



Sakområde: Personal

Dokumenttyp: Policy  
Beslutsfattare: Dekan  
Avdelning/kansli: NJ-fakultetens kansli  
Handläggare: Anders Eriksson

Beslutsdatum: 2017-06-09  
Träder i kraft: 2017-06-12  
Giltighetstid: Tillsvidare  
Bör uppdateras före:

Ev dokument som upphävs: -

Bilaga till: Dekanbeslut 2017-06-09

## Tillgänglighet och e-postetikett vid NJ-fakulteten

### Syfte och målgrupp

Detta dokument syftar till att förmedla fakultetsledningens tankar kring medarbetarnas tillgänglighet och e-postetikett, samt utgöra en grund för egen reflektion. Ett sunt förhållningssätt till dagens tekniska arbetsredskap bidrar till att minska stress bland medarbetarna och förbättrar arbetsmiljön.

Chefer har ett särskilt ansvar att föregå med gott exempel.

### Sammanfattning

Ny teknisk utrustning innebär inte att medarbetaren ständigt ska vara uppkopplad, men det skapar möjligheter till ökad flexibilitet och leder till högre förväntningar på tillgänglighet. Flexibiliteten kan möjliggöra ett bättre "livspussel", men en ökad tillgänglighet via den nya tekniken kan öka den totala arbetsbelastningen hos en medarbetare. Periodvis kan det vara acceptabelt med en högre arbetsbelastning, men inte ständigt. Flexibiliteten ställer också högre krav på att vi meddelar när vi är tillgängliga och när vi inte är det.

Om någon emellanåt väljer att, i samråd med närmsta chef, arbeta på kvällar och helger betyder det inte att kollegorna också är tillgängliga. Våra nya kommunikationsmedel ger oss verktygen för snabb kommunikation, men kan också störa behövlig återhämtning och orsaka stress. Att till exempel skicka e-post till kollegor sent på kvällen skickar även andra signaler än enbart det som kommuniceras i mailet.

Därför är det viktigt att från arbetsgivarens sida

- klargöra att man inte förväntas att ständigt vara uppkopplad – att det är önskvärt att stänga av sin e-post/tjänstetelefon när man är sjukskriven, ledig, eller vill vara ”off-line”,
- klargöra att lärare inte förväntas vara tillgängliga för studenter utanför normal arbetstid,
- klargöra att studenter inte förväntas vara tillgängliga för lärare utanför normal arbetstid,
- eftersträva att vi ska ha respekt för varandra när vi kommunicerar via e-post och telefon,
- samt att skapa en medvetenhet hos personalen kring hur vi hanterar den nya tekniken optimalt.

Vid frånvaro och arbete hemifrån

Om du inte är på kontoret men är i tjänst (tjänsteresa eller arbetar hemifrån) ska du

- skriva på den vita tavlan vid dörren (eller annat tillgängligt alternativ) var du befinner dig och när du kommer tillbaka till kontoret
- om möjligt vara tillgänglig via e-post eller tjänstetelefon.

Distansarbete ska alltid överenskommas med närmsta chef och enligt gällande avtal/regler. Genom att arbeta hemma minskar din tillgänglighet för kollegor, samtidigt som din hemmamiljö blir din arbetsmiljö, för vilken din närmsta chef de facto har ansvar.

Om du är sjuk, VAB-ar eller är ledig av annan anledning ska du

- anmäla i Primula
- meddela frånvaro till närmaste chef och be den att skriva en anteckning på den vita tavlan vid din dörr (eller annat tillgängligt alternativ) och eventuellt knappa in meddelandet i den fasta tjänstetelefonen.
- lägga in ett ”autosvar” om frånvaro i e-postprogrammet.

Du förväntas inte svara i telefon eller på e-post. Man bör därför stänga av SLU:s e-postprogram och tjänstetelefon. Du bör heller inte kontakta personer på deras privata mobil vid frånvaro. Det är normalt inte acceptabelt att kontakta kollegor på ledig tid (sjukdom/VAB/semester/tjänstledighet).

### Telefon- och e-postetikett, mötesvett

Rektor har under 2016 beslutat om nya riktlinjer för användandet av telefoni vid SLU. Den beskriver bland annat att alla vid SLU ska ha en god telefonkultur, vilket innebär att medarbetarna ska

- vara en god representant för SLU vid samtal med externa aktörer och allmänheten,
- gå att nå via en egen eller en delad telefonanknytning, samt
- besvara missade samtal och röstmeddelanden.

Hela beslutsdokumentet finns här: <https://internt.slu.se/globalassets/mw/org-styr/styr-dok/it-tele/riktlinjer-for-anvandande-av-telefon-vid-slu.pdf>

Att använda e-post och telefon förväntas du göra främst under din normala arbetstid under dagen. Vid ett brådskande ärende utanför normal arbetstid kan du sms-a eller ringa en kollega. Var tydlig med att det gäller ett brådskande ärende om du förväntar dig ett omedelbart svar eller en åtgärd. Om det inte är brådskande förväntas egentligen inget svar utanför normal arbetstid och inte nödvändigtvis samma dag.

Några tips för bättre e-post-kommunikation:

- var tydlig med ämnet för e-postmeddelandet
- var restriktiv med att använda funktionen 'svara alla' om du inte vill nå alla med ditt mail
- Tänk på att mottagaren inte har tillgång till dina tankar, enbart till din text – tänk därför på att skriva tydligt
- ange tydligt om du förväntar dig ett svar och gärna före vilket datum

I möjligaste mån hålls möten mellan kl. 09.00 och 16.00.

Förbered möten väl så att de blir effektiva och annonsera dem i god tid.