



Riktlinje för besök vid KTH

Gäller fr o m 2013-11-25

Beslutet grundar sig på

- UF beslut 2013/0793, Dnr V-2013-0782, Doss 10

1. Sammanfattning

KTH tar emot ett stort antal besök varje år, både nationella och internationella. Gruppen Evenemang inom Avdelningen för kommunikation och internationella relationer (KIR) har tagit fram en besökspolicy som ger stöd och riktlinjer kring hur KTH ska agera värd för framgångsrika besök.

KTH:s riktlinje för besök definierar organisation, finansiering och KTH:s olika kategorier av besök. Som bilaga till policyn finns en checklista att använda som ett arbetsdokument vid planering och genomförande av besök.

2. Bakgrund

Det är viktigt att KTH:s besökare får en givande och positiv upplevelse eftersom framgångsrika besök stärker KTH:s varumärke och bidrar till att goda relationer skapas för framtiden, aktiviteter som motiveras av både KTH:s värdegrund och kommunikationsstrategi.

Av KTH:s värdegrund framgår att "Vetenskapliga framsteg bygger på öppenhet och samverkan. KTH verkar för ett fritt informationsutbyte och för nationellt såväl som internationellt samarbete".

Huvudbudskapet i KTH:s kommunikationsstrategi är "Brighter Tomorrow" vilket syftar till att KTH drivs av viljan att skapa en bättre morgondag. Genom att bygga nya relationer och underhålla befintliga stärks KTH:s varumärke och nätverk med intressenter vilket stödjer skapandet av en bättre morgondag.

3. Syfte

Riktlinjens huvudsyfte är att via stöd och riktlinjer för besök stärka KTH:s varumärke och arbetet mot ett "Brighter Tomorrow". Riktlinjen är framtagen för att underlätta arbetet för de som tar emot besök till KTH genom att skapa ett enhetligt tillvägagångssätt och för att kvalitetssäkra de besök som genomförs.

4. Organisering av besöksverksamheten på KTH

Inom Evenemangsgruppen på KIR finns en mötesstrateg som delvis arbetar med KTH:s besöksverksamhet. Mötesstrategen tar emot besöksförfrågningar via den externa hemsidan och förmedlar dem till kontaktpersoner i organisationen. Mötesstrategen är en stödfunktion för hela organisationen i planeringen och genomförandet av besök till KTH.

På varje skola finns en besöksansvarig. Dessa har till uppgift att sprida riktlinjen på sin skola. När en besöksförfrågan kommer in till KTH via mötesstrategen och en självklar värd eller medverkande saknas, kan en förfrågan skickas till den besöksansvarige på den skola som är aktuell för besöket. Denna ska kunna ge förslag på passande värd eller medverkande eller vidarebefordra förfrågan i sin organisation.

5. Definition av besök till KTH

Ett besök till KTH är enskilda personer eller grupper som besöker KTH vid en förutbestämd tidpunkt. De flesta besökare har som syfte att;

- Ta del av utbildningsinformation
- Presentera sin organisation/verksamhet för KTH
- Bygga upp eller utveckla ett samarbete
- Ta del av KTH:s expertkunskap

I många fall initieras ett besök genom att gästerna själva kontaktar KTH. Detta kan vara genom en tidigare kontakt, via Info-Center eller via besöksformuläret på KTH:s hemsida. I andra fall bjuds besökarna in till KTH i syfte att främja KTH:s verksamhet. Merparten av de besök som genomförs på KTH kan delas in i nedanstående kategorier. Kategorierna beskrivs vidare i punkt 7.

- Enskilda forskare och forskargrupper, nationellt
- Enskilda forskare och forskargrupper, internationellt
- Studentrekrytering, nationellt
- Studentrekrytering, internationellt
- VIP besök
- Besök från media
- Övriga besök

6. Planering av besök

Ett besök till KTH ska alltid ses som ett tillfälle att marknadsföra KTH. Alla gäster ska få ett professionellt och genomtänkt bemötande oavsett vilken grupp av besök de tillhör eller hur besöket har initierats. Det ska finnas ett tydligt syfte till att KTH tar emot besöket och innehållet ska utformas efter detta. Förväntningar som besökaren kan tänkas ha samt vad KTH vill få ut av besöket ska noga tänkas igenom och ligga till grund för planeringen.

Det finns olika riktlinjer för olika grupper av besökare då det finns skillnader i förväntningar, syften och mål. Dock finns det vissa steg som alltid ska följas i början av besöksplaneringen för att besöket ska bli lyckat.

6.1 Organisation

När en besöksförfrågan eller inbjudan har blivit bekräftad ska en organisation kring besöket upprättas. Denna organisation kan variera beroende på typ av besök. Roller som kan komma att behövas är följande.

- *Värd*- Värden för besöket är den som tar emot besöket och är ytterst ansvarig.
- *Innehållsansvarig*- Den som ansvarar för att skapa ett passande program samt hitta lämpliga aktörer som kan medverka till att besöket blir givande.

- *Koordinator*- Om det är ett större besök där flera aktörer från KTH:s sida är involverade, kan det vara bra att utse en koordinator som ansvarar för organisationen och de praktiska detaljerna såsom catering, lokal m.m.

Dessa roller kan ofta gå i varandra och ibland kan en person ha flera eller alla roller. Det är viktigt att ha tänkt igenom organisationen noga inför besöket och att alla vet vad som förväntas av dem i respektive roll.

6.2 Definiera besökskategori

Det är viktigt att definiera vilken kategori som det aktuella besöket tillhör när man påbörjar planeringen. De olika grupperna har olika riktlinjer att förhålla sig efter. Programmet för besöket ska planeras enligt de riktlinjer som finns satta för att kunna bli så framgångsrikt som möjligt.

6.3 Budget

När programmet är fastställt ska alla kostnader för besöket redovisas i en budget. Det är viktigt att från början ha en tydlig bild av alla utgifter samt förankra i organisationen var budgeten tas ifrån och vilka kostnader som täcks av besökaren själv. Det finns inga centrala medel för besök utan varje besök finansieras av den enskilda arrangören.

7. Riktlinjer för besök

Nedan följer ett antal riktlinjer för olika grupper av besök. Gemensamt är att alla gäster ska känna sig välkomna och uppskattade och bemötas med en trevlig, öppen och välkomnande ton i enlighet med KTH:s kommunikationsstrategi.

7.1 Enskilda forskare och forskargrupper, nationellt

Denna kategori består av svenska forskare som är involverade eller vill bli involverade i forskningsämnen på KTH.

När KTH tar emot denna grupp ska det finnas ett stort fokus på innehållet i besöket. Det är viktigt att det finns en stark organisation och att rätt medverkande är identifierade för att uppnå ett bra kunskapsutbyte mellan KTH och gästen. Sätt tydliga mål för besöket; vad vill KTH få ut av detta samt vilka förväntningar från gästernas sida ska uppfyllas? Tänk på hur besöket ska följas upp och vilka eventuella åtgärder som ska genomföras efteråt.

7.2 Enskilda forskare och forskargrupper, internationellt

När denna grupp besöker KTH gäller samma riktlinjer som för de nationella forskarna. Internationella gäster har ofta inte samma lokalkännedom som de nationella. Därför kan det vara aktuellt att erbjuda rekommendationer av hotell, restauranger och annat stöd. I vissa fall kan det vara aktuellt att planera ett helt program för vistelsen. Vid internationella besök ska de kulturella skillnaderna alltid beaktas.

7.3 Studentrekrytering, nationellt

Studentrekryteringsbesök hanteras av gruppen för studentrekrytering på KIR. Där finns en informatör som är kontaktperson för dessa besök som ofta initieras genom en förfrågan via KTH:s hemsida.

7.4 Studentrekrytering, internationellt

Internationella studentrekryteringsbesök hanteras som de nationella av studentrekryteringen på KIR genom förfrågan via KTH:s hemsida.

7.5 VIP-besök

VIP-besök är en viktig del av KTH:s besöksverksamhet. Förväntningarna från dessa besökare kan ofta skilja sig från övriga och därför är det viktigt att följa de riktlinjer som finns. Vanligt förekommande VIP-besök är:

- Statschef eller medlem av kungahus
- Politiker
- Representanter från internationella organisationer t.ex. EU eller FN
- Universitetsrektor
- Ledande representanter från näringslivet
- Andra besök som enligt rektors bedömning klassas som VIP-besök.

Ett VIP-besök sker ofta via kontakt med KTH:s rektor eller ledning. Det förekommer även att förfrågningar om VIP-besök kommer in genom andra kanaler. När ett VIP-besök planeras ska mötesstrategen alltid kontaktas i ett tidigt skede för att kunna stödja planeringen. Om rektor inte redan är tillfrågad ska han kontaktas tidigt i planeringsstadiet för att avgöra om han eller en annan representant från ledningen bör och kan medverka.

7.6 Besök från media

Besök från media ska hänvisas till KTH:s ansvarige presskontakt på KIR. Mötesstrategen finns tillgänglig som stöd i planeringen.

7.7 Övriga besök

Besök som inte definieras i de ovan nämnda kategorierna är övriga besök. Dessa kan vara företagsrepresentanter som inte klassas som VIP. Det kan vara kollegor och samarbetspartners från andra universitet, både nationella och internationella. Det är viktigt att följa de övergripande riktlinjerna vid dessa typer av besök samt att gå igenom den checklista som finns.

8. Viktiga delar i ett besök

8.1 KTH:s grafiska profil

För att stärka KTH:s varumärke krävs ett konsekvent användande av KTH:s grafiska profil. Den grafiska profilen är en av de viktiga byggstenarna vid skapandet av ett varumärke varför det är viktigt att tänka igenom hur vi använder oss av profilen under besök. På intranätet finns mer information om hur KTH:s grafiska profil tillämpas.

8.2 Presentationsmaterial

Det finns olika typer av presentationsmaterial som kan användas vid besök till KTH. Oavsett vilka som används ska den grafiska profilen följas. Vid användandet av Power Point-presentationer finns en Power Point bank på KTH:s intranät där man hittar passande material för en presentation.

Övergripande informationsmaterial kan mötesstrategen hos KIR förse värden för besöket med. Om nytt material skall tryckas för ett enskilt besök är det viktigt att följa KTH:s grafiska profil samt att vända sig till en av KTH:s upphandlade leverantörer för form, layout och tryck.

8.3 Presenter och profilartiklar

Det finns ett urval av profilartiklar i profilshopen som kan vara passande för ett besök, så som block, pennor och mappar med KTH:s logotyp. Det är även här du hittar gåvor till din gäst om detta skulle vara aktuellt. Profilshopens varor säljs både online och genom Info-Center.

8.4 Lokaler

Om besöket kräver en lokal är det viktigt att boka denna i tid då det ofta råder brist på lokaler på KTH. Mötesstrategen hos KIR kan vara behjälplig med att rekommendera passande lokaler som finns lediga vid det aktuella tillfället.

8.5 Förtäring och logi

KTH har avtal med ett flertal cateringleverantörer. Dessa finns listade på intranätet under ramavtal.

KTH avropar statliga ramavtal vid bokning av logi. Information kring vilka hotell som ingår i de statliga ramavtalen finns på Kammarkollegiets hemsida www.avropa.se. Om KTH bokar hotellrum för gäster är det viktigt att sätta sig in i hotellets avbokningsregler. Det är även viktigt att det finns en överenskommelse om vem som står för kostnaden.

9. Checklista

Som en bilaga till riktlinjen finns en checklista att använda vid besök. Den är organiserad i tre delar; inför besöket, under besöket och efter besöket. Den syftar till att kvalitetssäkra KTH:s besöksverksamhet.

Checklista, se bilaga

10. Övrig information och kontaktuppgifter

Mötesstrategen vid KIR kan förmedla kontaktuppgifter till alla de funktioner som nämns i denna policy. Kontakta mötesstrategen och du behöver stöd eller hjälp i din besöksplanering.

Har du frågor eller söker information relaterad till KTH:s besöksverksamhet som inte berörs i denna riktlinje, kontakta mötesstrategen.

Katrin Mörck. E-mail:kmorck@kth.se , tel. 08-790 69 39.



Checklista besök

Följande checklista har tagits fram som stöd till KTH:s besökspolicy för att underlätta planeringen och genomförandet av besök till KTH. Genom användandet av checklistan kan KTH kvalitetssäkra de besök som genomförs och ta tillvara på tillfället att marknadsföra KTH på bästa sätt. Checklistan är organiserad efter arbetet inför besöket, under besöket och efter besöket. Använd statusfältet till höger för att markera vilka delar som är aktuella i ditt besök, vilken status de har och vem som är ansvarig för denna del.

Inför besöket

Aktivitet	Status/ansvarig
Övergripande planering	
Organisation Sätt samman en organisation kring besöket. Vem är värd, koordinator samt medverkande? Mer information kring organisationen av ett besök hittar du i besökspolicyen <i>sid. 3, 6.1</i> Organisation	
Program I skapandet av ett passande program ska de riktlinjer som finns i besökspolicyen följas. Dessa är anpassade efter olika grupper av besök. <i>Sid. 4, 7 Riktlinjer för besök</i>	
Budget Skapa en budget efter de aktiviteter som planeras. Uppdatera budgeten under planeringen. När besöket berör flera avdelningar eller skolor ska det fattas ett beslut gällande de ekonomiska aspekterna tidigt i planeringen så det klart framgår vem som står för vilka kostnader.	
Rektor Ska rektor närvara? Förväntas detta av gästen? I en förfrågan till rektor ska syftet med besöket beskrivas samt vad som förväntas av rektors medverkan.	
Catering/ Restauranger Boka luncher, kaffe och middagar i god tid. Var noga med att ta reda på vad det är för bokningsregler som gäller vid respektive tillfälle och glöm inte att samla in information kring allergier och kost och meddelade detta till din leverantör i god tid. På intranätet finns information om KTH:s upphandlade cateringleverantörer. http://intra.kth.se/campus/evenemang/avtal/cateringtjanster-nya-avtal-fran-15-oktober-2013-1.31086 På intranätet finns information kring KTH:s regelverk för representation och personalvårdsförmåner som, något som kan vara aktuellt i planeringen av ett besök. http://intra.kth.se/regelverk/ekonomi/representation/representation-personalvardsformaner-och-gavor-1.27283	

Se till att ha en uppdaterad deltagarlista att bifoga med cateringfakturan till fakturaservice.	
Information/ Marknadsföring	
<p>Kommunikationsplan</p> <p>Planera informationsflödet till gästen. Tänk på vad som ska kommuniceras, när det ska sändas och vem som är ansvarig. Ska det skickas en inbjudan och i vilket format? Ska inbjudan bekräftas? Ska inbjudan innehålla ett program? Vilken praktiskt information behöver gästen, vägbeskrivning, karta mm?</p>	
<p>Anmälningsslänk</p> <p>Om det är ett stort besök med många deltagare kan det vara bra att ta emot anmälningar via ett anmälningssystem. Det finns en upphandlad webbaserade lösning. En person måste utses för att ta emot och hantera anmälningarna. http://intra.kth.se/campus/evenemang/avtal/anmalningssystem-1.412495</p>	
<p>Information vid ankomst till hotell</p> <p>Om besökaren börjar sin vistelse i Stockholm på sitt hotell kan det vara trevligt att ha lämnat en KTH-mapp med information på hotellrummet så personen kan sätta sig in i vad som kommer att ske under själva besöket på KTH. Mapper finns att köpa i profilshopen.</p>	
<p>Information till internationella gäster</p> <p>Vid internationella besök kan det vara bra att informera om vilket väder/klimat gästerna kan vänta sig. Vill man ge mer information kring Stockholm och Sverige kan man hänvisa till www.visitstockholm.com/</p>	
<p>Intern marknadsföring</p> <p>När KTH tar emot VIP-besök kan det vara aktuellt att marknadsföra besöket internt. På KTH:s intranät finns en länk till Campi, den interna webbtidningen. Där kan du tipsa redaktionen om ditt besök. http://campi.kth.se/</p>	
<p>Tryckt material</p> <p>Vissa besök kan komma att behöva tryckt material i form av t.ex. ett program eller en inbjudan. Det är viktigt att följa KTH:s grafiska profil i skapandet av trycksaker. KTH har tagit fram ett antal mallar som underlättar för dig som ska hålla i ett event eller en konferens. Behövs hjälp med utformning ska KTH:s upphandlade kommunikationsbyrå kontaktas. Vid tryck ska någon av de upphandlade leverantörerna användas. Mötesstrategen har enklare material med övergripande KTH information som kan användas vid besök. Dessa finns att hämta hos mötesstrategen utan kostnad. http://intra.kth.se/regelverk/policyer/grafisk-profil http://intra.kth.se/blanketter-mallar/mallar/ovriga/konferensmallar</p>	
<p>Power Point</p> <p>Se till att ha en presentation klar i tid. På KTH:s intranät finns en Power Point bank som ska användas vid skapandet av presentationer. Om besöket kommer att innehålla flera presentationer är det viktigt att koordinera dessa så att de inte har samma innehåll. http://intra.kth.se/blanketter-mallar/mallar</p>	
<p>Skyltning</p> <p>Kom ihåg att skylta tydligt på campus så att dina gäster hittar. Vårdarna ska bära namnskylt om detta behövs. Mallar finns både för namnskyltar och hänvisningsskyltar. http://intra.kth.se/blanketter-mallar/mallar/ovriga/konferensmallar</p>	

Lokaler på campus	
<p>Bokning Boka din lokal i tid. KTH:s lokalbokning kan hjälpa dig hitta och boka en lämplig lokal. http://intra.kth.se/campus/lokalbokning</p>	
<p>Access till lokaler Behöver värden passerkort eller nycklar till lokalerna? Kontakta kortexpeditionen som hjälper er med access till lokaler. http://intra.kth.se/campus/lokalservice/servicefunktioner/inpassering-1.31888</p>	
<p>Lokal efter arbetstid Ska ni ha en middag/fest efter arbetstid ska en blankett om "anmälan om sammankomst" skickas till Lokalservice. Kontrollera rutinerna kring läsning och larm. Meddela kortexpeditionen om du vill ha vissa dörrar öppna längre eller beställa passerkort.</p>	
<p>Teknik Vilken teknik behövs i lokalerna? Kontakta KTH:s AV tekniker för information om vad som finns och vad som kan beställas. Allt teknisk utrustning bör bokas i tid. av-teknik@kth.se</p>	
<p>Internet Ska alla besökare ha tillgång till KTH:s trådlösa nätverk? Lösenord beställs via kthlan@kth.se Beställ i god tid då det kan ta ett par dagar att få login till KTH:s nätverk.</p>	
<p>Möblemang/dukar Bord för registrering, KTH dukar och skyltställ beställs av hantverkarna. 9200@admin.kth.se</p>	
<p>Roll-ups Mötesstrategen kan låna ut roll-ups med KTH:s logga utan kostnad.</p>	
<p>Städning Önskas extra städning av lokaler kontakta KTH:s lokalvård. http://intra.kth.se/campus/lokalservice/lokalvard-1.31749</p>	
<p>Profilartiklar Block och pennor beställer ni genom Profilshopen eller via Info-Center. http://www.kth.se/student/studievagledning-kontakt/info-center/profilshop</p>	
<p>Kartor Kartor till KTH:s olika campusområden återfinns på webben. http://www.kth.se/om/kartor-adresser</p>	
Säkerhet	
<p>Säkerhetsansvarig Kräver besöket att hänsyn tas till säkerhetsaspekter? Kontakta KTH:s säkerhetsansvarige.</p>	
<p>Risakanalys Mötesstrategen kan tillhandahålla en riskanalys innehållande KTH:s säkerhetsrutiner vilka anpassas till ert besök.</p>	

Logi	
Hotell Ska besökaren boka hotell själv eller ska KTH hjälpa till med en bokning? För regler angående hotellbokning se besökspolicy <i>sid 6, 8.5 Förtäring och logi</i>	
Transport	
Transportmedel Behöver det bokas någon form av transport för besöket? Buss, SL kort eller taxi? Står besökaren för resor själv? Skall gästen tas emot på flygplatsen?	
Gåvor	
Profilshopen Ofta är det lämpligt att ge en gåva för att visa KTH:s uppskattning. Ett stort utbud av gåvor i olika prisklasser finns i profilshopen. Dessa kan beställas online eller köpas i Info-Center. http://www.kth.se/student/studievagledning-kontakt/info-center/profilshop På KTH:s intranät i KTH:s regelverk finns riktlinjer för representation. http://intra.kth.se/regelverk/ekonomi/representation/representation-personalvardsformaner-och-gavor-1.27283	

Under besöket

Aktivitet	Status/ansvarig
Som representant från KTH bör du vara propert klädd under besöket.	
Som värd är det viktigt att se till att alla besökare blir presenterade för varandra samt att de känner sig välkomna till KTH.	
Gå igenom logistiken såsom att fiket är i tid, tekniken fungerar, berörda personer är på plats och att allt material är på rätt position.	
Ha telefonnummer lättillgängligt till berörda enheter såsom KTH:s mötesstrateg, lokalvården, tekniker och catering.	
Om ni har besök i lokaler kvällstid och går tidigare informera vakt eller ring 08-790 77 00 som är KTH:s jourtelefon så de kan låsa tidigare. 08-790 77 00 ringer ni även om larmet går kvällstid.	

Efter besöket

Aktivitet	Status/ansvarig
Lämna lokalen som den såg ut när ni anlände vg möblering, städning etc. Det är också viktigt att påminna cateringleverantören om att hämta så snart som möjligt efter besöket så att inte material blir stående i KTH:s lokaler.	

Värden för besöket återkopplar till KTH:s mötesstrateg om det är något som behöver åtgärdas i KTH:s lokaler och med relevant feedback som rör KTH:s leverantörer .	
En uppföljning av besökarna kan vara värdefullt för att se hur de upplevde besöket samt om det är något besökaren undrar över. Det kan även vara värdefullt att göra en uppföljning i arbetsgruppen för att utvärdera och förbättra rutiner.	

Ytterligare information

Vid frågor och ytterligare information kontakta KTH:s mötesstrateg Katrin Mörck. E-mail: kmorck@kth.se , tel. 08-790 69 39.	
---	--