
Kyrkomötet Kyrkolivsutskottets betänkande 2013:10

Svenska kyrkan på internet

Sammanfattning

I detta betänkande behandlas motion 2013:55 Vem är Svenska kyrkan? och motion 2013:60 Ett kyrkligt informationsställe för allmänhetens frågor om kyrkans tro, religion och livsåskådning. Utskottet anser att behovet av policyer för digital kommunikation är tillgodosett och föreslår därför att motion 2013:55 avslås. Webbtjänsten *Fråga prästen* motsvarar det som efterfrågas i motion 2013:60 varför utskottet föreslår avslag även på denna motion.

Utskottets förslag till kyrkomötesbeslut

1. Kyrkomötet beslutar att avslå motion 2013:55.
2. Kyrkomötet beslutar att avslå motion 2013:60.

Motionernas förslag

Motion 2013:55 av Anna-Sara Walldén, Vem är Svenska kyrkan?

Kyrkomötet beslutar att uppdra till kyrkostyrelsen att utifrån motionens frågeställningar formulera en policy, gällande nationell nivå, för hur Svenska kyrkans namn används på nätet.

Motion 2013:60 av Lars Gunnlev, Ett kyrkligt informationsställe för allmänhetens frågor om kyrkans tro, religion och livsåskådning

Kyrkomötet beslutar att uppdra till kyrkostyrelsen att inrätta en instans för besvarande av frågor från allmänheten inom kyrkans kompetensområde.

Bakgrund

Det finns flera riktlinjer och strategier för gemensam kommunikation i Svenska kyrkan. Dokumenten är bindande för den nationella nivån och erbjuds övriga nivåer. Dessa styrdokument utgår ifrån Svenska kyrkans kärnvärden närvaro, öppenhet och hopp som fastställts i *Svenska kyrkans kommunikationsplattform* av kyrkostyrelsen år 2004.

Kommunikationsstrategi med ansvarsfördelning för Svenska kyrkan

Kommunikationsstrategi med ansvarsfördelning för Svenska kyrkan fastställdes av kyrkostyrelsen i oktober 2011 med syfte att stärka människors bild av Svenska kyrkan och bidra till större effektivitet och minskade kostnader genom planerad och samordnad information. Det är en övergripande strategi för intern, inomkyrklig och extern kommunikation. Ansvarsfördelningen utgår från kyrkoord-

ningens skrivningar om de olika nivåernas uppdrag. Utifrån kyrkoordningens fjärde avdelning har Svenska kyrkan på nationell nivå ansvar för gemensam information och att vara kyrkans röst utåt såväl i det svenska samhället som internationellt.

Kommunikationsstrategin beskriver kyrkostyrelsens önskade målbild av hur ansvarsfördelningen mellan nivåerna bör vara inom kommunikationsområdet. Den nationella nivån har ett övergripande ansvar för närvaro i rikstäckande medier, på www.svenskakyrkan.se och i sociala medier där Svenska kyrkan är avsändare. Av kommunikationsstrategin framgår det att alla medlemmar är företrädare för Svenska kyrkan och en kommunikationsresurs men att förtroendevalda, anställda och ideella medarbetare har ett särskilt ansvar.

Svenska kyrkans strategi för digital kommunikation och närvaro

De digitala plattformarna är centrala för Svenska kyrkans kommunikation och arbetet där har blivit en naturlig del av Svenska kyrkans verksamhet. Den digitala närvaron av Svenska kyrkan bärs av medlemmarna enligt visionen i *Svenska kyrkans strategi för digital kommunikation och närvaro*. De digitala rummen är ytterligare en arena för människors samtal om Gud. Digital kommunikation och närvaro är verktyg för Svenska kyrkans arbete där de kommunicerande bemyndigas i sitt deltagande och ger Svenska kyrkan en röst i enlighet med den lutherska traditionen där varje kristen är en myndig uttolkare av tron. Den digitala närvaron ska bidra till att väcka engagemang och erbjuda besökaren möjlighet till andlig utveckling.

De vägval som finns för sociala medier i denna strategi innebär att Svenska kyrkan ska finnas på plattformar där människor redan finns och att sådana etablerade platser ska prioriteras framför egna lösningar. Strategin för digital kommunikation kompletterar och förtydligar kommunikationsstrategin och följer därmed den ansvarsfördelning som gäller.

Andra styrdokument

Trossamfundet Svenska kyrkan äger och förvaltar varumärket Svenska kyrkan med logotyp. För att få en enhetlig tillämpning har det skapats riktlinjer, *Riktlinjer för användning av Svenska kyrkans varumärke*. Församlingar, samfälligheter, stift och den nationella nivån inom Svenska kyrkan äger rätten att använda Svenska kyrkans varumärke. Med rätten att använda varumärket följer också förpliktelsen att följa de riktlinjer som fastställts för respektive användningsområde.

Svenska kyrkans gemensamma webbplats, www.svenskakyrkan.se är Svenska kyrkans bredaste kommunikationskanal, systemägare och ansvarig utgivare är kyrkokansliets kommunikationschef. På webbplatsen ryms och samverkar Svenska kyrkans tre nivåer vilket ger förutsättningar för att skapa en bra kommunikation som ger en bild av hela kyrkans verksamhet både med medlemmar och med den stora allmänheten. Det finns *Redaktionella riktlinjer för Svenska kyrkans publika webbplats*.

Svenska kyrkans bloggplattform erbjuder en offentlig plats att uttrycka sig på för dem som har ett särskilt uppdrag i kyrkan. För detta finns *Riktlinjer för Svenska kyrkans bloggplattform*.

Många av Svenska kyrkans anställda i församlingar, på stiftskanslier och på den nationella nivån använder dagligen sociala medier för att kommunicera i sina nätverk, både privat och yrkesmässigt. Verktygen ger möjlighet för Svenska

kyrkan till dialog med medlemmar, kollegor och allmänheten. Det finns även en *Policy för användning av sociala medier i tjänsten*.

KI 2013:10

Samtliga styrdokument finns tillgängliga på Svenska kyrkans intranät.

Informationsservice och Fråga prästen

Inom kyrkokansliet finns en enhet, *Informationsservice*, som varje år svarar på tusentals frågor om Svenska kyrkan i telefon, genom mejl och i sociala medier. Det handlar om allt från kyrkoordningen och insamlingsaktiviteter till kyrkliga handlingar. Det totalt anställda som ryms i enheten kommunicerar dagligen med medlemmar, anställda, förtroendevalda och ideellt engagerade i Svenska kyrkan. Även skolor, andra organisationer, myndigheter, företag och enskilda människor kontakter dem. Många ungdomar vänder sig till Informationsservice. En del skolor och församlingar kommer till Uppsala på studiebesök genom Informationsservice och kan få en särskilt anpassad genomgång i frågor som intresserar. Det finns en bred och samlad kunskap om kyrkans verksamhet och det ingår i servicen att snabbt få fram information och tillhandahålla underlag om olika områden och situationer, inte minst vid händelser som uppmärksammas i media.

Frågorna som *Informationsservice* får sammanställs och analyseras kontinuerligt och bidrar till prioritering av det material och texter som publiceras på Svenska kyrkans webbplats och intranät.

Fråga prästen är en funktion på Svenska kyrkans webbplats sedan 2002, dit människor kan vända sig med frågor av mer existentiell natur, frågor som handlar om tro, teologi och livet. I regel publiceras de frågor och svar som är av allmänt intresse kategorivis på webbsidan om den som frågat inte önskar något annat. Detta sker med signatur som inte går att identifiera.

Tjänsten *Fråga prästen* har ett tillfälligt uppehåll och är nu stängd efter tekniska fel och problem med bemanning. Konceptet ses nu över och planen är att tjänsten ska öppnas på nytt i förändrad form i slutet av 2013.

Utskottets överväganden

Utskottets förslag: Kyrkomötet beslutar att avslå motionerna 2013:55 och 2013:60.

Enligt visionen i *Svenska kyrkans strategi för digital kommunikation och närvaro* bärs Svenska kyrkans närvaro på nätet av dess medlemmar och kommunikationen ägs av medlemmarna. Det framgår vidare i *Kommunikationsstrategi med ansvarsfördelning för Svenska kyrkan* att alla medlemmar är företrädare för Svenska kyrkan och en kommunikationsresurs men att anställda, förtroendevalda och ideellt engagerade har ett särskilt uppdrag, vilket också omfattar ett uppdrag på nätet. Här finns en utmaning och ett nytt sätt att tänka och motionären lyfter en viktig fråga i sin motion. Många medarbetare i Svenska kyrkan behöver uppmuntras till att även verka på nätet.

Enligt utskottet är behovet av policyer vad gäller digital kommunikation för nationell nivå tillgodosett. Utskottet anser att de riktlinjer och strategier som finns är bra men att de kontinuerligt behöver uppdateras och omarbetas, så att de täcker de behov som uppstår, vilket också görs, enligt chefen för kyrkokansliets informationsavdelning. Av denna anledning föreslår utskottet kyrkomötet att avslå motion 2013:55.

Personliga möten i Svenska kyrkan sker i första hand på församlingsnivå. Både i de miljöer som församlingen inbjuder till men också på andra arenor i samhället. *Informationsservice* på kyrkokansliet som hanterar tusentals frågor om Svenska

kyrkan i telefon, genom mejl och på sociala medier hänvisar därför till lokal nivå om den som ringer har frågor av mer personlig karaktär. För den som väljer att ställa frågor av mer existentiell karaktär på nätet finns normalt möjlighet att göra det på Svenska kyrkans webbplats, i funktionen *Fråga prästen*. Detta är en värdefull tjänst på nätet och utskottet vill uttrycka vikten av att skyndsamt åtgärda de tekniska och personella bekymmer som för tillfället finns och snarast öppna tjänsten på nytt. Utskottet delar motionärens önskan om att det ska erbjudas platser där människor kan få ställa sina existentiella frågor men webbtjänsten *Fråga prästen* motsvarar det som efterfrågas i motion 2013:60, varför utskottet föreslår avslag även på denna motion.

Uppsala den 27 september 2013

På Kyrkolivsutskottets vägnar

Carina Etander Rimborg, ordförande

Marie Nordström, sekreterare

Beslutande: Carina Etander Rimborg, ordförande, Erik Jonsson, Birgitta Lindén, Bengt A Gustavsson, Christina Meltin Westerlund, Mary Österström, Helena Nordvall, Kristina Sandström, Hans G Erikson, Ann-Sofie Persson, Anders Åkerlund, Roland Johansson, Marianne Kronbäck, Britt Louise Agrell och Britta Broman.

Övriga närvarande vid beslutstillfället: Linn Berglin, Kjerstin Sörngård Thulin, Christer Björk, Elisabeth Rydström, Kerstin Bodell, Bo Lindell, Kekke Paulsson, Monica Karlsson, Anna Ekström, Lilian Sjölund, Berit Simonsson och Berth Löndahl.

Biskoparna Antje Jackelén och Åke Bonnier har deltagit i utskottets överläggningar.