



Checklista för kommunikationsinsatser vid kris och andra händelser av akut karaktär

Målgrupp för dokumentet: Kommunikatörer vid Lunds universitet.

Vissa kriser kan förebyggas, andra inte. När de inträffar kan de se ut på många olika sätt och ställa oss inför utmaningar som kräver tydlig ansvarsfördelning och kommunikation. Denna checklista riktar sig främst till kommunikatörer vid Lunds universitet med syfte att säkerställa att rätt kommunikatörer involveras i krissituationer och händelser av akut karaktär samt att minimera risken för dubbelarbete.

Inom Lunds universitet hanteras kriser alltid av ansvarig verksamhetschef i samråd med säkerhetsfunktionen på LU Byggnad. Vi kommunikatörer utgör ett stöd till dessa och det är också vi som har tillgång till många av de kanaler som man kan behöva använda i krissituationer. Checklistan rör inte kommunikation med enstaka intressenter eller chefens kommunikation med medarbetarna i händelse av kris. Den rör i första hand kommunikation till bredare målgrupper via universitetets etablerade interna och externa kanaler. Kommunikationsinsatser sker i samråd med säkerhetsfunktionen eller direkt med ansvarig verksamhetschef.

1. Personer som ska kontaktas vid kris eller händelse av akut karaktär

- Ring alltid LUs larmtelefon 046-2220700. Larmtelefonen är alltid öppen, dygnet runt, alla dagar. Hör även av dig om mindre incidenter eller händelser som skulle kunna utvecklas till en kris och som därför behöver bevakas. Detta för att säkerställa att beredskap finns när det behövs.
- Kontakta även någon av följande på sektionen Kommunikation: Sofia Hanson, kommunikationschef, 0767898765, sofia.hanson@kommunikation.lu.se eller Lars Uhlin, stf kommunikationschef, 0706123305, lars.uhlin@kommunikationlu.se. Se till att få en bekräftelse på att meddelandet har nått fram.
- Om händelsen sker inom en fakultet, kontakta även kommunikationsansvarig på fakulteten.

2. Vid större kriser: en arbetsgrupp utses

- Kommunikationschefen på sektionen Kommunikation utser vid större kriser en kontaktperson/koordinator för kommunikationsinsatser. Denna person har kontakt med säkerhetsfunktionen och samordnar de övergripande kommunikationsinsatserna. Om händelsen sker inom en

fakultet är fakultetens kommunikationsansvarig lämpligen den som utser kontaktperson/koordinator och som ser till att eventuella kommunikationsinsatser på institution, fakultet och övergripande hänger ihop och är samordnade.

- Kommunikationschefen på sektionen Kommunikation utser vilka från sektionen som bör involveras i kommunikationsarbetet. Någon av LU:s pressansvariga ska vara med.
- Kontaktperson/koordinator avgör i samråd med kommunikationschefen om involverade kommunikatörer ska kallas till dagliga genomgångar eller om avstämning per telefon och mail räcker.
- Kontaktperson/koordinator hör med säkerhetsfunktionen vilket kommunikationsstöd som behövs och stämmer av kontinuerligt.

3. Några ställningstaganden

- Vilka insatser behövs internt och externt? Vilka kanaler är relevanta på övergripande nivå och inom berörd fakultet?
- Vilka är huvudbudskapen?
- Vilka bör i första hand uttala sig om krisen/den akuta händelsen?
- Finns det externa samarbetspartners vars kommunikatörer man bör stämna av med för att samordna budskapen och minska dubbelarbete?
- Rådgör med översättare och med ansvariga för internationella lu.se om allt eller något ska översättas eller gå ut på engelska, internt eller externt. Även om målgruppen är LU-medarbetare finns det många som inte förstår svenska. I brådskande lägen kan det räcka med ett par meningar.

4. Informera kommunikatörsnätverket för kännedom

Om krisen rör universitetet i sin helhet, skickar kontaktpersonen/koordinatören kort information för kännedom till Samkom (maillista: samkom@uw.lu.se) och meddelar dem var information kommer att finnas. Meddela också vem de kan kontakta om de har frågor som rör kommunikationsarbetet. Vid allvariga kriser, informera hela kommunikatörsnätverket (maillista: Kommunikatorsnatverket@uw.lu.se).

5. Utvärdering

Efter större kriser eller händelser av akut karaktär bör kommunikationsinsatserna utvärderas på ett avstämningsmöte. Den utsedda koordinatören sammankallar.

För frågor om detta dokument kontakta Lars Uhlin, 0706123305,
lars.uhlin@kommunikation.lu.se