

# Respondentrapport medlemsundersökning 2020

Medlem syftar i denna rapport på medlemmar i Svenska kyrkans arbetsgivarorganisation, (Skaö)

## Innehåll

Syfte .....	3
Genomförande .....	3
Sammanfattning .....	3
Angående presentationen .....	4
Fråga 1: Hur ofta har du kontakt med Skao? .....	5
Fråga 2: Vilka funktioner har du kontakt med? .....	5
Fråga 3: Hur upplever du Skaos service och tillgänglighet?.....	6
Fråga 4: Hur upplever du bemötandet från rådgivare/förhandlare och andra funktioner?.....	7
Fråga 5: Hur väl upplever du att svaren från rådgivningen är tydliga, korrekta och relevanta? 8	
Fråga 6: Hur väl upplever du att Skaos medarbetare förstår Svenska kyrkan?.....	9
Fråga 7: Hur väl upplever du att Skaos tjänsteutbud är tydligt och anpassat till kyrkans verksamhet?.....	10
Fråga 8: Hur väl upplever du att Skao arbetar proaktivt, nytänkande och utvecklingsorienterat? .....	11
Fråga 9: Vad skulle du vilja se mer av i Skaos tjänsteutbud? .....	12
Fråga 10: Vad skulle du vilja se mindre av i Skaos tjänsteutbud?.....	14
Fråga 11: Tar du del av nyhetsbrevet Observera, webbnyheter och den digitala handboken Vera? .....	15
Fråga 12: Läser du medlemstidningen Ducatus? .....	16
Fråga 13: Hur relevant upplever du att Skaos kursutbud är? .....	17
Fråga 14: Vad skulle du vilja se mer av i Skaos kursutbud?.....	18

## Syfte

Syftet med undersökningen var att öka kunskapen om:

- vad medlemmarna behöver så att utbud och resurser möter de **krav och behov** medlemmarna har
- hur medlemmarna upplever den **service och det bemötande** man får av Skaos företrädare samt det **utbud** som arbetsgivarorganisationen tillhandahåller. Finns det delar av verksamheten som Skao bör sluta med eller sådant man önskar att Skao ska tillhandahålla utöver det nuvarande utbudet?
- vilka olika behov som medlemmarna har utifrån **storlek** på deras verksamhet, **geografisk lokalisering** i landet, vilken **funktion** de har som företrädare medlemmen i kontakten med Skao och vilka specifika behov olika strategiskt viktiga målgrupper kan ha.
- hur ser **kännedomen** om Skao ut hos medlemmarna och i vilken **omfattning man har kontakt** med arbetsgivarorganisationen. Finns det medlemmar som aldrig använder Skaos tjänster?

## Genomförande

Skao har genomfört 103 intervjuer under maj och juni månad 2020 med respondenterna som företrädare kyrkorådsordföranden (32), kyrkoherdar (32), HR-personer (31), stiftskansli och kyrkostyrelsen (8).

De representerar såväl församlingar som pastorat, stad och landsbygd, stora och små enheter och de finns i samtliga stift.

## Sammanfattning

- Medlemmarna är genomgående mycket nöjda med Skaos tjänster, bemötande och service.
- Det innebär att det inte är något särskilt som sticker ut men det finns ändå en del vardagliga kvalitetsfrågor som bör åtgärdas. Det finns en god plattform att utgå ifrån och det utvecklingsarbete som är påbörjat kan fortsätta.
- Svenska kyrkan och Skao står dock inför stora förändringar under kommande år och Skao bör ta tillvara detta tillfälle att reflektera över vilka strategiska förändringar och vägval som behöver göras.

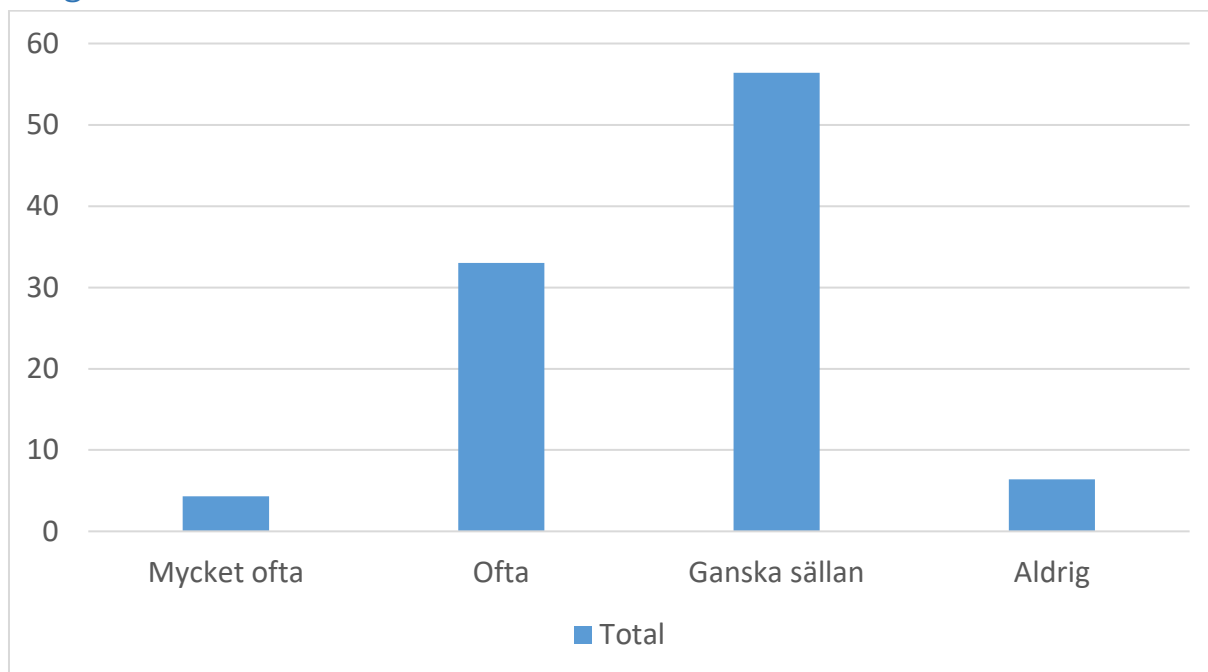
- Det finns också medlemmar som har pekat på områden där Skao kan förändra eller förbättra verksamheten samt göra ställningstagande som kan påverka verksamhet eller förhållningssätt, internt eller externt. Dessa områden bör också tas med i resonemang vid verksamhetsplanering eller framtida strategiska planer.

### Angående presentationen

Även om det finns olika uppfattningar i respondentgruppen går det inte att påvisa något väsentlig skillnad mellan stad och land, stor eller liten enhet. Behoven hos de olika funktionerna är naturligtvis olika men det är inget som sticker ut som något som Skao bör beakta särskilt. Det bör räcka med att även fortsättningsvis fokusera på olika målgruppers behov.

Synen på Skaos roll i Svenska kyrkan, uppfattningarna om hur arbetsgivarorganisationen ska verka och kvaliteten på det vi gör skiljer sig dock något mellan lokal nivå och stift/nationell nivå. I denna presentation redovisas därför stiftens och nationell nivåns synpunkter ibland separat. Staplarna i diagrammen avser endast lokal nivå.

### Fråga 1: Hur ofta har du kontakt med Skao?

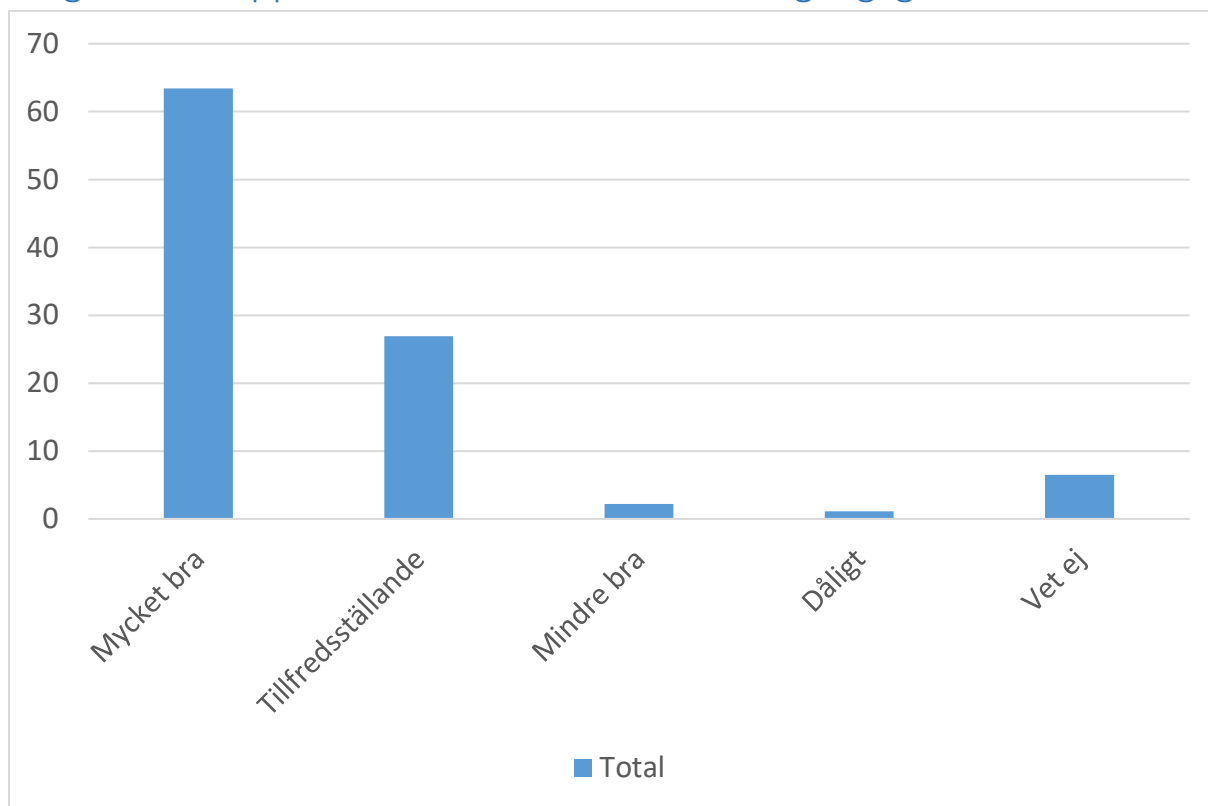


### Fråga 2: Vilka funktioner har du kontakt med?

1. Regionala rådgivare och förhandlare
2. Jouren
3. Andra anställda, exempelvis juristerna
4. Olika personer vid utbildningar
5. Olika personer i samband med ordförandeträffar, kyrkoherdeträffar, arbetsgivarkonferenser och nätverk andra sammankomster.

Den regionala rådgivaren är den huvudsakliga kontaktytan för majoriteten varför dennes kompetens och tillgänglighet ofta blir avgörande för medlemmens nöjdhet

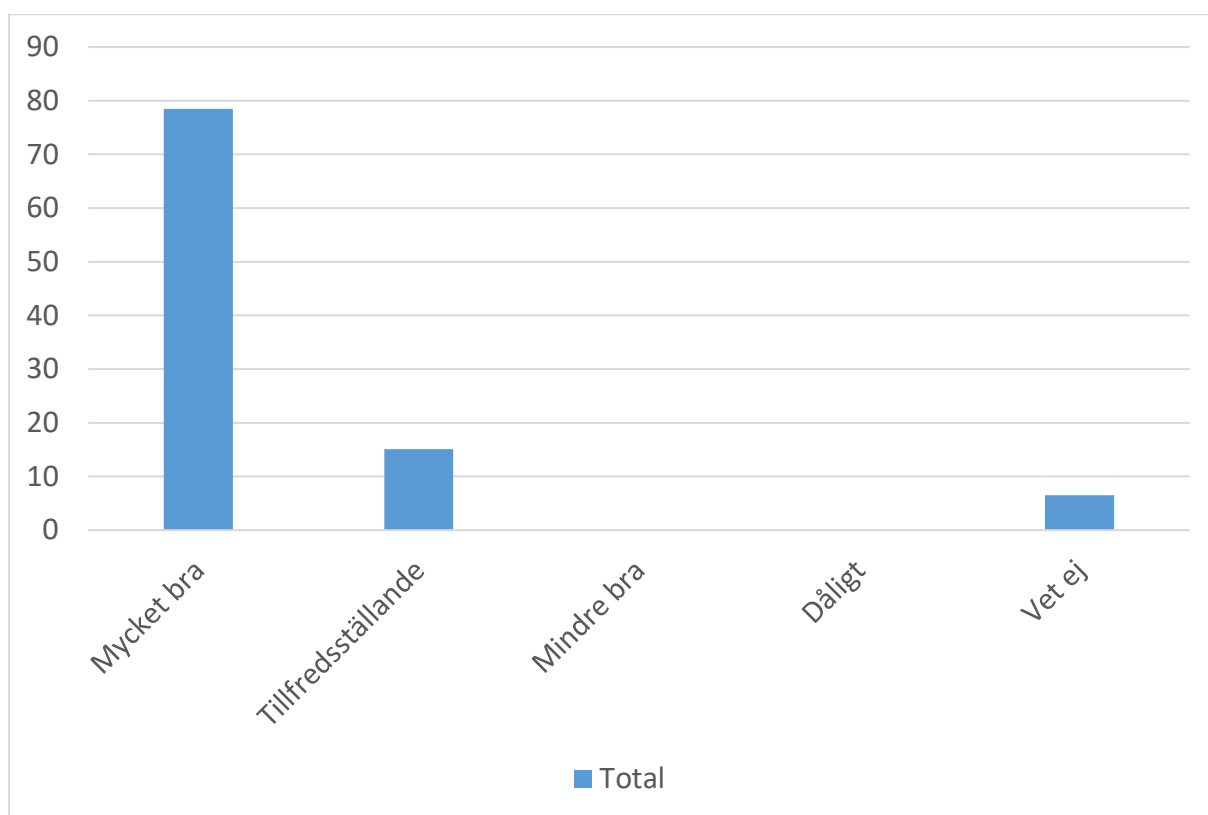
### Fråga 3: Hur upplever du Skaos service och tillgänglighet?



- I stort är respondenterna nöjda eller mycket nöjda med service och tillgänglighet men det finns också några personer som tycker att svaren dröjer emellanåt, det uppfattas som att arbetsbelastningen är hög. Det finns funderingar på om de små enheterna tar för mycket av rådgivarnas tid eller att det finns en sned arbetsbelastning i den regionala organisationen.
- Synpunkterna på jouten varierar också. Många är nöjda men andra tycker att svarstiderna är för långa eller så upplever man att den person man fått tala med inte förstår de lokala förutsättningarna.
- Det finns en oro för att alla stift inte kommer att ha en regional rådgivare och att det ska påverka tillgänglighet och kvaliteten på rådgivningen. På stiftsnivån befarar man att detta kommer att belasta stiftens HR-avdelningar.
- Någon lyfter frågan om tillgängligheten varierar beroende på de personliga relationerna. Får man bättre service om man känner varandra väl? Om så är fallet finns det en svårighet för dem som är nya i rollen eller i stiftet.
- Vid personalbyte tycker flera respondenter att det blivit ett glapp i tillgänglighet och service samt problem med kompetens om såväl kyrkan och som avtalen innan den nya medarbetaren har kommit in i jobbet.

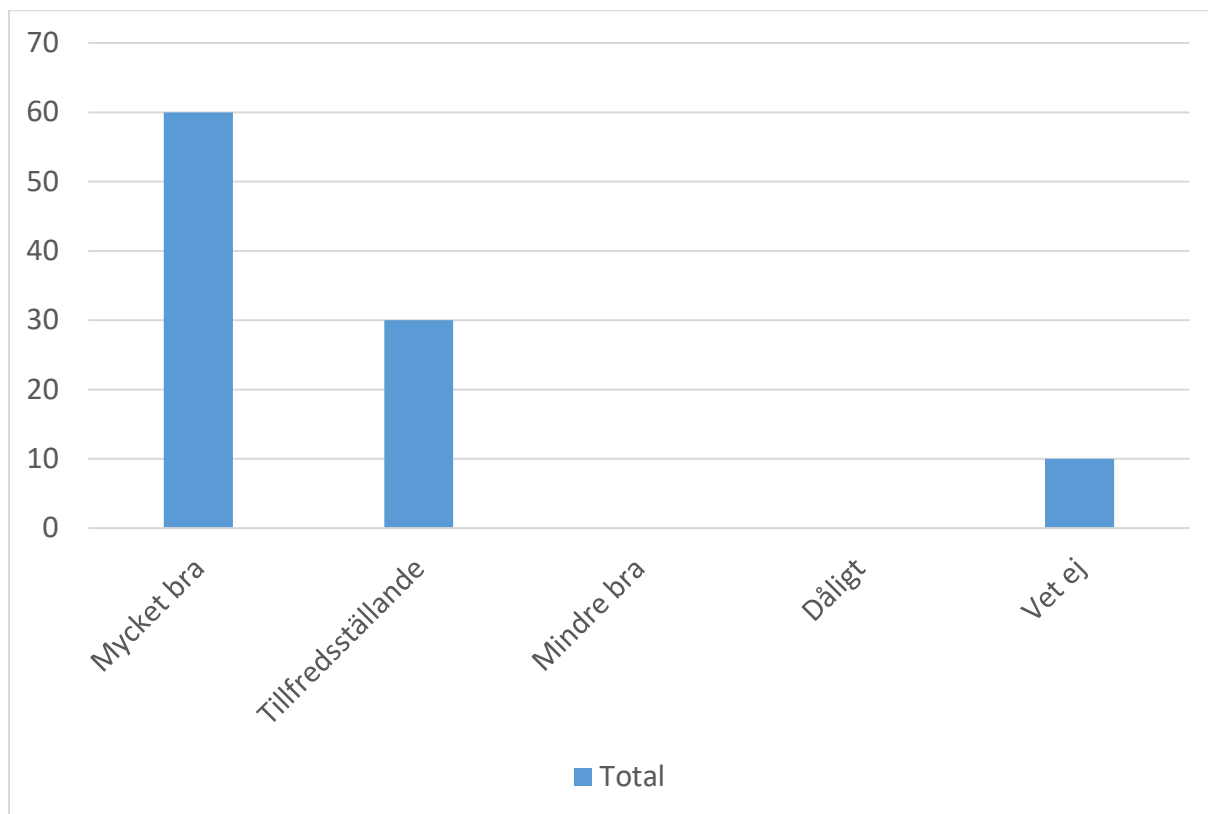
- Flera respondenter tycker att webben borde presentera rådgivare och jurister utifrån vilka områden de arbetar med snarare än vilken yrkesmässig bakgrund eller titel de har. Det skulle underlätta för dem som vill veta vilken rådgivare som bäst kan svara på frågor inom ett visst område.
- Från stiftsnivån kommer det synpunkter på service och tillgänglighet. Man tycker att Skao är mer församlingsorienterade än stiftsorienterade.

#### Fråga 4: Hur upplever du bemötandet från rådgivare/förhandlare och andra funktioner?



Det finns inga avvikande synpunkter av vikt. Medlemmarna är väldigt nöjda med bemötandet som beskrivs med orden professionellt, kompetent, korrekt och sakligt samt vänligt, inkännande och intresserat.

Fråga 5: Hur väl upplever du att svaren från rådgivningen är tydliga, korrekta och relevanta?



Rådgivningen upplevs som professionell och korrekt. Många uppskattar möjligheten till resonemang och dialog med rådgivarna.

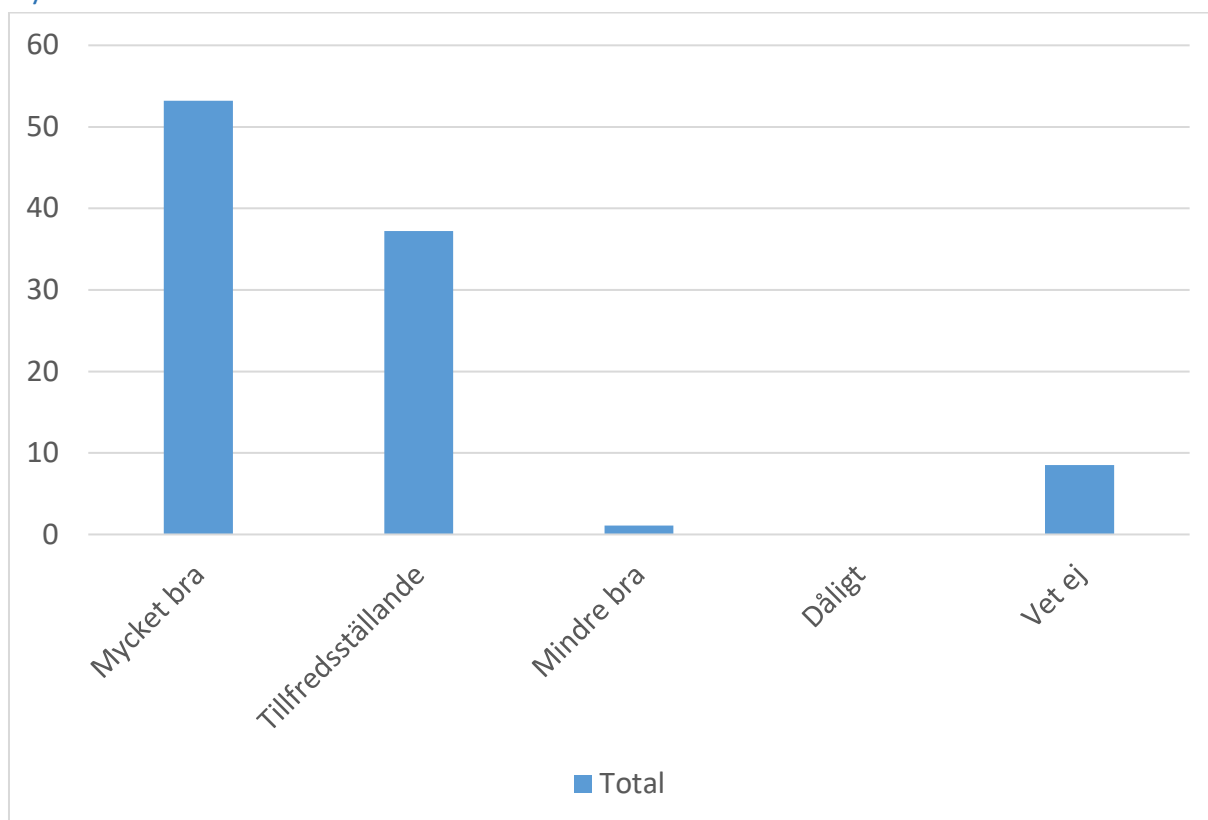
Några synpunkter kan ändå noteras:

- Flera respondenter önskar snabbare och tydligare återkoppling men också mer utförliga resonemang i sakfrågan så att de kan vara mer förberedda på de följdfrågor som kan komma när de möter arbetstagarorganisationerna.
- Det finns önskemål om att få konkretare svar och hjälp med tolkning och tillämpning.
- Ett antal personer uttrycker en önskan om att få råd i den efterföljande hanteringen av olika frågor så att de kan få stöd hela vägen, inte bara svar på vad som är rätt och fel eller upplysning om sakfrågan. *”Nu vet jag vad som gäller men hur ska jag göra?”*
- Flera nämner problemet med att nyanställda på Skao inte förstår Svenska kyrkan eller kan kyrkans avtal.



- Några talar om behovet av att rådgivarna säkerställer att frågan är korrekt ställd så att svaret blir relevant. Det har inträffat att man talat förbi varandra. Man säger också att rådgivarna på Skao behöver vara mer sampratade.
- Skriftliga svar önskas också av några respondenter. I vissa situationen skulle det öka trovärdigheten och förenkla tillämpningen.

### Fråga 6: Hur väl upplever du att Skaos medarbetare förstår Svenska kyrkan?

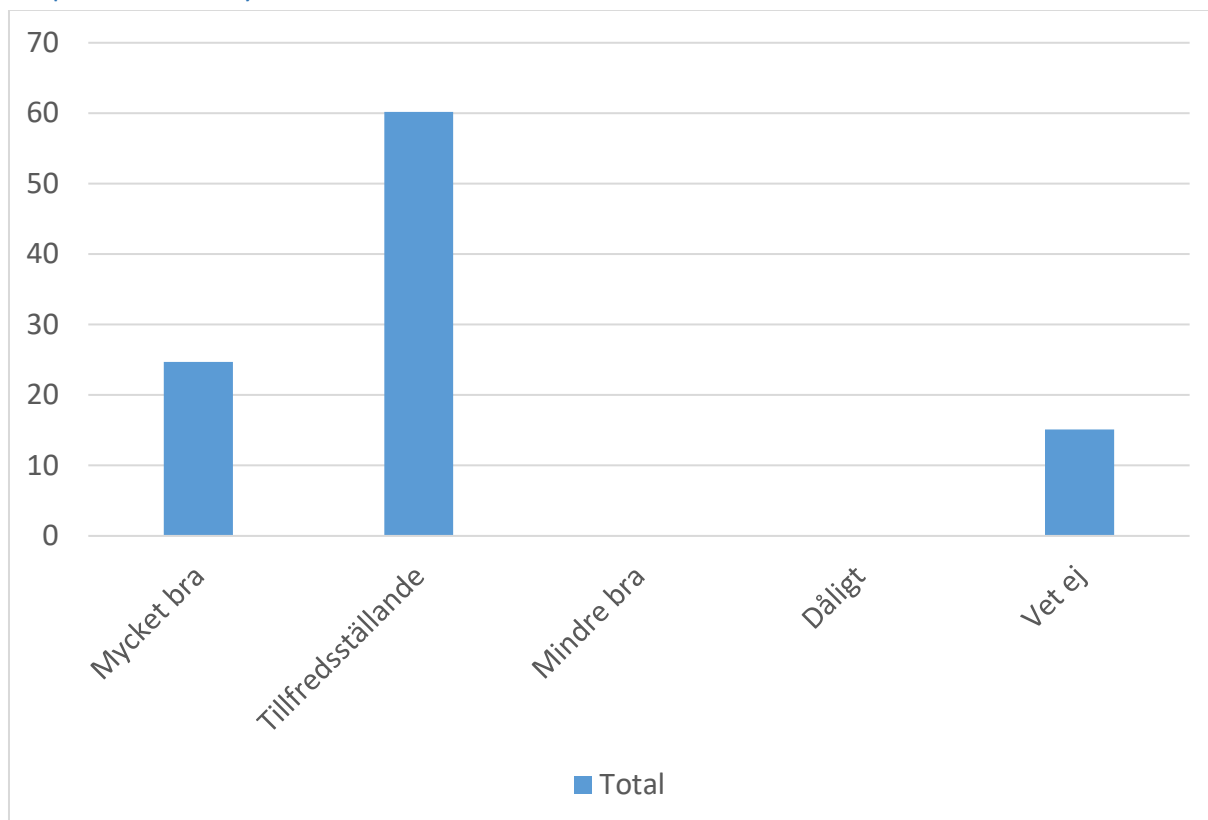


Genomgående för respondenternas svar är att en förståelse för kyrkans verksamhet anses vara avgörande för att Skaos verksamhet ska upplevas vara relevant. Uppfattningen generellt är att förståelsen är mycket god.

- Det finns dock en också en önskan om att Skao ska förstå att de som arbetar på lokal nivå, ofta har problem med att förhålla sig till de överliggande nivåerna. (nationell nivå, stiftet och Skao). Man upplever att det är ett dilemma att dessa nivåer inte alltid förstår hur det är för dem, att det ständigt hittas på nya saker och att respekten för arbetet som görs i verkligheten inte alltid finns där.

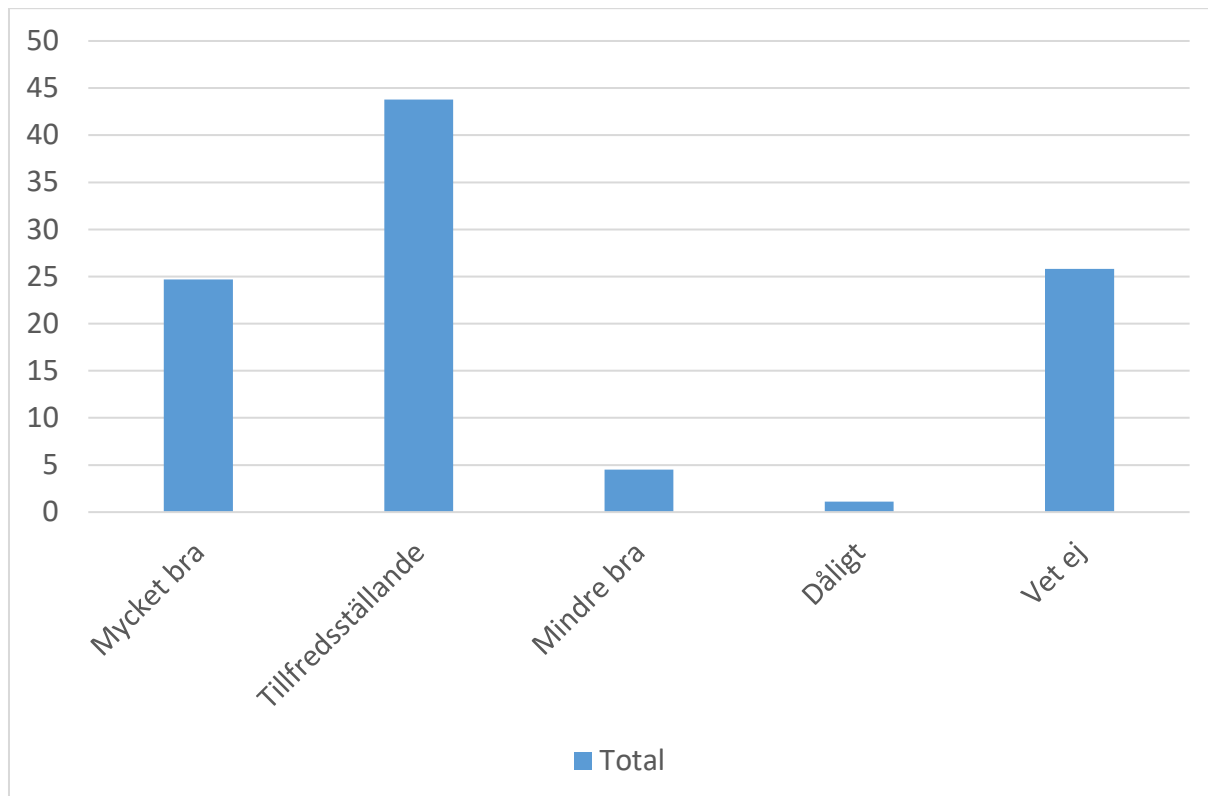
- Några ser att Skao förstår verksamheten men upplever att man har olika perspektiv och att ”inifrån-förståelsen” kan saknas. Att Skaos medarbetare ibland kan ha lite svårt att förstå kallelse och det andliga perspektivet.
- Även vid denna fråga kommer synpunkter på nyanställda på Skao. Man säger att det är både och, att en del medarbetare har för lite erfarenhet av Svenska kyrkan. Ibland får man svar som gör att man förstår att de inte kan kontexten. Nyanställda behöver komma in i organisation och kultur snabbare.

### Fråga 7: Hur väl upplever du att Skaos tjänsteutbud är tydligt och anpassat till kyrkans verksamhet?



De flesta tycker att tjänsteutbudet är relevant men det finns ändå synpunkter på kollektivavtalen. Man anser att det fortfarande är en blåkopia av det kommunala avtalet i alltför stor utsträckning och att en förnyelse behövs.

## Fråga 8: Hur väl upplever du att Skao arbetar proaktivt, nytänkande och utvecklingsorienterat?



De flesta tycker att mycket har skett de senaste åren och svarar mycket bra eller tillfredsställande men det verkar också som att respondenterna lägger olika betydelse i frågan. Några respondenter väljer att svara utifrån exempelvis hur Vera vårdas och utvecklas medan andra är mer övergripande och strategiska när de svarar på frågan. Utifrån det senare perspektivet finns det reflektioner som visar på att man tycker att Skao har ett arbete att göra för att det ska bli tydligt vilken roll arbetsgivarorganisationen ska ha inom Svenska kyrkan.

Man noterar också att utvecklingsarbetet måste ske i dialog med medlemmarna och att Skao måste vara observant på risken att Skao mer upprätthåller en fungerande verksamhet än bedriver värdefull utveckling.

Från stiftsnivå finns ett uttalat önskemål om större samverkan med Skao. Man anser ett det finns en stor utvecklingspotential för att göra saker tillsammans. Det finns många arenor som kan skapas så att man senare kan gå till praktisk verkstad.

Stiften har tycker att Skaos verksamhet har blivit bättre men säger också att om Skao ska vara adekvata måste stiftens behov också beaktas eftersom de kan se annorlunda ut.

## Fråga 9: Vad skulle du vilja se [mer](#) av i Skaos tjänsteutbud?

Generellt är medlemmarna nöjda. De flesta har dock önskemål och synpunkter avseende Skaos tjänsteutbud.

De kan sammanfattas inom några olika områden:

### Styrningsfrågor

- Många efterfrågar fortsatt och utökat stöd avseende vad det innebär att vara styrelse och vad kyrkorådets uppdrag innebär.
- Det finns också önskemål om mer stöd avseende kyrkorådets struktur och formaliafrågor.
- Det finns önskemål om mer hjälp med att tydliggöra vad kyrkorådets arbetsgivar- och arbetsmiljöansvar medför.

### Ledningsfrågor

- Många efterfrågar mer satsningar på ledarskapsområdet, såväl grundläggande utbildningar som kvalificerade program samt såväl korta som långa utbildningar och olika typer av nätverk.
- Ledarstöd anses vara viktigt, inte bara för nya kyrkoherdar utan även för mellanchefer, team och ledningsgrupper.
- Stöd i förändringsledning är ett område som lyfts av flera respondenter
- Några respondenter benämner också skillnaden i tilltalet till chefer/ledare och till arbetsgivare. Man anser att Skaos tilltal mer riktar sig till arbetsgivarföreträdaren än chefen/kyrkoherde och att organisationen behöver fundera vilken relation man vill ha till chefer och ledare inom Svenska kyrkan.

### Nätverk och relationer

- Många medlemmar uttrycker önskemål om olika forum för erfarenhetsutbyte, allt ifrån olika sammankomster för samma funktioner men också olika gränsöverskridande möten där man kan reflektera med andra funktioner.
- Flera personer efterlyser utbyte mellan olika arbetsgivarföreträdare, såväl inom stiftet som med företrädare från andra stift.
- Det finns många som vill möta andra som varit i liknande situationer och man efterfrågar både fysiska och digitala möten.

### Samverkan

- Många önskar att Skao utvecklar relationerna till stiftet och nationell nivå. Även stiftet önskar mer samverkan framförallt runt arbetsmiljöfrågorna samt styra och leda området och olika utbildningar relaterat till dessa frågor. Man ser att behoven är så stora och tycker att det vore värdefullt om organisationerna

kunde göra mer tillsammans.

### **Kollektivavtal**

- Generellt önskar många respondenter att avtalen ska vara mer ändamålsenliga i relation till den verksamhet som bedrivs. Avtalen upplevs av många som för krångliga, stelbenta och svåra att tillämpa. Man är också orolig för kyrkans ekonomi och att avtalen ska medföra för höga kostnader.

### **Verktyg och annat praktiskt stöd**

- Mer verktyg och rutinstöd efterfrågas, liksom en ökad satsning på e-utbildningar. Många efterfrågar också en vidareutveckling av Vera med mer policies, verktyg, mallar, fallbeskrivningar, metodstöd, checklistor mm.
- Någon efterfrågar också en lathund för kyrkoherdar.  
Typ ”*Detta behöver en kyrkoherde kunna*”. Det skulle kunna vara olika ämnen i olika moduler. Exempelvis: *Arbetsrätt, Ekonomi, Personalansvar, Arbetsmiljöansvar, Begravningsfrågor, Fastighetsfrågor* mm.  
Allt med ett väldigt praktiskt anslag och inriktat på kyrkoherdens uppdrag.

### **Medarbetarundersökning**

- Stöd för att arbeta med resultatet som kommit fram i medarbetarundersökningen Akka efterfrågas. Det finns också synpunkter på att Akka inte beaktar medarbetaransvaret.

### **Digitala plattformar**

- Flera personer önskar att Skao ska tillhandahålla olika typer av digitala plattformar för information och stöd till medlemmarna. Det kan vara webinarier, inspelade filmer, digitala forum och möten, e-utbildningar mm.

### **Rekrytering**

- Respondenterna efterfrågar såväl en kartläggning av vilka tjänster som finns och vilka kompetenser som kan behövas för dessa tjänster som stöd för att förbättra de egna rekryteringsprocesserna. Man vill bli modernare i sitt rekryteringsarbete.

### **Digitalisering**

- Mycket digitaliseringsarbete pågår inom HR-området och flera medlemmar behöver mycket stöd i dessa processer. Flera personer önskar också att Skao och nationell nivå ska samverka i detta sammanhang.

### **Lönestatistiken**

- Några HR-personer framför önskemål om ett annat upplägg för lönestatistiken. Man anser att vissa saker är gammalmodiga. Framförallt att lönestatistiken

sorteras på åldersnivå. Man skulle hellre se att sorteringen skedde utifrån exempelvis befattning. Som det är nu blir underlaget blir bristfälligt då det blir för få personer på varje kategori och därmed begränsas användningen/nyttan. Befattning och medianlön samt totalen är det som anses viktigt. Att själv kunna jobba med utfallet är ett annat önskemål som framförts.

### **Inomkyrklig samordning**

- Även om det finns någon som anser att Skao ska arrangera presidiekonferenser utan samarbete med stiftet så efterfrågar majoriteten en ökad samverkan med stift och nationell nivå.

### **Stöd vid uppsägningar**

- Vid större neddragningar av verksamheten finns det respondenter som önskar att Skao ska kunna vara med genom hela förändringsprocessen. Det innebär inte bara arbetsrättslig rådgivning och stöd vid uppsägningar utan ett aktivt engagemang vid planering genom hela genomförandeprocessen.

Exempelvis skulle Skao, utöver planering av hela processen, kunna bidra med råd beträffande omställningsstöd, pensionslösningar, chefshandledning och förändringscoachning.

- Det finns också personer som reflekterar över riskerna för Skaos engagemang vid neddragningar. Man menar att det finns en risk att Skao uppfattas som organisationen som åker runt och köper ut medarbetare och det skulle kunna få negativa konsekvenser även för arbetsgivarna. Detta är något som Skao behöver hitta ett sätt att förhålla sig till.

## Fråga 10: Vad skulle du vilja se mindre av i Skaos tjänsteutbud?

### **Utbildningar och träffar**

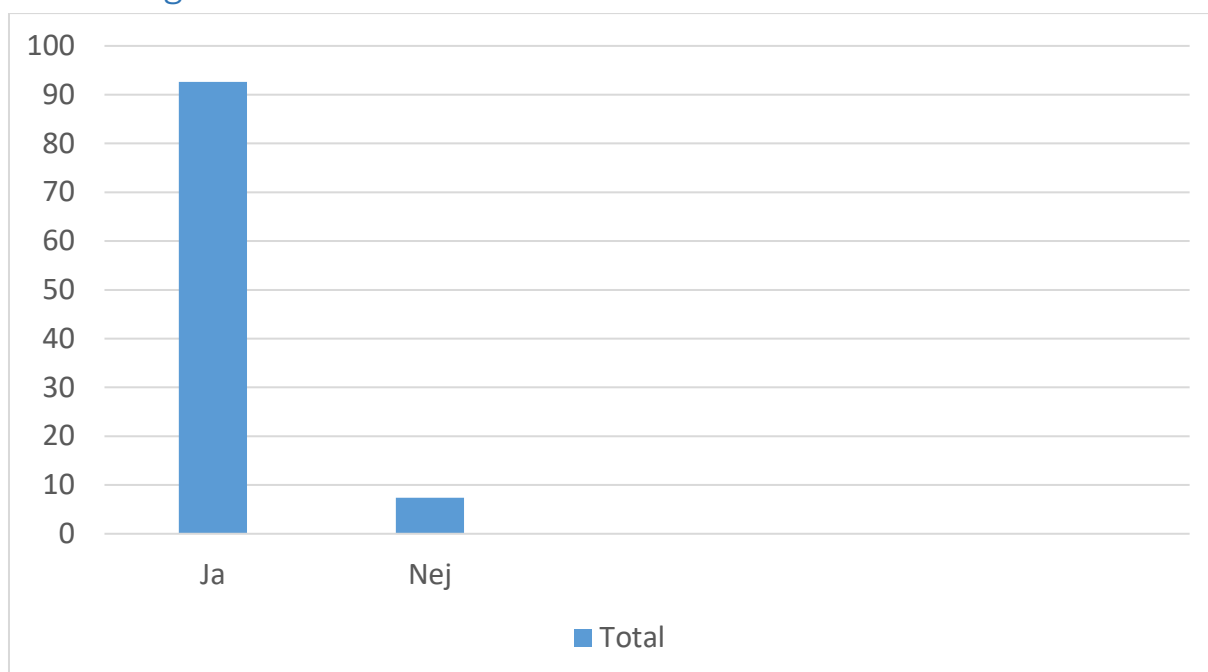
- Många respondenter efterfrågar fler mötesplatser för information och erfarenhetsutbyte, samtidigt finns det röster som föreslår att Skao ska dra ner på fysiska utbildningar till förmån för webbutbildningar. Det finns också blandade synpunkter på arrangemang med övernattnig. En del uppskattar dem medan andra personer vill att Skao inte ska ha träffar med övernattningar.
- Samtidigt som många önskar närmare samverkan med stiftet finns det röster för att Skao borde hålla t.ex presidiekonferenserna själv och samarbeta mindre med stiftet.
- Några personer upplever att SKAO och stiftet tillhandahåller samma utbildningar och tycker att utbudet borde samordnas.

- Det finns såväl ordförande som kyrkoherdar som reagerat på att det är bara valda ombud som får delta på Arbetsgivarkonferenserna.

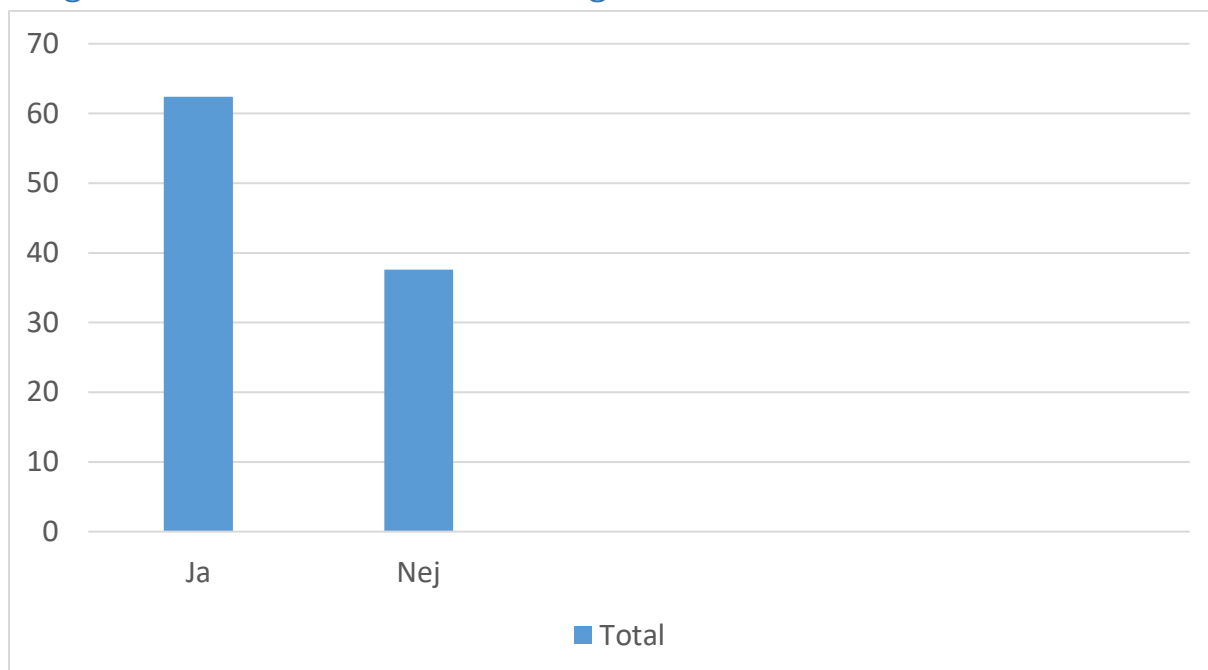
### Avtalen

- Det finns många synpunkter på avtalen. Någon lyfter frågan om att avtalen öppnas upp för lokala överenskommelser och anser att det skapar olika lokala lösningar och en känsla av orättvisa som vänds mot arbetsgivarna. Man säger också att det blir svårt för Skaos rådgivare när de ska bistå arbetsgivarna och det fungerar olika på olika håll.

Fråga 11: Tar du del av nyhetsbrevet Observera, webbnyheter och den digitala handboken Vera?



## Fråga 12: Läser du medlemstidningen Ducatus?

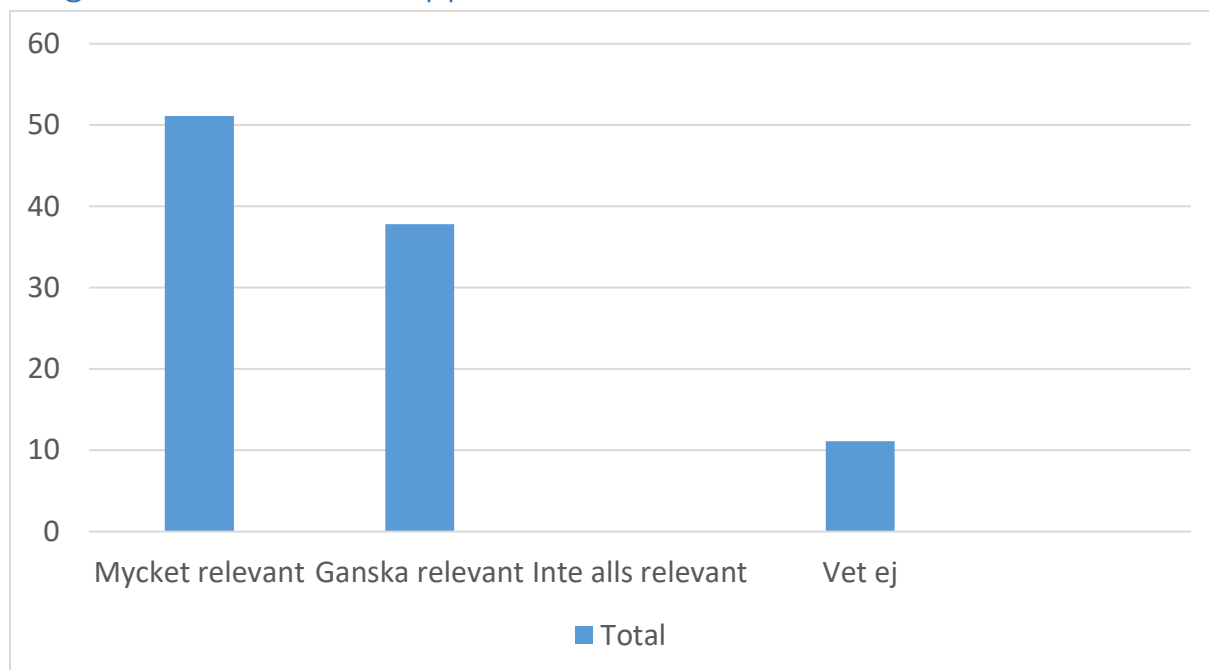


Respondenternas uppfattning om Ducatus varierar. Många tycker om tidningen men flera säger att de bara bläddrar i tidningen och läser de artiklar som intresserar dem eftersom de inte hinner läsa hela tidningen. Många nämner att det är värdefullt att läsa hur andra löst problem som de själva brottas med. Men det finns också en del önskemål om att tidningens innehåll ska fördjupas och att tilltalet ska vara mer riktat till respektive målgrupp så att den som är chef ska kunna känna att behoven i chefsrollen tillgodoses och den som är ordförande ska kunna känna att artiklar riktar sig även till förtroendevalda.

De flesta läsarna föredrar en papperstidning framför en digital upplaga.



### Fråga 13: Hur relevant upplever du att Skaos kursutbud är?



Olika önskemål kommer från respondenterna. Det är både stort och smått och kan sammanfattas under olika rubriker.

#### **Utbildning av förtroendevalda**

- Utbildning av förtroendevalda nämns av många som ett angeläget område. Man talar såväl om utbildning i arbetsgivar- och arbetsmiljöfrågor som olika typer av styrelseutbildningar.

#### **Ledarutveckling**

- Olika typer av ledarutveckling efterfrågas. Många ser stora behov av utbildningar inom området styra och leda. Det handlar om allt från kvalificerade ledarutvecklingsprogram till kortare kurser i speciella områden och utbildningar för mellanchefer och arbetsledare.

Flera personer nämner också behovet av stöd i förändringsprocesser, inte bara utbildningar i ämnet.

## Fråga 14: Vad skulle du vilja se mer av i Skaos kursutbud?

### Utbildningar i arbetsrätt mm.

- Trots det omfattande utbud som Skao tillhandahåller idag efterfrågas fler utbildningar inom arbetsrätt och arbetsmiljöområdena. Det kan vara påbyggnadskurser i arbetsrätt men även specialkurser avseende exempelvis kränkande särbehandling, hot och våld samt ensamarbete.
- En utbildning i kyrkoordningen i relation till arbetsrätten efterfrågas.

### Målgrupper

- Det är flera personer som nämner att förkunskaperna är för disparata på många av utbildningarna och det får konsekvensen att man inte får ut så mycket som förväntat av kursen. Kursledaren får helt enkelt ägna för mycket tid till dem som har bristfälliga kunskaper. Man anser att Skao behöver fastställa att deltagarna har relevanta förkunskaper.

### Val av utbildningsort

- Geografisk placering vid förläggning av kurser ute i landet är en fråga för många som också betonar vikten av att det finns goda kommunikationer till utbildningsorten.

### Digitalisering

- Skao får positiv respons på den utveckling som skett avseende digitalisering av utbildning, information mm. Inte minst det HR-forum som etablerades under Coronapandemin. Många respondenter ser gärna att den utvecklingen fortsätter.