



Kriskommunikationsplan

Denna kriskommunikationsplan har fastställts av
högskoledirektör 2025-09-25 och gäller från samma datum.

Dnr HS 2025/465

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Principer för att hantera en kris	3
	2.1 Krisledningens kommunikationsansvar	4
	2.2 Krisgruppens kommunikationsansvar	4
	2.3 Kriskommunikationsgruppens ansvar och uppgifter.....	4
	2.4 Andra organisationers kommunikationsansvar.....	5
3	Kommunikation under krisens olika skeden	5
	3.1 Före en kris – planera	5
	3.2 Under en kris – agera	6
	3.3 Efter en kris – utvärdera	6
4	Kompletterande dokument	7
5	Dokumentet gäller från	7

1 Inledning

Denna kriskommunikationsplan är ett komplement till Riktlinjer för krishantering vid Högskolan i Skövde (Dnr 2024/761 och Kommunikationspolicy (Dnr HS 2022/770). Planen beskriver bland annat förberedelser, vad som är viktigt att tänka på vid kriskommunikation och hur kriskommunikation bör utvärderas. Dokumentet vänder sig till ansvariga chefer och de som är utsedda att hantera kriskommunikation. Dokumentet beskriver arbetet med att planera, organisera och skapa en effektiv och samordnad intern och extern kommunikation vid kris.

Kriskommunikationen utgår ifrån högskolans kommunikationspolicy och ska därmed vara:

- **saklig och korrekt** – vara öppen, fri från värderingar och ge en sann bild av vad som händer
- **tillgänglig och anpassad efter mottagaren** – vara lätt att förstå och anpassad till mottagaren både vad gäller innehåll, språk och val av kanal
- **proaktiv, samordnad och planerad** – proaktiv, samordnad och planerad kommunikation är viktigt för att nå fram till mottagaren – så långt det är möjligt kommunicerar vi med interna målgrupper före externa

Effektiv och tidig kommunikation är avgörande för att hantera kriser på ett framgångsrikt sätt. Genom att snabbt och tydligt informera alla berörda parter kan man minska osäkerhet och förhindra spridning av felaktig information.

2 Principer för att hantera en kris

I Riktlinjer för krishantering vid Högskolan i Skövde anges grundläggande principer för att hantera en kris som också styr det svenska beredskapssystemet i stort. De grundläggande principerna är:

Ansvar: Den som har ansvar för en verksamhet i normala situationer har motsvarande ansvar under en kris, vilket också innefattar ansvar för kommunikation.

Närhet: En kris ska i första hand hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga för verksamheten.

Likhet: Under en kris ska verksamheten fungera som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt.

2.1 Krisledningens kommunikationsansvar

Högskolans krisledning består av rektor, prorektor och högskoledirektör. Rektor är ytterst ansvarig för krishanteringen och talesperson för högskolan. Rektor kan utse andra talespersoner då det är relevant.

2.2 Krisgruppens kommunikationsansvar

Högskolans krisgrupp utgår från högskoledirektörens ledningsgrupp. Högskoledirektören eller den högskoledirektören utser, är krisledare och ordförande för krisgruppen. Kommunikationschefen ingår i krisgruppen och leder Högskolans kriskommunikationsarbete.

I krisgruppen för kommunikationschefen dialog om taktiska och operativa ställningstaganden som är avgörande för att hantera krisen och upprätthålla förtroendet för Högskolan.

2.3 Kriskommunikationsgruppens ansvar och uppgifter

Kriskommunikationsarbetet sker på uppdrag av och i samråd med krisledningen och krisgruppen.

Kriskommunikationsgruppen består av medarbetare vid Avdelningen för marknadsföring och kommunikation. Gruppens ansvar är att stödja genom att:

- Identifiera relevanta målgrupper och lämpliga kanaler samt att ta fram fakta, budskap och frågor och svar.
- Se till att kommunikationen hålls samman i de olika kanalerna och att den finns på engelska där så är relevant.
- Ge kommunikativt stöd till Högskolans talesperson/talespersoner.
- Föra logg över det kommunikativa händelseförloppet och kommunikationsaktiviteter.
- Publicera krisinformation på alla webbplatser.
- Skicka sms till medarbetare och/eller studenter.
- Publicera krisinformation på digitala skärmar.
- Meddela kriskommunikationsgruppens bemanning och instruktioner till växeln.
- Bevaka redaktionella medier.
- Vara presskontakt.
- Skicka pressmeddelanden.

- Arrangera/medverka vid presskonferens.
- Bevaka och uppdatera Högskolans sociala medier och svara på inkommande frågor.
- Omvärldsbevaka sociala medier.

Kommunikationschefens ansvar:

- Ser till att kriskommunikationsgruppen är bemannad och utbildad och att det finns en plan för avlösning vid långvarig eller hög belastning.
- Leder kriskommunikationsarbetet, utser kriskommunikationsgruppen.
- Förser krisledningen med aktuell information om kommunikationsläget.
- Informerar kriskommunikationsgruppen om krisledningens ställningstaganden och pågående arbete.
- Kommunikationsstrategi och budskap.
- Beslutar om pressmeddelande, presskonferens.
- Beslutar när krisinformation ska publiceras på webbplatser.
- Beslutar om tidsintervall för ny information.
- Leder utvärderingen av kriskommunikationsarbetet efter krisen samt reviderar kriskommunikationsplanen och övriga rutiner vid behov.

2.4 Andra organisationers kommunikationsansvar

Det är viktigt att högskolan samordnar sin kriskommunikation med räddningsledare och polis i de fall dessa är involverade. De har då initialt huvudansvaret för information till media och allmänhet.

Polis, räddningstjänst och sjukhus informerar om eventuella dödsfall, tillstånd för skadade, uppgifter om pågående arbete på katastrof/olycksplats samt utredningsläget.

3 Kommunikation under krisens olika skeden

3.1 Före en kris – planera

Förberedelserna är avgörande för hur väl en kris kan hanteras. En väl förberedd organisation har goda förutsättningar att sätta in effektiva kommunikationsinsatser när en kris uppstår. Kriskommunikation handlar både om att vara förberedd inför potentiella kriser och om att kommunicera på ett professionellt sätt under en krissituation. Det innebär genomtänkta förberedelser med regelbundna övningar,

riskanalyser av potentiella kriser samt löpande omvärldsbevakning, internt och externt.

Vid en kris ställs höga krav på väl fungerande och samordnade kommunikationskanaler. Samma kanaler som används i den dagliga verksamheten ska, när dessa fungerar, användas på motsvarande sätt under en kris. Det kan handla om e-postlistor, nyhetsbrev och interna webbsidor.

3.2 Under en kris – agera

Det är viktigt att kommunicera tidigt, snabbt och tydligt i krissituationer. Att säga att det inte finns ny information är också en viktig kommunikationsaktivitet som bygger förtroende och begränsar ryktesspridning.

3.2.1 Dokumentera

Kommunikationsinsatser och vägval som görs under krisen ska dokumenteras. I efterhand är dokumentationen avgörande för en så korrekt utvärdering som möjligt.

Vid dokumentation – tänk på:

- Dokumentation ska vara klar och tydlig och möjlig att förstå för utomstående vid utvärdering av krisen samt om den begärs ut i enlighet med offentlighetsprincipen. Följ mall Dokumentation av kommunikationsaktiviteter.
- Av dokumentationen ska det framgå vem eller vilka som fattat beslut om olika kommunikationsinsatser och vem/vilka som utfört insatsen.
- Dokumentera löpande och så nära i tid som är möjligt.
- Exempel på aktiviteter som bör dokumenteras är publicerade texter, beslut och vägval om kommunikation i krisen, journalistkontakter, intervjuer, mötesanteckningar vid möten.

Se bilaga: Mall för Dokumentation av kommunikationsaktiviteter.

3.3 Efter en kris – utvärdera

När krisen är över ska kommunikationsinsatserna utvärderas som en del i utvärderingen av den övergripande krishanteringen.

Utvärderingen ska svara på vad som gick bra och vad som kunde gjorts annorlunda och sammanfatta lärdomar och erfarenheter inför framtida krissituationer.

Utvärderingen av kriskommunikationen ska svara på:

- Följdes styrdokument inom kriskommunikation? Varför, varför inte?
- Hur fungerade kriskommunikationsplanen, checklistor och mallar?
- Vad gick bra? Vad skulle kunna ha gjorts bättre?
- Prioriterade vi rätt kanaler och målgrupper? Nådde vi ut med våra budskap?
- Behöver något revideras eller kompletteras?

Tänk på:

- Involvera alla som deltagit i krisarbetet i den gemensamma utvärderingen och analysen.
- Ta ställning till om något framkommit under utvärderingen som skulle kunna behöva en justering i styrdokument, mallar eller checklistor.

4 Kompletterande dokument

Kompletterande dokument som checklistor och mallar finns på intranätet.

5 Dokumentet gäller från

Dokumentet gäller från 2025-09-25.