



Resultatredovisning enkät om administrativt arbete juni 2022

Johan Sandén¹

¹ Projektets styrgrupp; Hans E Andersson, Anna-Maria Jönsson och Anders Ivarsson Westerberg har bidragit med viktiga synpunkter på rapporten. Lena Gustafsson har bidragit med att konstruera tabeller från enkätmaterialiet.

Innehåll

Bakgrund	3
Enkätundersökningens utformning och genomförande	4
Resultat.....	4
Övergripande frågor om arbetet	5
Administrativa processer	6
Information och kommunikation	7
Forskning	8
Utbildning.....	8
Möten.....	9
Kollegiala organ.....	9
Andra arbetsuppgifter	9
Digitala verktyg	10
Avslutning	11
Bilagor.....	11
Referenser.....	11

Denna rapport redovisar resultaten från en enkätundersökning som genomfördes bland Södertörns högskolas medarbetare i juni 2022. Enkätundersökningen är den första delstudien i ett större projekt som syftar till att kartlägga vilka problem medarbetarna upplever i samband med administrativa arbetsuppgifter och processer, och hur utbredda sådana upplevelser av problem är. På en generell nivå kan det sannolikt nås samstämmighet om att administrationen ska begränsas i betydelsen att processer och strukturer ska vara enkla, tydliga och effektiva; att administrativa uppgifter ska utföras av de medarbetare som utför dem bäst och mest effektivt. Men underlag från olika delar av högskolans kvalitetsarbete har visat att medarbetarna upplever olika problem kopplat till administrativa uppgifter. Projektet syftar således inte till någon generell värdering av högskolan ur administrativt perspektiv.

Uppdraget är i grunden orienterat mot de problem som kan identifieras på högskolan, och i nästa steg möjliga lösningar.

Liknande undersökningar vid andra lärosäten har oftast fokuserat på lärares och forskares upplevelser av administrativt arbete. I den här undersökningen har dock även teknisk och administrativ personal tillfrågats om deras upplevelser. Denna heterogena grupps olika perspektiv och kunskaper är viktiga att inkludera i studien eftersom dessa medarbetare är väl förtrogna med högskolans administrativa processer och arbetssätt. Dessutom syftar projektet till att åstadkomma förslag på förbättringar för högskolans anställda, inte enbart lärare, forskare och doktorander. I den här rapporten redovisas resultaten uppdelat på dessa två huvudgrupper av medarbetare (lärare/forskare/doktorander respektive teknisk-administrativ personal) och totalt.

Bakgrund

Södertörns högskolas vision är att Södertörns högskola ska vara ett universitet som bidrar till en hållbar samhällsutveckling genom forskning, utbildning och kritiska samtal om vår tids stora frågor. För att nå denna vision är en väl fungerande administration avgörande. Med administration här avses arbetsuppgifter och processer, som rör lärare, forskare och doktorander likväl som teknisk och administrativ personal. Administration är alltså inte avgränsat till den teknisk-administrativa personalen.

Andra lärosäten har genomfört undersökningar liknande denna. Vid KTH har man bland annat undersökt vilka tidstjuvar medarbetarna kan identifiera i sitt dagliga arbete inom bland annat digitala verktyg, ekonomi, stödverksamhetens organisering, organisationsledning, samt utbildningsadministration och studentfrågor (Gerdin, 2017). På Göteborgs universitet har man undersökt lärares och forskares tidsanvändning avseende administrativa arbetsuppgifter samt erfarenheter av och syn på arbetsfördelningen mellan kärnverksamhet och stödverksamhet (Abelius, 2014). Vid Södertörns högskola har Lindgren (2020) undersökt informella och dolda arbetsuppgifter ur jämställdhetsperspektiv och i hennes rapport lyfts bland annat vikten av tydlig arbetsfördelning och ett sammanhållet administrativt stöd. Dessa undersökningar avspeglar ett bredare samhällsfenomen som exempelvis kallats "administrationssamhället" (Forsell och Ivarsson Westerberg, 2014) vilket avser dels att administrativa aktiviteter (inklusive möten) ökar generellt inom offentlig sektor, dels att

administrativa arbetsuppgifter utförs av yrkesprofessionella i högre grad än tidigare, dvs. kärnverksamheten. En tes är att den ökade administrationen medför en amatörisering av administrativt arbete, vilket innebär att de yrkesprofessionella som är experter på organisationens kärnverksamhet används för arbetsuppgifter de saknar kompetens för samtidigt som deras kompetens används i mindre utsträckning till kärnverksamhet (Forsell och Ivarsson Westerberg, 2014). De yrkesprofessionella blir här "sällananvändare" - de administrerar sällan och därför blir arbetsuppgiftens utförande inte effektivt eftersom de måste sätta sig in i arbetsrutiner, beslutsvägar och digitala verktyg varje gång de ska göra uppgiften. Det är i detta sammanhang som uppdraget att göra en genomlysning av högskolans administration under 2022 har skrivits in i högskolans kvalitetsplan.

Enkätundersökningens utformning och genomförande

De första frågorna i enkäten rörde grundläggande bakgrundsinformation om respondenterna för att kunna bedöma enkätens representativitet och lokalisera upplevelser till olika delar av organisationen. Därefter följde ett antal frågor inom olika teman. Dessa teman var; administrativa processer, forskning, utbildning, information och kommunikation, möten, kollegiala organ, digitala verktyg samt andra arbetsuppgifter (frågeformuläret återfinns i bilaga 1).

Populationen fastställdes till 906 personer. Antalet svarande var 430 personer, vilket ger en svarsfrekvens på 47,5%. Det finns två skäl till att enkätresultaten har god representativitet. Det första är att det handlar om en totalundersökning, det är inte ett urval av anställda som erbjudits att besvara enkäten utan alla. Med detta i åtanke bedöms 47,5% som en god svarsfrekvens. Det andra skälet är att de svarande speglar populationen när det gäller fördelning avseende kön, organisatorisk hemvist, grupper av anställda, anställningstyp, samt ålder. En iakttagelse av relevans är att juniora lärare och forskare med tidsbegränsad anställning är något underrepresenterade bland de svarande. Tillsammans med gruppens kända utsatthet i ett karriärperspektiv tar projektgruppen särskild hänsyn till detta i det fortsatta arbetet (se bilaga 2 för bortfallsanalys).

Resultat

Till att börja med redovisas svaren på några övergripande standardiserade frågor om arbetet, som ställdes i enkäten. Därefter presenteras både generella och specifika iakttagelser inom administrativa processer, forskning, utbildning, information och kommunikation, möten, kollegiala organ, digitala verktyg samt andra arbetsuppgifter. Urvalet av vilka specifika iakttagelser som lyfts inom respektive område har skett genom en samlad bedömning utifrån både antal respondenter som valt ett svarsalternativ och andelen respondenter som valt ett svarsalternativ i förhållande till andra alternativ. De fullständiga tabellerna med samtliga enkätsvar återfinns i bilaga 3.

Övergripande frågor om arbetet

I tabell 1 syns en tydlig skillnad mellan å ena sidan lärare, forskare, och/ eller doktorander (LFD) och teknisk eller administrativ personal (TA). En klart större andel LFD upplever att deras arbete försvåras av onödiga eller krångliga tillvägagångssätt eller processer.

Tabell 1. Utbredning av försvårade tillvägagångssätt eller processer

Finns det något område i ditt arbete där dina arbetsuppgifter försvåras av onödiga eller krångliga tillvägagångssätt eller processer?	Nej	Ja	Total
Lärare, forskare, och/ eller doktorand	45	199	244
	18%	82%	100%
Teknisk eller administrativ personal	65	87	152
	43%	57%	100%

I tabellen nedan framgår en mindre skillnad mellan grupperna än i föregående tabell även om LFD undrar över om vissa arbetsuppgifter behöver göras i större utsträckning än TA.

Tabell 2. Uppfattningar om arbetsuppgifternas relevans

Har du arbetsuppgifter som du undrar över om de egentligen alls behöver göras?	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Mycket ofta	Total
Lärare, forskare, och/ eller doktorand	31	71	110	31	15	258
	12%	28%	43%	12%	6%	100%
Teknisk eller administrativ personal	17	84	51	11	2	165
	10%	51%	31%	7%	1%	100%
Total	48	155	161	42	17	423
	11%	37%	38%	10%	4%	100%

LFD-gruppen upplever i högre utsträckning än TA att vissa arbetsuppgifter beror på att vissa personer kräver att "det ska vara på just det sättet". Av LFD har 26% valt alternativen "Ofta" eller "Mycket ofta", medan för TA är motsvarande andel 7%.

Tabell 3. Arbetsuppgifters personbundenhet

Har du arbetsuppgifter som du undrar över om de existerar bara för att vissa personer kräver att det ska vara på just det här sättet?						Total
	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Mycket ofta	
Lärare, forskare, och/ eller doktorand	33 13%	59 23%	98 38%	48 19%	17 7%	255 100%
Teknisk eller administrativ personal	38 23%	70 42%	46 28%	9 5%	3 2%	166 100%
Total	71 17%	129 31%	144 34%	57 14%	20 5%	421 100%

Administrativa processer

LFD-gruppen upplever ett flertal administrativa processer som omständliga. Mängden dokumentation inom respektive process bedöms dock oftast som adekvat, undantaget "handläggning av kurs och utbildningsplaner" och "antagning och rekrytering av doktorander", där LFD-gruppen tycker att för mycket dokumentation krävs.

TA-gruppen är oftast jämnt fördelad mellan "Omständligt" och "Smidigt" av den minoritet som tagit ställning till påståendena. Antagning av studenter upplevs särskilt smidigt, medan TA-gruppen delar LFD-gruppens upplevelse av omständlig handläggning av kurs och utbildningsplaner, även om TA-gruppen inte har lika stor övervikt mot omständligt. I tabell 4 redovisas processerna efter hur många LFD som tycker att processen är omständlig.

Tabell 4. Mest omständliga processer enligt LFD

Process	Antal (%)
Handläggningsprocesser gällande kurs- och utbildningsplaner	154 (61)
Rekrytering av lärare och forskare	111 (44)
Processer kring högskolans interna kommunikation	104 (42)
Processer vid bemanning av kurser och program	101 (41)
Handläggningsprocesser kring studentärenden	98 (39)
Antagning och rekrytering av doktorander	98 (38)
Interna processer kring forskningsansökningar, inklusive projektbudgetering	93 (38)
Processer kring att externt kommunicera forskning	91 (37)
Processer vid extern kommunikation om utbildning	82 (33)
Personaladministration generellt sett	72 (30)
Processer kring budget och prognos för avdelningen eller ämnet	65 (26)
Processer kring Eventstöd	55 (22)
Antagning av studenter	34 (14)
Rekrytering av TA-personal	21 (9)

Handläggningsprocesser gällande kurs- och utbildningsplaner upplevs som den klart mest omständliga processen av LFD och även TA upplever processen som omständlig (se bilaga 3B). Ett betydande antal LFD bedömer även andra administrativa processer som omständliga; rekrytering av lärare och forskare, processer kring olika typer av kommunikation, bemanning, handläggning av studentärenden, rekrytering av doktorander, samt interna processer kring forskningsansökningar. Här behövs vidare studier för att identifiera vad kring dessa breda kategorier som upplevs särskilt omständligt. I det här skedet av projektet värderas inte huruvida processer måste vara omständliga eller om det finns utrymme för förenkling, utan här redovisas enbart medarbetarnas upplevelser.

Information och kommunikation

Processer kring kommunikation och information upplevdes omständligt av ett stort antal LFD (tabell 4 ovan). Detta förhållande återspeglas i gruppens bedömningar av sina egna arbetsuppgifter inom samma tema (tabell 5).

Tabell 5. LFD som upplever arbetsuppgiften som omständlig

Urval av arbetsuppgifter	Antal (%)
Hitta information på externa webben	172 (65)
Hitta information på externa webben	147 (56)
Hitta information på Teams	142 (54)
Efterfråga administrativt stöd av annan funktion/ person/ del av högskolan ²	134 (51)
Sätta sig in i nya digitala verktyg ³	121 (46)
Sätta sig in i nya rutiner ⁴	113 (43)
Hitta medarbetares kontaktuppgifter	98 (37)
Arbete med webb, uppdatering av webbsidor	84 (32)

Ett tydligt mönster är att hitta information av olika slag upplevs omständligt av många. När det gäller att efterfråga administrativt stöd av annan del av högskolan är kontrasten stor i förhållande till att efterfråga administrativt stöd inom den egna organisatoriska hemvisten. Ett relativt stort antal LFD upplever att det är omständligt att sätta sig in i nya rutiner och digitala verktyg, men samtidigt utgör dessa en minoritet i förhållande till hur många som svarat "Varken omständligt eller smidigt" och "Smidigt" avseende samma påstående. 84 personer och 32% av alla LFD som besvarat frågan upplever "arbete med webb, uppdatering av webbsidor" som omständligt vilket i inte är så många i jämförelse med de andra arbetsuppgifterna. Men en stor andel svarande har svarat "jag gör ej uppgiften" gällande just denna arbetsuppgift, så de 84 respondenterna utgör en stor andel av de som tagit ställning (cirka 72%) (se bilaga 3C).

² När det gäller efterfråga stöd av den egna institutionen/avdelningen är svaren jämnt fördelade mellan omständligt och smidigt.

³ Färre än hälften av de som tagit ställning

⁴ Färre än hälften av de som tagit ställning

TA-gruppen upplever det mesta kring information och kommunikation som smidigt eller är jämnt fördelade mellan svarsalternativen. Att sätta sig in i nya rutiner upplevs av TA-gruppen som särskilt smidigt.

Forskning

När det gäller forskning har väldigt få i TA-gruppen (se bilaga 3D) tagit ställning till huruvida arbetsuppgifterna är omständliga eller smidiga respektive om det är rimligt att de gör arbetsuppgiften eller inte.

I LFD-gruppen finns ett mönster. De arbetsuppgifter kring forskning som upplevs som rimliga att LFD själva gör, är också de som upplevs gå smidigast. Detta är "praktiska förberedelser i samband med egen eller andras fältforskning eller dokumentstudier" och "praktiska göromål i samband med publicering av egna eller andras vetenskapliga texter (böcker, vetenskapliga artiklar, med mera)". "Administration av forskningsmedel, arbete med budget och formalia vid forskningsansökningar", "praktiska arrangemang kring seminarier/ konferenser eller gästlärare och gästforskare", samt "praktiska göromål i samband med att kommunicera forskning externt" upplever LFD-gruppen som omständligt. Gällande dessa arbetsuppgifter är LFD-gruppen också splittrad mellan de som upplever det som rimligt att de gör arbetsuppgiften och de som menar att någon annan borde göra uppgiften. Det skiljer sig alltså inom LFD vilka administrativa arbetsuppgifter de ser som legitima inom ramen för sin forskning.

"Administration av forskningsmedel" och "arbete med budget och formalia vid forskningsansökningar" är de arbetsuppgifter där störst andel (av de som tagit ställning) inom LFD som upplever arbetsuppgifterna som omständliga.

Utbildning

Inom utbildningsadministrationen har få i TA-gruppen tagit ställning till huruvida arbetsuppgifterna är omständliga eller smidiga. Av de som tagit ställning framträder inga särskilda problemområden. Antingen är TA-respondenterna jämnt fördelade mellan svarsalternativen eller så ligger övervikten på alternativet "Smidigt" (se bilaga 3E). Av de få som tagit ställning till arbetsfördelningen uppger en majoritet genomgående⁵ att det är rimligt att de gör uppgiften.

LFD-gruppen upplever generellt utbildningsadministration som mindre problematisk än forskningsadministration. Avseende några arbetsuppgifter signalerar dock gruppens svar omständighet; "arbete med disciplinärenden", "samtal/ mejl med studenter om praktiska frågor rörande schema, tentor och lokaler", samt "schemaläggning". Omständligheten gällande det sistnämnda sammanfaller till viss del med överlappande arbetsfördelning eftersom 66% av LFD och 67% av TA (n=30)⁶ uppger att det är rimligt att de har hand om schemaläggning. På liknande vis kan det finnas en viss överlappning gällande "samtal/ mejl

⁵ Med undantag för registrering och attestering av betyg där fördelningen är jämn mellan svarsalternativen.

⁶ Observera det lilla (30) antalet svarande TA. 67% av dessa är 20 personer.

med studenter om praktiska frågor rörande schema, tentor och lokaler”, där 53% av LFD, och 81% av TA⁷, uppger att det är rimligt att de gör arbetsuppgiften.

På de flesta områden upplevs arbetsfördelningen mellan TA och LFD som tydlig. En indikation på det är exempelvis att 73% av TA-personalen uttrycker att det är rimligt att de hanterar tentor, medan 70% av LFD uppger att någon annan bör göra det. Medan samtal/mejl från studenter är beroende av vem studenterna själva kontaktar, och därmed svårt att påverka, är schemaläggning samt arbetet med disciplinärenden två områden som kan analyseras vidare för att klarlägga vad som upplevs problematiskt.

Möten

I stort upplever de flesta medarbetare att de lägger lagom med tid på att initiera, praktiskt förbereda, delta, efterarbeta, och kommunicera i samband med möten (se bilaga 3F). De flesta tycker dessutom att arbetsuppgifterna i samband med möten fungerar smidigt, eller åtminstone inte omständligt. Det är endast ”praktiska arrangemang kring hybridmöten som du ordnar eller ansvarar för” som sticker ut från det övergripande mönstret. Här upplever 70 LFD (50% av de som tagit ställning) att arbetsuppgiften fungerar omständligt. TA-gruppens svar är jämnt fördelade över svarsalternativen.

Kollegiala organ

De kollegiala organen upplevs i stort fungera smidigt. De administrativa processerna i Fakultetsnämnden och i Rekryteringskommittéerna avviker dock från mönstret. Många respondenter inom LFD-gruppen och nästan alla i TA-gruppen har valt svarsalternativet ”vet ej” gällande dessa organ (se bilaga 3G). Av de som tagit ställning återfinns dock en övervikt mot att Fakultetsnämnden och Rekryteringskommittéerna fungerar omständligt, både inom LFD- och TA-gruppen.

Även gällande mängden dokumentation har få respondenter tagit ställning. En tendens utifrån de LFD-respöndenter som tagit ställning är att Fakultetsnämnden upplevs ha något för mycket dokumentation medan handledarkollegierna och ämnesråden har för lite. För få i TA-gruppen har tagit ställning till mängden dokumentation för att man ska kunna uttala sig om ens någon tendens i materialet.

Andra arbetsuppgifter

Inom detta tema samlas en brokig skara arbetsuppgifter. LFD-gruppen upplever flera av dessa arbetsuppgifter som mer omständliga än vad TA-gruppen gör (se bilaga 3H). Både TA- och LFD-gruppen upplever det dock som omständligt att ”registrera utlägg/kvitton för sig själva”. Andra arbetsuppgifter som just LFD-gruppen upplever som omständliga är; ”inköp av varor och tjänster”, ”konteringsärenden”, samt ”bokning av resor/hotell (både för sig själv och andra)”. Dessutom utmärker sig uppgiften att ”felanmäla IT-problem” eftersom LFD upplever den som omständlig medan TA-gruppen tydligt uttrycker att den fungerar smidigt.

⁷ 39 av 48 personer.

Arbetsfördelningen är i stort sett tydlig, men när det gäller att "boka resor/hotell för andra" så tycker LFD att de inte borde behöva göra det medan TA-gruppen är jämnt fördelad mellan huruvida det är rimligt att de gör det eller inte (samma gäller för "registrering av utlägg/kvitton")⁸. Här finns således viss otydlighet och/eller överlappning. 55% av LFD tycker inte att det är rimligt att de ägnar sig åt inköp.

När det gäller "vardagligt trivselsarbete såsom exempelvis att fylla på kaffemaskinen och liknande" upplever 49% av LFD att det är rimligt att göra det, medan 79% av TA-gruppen upplever samma uppgift som rimlig. TA-gruppen upplever således ett större ansvar för att arbetsplatsen ska vara trivsamt och funktionellt.

Digitala verktyg

I stort är TA-gruppen nöjda, eller åtminstone inte missnöjda, med högskolans digitala verktyg och support. I kontrast upplever 34% av LFD-gruppen att de digitala verktygen och supporten fungerar otillfredsställande (se tabell 6 nedan).

Tabell 6. Digitala verktyg generellt

Hur upplever du att högskolans digitala verktyg och support fungerar i stort?	Adekvat	Varken adekvat eller otillfredsställande	Otillfredsställande	Total
Lärare, forskare, och/ eller doktorand	75 29%	96 37%	86 34%	257 100%
Teknisk eller administrativ personal	89 55%	67 41%	7 4%	163 100%
Total	164 39%	163 39%	93 22%	420 100%

Eftersom enkäten också frågade om högskolans respektive digitala verktyg går det att nyansera denna övergripande bild. Gällande det otillfredsställande verkar det främst vara verktyget Agresso som ej upplevs underlätta arbetet eller fungera användarvänligt. Några andra verktyg som cirka 50% av LFD-gruppen upplever som ej användarvänliga är: Retendo, sh.se, medarbetarwebben, MOA samt Sunet survey. Det går inte att fastställa om gruppen som valt "otillfredsställande" i stort kan förklaras av missnöjet med särskilda digitala verktyg eller om bedömningar av högskolans support också står för en delförklaring. Högskolans support behöver utredas närmare för att identifiera om otillfredsställelsen till viss del även handlar om upplevelser av supporten. En annan möjlig förklaring till att många respondenter valt "otillfredsställande" även om de flesta verktyg var för sig upplevs relevanta är att verktygen inte fungerar tillsammans på ett smidigt sätt, vilket framgår av fritextsvaren i enkäten. Exempelvis överförs inte alltid information automatiskt mellan olika verktyg.

⁸ Mycket få svarande

Avslutning

Projektet, inom vilket denna rapport skrivits, är i grunden problemorienterat och syftar till att generera kunskap kring svårigheter med administrativa arbetsuppgifter och processer, för att senare åstadkomma verksamhetsförbättringar för alla medarbetare. I linje med den ambitionen har några teman särskilt lyfts fram i denna rapport, där framför allt LFD-gruppen upplever arbetsuppgifter och processer som omständliga. För att vidare analysera den upplevda problematiken inom dessa områden och komplettera enkäten med kvalitativ information ska projektet i nästa steg genomföra en intervjustudie där medarbetare gruppvis ingår i så kallade fokusgrupper. Den studien ska generera mer specifik kunskap om de teman som många medarbetare upplever som särskilt problematiska. Resultaten från dessa samtal kommer att redovisas i en eller flera kommande rapporter. Resultaten från enkäten som återfinns i bilaga 3 (A-I) fungerar dessutom som underlag för alla chefers och medarbetares fortsatta gemensamma utveckling av arbetsplatsen utifrån egna initiativ och ansvarsområden.

Bilagor

- Bilaga 1 – Enkät
- Bilaga 2 – Bortfallsanalys
- Bilaga 3 (A-I) – Tabellbilaga

Referenser

Abelius, Hans (2014) Lärare och forskares administrativa arbetsuppgifter vid Göteborgs universitet. Göteborgs universitet.

Forsell, Anders och Ivarsson Westerberg, Anders (2014) Administrationssamhället. Studentlitteratur.

Gerding, Johan (2017) Upplevda tidstjuvar på ICT-skolan, KTH

Lindgren, Matilda (2020) Gråzoner, snöbollseffekter och etisk stress: Hur informella och dolda arbetsuppgifter inverkar på (o)jämslälldhet och kollegialitet vid Södertörns högskola - en intervjustudie hösten 2019, Dnr: 596-1.1.3-2020, Södertörns högskola