

Den norske kirke

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med Den norske kirke i løpet av de siste 12 månedene. Svar ut fra de erfaringene du har med din lokale kirke. Har du erfaring fra flere kirker, så svar ut fra din erfaring med den kirken du har brukt mest. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker. Hvis du bare har erfaring som pårørende, så besvarer du spørsmålene på grunnlag av denne erfaringen.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik: Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Din bakgrunn og erfaring

1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Ut fra min erfaring som bruker

Ut fra min erfaring som pårørende

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med kirken de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke kirken, det å oppsøke et kirkekontor/menighetskontor, det å gå inn på kirkens nettsider, det å sende brev/e-post til kirken/kirkekontoret og det å ringe til kirken/kirkekontoret.

1 gang

2-5 ganger

6-12 ganger

13 ganger eller flere

3. Er du selv medlem av Den norske kirke?

Ja

Nei

Vet ikke/Husker ikke

4. I hvilke sammenhenger har du oppsøkt kirken de siste 12 månedene? Flere svar mulig

Deltatt i en: - Vanlig gudstjeneste

- Dåp

- Høytidsgudstjeneste (f.eks. jul, påske)

- Konfirmasjon

- Vielse

- Begravelse

Fortsetter i neste spalte

4. I hvilken sammenheng .. (fortsettelse)

Deltatt: - På en konsert

- I et kor

- I kirkens barne- og ungdomsarbeid

- I valg av menighetsråd/bispedømmeråd

- I et omsorgstilbud fra kirken (diakonale tilbud)

- I andre aktiviteter i regi av kirken

Annet

5. Hva slags kontakt har du hatt med kirken de siste 12 månedene? Flere svar mulig

Snakket med en prest, diakon, kateket eller annen ansatt (ansikt til ansikt)

Snakket med en prest, diakon, kateket eller annen ansatt på telefonen

Sendt/mottatt brev på papir til/fra kirken

Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra kirken

Vært i kontakt med biblioteket via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Brukt Den norske kirkens nettsider (kirken.no) til informasjonsinnhenting

Vært på din lokale kirkes nettside

Annen kontakt

Ingen kontakt

6. Hva har vært din mest brukte kontaktform med kirken de siste 12 månedene? Ett svar mulig

Kontakt med din lokale kirke/ kontor (ansikt til ansikt/oppmøte)	<input type="checkbox"/>	Brev over nett (sikker digital post)	<input type="checkbox"/>
Telefonkontakt	<input type="checkbox"/>	E-post, melding via webskjema eller lignende	<input type="checkbox"/>
Brev på papir	<input type="checkbox"/>	Selvbetjeningsløsninger	<input type="checkbox"/>
Brev over nett (sikker digital post)	<input type="checkbox"/>	Vært på kirkens nettsider	<input type="checkbox"/>

Tilfredshet med kirken

7. Tenk på den kirken du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forhold ved kirken?

Tilgjengelighet

	Svært misfornøyd		0					Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
Åpningstidene (på kirkekontoret/menighetskontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Avstanden til kirken fra der du bor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden på: - Telefonen (til kirkekontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Å få svar på brev/e-post (fra kirkekontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Gjennomføring av vielse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Gjennomføring av dåp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Gjennomføring av begravelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Materielle forhold

Kirkebyggets/-enes generelle tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalenes generelle standard (inne i kirken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirkegårdens/gravlundens tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede i kirken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tilpasning

Din mulighet til å påvirke aktiviteter i kirken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hjelpen/bistanden du har fått av kirken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å: - Ta direkte kontakt med en prest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Delta i gudstjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Få utført dåp, konfirmasjon, vielse, begravelse e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tilbudene

Gjennomføringen av: - Gudstjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Dåp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Konfirmasjoner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vielser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Begravelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirkens kulturtilbud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilbudet til barn og unge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menighetsbladet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tjenester på nett

Kirkens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter e.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

Finne informasjon

Å finne fram til informasjon om kirken (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Svært vanskelig -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært lett Vet ikke/Har ikke erfaring

Å finne informasjon om kirkens tilbud på kirkens nettsider

Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til kirken på internett

Å finne fram til veiledende informasjon om dåp, konfirmasjon osv.

Kontakt

Å komme i kontakt med en ansatt (prest, diakon eller kateket) som kan svare på ditt spørsmål

Å legge frem din sak uforstyrret

Forstå

Å forstå: - Informasjonen på nettsiden kirken.no

- Hva som blir sagt på telefon/i møter med ansatte

- Brev/ e-post fra kirken

- Hvordan skjemaer skal fylles ut

Utføre oppgaver

Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)

Å fremføre en klage til/på kirken

9. Tenk på den erfaringen du har med ansatte i kirken. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

De ansattes service

Å behandle deg (brukeren) med respekt

Svært misfornøyd -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært fornøyd Vet ikke/Har ikke erfaring

Å lytte

Forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi deg støtte og omsorg

Å gi veiledning/råd

Å forklare deg det du lurer på

10. Tenk på den erfaringen du har med presten, diakonen eller kateketen i kirken. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

De ansattes evne til å løse oppgavene

De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Svært misfornøyd -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Svært fornøyd Vet ikke/Har ikke erfaring

De ansattes evne til å:

- Følge deg (brukeren) opp

- Henvise deg til andre relevante tjenester

- Tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov

- Hjelp deg når du trenger det

- Møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

**11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i kirken.
I hvilken grad mener du de ansatte:**

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du har rett til

I svært liten grad	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	I svært stor grad	Vet ikke/Har ingen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Klagebehandling

12. Har du klaget på forhold ved kirken i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget

➔ Gå til spørsmål 14

13. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært fornøyd	Vet ikke/Har ingen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Samlet tilfredshet med kirken

14. På hvilken måte vil du omtale denne kirken?

Svært negativt	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært positivt	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

15. Tenk tilbake på de erfaringene du har med den kirken du eller den du er pårørende til har brukt mest. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne kirken?

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært fornøyd	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

16. I hvilken grad pleier denne kirken å innfri dine forventninger?

I svært liten grad	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	I svært stor grad	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

17. Tenk deg en ideell kirke. Hvor nær opptil dette idealet er den kirken du har erfaring med?

Svært fjernt fra idealet	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært nær idealet	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

18. Hvor stor eller liten tillit har du til denne kirken?

Svært liten tillit	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært stor tillit	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

19. Hvor sterk tilhørighet føler du til denne kirken?

Svært svak	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært sterk	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

20. Hvor sterk tilhørighet føler du til Den norske kirke som kirkesamfunn?

Svært svak	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Svært sterk	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Takk for hjelpen!