

KOMMUNIKATIONSPOLICY

Beslutsfattare	Rektor
Ansvarig enhet	Kommunikationsenheten
Beslutsdatum	2022-06-02
Giltighetstid	Aktualitetsgranskas senast 2025
Sammanfattning	Göteborgs universitets kommunikationspolicy är universitetsgemensam och omfattar intern och extern kommunikation. Kommunikationspolicyn anger principer för universitetets kommunikationsarbete på alla nivåer. Här beskrivs universitetets övergripande budskap, intressenter, kanaler samt roller och ansvar för kommunikation.

Göteborgs universitets kommunikationspolicy

För att åstadkomma utbildning och forskning av högsta kvalitet samt nyskapande och gränsöverskridande samarbeten, krävs engagemang, nyfikenhet – och kommunikation. Väl utvecklade former för kommunikation är särskilt viktigt för universitet och högskolor, som har ett lagstadgat uppdrag att samverka med det omgivande samhället, att informera om sin verksamhet och säkerställa att forskningsresultat kommer samhället till nytta.

Göteborgs universitets kommunikationspolicy är universitetsgemensam och omfattar intern och extern kommunikation. Kommunikationspolicyen är ett övergripande styrdokument som anger principer för universitetets kommunikationsarbete på alla nivåer. Här beskrivs universitetets övergripande budskap, intressenter, kanaler samt roller och ansvar för kommunikation.

Kommunikationen vid Göteborgs universitet ska vara:

- korrekt och tillförlitlig
- tillgänglig och öppen
- tydlig och begriplig

Kommunikationsarbetet vid Göteborgs universitet ska:

- utgå från verksamhetens förutsättningar, behov och mål
- utgå från och anpassas till intressenternas förutsättningar och behov
- bedrivs samordnat, planerat och resurseffektivt
- vara professionellt och av hög kvalitet
- analyseras, utvärderas och följas upp

Råd och stöd i kommunikationsfrågor ska ges utifrån professionell kunskap och aktuell forskning.

Vår kommunikation ska bidra till att universitetet framstår som tydligt och samordnat, men aldrig på bekostnad av medarbetares grundlagsstadgade rätt att fritt uttrycka sig i offentligheten, eller vår öppenhet som myndighet. Vårt kommunikationsarbete ska utformas så att alla dessa grundprinciper kan värnas.

Lagar och styrdokument som reglerar kommunikationsarbetet

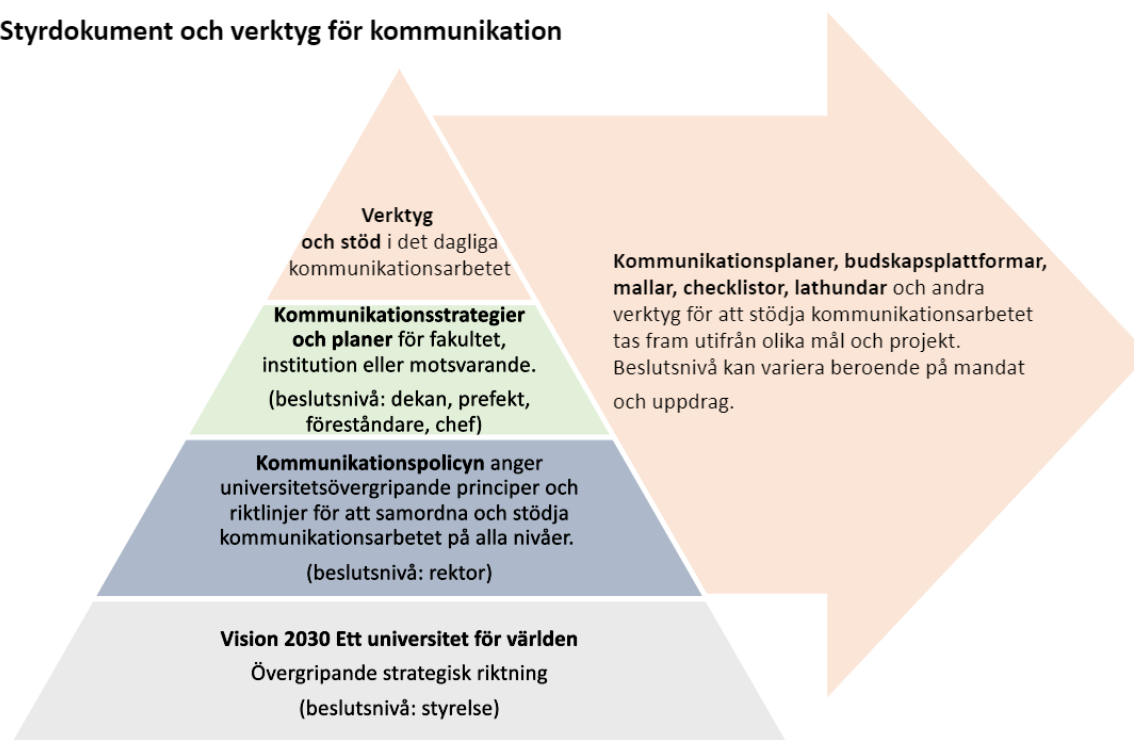
Förutom det lagstadgade samverkansuppdraget finns det flera lagar och förordningar som styr universitetets kommunikationsarbete, se bilaga.

Kommunikationspolicyn och andra styrdokument

Kommunikationspolicyn anger universitetsövergripande principer och riktlinjer för att styra och stödja arbetet med kommunikation på alla nivåer – för att bidra till att verksamheten når sina mål. Policyn utgår från vision 2030 – Ett universitet för världen. Kommunikationspolicyn kompletteras med kommunikationsstrategier för att nå olika verksamhetsmål samt kommunikationsplaner för olika aktiviteter.

Förutom kommunikationspolicyn finns det flera andra dokument som styr och vägleder Göteborgs universitets kommunikationsarbete. I figuren nedan beskrivs hur kommunikationspolicyn är kopplad till andra dokument och beslutsnivåer. Se bilaga för en lista över dokument som särskilt berör kommunikationsarbetet.

Styrdokument och verktyg för kommunikation



Denna figur är en generell beskrivning. Beslutsnivåer och namn på styrdokument kan skilja sig beroende på mandat och uppdrag.

Förutsättningar för universitetets kommunikation

Ett universitet – många delar

Göteborgs universitet ska utvecklas som en sammanhållen organisation och främja ett helhetstänkande. Universitetet ska framstå som en tydlig avsändare, såväl internt som externt.

Samtidigt som universitetet är *en* avsändare, så består det av många olika delar som tillsammans representerar universitetets hela bredd: fakulteter, institutioner, centrumbildningar, nätverk, forskargrupper, enskilda forskare, övriga medarbetare samt studenter. Delarna och den egna avsändaren är viktig, men det ska tydligt framgå att man är en del av Göteborgs universitet. Tillsammans bildar de olika delarna en stark helhet.

En internationell arena

Göteborgs universitet ska vara ett internationellt lärosäte – ett universitet för världen. Göteborgs universitet är en del i ett ständigt utbyte av studenter, forskare, forskningsresultat och erfarenheter. Universitetet arbetar aktivt för att medverka till att lösa de stora globala samhällsutmaningarna.

För att bidra till detta måste vi väga in det internationella perspektivet när vi väljer kanaler, språk, tonalitet, budskap och vilka arenor vi syns på.

Digitaliseringens möjligheter

Digitaliseringen har skapat ökade möjligheter för människor att ta del av information och kommunicera idéer och åsikter med varandra. Digitala kanaler har i grunden ändrat förutsättningarna för det demokratiska samtalet och bidragit till att sänka trösklarna för deltagande.

Idag finns det stora förväntningar från våra externa och interna målgrupper att få information snabbt. Det finns en förväntan att nyheter ska kommuniceras så snart beslut fattats och att medarbetare ska vara mer tillgängliga i digitala kanaler.

Göteborgs universitet ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter i kommunikation på alla nivåer. Den ökade digitaliseringen kräver ett proaktivt arbete för att välja och värdera olika kommunikationskanaler.

Myndighetens principer

Göteborgs universitet är en myndighet. Som en del av den offentliga sektorn ska universitetet arbeta för de principer som finns i Sveriges grundlagar och som vår demokrati vilar på. Kommunikationen vid statliga myndigheter ska präglas av opartiskhet, saklighet, respekt, effektivitet och service. Universitetets medarbetare och studenter har samtidigt rätten till yttrandefrihet och informationsfrihet samt andra grundlagsskyddade rättigheter.

Roller och ansvar

Medarbetare

Som medarbetare vid Göteborgs universitet ingår det i arbetet att inhämta, förmedla och söka den information som behövs för att det dagliga arbetet ska fungera. Var och en ska bidra till öppenhet och delaktighet genom kommunikation med kollegor, chefer, studenter och externa målgrupper.

Chefer

I chefens verksamhetsansvar ingår kommunikationsansvar. Det innebär att alla chefer har ansvar för att kommunicera med sina medarbetare och företräda sin verksamhet internt och externt. I ledarskapet ingår att förmedla universitetets vision, mål och beslut samt att skapa förutsättningar för varje medarbetares delaktighet och möjlighet att utföra sitt arbete.

Kommunikatörer

Kommunikatörerna ska stödja chefer och verksamheten i kommunikationsarbetet. Kommunikationsansvaret på fakulteter, institutioner och motsvarande följer verksamhetsansvaret.

Kommunikationsenheten på Gemensamma förvaltningen har ett övergripande ansvar att stödja, samordna och utveckla universitetets interna och externa kommunikation.

Intressenter

All kommunikation på Göteborgs universitet ska utgå från intressenternas behov och förutsättningar.

Nedan listas ett urval av intressenter som ofta är prioriterade i universitetets kommunikationsarbete. Dessa grupper kan också vara viktiga bärare av bilden av universitetet. De kan delas upp i flera i underkategorier, prioriteras eller kompletteras beroende på förutsättningar för den aktuella kommunikationsinsatsen. Göteborgs universitet är ett internationellt lärosäte, därför är det viktigt att beakta att många av nedanstående intressenter finns både på en nationell och på en internationell arena.

- Alumner
- Medarbetare
- Presumptiva medarbetare
- Studenter
- Presumptiva studenter
- Näringsliv
- Donatorer (privatpersoner, stiftelser)
- Forskningsfinansiärer
- Nuvarande och presumtiva samverkanspartners
- Forskare – interna och externa
- Forsknings- och utbildningsorganisationer

- Politiker och politiskt styrda organisationer
- Intresseorganisationer
- Journalister
- Allmänhet

Budskap

Våra budskap anpassas efter situation och utgår från de intressenter vi vill nå. Budskap kan uttryckas i text men också i bild- och formspråk och muntliga uttryck.

För större kommunikationsinsatser är en budskapsplattform ett bra verktyg när kommunikation ska planeras. Den kan utvecklas för områden som studentrekrytering, forskningskommunikation, förändringskommunikation och arbetsgivarvarumärke.

Ett universitet för världen

Vision 2030 – Ett universitet för världen ska alltid finnas med som en röd tråd när generella budskap formuleras om Göteborgs universitet. Visionen och dess tre ställningstaganden är centrala när vi kommunicerar om universitetet:

- Utbildning och forskning av högsta kvalitet
- Hållbar och kunskapsbaserad samhällsutveckling
- Sammanhållen organisation, attraktiv arbetsplats och studiemiljö

Kanaler

För en resurseffektiv och träffsäker kommunikation ska vi aktivt välja våra kommunikationskanaler. Kanalvalet ska vara tydligt kopplat till de mål universitetet vill nå, och de intressenter vi vill nå – utifrån deras behov, kunskap och förutsättningar. För att säkerställa att kommunikationen sker så effektivt som möjligt ska val av kanal och budskap samordnas med andra delar av universitetet.

Primära kanaler för externa intressenter

Öppna evenemang

Göteborgs universitet ska vara närvarande i samhället och skapa goda relationer med omvärlden genom öppna evenemang, seminarier och likande. Evenemangen ska spegla hela universitetets verksamhet.

Extern webb www.gu.se

Externa intressenter ska få bred och lättillgänglig information om forskning, utbildning och samverkan genom universitetets webbplats. Den externa webbplatsen är den primära kanalen i universitetets externa kommunikation.

Sociala medier

Göteborgs universitet ska finnas på sociala plattformar där våra intressenter finns. Där ska vi på ett professionellt och samordnat sätt föra dialog, sprida kunskap och information samt vara nåbara och tillgängliga för våra intressenter.

Press, radio, tv

Kommunikation genom press, radio och tv är en möjlighet att nå ett stort antal intressenter. För att skapa genomslag där är det viktigt att säkerställa nyhetsvärdet i det som kommuniceras.

Primära kanaler för medarbetare

Medarbetarportalen (samarbetsverktyg)

Medarbetarportalen är universitetets gemensamma plattform där vi samlar information och tjänster till alla medarbetare. All relevant information för universitetets medarbetare ska finnas i den gemensamma kanalen. För att skapa ett mer samlat informationsflöde ska publicering i Medarbetarportalen alltid övervägas som ett alternativ till e-post eller nyhetsbrev.

Chefen som kanal

En kommunikativ chef och ledare ska förmedla verksamhetens mål och fattade beslut genom att göra dem begripliga och underlätta dialog med medarbetarna.

E-post

E-post ska alltid värderas, sållas och anpassas efter mottagaren och inte spridas slentrianmässigt. Prioriterad intern e-post ska skickas till respektive verksamhets funktionsbrevlåda för vidare spridning. Allmejl till samtliga medarbetare används endast undantagsvis.

Chattverktyg

Inlägg och chattmeddelanden i interna kanaler som till exempel samarbetsverktyget fungerar bäst för snabba avstämningar och som alternativ till muntliga diskussioner. Då informationen inte har samma sökbarhet och är svårare att arkivera och kategorisera ska vi undvika att använda kanalen för beslut som ska sparas eller diarieföras.

Primära kanaler för kommunikation med universitetets studenter

Medarbetare som kanal

Den huvudsakliga kommunikationen med studenter sker i kontakt och dialog med undervisande personal och andra medarbetare i samband med utbildningsaktiviteter. Medarbetare har ett ansvar för att kommunicera med studenter och säkerställa att de har tillgång till relevant och likvärdig information.

Studentportalen

Studentportalen är universitetets gemensamma plattform som samlar information och tjänster till alla studenter. All relevant information för universitetets studenter ska finnas i den gemensamma kanalen.

Lärplattform

Göteborgs universitet har en lärplattform för kursaktiviteter som är den huvudsakliga kanalen för kursspecifik digital kommunikation.

Bilaga: Lagar och styrdokument som reglerar kommunikationsarbetet

Lagar och förordningar styr universitetets kommunikationsarbete

Det finns flera lagar och förordningar som reglerar universitetets kommunikationsarbete. Här listas de som särskilt berör universitetets kommunikationsarbete:

- Regeringsformen och tryckfrihetsförordningen reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrandefrihet och informationsfrihet. Alla medarbetare omfattas av det grundlagsstadgade meddelarskyddet.
- Förvaltningslagen reglerar serviceskyldigheten gentemot medborgarna.
- Högskolelagen anger högskolornas och universitetens skyldighet att samverka med det omgivande samhället och informera om sin verksamhet.
- Högskoleförordningen reglerar rätten till utbildningsinformation.
- Språklagen bestämmer om svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket.
- Diskrimineringslagen har till ändamål att motverka diskriminering och främja lika rättigheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.
- Lagen om upphovsrätt skyddar konstnärligt skapande som fotografier, texter, filmer etc.
- Dataskyddsförordning (GDPR) reglerar hantering av personuppgifter, som till exempel e-postadresser och bilder på personer.
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) innebär att alla ska kunna uppfatta och hantera digital offentlig service, som tjänster och information på webbplatser och applikationer.

Interna dokument som styr universitetets kommunikationsarbete

De flesta av universitetets styrdokument kan påverka kommunikationsarbetet på något vis. Här listas styrdokument som särskilt berör universitetets kommunikationsarbete och påverkar saker som språk, kanalval, roller och ansvar:

- Vision 2030 – ett universitet för världen
- Universitetsgemensamma mål- och strategier (treåriga planer)
- Delegationsordningen
- Policy för verksamhetsstödet
- Policy för Göteborgs universitets externa webbplats gu.se
- Regler för visuell identitet
- Språkpolicy
- IT-strategi
- Internationaliseringsstrategi
- Kriskommunikationsplan

Fler stödjande dokument inom kommunikation finns på Medarbetarportalen.