

**Kommunal.**

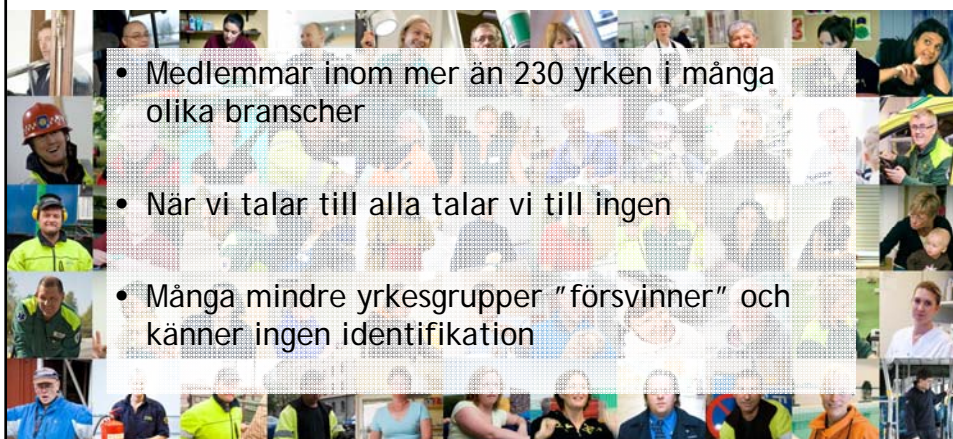
# Hur kan vi modernisera vår kommunikation?

Öka relevans och engagemang

Karin Hagman och Marie Ekbom, Kommunal

**Kommunal.**

## Utmaningar



**Kommunal.**

## Vad behöver vi göra?

- Tränga igenom brus
- Öka relevansen
- Fördjupa engagemang
- Stärka förtroende
- Bygga och underhålla relation
- Lära oss mer om medlemmarna

**Kommunal.**

## Kommunals varumärkesarbete

- att stärka det arbetsplatsnära arbetet
- höja servicegraden till medlemmarna
- växla upp medlemskommunikationen genom ett tydliga branschtilltal
- Vi är Kommunal!

**Kommunal.**

## Målsättningar

- Medlemmarna uppfattar att vi ger dem stöd i deras yrke och synliggör deras jobb
- Står för förbättringarna i deras löner/villkor
- Skapa tydligare identifikation
- Skapa engagemang
- Skapa riktade tjänster och kommunikation

**Kommunal.**

## Agerande och behov

- Medlemsundersökning 2015
- 3866 medlemmar
- Informationsbehov, kunskap om vilka kanaler medlemmarna föredrar, skillnader mellan branscher

## Kommunal.

# Resultat visar

- De flesta vill ha svar på frågor om lön, anställning, avtal och vad Kommunal gör inom deras branschområde
- Nästan alla vill ha nyhetsbrev som e-post
- En gång i månaden är lagom frekvens

## Kommunal.

Stora branschskillnader. Trafik och grön sektor är tex mer intresserad av yrkes och branschfrågor

Vad skulle vara intressant att läsa om i ett nyhetsbrev från Kommunal?	Totalt	Allt inom ett	Vår- och sommarsäsong	Handels- branschen	Förskola och skola	Trafik	Kol och restaurang	Teknik, park och anläggning	Teknik, fastighet och underhåll	Grön sektor	Hushålls- rådgivare	Transport- nät	Kärl- och långs
Alla svarade	3868	3803	301	727	717	247	132	100	136	76	42	70	21
Medlemsförmåner	62%	61%	63%	64%	67%	53%	69%	61%	66%	52%	49%	66%	52%
Nyheter om rätt yrke	54%	54%	60%	57%	56%	67%	50%	50%	39%	89%	32%	56%	73%
Arbetsförhållanden	51%	52%	57%	54%	43%	58%	43%	49%	53%	52%	37%	56%	40%
Svar på faktiska frågor	48%	50%	51%	49%	47%	50%	43%	44%	50%	49%	50%	42%	56%
Arbetsmiljö	46%	50%	49%	52%	43%	48%	50%	42%	40%	50%	43%	56%	32%
Arbetsplatser som har lyckats bra	41%	43%	38%	48%	40%	42%	36%	32%	37%	35%	36%	25%	38%
Nyheter om min bransch	38%	36%	38%	43%	33%	62%	40%	35%	31%	62%	34%	54%	54%
Debattinlägg att läsa	31%	29%	28%	38%	31%	25%	22%	22%	29%	27%	31%	21%	17%
Konflikter med arbetsgivarna	30%	31%	28%	35%	22%	40%	23%	35%	33%	33%	39%	38%	52%
Info om de faktiskt förhandsvalda	20%	20%	24%	21%	14%	24%	11%	15%	14%	27%	10%	28%	14%
Vet ej	3%	2%	2%	4%	3%	2%	4%	4%	2%	5%	2%	0%	0%
Annat	2%	2%	2%	3%	2%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%
Inget av detta	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	5%

Olika branscher har olika utmaningar när det gäller innehållet i kommunikationen. Kommunal borde undersöka djupare tex vilka branschnyheter man vill ha, vilken info om yrkena mm.



## Kommunal.

Var fjärde medlem skulle kunna tänka sig aktivera sig mer eller försöker aktivt påverka idag



Kommunal. NOVUS

## Kommunal.

### Ny e-postkanal med BSD

- BSD Tools - System för engagemangsdrivna kampanjer och medlemskommunikation
- Riktad och relevant kommunikation utifrån bransch och yrke
- Bygga och underhålla goda relationer
- Bygga och utöka engagemang
- Stora möjligheter att mäta, utvärdera, följa upp och fördjupa!

**Kommunal.**

## Fördelar

- Segmentering och acceptans hos mottagaren
- Innehållet blir genast mycket mer relevant
- Kan fördjupa till engagerade medlemmar
- Kan anpassa till väldigt snäva urval
- Kan vara väldigt snabba i agerandet

**Kommunal.**

## Utskicken

- Utskick till ett antal branscher och till enskilda yrkesgrupper
- Avtalsrörelsen, locka till engagemang
- Underlag till kampanjen "Klarar du mitt pass?"
- Riktade inbjudningar
- Samla engagerade medlemmars bidrag
- Redskap för medlemsvärvning

**Kommunal.**

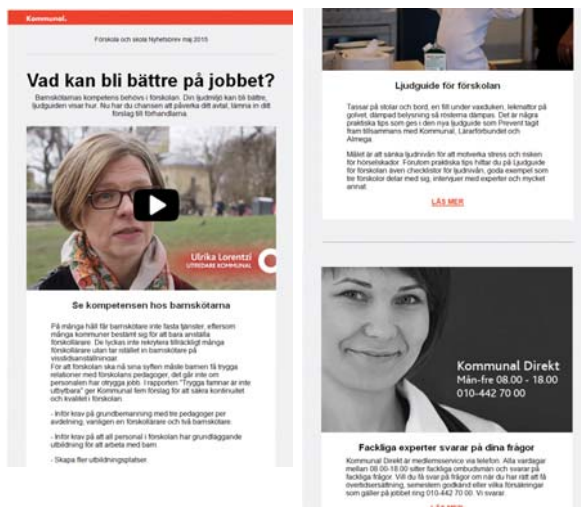
## Enkla tydliga mail, en CTA



- Personlig avsändare
- Kommunikativ ämnesrad
- Konkist innehåll
- Läs mer på annan plats
- En tydlig Call To Action
- Avsändare/inramning

**Kommunal.**

## Utskick till Förskola och skola



### Innehåll

- Videoklipp, intervju om rapport om barnskötarnas situation
- Ljudguide förskolan
- Kommunal Direkt (kanal för fackliga frågor, tel/epost)
- CTA - Lämna avtalsförslag

**Kommunal.**

## Utskick till Äldreomsorg



### Innehåll

- Om Julia, som representerade Sverige i omvårdnad i Yrkes-VM
- Seger för arbetskläder inom hemtjänst
- Kommunal Direkt
- CTA - Lämna avtalsförslag

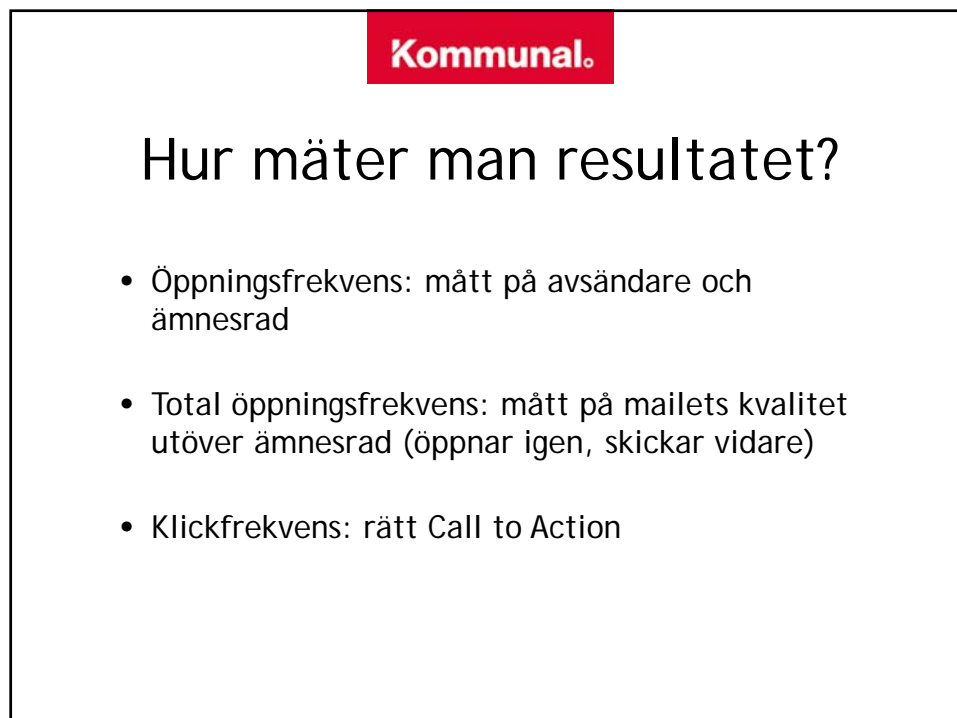
**Kommunal.**

## Utskick till ambulanssjukvårdare



### Innehåll

- Proffs på båda stolarna
- CTA - Lämna avtalsförslag



**Kommunal.**

## Öppningsfrekvens

- Benchmark 22-30 % för köpta kontakter anses ok
- Tidigare utskick till våra adresser 30-40 %

Resultat hittills, exempel

- Trafik 71 % unika (total öppningsfrekvens 177%)
- Förskola och skola 52 % unika (total 122 %)
- Äldreomsorg 52 % unika (total 91 %)
- Ambulanssjukvårdare 46 % unika (total 220 %)

Klickfrekvens ca 20-40 %

**Kommunal.**

## Nästa steg

- Integrera med vår kommande nya webbplats
- Öka frekvensen för utskick, arbeta strategiskt med exempelvis avtalsrörelse
- Skicka även till icke medlemmar, delvis som rekryterande aktivitet
- Lokala avdelningar börjar ersätta sina tidningar med utskick
- Nyttja systemets mer avancerade funktioner - för att bygga engagemang
- Integrera med vårt nya CRM-system

**Kommunal.**

Tack för oss!

[karin.hagman@kommunal.se](mailto:karin.hagman@kommunal.se)  
[marie.ekbom@kommunal.se](mailto:marie.ekbom@kommunal.se)