

## § 377

# Riktlinje för internkommunikation

## KSN-2019-03077

### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. **att** anta Riktlinje för internkommunikation.

### Beslutsgång

Ordförande ställer föreliggande förslag mot avslag och finner att arbetsutskottet bifaller detsamma.

### Sammanfattning

Kommunledningskontoret har tagit fram ett förslag till riktlinje för internkommunikation, i **bilaga** till ärendet. Riktlinjen har som syfte att förtydliga Uppsala kommuns åtagande inom området internkommunikation.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 6 november 2019
- Bilaga 1, förslag till Riktlinje för internkommunikation daterad 1 november 2019

Kommunledningskontoret  
**Tjänsteskrivelse till kommunstyrelsen**

Datum:  
2019-11-06

Diarienummer:  
KSN-2019-03077

Handläggare:  
Kristoffer Piirimets

## Riktlinje för internkommunikation

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar

1. **att** anta Riktlinje för internkommunikation

### Ärendet

Kommunledningskontoret har tagit fram ett förslag till riktlinje för internkommunikation, i **bilaga** till ärendet. Riktlinjen har som syfte att förtydliga Uppsala kommuns åtagande inom området internkommunikation.

### Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret. Ärendet har inga konsekvenser ur barn-, jämställdhets- och näringslivsperspektiven.

### Föredragning

Uppsala kommun saknar riktlinje för internkommunikation. En av kommunledningskontorets prioriterade leveranser för 2019 är därför att ta fram en sådan. Utgångspunkt för riktlinjen är främst Policy för kommunikation samt Arbetsgivarpolicy.

Riktlinjen ger en bild av vad internkommunikation inom Uppsala kommun innebär, och vilka värden som ska prägla kommunens internkommunikation. En väl definierad och gemensam syn på internkommunikation möjliggör ett mer strategiskt och konsekvent arbete med att utveckla verksamhetens internkommunikation. Bland annat gör riktlinjen det möjligt att närmare beröra frågan om vilket internt kommunikationsansvar kommunens chefer och medarbetare har. Riktlinjen möjliggör också ett tätare arbete mellan kommunledningskontorets olika verksamheter, vilket är strategiskt viktigt framförallt ur ett ledarutvecklingsperspektiv. I slutändan gör en

gemensam bild av internkommunikationens värden att kommunledningskontoret kan ta fram verktyg och metoder för strategisk utveckling av internkommunikationen och av chefers och medarbetares kommunikativa förmåga.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Riktlinjen implementeras inom befintlig ekonomisk ram för kommunstyrelsen och ärendet medför inga övriga ekonomiska konsekvenser.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse daterad 6 november 2019
- Bilaga 1, förslag till Riktlinje för internkommunikation daterad 1 november 2019

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson  
Stadsdirektör

Ola Hägglund  
Stabsdirektör

**Normerande styrdokument**

Beslutsfattare:  
Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig:  
Marica Nordwall

Datum:  
2019-11-27

Diarienummer:  
KSN-2019-03077

# Riktlinje för internkommunikation

Policy

**Riktlinje**

Rutin

Vägledning

## Innehåll

Inledning .....	3
Syfte.....	3
Omfattning .....	3
Definitioner .....	3
Internkommunikation.....	3
Kanaler .....	4
Kommunikationssystem.....	4
Kommunikationsklimat.....	4
Krav på Uppsala kommuns internkommunikation .....	4
Samordnad.....	4
Tillgänglig .....	4
Öppen.....	5
Kulturbärande .....	5
Ansvar .....	5
Verksamhetens ansvar .....	5
Kommunledningskontorets ansvar.....	5
Spridning.....	5
Uppföljning .....	6
Relaterade dokument.....	6

## Inledning

Kommunikation är en viktig och ständig del av vår vardag. Vår internkommunikation formar, upprätthåller och förändrar hela organisationen. Genom kommunikation skapar vi mening, sprider kunskap och stärker relationer.

Den kommunikativa förmågan hos chefer och medarbetare inom Uppsala kommun är därför avgörande för att vi ska kunna omsätta strategier och tillsammans nå uppsatta mål.

Denna riktlinje kompletterar och utvecklar Uppsala kommuns *Policy för kommunikation* inom internkommunikationsområdet. Krav som omfattar alla olika former av kommunikation inom kommunen, som exempelvis meddelar- och åsiktsfrihet, finns formulerade i policyn.

## Syfte

Syftet med riktlinjen är att förtydliga kommunens åtagande inom området internkommunikation.

## Omfattning

Denna riktlinje omfattar all kommunikation inom eller mellan aktörer och i interna processer och system i Uppsala kommunkoncern.

## Definitioner

### Internkommunikation

Internkommunikation är allt utbyte av information inom organisationen som skapar mening och förståelse och påverkar vad vi tänker, vet, känner och gör.

Några exempel på olika typer av internkommunikation är

- **styr- och ledningskommunikation** – den kommunikation som behövs för att styra och leda en organisation, till exempel kommunikation om mål, budget, uppföljning, planer och styrdokument
- **kulturkommunikation** – kommunikation om organisationens värderingar, etik och syn på medarbetarskap
- **nyhetskommunikation** – kommunikation om det aktuella läget och om vad som har hänt och ska hända inom och utanför organisationen
- **förändringskommunikation** – planerade kommunikationsinsatser som syftar till att få människor i en organisation att förstå och bidra till en förändring
- **arbetskommunikation** – den kommunikation som behövs för att utföra det dagliga, operativa arbetet
- **trivselkommunikation** – kommunikation om gemensamma fritids- och arbetsmiljöfrämjande aktiviteter, till exempel teambuilding, personalförening eller fester.

## Kanaler

Kanaler är alla de medier som bär den information vi utbyter. Vanliga kanaler är exempelvis möten, intranät och e-post. Genom kanalerna kan vi utbyta informationen på olika sätt – genom exempelvis text, bild, film, kroppsspråk eller tonläge.

## Kommunikationssystem

Ett kommunikationssystem kan på ett enkelt sätt beskrivas som en organisations samlade aktörer/målgrupper, kanaler och budskap. En förståelse för samspelet mellan dessa ger goda möjligheter för effektiv internkommunikation.

## Kommunikationsklimat

Vårt kommunikationsklimat handlar om den sociala ton som präglar vår kommunikation. Ett öppet kommunikationsklimat främjar rak och ärlig kommunikation som präglas av aktivt lyssnande och välkomnar en mångfald av tankar och synpunkter.

## Krav på Uppsala kommuns internkommunikation

Uppsala kommuns internkommunikation ska vara:

### Samordnad

#### **Så att vi kan förstå och engagera oss i kommunens organisation, beslut och mål.**

Vi känner till både personliga mål och verksamhetens mål, och har god förmåga att kommunicera mål och visioner. Vi vet hur organisationen fungerar och är uppdaterade om vad som händer. Vi känner till våra huvudsakliga kommunikationskanaler och kommunicerar systematiskt och medvetet genom våra olika kommunikationssystem. Vi ser dialog som en viktig och nödvändig del i arbetet med att skapa mening och sprida kunskap i organisationen.

Våra kanaler gör det möjligt för oss att kommunicera på ett strukturerat sätt.

### Tillgänglig

#### **Så att vi kan vi arbeta effektivt.**

Vi är närvarande och tillgängliga för våra kollegors frågor och stöttar varandra i det dagliga arbetet genom att aktivt söka och dela med oss av relevant information. Vi ser informationstillgång som en viktig grund för förståelse och effektivt arbete, och vi anpassar kommunikationen efter person och situation.

Våra kanaler präglas av att informationen är lätt att hitta. Den är språkligt och kognitivt tillgänglig genom klarspråk. Informationen i kanalerna är också tillgänglig på så sätt att den är lätt att nå oavsett plats, tekniktillgång och organisatorisk tillhörighet.

## Öppen

### **Så att vi kan dela kunskap och tankar med varandra.**

Vi delar med oss av vår kunskap, våra tankar och insikter. Tillsammans främjar vi ett öppet och prestigelöst kommunikationsklimat. Vi lyssnar in och värdesätter olika röster och synpunkter. Vi ger, tar och ber om återkoppling i utvecklande syfte.

Våra kanaler är så öppna för åtkomst och insyn som möjligt. Kanalerna hjälper oss att dela kunskap och berätta om vårt arbete. Kanalerna hjälper oss också att samarbeta och kommunicera inom och utanför organisationens gränser.

## Kulturbärande

### **Så att vi kan känna samhörighet och gemenskap.**

Vi kommunicerar i linje med kommunens värdegrund. Vi hjälper också varandra att göra det genom att lyfta goda exempel och levandegöra vår kommunikation. Vi visar stort förtroende för varandra och uppmuntrar varandras goda insatser.

Våra kanaler speglar och exemplifierar vår gemensamma värdegrund och hjälper oss att göra skillnad, arbeta tillsammans och välkomna nyskapande.

## Ansvar

### **Verksamhetens ansvar**

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Internkommunikationen ska därför planeras och genomföras av ansvariga inom verksamheten, så långt det är möjligt. På samma sätt som kommunens verksamheter ansvarar för sin kommunikation, gör också varje enskild chef och medarbetare det.

### **Kommunledningskontorets ansvar**

Kommunledningskontoret

- stöttar och coachar chefer och medarbetare inom internkommunikationsområdet
- tillhandahåller kanaler, verktyg och metoder för internkommunikation
- fångar kommunikationsbehov och föreslår kommunikationsaktiviteter.

## Spridning

Riktlinjen tillgängliggörs på uppsala.se och på kommunens intranät. Kommunstyrelsen genom kommunledningskontoret ansvarar för att informera om, utbilda i och implementera riktlinjen.



## Uppföljning

Enskilda internkommunikationsinsatser ska utvärderas löpande av den som ansvarar för kommunikationen.

Kommunledningskontoret följer upp internkommunikationen på generell nivå genom medarbetarundersökning, kanalutvärderingar och kompletterande undersökningar vid behov.

## Relaterade dokument

Policy för kommunikation

Riktlinje för kriskommunikation

Riktlinjer för sociala medier

Riktlinjer för samhällskommunikation

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Riktlinjer för hälsofrämjande arbetsmiljö i Uppsala kommun

Kvalitetspolicy

Samverkansavtal