

Mejl och mobilpolicy

Tillgänglighet efter arbetstid blir allt vanligare och har många orsaker. Många tjänstemän har fått friare arbetstider och ges allt större möjlighet att utföra arbetsuppgifter på distans. Unionens undersökningar visar att de främsta skälen för tillgänglighet efter arbetstid är att man vill underlätta för kollegor, kunder och klienter. Frågan är komplex och kräver ett lokalt arbetsmiljöarbete för att lösas. För att undvika risker för ohälsa, skydda tjänstemännens fritid och skapa trivsel och arbetsglädje på arbetet kan man anta en mejl- och mobilpolicy på arbetsplatsen.

Med hjälp av en mejl- och mobilpolicy kan man undvika tillgänglighet som är en konsekvens av:

- Otydlig förväntan på respons på kommunikation
- Svårighet att se när en arbetsuppgift är avklarad
- Viljan att vara en god arbetskamrat och ställa upp
- En arbetskultur där det finns en förväntan på att hålla sig tillgänglig
- Otydliga krav eller förväntningar från arbetsgivaren
- Känslan att missa viktig information

Så här kan ni göra:

- *Träffas!* Ha arbetsplatsmöten och diskutera hur ni vill ha det på er arbetsplats och hur ni kan nå ert mål. Det kan vara bra att ha ett medlemsmöte där även de som inte är medlemmar välkomnas för att ha en förutsättningslös diskussion.
- *Analysera.* Vad är det som orsakar tillgängligheten på arbetsplatsen? Tillgänglighet är en del av den psykosociala arbetsmiljön. Arbetsgivaren är ansvarig för arbetsmiljön men alla på arbetsplatsen ska också vara involverade i att förbättra arbetsmiljön, oavsett om det handlar om luftkvalitet, maskiner, höjden på skrivborden eller högt arbetstempo och tillgänglighet. Skaffa er en bild av hur det ser ut på arbetsplatsen med hjälp av anonyma enkäter, möten eller diskussioner mellan chef och medarbetare.
- *Gör en åtgärdsplan.* Fundera på hur ni går vidare med resultatet. Ska frågan gå via arbetsgivare och skydds-/arbetsmiljöombud eller behövs det en annan grupp för att fortsätta arbetet? Försök att sätta upp mål och delmål utifrån hur ni vill att arbetsplatsen ska fungera, Behöver ni samla in någon ytterligare information för att kunna ta fram en mejl- och mobilpolicy.
- *Avstämning.* Diskutera ert förslag med medarbetarna. Behöver något ändras?
- *Uppföljning.* Kom ihåg att ha med en uppföljning i själva policyn samt hur ofta den ska utvärderas. Ger den rätt effekt? Behöver något ändras eller förtydligas? Använd gärna enkäter för att undersöka.

Tillgänglighetspolicy I

Denna tillgänglighetspolicy togs fram på en avdelning på en större arbetsplats för att skapa tydlighet i hur kommunikationen efter ordinarie arbetstid ska se ut. På arbetsplatsen finns ett väl fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) och många av tjänstemännen har fria arbetstider. Initiativet till policyn togs av cheferna som efter en diskussion på en arbetsplatsträff med samtliga medarbetare tog fram en policy tillsammans med arbetsmiljöombudet. Därefter skickades förslaget på remiss till medarbetarna som kunde kommentera innan det slutligen antogs. Det intressanta med denna policy är att den tar bort kravet på respons under delar av dygnet.

TILLGÄNGLIGHET PÅ ARBETSPLATSEN – så här vill vi ha det

Mejlvet:

- Svar på mail och telefon förväntas endast under normal arbetstid klockan 8.30-17.00. Övriga tider förväntas inget svar.
- Var tydlig med ämnet i mejlhuvudet.
- Var noggrann med vem som får kopia på mejlet, skicka inte kopior i onödan
- Stäng av mailsynken utanför normal arbetstid

Mötesvet:

- I möjligaste mån hålla möten som börjar och slutar mellan klockan 9.00 och 16.00 för att underlätta för dem som måste hämta och lämna barn

Om det är brådskande:

- Sms-a eller ring om det är brådskande och utanför arbetstid 8.30-17.00.
- Var tydlig med att det är brådskande
- Om det inte är tydligt att det är brådskande så förväntas inget svar utanför normal arbetstid

Om vi inte befinner oss på kontoret:

- Skriv på den stora whiteboardtavlan var du befinner dig.
- Meddela närmsta chef om du är sjuk/borta/VAB eller dylikt med kopia till enhetsassistenten så att hen kan skriva på tavlan.
- Dela och använd Outlook-kalendern så att andra på enheten kan gå in och se om du är tillgänglig.
- Denna policy utvärderas och uppdateras varje år.

Tillgänglighetspolicy II

Denna policy kommer från ett större industriföretag med utländska ägare och produktion och marknader i flera tidszoner. Initiativet kom från fackklubben efter att Arbetsmiljöömbudet uppmärksammat att det inte fanns några förhållningsregler för kommunikation efter kontorstid. Efter ett längre arbete mellan fackklubben och företags HR-avdelning, där frågan varit ute på remiss i företaget och i den fackliga organisationen, antogs det av arbetsgivaren. Det som är intressantast med denna policy är att den lägger ansvaret på den som kommunicerar att ta hänsyn till andras fritid. Förhållningssätt kring användning av tekniska arbetsredskap samt ökad tillgänglighet och flexibilitet i arbetet

Inledning

Företaget verkar i en global miljö med ökad konkurrens och krav på ökad effektivitet. Företaget och dess samarbetspartners är spridda i många länder och tidszoner. För att hantera den utmaning detta leder till inom såväl samarbete som kommunikation är nya tekniska hjälpmedel som smartphones och mobil datoruppkoppling en nödvändighet.

Företaget strävar efter att vara ett modernt företag och en attraktiv arbetsgivare, detta innebär att både erbjuda medarbetarna och företaget möjlighet till flexibilitet samtidigt som det måste finnas gränser för tillgänglighet. Nedan följer riktlinjer och rekommendationer till företagets chefer.

TILLGÄNGLIGHETSPOLICY

Generella principer

Ny teknisk utrustning innebär inte att medarbetaren ständigt ska vara uppkopplad, men den skapar möjligheter till ökad flexibilitet och leder till högre förväntningar på tillgänglighet.

Behovet av flexibilitet och tillgänglighet varierar beroende på verksamhetens art och medarbetarens behov att få ihop sitt livspussel. För att balansera detta, med hänsyn till verksamhetens behov, medarbetarens hälsa och till lagstiftning, har företaget tagit fram några enkla principer för hur vi bör förhålla oss till detta:

1. Inled via dialog med medarbetarna

Det är viktigt att ha en dialog om förväntningar om tillgänglighet och flexibilitet. Samtal bör hållas mellan chef och medarbetare, gemensamt inom den egna arbetsgruppen och i ledningsgrupper. Att ha samsyn i frågan är en grundförutsättning för att det ska fungera.

Tillgänglighet kan öka den totala arbetsbelastningen samtidigt som flexibiliteten kan möjliggöra ett bättre livspussel. Periodvis kan det vara acceptabelt med en högre arbetsbelastning men inte ständigt. Som chef är det ditt ansvar att den totala arbetsbelastningen inte blir för hög. Ta reda på hur dina medarbetare mår!

2. Principer kring arbete/tillgänglighet utanför den ordinarie arbetstiden

Det är alltid avsändarens ansvar att tänka till innan ett mail ska skickas eller ett telefonsamtal ringas. Var tydlig med om du förväntar dig svar. Fråga dig själv hur viktigt är det att du kontak tar någon just nu.

Det är inte acceptabelt att regelbundet kontakta medarbetare och kollegor på ledig tid, om inte rollens karaktär är sådan. Respektera medarbetare/kollegor som är hemma och är sjuka.

Om du jobbar på helger och kvällar tänk då på att jobba off-line eller vänta med att skicka mailet till dagen efter. Använd funktionen ”delay delivery” (fördröjd leverans).

3. Principer kring arbete utanför arbetsplatsen (exempelvis hemarbete)

Det kan ibland finnas behov att sporadiskt arbeta utanför arbetsplatsen, möjligheten beror på typ av roll och verksamhetens art. Det är dock alltid upp till närmaste chef att besluta i frågan. Om det sker på regelbunden basis ska överenskommelse om distansarbete upprättas.

- Du som chef ska stämma av i din ledningsgrupp hur er sektion/avdelning ska förhålla er till hemarbete.
- Det är viktigt att påpeka att det inte är en rättighet eller någon rättvisefråga
- Det krävs ett förtroende och öppenhet mellan chef och medarbetare samt att man kommer överens om vad som ska göras och hur uppföljning genomförs.
- Som chef måste du vara uppmärksam på att arbete hemifrån och oregelbundna arbetstider kan dölja problem.
- Även om man är sjuk kan man ha viss arbetsförmåga. Det kan i vissa fall till och med vara lämpligt att jobba hemifrån helt eller delvis, exempelvis vid risk för smitta.
- Att arbeta hemifrån samma dag som man ”vabbar” är möjligt så länge man inte tar ut lön och tillfällig föräldrapenning för samma tid. Lön + ersättning får ej heller överstiga ordinarie arbets tid (normalt 8 timmar).
- Vid hemarbete måste tidredovisning hanteras manuellt.

Tillgänglighetspolicy III

Denna tillgänglighetspolicy kommer från ett mindre företag med cirka 30 tjänstemän. Initiativet till en policy togs av några av medarbetarna eftersom många kände ett krav på sig att hela tiden var kontaktbara. Efter en diskussion på arbetsplatsen kom man fram till ett gemensamt dokument som sedan fastställdes av arbetsgivaren som tydliggjorde reglerna.

TILLGÄNGLIGHETSPOLICY

Idag kan vi själva bestämma när på dygnet man ska utföra en arbetsuppgift, men tänk på att bara för att du väljer att jobba vid en tidpunkt så kanske någon annan har tänkt vara ledig. Därför är det viktigt att vi har respekt för varandra när vi kommunicerar via mejl och telefon.

- Ledningen kommer inte att kommunicera ut någon viktig information utanför ordinarie kontorstid. All viktig information skickas bara under kontorstid eller delges på möten.
- Det finns ingen förväntan på svar från kommunikation som sker utanför ordinarie kontorstid
- Om det passar dig får du gärna arbeta kväll och helg, men använd gärna fördröjd leverans av mejl för att inte störa kollegorna på fritiden.
- Cheferna har ett särskilt ansvar att föregå med gott exempel
- Frågan ska återkommande diskuteras under arbetsplatsträffarna

Vad kan en tillgänglighetspolicy annars innehålla? Här är några förslag:

- Förtydligande om när man förväntas vara tillgänglig, och när man inte förväntas vara det.
- Förhållningsregler för kommunikation.
- Tydliggörande av arbetsgivarens syn.
- Regler för uppföljning.
- Regler för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM), exempelvis en policy som följs upp i, eller som en del av, företagets arbetsmiljöpolicy
- Återkommande mätningar, exempelvis med hjälp av enkätverktyg.
- Skrivningar om hur policyn ska efterlevas.
- Andra begränsningar, exempelvis att ha mailsynken avstängd under vissa tider.
- Tydliggörande kring hur viktig information kommuniceras från ledning.
- Ansvarsfördelning av exempelvis kundkontakter, jourssystem eller beredskapsavtal
- Målsättningar och visioner om hur arbetsplatsen ska fungera.
- Införande av affärstider gentemot kunder.