

Rapport: evaluering af corona-kommunikationen

Kriser giver mulighed for selvransagelse. Hvad fungerer? Hvad fungerer ikke? Også den interne kommunikation i Københavns Stift.

Denne undersøgelse, der består af en kvalitativ og kvantitativ del, er sat i gang for at undersøge kvaliteten af den interne kommunikation i forbindelse med nedlukningen og den gradvise genåbning af kirkerne i Københavns Stift. Ønsket er, at resultaterne skal bruges til at styrke kommunikationen i lignende krisesituationer i fremtiden, såvel som i den daglige kommunikation.

Kvalitet i informationen, men ansatte og frivillige udtrykker behov for at blive hørt

Overordnet set har et flertal af deltagerne i undersøgelsen oplevet, at informationen omkring corona-situationen har været forståelig, tilgængelig og relevant. Hvad angår muligheden for at give feedback, rose, klage eller stille spørgsmål, når der har været forvirring om tolkningen af informationen, er vurderingen mindre positiv.

De mest anvendte kilder til information har været 'nærmeste leder', DAP og 'biskoppens brev', som alle bliver fremhævet af mere end hver tredje i den kvantitative undersøgelse.

Pointer: ansvar og roller i kommunikationen

En række pointer er gennemgående for deltagernes oplevelse af kommunikationen under folkekirkens nedlukning og genåbning.

a. Konkret omsætning af lovstof lå i sognene

Mens regering, kirkeministerium og stift stod for den overordnede rammesætning af den ændrede hverdag, havde ansatte og menighedsråd ansvar for at omsætte det overordnede til konkret, ændret praksis. Den interne kommunikation skabte her en række udfordringer.

- Kommunikationen til sognene fandt oftest sted, når afsenderne havde noget at videreformidle. Den var hverken koordineret, systematiseret eller regelmæssig. Derfor var menighedsråd og ansatte nødt til dagligt at holde øje med en lang række kommunikationskanaler for at holde sig ajour med den løbende strøm af ændringer og udbygning af rammesætningen.
- Nogle gange oplevede ansatte og menighedsråd, at kommunikationen fra de forskellige afsendere modsagde hinanden. Det lagde et yderligere pres på den lokale omsætning af rammesætningen til konkret praksis.
- Flere ansatte og menighedsråd nævner, at de under nedlukningen i særlig grad har mærket folkekirkens svage ledelsesstruktur i form af fravær af daglig ledelse + to-delt ledelse. Dette særkende ved folkekirken har skabt forvirring om, hvor beslutningsmyndigheden lå, hvilket i særlig grad har været årsag til frustrationer i de situationer, hvor der skulles træffes hurtige beslutninger.

"Det ville være befordrende for arbejdsmiljøet, hvis udtrykt frustration eller kritiske spørgsmål blev taget alvorligt."

"Menighedsrådet satte sig på deres hænder og gjorde intet...havde meget svært ved at forstå...en blanding af ikke have læst noget og ikke at have forstået, hvad de læste. Hvis noget var uklart, gik jeg ind og sammenholdt de forskellige udmeldinger."

"Problemet har ikke været formidlingen af retningslinjer mv. men uklarheden i selve retningslinjerne."

b. Provsten som formidler

Provsten har flere steder spillet en afgørende rolle som forbindelsesled mellem stift, Kirkeministeriet og øvrige myndigheder på den ene side og præster - og nogle steder også øvrige ansatte og menighedsråd – på den anden side.

- Provsten kom med konkret fortolkning og udlægning af de mange skrivelser og udtalelser fra biskop, Kirkeministeriet og øvrige myndigheder enten i form af mails og/eller online-møder.
- Provsten besvarede spørgsmål, afklarede forvirring i udmeldinger 'ovenfra' og håndterede lokale uenigheder. Afbødede på den måde for den manglende mulighed for feedback, som undersøgelsen også peger på.
- Provsten satte en ramme for videndeling og erfaringsudveksling mellem præsterne.

"...kom provsten ind og foldede det ud, og hev det ned på et plan, hvor vi kunne følge med."

c. Biskoppen samler stiftet

Biskoppen har i krisesituationer en særlig kommunikationsrolle i form af at sætte retning og minde om, at folkekirken ud over at bestå af sogne også er et fællesskab på tværs af sogne og provstier. Undersøgelsen peger både på, at ansatte og frivillige i løbet af nedlukningen har prioriteret biskoppens kommunikation, og at den har fungeret som en påmindelse om et større fællesskab.

- Biskoppens breve er blandt de tre mest anvendte kilder til information om corona-situationen blandt ansatte og frivillige
- Biskoppens kommunikation har fungeret som den 'ene' stemme, som mange ansatte og frivillige efterspurgte under nedlukningen. Når biskoppen har udtalt sig eller skrevet brev skaber det en særlig lydhørhed

"Vi fik ikke nødvendigvis den meget klare, nødvendige information med det samme, men muligheden for at kunne spørge og få hurtigt svar på de ugentlige zoommøder mellem alle præster i provstiet og provst rettede op på det."

"Biskoppens mail har givet opløftning i en svær tid og en følelse af, at man ikke er alene"

Udfordringer og gode råd til kommunikationen

Generelle udfordringer for ansatte og frivillige

- At brugerne af kirkens tilbud kontaktede kirken, før de ansatte havde haft lejlighed til at orientere sig
- Svært at aflæse, hvornår information var et påbud, og hvornår der var tale om en anbefaling
- På grund af uklarhed og flertydighed i kommunikationen var meget overladt til lokal fortolkning med forskelligt resultat på tværs af sognene
- Varslede eller forventelige ændringer blev udmeldt i sidste øjeblik
- Udmeldingerne fra Kirkeministeriet, øvrige statslige myndigheder og stift divergerede
- Informationsmængden var massiv, kommunikationskanalerne mange, og der var mange overlap i kommunikationen
- Ledelsesforvirring vanskeliggjorde tydelig kommunikation

"Når konfirmandforældre blev ved med at spørge, kunne vi heldigvis nogen gange svare, at sådan siger biskoppen, og det gav med det samme ro."

Gode råd til provstier, stift og Kirkeministeriet

- Kommuniker internt, før historierne får mulighed for at lande i medierne
- Markér tydeligt, hvornår der er tale om, at noget SKAL følges, og hvornår noget er op til lokal vurdering
- Giv guide til forskellige myndigheders autoritet: Hvem skal sognene lytte til, når udmeldinger fra fx stift, Kirkeministeriet og sundhedsmyndigheder adskiller sig?

- Til stifterne: Kommunikér samtidigt, så ansatte i forskellige stifter modtager informationer samme dag
- Koordinér udmeldinger mellem Kirkeministeriet, stift og provsti, og stræb efter entydighed
- Angiv tydeligt, hvor man kan stille spørgsmål, give feedback mv.
- Angiv tydeligt ændringerne, når retningslinjer, vejledninger mv. revideres
- Begræns informationsmængden og saml så vidt muligt informationerne ét sted
- Oversæt jura-sproget og andet fagsprog til målgruppen
- Kommunikér regelmæssigt og så vidt muligt i god tid, også hvis der ikke er noget decideret nyt at kommunikere
- Opret en hotline i stiftet, der sidder klar til at besvare spørgsmål og henvise til kilder og information
- Hav opmærksomhed på funktionspræster og præster med særlige opgaver, som i flere tilfælde har oplevet at stå særligt alene og haft særligt svært ved at finde retningslinjer for deres område
- Brug tiden uden for kriseperioderne til at forberede krisekommunikation fx ved at:
 - opdatere interne mailinglister og kommunikationskanaler
 - opbygge mulighed for feedback
 - opfordre til afklaring af ansvarsfordeling i sognet mht. beslutninger, kommunikation mv.

Rapporten er udarbejdet baggrund af

Kvantitativ undersøgelse: corona-kommunikation

Spørgeskemaundersøgelse blandt ansatte og frivillige i Københavns Stift, juni 2020

Deltagere i alt: 297

Præster: 100

Kordegne: 26

Kirketjenere: 17

Kirke- og kulturmedarbejdere: 14

Menighedsrådsmedlemmer: 101

Organister: 7

Korsangere: 2

Andet: 30

Kvalitativ mini-undersøgelse: corona-kommunikation

Brugerpanelet i Københavns Stift 22. juni 2020

Deltagere: 3 præster, 1 menighedsrådsmedlem, 1 kirketjener

Rapporten og undersøgelserne er udarbejdet af Presse og Kommunikation i Københavns Stift

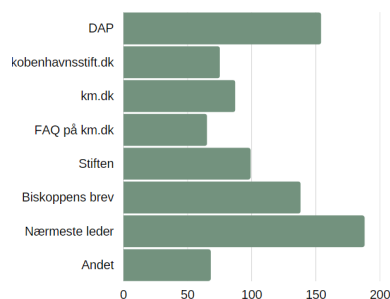
Bilag: resultater fra den kvantitative undersøgelse

Hvor fik ansatte og frivillige deres information fra?

Sp 5: Hvor fandt du information om corona-situationen i folkekirken?

Ansatte og frivillige har haft mange forskellige kanaler, hvorfra de har fundet information, så de kunne tilrettelægge deres arbejde. Ud af 297 besvarelser nævnes bl.a.: nærmeste leder (188), DAP (155) og biskoppens brev (138) som kanaler, hvor ansatte og frivillige har fået deres information.

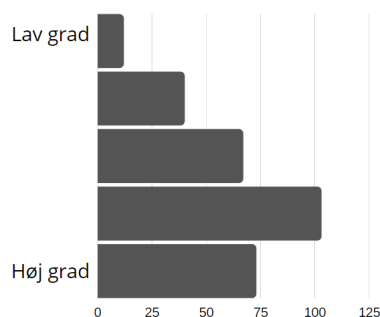
Andet dækker bl.a. over facebookgrupper, KD og fagforeninger



Hvordan fungerede kommunikationen?

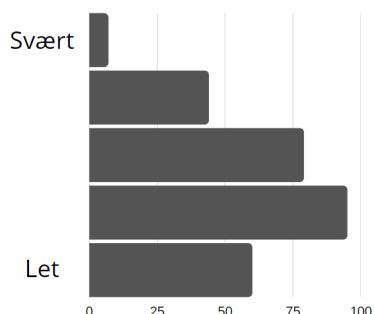
Sp 3: I hvilken grad har du fået den information, du havde brug for under corona-krisen?

Besvarelserne er overvejende positive, når det kommer til kommunikationens relevans. På en skala fra 1 til 5 ligger gennemsnittet på 3,63, dvs. over middel.



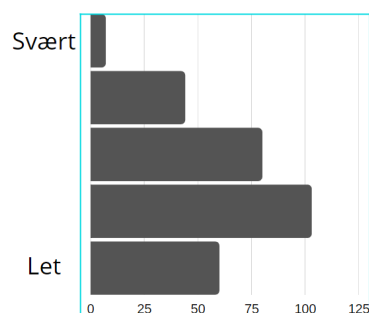
Sp 4: Hvor let/svært var det for dig at finde den information, du havde brug for?

Besvarelserne er overvejende positive, når det kommer til informations tilgængelighed. På en skala fra 1 til 5 ligger gennemsnittet på 3,55, dvs. over middel.



Sp 6: Hvor let/svært var det at forstå corona-informationen?

Besvarelserne er overvejende positive, når det kommer til informationens forståelighed. På en skala fra 1 til 5 ligger gennemsnittet på 3,56, dvs. over middel.



Sp 7: I hvilken grad har du haft mulighed for at give feedback, stille spørgsmål, stille forslag, rose, klage mv. i forbindelse med corona-situationen?

Besvarelserne er mindre positive, når det kommer til mulighed for at give feedback eller rette henvendelse til kilden for information. På en skala fra 1 til 5 ligger gennemsnittet på 2,87, dvs. lidt under middel.

