

# Planera föreningens kommunikation!



En effektiv kommunikation är en viktig nyckel  
för en välfungerande förening.

- Kommunikationsstrategi
- Kommunikationsplan
- Krisplan

**Föreningspool** Malmö

# All kommunikation är viktig för er som förening!

Inom föreningslivet är en ständigt återkommande fråga hur man på bästa sätt skall kommunicera, såväl inom organisationen som utåt. Det är lätt att saker hamnar mellan stolarna i en förening där det ideella arbetet står i centrum. En tydlig och effektiv kommunikation är en viktig nyckel för en välfungerande förening.

För att hålla era medlemmar uppdaterade om händelser och förändringar i er verksamhet, vara attraktiva för nya medlemmar, sponsorer, för personer som vill bidra med ideellt arbete, och andra måste ni lyckas hitta en fungerande kommunikation och marknadsföra just er förening på bästa sätt och med de förutsättningar ni har.

Självklart vill ni nå som många som möjligt och kommunicera med alla på bästa möjliga vis. Att kommunicera kräver eftertanke, kännedom om målgruppen, tydlighet och strategiska val för att ni ska nå fram med ert budskap och den information ni behöver nå ut med.

Tänk på att all er kommunikation ska spegla er förenings värdegrund, vad står ni för och vilka är ni? Oavsett om det handlar om bilder, filmer eller text så visar de något om vilken typ av förening ni är och vilka värderingar ni har.

## Kommunikationsstrategi och Kommunikationsplan

Det är viktigt att sätta upp riktlinjer och förhållningssätt för kommunikationen och två olika verktyg för att göra detta är en kommunikationsstrategi och en kommunikationsplan. I kommunikationsstrategin bestämmer vi vad vi vill säga, till vem, var vi ska kommunicera, hur ofta och vad kommunikationen ska leda till.

### Vad är syftet med er kommunikation?

Ställ er dessa frågor som ligger till grund för er kommunikationsstrategi:

- Vad är syftet med våra kommunikationsvägar?
- Vad vill vi säga?
- Vad vill vi uppnå?
- Hur ska det sägas?
- Vem kommer informationen från?
- Vem är informationen/kommunikation till/för?
- Hur ofta ska vi kommunicera?
- Förväntar vi oss återkoppling? - Hur och till vem i så fall?
- Vem ansvarar för kommunikation/information i föreningen?
- Vilka resurser har vi?
- Vilken kunskap har vi?

Kommunikationsplanen beskriver hur saker och ting ska utföras. Den beskriver vilket innehåll som ska produceras och när det ska publiceras i respektive kanal.

Kommunikationsplanen ska vara ett levande dokument och ska precis som andra policys i föreningen inventeras och uppdateras med jämna mellanrum.

## **Vem ska ansvara för kommunikationen i er förening?**

En person ska vara huvudansvarig för kommunikationen (med fördel någon i styrelsen), och kan sedan fördela ut uppdrag till andra. Bilda en kommunikationsgrupp med olika ansvar för olika kanaler. Engagera gärna olika målgrupper i föreningen - kanske finns det någon i föreningen som har kommunikation/ information som yrke?

- Personerna som hanterar era kommunikationskanaler bör vara insatta och ha viss kunskap så att uppdateringen och underhållet av kanalerna blir så bra och innehållsrikt som möjligt.
- Om ni är flera som är ansvariga för kommunikation, bestäm då vem som är ansvarig för respektive område. Vem svarar på eventuella frågor? Vem uppdaterar hemsidan, och de sociala medierna? Detta för att undvika att man missar att dela information från föreningen, ger olika svar på eventuella frågor eller sänder ut felaktig information.
- Om man är flera som är kommunikationsansvariga i föreningen är det viktigt att dessa har en dialog med varandra och har en tydlig struktur för arbetet.

Inventera vilka kunskaper i kommunikation som redan finns i föreningen.

Utse en arbetsgrupp som ansvarar för föreningens kommunikation.

Informera om vilka som är ansvariga om det finns några frågor.

# Kommunikationsstrategi

Kommunikationsstrategin bestämmer vi vad vi vill säga, till vem, var vi ska kommunicera, hur ofta och vad kommunikationen ska leda till. Er strategi bör innehålla:

1. Bakgrund och Syfte
2. Nulägesanalys
3. Målgrupp
4. Budskap
5. Kommunikationsmål
6. Kanaler

## 1. Bakgrund och Syfte

---

Tänk igenom syftet - Varför är kommunikation viktigt i er förening? Varför ska ni kommunicera och vad vill ni uppnå? Vill ni att fler ska känna till er förening? Behöver ni dela förbundsinfo, få in anmälningar till ett arrangemang eller meddela träningstider?

**Vad vill ni uppnå med kommunikationen i er förening?**

## 2. Nulägesanalys

---

Vilka är era styrkor och svagheter i kommunikationsarbetet och vad vill ni prioritera? Gör en nulägesanalys för att få en bild av vad som redan är gjort och vad ni behöver göra. Vilka behov behöver tillgodoses? Vilka problem vill föreningen lösa? På vilket sätt kan just kommunikation hjälpa?

En av de mer kända och enkla analysmetoderna är SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities och Threats) - på svenska styrkor, svagheter, möjligheter och hot. Styrkor och svagheter är interna faktorer medan möjligheter och hot är externa. Ett vanligt sätt att åskådliggöra resultatet är i form av ett rutnät.

	GODA	SKADLIGA
INTERNT	STYRKA	HOT
EXTERNT	MÖJLIGHETER	SVAGHETER

**TIPS!**

Ett sätt att genomföra en SWOT-analys kan vara i form av en workshop där deltagarna får skriva ner vad de kan komma på inom varje område på post-it-lappar som man sedan kan sätta upp, prata om, gruppera och prioritera.

Ta reda på föreningens styrkor, svagheter, möjligheter och hot!

### EXEMPEL

Styrkor: kunskap och engagemang i föreningen, kansliet har tagit fram ett fungerande format för nyhetsbrev, struktur för kommunikationsprocess finns på plats

Svagheter: många målgrupper och intressenter behöver information, styrelsen prioriterar inte kommunikationsfrågor, tidsbrist medför att information inte når ut, föreningen har en otydlig organisation

Möjligheter: stor förening innebär många medlemmar - partnerinformation sprids brett, utveckling av kanaler

Hot: informationssamhället medför att föreningens budskap riskerar att försvinna i bruset

**Vilka är er förenings styrkor, svagheter, möjligheter och hot?**

### 3. Målgrupp

---

Vilka målgrupper riktar vi oss till? Målgruppen beror naturligtvis på vilken typ av kommunikation eller information ni vill nå ut med. Tänk därför över vilka är det ni vill engagera med er kommunikation. Alla behöver inte få information om allt.

Identifiera de olika målgrupperna i föreningen och dela in grupperna i interna och externa.

#### **EXEMPEL**

##### **Interna**

- Medlemmar
- Förtroendevalda
- Ledare
- Föräldrar
- Domare
- Övriga medlemmar

##### **Externa**

- Media
- Kommunen
- Samarbetspartners

Gör ett schema där ni tydligt anger vilken typ av information som ska nå respektive målgrupp. Det är viktigt med rätt och lagom mycket information.

**Vilka är era målgrupper och vilken typ av information ska nå vilken målgrupp?**

### 4. Budskap

---

Vad ska ni kommunicera om? Vilka är era viktigaste budskap? Är dessa relevanta och anpassade för era målgrupper? Och vem ska säga det? För att ett budskap ska vara intressant, begripligt och användbart behöver det utformas ur målgruppens synvinkel. Att berätta allt för alla resulterar ofta i att inget når någon.

Dela upp föreningens verksamhet i t.ex. tävling, föreningsutveckling, event, utbildning. Finns det speciella frågor som bör lyftas kontinuerligt? Det kan vara jämställdhet eller ett prioriterat projekt.

**Vilka är era viktigaste budskap och vem ska säga det?**

## 5. Kommunikationsmål

---

Typiska kommunikationsmål brukar sammanfatta vad vi vill att våra målgrupper ska veta, tycka, känna och göra. Hur många ska vi nå och hur ska de reagera på det vi kommunicerar?

Vad vill ni med kommunikationen? Vad ska den leda till för handling? Det viktiga med målen är inte bara att de finns. Framför allt gäller det att de mäts.

Tänk på att ett mål ska vara **S-M-A-R T**:

**Specifikt** – målet ska vara tydligt och avgränsat.

**Mätbart** – bestäm i förväg hur ni ska veta hur målet är uppfyllt eller inte.

**Accepterat** – de som ska jobba med målet behöver acceptera och förstå det.

**Realistiskt** – målet ska vara möjligt att uppnå.

**Tidsbundet** – inom vilken tid ska målet vara uppfyllt.

### **EXEMPEL**

---

Öka antalet medlemmar, skapa intern stolthet, öka antalet följare på Instagram med xx %

**Vilka är era kommunikationsmål?**

## 6. Kanaler

---

Exempel på kanaler är webbsida, nyhetsbrev och sociala medier. Vilka har ni tillgång till?

Det kan vara bra att se över era befintliga kanaler och ställa er följande frågor:

- Har vi kunskap om varje kanal och dess funktioner?
- Vet vi vilka vi når med våra kanaler?
- Vet vi vilka kanaler våra mottagare använder?
- Vilka kanaler ska vi använda och vilket innehåll ska finnas var?
- Vad är syftet med respektive kanal idag?

Var finns din målgrupp? Val av kanaler bör utgå från mål och målgrupp. Det är bra att veta vad man ska kommunicera och till vem innan man bestämmer sig för vilken kanal som är mest lämplig att använda sig av. I vissa fall kan det handla om att ni bara vill informera medan det i andra fall kan handla om att ni vill skapa engagemang. Det viktigt att rätt kanal används för rätt syfte.

Skapa gärna en kanalstrategi och i denna är det viktigt att man också bestämmer vilka kanaler som INTE är aktuella och varför.

### EXEMPEL

Kanal	Målgrupp	Syfte
Mail	Samtliga medlemmar	Nå ut med regelbunden information från styrelsen.
WhatsApp	Aktiva	Snabb info som rör träning mm.
Instagram	Nya framtida medlemmar och supportrar.	Visa upp vår fina verksamhet så att de vill komma till oss samt marknadsföra evenemang.

### TIPS!

- Använd inte fler kanaler än ni hinner med
- Använd kanaler och verktyg ändamålsenligt
- Var konsekventa
- Fråga era målgrupper hur de vill kommunicera och hur de vill ta till sig information

**Vilka kanaler har er förening tillgång till?**



# Kommunikationsplan

En kommunikationsplan beskriver hur saker och ting ska utföras. Den beskriver vilket innehåll som ska produceras och när det ska publiceras i respektive kanal. Planen kan också beskriva vilka resurser som behövs för att genomföra planen, såsom personal, material och budget.

Kommunikationsplanen bör också ange vad som ska mätas samt hur det ska mätas. Hur vet ni att ni har nått kommunikationsmålen? Det kan till exempel handla om antalet följare i sociala medier.

Det går att göra övergripande kommunikationsplan eller en separat plan för en enskild aktivitet.

Aktivitet	Målgrupp	Kanal	Vem ansvarar?	När ska vara klart?

## Uppföljning och utvärdering

---

Fundera över metoder för hur resultatet ska följas upp. Går det att mäta effekterna? Kom ihåg att utvärdera återkommande!

- När vi ut till alla vi vill?
- Vem är ansvarig för att vi når det resultat vi vill?
- Använder vi kanaler som alla har tillgång till?
- Fyller alla våra kanaler ett syfte?
- Vad gick bra och vad gick mindre bra?
- Vad kan vi göra bättre nästa gång?

## Har er förening beredskap för en kris? Har ni bildat en krisgrupp?

Alla föreningar kommer förr eller senare att råka ut för problem eller en kris och då är det viktigt att ha en krisplan att agera efter. Har man med människor att göra är det mer eller mindre oundvikligt. Krisen kan vara av olika arter tex; ekonomisk, personell, olycka, pandemi, övergrepp etc.

**Krisplanen** ger stöd om vad som behöver göras för att minimera skadorna som krisen orsakar och bör ange:

- **vad** som behöver göras
- **när** det behöver göras och
- **vem** som gör det.

Ju tydligare och mer konkret, desto mer underlättas krisledningsarbetet i det akuta läget.

## Förslag på innehåll

---

- Kontaktuppgifter till krisgruppen – lägg även in personerna som grupp i telefonen
- Tydliga roller; vem är sammankallande, vilka är beslutande, vem dokumenterar, vem är talesperson, vem har koll på ekonomin, vem kommunicerar?
- Exempel på externa kompetensroller beroende på scenarion
- Adress till krisledningens samlingsplats
- Kontaktuppgifter till ledare/aktiva/föräldrar/styrelsemedlemmar/medlemmar
- Kontaktuppgifter till polis, räddningstjänst, POSOM-grupp, församling
- Checklistor, i vilken ordning saker ska göras

## Kommunikationen


---

- Håll kommunikationen levande och tillgänglig. Det är bättre att säga något två gånger än ingen alls.
- Kommunicera samma budskap internt och externt. Människor pratar med varandra och det är viktigt att ge samma sanna bild till alla. Informationen ska vara saklig och relevant, utan spekulationer eller gissningar.
- Var transparent, men med förnuft. Behåll integritet och med stor hänsyn till de drabbade.
- Svara på de frågor som ställs. Är du osäker på svaret, be att få återkomma.
- Upprätta en intern kommunikationslista, exempelvis med styrelse, ledare, aktiva, aktivas föräldrar, medlemmar, andra lag och sektioner och andra föreningar som kan beröras.
- Upprätta en extern kommunikationslista riktat mot samhälle och media.

## NÅGRA TIPS!

---

- Kom överens om en struktur och sammanställ en strategi för er förenings kommunikation.
- Er strategi ska svara på frågorna - Varför? Vad? Var? När? Vem?
- Lista vilka kanaler/verktyg som används eller ska användas med vilken målgrupp och vad syftet är med kommunikationen.
- Fråga era målgrupper hur de vill kommunicera och hur de vill ta till sig information
- Gör en plan för vilka viktiga aktiviteter som ska kommuniceras.
- Ha kommunikation som en punkt vid varje styrelsemöte så att ni håller det levande!
- Glöm inte att göra en krisplan att agera efter vid problem eller kris



Utse någon/några i er förening som är ansvarig för er kommunikation och uppdateringen av era kanaler!

## Föreningspool Malmö

Föreningspool Malmö är en verksamhet i samverkan med Malmö Ideella, Malmö Idrottsföreningars Samorganisation - MISO och fritidsförvaltningen med stöd av Fritidsnämnden och är främst till för den lilla föreningen utan anställd personal.

[www.foreningspoolmalmo.se](http://www.foreningspoolmalmo.se)