



Proposition om att anta en ny kommunikationspolicy

En tydlig kommunikationspolicy gör det lättare att ge mottagaren ett professionellt och enhetligt intryck. Den bör tydligt definiera vad vi vill uppnå med vår kommunikation och hur vi ska uppnå detta, samt vilka kanaler vi använder oss av och vem som har ansvar för kommunikationen.

I den nuvarande kommunikationspolicyn finns två målgrupper definierade vilka går under extern kommunikation och intern kommunikation. Dokumentet är dock uppbyggd kring de olika kanaler vi använder oss av och fokuserar mycket på vad som ska kommuniceras i vilken kanal och mindre på hur kommunikationen bör ske.

I den föreslagna kommunikationspolicyn har vi istället gjort en uppdelning baserad på tre olika målgrupper. Detta eftersom all kommunikation med en specifik målgrupp bör följa samma riktlinjer oavsett vilken kanal den sker genom.

Våra medlemmar ingår enligt nuvarande kommunikationspolicy i intern kommunikation. Vi anser att våra medlemmar och potentiella medlemmar bör falla under samma målgrupp och att de bör behandlas som externa parter eftersom de inte är aktivt engagerade inom StuFF. Vi anser dock att de mål vi vill uppnå med kommunikationen med våra studenter skiljer sig fört stort från extern kommunikation i övrigt för att de ska falla under samma målgrupp. I den nya kommunikationspolicyn har vi därför gjort våra medlemmar och potentiella medlemmar till en egen målgrupp.

I den nuvarande kommunikationspolicyn inkluderas budskap och värdeord, något vi anser hör hemma i den grafiska profilen. Den innehåller också information som är väldigt specifik för kommunikatören, sådant har tagits bort och bör istället föras vidare personligen av kommunikatören till dennes efterträdare.

Vi anser att kommunikationspolicyn ska vara riktad till och användbar för alla engagerade inom StuFF och fungera som en guide för hur kommunikationen bör skötas.

Därför föreslår vi att fullmäktige beslutar att:

- fastställa den nya kommunikationspolicyn i enlighet med bilaga
- ge styrelsen rätt till redaktionella ändringar

Pia Klar, kommunikatör



Sidnummer
1(4)

Rev
2015-05-27

Kommunikationspolicy

Avser
Policydokument

Dokumentansvarig
Styrelsen
Fastställs av
Fullmäktige

Kommunikationspolicy

Denna policy samlar riktlinjer för hur StuFF ska bedriva arbetet med kommunikation och marknadsföring samt fördelning av ansvar.

Policyn berör alla som innehar olika poster inom StuFF, såväl styrelse som fullmäktige, olika utskott/arbetsgrupper och projektarvoderade, och avser både StuFFs interna och externa kommunikation.

Syfte

Syftet med detta dokument är att definiera hur kommunikation bör ske internt och externt samt vilka befogenheter och ansvar var och en har.

I all kommunikation är det viktigt att tänka efter vad kommunikationen har för syfte och se till att uppfylla det syftet.

Kompletterande dokument

I en stor organisation är det av stor vikt att vara konsekvent i kommunikationen och att se sig själv som en del av något större. Alla bör säga samma sak oavsett vem man pratar med. I all kommunikation är det viktigt att företräda StuFF och inte sig själv. Du som berörs av detta dokument bör därför även känna till StuFFs åsiktsprogram.

En viktig del av varumärkesarbetet är att vårda StuFFs visuella identitet. Vår grafiska profil är stödet och verktyget för all produktion av organisationens informations- och kommunikationsmaterial såsom tryck, logotyper, presentations- och profilmaterial, dokument, webbsidor och sociala medier. Den grafiska profilen ska därför användas som ett kompletterande dokument till denna kommunikationspolicy.

Kommunikation med olika målgrupper

I denna policy skiljer vi på tre olika typer av kommunikation baserat på tre olika målgrupper. Detta för att kommunikationen med en specifik målgrupp bör följa samma riktlinjer oavsett om den sker via digitala medier, e-post, personliga möten eller på annat sätt.

- Intern kommunikation: styrelseledamöter, fullmäktige, utskott/arbetsgrupper, studentrepresentanter, sektionsaktiva och andra engagerade inom StuFF
- Extern kommunikation: andra kårer, Sveriges förenade studentkårer, Kårservice, universitetet, media, kommunerna, alumni och det omgivande samhället i övrigt.
- Kommunikation med studenter: våra medlemmar och potentiella medlemmar



Intern kommunikation

Med intern kommunikation avses kommunikationen mellan olika grupper inom StuFF, såsom styrelseledamöter, fullmäktige, utskott/arbetsgrupper, studentrepresentanter, sektionsaktiva och andra engagerade inom StuFF.

En fungerande intern kommunikation bidrar till en bra arbetsmiljö för alla engagerade och stärker samtidigt StuFFs varumärke inifrån. Fungerar organisationen på insidan speglas det även utåt.

Kanaler

- E-post
- Telefon. Om jobbtelefon finns ska den användas.
- Möten

Ansvarsfördelning

Den interna kommunikationen sköts av den/de som är ansvariga för det kommunikationen gäller. Kårordförande har yttersta ansvaret för att den interna kommunikationen inom StuFF är av god kvalitet.

Mål med kommunikationen

- Att skapa en god stämning och arbetsmiljö för alla engagerade
- Att undvika missförstånd och bidra till ett effektivt arbetssätt
- Att stärka StuFFs varumärke inifrån
- Att verka för jämlikhet och inkludering samt motverka fördomar

Strategi

- ✓ För att skapa en god arbetsmiljö bemöter vi varandra med respekt.
- ✓ Var tydlig, konkret och undvik det som kan uppfattas som onödigt och svårtolkat. Detta för att inte skapa osäkerhet eller förvirring hos mottagaren och för att ett sådant språk kan skrämja iväg tilltänkta mottagare.
- ✓ Det är viktigt att skilja på privat och jobb. All kommunikation som rör jobb bör ske genom rätt kanaler. Detta för att minska stress och för att undvika missförstånd eller att saker glöms bort.
- ✓ Formuleringar som kan cementera fördomar gällande kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller social bakgrund används inte.

Extern kommunikation

Med extern kommunikation avses kommunikationen mellan StuFF och externa parter såsom andra kårer, Sveriges förenade studentkårer, Kårservice, universitetet, media, kommunerna, alumni och det omgivande samhället i övrigt.



Kanaler

- Hemsidan
- Media
- E-post
- Telefon
- Möten

Ansvarsfördelning

Den externa kommunikationen sköts av den/de som är ansvariga för det kommunikation som gäller. I media är det Kårordförande som agerar StuFFs talesman, det är dock Kommunikatören som sköter kontakten med media. Kommunikatören har det övergripande ansvaret för att den externa kommunikationen genom offentliga kanaler, som digitala forum samt media, är av god kvalitet. Kårordförande har det övergripande ansvaret för att den externa kommunikationen i övrigt är av god kvalitet.

Mål med kommunikationen

- Att bidra till bilden av StuFF som professionell och skapa förtroende hos mottagarna
- Att stärka varumärket StuFF
- Att knyta goda kontakter, bygga relationer och skaffa samarbetspartners
- Att verka för jämlikhet och inkludering samt motverka fördomar

Strategi

- ✓ Det är viktigt att vara medveten om de fördomar som kan finnas om studenter. Vissa mottagare är inte insatta i universitetsvärlden och därför ska budskap anpassas efter mottagaren.
- ✓ Hitta balansen mellan personligt och professionellt. När du representerar StuFF talar du för StuFF, men ett personligt bemötande bidrar till att skapa bra relationer med externa parter.
- ✓ All kommunikation som sker genom offentliga kanaler ska ske med samtliga målgrupper i åtanke. Även om kommunikationen är riktad mot en specifik målgrupp är den synlig för alla.
- ✓ Formuleringar som kan cementera fördomar gällande kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller social bakgrund används inte.

Kommunikation med våra studenter

Med kommunikation med våra studenter avses kommunikationen med våra medlemmar och potentiella medlemmar.

Målgruppen inkluderar inte studenter som är aktiva inom StuFF eller någon av våra sektioner. Därmed kan tilläggas att mottagarna i den här målgruppen generellt vet väldigt lite eller ingenting om StuFF, och kommunikationen ska anpassas därefter.



All information som läggs upp på webbsidan och sociala medier ska ses som ett tillfälle att marknadsföra StuFF. Kommunikationen ska därför alltid anpassas så att alla studenter kan ta del av den, och ska aldrig riktas enbart till en grupp studenter, exempelvis ett program.

Kanaler

- Offentlig kommunikation: webbsidan, sociala medier och massutskick via e-port.
- Personliga/privata möten: ex studentärenden, under kampanjer, mm.
- E-post
- Telefon

Ansvarsfördelning

Kommunikationen med våra studenter sköts av den/de som är ansvariga för det kommunikationen gäller. All offentlig kommunikation med våra studenteter sköts av Kommunikatören.

Mål med kommunikationen

- Att sprida information om vad StuFF är och gör.
- Att stärka relationen till studenterna på ett personligt plan
- Att stärka varumärket StuFF
- Att öka medlemsantalet
- Att verka för jämlikhet och inkludering samt motverka fördomar

Strategi

- ✓ Mottagarna i den här målgruppen vet generellt sett väldigt lite eller ingenting om StuFF. Börja därför alltid med att förklara vad StuFF är och vad vi gör, om det inte är uppenbart onödigt.
- ✓ Undvik att använda förkortningar, termer och beteckningar utan att förklara vad de är, till exempel namn på sektioner, utskott och förkortningar för institutioner.
- ✓ Använd ett ledigt språk. Ett alltför formellt språk kan skapa en distans mellan dig och mottagaren.
- ✓ Hitta balansen mellan personligt och professionellt. När du representerar StuFF talar du för StuFF men ett personligt bemötande bidrar till att skapa bra relationer med studenterna.
- ✓ Var tydlig, konkret och undvik det som kan uppfattas som onödigt och svårtolkat. Detta för att inte skapa osäkerhet eller förvirring hos mottagaren och för att ett sådant språk kan skrämja iväg tilltänkta mottagare.
- ✓ All kommunikation som sker genom offentliga kanaler ska ske med samtliga målgrupper i åtanke. Även om kommunikationen är riktad mot en specifik målgrupp är den synlig för alla.
- ✓ Formuleringar som kan cementera fördomar gällande kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller social bakgrund används inte.