

Den norske kirke

Innbyggerundersøkelsen 2014/15 Brukerdelen Grafikkrapport



Innhold

1

Om undersøkelsen 3

2

Samlet tilfredshet 5

3

Tilfredshet med Den norske kirke 10
- detaljert etter temaområde

4

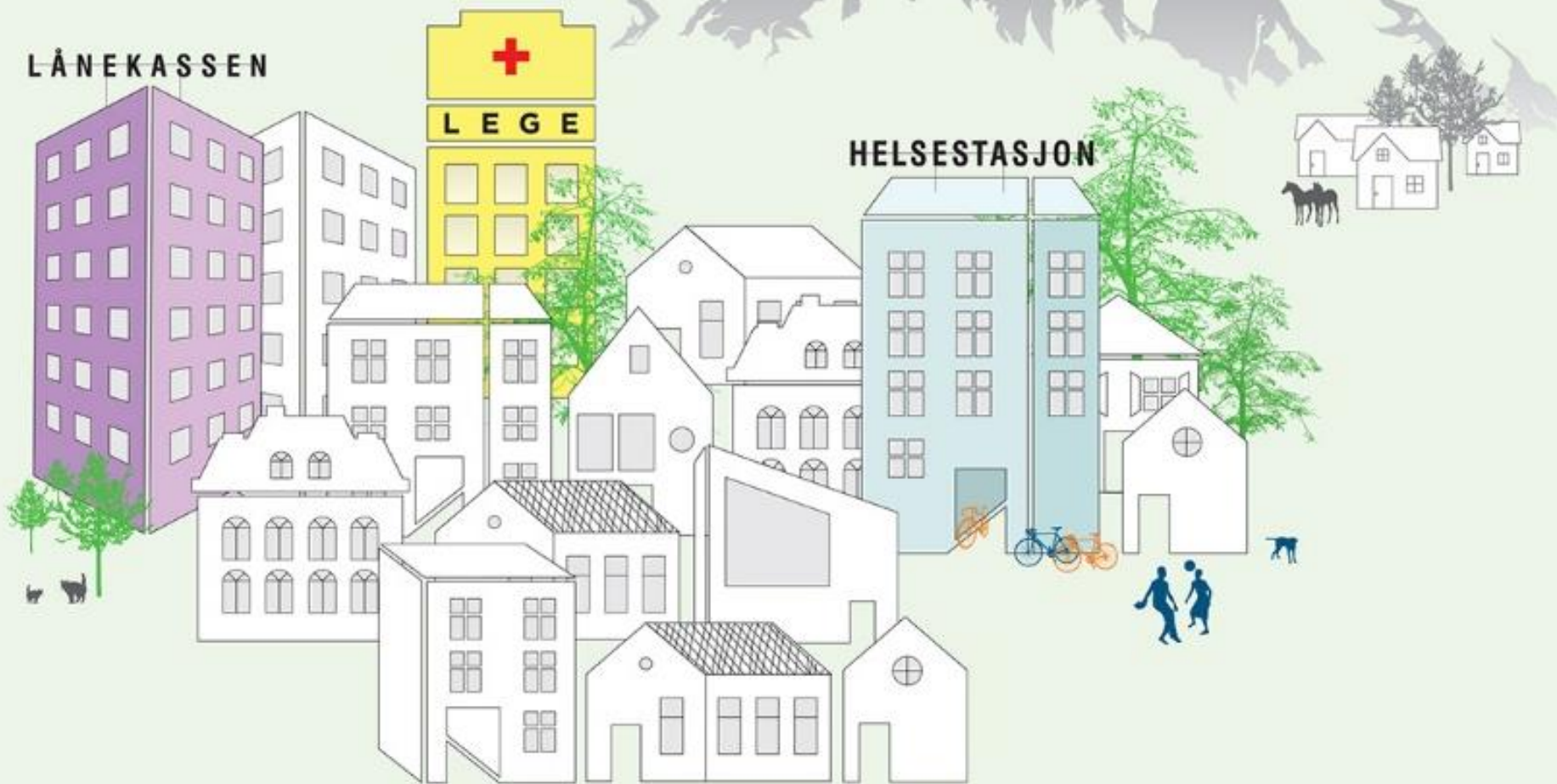
Klagebehandling 35

5

Bakgrunn 39

1

Om undersøkelsen



Om undersøkelsen

Målet med innbyggerundersøkelsens brukerdel er å innhente kunnskap om hvor fornøyde brukerne er med de store tjenestene/virksomhetene i forvaltningen. Det er derfor kun innbyggere med personlig brukererfaring med noen utvalgte tjenester fra innbyggerundersøkelsens innbyggerdel (del 1), som har besvart skjemaene i brukerdelen (del 2)(til sammen 23 tjenester).

Innbyggerundersøkelsen skal ikke erstatte virksomhetenes egne brukerundersøkelser, men supplere disse og gi økt kunnskap og bedre oversikt på tvers av tjenester.

Det er full åpenhet rundt alle resultater, data, metodikk og spørreskjemaer, og alle data er tilgjengelige på www.difi.no (se innbyggerundersøkelsen).

Undersøkelsen i 2014-15 er gjennomført av Epinion på oppdrag for Difi.

Undersøkelsens målgruppe er den norske befolkningen fra 18 år eller eldre. 30 000 tilfeldig utvalgte nordmenn fikk tilsendt spørreskjema. Datainnsamlingen er gjennomført med postalt spørreskjema med mulighet for å svare elektronisk på internett (innlogging med brukernavn og passord). Feltarbeidet er gjennomført i perioden september 2014 – februar 2015. Utvalget for undersøkelsen (adresselistene) er hentet fra folkeregisteret.

Grafikken i denne rapporten viser resultatene både i skår og prosentvis fordeling av svarene på svarskaalen. Skår er gjennomsnittet av alle svarene på skalaen (-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3) omregnet til en skår fra 0-100 der 0 tilsvarer -3 og 100 tilsvarer +3.

Aktuell målgruppe for denne rapporten: Innbyggere som har oppgitt at de har benyttet denne offentlige tjenesten i innbyggerdelen.

Antall gjennomførte intervju med Den norske kirke: 1334

Prosjektleder i Difi: John Nonseid

E-post: john.nonseid@difi.no.

Prosjektnummer i Epinion: 00893

Konsulent i Epinion: Christian Eg Sloth

E-post: christian.eg.sloth@epinion.no

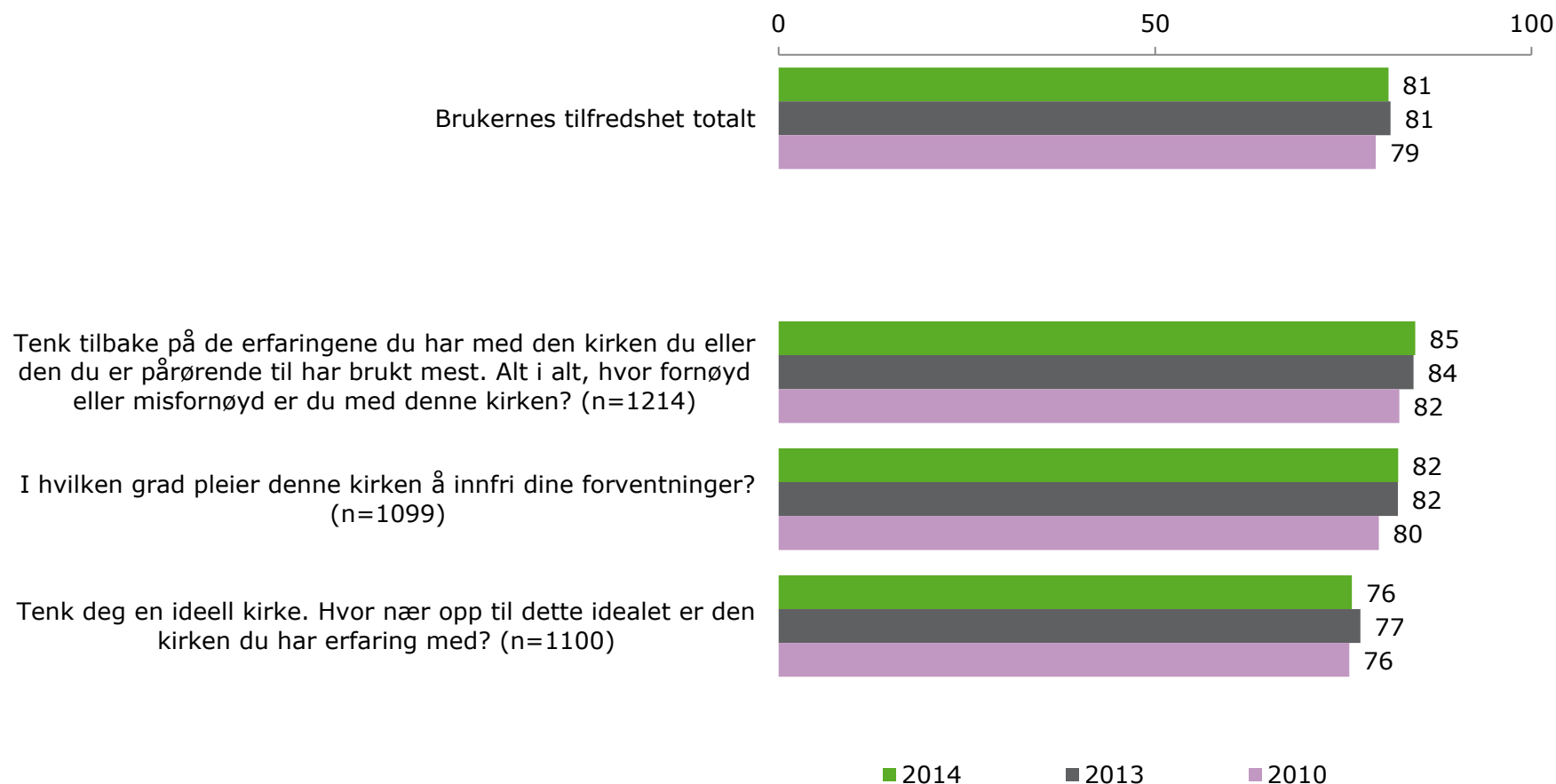
2

Samlet tilfredshet



Samlet tilfredshet med Den norske kirke

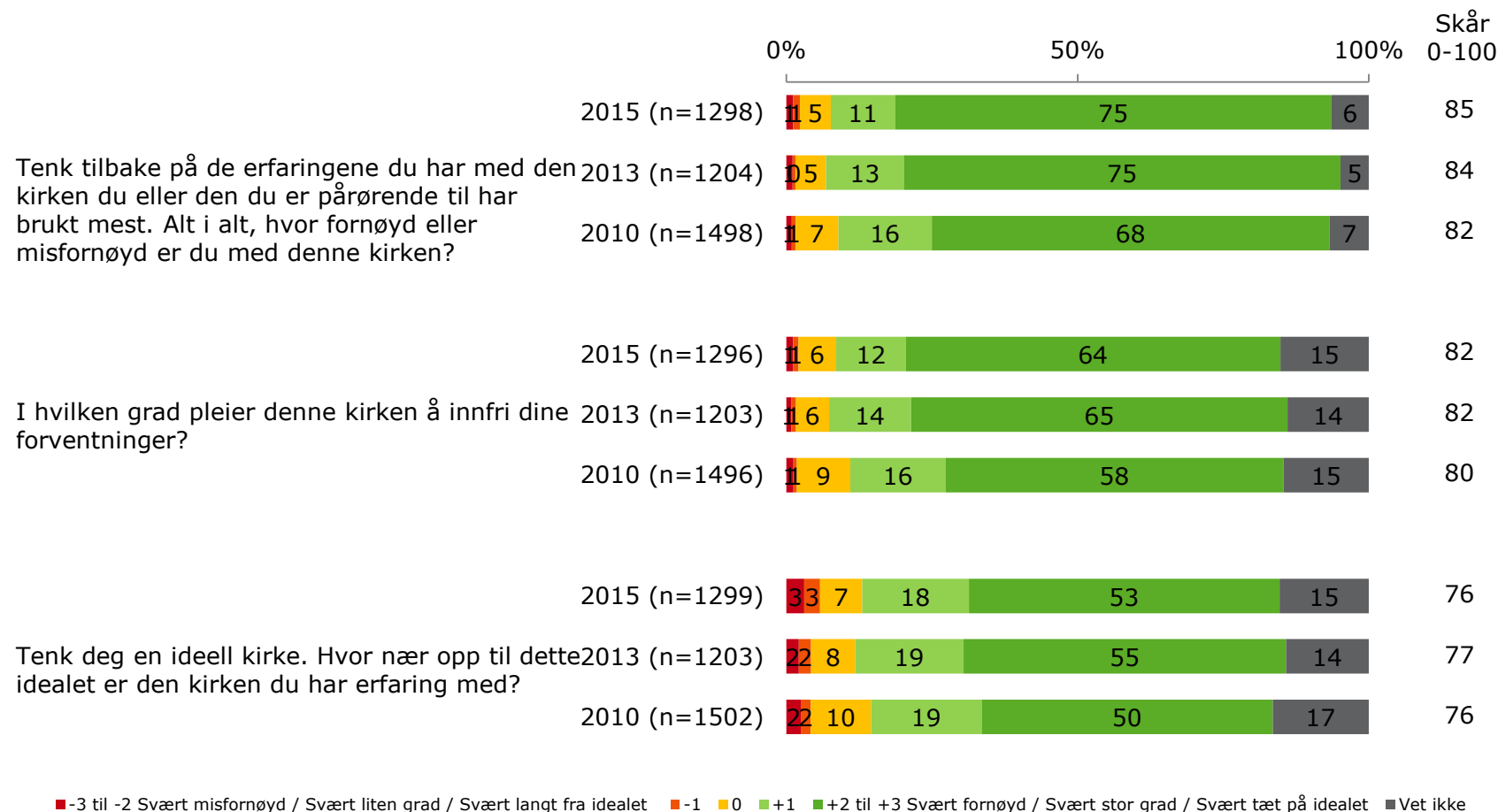
(skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Samlet tilfredshet med Den norske kirke

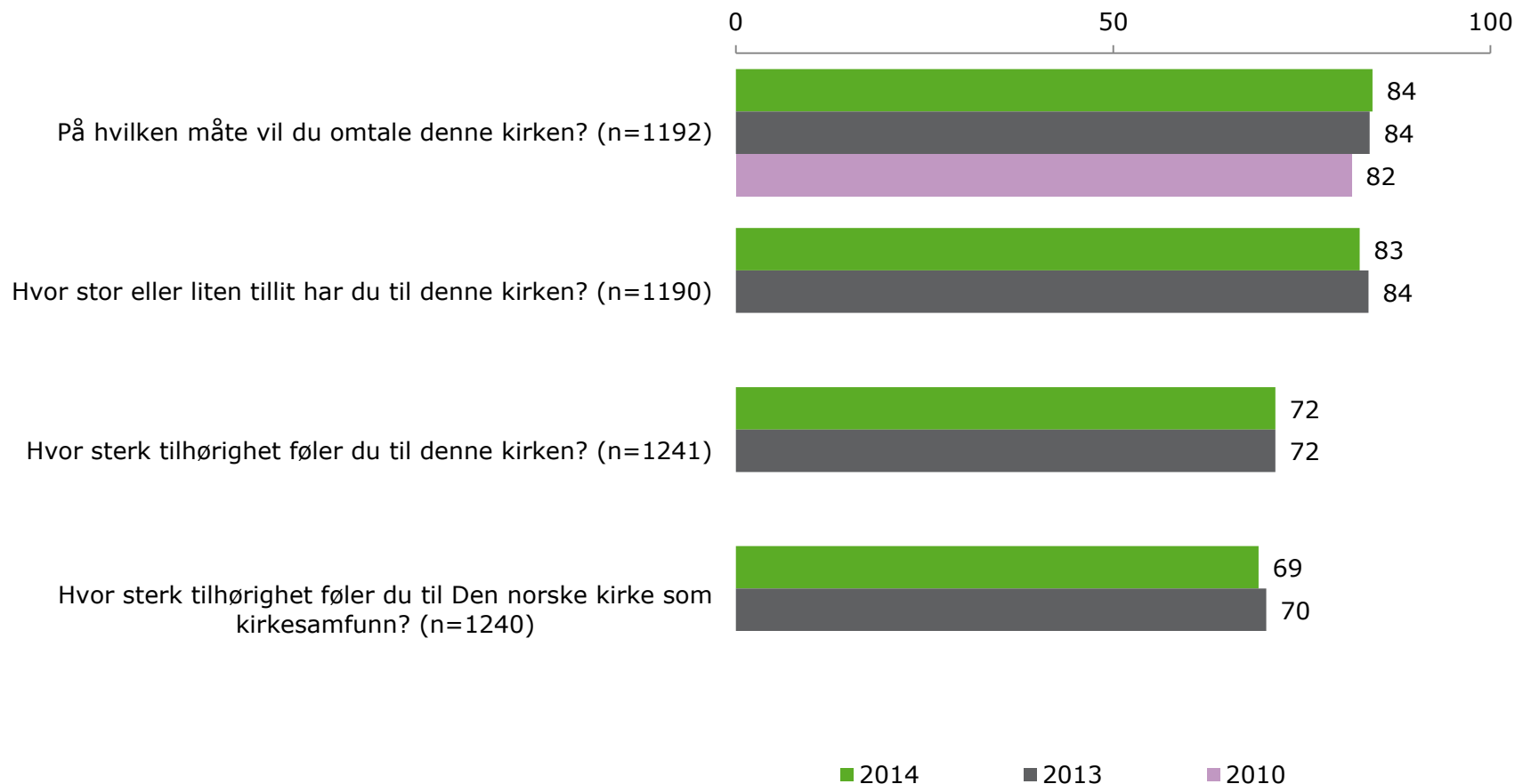
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Samlet tilfredshet med Den norske kirke

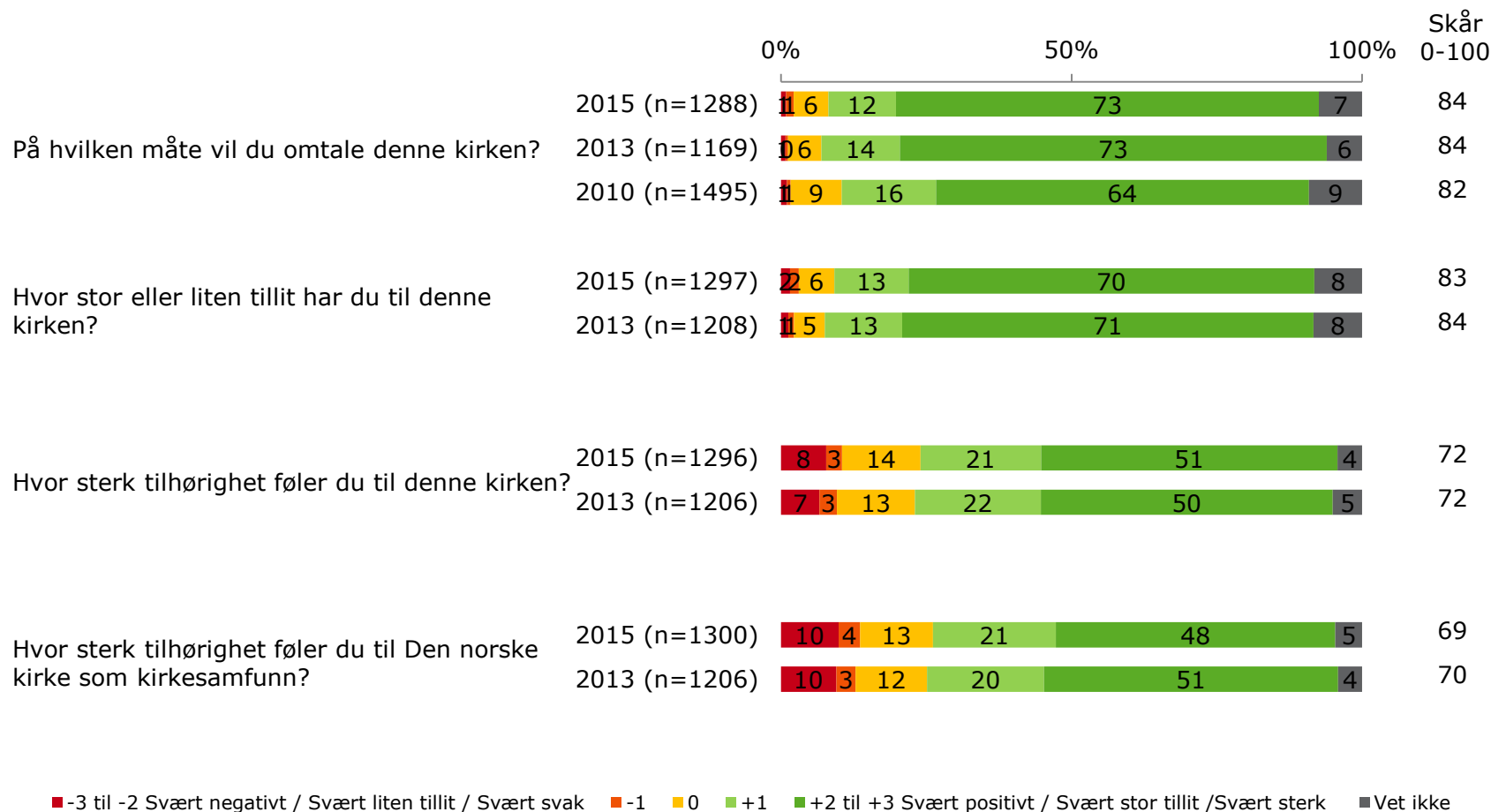
(skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Samlet tilfredshet med Den norske kirke

(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

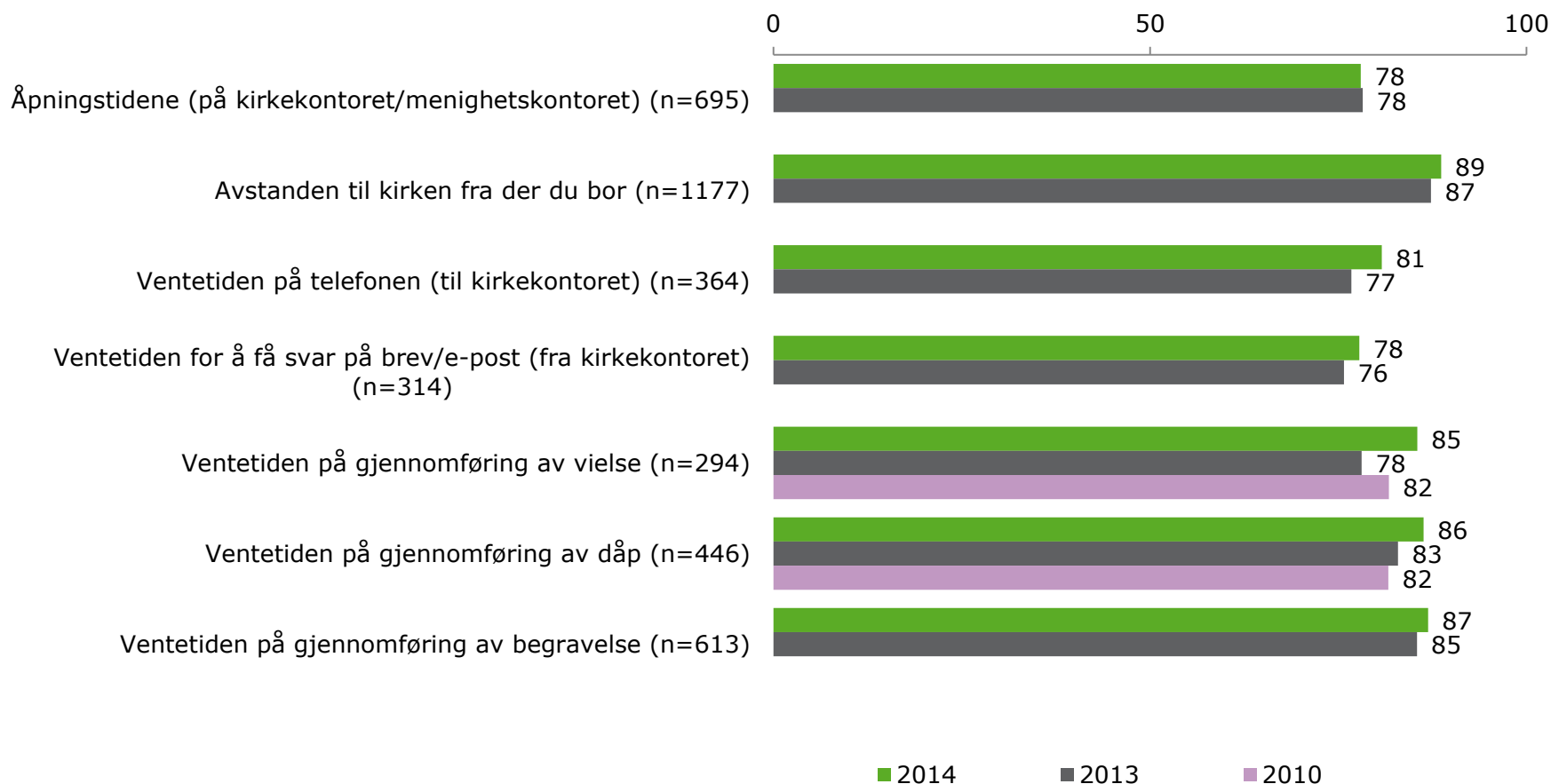
3

Tilfredshet med Den norske kirke - detaljert etter temaområde



Tilgjengelighet

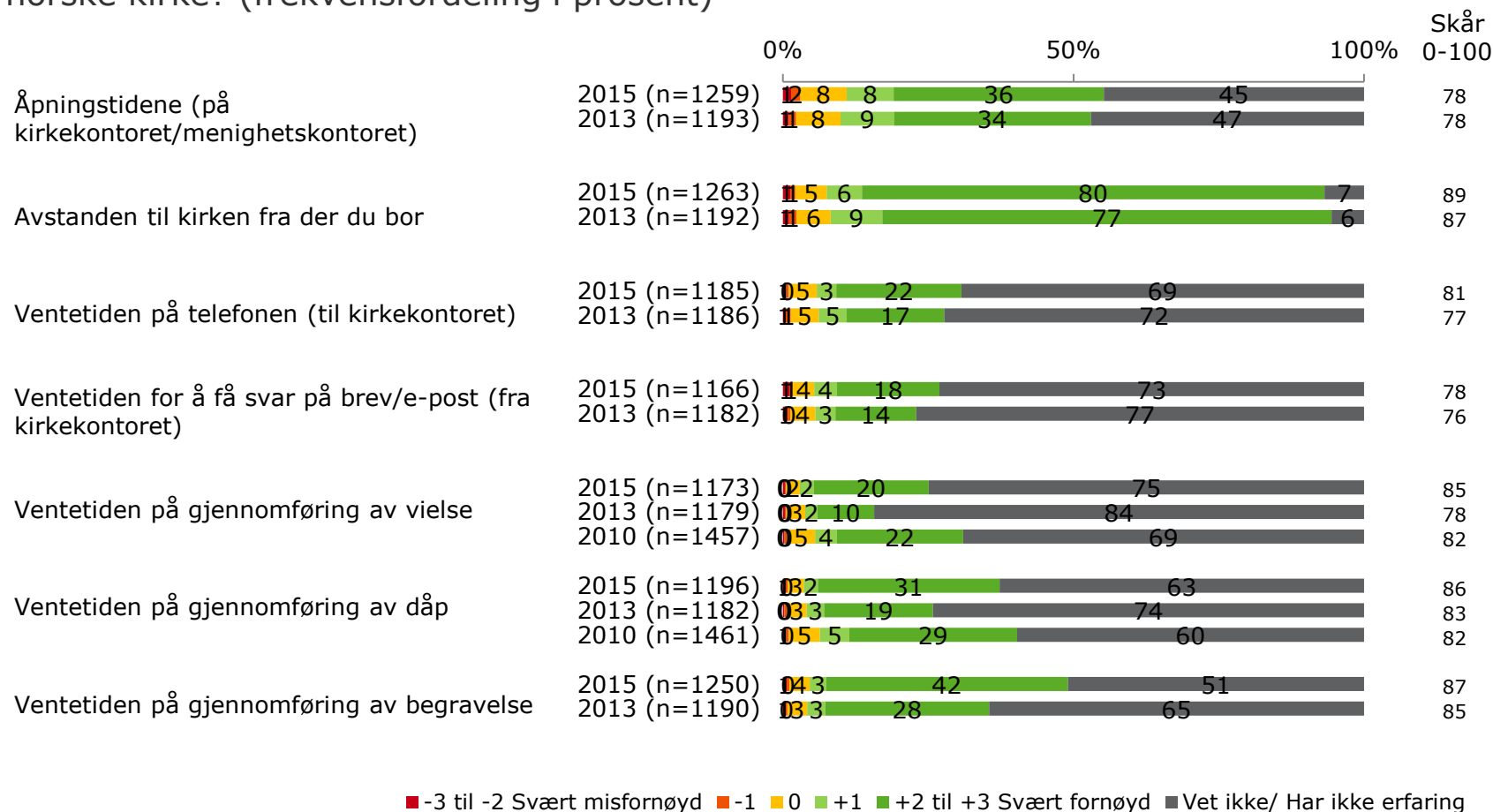
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Tilgjengelighet

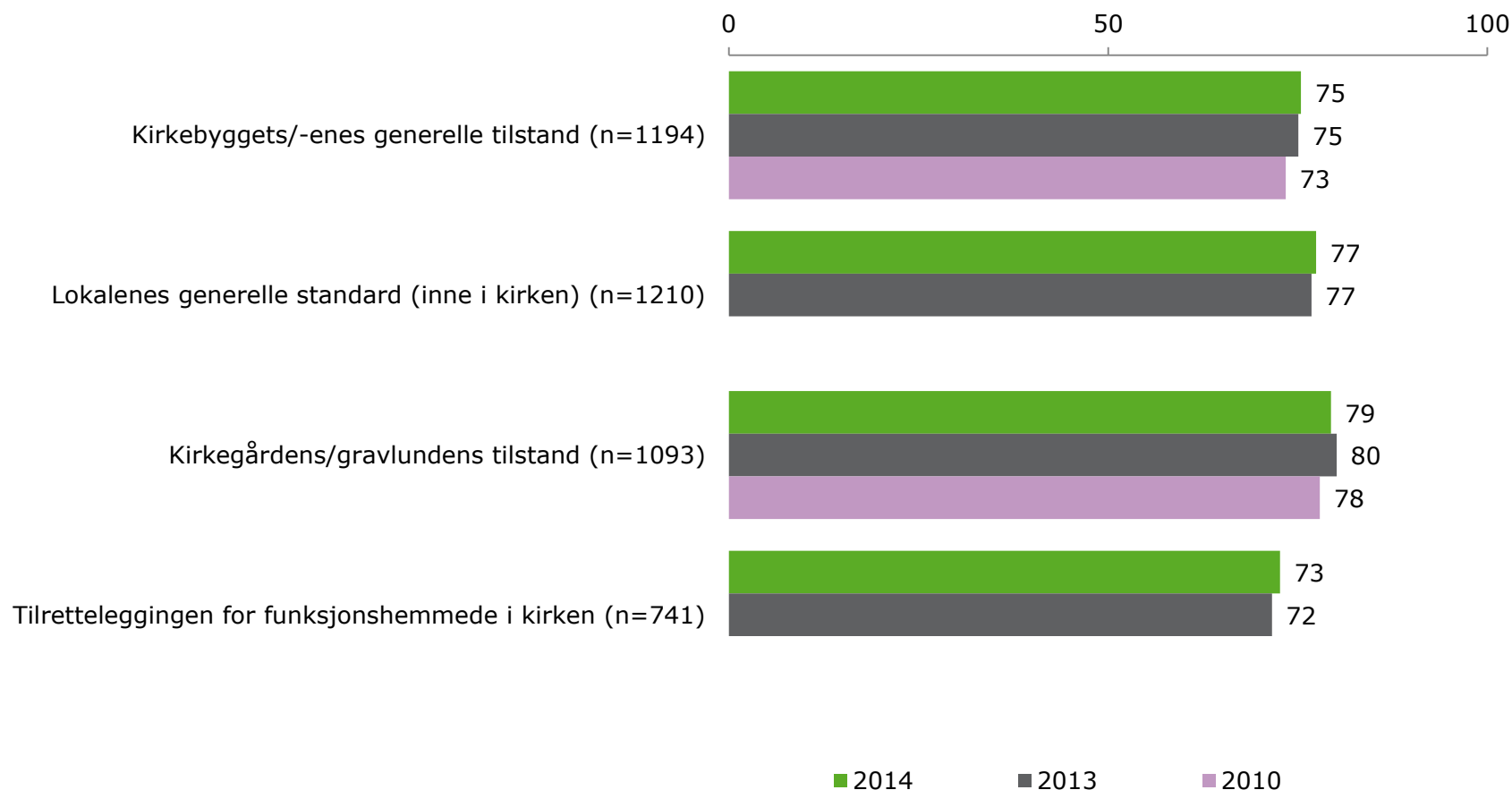
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Materielle forhold

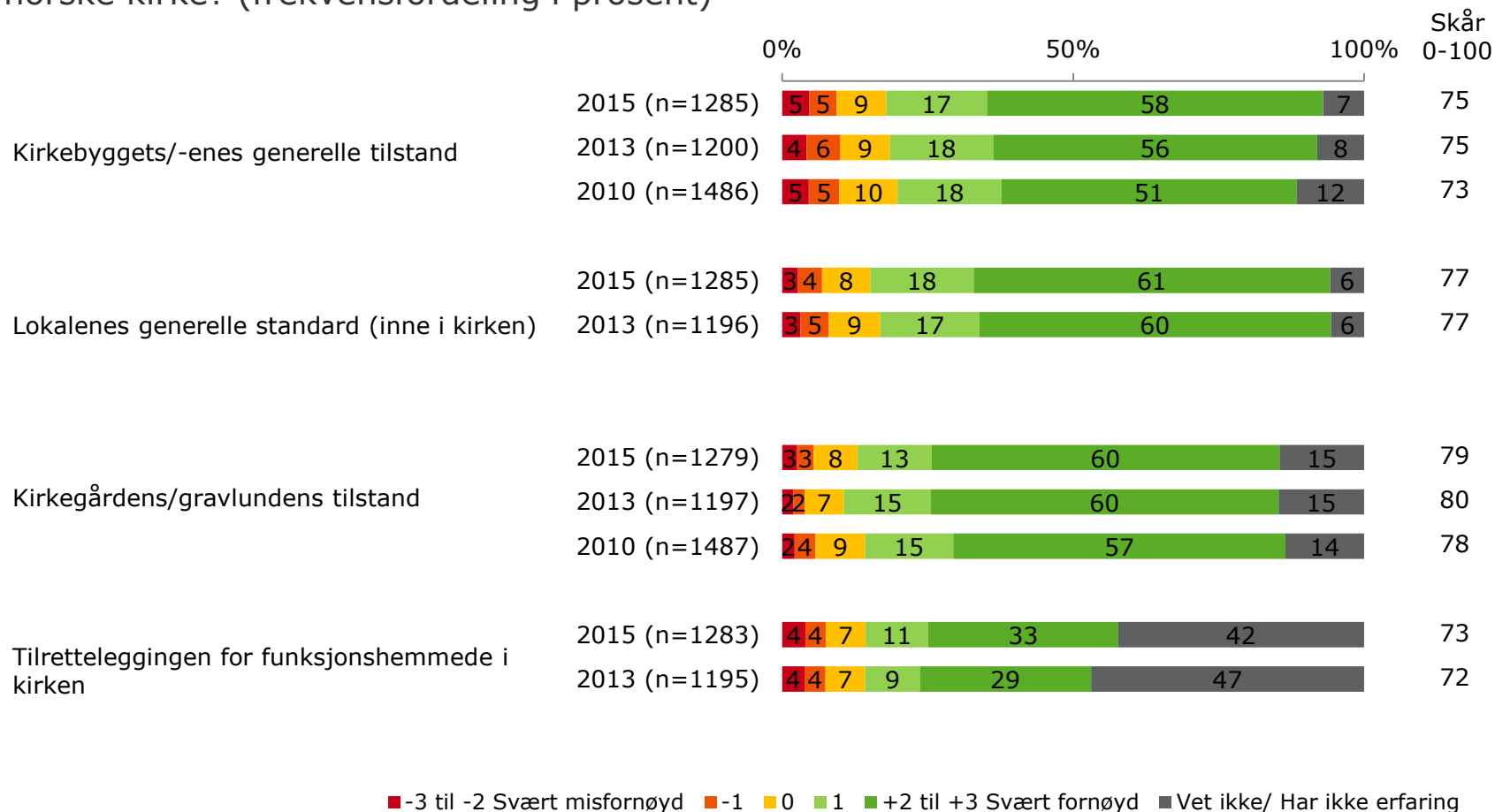
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Materielle forhold

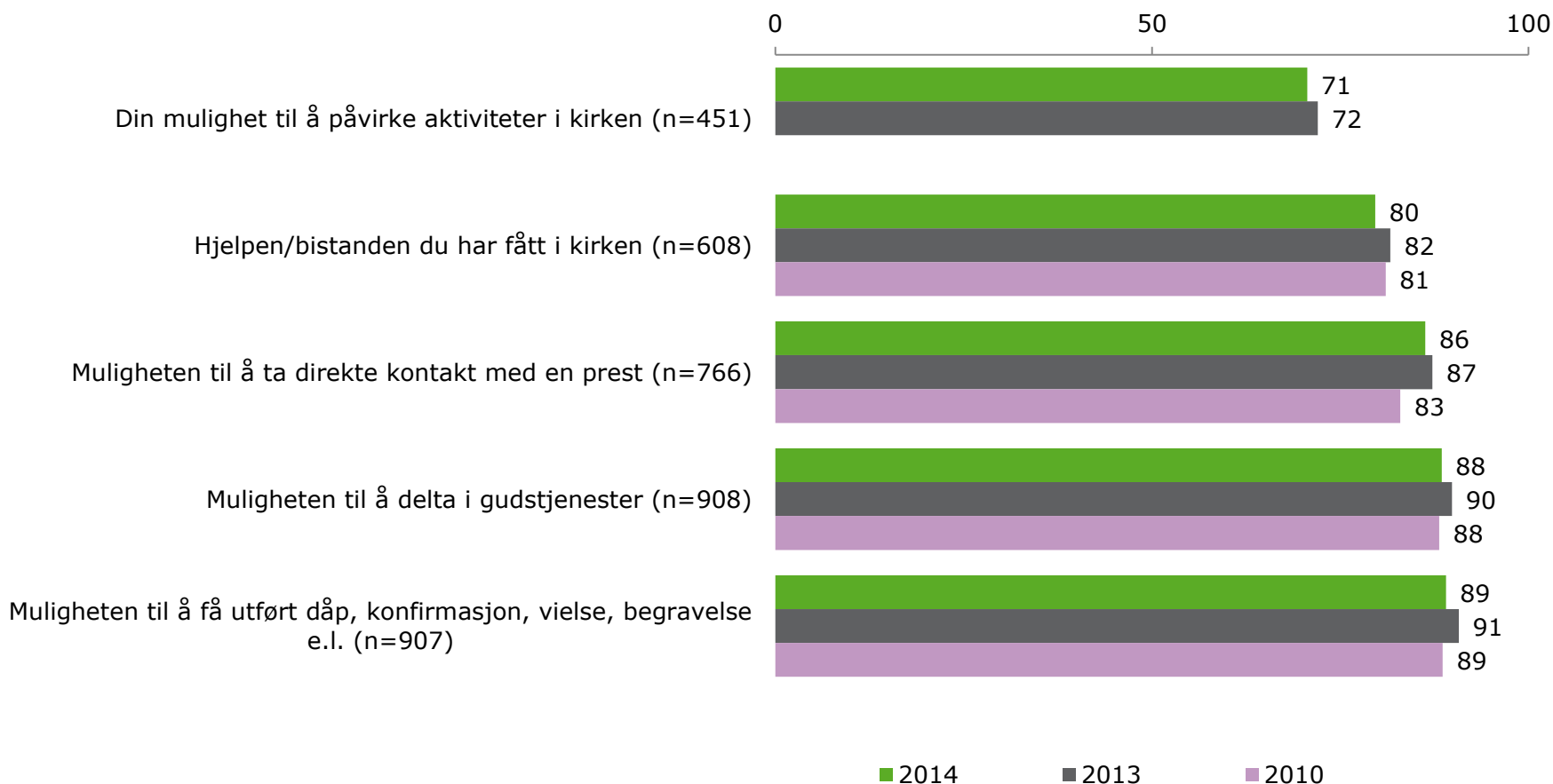
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Tilpasning til brukeren

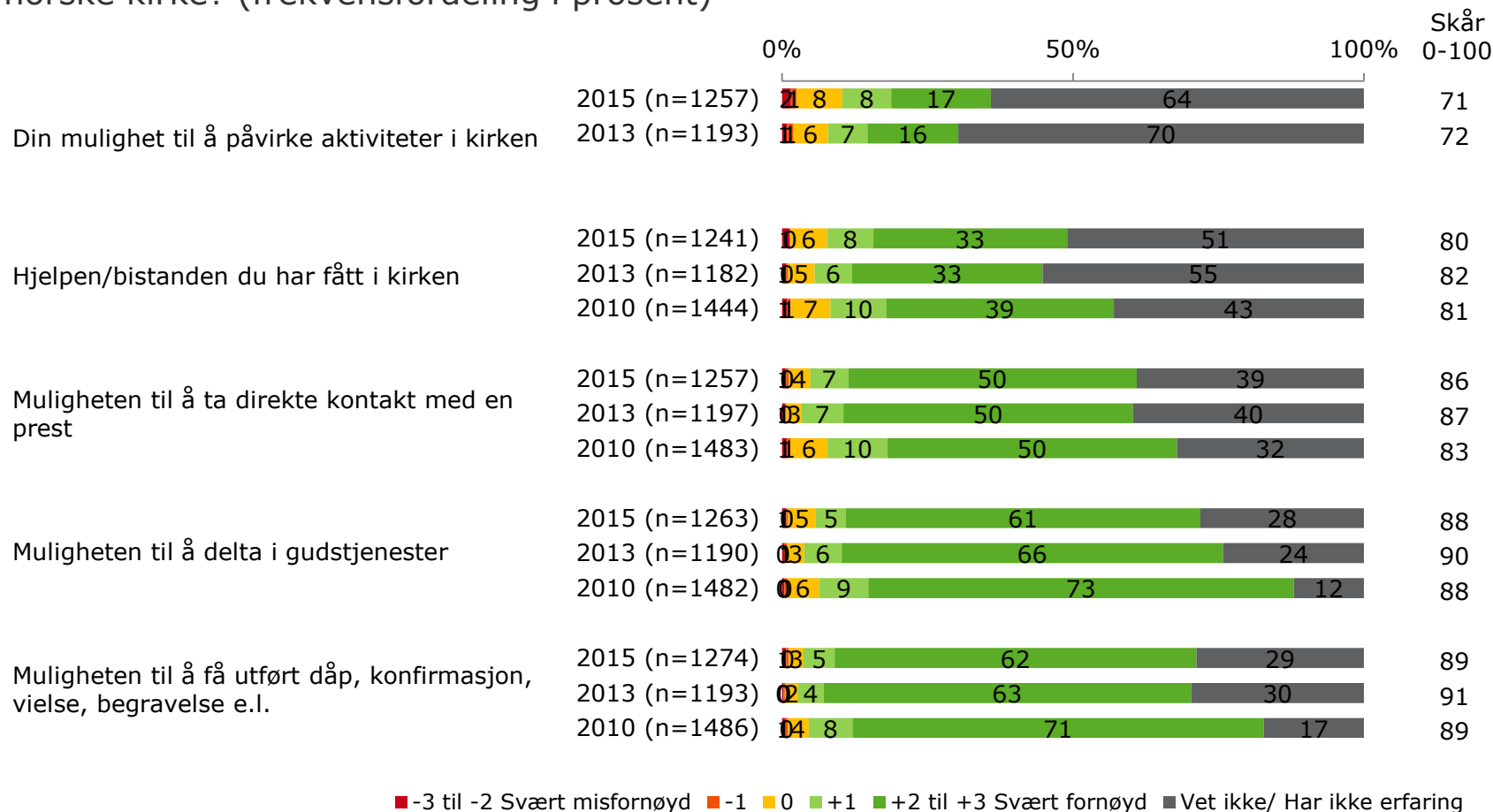
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Tilpasning til brukeren

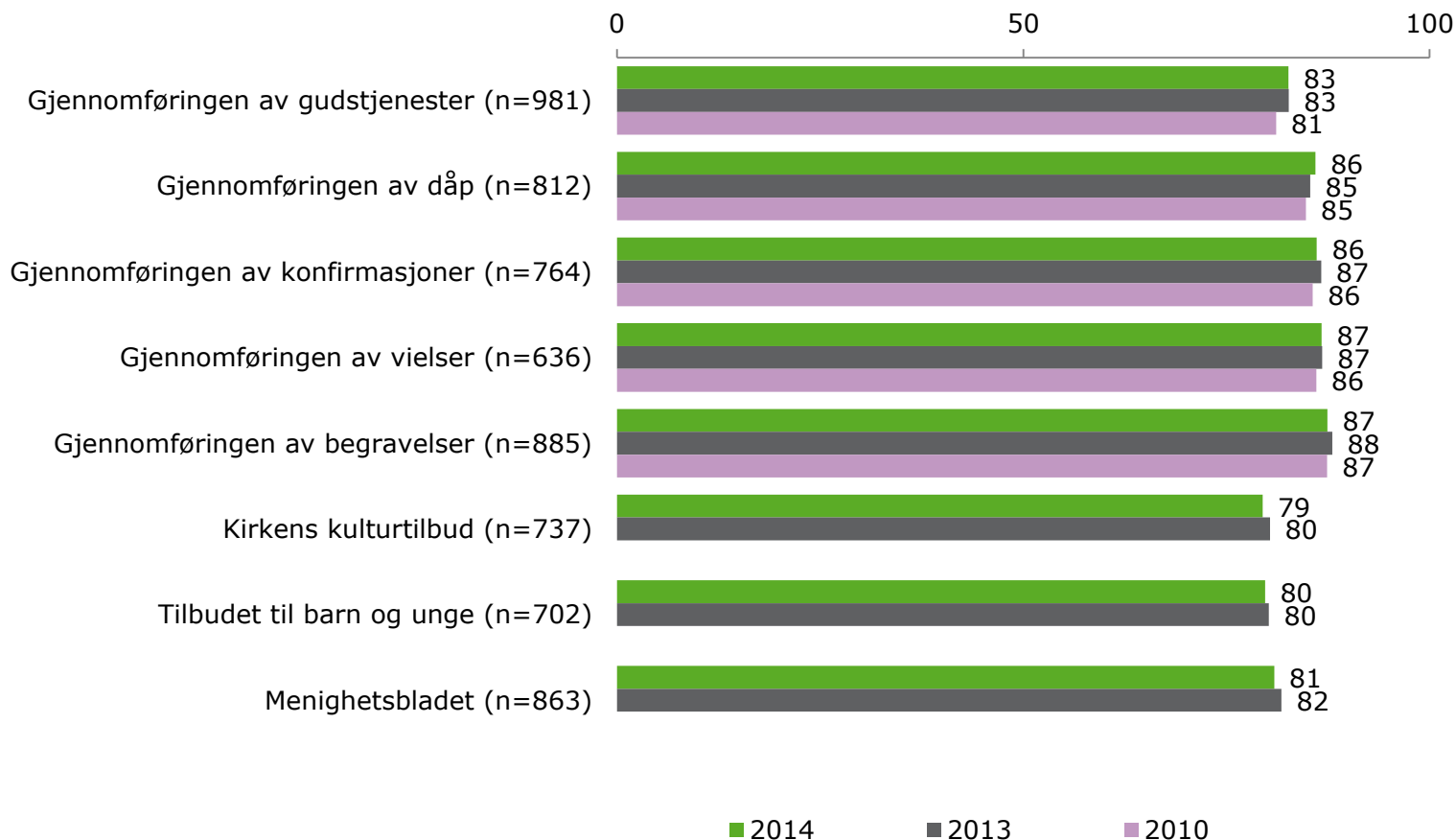
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Tilbudet

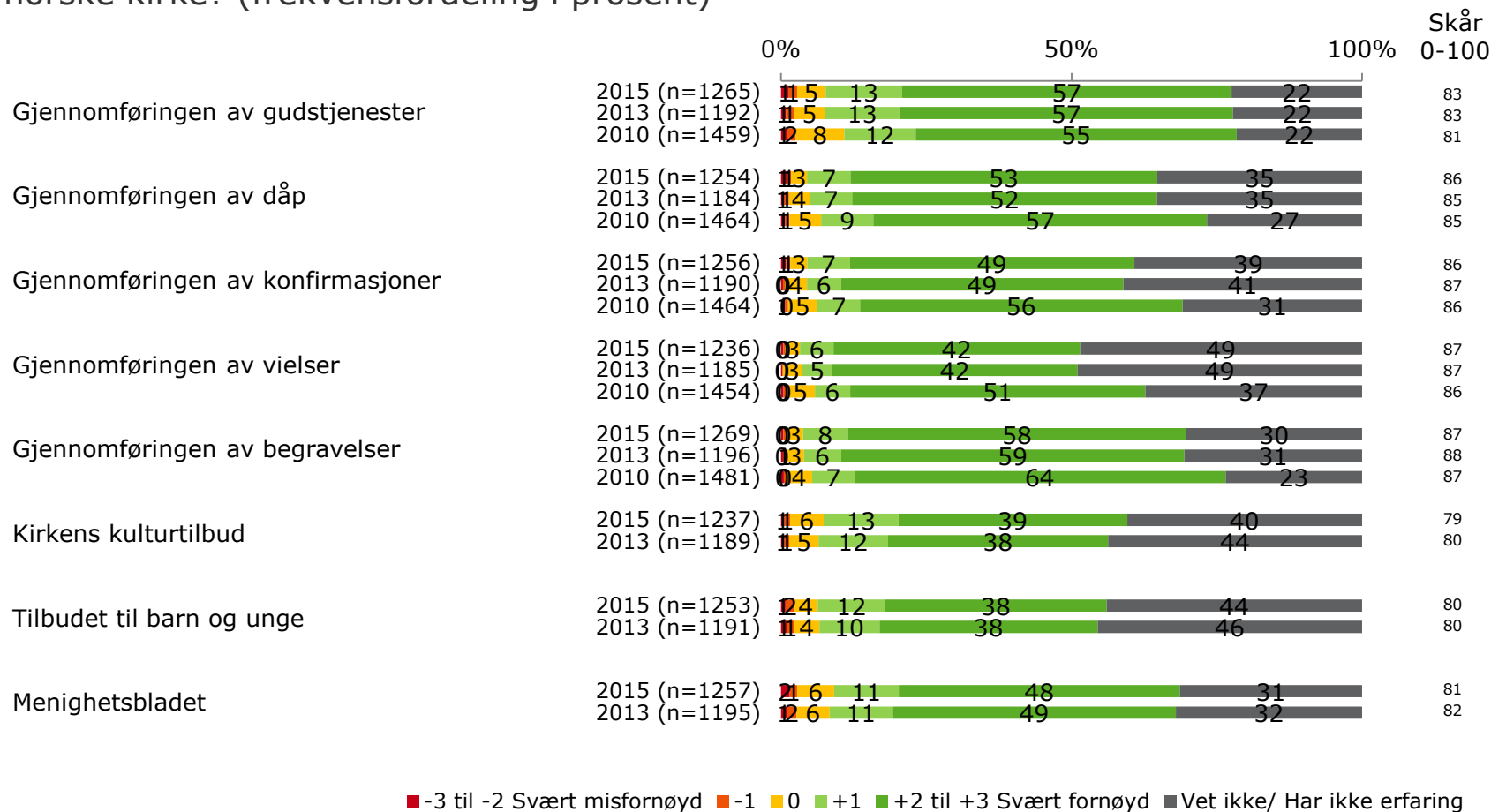
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Tilbudet

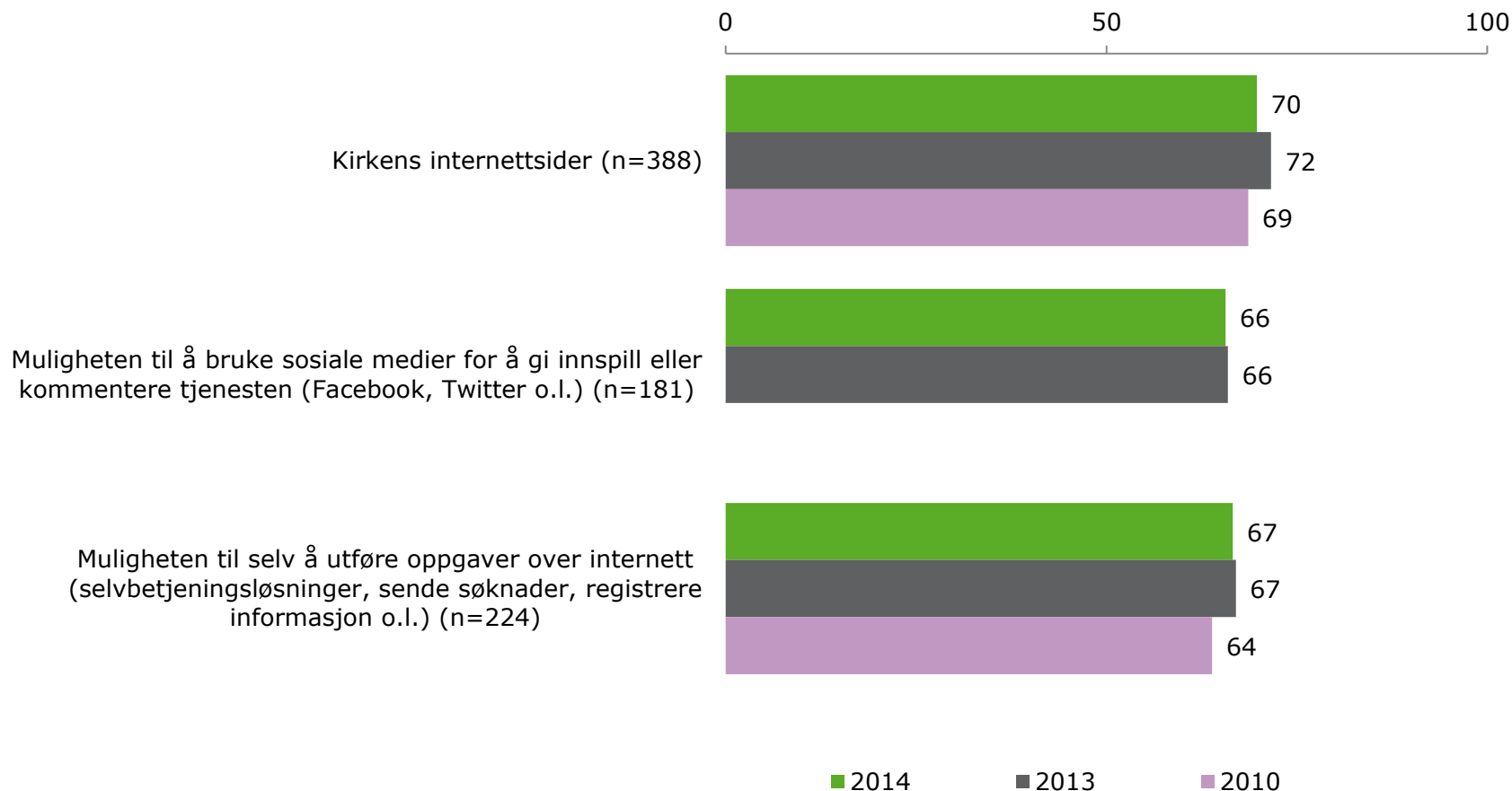
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Digitale tjenester

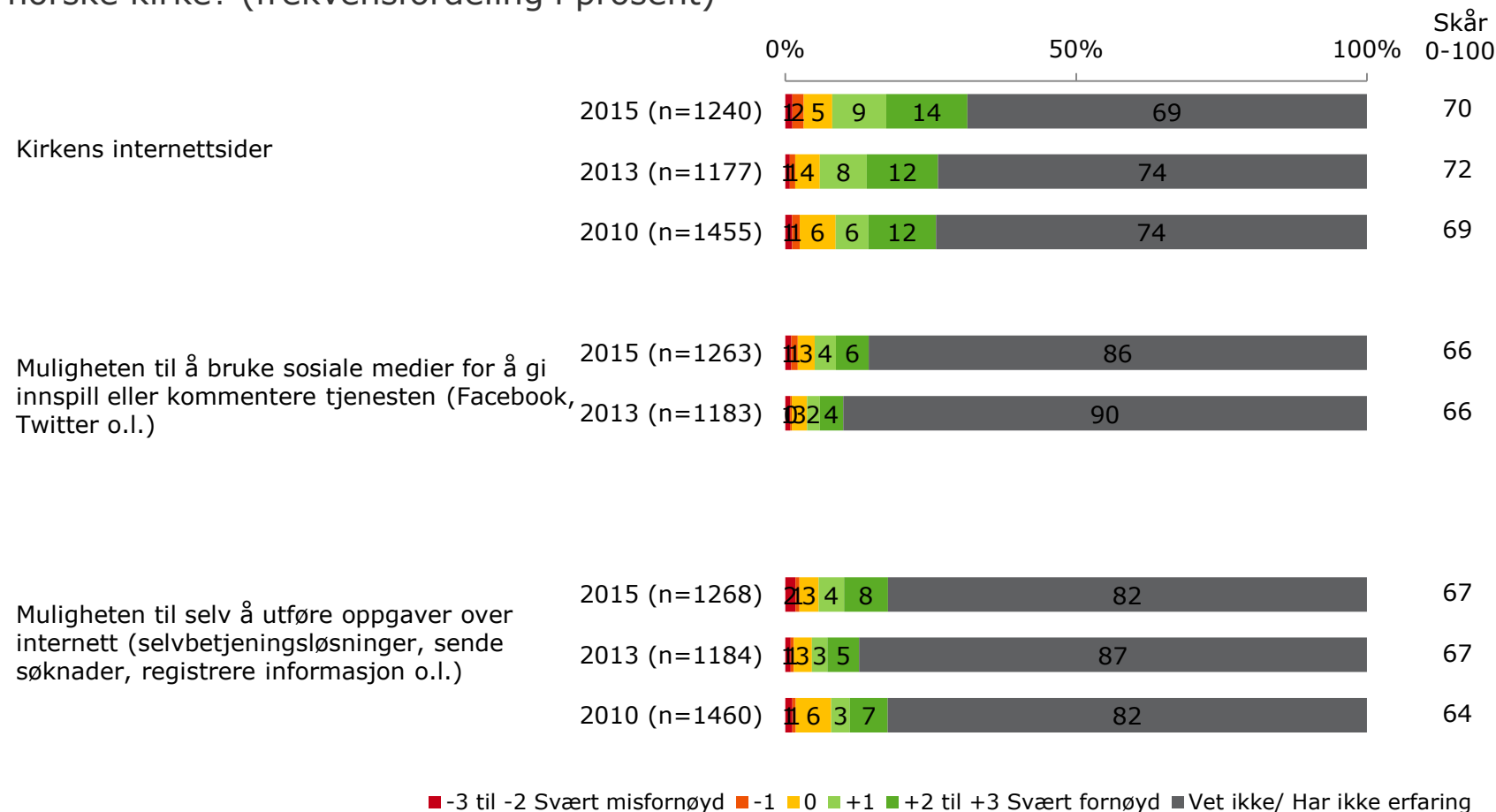
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Digitale tjenester

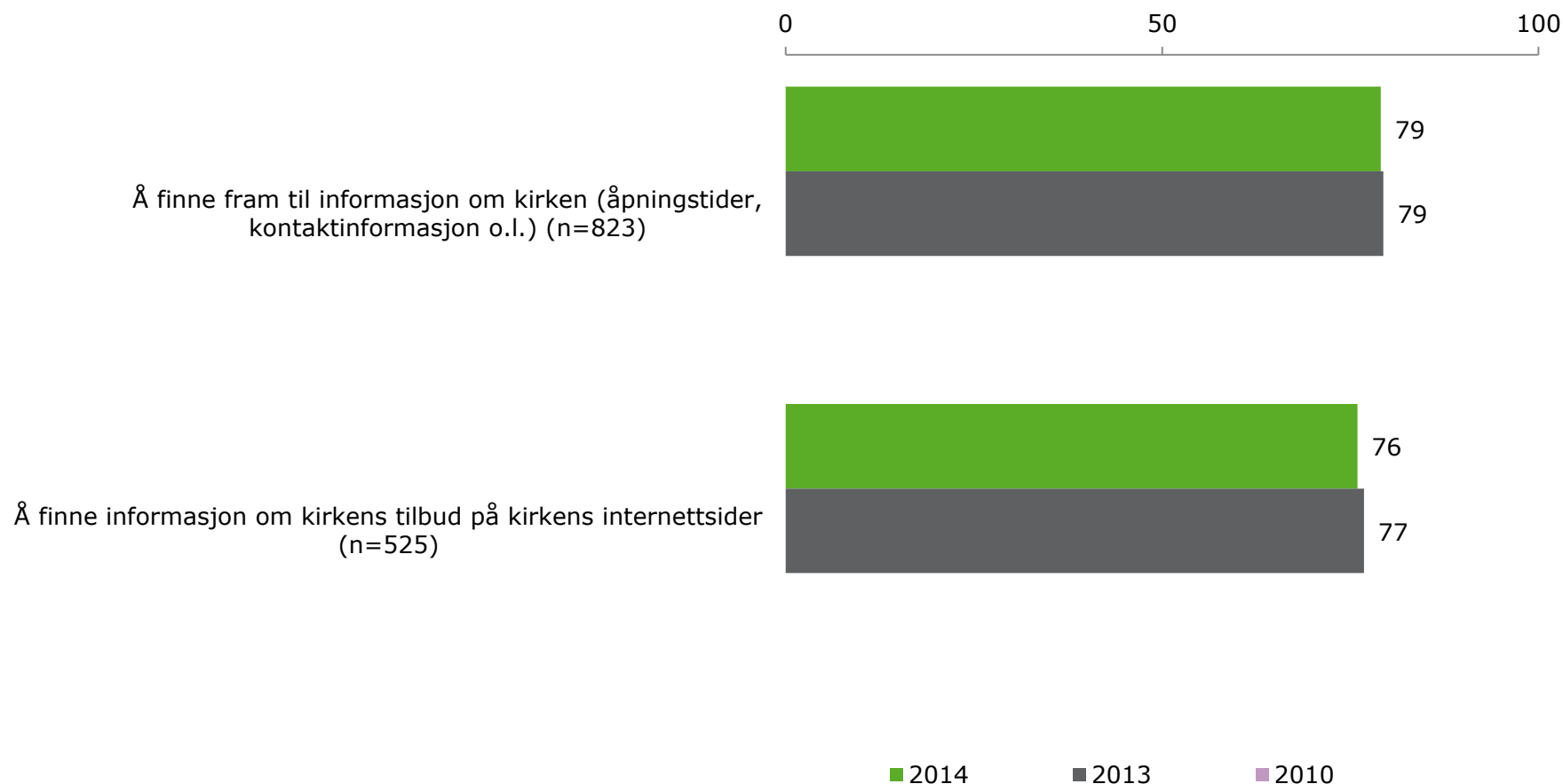
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Finne informasjon

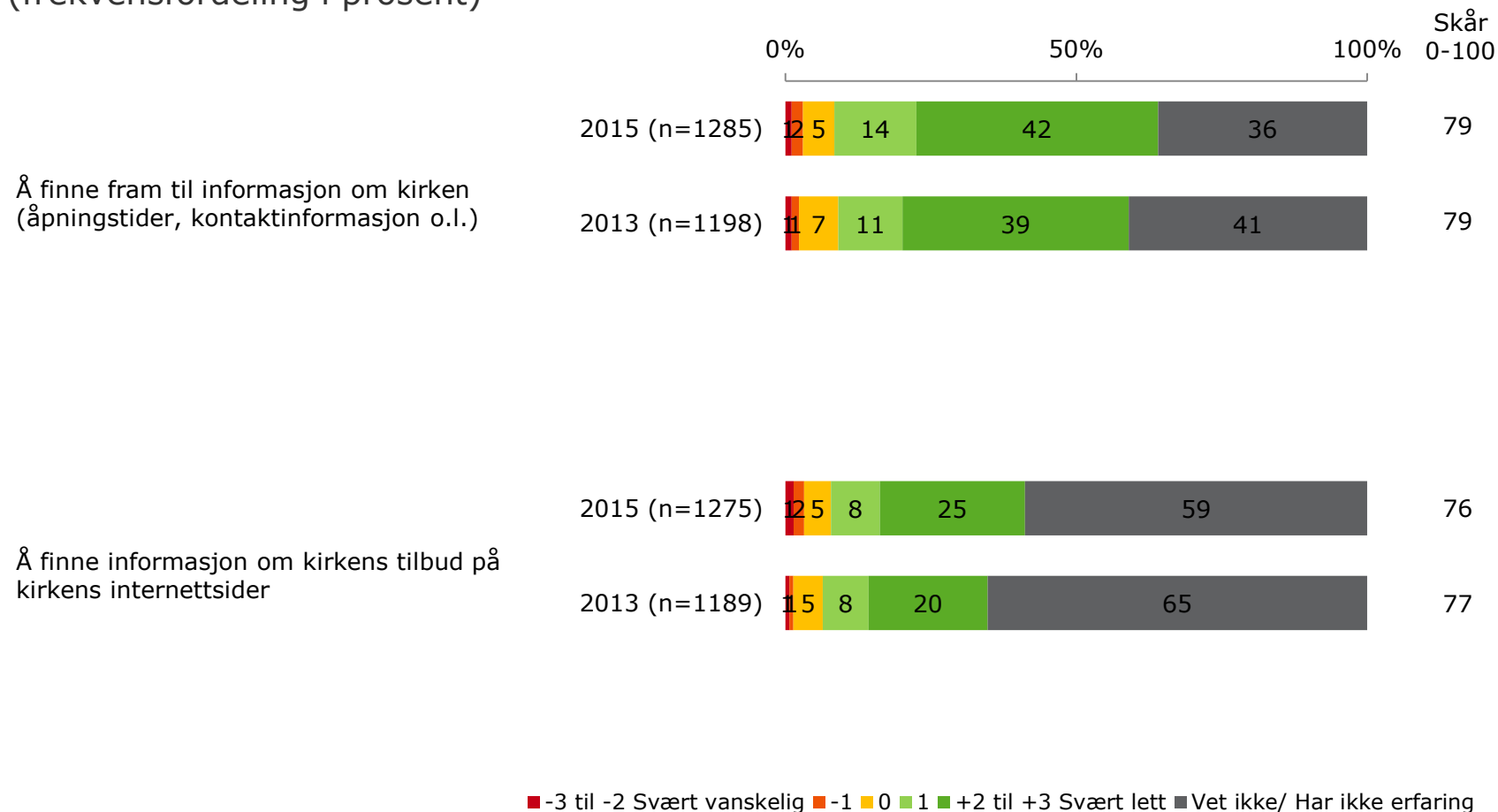
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Finne informasjon

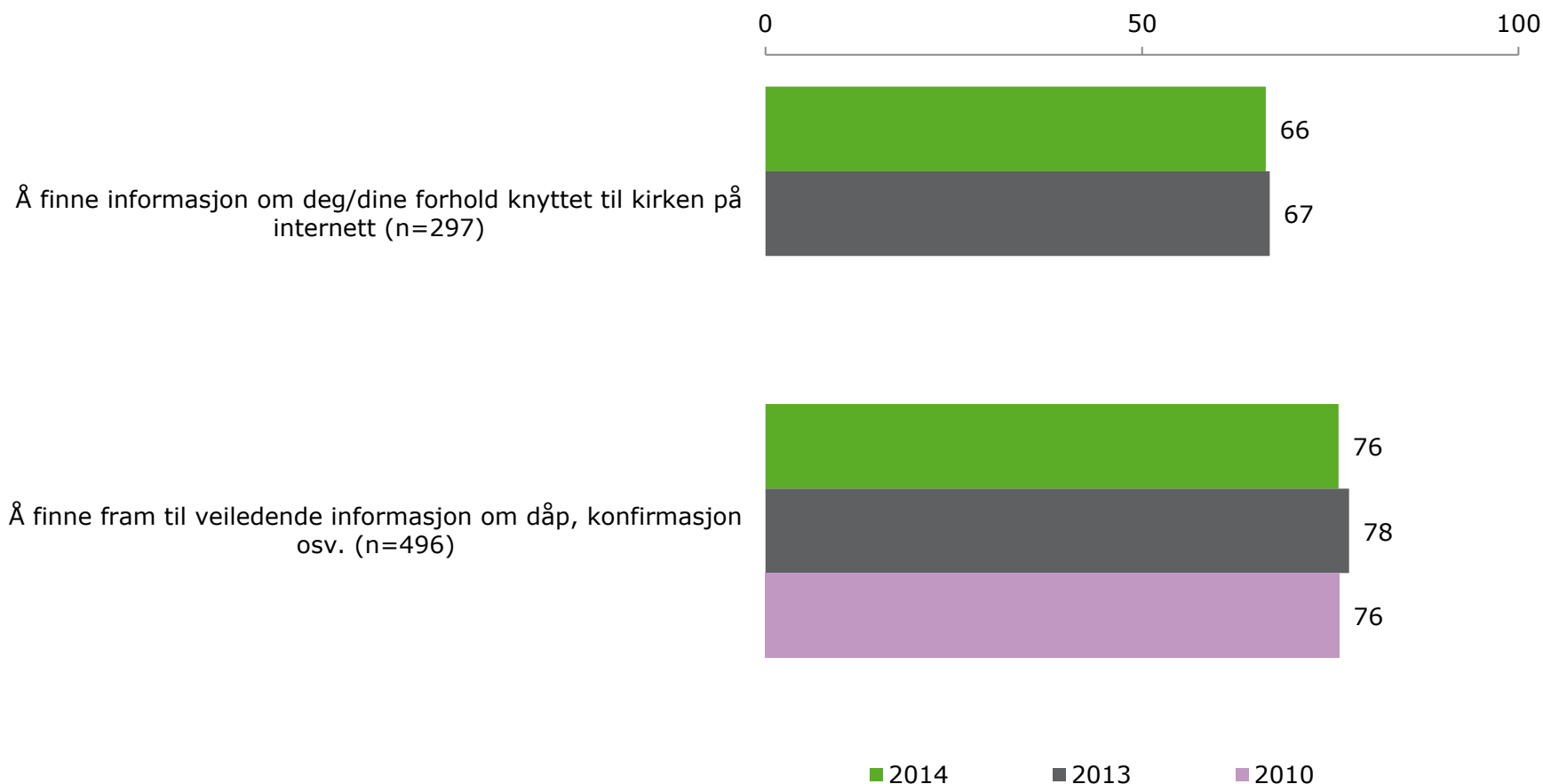
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Kontakt

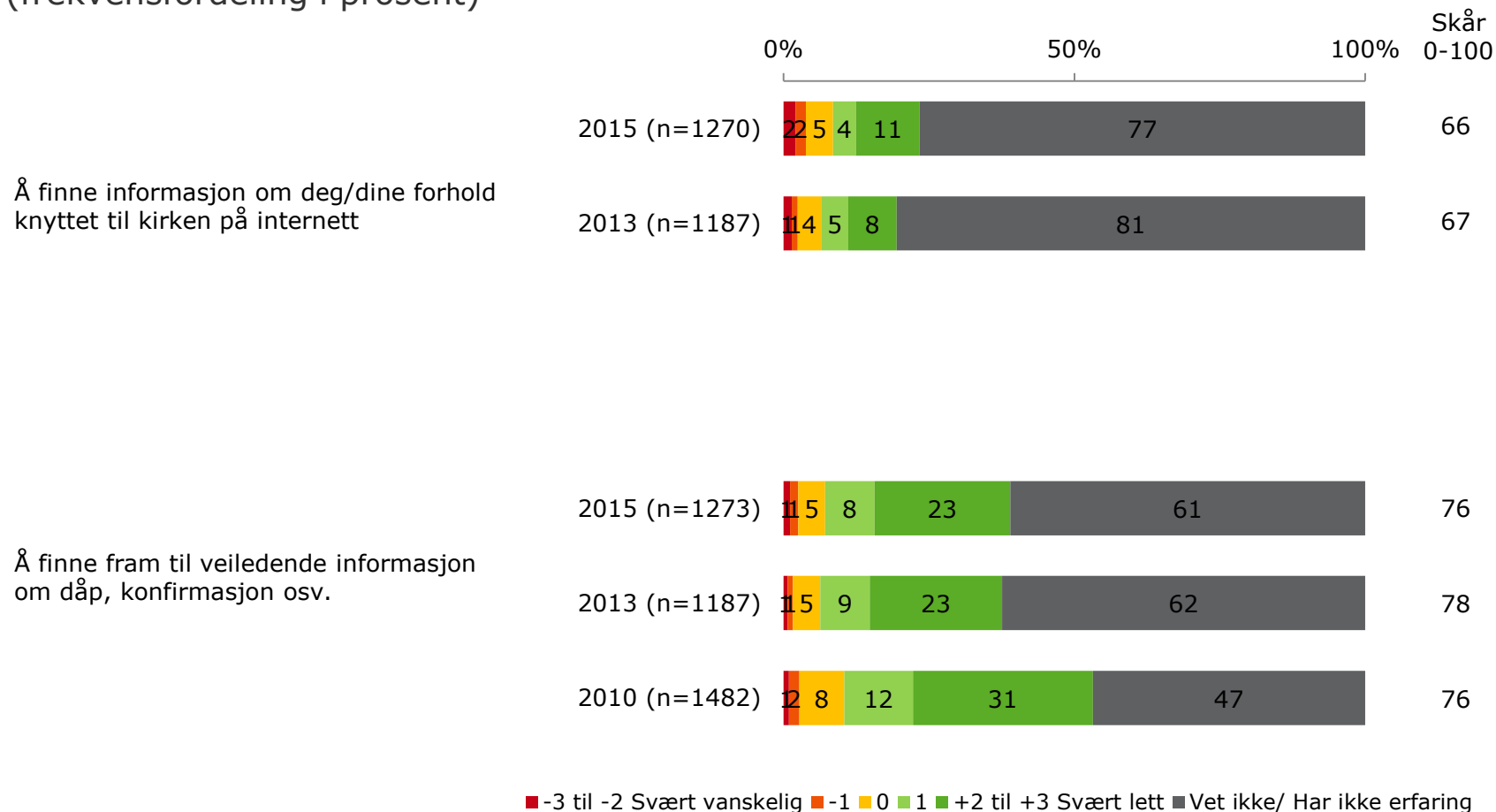
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Kontakt

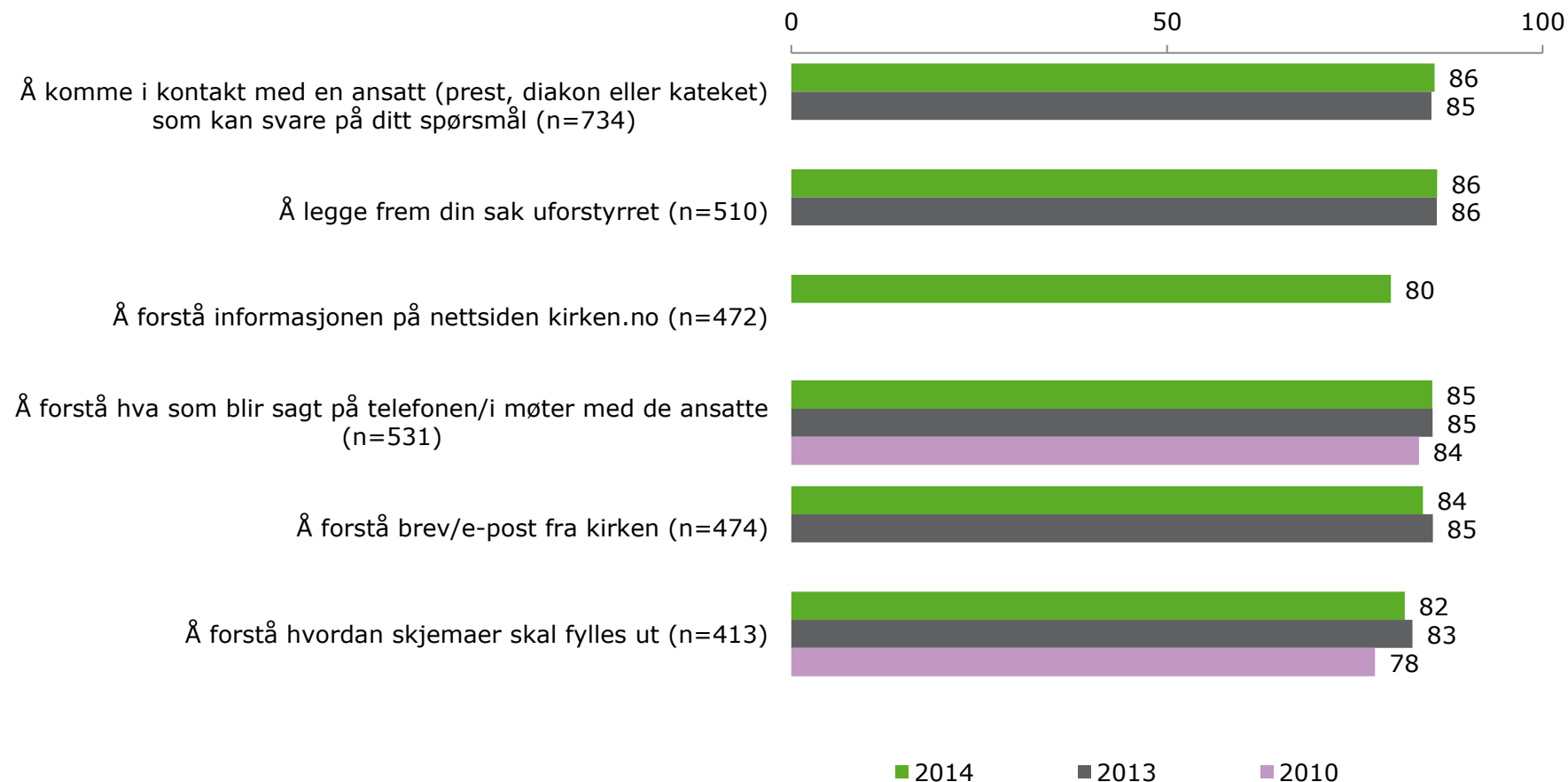
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Forstå informasjon

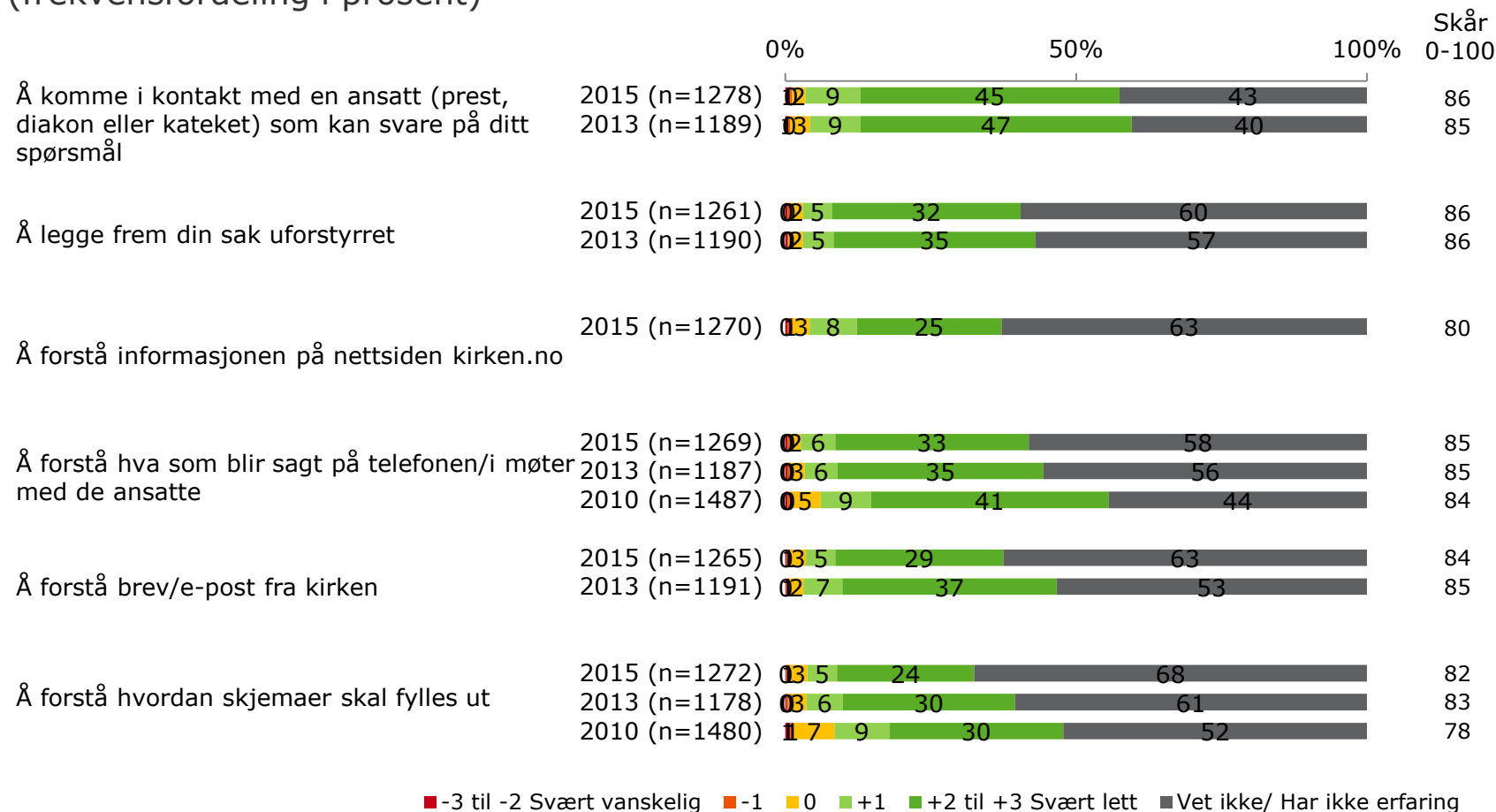
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Forstå informasjon

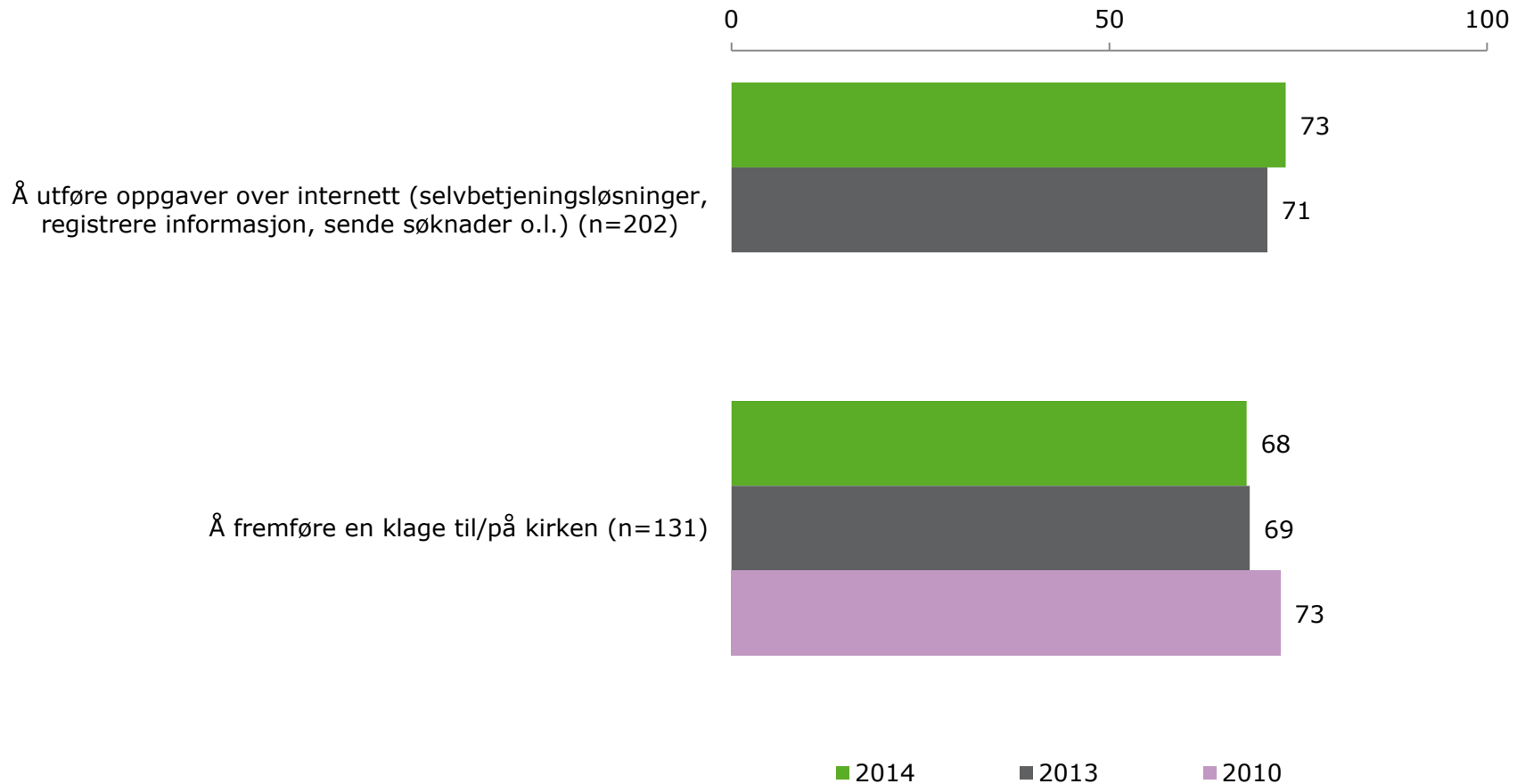
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

Utføre oppgaver

Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Utføre oppgaver

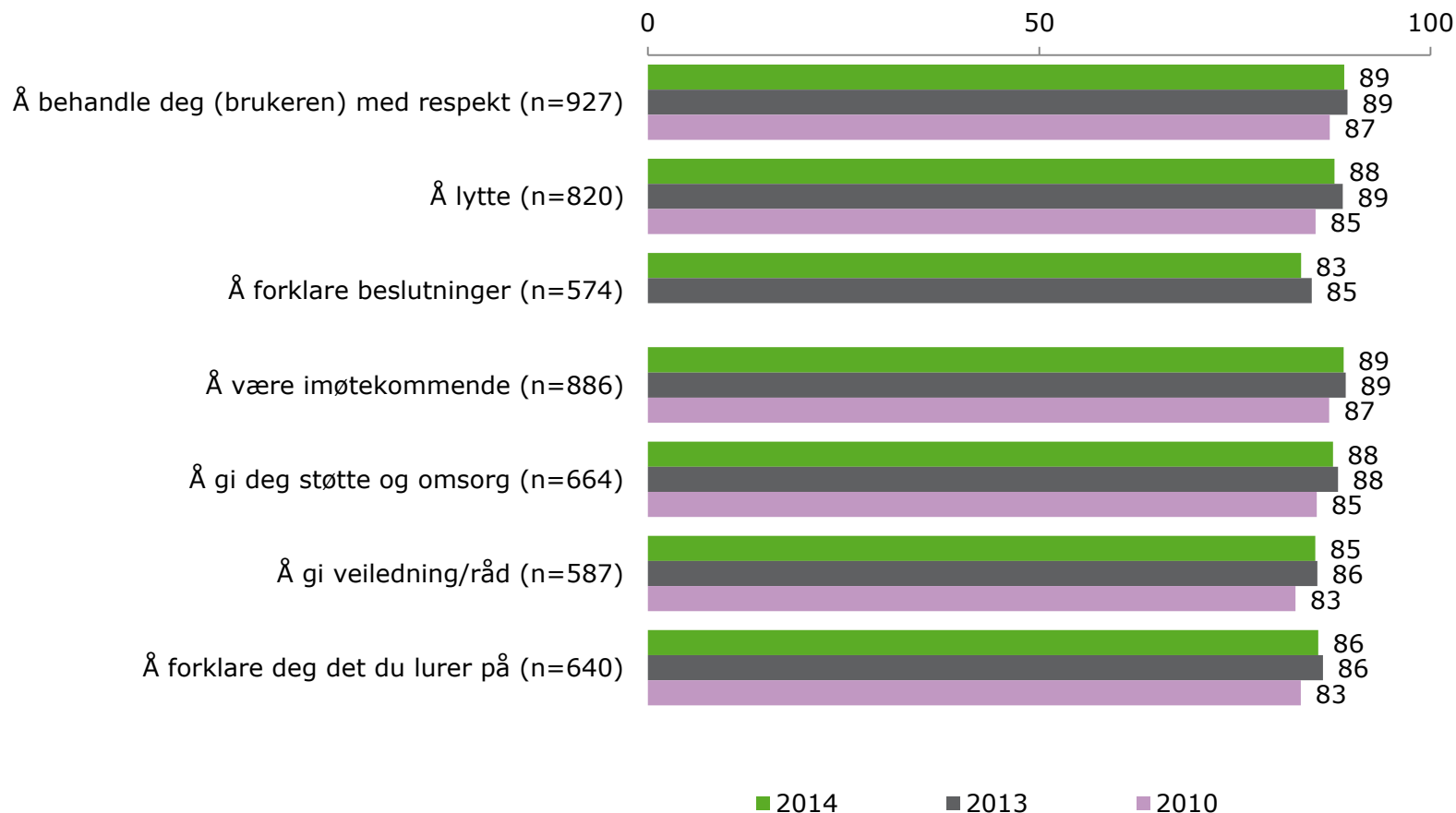
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

De ansattes service

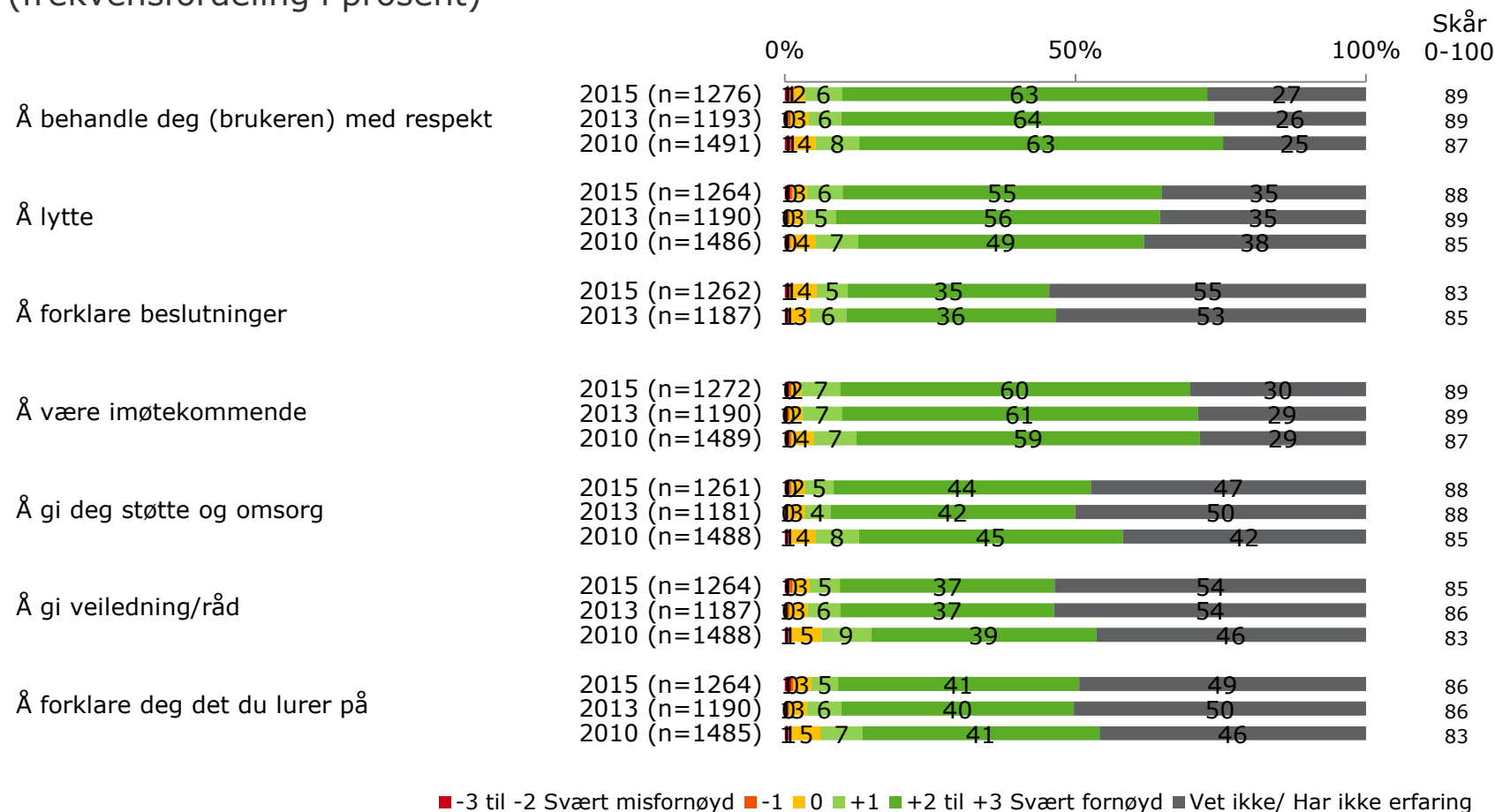
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

De ansattes service

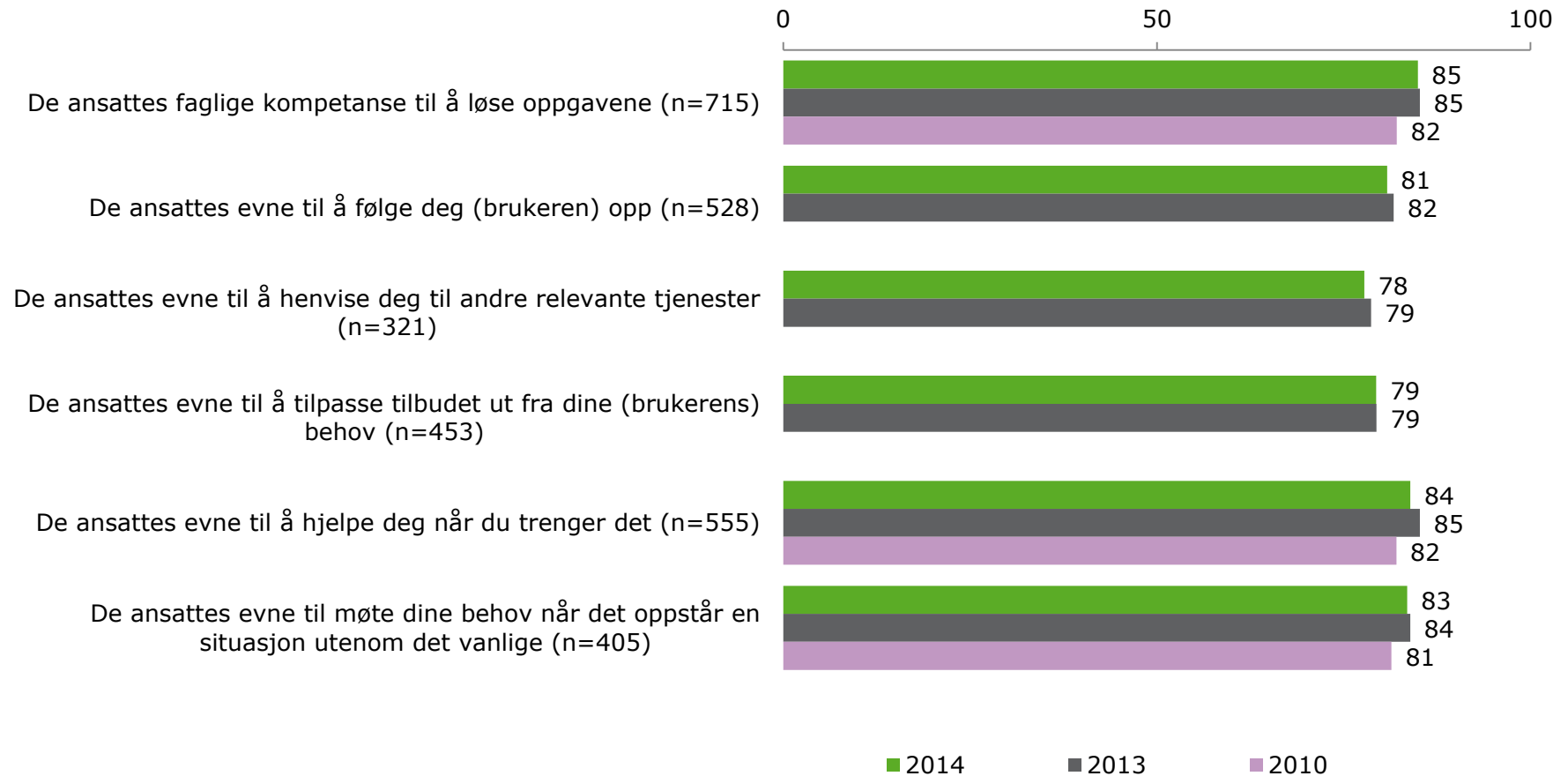
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:
(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

De ansattes evne til å løse oppgavene

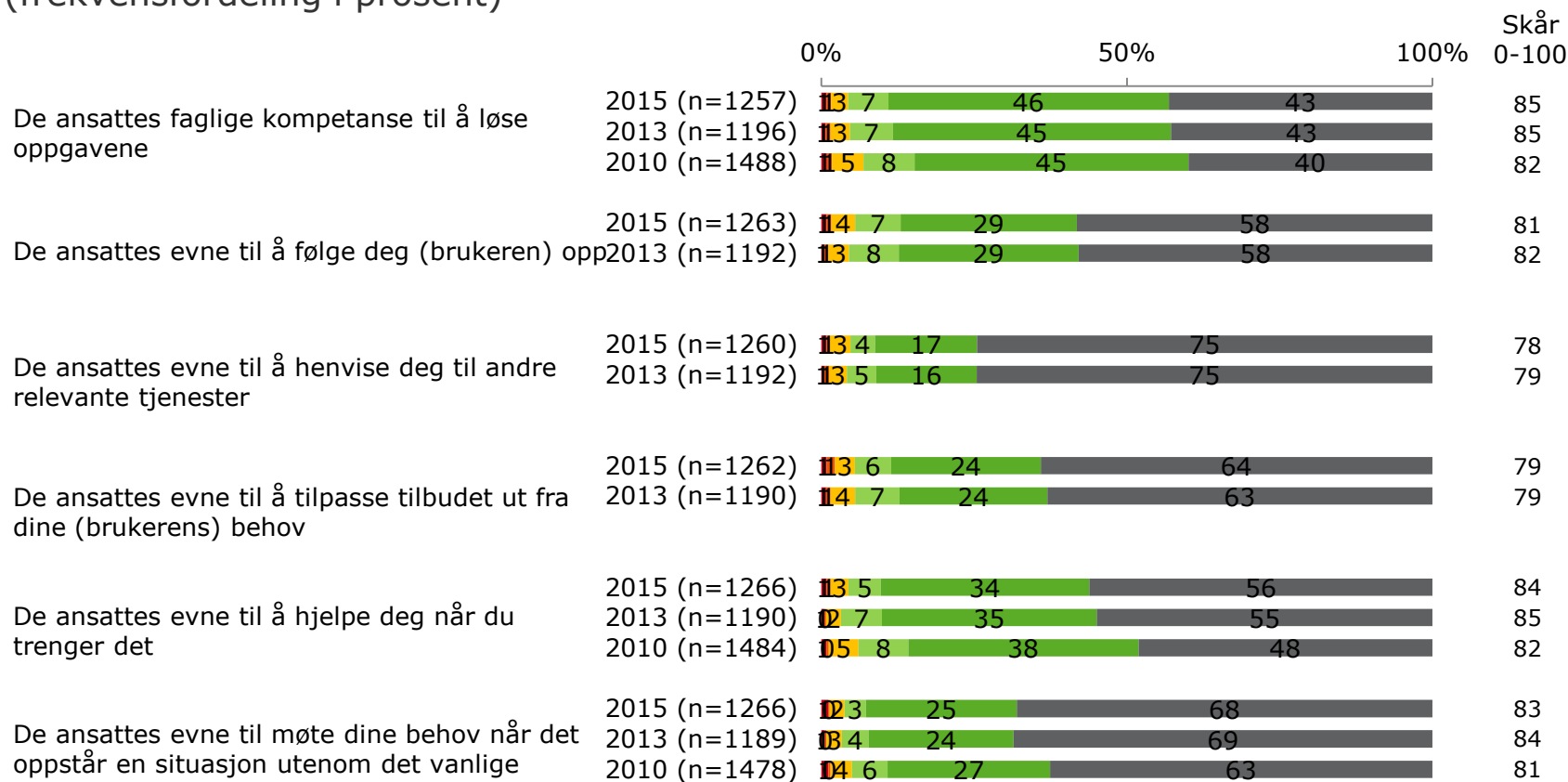
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

De ansattes evne til å løse oppgavene

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?
(frekvensfordeling i prosent)

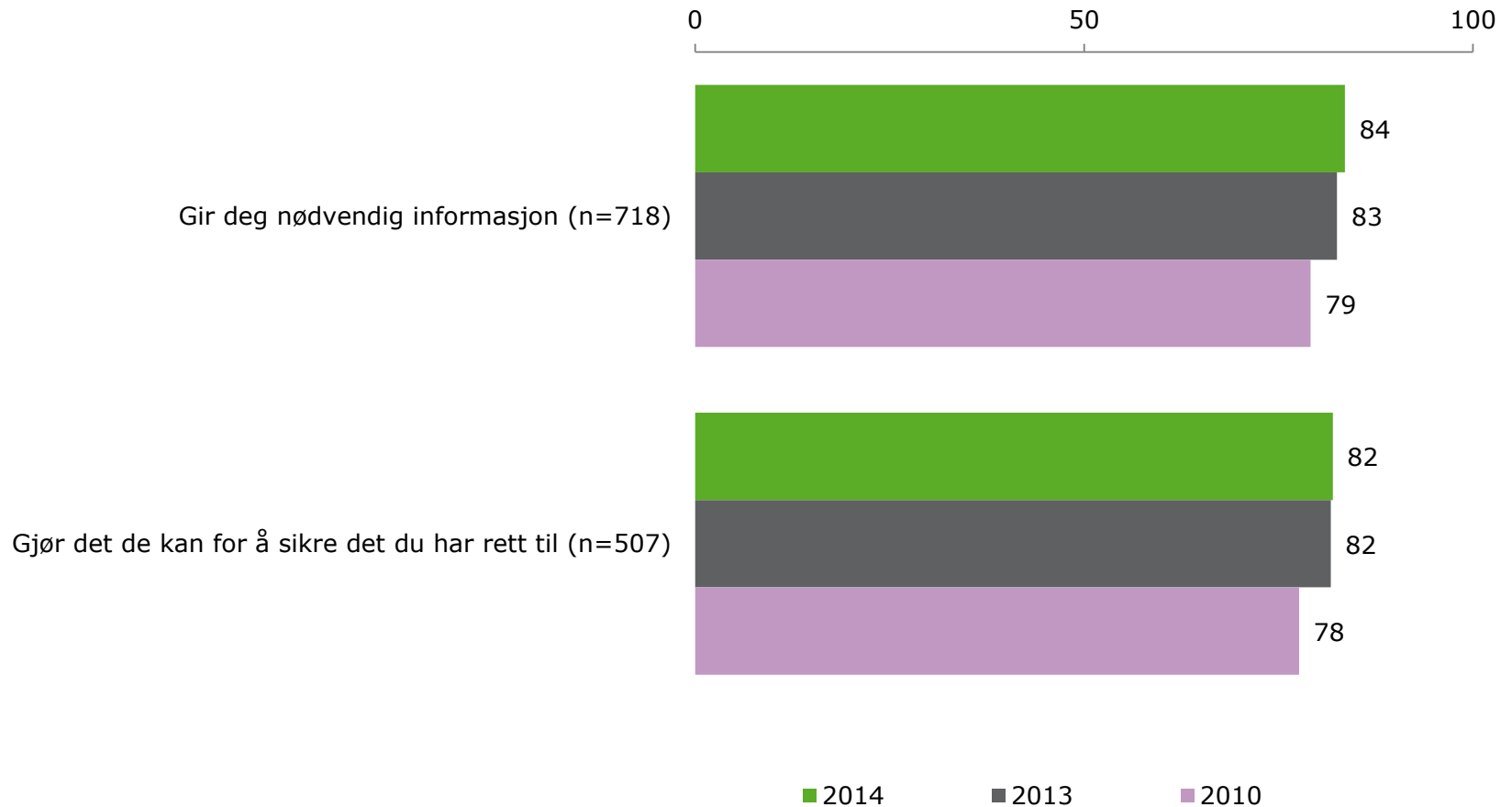


■ -3 til -2 Svært misfornøyd ■ -1 ■ 0 ■ +1 ■ +2 til +3 Svært fornøyd ■ Vet ikke/ Har ikke erfaring

Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

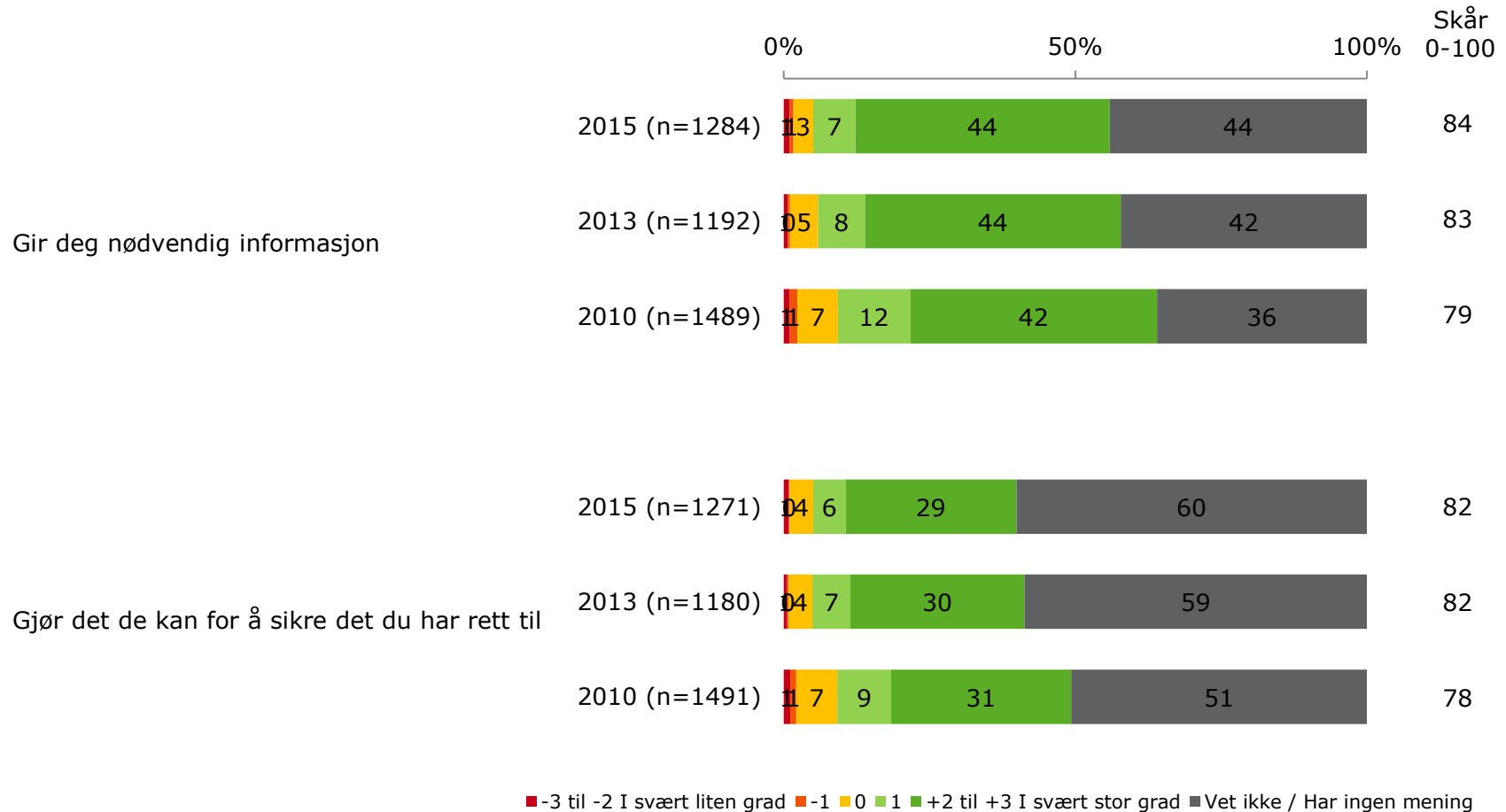
I hvilken grad mener du de ansatte: (skår 0-100)



Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

I hvilken grad mener du de ansatte:(frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

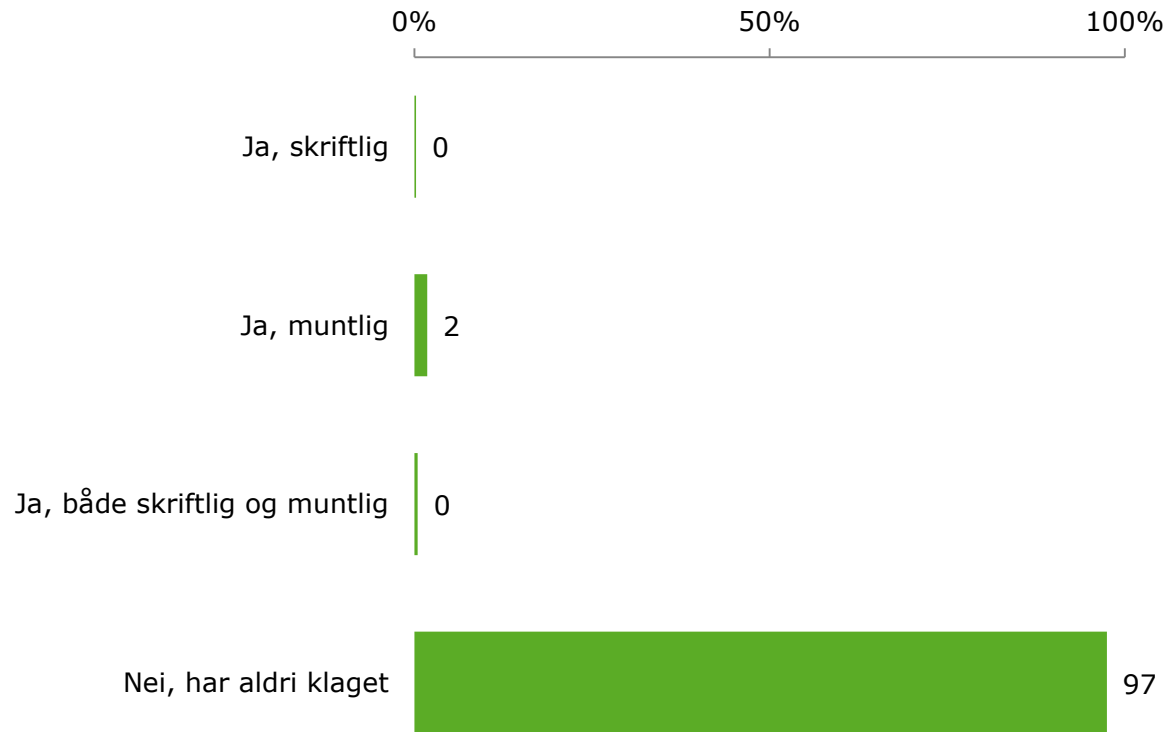
4

Klagebehandling



Klagebehandling

Har du klaget på forhold ved Den norske kirke?
(frekvensfordeling i prosent)

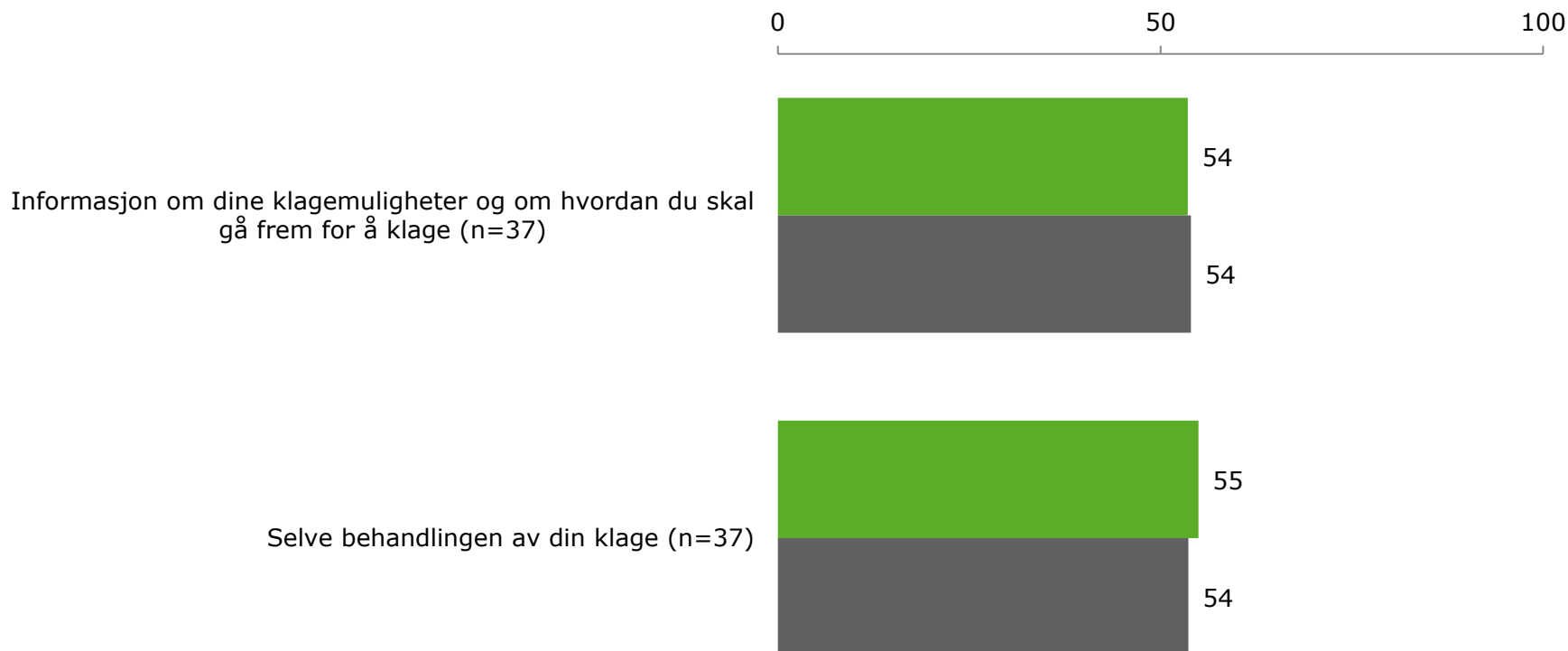


■ 2015

Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Klagebehandling

Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?
(skår 0-100)



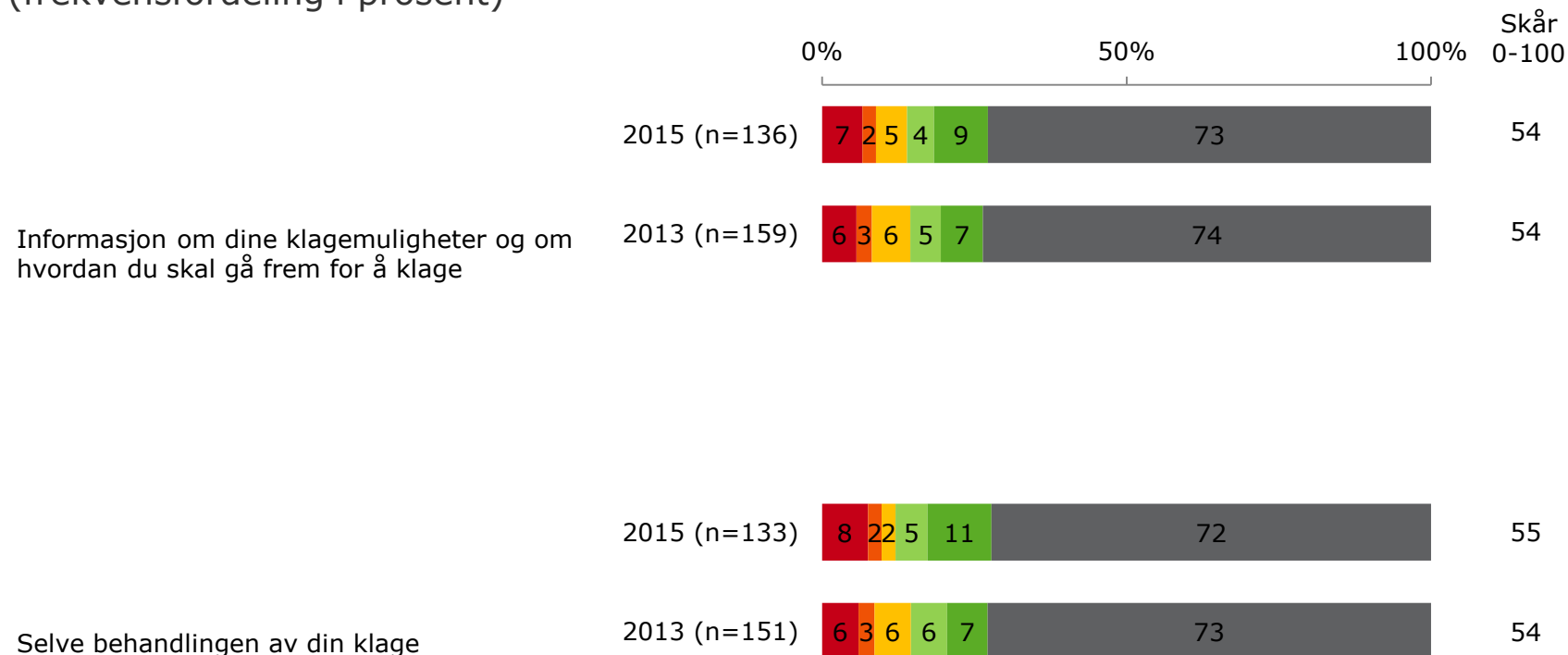
■ 2014

■ 2013

Figuren viser totalskåren for hele temaområdet og hvert enkelt spørsmål på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Klagebehandling

Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?
(frekvensfordeling i prosent)



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

Figuren viser svarfordelingen i prosent for hvert spørsmål og gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

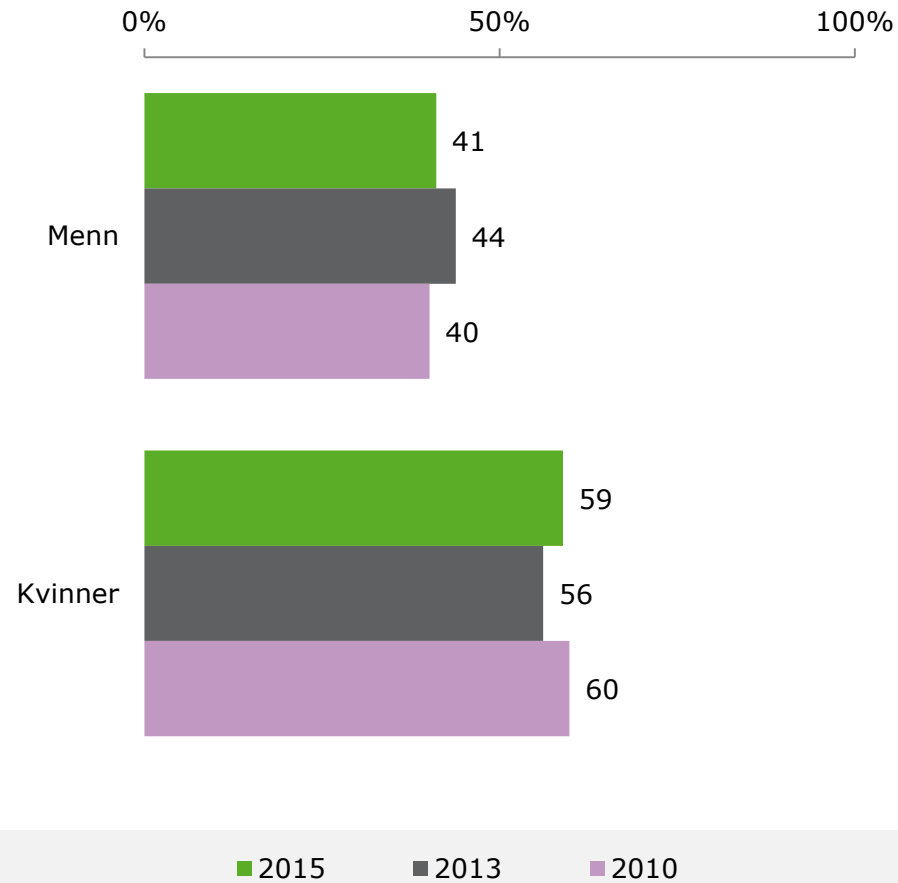
5

Bakgrunnsinformasjon



Bakgrunnsinformasjon

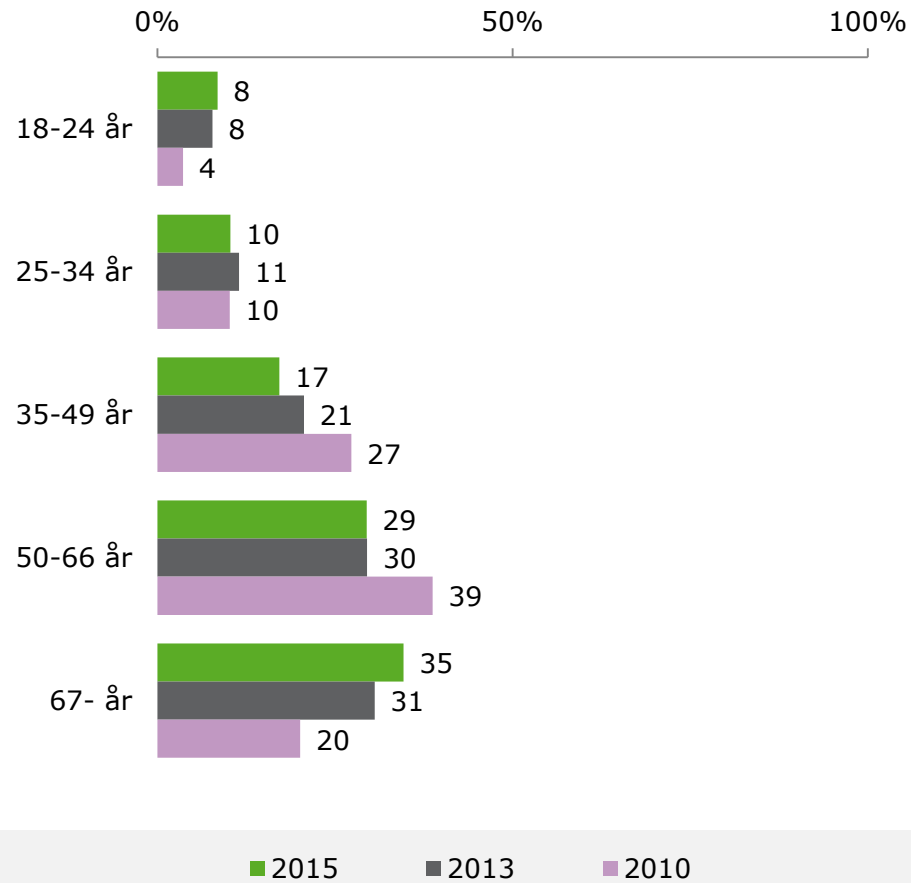
Kjønn (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

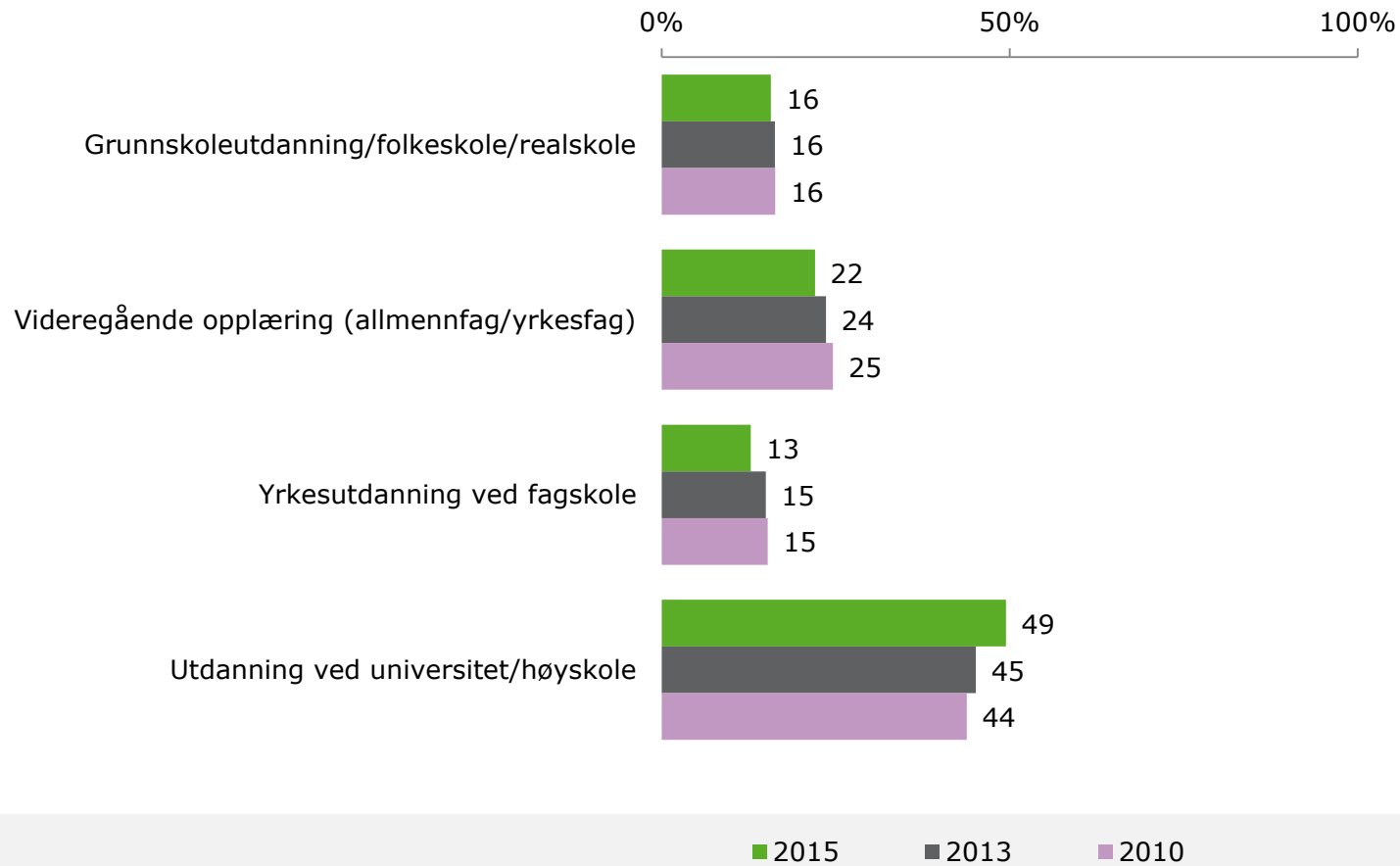
Alder (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

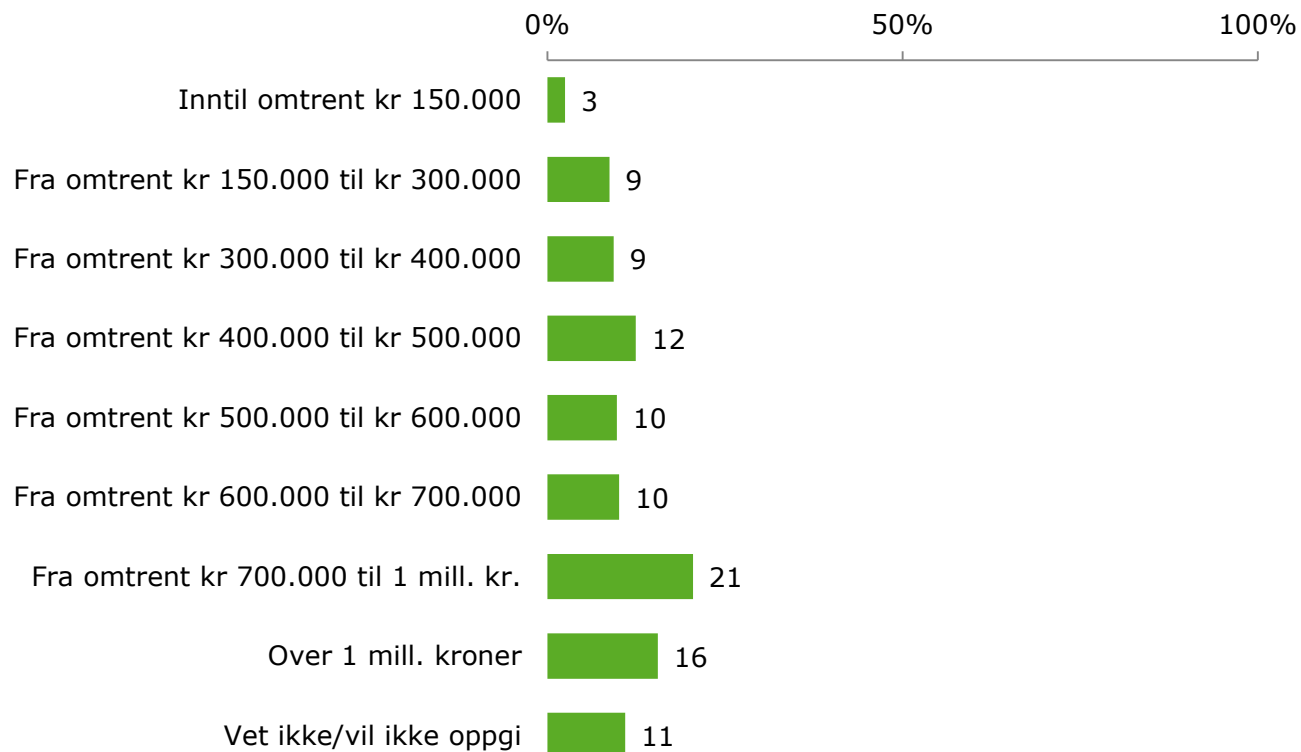
Utdanning (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

Samlet inntekt i husstand (frekvensfordeling i prosent)

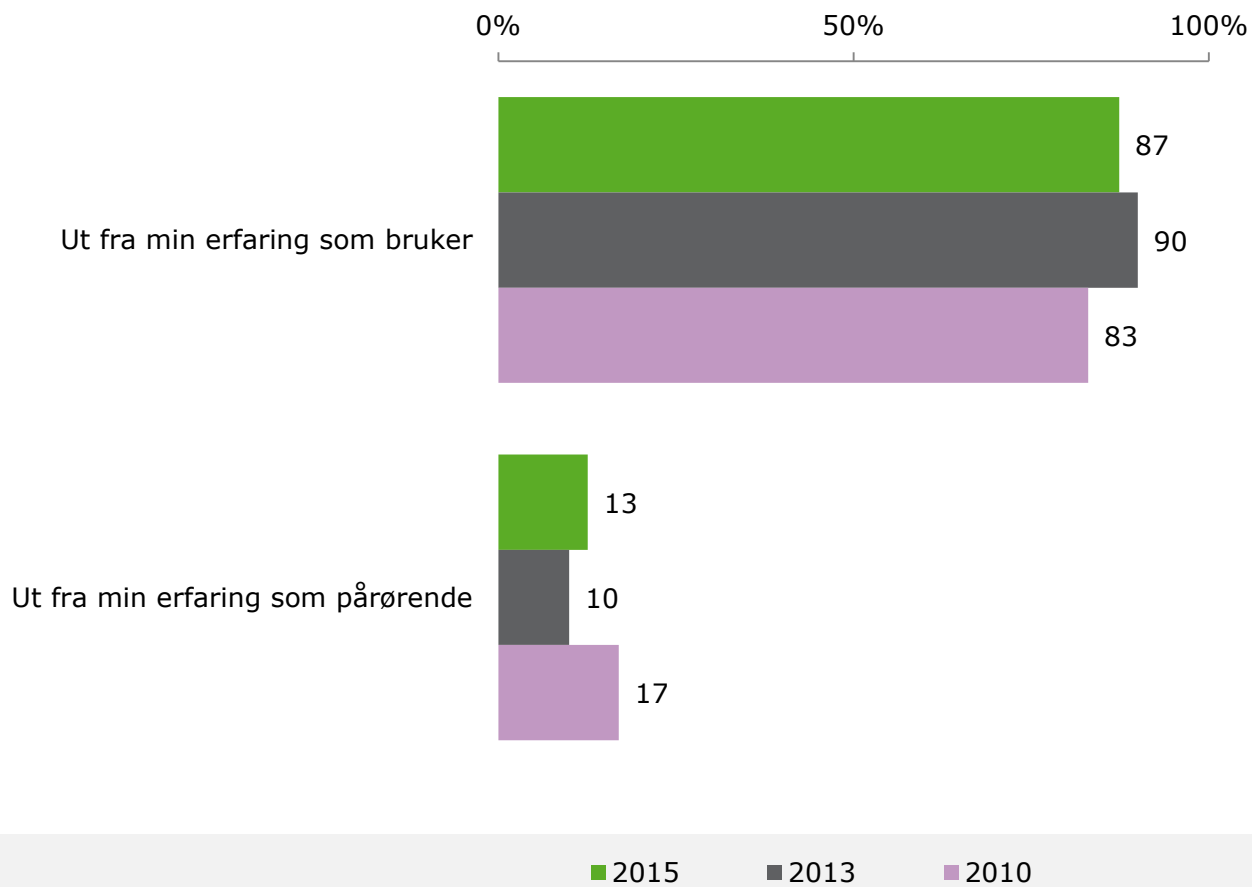


■ 2015

Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

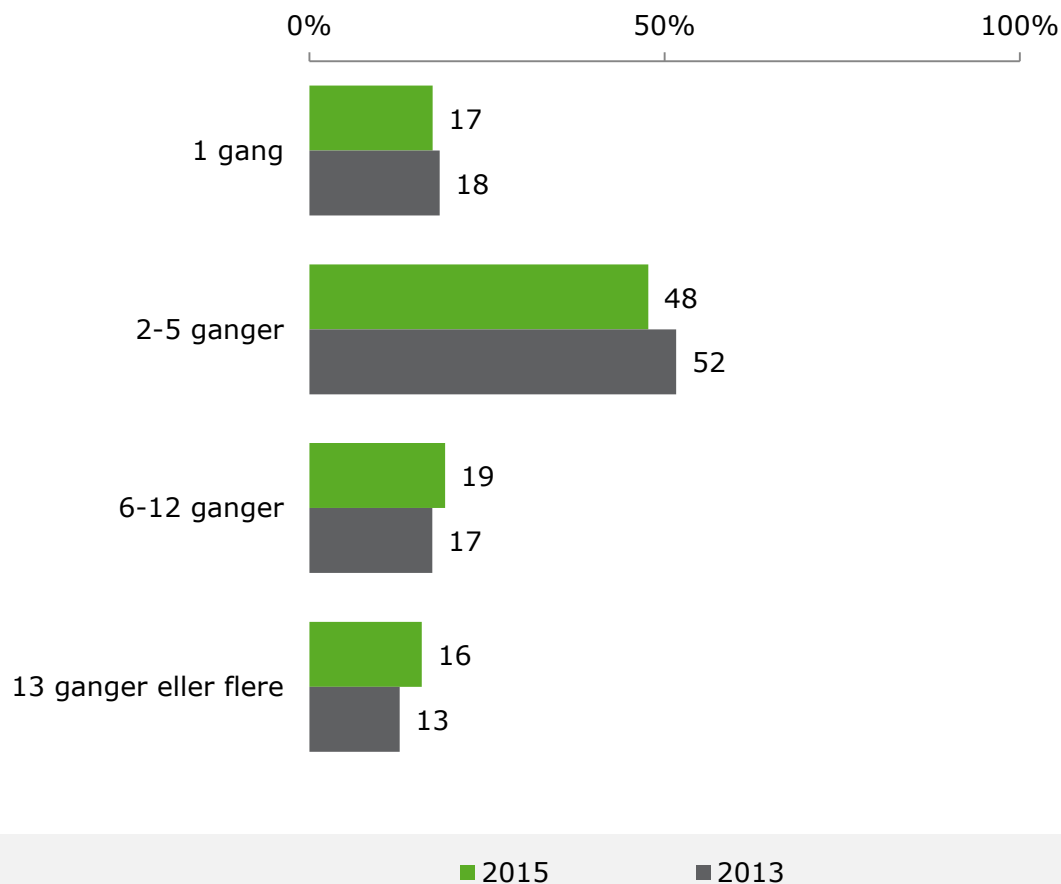
Hvordan besvarer du spørreskjemaet? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

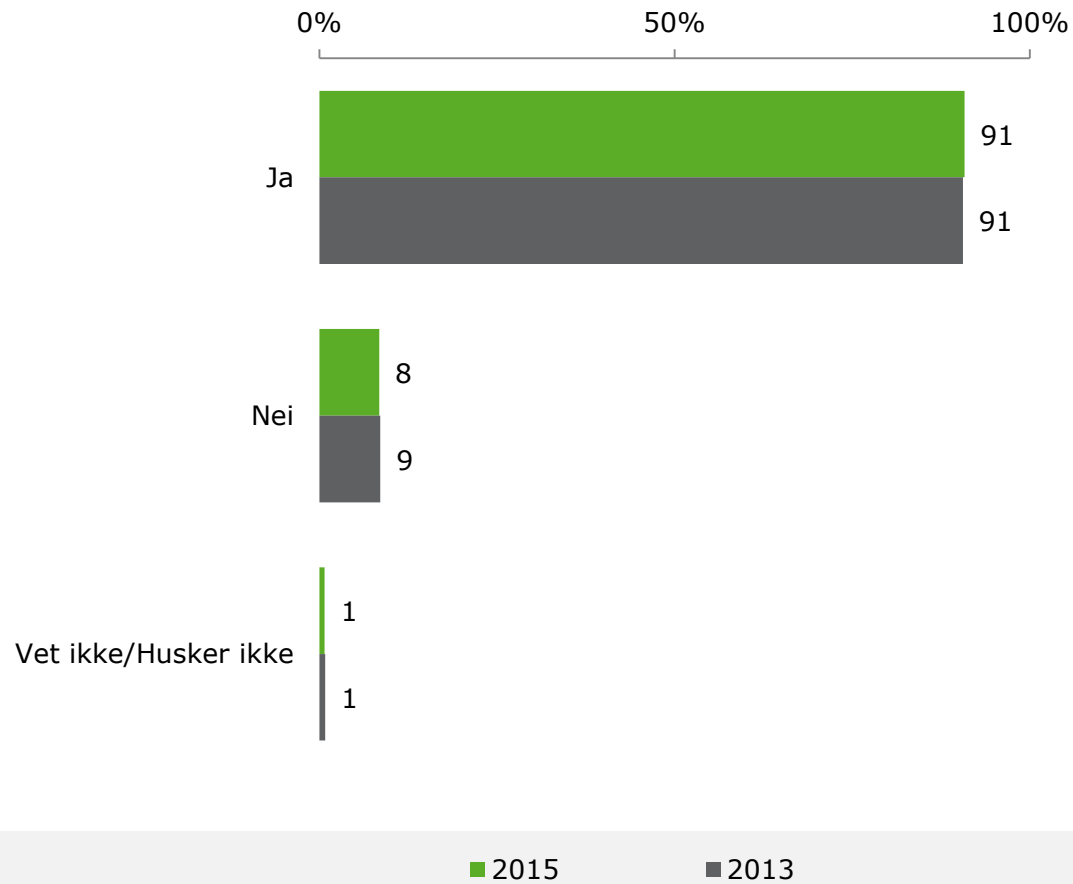
Hvor mange ganger har du vært i kontakt med barnehagen de siste 12 månedene? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

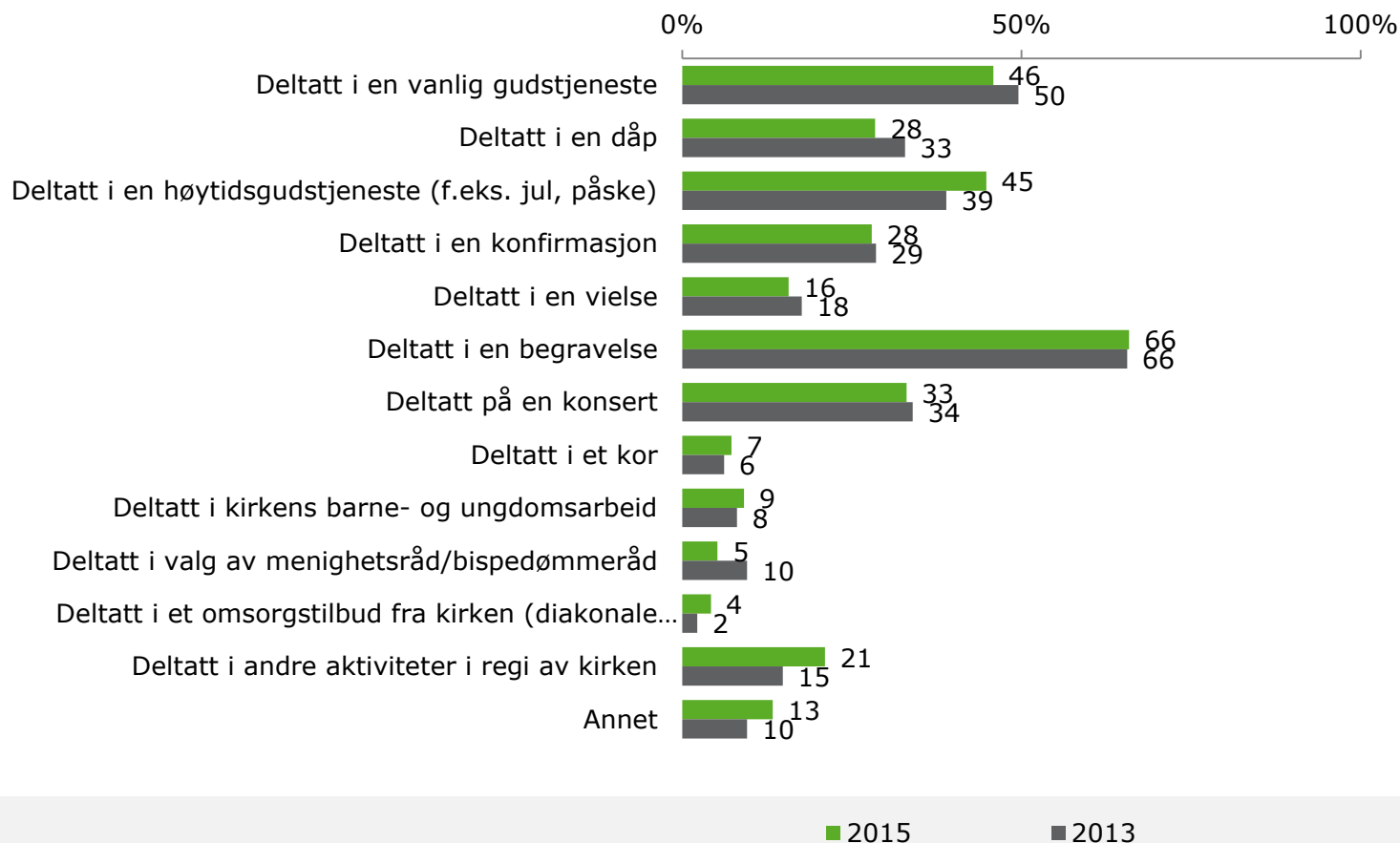
Er du selv medlem av Den norske kirke? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

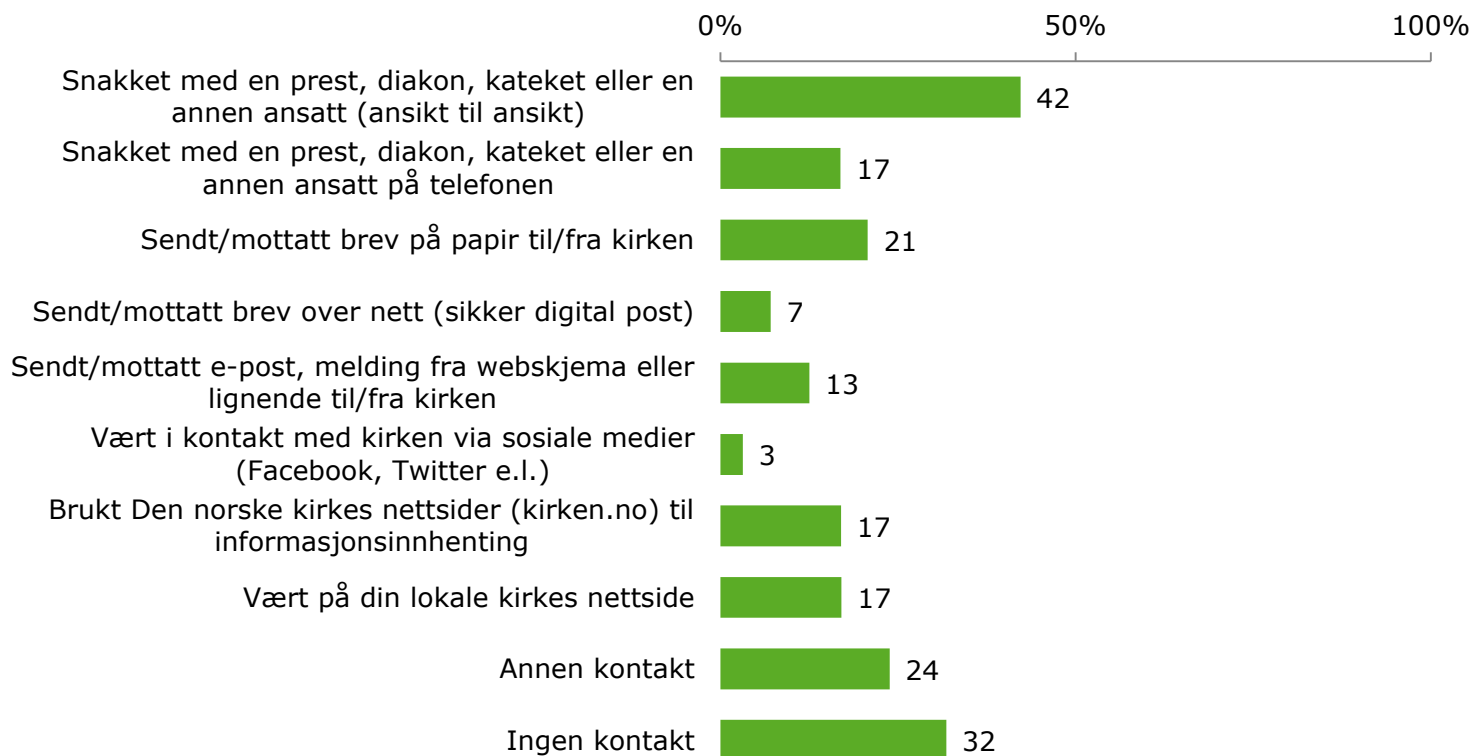
I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Den norske kirke de siste 12 månedene? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

Hva slags kontakt har du hatt med Den norske kirke de siste 12 månedene? (frekvensfordeling i prosent)

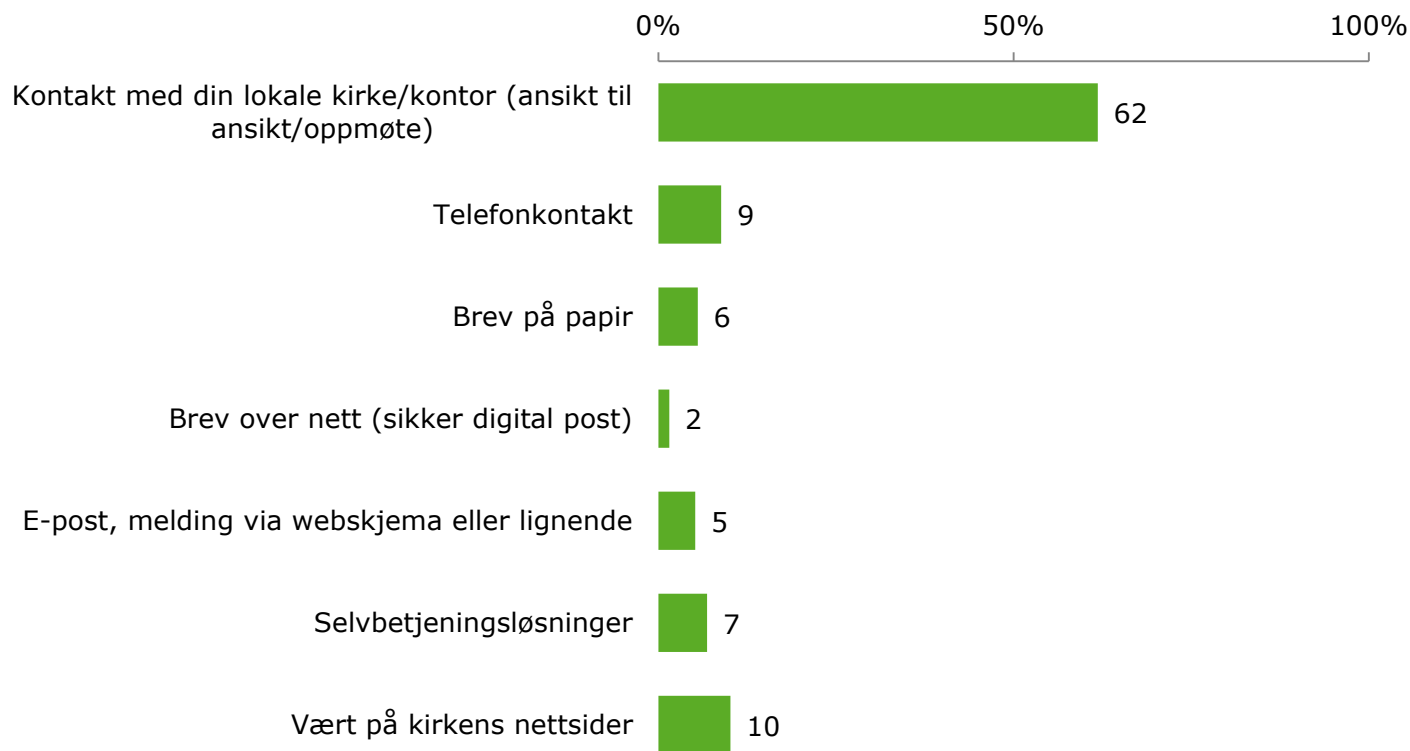


■ 2015

Figuren viser svarfordelingen i prosent.

Bakgrunnsinformasjon

Hva har vært din mest brukte kontaktform med Den norske kirke de siste 12 månedene? (frekvensfordeling i prosent)



■ 2015

Figuren viser svarfordelingen i prosent.