



Kommunikation
Selma Sedelius

Rutin för personalmeddelanden via e-post

Bakgrund

Mängden e-post vid Högskolan ökar successivt hela tiden, och många upplever att det stora inflödet av e-post skapar stress och så kallad ”information overload”. E-post används alltför ofta ”för säkerhets skull” – för att man inte vill att någon ska missa en viss information. Men när för mycket information skickas till alla, även till dem som inte berörs direkt, används e-posten fel, och bidrar till både överlastning och irritation. En annan risk är att de verkligt viktiga meddelandena försvinner i ”bruset”.

Med nya Insidan som lanserades våren 2015 finns nu andra möjligheter att kommunicera på ett sätt som gör att man bättre kan nå rätt och intresserad målgrupp, och därför ändras rutinerna för så kallad ”staffmejl” (mejl som skickas samtidigt till samtliga anställda vid Högskolan), och reserveras för några få ändamål.

Med växande problem med spam och phishing-mejl, finns också en potentiell risk att staffmejl-listan kapas. Många är också mot bakgrund av detta tveksamma och kritiska till e-post som skickas ut med länkar till enkäter och andra sidor, vilket gör det än viktigare att ha en konsekvent rutin för hur Högskolan formulerar och hanterar e-postutskick, i de få fall där det ska användas.

I denna rutin slås det fast i vilka fall allmänna personalmeddelanden får skickas med e-post till alla medarbetare (eller merparten av alla medarbetare), och vilka krav som då ställs på det som skickas vad gäller språk, avsändare och ärenderad.

När används e-post för utskick till många eller samtliga medarbetare på samma gång?

1. Krisinformation och akut driftinformation, till exempel:
 - Akuta meddelanden om olyckor, skador, med mera
 - Driftstörningar som påverkar verksamheten kraftigt

Det är säkerhetsansvarig och kommunikationschef eller utsedd kommunikatör som i samråd avgör om en kris eller driftstörning ska föranleda ett allmänt personalmeddelande via e-post.

2. Viktiga personalmeddelanden av administrativ karaktär, som syftar till en aktiv handling av var och en som får meddelandet, till exempel:
- Årlig påminnelse om att anmäla bisyssla
 - Inbjudan till en personaldag för alla anställda.
 - Deltagande i ett val eller i en av ledningen beslutad enkät som riktar sig till alla medarbetare (eller merparten av dem).

Det är kommunikationschef eller utsedd kommunikatör som efter samråd med sakansvarig avgör om ett personalmeddelande ska skickas ut.

Dessa meddelanden till alla skickas alltid från funktionsadressen (hogskoleledningen@hh.se) som endast kommunikationschef, säkerhetsansvarig samt två utsedda kommunikatörer har tillgång till. I de fall där e-post skickas direkt från ett system, till exempel ett enkätverktyg, ska avsändaren vara "Högskoleledningen/University Management". Detta gör det tydligt att e-post skickas till samtliga endast på ledningens uppdrag eller delegation. Den som behöver skicka ett mejl (som uppfyller kriterierna ovan) till all personal vänder sig till kommunikationschef eller utsedd kommunikatör (aktuella namn ska finnas på Insidan).

Meddelandets innehåll

Vid akut information (punkt 1 ovan) ska meddelandets ärenderad inledas "Brådskande/urgent:" och därefter ett eller ett par ord som tydligt beskriver vad saken gäller, på både svenska och engelska. Till exempel: "Brådskande/urgent: Brand i hus R/Fire in R building".

Vid övrig information (punkt 2) ska ämnesraden kortfattat beskriva vad meddelandet gäller, på svenska och engelska. Till exempel: "Val till högskolestyrelsen/Election to the Governing Board".

Information i själva meddelandet ska alltid finnas på både svenska och engelska samt hänvisa till Insidan och/eller hh.se för mer information om så behövs.

Först i meddelandet står:

"Detta meddelande går inte att svara på. Kontakta i stället ansvarig handläggare (se nedan). You cannot reply to this by email. For questions or further information, please contact the person in charge (as below)."

Sist i mejlet ska det framgå vilken funktion/avdelning som har skickat meddelandet samt sakansvarig. Till exempel:

Med vänlig hälsning/best regards

*Selma Sedelius, kommunikationschef/Head of Communications
Kommunikation/Communications Department*

För övriga informationsbehov hänvisas till andra kommunikationskanaler eller till snävare eller personligt riktad e-post. Andra kommunikationskanaler kan till exempel vara:

- Högskolans kalendarium (visas bland annat på Insidan)
- en grupp på Insidan för viss typ av information (exempelvis seminarieinbjudningar) – det går att få e-postnotifieringar om nya inlägg i grupper, om man så önskar
- sitt eget flöde på Insidan genom inlägg via sin profilsida
- nyhet på Insidan
- bildpuff/annons på startsidan (kontakta kommunikationsavdelningen)
- genom att ansvarig chef lämnar informationen vid ett möte eller i någon typ av chefsbrev.

Denna rutin gäller endast högskoleövergripande e-post riktad till många eller samtliga medarbetare vid hela Högskolan. Akademichef/högskoledirektör beslutar om rutiner inom eget ansvarsområde och om hur deras respektive ”staff-listor” får användas.

Communications Department
Selma Sedelius

Procedures for staff messaging via email

Background

The volume of email at the University is gradually increasing, and many people experience the huge influx of emails as stressful information overload. All too often, emails are sent “just to be on the safe side” – so as to avoid anyone missing a certain piece of information. But sending too much information to everyone, even to those who are not directly concerned, is a misuse of email that contributes to overload and irritation. Another risk is that the really important emails get lost in the “noise”.

The launch of the new staffnet Insidan in spring 2015 provides other ways to communicate, that are better able to ensure the message reaches the intended and interested target audience. Therefore, the procedures for what is known as staff mail (emails sent to all employees at the University) have been changed. From now on, staff mail is reserved for a few purposes only.

With growing problems caused by spam and phishing emails, there is also a potential risk that the staff mailing list could be hacked. This means that many recipients are wary and critical of emails sent out with links to surveys and other pages, making it all the more important to have a coherent procedure for how the University formulates and manages mass emailing, in the few cases where it is appropriate.

The present procedures establish the cases in which general staff messages may be sent by email to many or all employees, and the message requirements with regard to language, sender and subject line.

When is email to be used for mass emailing to many or all employees at once?

1. Crisis information and emergency operating information, such as:
 - Urgent messages about accidents, damage, etc.
 - Service disruptions that strongly affect the organisation

It is up to the head of security and the head of communications or an appointed communications officer in consultation to determine whether or

not a crisis or disruption in operations warrant a general staff email message.

2. Important staff messages of an administrative nature, with the purpose of eliciting action from every recipient, such as:
 - Annual reminder to report secondary employment
 - Invitation to a staff day for all employees
 - Participation in an election or in a survey decided by the management and addressed to all employees (or the majority of them).

The head of communications or appointed communications officer, after consultation with the person responsible for the matter at hand, are responsible for deciding whether or not a staff email is to be sent out.

These messages to all staff are always sent from the official address (hogscoleledningen@hh.se) which is accessible only to the head of communications, the head of security and two appointed communications officers. In cases where an email is sent directly from an IT system, such as a survey tool, the sender is to be “Högskoleledningen/University Management”. This makes it clear that emails are sent to all employees only on behalf of the management or by delegation. Anyone who wishes to send an email to all employees is to ask the head of communications or the appointed communications officer (whose names appear on Insidan).

Message content

In case of urgent information (point 1 above), the subject line of the message should start with “Brådskande/Urgent:” followed by one or two words which clearly describe the matter at hand, in both Swedish and English. For example: “Brådskande/Urgent: Brand i hus R/Fire in R Building”.

For other types of information (point 2), the subject line is to briefly describe the matter at hand, in Swedish and English. For example: “Val till högskolestyrelsen/Election to the Governing Board”.

The information in the message itself will always be in both Swedish and English and refer to Insidan and/or hh.se for further information if needed.

The message starts with:

”Detta meddelande går inte att svara på. Kontakta i stället ansvarig handläggare (se nedan). You cannot reply to this by email. For questions or further information, please contact the person in charge (as below).”

The message should close with a clear indication of the function/division responsible for sending the message and the person in charge. For example:

Med vänlig hälsning/Best regards

Selma Sedelius, kommunikationschef/Head of Communications

Kommunikation/Communications Department

For other information needs, recipients are referred to other communication channels or to more specific or personally addressed emails. Other communication channels can include:

- The University calendar (visible on Insidan, for example)
- A group on Insidan for certain types of information (for example, seminar invitations) – it is possible to receive email notifications of new posts in online groups, if desired
- News feed on Insidan via posts on personal profile page
- News item on Insidan
- Image reminder/announcement on the Insidan start page (contact the communications department)
- Through information that the manager responsible delivers at a meeting or in some kind of management newsletter.

This procedure applies only to university-wide emails addressed to many or all employees in the whole organisation. Deans of the Schools/the University Director decide on procedures within their own area of responsibility and on how their own staff lists may be used.