



DEN NORSKE KIRKE

Kirkerådet

Digital støtte for kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter

Februar 2025

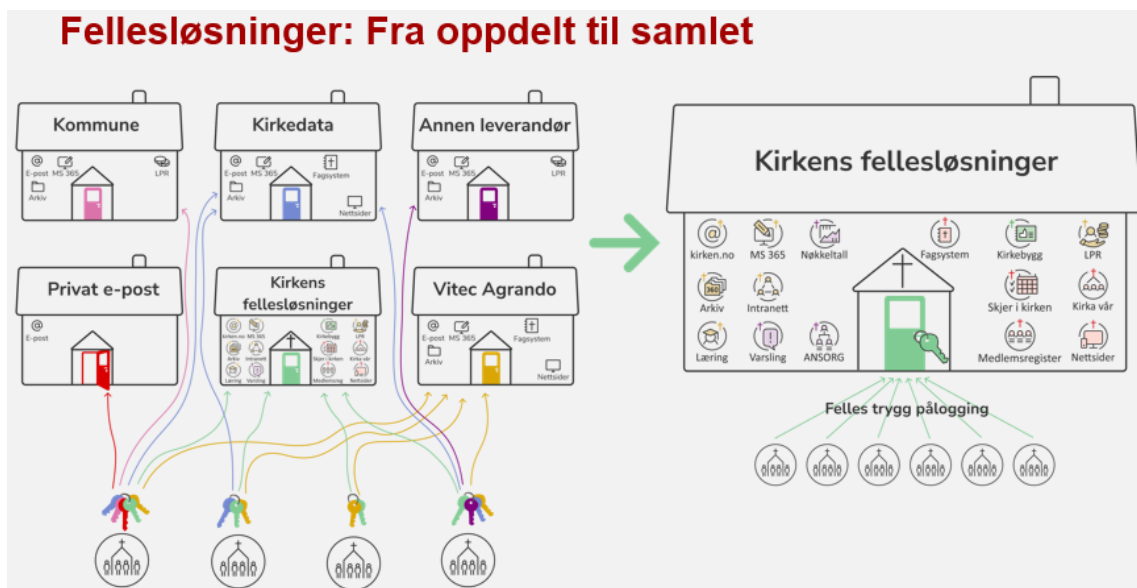
Hvordan er din digitale arbeidshverdag? På bakgrunn av innspill fra lokalmenigheter, felleråd og bispedømmer prioriterer Digitaliseringsstyret kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter i kirkens digitaliseringsarbeid de neste årene - [Digitaliseringsstyret sak 10/23](#). Første steg mot dette har vært et omfattende innsiktsarbeid, som har samlet informasjon om dagens situasjon og behov for digitale verktøy som støtter dette arbeid i en rapport. Rapporten er unntatt offentlighet, men kan gjøres tilgjengelig for ansatte i trossamfunnet ved forespørsel. En oppsummering av de viktigste punktene finner du her.

Fagsystemer til kjernevirksomheten vår er ikke definert som fellesløsninger eller koordinert på nasjonalt plan, noe som har ført til ugunstige konsekvenser på lokalt og nasjonalt nivå. Tilgang og bruk varierer betydelig, basert på valg på fellerådsnivå. Omfattende manuelt og dobbeltarbeid, manglende støtte og mange systemer å forholde seg til er utfordringer. Konsekvenser av dagens situasjon er at de som besøker kirken opplever manglende dialog med kirken og selvbetjeningsløsninger, og at kirkens begrensede ressurser (personal, tid og penger) ikke blir utnyttet fullt ut.

Den norske kirke behøver en helhetlig og nasjonalt koordinert tilnærming til digital støtte for kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter, som også legger til rette for bedre oppfølging av medlemmer. Brukervennlige fellesløsninger gjør aktiviteter og kirkelige handlinger lettere tilgjengelig for medlemmer, forenkler arbeidshverdagen for medarbeidere, bidrar til å bygge kirke, og frigjør ressurser til kirkens kjerneoppgaver. Effektive digitale verktøy vil gi kirken flere muligheter til å utføre sitt oppdrag: Å forkynde evangeliet i hele landet.

Digitaliseringsarbeid i Den norske kirke

[Digitaliseringsstrategien](#) utgjør et viktig premiss for kirkens digitaliseringsarbeid. **Sammenhengende tjenester** forutsetter at data «flyter mellom» systemer. Organene i [samstyringsmodellen](#) etterspør en **fellesløsning** for å dekke behov på området med **lokal forankring**. Digital støtte skal baseres på forpliktende samarbeid og delingskultur for størst gevinst. [Tilslutningsavtaler](#) med fellerådene gir en god ramme for **personvern og informasjonssikkerhet**.



Interessenter og deres behov

Den norske kirke er en landsdekkende folkekirke med en betydelig posisjon blant tros- og livssynssamfunn, på kulturarenaen og i de fleste lokalsamfunn. Det er mange interessenter knyttet til kirkens virksomhet som helhet. Medlemmer og personer som har en relasjon til og kontakt med kirken (tilhørende), kirkelige ansatte og ledelse er tre slike grupper.

Tilhørende

Behovene er basert på systematisk innsiktsarbeid, kartlegging av selvbetjeningsfunksjoner og andre dokumenter som viser til viktige faktorer for denne gruppen.

Kirkelige handlinger må være tilgjengelige og relevante

[Medlemsundersøkelsen i 2023](#) viser høye tall knyttet til deltakelse ved kirkelige handlinger og aktiviteter de siste tolv månedene. Andelen som ville døpt barnet sitt, konfirmert seg, giftet seg eller hatt begravelse i kirken dersom de befant seg i en relevant livssituasjon er også høy. Flest mener Den norske kirke er samfunnsnyttig når den gjennomfører gudstjenester, dåp og lignende seremonier. Høy oppslutning og holdninger til kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter illustrerer at viktige møtepunkter mellom medlemmer og kirken som potensielt kan øke eller svekke tilhørighet.

Informasjon om kirkens tilbud må være lett å finne, også i nasjonale kanaler

Medlemsundersøkelsen viser at majoriteten skiller ikke mellom Den norske kirke lokalt og nasjonalt, og holdningen har vært stabilt siden 2019. Kun 28 % kjenner godt til tilbudene i kirken der de bor. Dersom kirken skal treffe på medlemmers premisser må informasjon være lett tilgjengelig, både på kirkens nasjonale og lokale flater. Kjennskap til kirkens organisering må ikke oppleves som en forutsetning for å finne frem til informasjonen man leter etter.

Enkle og fleksible selvbetjeningsløsninger forventes

Funn fra [Dåpsreisen i Borg bispedømme](#) illustrerer at foresatte forventer å kunne melde barnet sitt til dåp digitalt, og at det gir mer rom for å tenke i ro og mak før man tar valget om når og hvordan dåp skal gjennomføres. De som har benyttet digital påmelding til dåp før undersøkelsen opplever systemet som knotete og mangelfullt når de prøver å melde på et annet sted enn kirken de sokner til. Lignende tilbakemeldinger oppstår ved elektronisk påmelding til konfirmasjon og vigsel. I slike situasjoner blir det ofte behov for både e-post og telefon flere steder for å informere og avklare. Dette burde være unødvendig.

Forstudien Grav og seremoni peker på dato og tidspunkt for seremonien som det viktigste for de etterlatte å fastsette. Forespørsler og bestilling av gravferd håndteres stort sett manuelt og må håndteres i åpningstidene til menighetskontorer. Utenom åpningstid, i helg og høytider er det ulike lokale rutiner for å håndtere henvendelser, med begrenset tilgjengelighet. Kirkens tilhørende forventer selvbetjeningsløsninger og at informasjon er tilgjengelig med et par tastetrykk, også i forbindelse med gravferd. Selv om det er en kompleks utfordring som krever koordinering er det nødvendig for å gjøre kirkelige handlinger mer tilgjengelige.

Et av prinsippene i [personvernlovgivningen](#) er at personopplysninger skal behandles på en åpen måte og for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål. Kirken benytter ofte PVF art 5 (1) (f) - berettiget interesse - som behandlingsgrunnlag for behandling av personopplysninger. Elektroniske selvbetjeningsløsninger er derfor kirkens mulighet til å informere medlemmene om hvordan deres personopplysninger vil bli behandlet i forbindelse med de sentrale kirkelige handlingene. For øyeblikket er denne orienteringen svært knapp, og består av en kort beskrivelse som fagsystemleverandørene har laget i sin mal.

Oppfølging etterlyses

Et hovedfunn fra Dåpsreisen er at et godt forhold til kirken allerede begynner i barnealder og forsterkes gjennom ungdomsarbeid og konfirmasjonstid. Et godt forhold til kirken avhenger av at kirken engasjerer tilhørende og har en god dialog med dem over tid. Foresatte er positive til innledende samtaler om dåp i forkant og etterkant av babysang samlinger. For de som velger å gå videre med dåp blir påmeldingsprosess og dåpssamtaler viktige anledninger til å bli kjent, bygge et godt forhold og etablere seg som en relevant aktør ovenfor medlemmer og interesserte. Det er viktig for foresatte at de og deres barn som de planlegger å døpe blir fulgt opp i tiden som kommer. Tilhørende ønsker å bli anerkjent i det enkelte møte med kirken, og være i dialog med kirken over tid gjennom oppvekst og konfirmasjonstid. Det oppfattes som positivt å bli minnet på hva kirken har å tilby til spesifikke aldersgrupper. Digitale løsninger må tilrettelegge for dette på foresattes premisser.

Oppfølging av pårørende ved dødsfall er også viktig. En [undersøkelse om kirkelige gravferd i Den norske kirke](#) viser at majoriteten av pårørende har kommet i kontakt med kirken først tre dager etter et dødsfall. Forsinket kontakt med kirken kan delvis forklares ved at begravelsesbyrået avtaler detaljer på deres vegne. To tredjedeler melder at gravferden ble planlagt med begravelsesbyrå. Like mange melder at de ikke blir kontaktet av kirken etter gravferden. Direkte kontakt kan gjøre det enklere for lokalkirken å følge opp pårørende.

Kirkelige ansatte

Behovene er basert på innsiktsarbeid inkl. dybdeintervjuer og en spørreundersøkelse i 2024 hvor ansatte i lokalkirken delte om sine arbeidsprosesser, behov og kontakt med tilhørende.

Effektiv støtte til arbeidsprosesser

Kirkelige ansatte trenger effektive systemer for å utføre bredden av oppgaver tilknyttet drift av lokalkirken, under en stadig presset økonomi. Systemene bør inneholde funksjoner som legger til rette for oppfølging av tilhørende. Dette gjelder påmeldinger til handlinger og menighetsaktiviteter og dialog med medlemmer og andre som besøker kirken. Både overordnet planlegging (semesterplan) og planlegging av konkrete arrangementer, må ivaretas. Oppgaver som allokering av ressurser (personal og lokaler), dokumenthåndtering, registrering av tall, annonsering og registrering i medlemsregisteret må også håndteres.

For at arbeidsprosessene skal inneholde mindre frustrasjon ved manuelt og dobbeltarbeid må dataflyt mellom systemer forbedres. Det bør ikke være slik at man først registrerer opplysninger et sted for å så overføre de til medlemsregisteret. Det skal være mulig å registrere, se og endre opplysninger samme sted. Opplysninger skal kunne gjenbrukes i dialog med medlemmer, også på tvers av menigheter.

Digitale fellesløsninger

Kirkelige ansatte behøver verktøy som støtter deres oppgaver og ansvarsområder i brukervennlige løsninger. Systemer til kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter må være enkelt å navigere, gjør det enkelt å utføre oppgaver og henge sammen med andre systemer ansatte bruker. Dette er viktig for å øke engasjement, minske dobbeltarbeid og legge til rette for dialog med tilhørende. Enkle påloggingsløsninger vil kutte ned tid og frustrasjon. God tilgangsstyring vil sikre at personopplysninger er tilgjengelige ut fra tjenstlig behov.

Fleksibilitet

Kirkelige ansatte er opptatt av å kunne tilpasse prosessene knyttet til planlegging og gjennomføring av kirkelige handlinger etter sine lokale forhold, og de kontaktpunktene de allerede har med medlemmene sine. Digitale systemer må støtte måten de jobber på, og være et supplement til dette – ikke et hinder. Enkelte roller har kun behov for et begrenset antall funksjoner, mens andre trenger å både utføre og ha kontroll over alle oppgaver menigheten har ansvar for. Systemene må fungere godt for hele dette spennet.

Forutsigbarhet og stabilitet

Forutsigbarhet og stabilitet i systemer handler også om å bidra til psykologisk trygghet og et godt arbeidsmiljø. Endringsvegring og endringsutmattelse er reelle problemstillinger blant kirkens ansatte, noe som gjør at energi og verdifull arbeidstid går tapt. Forutsigbar og stabil tilgang til gode digitale løsninger kan bidra til et trygt og produktivt arbeidsmiljø.

Innsikt og innflytelse i videreutvikling av systemer

For å være bevisste på hvilke verktøy de trenger for å løse oppgavene sine, trenger kirkelig ansatte å forstå hva medlemmene deres ønsker og trenger i møte med kirken. En forståelse for den generelle samfunnsutviklingen, og forventninger til tjenesteleverandører er viktig.

Ansatte ønsker å tas med i videreutvikling av systemene ved å spille inn behov til fora for produktutvikling. De må ha tillitt til at innspillene deres blir fulgt opp, og få forståelse for hvilke kriterier som ligger til grunn for prioriteringer. Videre bør det legges til rette for innsikt i status på innspilte saker, og når de ulike tiltakene er tenkt gjennomført. Dette vil gi innsikt og åpenhet rundt utviklingsprosesser.

Trossamfunnet Den norske kirke

Trossamfunnets interesser er kartlagt ved å samle informasjon fra dokumenter, rapporter og utredninger behandlet i ulike fora, med representasjon fra ansatte i trossamfunnet, KA og medlemmer. Samstyringsmodellen for digitalisering i Den norske kirke bygger på et felles og forpliktende samarbeid mellom fellesråd, Kirkerådet og KA for å ivareta disse interessene.

Medlemsdialog

Tilhørende representerer den største interessentgruppe i Den norske kirke. Dialog med og aktiv oppfølging av denne gruppen er avgjørende for tillit, tilhørighet og lojalitet til kirken fremover. Mye skjer gjennom menighetens arbeid i lokalsamfunnet. Samtidig kan digitale tjenester støtte og supplere det lokale arbeidet. Det er nødvendig med tjenester som henger godt sammen og gjør kirkens fellesløsninger helhetlige for tilhørende. Det er for eksempel stort potensial i videreutvikling av kirkens Min side.

Felles praksis og digitaliseringsvennlig regelverk

Kirken har behov for å etablere felles rutiner, blant annet i forbindelse med dialog med medlemmer og påmelding til kirkelige handlinger. Lik praksis er viktig for ansatte, uavhengig av arbeidsgiver, og handler om forsvarlig og effektiv bruk av kirkens ressurser.

Å benytte samme løsning for å gjennomføre en oppgave, betyr ikke at alle bruker løsningen likt. Først når praksis er så lik som mulig, utløses gevinstene ved å bruke samme løsning. Det er derfor nødvendig å arbeide videre med å tilpasse dagens regelverk til god praksis basert på fellesløsninger. Det må etableres felles prosedyrer og standarder for **hva** som skal registreres, **hvor** det skal registreres og **når** det skal registreres. Dette kan forenkle arbeidsoppgaver og motvirke dobbeltarbeid, forvirring og unødvendig frustrasjon. Kirkens ansatte er vant til å etablere sine egne rutiner. Derfor kan det oppleves som en stor overgang å etablere og bli del av en felles praksis. Arbeidet med å etablere fellesløsning for kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter må ta høyde for denne risikoen, og det er avgjørende å sette inn tilstrekkelige ressurser til oppfølging av endringen i hele organisasjonen.

Data

Trossamfunnet trenger **data av høy kvalitet** tilgjengelig til enhver tid, både for å ha god oversikt over dagens situasjon og i forbindelse med prioriterings- og beslutningsprosesser i årene fremover. Dataene kan også brukes til å sette kirken på agenda i media, og det er potensial for å gjøre dette i større grad enn i dag.

Kirken har interesse av å **eie sine egne data** slik at de er tilgjengelige og kan gjenbrukes i alle ledd i organisasjonen. Gode digitale tjenester knyttet til kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter er avhengig av å gjenbruke de samme dataene i forskjellige prosesser og oppgaver. Det betyr at kirken må kunne **dele data mellom ulike løsninger og aktører**. Eierskap og ansvar for informasjon som kirken forvalter, må bli utøvd i fellesskap mellom de som «produserer» informasjonen og andre i kirken med tjenstlig behov.

Personvern og informasjonssikkerhet

I forbindelse med planlegging og gjennomføring av kirkelige handlinger og aktiviteter er det mange personopplysninger som skal formidles. Tilhørende har krav på at deres opplysninger blir forsvarlig håndtert. For å imøtekomme dette er det viktig at ansatte har tilgang til systemer som legger til rette for ansvarlig bruk og oppbevaring av slike opplysninger. Dette, kombinert med felles rutiner for personvern og informasjonssikkerhet, er avgjørende for at kirken oppleves som en relevant og profesjonell aktør.

Delt finansiering

Modellen for tilslutningsavtalen bygger på en samfinansiering: rettssubjektet og fellesrådene deler kostnadene 50/50 for sikkerhetsutvalgets arbeid. Fellesrådene betaler etter størrelse. KA har etablert en [frivillig betalingsordning for fellesrådene](#), som går til digitaliseringsarbeid i regi av digitaliseringsstyret. Digital støtte for kirkelige handlinger og aktiviteter er avhengig av en mer delt finansiering. Resurser til gode endringsprosesser og opplæring er også viktig.

Veien videre

Hva er målet?

Hensikten med arbeidet er å sørge for at forbedret digital støtte i hele trossamfunnet skal:

- Tilrettelegge for bedre medlemsdialog og selvbetjente løsninger for brukere.
- Effektivisere arbeidsprosesser og sikre god og sammenhengende digital støtte for planlegging og utførelse av kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter.
- Tilrettelegge for kontinuerlig innsikt i planlagte og gjennomførte kirkelige handlinger
- Tilrettelegge for felles praksiser og standardisering av registrering, slik at data blir tilgjengelig, har høy kvalitet og kan gjenbrukes. Registrering erstatter rapportering.
- Styrke organisasjonskultur preget av samarbeid, deling og profesjonalitet.

Hvordan kommer vi dit?

Systemstøtten for kirkelige handlinger og menighetsaktiviteter har vært et tema i kirken i mange år. Det handler om kjernevirksomheten vår og utgjør størsteparten av ressursbruken. Det er behov for å komme et steg videre. Gjennom denne prosessen er det viktig å opptre samlet for å støtte opp under de helhetlige behovene kirken har, også fordi størst gevinst kommer når alle lokalmenigheter beveger seg i samme retning.