid att sätta sig in i den nya tekniken	23
4.10.6	Ökning av administrativa arbetsuppgifter	24
5	Diskussion.....	25
5.1	Arbetsbelastningen – tiden räcker inte till	26
5.2	Teknikproblem och it-stöd	28
5.3	Ledningens ansvar	29
5.4	Andras förväntningar på tillgänglighet och servicenivå.....	30
5.5	Regler, rutiner, riktlinjer och policys behövs.....	31
5.6	10 punkter för att möjliggöra ett bra jobb utan att riskera hälsan.....	32
5.7	Figurförteckning.....	33
5.8	Referenser.....	33

Förord

Hur ska vi skapa ett hållbart arbetsliv? I framtiden kommer vi att behöva arbeta längre upp i åldrarna samtidigt som ökade effektivitetskrav gör att mer arbete ska göras på kortare tid med samma, eller helst högre, kvalitet. För universitetslärare och forskare är den här utvecklingen särskilt kännbar. Att effektivisera undervisningen har visat sig vara svårt eftersom dagens studenter snarare kräver mer, inte mindre, tid och stöd än tidigare. För många av oss måste både kvällar, helger och andra ledigheter regelbundet tas i anspråk för att klara av arbetet och leva upp till våra egna och omgivningens krav. Det är en ekvation som inte går ihop.

Årsarbetstiden har många fördelar. Den ger möjlighet till en frihet i arbetet som de flesta lärare och forskare uppskattar. Möjligheterna till att bestämma var man ska utföra sina arbetsuppgifter när man inte har schemalagd undervisning kan ge den flexibilitet som behövs för att få livet att gå ihop. Men i stället för att underlätta vardagen har flexibiliteten inneburit flexibilitet att arbeta hur mycket som helst.

Den stora arbetsbördan gör att tiden inte räcker till och universitetslärare och forskare löser det hela genom att i praktiken arbeta gratis.

Den stora arbetsbördan gör att tiden inte räcker till och universitetslärare och forskare löser det hela genom att i praktiken arbeta gratis. Ska universitetslärares arbete ses som ideellt arbete med eventuell forskning som fritidssysselsättning?

De flesta universitetslärare och forskare vittnar om att de älskar sitt arbete. Man vill göra ett bra arbete och samtidigt lojalt ställa upp för både kollegor och studenter. Det är ett högt pris som på sikt riskerar de anställdas hälsa.

Rapporten indikerar att många har en ohållbar arbetssituation vilket synliggörs i ett stort antal engagerade frisvar. Gränsen är nådd för vad som är möjligt för många anställda att klara av. Som förbund måste vi därför dra i bromsen för att sätta stopp. Förändringar måste till på flera plan. Det är dags för fler aktörer att ta sitt ansvar.

SULF kommer centralt och lokalt att hårdbevaka och driva på arbetet för lokala åtgärder i syfte att komma till rätta med de konkreta arbetsmiljöproblem som medlemmar upplever i vardagen. Vi kommer också att driva frågan om de bakomliggande systemfelen som exempelvis otillräcklig finansiering ger upphov till.

Det är dags att lätta på det akademiska skruvstället!



Mats Ericson

Förbundsordförande

1 Det akademiska skruvstådet - om it-stress och all annan press

1.1 Sammanfattning

Rapporten bygger på en enkätundersökning som skickades ut till alla yrkesverksamma SULF-medlemmar i januari 2018.

Svarsfrekvensen var 24 procent med ett stort antal utförliga frisvar.¹ Det stora antalet frisvar innebär att tyngdpunkten i undersökningen är kvalitativ. Det kvantitativa resultatet redovisas som ett komplement.

Analysen av frisvaren visar att de upplevda problemen av stress är desamma, oavsett om det gäller generell stress i anställningen, stress kopplad till it-tillgänglighet eller till de (bristande) tekniska kunskaperna. Skälen till den upplevda stressen uppges inte vara it-tillgängligheten i sig utan problemen uppstår när arbetsbelastningen och otydlighet ökar inom flera områden.

Dessa problemområden är:

- Arbetsbelastningen
- Ökande administrativa arbetsuppgifter
- Teknikproblem och it-stöd
- Bristande stöd från ledningen
- Andras förväntningar på tillgänglighet

Rapporten visar hur minskade resurser och ökade arbetsuppgifter påverkar lärare och forskare inom högskolan. I och med att den totala arbetsbelastningen ökar alltmer, ökar också risken för att utsättas för skadlig stress.

Arbetsbördan är mycket ansträngd och många arbetar därför utan ersättning på obetald tid. Att två av tre av de svarande uppger att de känner sig stressade i sin anställning anser vi är för många, oavsett svarsfrekvens, då alla har rätt till en god arbetsmiljö. Problemen är till stor del kopplade till planeringen av årsarbetstiden och att tjänstgöringsplanerna inte är realistiska i förhållande till arbetsuppgifterna.

Jag bedömer att nästan halva min arbetstid går åt till att hantera olika saker som har med it-tillgänglighet att göra.²

Det finns sällan tid inlagd i planeringen för att ta hand om inkommande mejl eller teknikproblem. Dessutom har mängden administrativa arbetsuppgifter ökat. Vissa av de administrativa arbetsuppgifterna är kopplade direkt till digitaliseringen medan andra arbetsuppgifter mer indirekt har överförts från administrativ personal till lärare och forskare. Mängden it-system och verktyg samt brister i dessa påverkar också arbetsmängden negativt. Den ökade arbetsmängden gör att tiden inte räcker till. De arbetsuppgifter som inte får plats inom arbetsområdets tidsplanering påverkar andra arbetsområden som administration och kompetensutveckling men främst forskningen.

¹ Antalet frisvar var 3925.

² Frisvar ur SULF:s enkätundersökning, alla kommande citat kommer ur frisvaren och visas genom indrag i texten.

Ju mer forskning en anställd har i sin tjänst desto bättre kontroll finns över arbets-situationen och ju mer undervisning i tjänsten desto mindre kontroll över den. Finns tillgänglig forskningstid kan den ge utrymme för att lösa problemet med den för stora mängden arbetsuppgifter. De arbetsuppgifter som inte hinns med löpande under dagen får i många fall, istället utföras på obetald, ledig tid.

Frisvaren visar att det föreligger stor variation kring upplevelsen av arbetsgivarens förväntningar på anställdas it-tillgänglighet. Skalan är glidande från att man förväntas vara anträffbar dygnet runt till att man själv avgör när och hur man är tillgänglig. Tre av fyra har svarat att det inte är tydligt vilka förväntningar arbetsgivaren har på deras tillgänglighet men att man upplever starka outtalade förväntningar på att vara det.

Av enkätsvaren framgår att bara var tionde respondent säger att de känner till arbetsgivarens policy för it-tillgänglighet. Det är anmärkningsvärt och ger signaler om en otydlighet som kan leda till onödig stress. Arbetsgivaren är skyldig att se till att det finns tydliga och funktionella regler om tillgänglighet och serviceskyldighet och på så sätt skapa tydlighet kring förväntningar gentemot både studenter och kollegor inom lärosätet för att komma till rätta med stress och eventuell ohälsa som avsaknad av regler och tydlighet kan skapa.

10 punkter för att möjliggöra ett bra jobb utan att riskera hälsan:

Åtgärder för att stoppa urholkningen av resurser

- Regeringen måste höja ersättningen för utbildning på grund-och avancerad nivå.
- Produktivitetsavdraget måste tas bort.

Åtgärder för minskad arbetsbelastning

- Arbetsgivaren måste se till att tjänstgöringsplanen är realistisk i förhållande till arbetsuppgifterna.

Åtgärder för att lösa teknikproblem och förbättra it-stödet

- Användarna måste engageras vid val och utformning av programvara och utrustning samt få tillräcklig utbildning för att kunna använda verktygen på bästa sätt.
- Det måste finnas en dialog mellan it-stödet och användarna så att användarna får rätt, snabb och effektiv hjälp när problem uppstår.

Åtgärder som arbetsgivaren i sin egenskap som chef/ledare måste vidta

- Arbetsgivaren måste åtgärda bristerna i det systematiska arbetsmiljöarbetet, inklusive genomföra särskilda it-skyddsronder.
- Arbetsgivaren måste ha en löpande dialog med de anställda om förutsättningarna för arbetet och förbättra genomförandet av medarbetar-/utvecklingssamtal.
- Alla anställda måste veta till vem de ska vända sig med problem som är arbetsmiljörelaterade.

Åtgärder avseende förväntningar på tillgänglighet

- Arbetsgivaren måste klargöra vilka regler och rutiner som gäller för tillgänglighet och servicenivå.

Åtgärder gällande regler, rutiner, riktlinjer och policys

- Regler, rutiner, riktlinjer och policys behövs men ska gås igenom och revideras regelbundet samt förankras hos de anställda.

2 Inledning

2.1 Tillgänglighet och årsarbetstid³ – på gott och ont

Den här rapporten, tillsammans med SULF:s tidigare rapport *Systemfel i kunskapsfabriken- om urholkning av ersättningsbeloppen till högre utbildning*, visar tydligt hur minskade resurser och ökade arbetsuppgifter påverkar lärare och forskare inom högskolan. I och med att den totala arbetsbelastningen ökar alltmer ökar också risken för att utsättas för skadlig stress.⁴

Informationsteknologin (it) har inneburit stora förändringar i både arbetssätt och organisationen av arbete. Det har medfört helt nya möjligheter men också nya risker. Det informationsflöde som digitaliseringen möjliggjort är inte avstängningsbart på samma sätt som tidigare. När it fungerar bra underlättar det arbetet och ger ökad tid till andra arbetsuppgifter och ger möjligheter att genomföra arbetsuppgifter på ett rationellt och effektivt sätt. It-tillgängligheten ger stora möjligheter att planera arbetet bättre samt större möjlighet till delaktighet kring var och när arbetet ska utföras vilket kan leda till mindre stress. När it-verktygen/miljön fungerar kan de hjälpa till att reducera stress.⁵

It:s genomslag gör dagens arbete mer utifrånstyrkt än tidigare. Möjlighet till mejlkommunikation ger många fördelar men undersökningen pekar på att mejlmängden verkar öka och ta alltmer av den totala arbetstiden. Då it möjliggör arbete på helt andra tider och platser än tidigare ökar riskerna för att arbetet blir gränslöst. Risken finns också att den obegränsade tillgängligheten splittrar annat arbete och inkräktar på den tid som finns för nödvändig återhämtning. Undersökningen visar att hur människor upplever och agerar på utvecklingen varierar, både efter person men också efter typ av arbetsuppgifter. Om inte tillgänglighetsproblematiken hanteras på ett bra sätt ökar riskerna för sämre produktivitet samt för olika typer av arbetsmiljöproblem. I värsta fall kan det leda till allvarliga hälsoproblem.⁶

Naturligtvis är det många faktorer som påverkar stressnivån för de som arbetar inom högskolan. I *Systemfel i kunskapsfabriken* tydliggörs hur mängden arbetsuppgifter ökar på grund av det ekonomiska system med urholkning av ersättningsbelopp som finns inom högskolan. Ett ekonomiskt system baserat på effektivisering och produktivitetsavdrag med krav på bibehållen kvalitet gör det nästintill omöjligt för forskare och lärare att hinna med arbetsuppgifterna inom ramen för arbetstiden. På lång sikt har det inneburit mindre undervisningstid för varje student, större undervisningsgrupper, mindre tid för lärare att utveckla undervisningen och pedagogiken, mindre tid för lärarnas förberedelse- och efterarbete och en sämre arbetsmiljö med en ökad stress för lärare i högskolan.⁷

Därtill kommer de problem som uppstår med anledning av informationsteknologin. Det nya sättet att arbeta som medför mängder med inkommande mejl som kräver snabba

³ Av Villkorsavtal-T, bilaga 5, framgår att lärare och forskare har årsarbetstid. Årsarbetstiden är en yttre ram för arbetsuppgifterna. En planering av innehållet i årsarbetstiden ska göras i samråd mellan arbetsgivaren och den anställde.

⁴ *Systemfel i kunskapsfabriken – om urholkningen av ersättningsbeloppen till högre utbildning*, SULF 2018

⁵ *Digital arbetsmiljö, Rapport 2015:17*, Arbetsmiljöverket 2015

⁶ Ibid

⁷ *Systemfel i kunskapsfabriken...*, SULF 2018

svar leder ofta till en inre press att ständigt vara tillgänglig vilket lätt leder till stress, så kallad it-stress. Uppstår dessutom problem med tillgänglig teknik riskerar stressen att öka ytterligare. It-stress handlar om att informationsmängden blir för stor och att det då blir svårt att hantera den.

Det är SULF:s uppfattning att det görs mycket lite åt ovan nämnda problem. Således finns det anledning att rikta fokus på dessa frågor.

Jag bedömer att nästan hela min arbetstid går åt till att hantera olika saker som har med it-tillgänglighet att göra.

För att titta närmare på frågan beslöt SULF att genomföra en enkätundersökning under 2018. Syftet var att ta reda på i vilken utsträckning universitetslärare och forskare upplever negativ stress orsakad av yrkesrelaterad IT-tillgänglighet.

3 Syfte och metod

Under en längre tid har SULF, i olika sammanhang, fått signaler om att medlemmar upplever problem i sin arbetsmiljö bland annat med anledning av en hög och ökande arbetsbelastning, i många fall med hänvisning till digitala verktyg och problem med tillgänglighet kopplad till den nya tekniken. Syftet med undersökningen är att ta reda på om och i så fall i vilken omfattning medlemmarna upplever negativ stress orsakad av yrkesrelaterad it-tillgänglighet. Syftet med undersökningen har också varit att ge förbundet bättre kunskaper om medlemmarnas arbetsförhållanden och därmed kunna ge ett bättre stöd till förbättringar av deras arbetsmiljö samt att uppmärksamma arbetsgivaren på problemen.

Undersökningen har genomförts i form av en enkät bestående av tio frågor med möjlighet att lämna frisvar för varje fråga. En testgrupp bestående av sju personer svarade först på enkäten samt lämnade synpunkter med förslag på förbättringar. Vissa justeringar gjordes innan enkäten slutligen skickades ut till alla yrkesverksamma medlemmar (17 438) i januari 2018. Svarsfrekvens var 24 procent, vilken var ungefär som förväntat. Den låga svarsfrekvensen medför dock att det inte går att dra slutsatser för hela kollektivet. För de som svarat är det tillräckligt allvarligt att lärare och forskare upplever stress och det är deras svar som återges i rapporten.

Frågan om varför svarsfrekvensen är låg kan ha att göra med en allmän enkättrötthet. Men det är också möjligt att många medlemmar inte upplever några problem – eller att man avstår från att svara för att man är alldeles för stressad av andra mejl eller inte orkar på grund av en för hög arbetsbelastning.

De två första frågorna skiljer sig något från de övriga frågorna. Fråga 1 har tagits med för att få specifika uppgifter som är av särskilt intresse för universitets- och högskoleområdet. Fråga 2 har tagits med för att få svar på arbetsmiljöns beskaffenhet mer generellt samt om möjligt fånga upp arbetsmiljöproblem om de inte skulle visa sig vara kopplade till it-stress/tillgänglighet utan i stället bero på andra faktorer. Frågorna går igenom i detalj i resultatdelen nedan.

Det är vår uppfattning att de flesta någon gång då och då och särskilt under intensiva arbetsperioder upplever stress i samband med utförande av sina arbetsuppgifter. Av det skälet finns inte nej/inte alls som ett svarsalternativ i vissa frågor. I de fallen har respondenterna istället haft möjlighet att svara att man endast upplevt stress i liten omfattning.

Det ursprungliga syftet med enkäten var att samla in kvantitativa uppgifter om medlemmarnas arbetsmiljö. Antalet frisvar blev dock ett omfattande material innehållande 3925 separata kommentarer. Dessa ofta mycket välformulerade kommentarer, positiva som negativa, har givit förbundet en unik möjlighet till insyn i medlemmars vardag. Det stora antalet frisvar innebär att tyngdpunkten i undersökningen är kvalitativ. Det kvantitativa resultatet redovisas som ett komplement. Det kvalitativa materialet återges som en summering av de mest signifikanta frisvaren för respektive fråga (1–10) i kapitel 3. Resultaten är redovisade i fallande skala där det mest förekommande svaret är presenterat först under respektive fråga.

Både av enkätsvaren och frisvaren framgår att många upplever sig ha en god arbetsmiljö och inte heller har några stora problem med it-tillgänglighet eller stress kopplad till arbetet. Samtidigt är det alltför många medlemmar som ändå upplever problem. Alla anställda har rätt till en bra/tillfredsställande/god arbetsmiljö. Syftet med undersökningen är att förbättra arbetsmiljön och därför kommer fokus i redovisningen av materialet ligga på de upplevda problemen som redovisas i svaren.

Utifrån redovisningen av resultatet har SULF genomfört en analys och lämnar därefter förslag på åtgärder kring hur man behöver adressera de upplevda problemen.

4 Resultat

4.1 Forskning inom ramen för tjänsten

Nedan redovisas enkätsvaren i diagramform och utvalda frisvar i citatform.⁸ Av enkätsvaren framgår att för 75 procent av de svarande ingår forskning i tjänsten enligt avtal. Det som är utmärkande för fritextsvaren är dock att arbetsbelastningen upplevs som hög och att tiden avsedd för forskning inte alltid används för detta ändamål utan i hög grad i stället till andra arbetsuppgifter såsom undervisning, undervisningsadministration och andra administrativa arbetsuppgifter.

4.1.1 Hög arbetsbelastning – tiden räcker inte till

På grund av hög arbetsbelastning blir forskningen, enligt frisvaren i enkäten, ofta nedprioriterad till förmån för andra arbetsuppgifter. Den kompetensutvecklingstid som enligt de lokala avtalen kan användas till forskning ska räcka till så många arbetsuppgifter att det blir svårt eller till och med kan upplevas som omöjligt att hinna med att forska inom ramen för den tiden. De lokala avtalen anger generellt mer forskningstid än vad som i praktiken är möjligt att använda. Då tiden inom tjänsten inte räcker till bedrivs det mesta av forskningen istället på obetald tid som kvällar, helger, semestrar och eller andra ledigheter. Av frisvaren framgår att forskning i många fall upplevs som en fritidssysselsättning och något man gör om man har möjlighet och också orkar genomföra den.

Hinner inte, orkar inte ta den tid jag har rätt till.

⁸ Med enkätsvar menas de kvantitativa svaren som redovisas i tabell eller diagramform. Frisvaren är också hämtade från enkäten, där utrymme givits under varje fråga.

3.1.2 Forskningstiden används till undervisning, undervisningsadministration och andra administrativa arbetsuppgifter

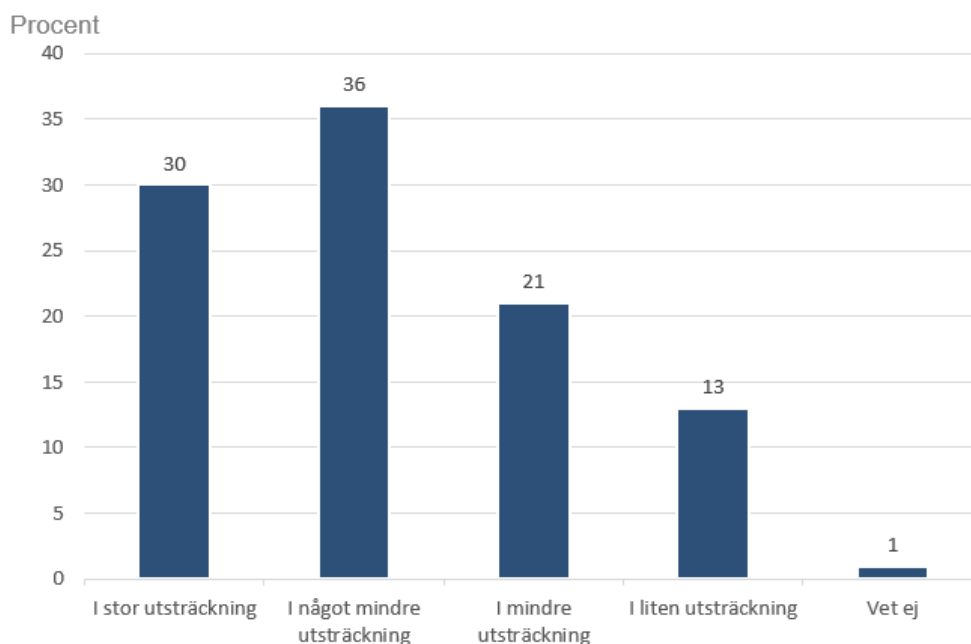
Den tid som tilldelas för undervisningsuppdraget räcker inte till. Det saknas därför tillräckligt med tid för planering av och eller förberedelse inför undervisning och till inläsning och eller sådan kompetensutveckling som behövs specifikt till undervisningen eller andra studentrelaterade ärenden. Av frisvaren framgår att det blir forskningen som i första hand drabbas då undervisningen inte går att prioritera bort.

Därutöver framkommer det ur frisvaren att de administrativa arbetsuppgifterna har ökat. För dessa arbetsuppgifter finns inte heller tillräckligt med tid avsatt. Även för dessa arbetsuppgifter behöver tid avsedd för forskning ofta också tas i anspråk.

Den tid som avsätts i tjänsteplanering för olika arbetsuppgifter upplevs i många fall inte vara realistisk i förhållande till hur mycket tid arbetsuppgifterna kräver i praktiken. I många fall kompenseras bristen på tid genom att i stället ta av tid avsedd för forskning i tjänsten.

Det verkliga utrymmet för forskning i tjänsten är betydligt mindre än det som fakulteten/externa finansierare betalar för.

4.2 Stress i anställningen



Figur 1: I hur stor utsträckning känner du dig stressad i din anställning?

66 procent av de svarande uppger att de i stor utsträckning eller i något mindre utsträckning upplever sig stressade i sin anställning och 34 procent att de upplever sig mindre eller i liten utsträckning stressade i anställningen. 86 procent upplever sig stressade i mer än liten utsträckning. Att två av tre av de svarande uppger att de känner sig stressade i sin anställning anser vi är för många, oavsett svarsfrekvens. Utifrån frisvaren uppges de vanligaste skälen till stress vara arbetsbelastningen, mängden

system som ska hanteras, ökande administrativa arbetsuppgifter, bristande tekniskt stöd samt brister i stöd från ledningen.

4.2.1 Arbetsbelastningen är hög, ojämn och ökande

Frisvaren i enkäten visar på att arbetsbelastningen periodvis är mycket ojämn. Tendensen är att arbetstopparna blir allt fler och beroende på hur de ser ut kan det bli väldigt olika stressnivåer under året. Dessutom ökar den totala arbetsmängden, men inte den tid som tilldelas för att utföra arbetsuppgifterna. Flera respondenter ger uttryck för en känsla av att inte räkna till och att det ställs orimliga krav som inte är förankrade i verkligheten. Många ger uttryck för att det i princip är omöjligt att hinna med alla arbetsuppgifter inom arbetstiden vilket ofta medför flera timmars obetald övertid varje vecka genom arbete på kvällar, helger och andra ledigheter.

Finns det tid för forskning måste ofta den tiden användas till de arbetsuppgifter som inte hinns med under ordinarie arbetstid. Majoriteten av forskningen och publicering sker istället utanför den ordinarie arbetstiden eller blir inte av alls. Ju mer undervisning en individ har desto fler blir de arbetsuppgifter som inte ryms inom den ordinarie arbetstiden, vilket ökar risken för stress.

Enligt frisvaren har studenterna allt oftare inte de förkunskaper som behövs för sina studier. Det förekommer därför fler studenter med både stora behov och krav på stöd från den undervisande personalen, vilket många upplever som en ytterligare stressfaktor. Trots det har några ytterligare resurser för detta inte tillförts.

Jobbar aldrig mindre än 50 tim/vecka, ibland 60–70 tim. Administration (mejl, byråkrati mm) tar mer och mer tid. Den tid vi har för att genomföra kurser är minimal, vilket gör att studenterna får svårt att klara sig i genom, vilket tar extra resurser i form av studentstöd/kommunikation och omtentamina/kompletteringar. Älskar mitt jobb, men arbetsbördan är hemsk.

Av de som svarat på frågan om de upplever sig stressade i sin anställning har fem procent i frisvar uppgivit att de är eller har varit sjukskrivna på grund av utmattningssyndrom, eller att de haft sömnproblem och hjärtklappning med anledning av sin arbetssituation de senaste åren. Några har uppgivit att de aktivt försökt ändra arbetssätt för att inte hamna i sjukskrivning/ny sjukskrivning eller "gå in i väggen", bland annat genom att gå ner i tjänstgöringsgrad eftersom arbetsbelastningen upplevts som orimlig.

Det föreligger också viss stress på grund av ovisshet kring den egna anställningen, det vill säga man har osäkra anställningar.

4.2.2 Ökande antal it-system och administrativa arbetsuppgifter samt bristande stödsystem

Av frisvaren framgår att antalet system/it-system ökar i verksamheten och att de uppfattas som både krångliga och tidsödande att använda. Resurser för hantering och utbildning i detta sammanhang saknas ofta. När dessa system inte fungerar finns inte stöd, tillräckligt stöd eller det föreligger brister i det stöd som ges. Även de administrativa arbetsuppgifterna har ökat utan att ytterligare resurser har tillförts. Dessa nya arbetsuppgifter samt den ökande administrationen i kombination med begränsat stöd

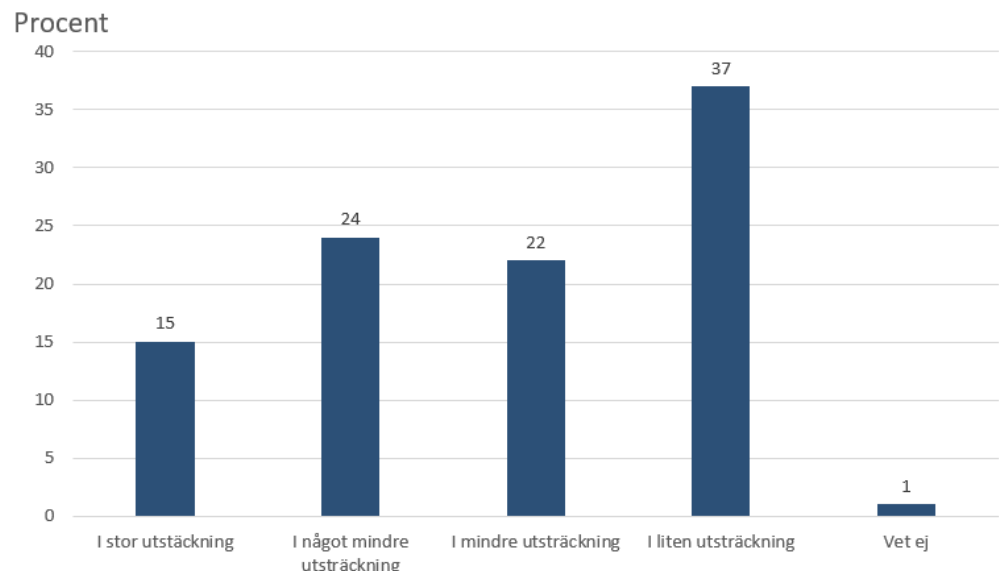
gör det svårt för många att fokusera på det som är kärnverksamheten.

Ständigt ökad administration inom såväl forskning som undervisning, men framförallt ökar också kraven från administrativa system utan att det ges nya resurser.

4.2.3 Ledningsfrågor

Av flera frisvar framgår att den upplevda stressen beror på för lite stöd från chefer/ledningen eller att man har dåliga chefer eller en ledning som på olika sätt inte fungerar. Det framkommer också att planeringen i organisationen inte alltid fungerar med anledning av dessa brister.

4.3 It-tillgänglighet och stress



Figur 2: I hur stor utsträckning upplever du att din it-tillgänglighet är orsaken till att du känner dig stressad i din anställning?

Av enkätsvaren framgår att 39 procent av de svarande upplever att det i stor utsträckning eller i något mindre utsträckning är it-tillgängligheten som är orsaken till att de känner stress i sin anställning medan 59 procent av de svarande endast upplever it-tillgängligheten som orsaken till stress i anställningen i mindre eller liten utsträckning.

Även om en majoritet av de svaranden inte uppger it-tillgänglighet som det största problemet framgår det av frisvaren att de situationer/faktorer, orsakade av it-tillgänglighet, som upplevs som mest stressande är andras förväntningar på tillgänglighet, mängden mejl påverkar arbetsbelastningen, teknikproblem med it-systemen/programmen och bristande stöd samt ökning av administrativa arbetsuppgifter.

Att fyra av tio av de svarande upplever it-tillgänglighet som en stressfaktor är ett problem som behöver adresseras i det övergripande arbetsmiljöarbetet. Alla har rätt till en god arbetsmiljö så fyra av tio är i det här sammanhanget för mycket.

4.3.1 Andras förväntningar på tillgänglighet

De som har skrivit frisvar upplever att förväntningarna är stora på tillgängligheten. Det gäller krav på att ge respons på det digitala inflödet, och att det sker omgående. Av frisvaren framgår dessutom att man upplever att såväl studenter som kollegor ofta kräver ständig tillgänglighet. Många ger uttryck för att de upplever en förväntan av dem att svara på mejl och sms inte bara på kvällar och helger utan även under semestrar och andra ledigheter. Den upplevda stressen, med anledning av ett underförstått eller i vissa fall uttalat krav på tillgänglighet även när man inte är på arbetet, gör det i många fall svårt att klara av att stänga av tankarna på arbetet under ledigheter.

Vi har ingen uttalad policy om att vi ska vara tillgängliga men heller ingen tydlig policy om att vi inte behöver vara det. Kombinerat med otrygga anställningsformer verkar ständig tillgänglighet vara ett problem för så gott som alla på min institution.

4.3.2 Arbetsbelastningen påverkas av mängden mejl

Även om majoriteten av de som svarade på enkäten inte upplever it-tillgänglighet som ett stort problem visar frisvaren att den nya tekniken möjliggör att mejl, skräppost, sms och notiser från sociala media trillar in dygnet runt under veckans alla dagar. Det tar tid att gå igenom detta inflöde och många avsändare ger uttryck för att de förväntar sig snabb respons. De som har lämnat frisvar menar att mängden mejl och förväntan på utförligt skrivna svar har gjort att arbetsbelastningen har ökat. Av frisvaren framgår också att inkorgen i mejlen av många upplevs som mest betungande då den styr arbetsbelastningen på ett oförutsägbart sätt. Arbetet fragmenteras och många av de svarande uppger att de upplever att de ofta tvingas släppa det de har för handen eller har tänkt ägna sig åt då mejlen stör arbetsron.

Mejlboxen är den största källan till stress eftersom den ständigt tillför nya tidskrävande, ofta "akuta" arbetsuppgifter utöver det som står på programmet. It-tillgängligheten kräver.

Flertalet av dessa mejl och sms kommer från studenter, men också från kollegor. Det kan komma mejl även från chefer inför och på helger men också mitt i natten. Frisvaren ger uttryck för frustrationen av att det många gånger är lättare att skriva ett mejl med frågor istället för att själv söka informationen. Detta gäller speciellt studenterna men kan också gälla personal med administrativa arbetsuppgifter och personer i ledande ställning.

Man blir aldrig riktigt ledig, folk mejlar alla tider och jag jobbar ofta kväll och helger själv. Även prefekten brukar skicka mejl om sitt veckobrev sent på fredagskvällar.

4.3.3 Teknikproblem - it-systemen/programmen samt bristande stöd

It-systemen/programmen som ska användas är många och upplevs ofta som illa konstruerade, inte intuitiva, tröga och dysfunktionella, föråldrade och långsamma. Respondenterna uppger dessutom att det lämnas bristande information om hur de fungerar. Många upplever problem med datorprogram som inte fungerar, ligger nere eller inte är användarvänliga. Man är ofta inte heller nöjd med det stöd man får för att kunna använda dessa system och program. Kraven på egna kunskaper om installationer och att lösa andra mer tekniska problem upplevs som hög. Tiden räcker oftast inte till att själv lära sig systemen, sköta de tekniska- och administrativa arbetsuppgifterna och samtidigt undervisa.

Ständiga e-mejl är en stress men också alla dessa olika system man ska använda men inte använder tillräckligt ofta så att man behärskar dem. Dessutom är de inte så användarvänliga så en förenklingsprocess med färre system och enklare system vore önskvärt. All teknisk utrustning i föreläsningssalar som väldigt ofta inte fungerar och datorer som havererar och där det är svårt att få boka tider med it-avdelningen är det stor stress. Vi kan nästan inte sköta vårt arbete utan att vi har en fungerande dator så när det strular är den en mycket stor källa till stress.

4.3.4 Ökning av administrativa arbetsuppgifter

Av frisvaren framgår att mängden administrativa arbetsuppgifter har ökat utan att ytterligare resurser har tillförts för dessa arbetsuppgifter. Då utförandet av arbetsuppgifterna ofta är kopplat till tillgängliga it-system och program med bristande användbarhet och stöd leder detta arbete, enligt respondenterna, ofta till stressande situationer.

4.3.5 Individuella strategier för balans

Frisvaren vittnar om olika strategier som den enskilde använder för att försöka begränsa sin tillgänglighet på olika sätt för att stänga av inflödet och för att därefter kunna hantera vardagen och fokusera på andra arbetsuppgifter. Många upplever att det är svårt att hantera detta och att det kräver sträng disciplin hos individen att aktivt välja när det blir nödvändigt att stänga av och lägga undan tekniken. Många har en medvetenhet om att var och en måste skaffa sig medvetna strategier, både för att förbli effektiv i sitt arbete och för att undvika hälsoproblem. Detta eftersom tekniken på gott och ont möjliggör att alltid jobba och att alltid vara tillgänglig under kvällar, helger och semestrar.

Några exempel på åtgärder och strategier som nämnts i frisvaren är att inte ha jobbmejl kopplad till den privata mobilen, stänga av Lync, inte ha mejlfunktionen kopplad till telefonen eller stänga av och lämna jobbmobil på kontoret. Vissa försöker ge eller ha tydliga instruktioner till/för omgivningen om när man är tillgänglig medan andra stänger av mobil och dator och har i stället speciella tider då man går igenom och besvarar inkomna meddelande för att inte ständigt behöva kontrollera det digitala inflödet.

Jag har dock själv vidtagit vissa åtgärder för att bli mindre påmind om tillgängligheten, exempelvis stänga av notiser, flytta mejlappen från startsidan på mobilen, försöker att regelbundet stänga av mailprogrammet på datorn.

4.4 Arbete på obetald tid?

	Kvällstid procent	Helger procent	Semester/andra ledigheter procent
Vanligtvis	34	25	21
Mindre vanligt	30	28	23
Nästan aldrig	28	36	42
Aldrig	7	11	13

Figur 3: Arbetsrelaterade frågeställningar kan hanteras under dygnets alla timmar. Hur ofta hanterar du frågeställningar kopplade till studenter/kollegor på kvällar, helger eller semester eller andra ledigheter?

Var tredje respondent uppger att de arbetar på kvällar, var fjärde på helger och var femte på semestern. Enligt frisvaren är de främsta skälen till att man ofta arbetar på kvällar, helger, semestrar och andra ledigheter den höga arbetsbelastningen och omgivningens förväntningar på tillgänglighet. Siffrorna indikerar att många respondenter arbetar på obetald tid, vilket inte är långsiktigt hållbart.

4.4.1 Hög arbetsbelastning

Av frisvaren framgår att mängden arbetsuppgifter gällande undervisning, studenters ökade behov av stöd, undervisningsrelaterad administration samt de ökande administrativa arbetsuppgifterna gör att arbetsbördan kan vara hög, mycket hög och, för vissa, till och med upplevs som omöjlig. Många arbetar regelbundet långt utöver 40 timmar i veckan. Vissa uppger att de vanligtvis har sex- eller sjudagarsvecka.

Min arbetstid är dygnet runt.

Att arbeta på kvällar, helger under semestern och vid andra ledigheter är ett sätt att minska stressen och för att undvika att arbetsbördan med tiden blir än värre. Man försöker göra allt man kan för att inte arbeta utanför normal arbetstid men för att inte utsätta sig för ännu mer stress väljer man eller ser ingen annan utväg än att ta med sig arbetet hem då arbetstiden inte räcker till för de arbetsuppgifter som måste utföras.

Mer stressande att låta mejlberget växa till nästa dag. Enklare att beta av det redan på kvällen/ helgerna/ semestern.

Av frisvaren framgår att det till och med kan vara så att vissa måste ta ut semesterdagar trots att arbete behöver utföras vilket medför att de tvingas att arbeta på semestern. Andra svar ger uttryck för att man sällan upplever sig ledig under semestern eftersom man vet att antalet mejl i inboxen ständigt ökar och att allt för många arbetsuppgifter finns att ta hand om efter ledighetens slut.

Kvällar, helger och till viss del semester är ett sätt att kunna komma ikapp arbetet. Mycket av arbetsdagarna går åt till föreläsningar och möten, och mejl och liknande hinns inte alltid med.

4.4.2 Andras förväntningar på tillgänglighet

Upplevelsen av förväntningar på tillgänglighet är ofta mycket stor bland de som upplever det som ett problem. Kommunikation kan ske när som helst på dygnet, vardag, helg samt under semester och andra ledigheter. Upplevelsen är att många i omgivningen, såväl studenter som kollegor, förväntar sig svar i princip omgående och att ledningen också kan ha krav på att arbetsrelaterade frågeställningar ska hanteras nästintill omedelbart.

Frisvaren i enkäten ger uttryck för att det på många ställen finns en arbetskultur där synsättet är att man alltid ska vara tillgänglig och att det finns en norm som innebär att man ska "arbeta jämt."

Även om jag håller jobbet stången utanför denna tid så betyder det inte att jag inte tänker på det, eller inte känner mig stressad. Det här hänger också samman med hur kollegor hanterar samma frågor, till exempel att de förväntar sig svar relativt snabbt, att de jobbar helger och kvällar. It-tillgängligheten skapar förväntningar på mig från andra.

4.4.3 Individuella strategier för balans

Frisvaren är entydiga kring hur man på olika sätt strävar efter att inte använda ledig tid till arbete eller att inte vara ständigt tillgänglig. Man försöker på egen hand hitta sätt att hantera arbetsbördan och förväntningar från omgivningen för att undvika stress och inte riskera sin hälsa. Exempel på sådana åtgärder är att ta bort arbetsmejlfunktionen kopplat till telefonen, inte kontrollera mejl utanför arbetstiden, aktivera olika typer av autosvar, bara gå igenom mejlen vid vissa i förväg planerade tillfällen under dagen, ha regler för att inte titta eller svara på mejl utanför arbetstid, helger och andra ledigheter, skicka egna mejl med fördröjning och att stäng av push- notiser. Man försöker också på olika sätt varva ner och skaffa arbetsfria perioder på kvällar och helger och anstränger sig ständigt för att kunna vara "urkopplad".

Jag får tvinga mig själv att inte arbeta på kvällar och helger. Arbets-situationen kräver ofta att man gör det, men det enda det går ut över är mig och min familj, jag får inget för det förutom stress och göra gratis arbete.

4.5 Påverkansmöjligheter gällande it-tillgänglighet

	Procent
I stor utsträckning	30
	26
	20
I liten utsträckning	23
Vet ej	1

Figur 4: I hur stor utsträckning upplever du att du kan påverka din it-tillgänglighet? Till exempel stänga av mobiltelefonen eller inte besvara din e-post?

För 56 procent av de svarande är detta inte ett problem medan 43 procent har svarat att de endast kan påverka sin it-tillgänglighet i mindre eller i liten utsträckning på grund av andras förväntningar på tillgänglighet, olika negativa effekter som kan uppstå om man gör sig mindre tillgänglig, rädsla för negativ respons från ledningen och den kultur som finns på arbetsplatsen kring tillgänglighet. Var fjärde svarande upplever sig inte kunna påverka i vilken omfattning man måste vara tillgänglig digitalt.

4.5.1 Andras förväntningar på tillgänglighet

Av frisvaren framgår att eftersom möjligheten att besvara mejl omedelbart finns, upplever många att det föreligger en förväntan på att de också besvaras så snart någon läst dem och att de i princip läses omedelbart efter att de avsänts. Man känner sig därför tvungen att ständigt bevaka sin mejl via dator och stänger inte av mobiltelefonen. Mobilsamtal och sms upplevs inte vara något större problem utan det är inkommande mejl som på något sätt måste åtgärdas som uppges vara det verkliga problemet. Kravet på tillgänglighet uppfattas som stort, speciellt från studenter. Man upplever att det är stor skillnad på förväntningarna att vara tillgänglig nu jämfört med bara för ett par år sedan det vill säga upplevelsen är att förväntningarna har ökat. Kontrollen och prioriteringen över den egna tiden upplevs därför ha minskat vilket upplevs som stressande.

E-posten har blivit som telefonen. Man förväntar sig svar lika snabbt som om man ringde. Kraven på direkt svar har verkligen ökat de senaste åren.

4.5.2 Olika negativa effekter av att inte vara tillgänglig

I teorin är det enkelt men i praktiken upplevs det som svårt att stänga mejlfunktionen eller stänga av mobiltelefonen utanför arbetstid eftersom det kan få oönskade effekter. En effekt av att stänga av tekniken är att det byggs upp ett berg av inkomna mejl och telefonsamtal som måste tas om hand senare vilket kan ta flera dagar i anspråk. Oron är stor för att därefter inte komma i fatt och att situationen i stället kan bli oöverstiglig, vilket kan resultera i ökad stress. Man väljer därför oftast att inte stänga av inflödet och står i stället ständigt standby då alternativet, det vill säga att stänga av tekniken, upplevs som värre.

Även om det går att stänga av inflödet känner sig många också stressade av oro över att inte veta vad som ligger i inboxen när man väl väljer att gå in och titta i den. Flera

uppgger att de känner dåligt samvete när de väl stänger av mobil och mejl. De upplever att de då istället bidrar till att få en än värre arbetssituation.

I teorin kan jag påverka om jag vill, men stänger jag ned mejlen några dagar kommer jag sedan inte i fatt. Det är för många mejl.

Av frisvaren i enkäten framgår att många upplever att chefer ofta förväntar sig att de anställda i princip är ständigt tillgängliga och att man på olika sätt kan bli bestraffad om man inte är det. Sådana bestraffningar kan vara att få negativa kommentarer, betraktas som ointresserad av sitt arbete, inte vara tillräckligt ambitiös, bli impopulär och att det till och med kan få negativa konsekvenser för löneutvecklingen. Om man har stängt av inflödet riskerar mejlen dessutom istället att hamna hos kollegor som riskerar att utsättas för ytterligare belastning.

Ja, visst kan man stänga av tekniken, men inte förväntningarna från omgivningen. Man får till exempel dåliga kursutvärderingar (vilket påverkar lönen) och klagomål går till prefekten.

4.5.3 Kulturen på arbetsplatsen

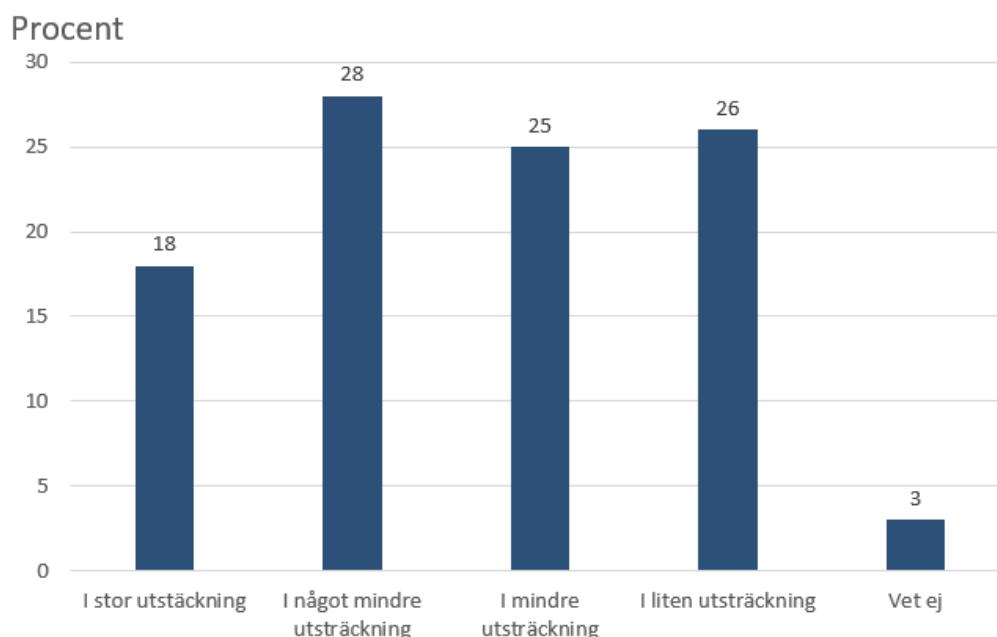
Av frisvaren framgår också att kulturen varierar stort mellan olika arbetsplatser. På en arbetsplats betraktas jobbet nästan som ett kall med krav på ständig tillgänglighet, mer eller mindre uttalat, medan andra arbetsplatser mer präglas av tanken av att det är ett arbete och att man faktiskt kan stänga av både mobil och mejlfunktion.

4.5.4 Individuella strategier för balans

Frisvaren ger uttryck för att många av respondenterna själva aktivt arbetar med sin egen inställning till omfattningen av sin egen tillgänglighet. De försöker hitta egna regler och rutiner för att klara av att vara tillgängliga i den omfattning de upplever att de måste med anledning av den serviceskyldighet som finns för lärosätet och de krav de upplever finns hos omgivningen.

Några exempel på åtgärder och strategier som nämns är att ha rutiner kring hur ofta man går igenom sina mejl, att använda sig av automatmeddelanden, att ha mejl- och telefontider regelbundet eller under speciella tider och att ha fysiska mottagningstider.

4.6 It-tillgänglighetens påverkan på andra arbetsuppgifter



Figur 5: I hur stor utsträckning upplever du att din it-tillgänglighet går ut över dina andra arbetsuppgifter?

Av enkätsvaren framgår att 46 procent av de svarande upplever att it-tillgängligheten i stor utsträckning eller i något mindre utsträckning går ut över övriga arbetsuppgifter medan 51 procent anser att det endast i mindre eller i liten utsträckning gör det. Ett annat problem som också tas upp i detta sammanhang är att ständiga avbrott på grund av inkommande mejl leder till att man löpande måste omprioritera andra arbetsuppgifter. Hälften av de svarande upplever att kravet på it-tillgänglighet går ut över andra arbetsuppgifter.

4.6.1 Påverkan på andra arbetsuppgifter

Av frisvaren framgår att den ständiga tillgängligheten upplevs i princip gå ut över alla andra olika arbetsuppgifter som ska utföras. It-tillgängligheten går först. I frisvaren ger många uttryck för en känsla av att aldrig riktigt komma fram till den uppgift som egentligen skulle utföras då det upplevs som svårt att koppla bort tanken på alla mejl som måste tas om hand. Att ständigt bli avbruten i sitt arbete gör det svårare att ta itu med större projekt som kräver fokus. Det upplevs som en utmaning att hitta tid för arbetsuppgifter som kräver en sammanhängande tidsperiod utan störningar. Arbetsuppgifter som ofta får stå tillbaka är bland annat forskning, inläsning, eget skrivande, fortbildning samt fysisk samverkan med kollegor och studenter.

Att besvara e-post tar orimlig tid och jag tror inte cheferna/ledningen inser vilken tid de uppgifter de ber oss registrera från e-post-uppdrag mm egentligen tar. Man räknar inte med att dessa uppdrag tar tid. Men det gör det.

4.6.2 Ständiga avbrott och omprioritering av arbetsuppgifter

Det ständiga inflödet av mejl medför att man regelbundet avbryter sig själv i annat pågående arbete och får starta om upprepade gånger. Det gör det svårare att fokusera på den arbetsuppgift som utförs men även på andra arbetsuppgifter. Vid varje avbrott uppstår problem med ställtiden. Det blir svårt att koncentrera sig helt på annat arbete. De ständiga avbrotten upplevs ofta som en höjning av stressnivån och också att arbetet blir mer ineffektivt. Detta leder ofta till att arbete som inte hinner utföras under arbetstid måste tas igen på kvällar och helger. Det ständiga inflödet av mejl innebär många gånger också att nya arbetsuppgifter tillkommer och att ordningen på arbetsuppgifter gång på gång måste omprioriteras.

Ständiga avbrott gör mig superstressad och VÄLDIGT mycket mer ineffektiv, så får jag ta igen det jag inte hunnit vad gäller skrivande och läsande mm på kvällar och helger.

4.6.3 Individuella strategier för balans

För de som har uppgivit att it-tillgängligheten går ut över andra arbetsuppgifter anger det stora inflödet av mejl som det problem som mest stör utförandet av annat arbete. Många försöker därför själva hitta egna regler och strategier för när under arbetsdagen det är bäst att gå igenom och besvara mejl, bedöma om man måste stänga av Outlook när andra arbetsuppgifter ska utföras eller om man behöver lägga undan telefonen. Detta måste göras för att inte nya mejl och sms ska störa koncentrationen och för att minska stressen.

4.7 Arbetsgivarens förväntningar på it-tillgänglighet

	Kollegor	Studenter
Ja	22 procent	26 procent
Nej	66 procent	60 procent
Vet ej	12 procent	14 procent

Figur 6: Har din arbetsgivare redogjort för sina förväntningar på din it-tillgänglighet avseende att hantera frågeställningar från kollegor och studenter?

Av enkätsvaren framgår att 66 procent respektive 60 procent av respondenterna upplever att arbetsgivaren inte har redogjort för sina förväntningar på it-tillgängligheten avseende hanteringen av frågeställningar från kollegor och studenter. Läger man till de som svarat att de inte vet är det nästan tre av fyra som svarar att det inte är tydligt vilka förväntningar arbetsgivaren har på de anställdas tillgänglighet. Frisvaren i enkäten uttrycker att det föreligger problem kring otydlighet kring vilka förväntningarna är, att olika tolkning görs av vad lärosätets ansvar är, reaktioner från studenter och kollegor, att tid för tillgänglighet saknas och att det föreligger brister i ledningens/chefers ansvar.

4.7.1 Stor otydlighet kring vilka förväntningarna är

Frisvaren i enkäten visar att det föreligger stor variation kring arbetsgivarens förväntningar på anställdas it-tillgänglighet. Skalan är glidande från att man förväntas

vara anträffbar och arbeta dygnet runt till att man själv avgör när och hur man är tillgänglig.

Det förekommer att det finns en policy om e-post men inget om it-tillgänglighet. Ibland finns regler men som i praktiken inte alltid följs. På vissa arbetsplatser finns inga uttalade regler men frågan om arbetsgivarens förväntningar på tillgänglighet diskuteras emellanåt bland kollegor. Dessa diskussioner är informella samtal kollegor emellan men inte formella eller systematiserade och leder i många fall varken till beslut eller riktlinjer.

Jag upplever det som att en sak sägs "officiellt" och en sak "förväntas inofficiellt". Det är uttalat att vi inte behöver svara på mail vid semester. Men det är också uttalat att vi har skyldighet utifrån ett myndighetsperspektiv att alltid kolla mejlen. Får inget svar på om vi ska kolla vid ledigheter eller inte.

Ett vanligt frisvar är att det finns en medvetenhet om att man har en skyldighet att svara på mejl inom rimlig tid men att arbetsgivaren varken klargjort vad det innebär eller vilka förväntningarna är. Många upplever dock att det finns starka outtalade förväntningar. Avsaknad av regler eller oklara direktiv leder ofta till att individen själv är den som får avgöra i vilken grad man är tillgänglig eller inte utanför den ordinarie arbetstiden.

Arbetsgivaren har svarat att vi alltid ska vara tillgängliga.

4.7.2 Olika tolkningar av lärosätets ansvar

Arbetsgivaren har i vissa fall varit tydlig med att den anställde alltid ska vara tillgänglig. Exakt hur detta ska tolkas och hanteras har dock ofta inte kommunicerats. Av frisvaren framgår att det upplevs som stressande att inte veta vad som i detta sammanhang är rimligt.

Vad gäller respondenternas uppfattning av lärosätets krav på ansvar/servicenivå, avseende att ta hand om inkommande e-post och som påverkar tillgängligheten, har följande frisvar lämnats:⁹

- Inom 24 timmar/ Ett första svar kan vara ett automatiskt svarsmejl i vilket det anges att frågan besvaras senare.
- Skyndsamt – utan specificering.
- Inom 48 timmar.
- Studentfrågor/ kontakter ska besvaras inom 3 dagar.
- Inom 2 dagar.
- Så snart som möjligt.
- Samma dag för samtliga frågor 365 dagar om året.
- Inom rimlig tid.
- 1–3 dagar beroende på frågans art.
- Inom två timmar.

⁹ I fallande ordning.

4.7.3 Reaktionen från studenter och kollegor

Många uppger att de känner ett stort ansvar gentemot både studenter och kollegor och försöker ställa upp för dem genom att vara näst intill ständigt tillgänglig. Vissa respondenter upplever att både studenter och kollegor i många fall förväntar sig svar omgående. Andra anser att kollegor inte mejlar lika mycket på helger och kvällstid samt inte har lika stora förväntningar på snabb respons som många studenter har. De uttalade förväntningarna uppges vara större från studenter än från kollegor. Studenter upplevs ofta också som mer krävande än kollegor. Flera uppger att de ofta får kritik från studenter i utvärderingar avseende tillgänglighet. Inte helt sällan upplever man att studenter kan ha helt orealistiska förväntningar.

När studenterna inte får tillräckligt snabbt svar vänder de sig till studierektor och då får man en påminnelse om att svara dem. Men det finns inget uttalat om tillgängligheten så det har man lämpat över till mig personligen att avgöra.

4.7.4 Tid för tillgänglighet saknas

I flera fall uppmanar arbetsgivaren anställda att undvika tillgänglighet på kvällar, helger och under semester. I praktiken upplevs det inte som realistiskt att inte vara tillgänglig även på annan tid än arbetstid. Av frivaren framgår att den stora arbetsbördan är det som medför att arbete måste hanteras på ledig tid.

4.7.5 Ledningens/chefers ansvar brister

Av frivaren framgår att det i många fall upplevs vara en del av kulturen på arbetsplatsen att alltid vara tillgänglig, en kultur som ofta stöds av ledningen. Bestämmelser och regler som finns om att mejl inte ska skickas kvällar, helger och nätter följs inte alltid av cheferna. I det fall det finns regler kan vissa chefer till och med upplevas som de personer som mest bryter mot arbetsplatsens egna regler kring detta.

Eftersom flera arbetsledare själva besvarar mejl på kvällar och helger verkar det vara en inbyggd förväntan att alla medarbetare ska göra på samma sätt.

4.8 Vem kan man fråga?

Svar	Procent
Vet vem de ska vända sig till	49 %
Vet inte vem de ska vända sig till	51 %

Figur 7: Finns det någon på din arbetsplats som du kan vända dig till om du har frågor kring eller synpunkter på hur din it-tillgänglighet påverkar din anställning?

Av enkätsvaren framgår att hälften (49 procent) av de som svarat vet vem de ska vända sig till medan den andra hälften (51 procent) inte vet vem de ska vända sig till. Problemområden som avseende denna fråga anges i frisvaren är otydligheten kring vem som är ansvarig och vad ansvaret innehåller och omfattar.

Sammanställning av de personer de svarande visste att de skulle kontakta eller som de trodde kunde vara en lämplig funktion att kontakta i denna typ av fråga:¹⁰

- Närmaste chef
- Prefekt
- Skyddsombud/arbetsmiljöombud
- Avdelningschef
- Facket, Saco-S, SULF
- HR- funktion, företagshälsan
- Studierektor
- Arbetsplatsträff och/eller kollegor

4.8.1 Otydlighet avseende ansvarig person

Av enkätsvaren framgår att det saknas tydlighet kring vem man ska vända sig till med denna typ av fråga. Hälften av de svarande vet inte vem de ska vända sig till. Av frisvaren framgår att det råder viss osäkerhet kring om det finns någon som faktiskt arbetar med frågan. Även om det skulle finnas någon att vända sig till så tror många att det ändå inte skulle leda till något då ingen verkar ta frågan på fullt allvar.

4.8.2 Brister i stöd från chef/ledning

Många av frisvaren vittnar om frustration kring att man inte får gehör för sina synpunkter när systemen inte fungerar eller mejlboxen svämmer över vilket respondenterna upplever ökar stressen. Medlemmar uppger att de ett flertal gånger har lyft frågan till chefer men att inget har hänt. Får man ett svar är det svävande och inte förpliktigande. På vissa lärosäten har denna typ av frågor också tagits upp på lärarmöten, personalmöten eller liknande men frisvaren visar att arbetsgivaren i många fall ändå inte givit några svar. Det är heller inte helt ovanligt att den personen som är ansvarig uppmanar de anställda att själva prioritera sin tid som enda lösning på upplevda problem. Frågan bollas således tillbaka till individen med uppmaning att lära sig att hantera situationen. Frisvaren ger uttryck för att de ansvariga i många fall känner

¹⁰ | fallande ordning

sig lika hjälplösa inför digitalflödet och dess effekter som många andra anställda.

Vi lever i denna it-värld antingen vi vill eller inte och det är bara att acceptera – problemen eskalerar över allt.

4.9 Riktlinjer

Svar	Procent
Ja	9
Nej	32
Vet ej	59

Figur 8: Dagens it-lösningar gör att många arbetsgivare tar fram särskilda policys gällande it-tillgänglighet. Har din arbetsgivare tagit fram några riktlinjer avseende it-tillgänglighet?

Av enkätsvaren framgår att 9 procent har svarat att arbetsgivaren har tagit fram riktlinjer om it-tillgänglighet medan 32 procent uppger att arbetsgivaren inte har det. Återstoden, det vill säga 59 procent, anger att de inte vet om arbetsgivaren har sådana eller inte. Att bara var tionde respondent säger att de känner till arbetsgivarens policy för it-tillgänglighet är anmärkningsvärt och ger signaler om en otydlighet som kan leda till onödig stress. Detta skulle behöva undersökas vidare.

4.9.1 Regler och riktlinjer saknas ofta

Svaren vittnar om att det antingen inte är känt eller att det i mycket liten omfattning finns skriftliga policys, regler och rutiner om it-tillgänglighet. Av frisvaren framgår att om det finns regler är de oftast muntliga regler eller överenskommelser. På flera ställen förs en dialog på arbetsplatsen kring vilka behov som finns men dessa dialoger har i många fall inte ännu lett fram till rutiner, regler eller policys. Dessa diskussioner kan ske informellt eller mer formellt på till exempel arbetsplatsträffar.

Vår chef mejlar ofta kvällar och förväntar sig snabba svar, det är vår policy.

Av frisvaren framgår också att det finns en glidande skala av oro för stress kopplad till regler och policys. Vissa ger uttryck för en oro där avsaknad av regler leder till att det helt är upp till individen att själv prioritera i arbetsuppgifterna vilket upplevs som stressande medan andra i stället ger uttryck för motsatsen det vill säga att regler och policys skulle inskränka friheten att själv välja hur man arbetar vilket skulle leda till ännu mer stress för dem. Det finns också röster som ger uttryck för en hopplöshet över att en policy inte löser situationen så länge arbetsmängden är övermäktigt.

Jag tror risken med en policy är att den höjer snarare än sänker kraven på tillgänglighet. Vi har ju flexibla arbetstider så det är svårt att begränsa tillgängligheten till vardagar 8-17. Å andra sidan kan man själv bestämma sig för att bara öppna mejlen en timme om dagen eller inte alls någon dag för att ha tid att koncentrera sig på annat. Vill inte att friheten ska begränsas eller sättas ramar för i en policy.

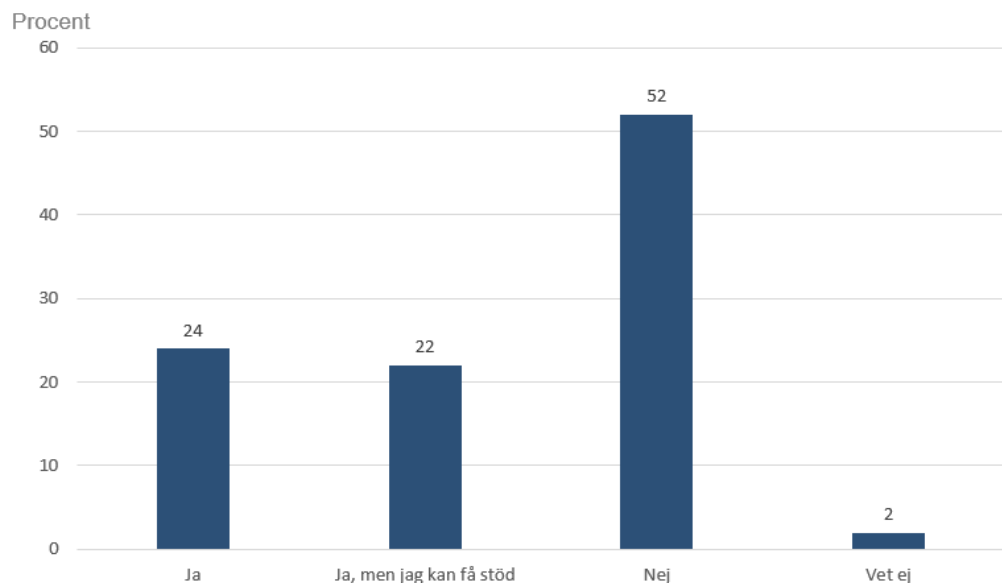
4.9.2 Områden där regler kan finnas

It-policyns finns på ett fåtal ställen men innehåller oftast inte regler eller riktlinjer kring tillgänglighet. Däremot kan dessa policy/riktlinjer innehålla regler på andra områden som exempelvis:

- Myndighetsansvaret – som kan vara krav på svar inom 24, 36 eller 42 timmar för studentkontakter och från externa avsändare.
- Hantering av myndighetspost vid semester.
- It-tillgänglighet vid sjukdom och semester.
- Regler om att koppla på röstbrevlåda och autosvar vid ledigheter.
- Regler om att inte skicka mejl till varandra inom kollegier på kvällar och helger.
- Regler om att notera möten i kalendrar.

Vi har haft en 24-timmars policy för att besvara e-post, men även om man tar fram en 3-dagars policy för att besvara e-post hjälper det inte. E-posten är bara ett symptom på att man inte förmår organisera arbetet eller att stå emot studenternas krav på curling.

4.10 Stress över tekniska färdigheter



Figur 9: På samma sätt som vi kan uppleva stress som härrör från it-tillgänglighet, finns det en risk för att vi blir stressade utifrån den tekniska kunskap som krävs för att hantera it-verktygen korrekt. Upplever du dig stressad utifrån it-verktygens krav?

Av enkätsvaren framgår att 52 procent av de svarande inte upplever sig stressade utifrån it-verktygens krav på tekniska färdigheter. Däremot anser 24 procent att de är det och 22 procent att de är det men att de kan få stöd. Av frisvaren framgår att den stress man upplever i stor utsträckning i stället beror på andra faktorer. De faktorer som nämns är det stora antal system/program med brister i utformning och anpassning till verksamheten men som måste hanteras, brister i tekniken, de ständiga förändringarna

av it-verktygen, brister kring it-stöd, brist på tid att sätta sig in i den nya tekniken och ökningen av administrativa arbetsuppgifter.

Det är alla dessa förbaskade system som är stressande, inte tillgängligheten i sig.

4.10.1 Stort antal system/program med brister i utformning och anpassning till verksamheten

Frisvaren i enkäten vittnar om en stor mängd program/verktyg som regelbundet måste kunna hanteras. Många av dessa fungerar på helt olika sätt och samverkar inte alltid med varandra varken tekniskt eller pedagogiskt. De upplevs också i många fall som dåligt byggda, osmidiga, överskådliga, ologiskt utformade och därmed inte som användarvänliga eller anpassade för verksamheten. Att verktygen är bristfälligt designade och att det i sig är problematiskt ger även personer som uppger sig vara kunniga på området uttryck för. Även de administrativa systemen upplevs som gammalmodiga och inte alls användarvänliga. Sällan eller aldrig är användargrupperna med som referensgrupper vid inköp och eller vid förändrade rutiner som hör samman med systemen/programmen.

Problemet är inte de färdigheter som krävs utan att systemen ofta är outvecklade och inte anpassade efter användarens behov.

4.10.2 Ständiga förändringar

Av frisvaren framgår att program och verktyg som används genomgår ideliga förändringar eller uppdateringar. Därutöver tillkommer nya program och tekniker löpande som ska ersätta de gamla. De nya och de uppdaterade it-verktygen förväntas kunna hanteras direkt trots att utbildning oftast inte erbjuds i samband med systemskiftena. Precis då individen lärt sig ett system har det ändrats till något nytt. Upplevelsen blir ofta att det till slut blir alldeles för många olika verktyg som ska användas för att det ska vara möjligt att lära sig dem ordentligt. Program som används sällan medför dessutom ofta att den enskilde läraren måste lära sig hur man ska göra från början varje gång. Beskrivna omständigheter upplevs som mycket stressande.

Mycket stressad. De digitala verktyg vi har är opedagogiska, svår-
begripliga och mycket svår-använda när man inte använder dem varje dag,
och dessutom samarbetar de inte med varandra på något intuitivt sätt. De
svarar dessutom inte mot vad vi lärare och forskare faktiskt behöver.

4.10.3 Brister i tekniken

De tekniska bristerna i program/verktyg uppfattas enligt frisvaren som omfattande. Problemen kan bestå av systembuggar, begränsningar i hur verktygen kan eller får användas, it-utrustning som ofta är trasig, it-verktyg som dator, mobil och mejl är hela men som inte fungerar som de ska, system som reagerar långsamt eller hänger upp sig, att viss utrustning är gammal och behöver bytas ut, behörighetsproblem och tidsödande uppdateringar som körs dagtid och därmed hindrar ordinarie arbete. Det upplevs inte heller alltid lätt att hitta information eller riktlinjer. Sällan eller aldrig är användargrupperna med som referensgrupper vid inköp och eller vid förändrade rutiner.

Problem med våra verktyg är att de ofta är hemma-snickrade lösningar som sällan är effektiva, ofta kostar mer än den gamla lösningen men ändå inte fungerar bättre.

4.10.4 Brister kring it-stöd

I 15 procent av frisvaren har respondenterna gällande denna fråga svarat att de upplever att det helt saknas it-stöd eller att det finns men att det inte finns tillräcklig eller rätt kompetens hos it-stödet. Stödet kan vara både bristande, otydligt och inte omedelbart. Supporten som erbjuds kan vara underdimensionerad och inriktad på kollektiva lösningar i stället för individuellt it-stöd. Stödpersonal är inte alltid tillgänglig när behov finns. It-supporten förstår inte alltid uppkomna problem och kan inte alltid avhjälpa de problem som uppstår. Supporten och de som ska stå för stödet och kompetensutvecklingen förstår inte alltid lärarnas behov vilket gör det svårt att anpassa it-lösningar till verksamheten. Av frisvaren framgår att användargrupperna inte är med vid uppbyggnad av det stöd och den support som behövs.

De anställda förväntas kunna lösa mycket på egen hand via manualer eller via intranätet. Tillhörande manualer upplevs ofta som krångliga och långa. En kombination av datatekniska begrepp som kräver djupare kunskaper på området och manualer på engelska gör det svårt för behövande att själva snabbt hitta svar på aktuell fråga.

När stöd saknas eller inte är tillgängligt blir det i stället kollegor som har kunskaper på området som får stötta övriga vilket kan påverka deras arbetssituation både positivt och negativt. De flesta vill vara en bra kollega och hjälpa till i dessa situationer, men ibland tar det för mycket tid vilket kan leda till stressiga situationer. Finns inte kunniga kollegor får man i stället ta stöd av personer i den privata omgivningen som har den kunskapen.

Frisvaren i enkäten ger uttryck för upplevelsen av att de tekniska systemen ofta styr verksamheten i stället för tvärt om och att systemen inte utformas i syfte att minimera lärares och forskares tidsåtgång, utan utifrån helt andra mål.

Problemet med it-stressen i relation till de tekniska kunskaperna är framförallt de dåligt fungerande it-systemen; översködliga och ologiskt utformade (d v s följer inte normer och standarder för ex win-mjukvara, labrynter med alternativ utan hjälp och vägledning i systemen), verktyg som är illa anpassade för verksamheten, och it-support som inte förstår problemen och som inte ens själva kan hjälpa till med de problem som uppstår.

4.10.5 Brist på tid att sätta sig in i den nya tekniken

Av frisvaren i enkäten framgår att mycket av informationen kring it förväntas den anställde inhämta på egen hand. Den enskilde förväntas installera och ladda ner program, uppdatera program, ha kunskap om bra funktioner, se till att den egna telefonen fungerar och det tas för givet att denna kunskap finns. Tiden för att utveckla de tekniska färdigheterna är dock mycket begränsad. Den extra tid det tar att ta reda på hur nya lösningar och program fungerar måste tas av befintlig tid det vill säga från tiden för undervisning och forskning. Många ger uttryck för frustration då de upplever att en it-kunnig person skulle kunna göra detta arbete på mycket kortare tid. Utbildning erbjuds i vissa fall men det utgår vanligen inte någon extra tid för denna. Utbildningen förväntas i stället göras inom ramen för den administrativa- eller

kompetensutvecklingstiden, men den tiden är oftast redan ianspråktagen för andra arbetsuppgifter.

Respondenterna upplever ofta en förväntan från omgivningen att genomgå utbildning eller skaffa sig nödvändiga kunskaper på annat sätt på sin fritid. Även om förväntningarna inte finns utförs arbetsuppgifterna ändå på fritiden eftersom ingen annan tid finns och kunskaperna är nödvändiga att ha. Oro finns för att utebliven utbildning på sikt kommer att leda till otillräcklig kompetens på området.

Den extra tid det tar att reda ut hur nya lösningar och program fungerar måste tas av befintlig tid - alltså tiden för undervisning och forskning. I en redan mycket stressig arbetssituation blir detta en extra och mycket onödig belastning.

4.10.6 Ökning av administrativa arbetsuppgifter

Av frisvaren i enkäten framgår att det tidigare administrativa stödet har ersatts av ett växande antal it-lösningar/administrativa system. En del av administrationen upplevs därmed också ha överförts från administrativ personal till lärare och forskare vilket medfört att de administrativa arbetsuppgifterna har ökat. Då mer administrativa arbetsuppgifter ska utföras, blir effekten att det tar tid från kärnverksamheten och att fler upplever sig ännu mer stressade. Fler upplever sig mer som administratörer än som lärare då arbetsdagens vanliga arbetsuppgifter trängs undan till förmån för mer administrativa arbetsuppgifter.

Här finns flera problem. Ett problem är att flera funktioner som tillhandahållits av administratörer nu lämpats över på lärarna.

Av frisvaren framgår vidare att då lärare och forskare i allt större utsträckning får handlägga administrativa arbetsuppgifter, vilket i sig uppges öka stressen, blir situationen än mer stressande eftersom it-systemen/programmen upplevs både som krångliga och obegripliga. För sällananvändare blir detta också mycket tidskrävande, tid som inte finns. Att beställa något eller att skriva en reseräkning kan ta timmar i anspråk. Den tid det kan ta för att begära ersättning för exempelvis egna utlägg eller reseräkningar i det administrativa systemet kan vara så tidskrävande att det inte upplevs som värt den tid som måste läggas ned för att få ersättning från arbetsgivaren att man inte ens försöker kräva tillbaka pengarna från denne. Ofta väljer den anställda istället att stå för kostnaden själv då tidsåtgången för att begära ersättning blir så stor att det inte upplevs som meningsfullt att framställa det berättigade kravet till arbetsgivaren. Många upplever att systemet tillkommit för att förenkla administrationen men att effekten i stället har blivit den motsatta.

Att vi ska utföra en massa administrativa uppgifter som tidigare fanns "specialister" som gjorde. Stjäl tid från det arbete jag egentligen ska göra!

5 Diskussion

Syftet med undersökningen har varit att ta reda på om och i så fall i vilken omfattning medlemmarna upplever negativ stress orsakad av yrkesrelaterad it-tillgänglighet samt att ge förbundet bättre kunskaper om medlemmarnas arbetsförhållanden för att kunna ge ett bättre stöd till förbättringar av deras arbetsmiljö samt att uppmärksamma arbetsgivaren på problemen.

I dag är det svårt att utföra arbetsuppgifterna inom högskolesektorn utan it-tillgänglighet. Den tekniska utvecklingen möjliggör arbete utanför arbetsplatsen på ett helt annat sätt nu än tidigare. Närbarheten har i princip blivit konstant vilket riskerar att göra arbetet gränslöst. Den ökande mejlmängden som också kräver åtgärd och svar breder ut sig och tar upp mycket tid under en arbetsdag, tid som i realiteten redan är inplanerad för andra arbetsuppgifter. Detta påverkar alla arbetsuppgifter på olika sätt och leder till olika typer av stressade situationer samt en höjning av den totala stressnivån samtidigt som arbetet riskerar att bli mindre effektivt.

Den här rapporten tillsammans med vår tidigare rapport *Systemfel i kunskapsfabriken*¹¹ visar hur minskade resurser och ökade arbetsuppgifter påverkar lärare och forskare inom högskolan. I och med att den totala arbetsbelastningen ökar alltmer ökar också risken för att utsättas för skadlig stress. I frisvaren till enkäten har flera personer uppgivit att de de senaste åren är eller har varit sjukskrivna på grund av sjukdomar som är kopplade till för hög arbetsbelastning som utmattningssyndrom, sömn- och hjärtproblem. Flera har också uppgivit att de aktivt själva försökt ändra arbets sätt eller valt att gå ner i tjänstgöringsgrad för att inte hamna i sjukskrivning eller ny sjukskrivning eftersom arbetsbelastningen upplevts som orimlig. Detta är allvarliga signaler.

Den stora arbetsbördan gör att arbete ofta måste hanteras på ledig tid då samtliga arbetsuppgifter uppenbarligen inte tas med i beräkningen vid upprättande av tjänstgöringsplaner. Många går på det sättet miste om den nödvändiga återhämtningen och ett inte ringa arbete blir på så sätt både ett osynligt och obetalt arbete. Även kring detta finns en samstämmighet med den tidigare rapporten.

Den tid som avsätts i tjänsteplanering för olika arbetsuppgifter upplevs i många fall inte vara realistisk i förhållande till hur mycket tid arbetsuppgifterna i praktiken kräver. Den tid som tilldelas för undervisningsuppdraget räcker inte till och undervisning som arbetsuppgift går inte att prioritera ner eller bort. Därutöver har de administrativa arbetsuppgifterna ökat. Den kompetensutvecklingstid som enligt de lokala avtalen kan användas till forskning ska räcka till så många arbetsuppgifter att det blir svårt eller till och med kan upplevas som omöjligt att hinna med att forska inom ramen för den tiden. Då tiden inom tjänsten inte räcker till bedrivs det mesta av forskningen istället på obetald tid som kvällar, helger, semestrar och eller andra ledigheter. Av frisvaren i enkätsvaren framgår att forskning i många fall upplevs som en fritidssysselsättning och något man gör om man har möjlighet och också orkar genomföra den, vilket är illavarslande.

Den höga arbetsbelastningen ökar också risken för att anställda inte ska orka ta på sig andra viktiga förtroendeuppdrag inom akademien, varken betalda eller obetalda.

¹¹ *Systemfel i kunskapsfabriken*.....SULF 2018

I rapporten *Systemfel i kunskapsfabriken* beskrivs problematiken på ett likartat sätt. Rent konkret innebär det att lärarna får större undervisningsgrupper, mindre tid för utveckling av undervisningen och pedagogiken, mindre tid för förberedelse och efterarbete. Det drabbar också forskningen eftersom lärare ofta tar av sin forskningstid eller ansökningar om forskningsmedel för att klara av arbetet med utbildningen.”¹²

Vidare framgår av den tidigare rapporten att ”konsekvenser för universitetslärare blir att möjligheter att göra ett bra arbete minskar drastiskt samtidigt som universitetslärare arbetar längre tid än vad de har betalt för. Samtliga omständigheter ökar risken för en sämre arbetsmiljö med ökad stress och att kvaliteten i utbildningen sjunker, omständigheter som kan leda till att universitetslärare därmed väljer att lämna yrket.”¹³

Forskningstiden har blivit den tid som allt för ofta gör det möjligt för individen att få kontroll över den övermäktiga arbetssituationen. Ju mer forskning i tjänsten desto bättre kontroll och ju mer undervisning i tjänsten desto mindre kontroll över arbetssituationen. Förändringar kan inte bli hållbara så länge tillräckliga resurser inte tillförs. Alternativet blir annars en minskning av forskning och en minskning av kvaliteten på utbildningen samtidigt som fler anställda riskerar sin hälsa.

Analysen av materialet visar att de upplevda problemen är desamma oavsett om frågan gäller generell stress i anställningen, stressen är kopplad till den specifika frågan om it-tillgänglighet eller är kopplad till de tekniska kunskaperna om it. Problemen uppstår när arbetsbelastningen och otydlighet ökar inom flera områden.

Dessa problemområden är:

- Arbetsbelastningen
- Ökande administrativa arbetsuppgifter
- Teknikproblem och it-stöd
- Bristande stöd från ledningen
- Andras förväntningar på tillgänglighet

Förutom att tillföra resurser måste också förändringar göras inom dessa områden för att göra det möjligt att göra ett bra jobb utan att riskera sin hälsa.

5.1 Arbetsbelastningen – tiden räcker inte till

Enkätsvaren och frisvaren visar att arbetsbördan för många är ansträngd eller till och med orimlig och att det är ett stort skäl till att många arbetar både kvällar, helger, semestrar och vid andra ledigheter, och inte it-tillgängligheten i sig. Problemet är till stor del kopplat till planeringen av årsarbetstiden där alla arbetsuppgifter som ska utföras inte finns med i arbetsscheman eller i tjänstgöringsplaner.

De arbetsuppgifter som ofta inte finns med i planeringen är tid för att ta hand om och besvara den stora mängden inkommande mejl, tid för att sätta sig in i alla it-system/program samt utbildning i dessa. Det kan handla om ställtid när problem kopplade till de digitala verktygen uppstår samt tid för kontakter med support eller kollegor för att få hjälp att lösa problem med it-verktygen.

Mängden administrativa arbetsuppgifter har också ökat. Det gäller både undervisningsadministration och andra administrativa arbetsuppgifter. Vissa av dessa arbetsuppgifter är kopplade direkt till digitaliseringen medan andra arbetsuppgifter mer indirekt har

¹² Ibid

¹³ Ibid

överförts till lärare och forskare genom att vissa arbetsuppgifter som tidigare har utförts av administrativ personal nu istället, genom digitaliseringen, har överförts till lärare och forskare. I vissa fall har även nya arbetsuppgifter uppkommit som inte tidigare fanns exempelvis ökade krav på återrapportering till andra myndigheter och externa finansierare. Också denna ökning av arbetsuppgifter måste tas hänsyn till vid planeringen av arbetet.

Dessa resultat ligger i linje med *Systemfel i kunskapsfabriken* som säger att "den administrativa bördan på universitetslärare har också ökat. Det innebär att lärare har mindre tid för undervisningen men också mindre till för- och efterarbete, planering och utveckling. Universitetskanslersämbetet visar i en rapport från 2015 att kraven på tillgodoräknande, återrapportering och annat administrativt arbete har ökat och därför upplever den undervisande och forskande personalen att deras möjligheter att långsiktigt planera undervisningen och ge studenterna feedback, har minskat."¹⁴

I dag är det också betydligt fler studenter som behöver extra stöd för att klara sina studier beroende på att studentunderlaget blivit mer diversifierat än tidigare. Av SULF redan tidigare redovisade uppgifter beror detta på att fler studenter kommer från studieovana miljöer, fler har utländsk bakgrund och att fler studenter än tidigare har särskilda behov. Studenterna har numer allt oftare inte de förkunskaper som behövs för sina studier, ett faktum som många universitetslärare vittnar om, vilket gör att högskolan i många fall också måste kompensera för brister i ungdomsskolan.¹⁵ Den extra tid som därför behöver tas i anspråk för undervisning måste också finnas med i planeringen av denna.

Effekterna av den ökade arbetsmängden blir att tid tilldelad för respektive arbetsområde inte räcker till. De arbetsuppgifter som inte får plats inom respektive arbetsområdes tidsplanering påverkar andra arbetsområden som administration, kompetensutveckling samt forskning. Finns forskning i tjänsten kan den ge utrymme för att lösa problemet med den för stora mängden arbetsuppgifter. De arbetsuppgifter som ändå, trots tid i anspråkstagen från andra arbetsområden, inte hinns med löpande under dagen får istället utföras på obetald ledig tid som kvällar, helger, semestrar och andra ledigheter eftersom det är den enda tillgängliga tid som finns. Alternativet är annars att de inte kommer att utföras.

Av det centrala avtalet Villkorsavtal-T, bilaga 5, framgår bland annat att planeringen av årsarbetstiden ska ske i samråd med berörd lärare och att samrådet ska leda fram till en översiktlig plan över omfattning och förläggning av lärares arbetsuppgifter och att denna planering ska dokumenteras. Planen ska innehålla alla arbetsuppgifter och måste vara realistisk vilket bland annat framgår av Arbetsmiljöverkets föreskrifter *Organisatorisk och social arbetsmiljö* (AFS 2015:4). Av föreskriften framgår också bland annat att arbetsgivaren är ansvarig för att säkerställa att de anställda har en lagom arbetsbelastning.

Det är således arbetsgivarens ansvar att säkerställa att de anställda har en rimlig arbetsbelastning, det vill säga att; avgränsa och dimensionera arbetsuppgifterna efter tillgängliga resurser. För att komma till rätta med dessa problem måste alla arbetsmoment/arbetsuppgifter som utförs synliggöras inför planeringen av årsarbetstiden och upprättande av tjänstgöringsplanen. Arbetsgivaren måste se till att tjänstgöringsplanen är realistisk i förhållande till arbetsuppgifterna.

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid

5.2 Teknikproblem och it-stöd

Digitaliseringen har medfört att arbetsuppgifter för lärare och forskare har förändrats. De flesta utför allt mer av sina arbetsuppgifter med hjälp av digitala verktyg. Det är därför viktigt att den nya tekniken blir bra verktyg som underlättar och inte försvårar arbetet eller arbetsuppgifterna. För att det ska fungera behövs väl fungerande system som är anpassade efter arbetsuppgifterna och de som ska utföra dem.

Frisvaren i enkäten visar på att det är många it-verktyg som ska kunna hanteras. Dessutom genomgår verktygen ofta förändringar av olika slag eller uppdateringar. Därutöver tillkommer nya program och tekniker löpande som ska ersätta de gamla. Det är heller inte helt ovanligt att många tekniska system inte är anpassade till hur de anställda faktiskt arbetar med arbetsuppgifterna i verkligheten.

Arbetsgivaren måste hitta tekniska lösningar som är väl anpassade till verksamhetens behov samt färre antal system som också upplevs som mer användarvänliga. Tekniken måste också anpassas till de anställdas behov och underlätta arbetsuppgifterna. System och program som köps in måste vara stabila, snabba och ha en hög teknisk kvalitet. Arbetsgivaren måste därutöver ansvara för att de som använder tekniken får tillräckligt med utbildning i systemen. Ju bättre kunskaper som finns hos individen desto mindre blir stressen vilket också leder till bättre kvalitet på utfört arbete. De anställda måste vara tydliga med det kunskapsbehov som finns och samtidigt är också denna nödvändiga utbildning en arbetsuppgift som självklart ska ingå i tjänstgöringsplanen tillsammans med övriga arbetsuppgifter.

Avancerade system och program köps allt för ofta in utan att de är tillräckligt kopplade till förutsättningarna för användarna och verksamheten. Dåliga och dåligt anpassade digitala system kan starkt bidra till både stress och sjukskrivningar. När man inte vet hur it-verktygen fungerar och det dagligen uppstår problem tar det dessutom tid från det egentliga arbetet. Förutom stress kan detta också leda till minskad effektivitet i arbetet.¹⁶

Arbetsgivaren måste hitta tekniska lösningar som är väl anpassade både till verksamhetens och de anställdas behov. I arbetet med att hitta dessa lösningar och i arbetet kring upphandling av system och program är det nödvändigt att användarna involveras. Detta är viktigt både ur ett effektivitets- och kvalitetsperspektiv men också för att forskning visar, att anställda som har inflytande över sin arbetsmiljö/digitala arbetsmiljö också är mer nöjda och mår bättre.¹⁷ Självfallet ska förändringar av och beslut i denna typ på sedvanligt vis också förhandlas i enlighet med reglerna i medbestämmandelagen eller ingångna samverkansavtal.

Det är vidare också viktigt att det finns kunnigt it-stöd/support som finns nära till hands när hjälp behövs. Även supporten måste ha tillräckliga kvalifikationer och därför få löpande utbildningsinsatser på adekvata områden för att kunna ge rätt stöd till användarna. Det är av stor vikt att det finns funktionsansvariga eller liknade inom området som löpande och aktivt arbetar med de frågor som uppstår och att det finns en öppen dialog med användarna kring detta. Som ett led i arbetsgivarens arbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet är det viktigt att denne gör återkommande it-skyddsronder för att säkerställa att samarbetet fungerar mellan it-stödet och användarna av it samt att rätt verktyg finns och fungerar optimalt. Att detta fungerar är en generellt viktig fråga att alltid ta upp vid de årliga medarbetarsamtalen som

¹⁶ Inför rätt IT, Prevent 2017

¹⁷ *Digital Arbetsmiljö*, Rapport 2015:17, Arbetsmiljöverket

arbetsgivaren är skyldig att genomföra och är också en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet som arbetsgivaren löpande ska bedriva.¹⁸

5.3 Ledningens ansvar

Då krav och förväntningar ökar på alla områden är det än viktigare att det finns en ledning som både är lyhörd och kan agera för att avhjälpa problem men också kan ge stöd till prioriteringar och har en långsiktig planering för verksamheten och individerna i den. Rapporten visar att detta stöd ofta brister eller saknas.

Av frivaren framgår att många anställda tror att det är individen som själv ska lösa flertalet problem som uppkommer i verksamheten. Arbetsbördan är alldeles för hög. Det verkar många gånger också föreligga orealistiska förväntningar på tillgänglighet från omgivningen, mest från studenter och kollegor men också från ledningen. Därutöver finns många olösta problem med it-verktyg och it-stöd. Det är arbetsgivarens ansvar, inte den enskildes, att se till att det finns rutiner för att arbetet utförs på ett för verksamheten lämpligt sätt som också motverkar stress och som medför att ohälsa hos anställda undviks. Detta är ledningsfrågor där arbetsgivaren har ansvaret. Kring dessa frågor finns i många fall ingen riktigt bra strategi från ledningshåll och det är lätt att lägga ansvaret på den enskilde arbetstagaren genom att göra ett strukturellt problem till ett individuellt problem.

Enligt arbetsmiljölagen har arbetsgivaren huvudansvaret för arbetsmiljön. Det arbetsmiljöarbete som arbetsgivaren ska bedriva ska vara förebyggande och förhindra att ohälsa som beror på arbetet uppstår. Arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att anställda utsätts för ohälsa eller olycksfall. Om inte ledningen reagerar och agerar kan anställda vända sig till skyddsombud och- eller företrädare inom den fackliga organisationen. Varken skyddsombud eller andra fackliga företrädare är dock ansvariga för arbetsmiljöfrågorna utan ska endast stötta arbetsgivaren i det arbetsmiljöarbete som denne ska bedriva. Arbetsgivarens arbetsmiljöarbete ska bedrivas systematiskt det vill säga regelbundet och med årliga uppföljningar.¹⁹

Arbetet med frågor inom den organisatorisk och sociala arbetsmiljön är arbetsgivarens ansvar och omfattar alla anställda, oavsett anställningsform. Av Arbetsmiljöverkets föreskrifter *Organisatorisk och social arbetsmiljö* framgår att arbetsgivaren bland annat är ansvarig för att alla arbetsledare har kunskaper om hur man förebygger och hanterar ohälsosam arbetsbelastning, att alla anställda har en rimlig arbetsbelastning och vet vad som förväntas av dem, att arbeta med att motverka att starkt psykiskt påfrestande situationer leder till ohälsa samt att förebygga att arbetstidens förläggning leder till ohälsa.²⁰ För att arbetsgivaren ska kunna leva upp till dessa krav måste denne skaffa sig information om hur villkoren ser ut för de anställda och därefter skapa rimliga förutsättningar. Kontinuerliga undersökningar och avstämningar måste därför genomföras i det systematiska arbetsmiljöarbetet och i löpande dialog med varje enskild anställd samt vid medarbetar-/utvecklingssamtal. På så sätt kan arbetsgivaren kartlägga på vilket sätt tillgängliga resurser kan anpassas till kraven i verksamheten.²¹

¹⁸ Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1), Arbetsmiljöverket

¹⁹ Arbetsmiljölagen (1977:1160)

²⁰ Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), Arbetsmiljöverket

²¹ Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1), Arbetsmiljöverket

Både skyddsombud och medarbetare ska ges möjlighet att medverka i arbetsmiljöarbetet. Det bör ske bland annat genom att arbetsgivaren har en öppen löpande dialog med de anställda individuellt och exempelvis vid arbetsplatsträffar eller liknande, om frågor som rör arbetsbelastning, allmänna frågor om it och it-stress samt arbetsgivarens krav på den anställdes tillgänglighet och serviceansvar. Arbetsgivaren måste ta hänsyn till de behov som finns. Det är också viktigt att den enskilde får stöd och möjlighet att arbeta med sig själv och sina egna reaktioner kring dessa frågor. Vidare är det också nödvändigt att alla anställda vet vem de ska vända sig till varje gång de har problem i arbetet.

Förändringar i verksamheten ska förhandlas. Införande av digitala arbetsverktyg och system medför ofta organisatoriska förändringar, nya arbetssätt och nya roller. Dessa förändringar måste tas hänsyn till när verksamheten och innehållet i arbetsuppgifterna utformas och ska förhandlas. Vid dessa förändringar ska arbetsgivaren också göra risk- och konsekvensanalyser.²²

Arbetsgivaren ska också göra löpande riskbedömningar i enlighet med det systematiska arbetsmiljöarbetet när man till exempel får signaler om obalans mellan krav och resurser. I det systematiska arbetsmiljöarbetet ska arbetsgivaren också årligen följa upp att vidtagna åtgärder också fungerar som planerat.²³

Arbetsgivaren måste ta arbetsmiljöfrågorna på allvar och aktivt arbeta med att åtgärda bristerna i det systematiska arbetsmiljöarbetet,

5.4 Andras förväntningar på tillgänglighet och servicenivå

Frisvaren i enkäten visar att det föreligger stor variation kring arbetsgivarens förväntningar på anställdas it-tillgänglighet. Skalan är glidande från att man förväntas vara anträffbar dygnet runt till att man själv avgör när och hur man är tillgänglig. Många upplever också att det finns starka outtalade förväntningar från kollegor och framförallt från studenter. Det föreligger dock mycket olika tolkningar kring vad lärosätets ansvar innebär, när det gäller tillgänglighet och svarstid, men också vad gäller nivån på den service som ska ges. Ett vanligt svar i enkäten är att det finns en medvetenhet om att man har en skyldighet att svara på mejl inom rimlig tid men att arbetsgivaren inte klargjort vad det innebär. Det upplevs som stressande att inte veta vad som, i detta sammanhang, menas med rimligt.

Det förekommer att det finns en policy om e-post men ingen policy om it-tillgänglighet. Ibland finns regler som i praktiken inte alltid följs. På vissa arbetsplatser finns inga uttalade regler men frågan om arbetsgivarens förväntningar på tillgänglighet diskuteras emellanåt bland kollegor. Dessa mer informella samtal kollegor emellan behöver bli systematiserade och leda fram till beslut eller riktlinjer.

Lärosätets serviceskyldighet framgår sedan den 1 juli 2018 av 6 § förvaltningslagen. Där framgår bland annat att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla och att myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att denne kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet "utan onödigt dröjsmål" (tidigare "så snart som möjligt").²⁴

²² Ibid

²³ Ibid

²⁴ Förvaltningslag (2017:900)

Serviceskyldighetens tidsram ska inte sammanblandas med tryckfrihetsförordningens krav på att behandling av en förfrågan om att ta del av eller få kopia av allmän handling ska ske genast eller skyndsamt.²⁵ Tyvärr tycks denna sammanblandning finnas vid flera lärosäten då det enligt frisvaren framgår att det är den näst vanligaste uppfattningen att mejl ska besvaras skyndsamt.

Det finns inget entydigt svar på vad som avses med "utan onödigt dröjsmål". Av förarbeten till den nya förvaltningslagen framgår endast att hjälpen ska ges "så snabbt som möjligt med hänsyn till resultatet av den lämplighetsbedömning som avgör hjälpens omfattning i det enskilda fallet" och att detta innebär att "myndigheten kan fördela sina resurser så att verksamheten i sin helhet kan fungera på bästa sätt".²⁶ Av äldre förarbeten framgår inte vad som avsågs med "så snart som möjligt". Det framgår dock att det är fråga om en så kallad målsättningsbestämmelse som ska vägas mot myndighetens övriga skyldigheter.²⁷ Det finns heller inga rättsfall på området som ger någon vägledning.

Således finns det inte några förtydliganden utan frågorna måste avgöras utifrån varje enskilt fall. Det rimliga är att lärosätet sätter rutiner för hur telefon och mejl ska hänvisas och att lärosätet inte kan ställa högre krav på den anställde än vad lag och kollektivavtal tillåter. Det är trots allt lärosätet som har en serviceskyldighet, inte den anställde. Om den anställde gör allt denne kan inom ramen för sin arbetstid är det lärosätet som ska lastas om servicen fallerar.

Det råder således stor osäkerhet kring vad som gäller och hur den anställde ska hantera dessa frågor. Viss sammanblandning föreligger också mellan skyldigheter som åligger lärosätena enligt förvaltningslagen och skyldigheterna enligt tryckfrihetsförordningen. Avsaknad av regler eller oklara direktiv leder ofta till att individen själv är den som får avgöra i vilken grad man är tillgänglig under och utanför den ordinarie arbetstiden samt servicenivån. Här måste arbetsgivaren ta sitt fulla ansvar och klargöra vilka regler och rutiner som gäller för tillgänglighet och servicenivå. Det vore dessutom önskvärt att lärosäten strävade efter att ha en samsyn kring dessa frågor.

5.5 Regler, rutiner, riktlinjer och policys behövs

Av frisvaren i enkäten framgår att flertalet svarande uppskattar de möjligheter som årsarbetstiden medger vilket ibland kan vara avgörande för upplevelsen av att ha livet i balans. Det finns därför en rädsla för att regler, rutiner, riktlinjer och policys kommer att medföra begränsningar som kan göra arbetsmiljön än mer stressande. Denna rädsla måste arbetsgivaren ta på allvar. Syftet med rapporten är inte att inskränka den frihet som finns utan ett försök att bringa mer ordning för lärare och forskares tillvaro. Enkätsvaren visar på att det ofta saknas tydlighet avseende vem som har ansvaret för frågorna samt vad ansvaret innebär och omfattar och måste därför synliggöras varför rutiner och regler på området är nödvändiga.

Som ett led i det nödvändiga och viktiga arbetsmiljöarbetet måste det finnas ett aktivt arbete för att hitta och fastslå tydliga och lämpliga regler och rutiner för att komma tillrätta med den stress och eventuell ohälsa som avsaknad av regler och tydlighet kan skapa. Det räcker inte att individen själv är i kontroll och bestämmer över sin tid och på så sätt inte låter tekniken ta över. Regler och rutiner måste till viss del vara

²⁵ Tryckfrihetsförordningen (1949:5)

²⁶ Prop. 2016/17:180

²⁷ Prop. 1985/86:80

standardiserade och dessutom väl förankrade hos ledningen och kollegor samt fungera gentemot studenter.

Det är en del av arbetsgivarens myndighetsansvar men också en del av arbetsmiljöansvaret att lämpliga rutiner och regler som fungerar finns, att de följs men också att de revideras och går igenom regelbundet. Det är viktigt att frågorna fortlöpande tas upp och diskuteras lokalt och centralt inom lärosätet. Rutiner, regler, riktlinjer och policy behöver till stor del vara levande dokument i förhållande till vilka behov som finns för att vara och förbli effektiva. Det är också av största vikt att de är förankrade hos de som omfattas av dem.

Arbetsgivaren är skyldig att se till att det finns tydliga och funktionella regler om tillgänglighet och serviceskyldighet och på så sätt skapa tydlighet kring förväntningar gentemot både studenter och kollegor inom lärosätet.

Dessa dokument ska tas fram i samarbete/samverkan med skyddsorganisationen, de anställda och arbetsgivaren.

5.6 10 punkter för att möjliggöra ett bra jobb utan att riskera hälsan

Åtgärder för att stoppa urholkningen av resurser

- Regeringen måste höja ersättningen för utbildning på grund- och avancerad nivå.
- Produktivitetsavdraget måste tas bort.

Åtgärder för minskad arbetsbelastning

- Arbetsgivaren måste se till att tjänstgöringsplanen är realistisk i förhållande till arbetsuppgifterna.

Åtgärder för att lösa teknikproblem och förbättra it-stödet

- Användarna måste engageras vid val och utformning av programvara och utrustning samt få tillräcklig utbildning för att kunna använda verktygen på bästa sätt.
- Det måste finnas en dialog mellan it-stödet och användarna så att användarna får rätt, snabb och effektiv hjälp när problem uppstår.

Åtgärder som arbetsgivaren i sin egenskap som chef/ledare måste vidta

- Arbetsgivaren måste åtgärda bristerna i det systematiska arbetsmiljöarbetet, inklusive genomföra särskilda it-skyddsronder.
- Arbetsgivaren måste ha en löpande dialog med de anställda om förutsättningarna för arbetet och förbättra genomförandet av medarbetar-/utvecklingssamtal.
- Alla anställda måste veta till vem de ska vända sig med problem som är arbetsmiljörelaterade.

Åtgärder avseende förväntningar på tillgänglighet

- Arbetsgivaren måste klargöra vilka regler och rutiner som gäller för tillgänglighet och servicenivå.

Åtgärder gällande regler, rutiner, riktlinjer och policys

- Regler, rutiner, riktlinjer och policys behövs men ska gås igenom och revideras regelbundet samt förankras hos de anställda.

5.7 Figurförteckning

Figur 1: I hur stor utsträckning känner du dig stressad i din anställning?	6
Figur 2: I hur stor utsträckning upplever du att din it-tillgänglighet är orsaken till att du känner dig stressad i din anställning?	8
Figur 3: Arbetsrelaterade frågeställningar kan hanteras under dygnets alla timmar. Hur ofta hanterar du frågeställningar kopplade till studenter/kollegor på kvällar, helger eller semester eller andra ledigheter?	11
Figur 4: I hur stor utsträckning upplever du att du kan påverka din it-tillgänglighet? Till exempel stänga av mobiltelefonen eller inte besvara din e-post?	13
Figur 5: I hur stor utsträckning upplever du att din it-tillgänglighet går ut över dina andra arbetsuppgifter?	15
Figur 6: Har din arbetsgivare redogjort för sina förväntningar på din it- tillgänglighet avseende att hantera frågeställningar från kollegor och studenter?	16
Figur 7: Finns det någon på din arbetsplats som du kan vända dig till om du har frågor kring eller synpunkter på hur din it-tillgänglighet påverkar din anställning?	19
Figur 8: Dagens it-lösningar gör att många arbetsgivare tar fram särskilda policys gällande it-tillgänglighet. Har din arbetsgivare tagit fram några riktlinjer avseende it-tillgänglighet?	20
Figur 9: På samma sätt som vi kan uppleva stress som härrör från it-tillgänglighet, finns det en risk för att vi blir stressade utifrån den tekniska kunskap som krävs för att hantera it-verktygen korrekt. Upplever du dig stressad utifrån it-verktygens krav?	21

5.8 Referenser

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

Arbetsmiljöverket. (2015) *Digital Arbetsmiljö, Rapport 2015:17*. Stockholm

Arbetsmiljöverket. (2001) AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna.

Arbetsmiljöverket. (2015) AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpning av föreskrifterna

Förvaltningslag (2017:900)

Prevent. (2017) Inför rätt IT. www.prevent.se/infor-ratt-it/

Regeringens proposition 2016/17:180 En modern och rättssäker förvaltning – ny förvaltningslag,

Regeringens proposition 1985/86:80 Ny förvaltningslag

Tryckfrihetsförordningen (1949:5)

Villkorsavtal-T, Arbetsgivarverket och Saco-S, 2013

Åmossa, K. (2018) *Systemfel i kunskapsfabriken- om urholkning av ersättningsbeloppen till högre utbildning*. SULF

