



UPPSALA
UNIVERSITET

Informations- och kommunikationspolicy

Institutionen för pedagogik, didaktik och utbildningsstudier

Informations- och kommunikationspolicy vid EDU

Alla medarbetare vid EDU ansvarar för att bidra till en god kommunikation och förväntas hålla sig informerade om det som förmedlas via institutionens olika kommunikationskanaler. I *Kommunikationspolicy för Uppsala universitet* betonas att all information ska vara *relevant ur mottagarens perspektiv och vara målgruppsanpassad i budskap, språk och tilltal*.

Vid EDU används olika kommunikationskanaler, såsom institutionens hemsida, Medarbetarportalen, universitetets studentingång, lärplattformen Studium, möten, post, e-post, telefon och sociala medier. Oavsett kommunikationskanal, gäller alltid Uppsala universitets kommunikationspolicy.

[Kommunikationspolicy för Uppsala universitet](#)

[Rekommendationer för kommunikation i text o bild](#)

Kommunikationskanaler

Det är alltid den anställdes ansvar att hålla sig informerad om frågor som rör EDU, Uppsala universitet och den egna anställningen.

Institutionens hemsida är den viktigaste kanalen till det omgivande samhället. Här presenteras bland annat forskning, utbildningsuppdrag och medarbetare.

Institutionens interna hemsida utgör ett komplement till Medarbetarportalen och innehåller bland annat mötesinformation, administrativa rutiner samt styrdokument.

Medarbetarportalen innehåller bland annat information kring anställning, service och tjänster.

Universitetets studentingång och lärplattformen Studium är de främsta kanalerna för information till studenter.

Sociala medier används företrädesvis i kommunikation med studenter. Det sker exempelvis i facebookgrupper eller via Instagram.

Möten

Det är den anställdes ansvar att delta i den existerande mötesstrukturen.

Personalmöten genomförs två till tre gånger per termin. Där informerar institutionsledningen och inbjudna gäster om aktuella frågor.

Inbjudan från arbetsmiljögruppen till EDUs **arbetsmiljömöte** kommer en gång per år.

I övrigt förekommer möten som samlar olika grupper av medarbetare, t.ex. **handledar- och lärarkollegier, administratörmöten, forskargruppsmöten** och **doktorandmöten**.

Rutiner för post- och e-posthantering

Alla anställda bör dagligen kontrollera eller genom fullmakt låta kontrollera sin inkommande post. Det vill säga att kontrollera sitt postfack och sin e-post, och ta ställning till om den innehåller allmänna handlingar.

[Hantering av allmänna handlingar vid universitetet.](#)

E-post

Skriva och svara

Var konkret och tydlig

Ärendet ska framgå av ämnesraden. Det ska vara tydligt om meddelandet är *för information*, *för åtgärd* eller om det är en *fråga*. Använd en vänlig ton. E-post skickad till en mottagare som kopia är enbart till för information, aldrig för agerande.

Läs igenom innan du skickar

Ha inte för bråttom. Den tid det tar att läsa igenom ett meddelande innan det skickas, är mycket begränsad jämfört med den tid och arbetsinsats som ofta krävs för att åtgärda missförstånd av olika slag.

Gruppskick

Innan gruppskick används, är det viktigt att bestämma om alla verkligen behöver få meddelandet. Funktionen *Svara alla* ska också användas med stor försiktighet.

Tillgänglighet = serviceskyldighet

E-post ska besvaras snabbast möjligt. EDUs målsättning är att e-post ska besvaras senast inom två vardagar.

Universitetets gemensamma rutiner för e-posthantering

I övrigt gäller att alla anställda ska följa [Uppsala universitets principer och rekommendationer för e-posthantering](#).

Telefon

Är man inte tillgänglig via telefon ska man använda telefonhänvisning. Alla inkommande samtal bör bli besvarade. Som besvarade samtal räknas:

- ett personligt svar
- en hänvisning
- en vidarekoppling till tjänstemobil eller annan anknytning
- ett samtal som kopplas vidare till röstbrevlåda med personligt svarsbesked.

[Hänvisningskoder och vidarekoppling](#)

[Riktlinjer för telefoni vid Uppsala universitet](#)

Sociala medier

Den som använder sociala medier i tjänsten representerar EDU och därmed också Uppsala universitet. I kontakter med allmänheten är det därför viktigt att man är professionell och tydlig med att man agerar som anställd vid Uppsala universitet.

Användandet av sociala medier omfattas av regelverket för allmänna handlingar.

Prefekt eller motsvarande ska godkänna användandet av sociala medier och utse en huvudansvarig samt ersättare som ska hålla uppsikt över insända meddelanden och kommentarer. Denne ansvarar också för att stänga ner en kanal som inte längre är aktuell.