



UPPSALA
UNIVERSITET

Dnr EDU 2022/827

Informations- och kommunikationspolicy

Institutionen för pedagogik, didaktik
och utbildningsstudier

Fastställd av Institutionsstyrelsen 2022-11-17

Innehållsförteckning

Inledning	3
Hemsidor och sociala medier	3
Möten	3
E-post	3
Telefon	4

Inledning

Alla medarbetare vid EDU ansvarar tillsammans för att bidra till en god kommunikation och var och en har ett ansvar för att hålla sig informerad om frågor som rör institutionen, Uppsala universitet och den egna anställningen.

Vid EDU används olika kommunikationskanaler, såsom institutionens hemsida, måndagsmail till personalen, Medarbetarportalen, universitetets studentingång, lärplattformen Studium, möten, post, e-post, telefon och sociala medier. Oavsett kommunikationskanal så gäller alltid universitetets [Kommunikationspolicy för Uppsala universitet](#) (se Mål- och regelsamling på uu.se samt Riktlinjer för kommunikation på Medarbetarportalen). Där betonas bland annat att all information ska vara relevant ur mottagarens perspektiv och vara målgruppsanpassad i budskap, språk och tilltal.

Hemsidor och sociala medier

Institutionens hemsida är den viktigaste kanalen till andra institutioner, lärosäten och 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 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 i tjänsten omfattas av regelverket för allmänna handlingar.

Möten

Alla anställda har ett ansvar att delta i den existerande mötesstrukturen.

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

Varje år bjuder Arbetsmiljö- och likavillkorsgruppen in alla medarbetare och Sektion Lära till Öppet forum för diskussioner av frågor rörande arbetsmiljö och lika villkor.

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

E-post

Att tänka på när du kommunicerar via e-post

- 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.

- Gruppstkick
 - Innan gruppstkick 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 [Rutiner för hantering av e-post vid Uppsala universitet](#)

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](#)