



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. Därtill förväntas de att hålla sig informerade om det som förmedlas via EDUs olika kommunikationskanaler. I *Kommunikationsplanen för Uppsala universitet* betonas att all information skall vara *relevant ur mottagarens perspektiv och vara målgruppsanpassad i budskap, språk och tilltal*. EDUs kommunikationsplan är underordnad Uppsala universitets varumärkesplattform, kommunikationspolicy och grafiska profil.

Vid EDU används olika kommunikationskanaler, såsom den externa och interna hemsidan, Medarbetarportalen, Studentportalen, möten, e-post, telefon och sociala medier. Oavsett kommunikationskanal, gäller alltid Uppsala universitets kommunikationspolicy.

[Kommunikationspolicy för Uppsala universitet](#)

## Kommunikationskanaler

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

**Den externa hemsidan** är den viktigaste kanalen till det omgivande samhället. Här presenteras bland annat forskning, utbildningsuppdrag och medarbetare.

**Den interna hemsidan** är den viktigaste kanalen för medarbetare. Den utgör ett komplement till Medarbetarportalen och innehåller bland annat information om möten, institutionens administrativa rutiner samt om styrdokument av olika slag.

**Medarbetarportalen** innehåller bland annat information kring anställningsförhållanden, kollektivavtal och Uppsala universitets styrdokument.

**Studentportalen** är den främsta kanalen för information till studenter.

**Sociala medier** används företrädesvis i kommunikation med studenter. Det sker exempelvis i slutna Facebook-grupper, via ett Instagram-konto samt med ett särskilt Chattverktyg.

## Möten

Det är den anställdes enskildes ansvar att delta i den existerande mötesstrukturen. Därtill ska mötestiden användas på ett konstruktivt och professionellt sätt.

**Personalmöten** genomförs två till tre gånger per termin. Där informerar institutionsledningen och inbjudna gäster om aktuella frågor. Personalmötena kan också innehålla kompetensutvecklande inslag.

**EDU Kollegium** är en öppen diskussionsstund med institutionsledningen där medarbetare kan lyfta aktuella angelägenheter vid EDU.

**EDUs arbetsmiljömöte** genomförs en gång per år.

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

## E-post

### Vilka regler gäller vid Uppsala universitet?

I universitetets gemensamma principer och rekommendationer för e-posthantering (mail) betonas att Uppsala universitet är en statlig myndighet, vilket medför ett särskilt ansvar vad gäller e-posthantering. Offentlighetsprincipen ställer också särskilda krav på en myndighet och vid Uppsala universitet ska interna och externa intressenters rätt till insyn alltid beaktas.

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar om vad som utgör allmän handling samt vilka handlingar som ska registreras, diarieföras och arkiveras.

[Uppsala universitets principer och rekommendationer för E-posthantering](#)

### Skriva och svara

Att vara kortfattad och tydlig

Om det är möjligt, ska hela frågan finnas med i ämnesraden. Det skall framgå om mailet är *för information, för åtgärd* eller om det är en *fråga*. Det skall också framgå vilken respons som önskas. Det är av vikt att vara vänlig i tonen samt tydlig i de ärenden och frågor som mailet handlar om. Meddelanden som skickas till flera personer som kopia ska i största möjliga mån undvikas. E-post skickad till en mottagare som kopia är enbart till för information, aldrig för agerande.

Ha inte för bråttom

Den tid det tar att läsa igenom ett mail innan det skickas, är mycket begränsad jämfört med den tid och arbetsinsats som ofta krävs för att åtgärda mailmissförstånd av olika slag. Viktiga mail kan man därför låta ligga ett tag – för att läsas igenom ytterligare en gång – innan de skickas iväg.

Gruppmail

Innan gruppmail används, är det viktigt att bestämma huruvida alla på maillistan verkligen behöver få mailet i fråga. Funktionen "Svara alla" ska också användas med stor försiktighet.

Tillgänglighet = serviceskyldighet

E-post ska besvaras snabbast möjligt. EDUs målsättning är att mail ska besvaras senast inom två vardagar. Längre frånvaro ska meddelas via e-postens autoreplyfunktion. Alternativa kontaktmöjligheter ska alltid framgå.

Ett sätt att tydliggöra myndighetens tillgänglighet avseende e-post, är att via autoreplyfunktionen informera om inom vilka tider e-post besvaras. På EDU används följande formulering: "Vi besvarar e-post så snabbt som möjligt dagtid under vardagar". Avstå så mycket som möjligt från att skicka e-post, både extern *och* intern sådan, under kvällar och helger.

[Myndigheternas serviceskyldighet](#) (Skatteverkets rättsliga vägledning)

### Telefon

All personal ska meddela kortare och längre frånvaro via telefonhänvisning. Är man sällan tillgänglig via telefon så kan man med fördel, i ett telefonsvar, hänvisa till sin e-post.

## 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 samma lagar och regler som pappershandlingar om vad som utgör allmän handling samt vilka handlingar som ska registreras, diarieföras och arkiveras.

Våra sociala mediekkanaler måste följa [Upphovsrättslagen](#), [Personuppgiftslagen](#), [Offentlighets och sekretesslagstiftningen](#) samt [Lagen om elektroniska anslagstavlor](#).

Prefekt eller motsvarande godkänner alltid användandet av ett socialt medium och utser en huvudansvarig samt en eller flera ersättare. Den huvudansvarige ska hålla uppsikt över insända meddelanden och kommentarer. Denne ansvarar också för att stänga ner en kanal som inte längre är aktuell.