

# Slutrapportering UD-uppdrag

Uppdrag att utreda en kommunikativ strategi för att nå ut till  
Linnéuniversitetets studenter

*Maria Eriksson, Studerandeavdelningen och Madeleine Ritzmann Stendlert, Kommunikationsavdelningen*





## Bakgrund

Fakulteter och avdelningar genomför i olika grad egna informationsinsatser vid behov via olika kanaler.

Behovet av studentkommunikation, där ansvaret idag ligger på fakulteter/avdelningar, bör utredas för att undersöka hur kommunikationsinsatserna kan genomföras på ett mer organiserat och ändamålsenligt sätt, där en större samordning/samsyn skapas.

# Uppdrag

I uppdraget ingick att, ur ett helhetsperspektiv:

- Identifiera olika målgrupper
- Identifiera olika avsändare
- Undersöka behovet av kommunikationsinsatser till olika målgrupper
- Ta fram ett övergripande årshjul för kommunikationsinsatser
- Föreslå hur kommunikationsinsatserna bör organiseras
- Identifiera kompetens-och ansvarsområden för olika icke-rekryterande kommunikationsinsatser





## Projektet

Det avdelningsöverskridande samarbetet fungerade mycket bra och det var både utvecklande och lärorikt. Våra olika kompetenser och erfarenheter var värdefulla faktorer för ett framgångsrikt projektarbete.

Tidigt i arbetet med projektet bestämde vi att vi skulle göra en enkätundersökning bland medarbetarna.

## Stort engagemang

Vi presenterade projektet på Medarbetare (vårt intranet).

Flera medarbetare kommenterade Medarbetarinlägget där projektet presenteras och vi fick även separat e-post från till exempel IT-avdelningen.

Efter önskemål hade vi ett separat möte med medarbetare på IT-avdelningen för att diskutera bland annat kommunikationskanaler som till exempel studenternas e-postadress [@student.lnu.se](mailto:@student.lnu.se) och Serviceportalen.





## **Enkäten:**

Antal respondenter: 546 stycken

Antal svar: 179 stycken

Svarsfrekvens: 32,78%

Hög andel undervisande personal som svarade

## **Enkätsvaren:**

Det var ett omfattande arbete med att gå igenom enkätsvaren.

Vi fick många bra fritextkommentarer som har givit oss en god inblick i vad som upplevs viktigt och centralt i sammanhanget.

I rapporten föreslår vi några konkreta åtgärder för att förbättra, förtydliga och samordna studentkommunikationen.

# Resultat och analys

- Vi vet inte hur **studenterna** upplever kommunikationen.
- Det finns en **osäkerhet kring ansvaret** mellan kommunikationsavdelning och övrig central förvaltning.
- Det finns en stor **osäkerhet kring kanalval**. Hur nås studenter bäst? **E-postadresserna** är ett problem. Viktig information missas av studenter eftersom det är oklart vilken e-postadress som används av ”Lnu”.
- Det finns risk för ”dubbelinformation”. Avsändare av information kan vara både undervisande och administrativ personal inom såväl central förvaltningen som på fakultet **Vem/vilka gör vad?**
- Befintliga studenter **segmenteras** endast på internationella - respektive nationella studenter men målgrupper som yrkesverksamma-, distans – och campusstudenter finns också liksom nya - respektive studenter i slutet av sin utbildning.
- Det behövs en **ökad transparens och samordning av kommunikationen**.
- Behov av att **tydliggöra utbildningsutbudet** på Lnu.se





## Förslag

- **Studentenkät** – vi förslog ett separat projekt för det.
- **Samarbetsformer** – en **tydlig överenskommelse** bör göras mellan kommunikationsavdelningen och övrig central förvaltning angående ansvarsfördelningen
- Eventuell avveckling av **@student.lnu.se** –
- **Samordning** av studentkommunikation - Projektledarna bjuder in till workshop med berörda medarbetare med avsikt att bilda ett nätverk och se över de ”årshjul” som finns. (bilagor till rapporten)
- **Segmentera** olika grupper av studenter och anpassa kommunikationen till respektive grupp.
- **Intern information** – Viktigt när kartläggningen /ansvarsfördelningen är gjord.
- **Utveckla Lnu.se** – För att synliggöra olika typer av utbildningar tex utbildningar i samverkan, uppdragsutbildningar med flera.





## Vad händer nu?

- **Studentenkät** – Nu i vår ska det i samarbete med studerandeavdelningen genomföras intervjuer med studenter i fokusgrupper.
- IT-avdelningen har fått uppdrag från UD att utreda en eventuell avveckling av **@student.lnu.se** –
- **Samordning** av studentkommunikation - Ett *nätverk* med speciellt inbjudna medarbetare från fakultet och central förvaltning har bildats och en digital *workshop* har genomförts. Det finns också en *Medarbetargrupp* för nätverket. Nästa steg är att se i nätverket se över de ”årshjul” som finns för studentkommunikation och även de plattformar och kanaler som används.
- En ”ingång” på Medarbetare med information om hur vi jobbar med studentkommunikation kommer att skapas.
- Se över hur vi skulle kunna segmentera studenter.

