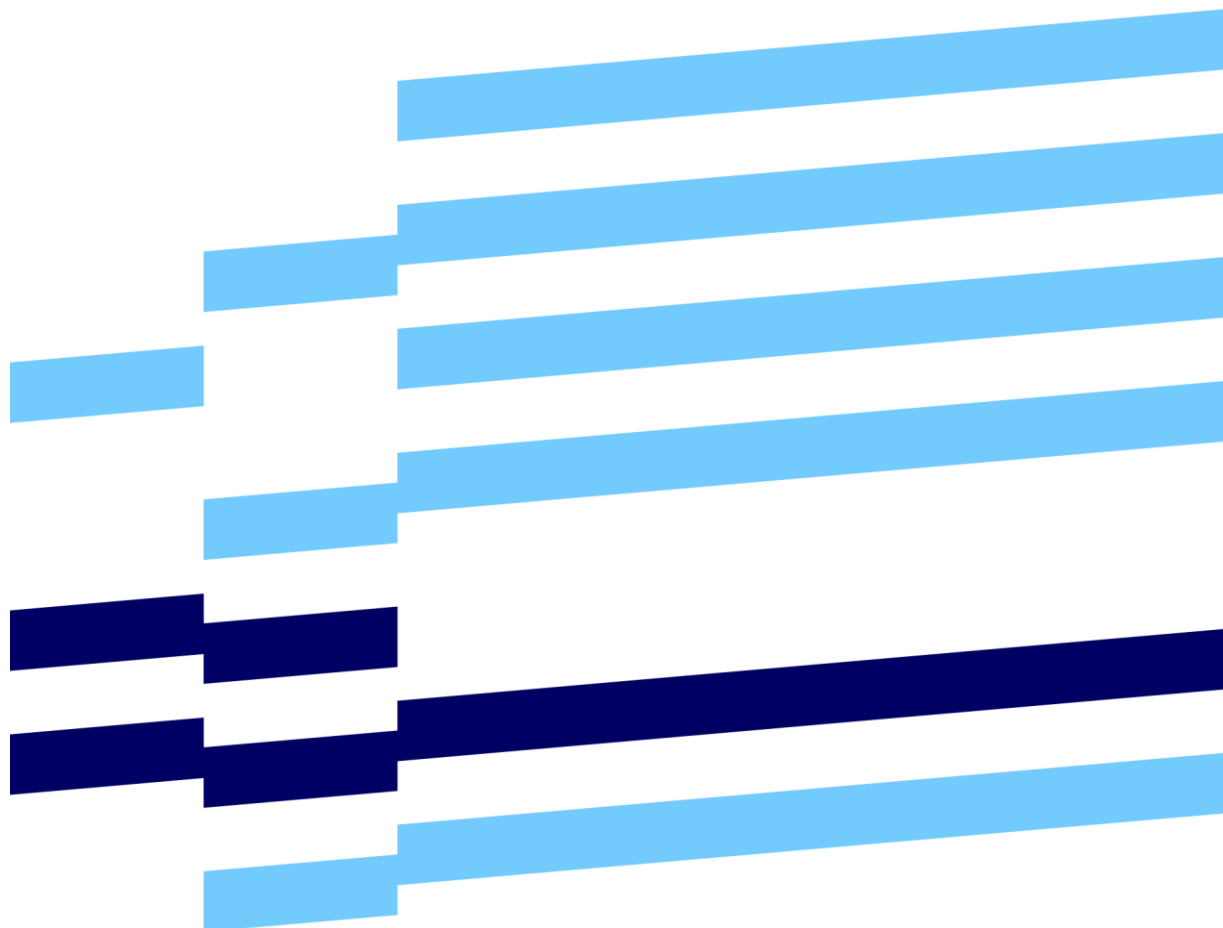


# Innbyggerundersøkelsen 2019

## Hva mener innbyggerne?



## Forord

Innbyggerundersøkelsen er en av de største undersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den gir et bilde av innbyggernes vurdering av offentlige tjenester på tvers av sektorer. På den måten er den en omdømmeundersøkelse. Innbyggerne blir videre stilt spørsmål om tilliten til politikere og forvaltningen. Slik sett er den også en temperaturmåler på innbyggernes holdninger og tillit til det politiske systemet. Innbyggernes tilfredshet med tilværelsen blir også målt, så den er i tillegg en tilfredshetsundersøkelse.

Innbyggerundersøkelsen 2019 er den femte i rekken Difi gjennomfører på oppdrag fra Kommunal og moderniseringsdepartementet. Denne rapporten presenterer de viktigste resultatene fra undersøkelsen<sup>1</sup>, som ble gjennomført på begge sider av sommeren 2019. Denne rapporten viser resultatene for delen av undersøkelsen der det ikke var krav om erfaring med ulike tjenester for å kunne delta.

Kantar TNS har på oppdrag fra Difi gjennomført datainnsamlingen og har levert rådata og tabeller. Difi står faglig ansvarlig for innbyggerundersøkelsen.

Undersøkelsen ble sendt til 40 000 respondenter, av hvilke 7 134 sendte inn svar. Det gir en svarprosent på 19.

Alle funnene blir gjort tilgjengelig på difi.no, og fra 01.01.2020 på dfo.no. Her presenteres de viktigste funnene og analyser fra undersøkelsen, og spørreskjemaer og rådata vil være tilgjengelig for nedlastning.

Lars-Hugo Andersen, Lise Rødland og Simen Hustad (prosjektleder) har analysert resultatene, skrevet rapporten og utarbeidet ytterligere kunnskapsgrunnlag. Seksjonssjef Liv Mari Hatlen er ansvarlig for prosjektet. Ellers har gode krefter i analyse- og utredningsavdelingen bidratt i arbeidet med rapporten.

Vi retter en stor takk til alle for innsatsen. Og særlig takker vi alle som har besvart undersøkelsen.

Oslo, 15.11.2019



Hildegunn Vollset

Avdelingsdirektør

---

<sup>1</sup> Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser, en innbyggerdel og en brukerdel. Resultatene i denne rapporten dekker innbyggerdelen. En egen rapport beskriver resultatene i brukerdelen.

# Innhold

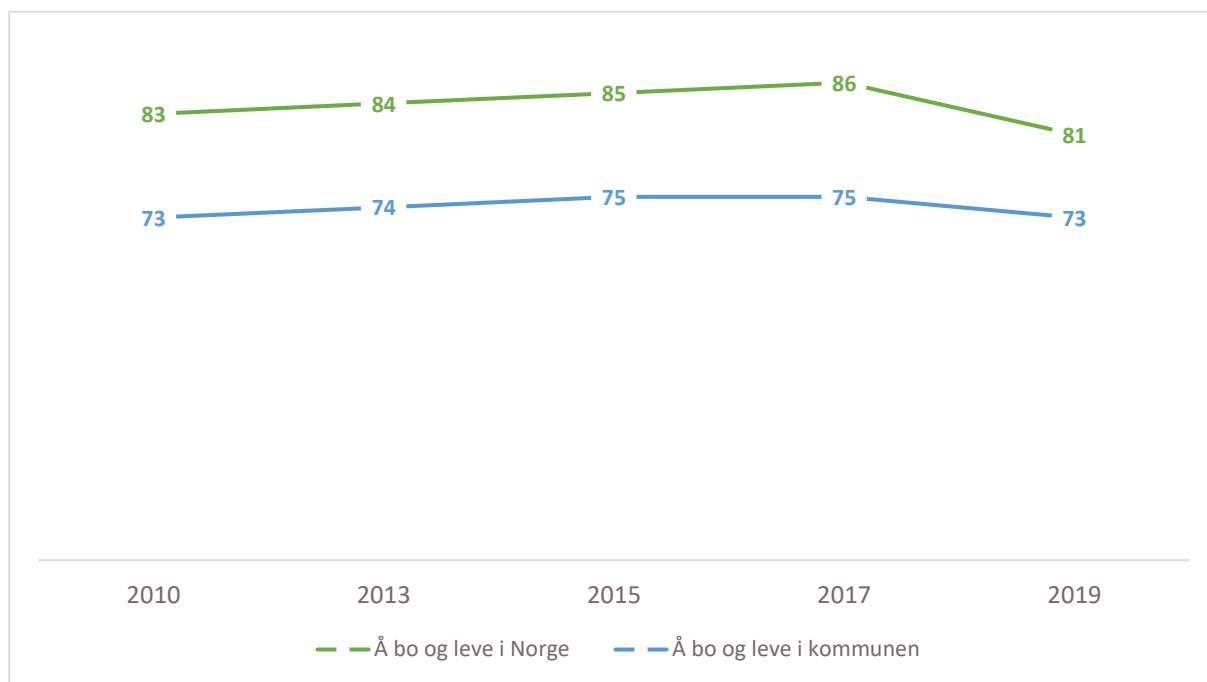
<b>1. Innbyggerundersøkelsen på fem minutter .....</b>	<b>1</b>
Innbyggerne er mest fornøyde med drikkevannskvaliteten .....	2
Innbyggerne er minst fornøyde med stortingspolitikernes lytteevne.....	2
Inntrykket av riks- og europaveier mest frem siden 2017.....	3
Sikring av strømforsyningen mest ned siden 2017 .....	4
Myndighetenes får ros og ris .....	5
Inntrykkene av tjenestene varierer mye .....	5
Innbyggerundersøkelsen 2019 - oppsummert .....	6
<b>2. Å bo i Norge og i kommunen .....</b>	<b>7</b>
Å bo og leve i Norge.....	7
Å bo og leve i egen kommune .....	8
Innbyggerne er tilfredse med tilværelsen.....	9
Endringer fra undersøkelsen i 2017.....	9
Områder med størst forbedring siden 2010 .....	10
Områder med størst nedgang siden 2010 .....	11
<b>3. Inntrykket av offentlige tjenester .....</b>	<b>12</b>
Stor variasjon i hvordan de ulike tjenestene oppleves .....	12
Variierende tilbakemeldinger på offentlige nettportaler .....	13
Innbyggernes inntrykk av offentlige tjenester ut fra bakgrunn .....	14
Kvinner gir høyere skår enn menn.....	15
De som arbeider i offentlig sektor vurderer tjenestene høyest .....	15
Høy tillit til andre mennesker gir høyere skår til tjenestene .....	15
Det er forskjeller mellom de som bor i små og store kommuner .....	15
Inntrykkene er ganske stabile over tid .....	16
Om offentlige tjenesters ulike karakter.....	17
Nærmere om de enkelte tjenestene.....	18
Gode inntrykk av utdanning og kultur .....	18
Ulike inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet .....	19
Ulike inntrykk av generelle tjenester .....	20
Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene .....	21
Delvis gode inntrykk for området samferdsel og transport .....	22
Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene.....	23
Delvis godt inntrykk av NAV (arbeid, trygd, sosial) .....	23
Delvis gode inntrykk av tjenester for barn og familie.....	24
Det overordnede inntrykket av kvaliteten på tjenestene er delvis godt.....	24

<b>4.     Kontakten med politikerne og det administrative systemet .....</b>	<b>25</b>
Inntrykket av politikerne viser en nedadgående tendens .....	25
Flere innbyggere deltar i politiske og administrative saker.....	26
Interessen for politikk er økende.....	28
Inntrykkene av korrupsjon er tilstede .....	28
<b>5.     Varierende holdninger til det offentlige.....</b>	<b>29</b>
Det offentlige tilbyr kvalitet, følger lover og regler og viser respekt .....	30
Det offentlige behandler ulike grupper rettferdig og lytter litt .....	31
Det er mye plunder og heft i møte med det offentlige .....	31
Ulike oppfatninger om hvor effektiv ressursbruken er .....	32
Det gjenstår arbeid med klart språk i det offentlige .....	33
Det offentlige er blitt flinkere til å ta brukerne med på råd .....	34
<b>6.     Inntrykket av livet i kommunen.....</b>	<b>36</b>
Områder innbyggerne i kommunen har et svært godt inntrykk av .....	36
Områder innbyggerne i kommunene har et godt inntrykk av.....	36
Områder innbyggerne har delvis gode inntrykk av.....	37
Informasjon og service fra kommunen.....	38
Område innbyggerne har et mer nøytralt inntrykk av .....	40
Tilbakemeldingene varierer ut fra kommunestørrelse .....	40
<b>7.     Vurdering av myndighetenes arbeid .....</b>	<b>41</b>
Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid er delvis godt .....	41
Innbyggerne er delvis fornøyde med den digitale tilretteleggingen .....	43
Varierende opplevelse av trygghet i velferdsstaten.....	43
Inntrykkene av myndighetenes arbeid ut fra bakgrunn .....	45
<b>8.     Om innbyggerundersøkelsen.....</b>	<b>46</b>
Hva innbyggerundersøkelsen er .....	46
Innsamling blant et representativt utvalg av befolkningen.....	47
Om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100 .....	47
Svarprosent og frafall .....	49
Hvem svarer på innbyggerundersøkelsen? .....	50
Kjønn, alder og fylkesfordeling .....	50
Kommunestørrelse .....	51
Innvandringsstatus .....	52
Bruk av internett .....	52
Funksjonsevne .....	52
Utdanning.....	52
Størrelse på husstand, familie, barn .....	53

Inntekt .....	53
Yrkesstatus .....	54
Sosial kapital/tillit .....	54
<b>Referanseark for Difi .....</b>	<b>55</b>

# 1. Innbyggerundersøkelsen på fem minutter

Innbyggerne er i 2019, som i tidligere år, svært fornøyde med å bo i Norge. Innbyggerne er også fornøyde med egen kommune. Figur 1 viser utviklingen over tid siden 2010.



Figur 1: Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i kommunen/Norge. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Indeks av spørsmål om hvor tilfreds man er alt i alt med å bo i kommunen/Norge, om kommunen/Norge oppfyller forventninger og om hvor nært et ideal kommunen/Norge er.

Figur 1 viser at innbyggerne er mer positive til Norge som land å bo og leve i enn egen kommune. Dette er et stabilt funn over tid i innbyggerundersøkelsen. Forskjellen har tidligere år ligget rundt 10 poeng, men er denne gangen noe mindre. Dette skyldes mest at det å bo og leve i Norge i 2019 får en lavere skår enn tidligere år. Selv om skåren på 81<sup>2</sup> er fem poeng lavere enn i 2017 indikerer den fortsatt at innbyggerne er svært fornøyde med å bo i Norge.

På spørsmålene om hvordan Norge er som land å bo i er innbyggerne like fornøyde uavhengig av hvilken region de bor i, og av kommunestørrelsen. Det er heller ingen forskjeller mellom menn og kvinner og ulike utdanningsgrupper. Eldre svarer gjennomgående mer positivt på spørsmålene om Norge som land enn yngre. Særlig er eldre over 67 mer positive enn gruppen mellom 25 og 34.

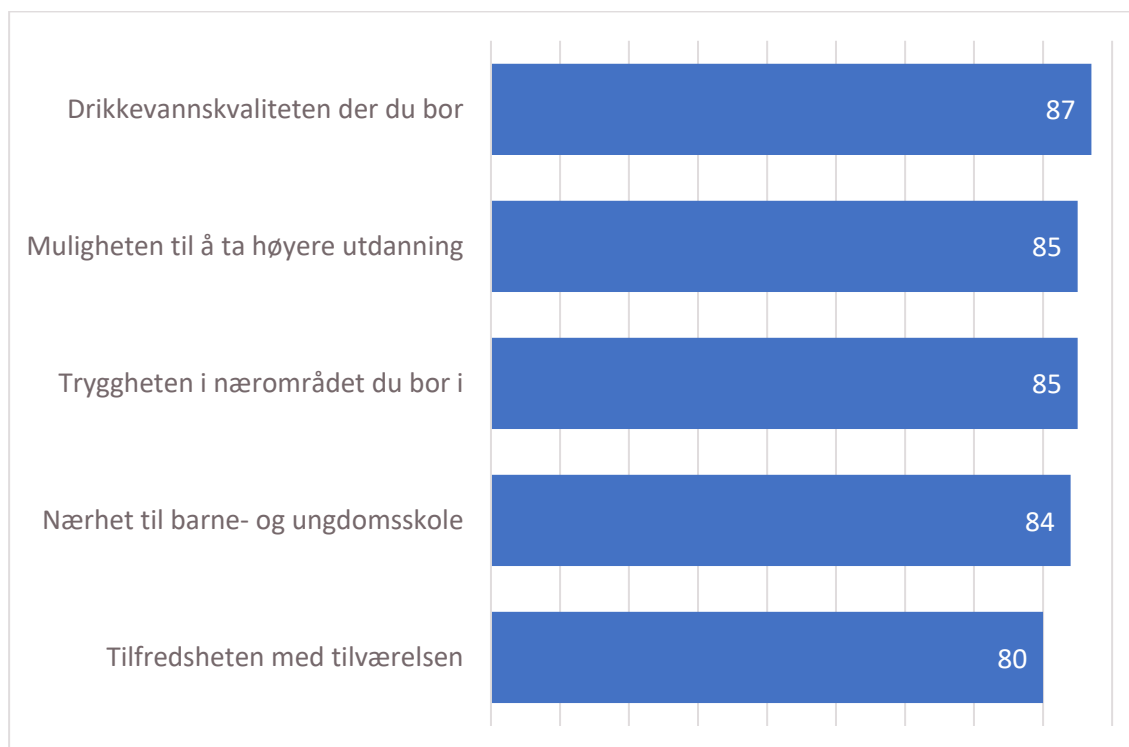
Skåren for det å bo og leve i kommunen sin er 73, som er to poeng ned siden 2017. Skåren indikerer at innbyggerne er fornøyde med kommunen sin. Alt i alt er folk i små og store

<sup>2</sup> Regnet om til en gjennomsnittsskår mellom 0 og 100 ut fra svarskalaen respondentene skulle plassere seg på i spørreskjemaet. Se kapittel 8 om tolkning av skårene.

kommuner like fornøyde. Forskjellene mellom de ulike aldergruppene er også mindre enn for vurderingen av å bo i Norge.

## Innbyggerne er mest fornøyde med drikkevannskvaliteten

Innbyggerne er i 2019 mest fornøyde med drikkevannskvaliteten<sup>3</sup>, mulighetene til å ta utdanning og tryggheten i nærområdet.



Figur 2: Forholdene innbyggerne vurderer høyest i undersøkelsen. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Disse, samt nærheten til barne- og ungdomsskole og tilfredsheten med tilværelsen, er forhold som innbyggerne oppgir å være svært fornøyde med. Dette er forhold som har skåret høyt i alle innbyggerundersøkelsene siden 2010.

## Innbyggerne er minst fornøyde med stortingspolitikernes lytteevne

Innbyggerne er minst fornøyde med politikernes evne til å lytte til innbyggernes synspunkter, tilliten til at politikerne arbeider for innbyggernes beste, og tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne.

<sup>3</sup> Undersøkelsen ble besvart fra begynnelsen av mai til midten av august 2019, dvs før og samtidig med at saken om drikkevannet i Askøy var i offentlighetens søkelys.



Figur 3: Forholdene innbyggerne vurderer lavest i undersøkelsen. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Skåren for disse forholdene indikerer at innbyggerne har et negativt til nøytralt inntrykk av dem. Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne og standarden på veier og gater har fått lav skår i alle innbyggerundersøkelsene, mens tilliten til politikerne er lavere i årets undersøkelse enn i tidligere undersøkelser (se Figur 5).

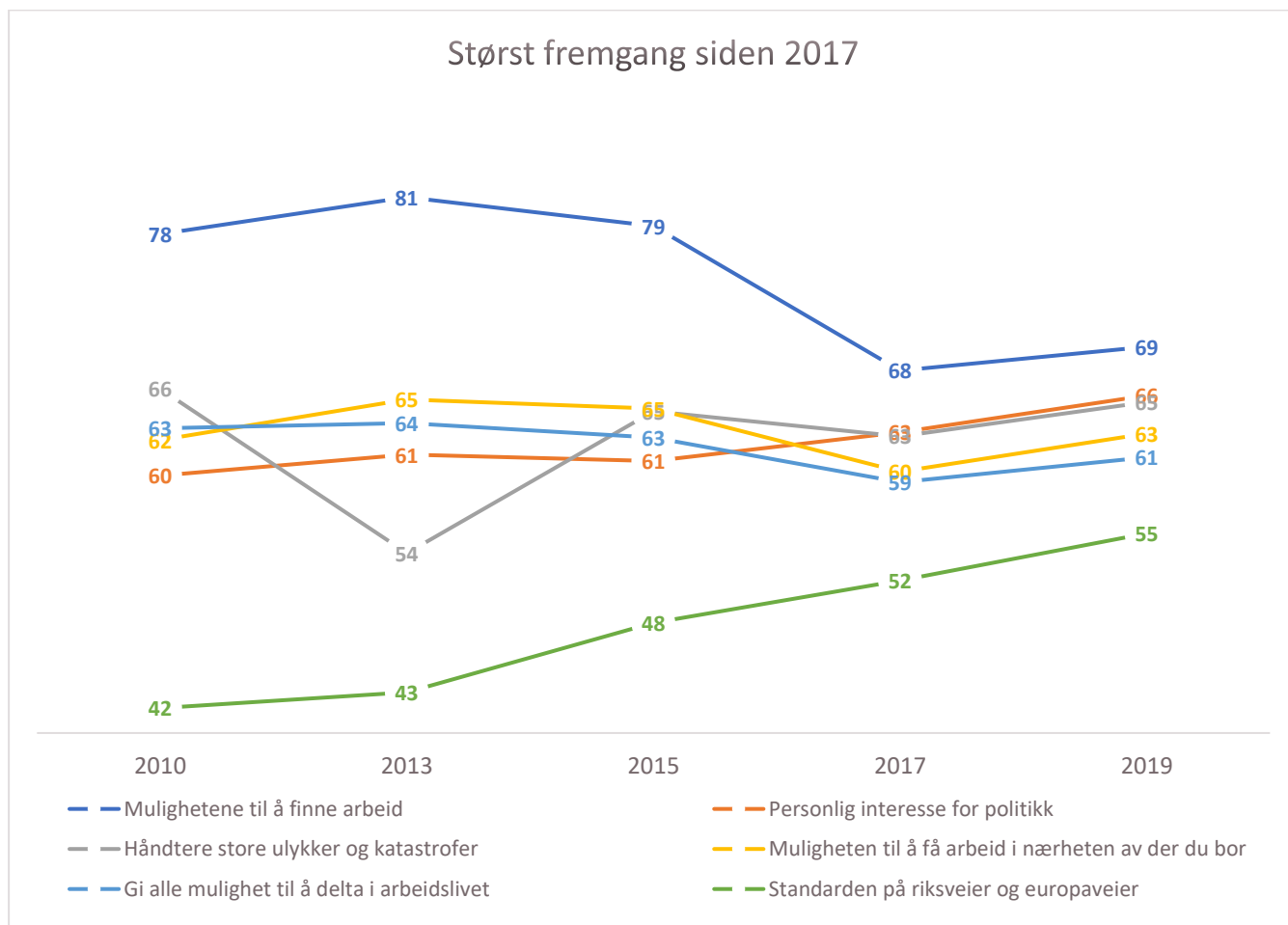
## Inntrykket av riks- og europaveier mest frem siden 2017

Spørsmålet som oppnår den største fremgangen fra 2017 er hvordan innbyggerne vurderer standarden på riksveier og europaveier. Skåren på 55 er i seg selv, som figur 4 viser, ikke spesielt høy. Det er likevel tredje gang på rad at resultatet i innbyggerundersøkelsen bedres med omtrent fire poeng. Inntrykket av riksveier og europaveier har dermed skiftet fra negativt til delvis fornøyd.

Ellers har flere forhold som omhandler tilknytningen til arbeidslivet fremgang fra tidligere undersøkelser, se Figur 4. Innbyggernes inntrykk av mulighetene til å finne arbeid i Norge gikk mest tilbake i 2017. I 2019 er innbyggerne mer positive til mulighetene, særlig til å få arbeid i nærheten av der de bor. I tillegg oppleves også mulighet for alle til å delta i arbeidslivet som bedre enn i 2017.

Andre forhold med fremgang er den personlige interessen for politikk. Skåren er i 2019 på 66, en økning på nesten tre poeng siden 2017 og fem poeng siden 2015. Videre får også myndighetenes evne til å håndtere store ulykker og katastrofer en skår på 65, som er opp nesten tre punkter fra 2017.



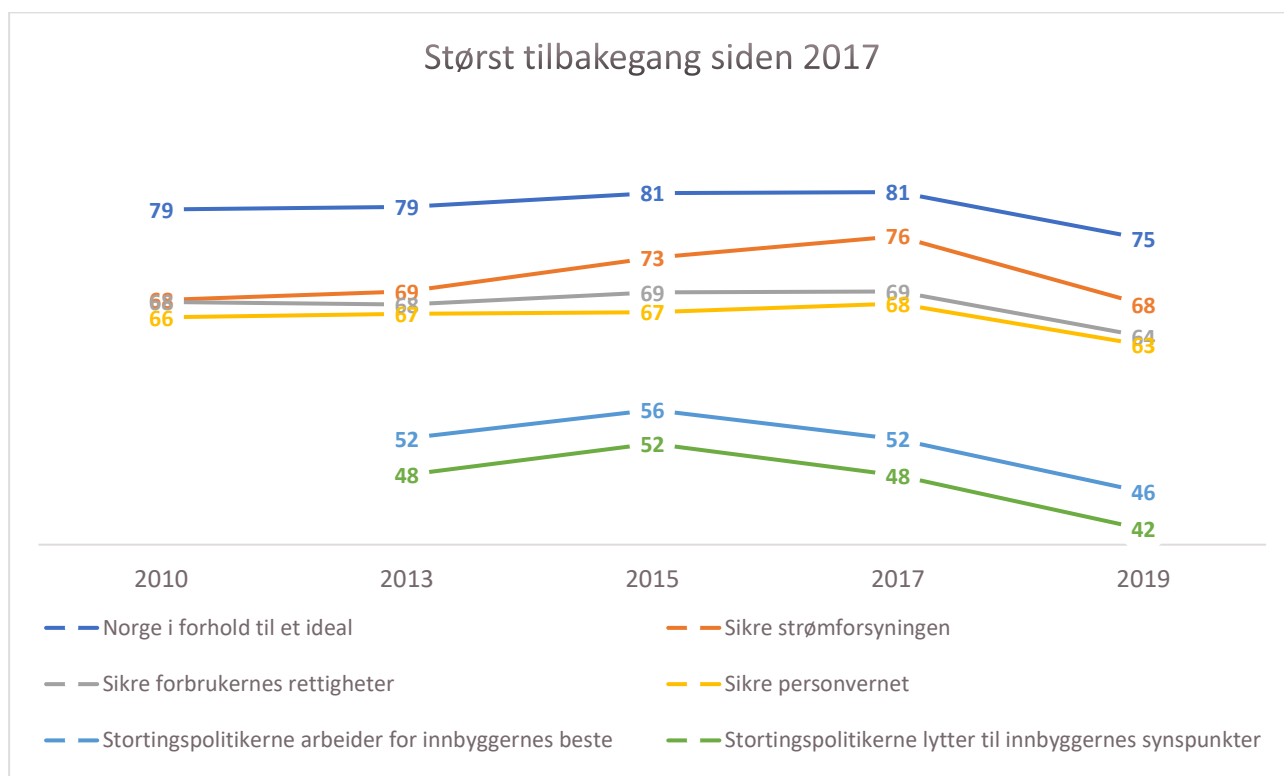


Figur 4: Enkeltspørsmål med størst fremgang siden 2017. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

## Sikring av strømforsyningen mest ned siden 2017

Inntrykket av hvor godt myndighetene ivaretar oppgaven med å sikre strømforsyningen har størst tilbakegang; ned åtte poeng fra forrige undersøkelse. Skåren på 68 indikerer at innbyggerne har gått fra å være fornøyde til å være delvis fornøyde med dette arbeidet. Oppfatningen om stortingspolitikere går også tilbake i årets undersøkelse. Spørsmålene «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan politikerne på Stortinget lytter til innbyggernes synspunkter?» og «Hvor stor eller liten tillit har du til at politikerne på Stortinget arbeider for innbyggernes beste?» skårer i tillegg lavest i hele undersøkelsen, se Figur 5.

Videre ser vi en sammenfallende nedgang for spørsmål knyttet til myndighetenes evne til å sikre personvern og forbrukernes rettigheter, samt for spørsmålet om innbyggernes opplevelse av Norge i forhold til et ideal.



Figur 5: Enkeltspørsmål med størst tilbakegang siden 2017. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

## Myndighetenes får ros og ris

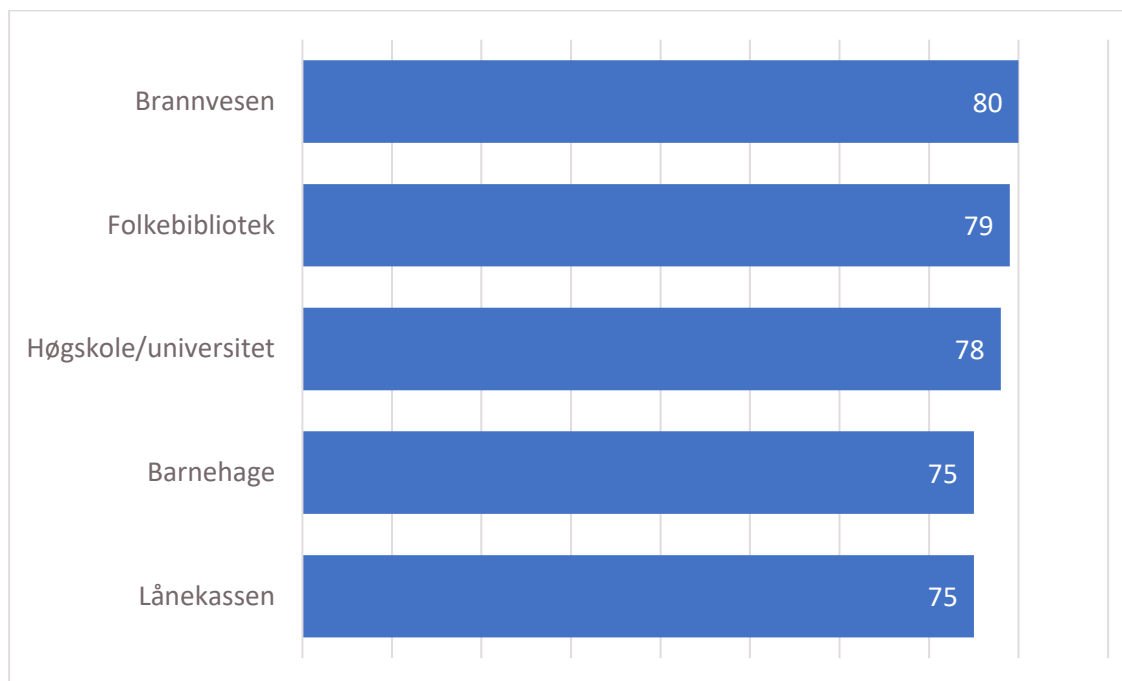
Innbyggerne opplever at tryggheten i nærområdet blir ivaretatt, at arbeidet med å forebygge ulykker samt sikre infrastruktur er tilfredsstillende og at det blir jobbet med likestilling mellom kvinner og menn. Inntrykket av myndighetenes arbeid er generelt ganske godt. Et stort flertall av dem som svarer opplever at det offentlige opptre ryddig og korrekt, og tilbyr tjenester av god kvalitet. Det kommer likevel frem at innbyggerne mener det er mye plunder og heft i møte med det offentlige, og at ressursene ikke brukes effektivt.

## Inntrykkene av tjenestene varierer mye

Undersøkelsen viser at innbyggerne opplever at det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet. Gitt prisen innbyggerne betaler i form av skatter, avgifter og egenandeler, blir kvaliteten på det offentlige tjenestetilbudet vurdert som delvis godt, med jevn positiv stigning siden 2010.

I vurderingen av de konkrete offentlige tjenestene er de eldste innbyggerne – de fra 67 år og oppover – gjennomgående de mest positive. Kvinner er mer positive enn menn, og de som arbeider i offentlig sektor mer positive til tjenestene enn de som arbeider i privat sektor. Tilfredsheten med kollektivtransporten og kulturtilbudet er størst i de største kommunene, mens tilfredsheten med barnehagetilbudet, sykehjem og helse- og omsorgstilbudet er størst i de mindre kommunene.

Innbyggerne vurderer de ulike tjenestene ganske ulikt. Brannvesen og folkebibliotek oppnår de høyeste skårene, med 80 og 79 poeng; innbyggerne har tilnærmet svært godt inntrykk av disse tjenestene. Disse to lå også på topp i 2017.



Figur 6: Tjenester innbyggerne er mest positive til. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Som sist får plan- og bygningskontoret, familie- og barneverntjenesten i kommunen og NAV de laveste skårene, med 53-56 poeng.<sup>4</sup>

## Innbyggerundersøkelsen 2019 - oppsummert

Innbyggerundersøkelsen for 2019 viser at innbyggerne er svært fornøyde med å bo og leve i Norge, og de er også fornøyde med å bo i sin kommune. Kvaliteten på tjenestene som det offentlige tilbyr oppleves som ganske god, men mange opplever at det er mye plunder og heft i møtet med det offentlige.

Tilbakemeldingene fra innbyggerne er forholdsvis stabile over tid. Samtidig er det en tendens at innbyggerne over tid er litt mindre positive i sine svar, alle spørsmålene sett under ett. Det er også en tendens at flere har en markert mening når de svarer på om de er enige eller ikke enige i påstander om det offentlige. Færre svarer da «hverken enig eller uenig», og tar heller et standpunkt.

<sup>4</sup> Disse tjenestene er av en helt annen karakter enn tjenestene som oppnår de beste skårene. Det er ikke uproblematisk å gjøre sammenligninger mellom tjenester som har helt forskjellige mål, rammebetingelser og grad av myndighetsutøvelse overfor innbyggerne.

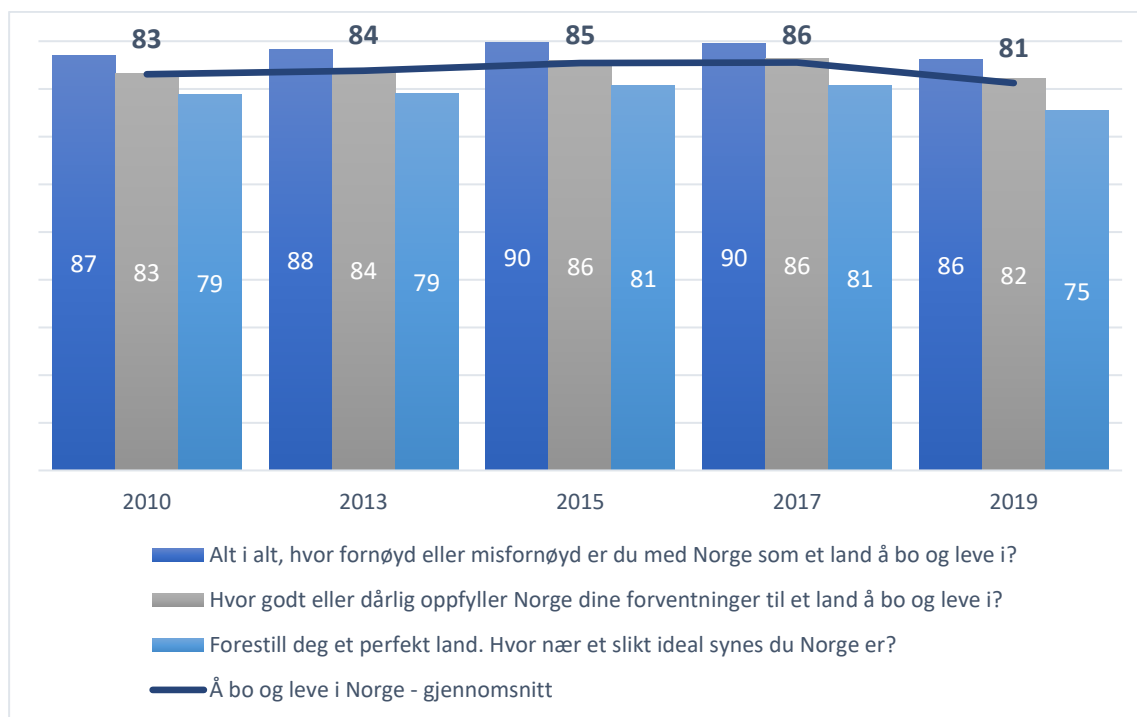
## 2. Å bo i Norge og i kommunen

Hvordan er det egentlig å leve og bo i Norge og hvor tilfredse er innbyggerne med sin tilværelse? I dette kapitlet presenterer vi resultatene på de overordnede tilfredshetsindikatorerne om å bo og leve i kommunen og i Norge. Vi tar også for oss de største endringene fra tidligere undersøkelser.

### Å bo og leve i Norge

Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge får en samlet skår på 81 poeng. Innbyggerne er altså svært fornøyde med Norge som land å bo og leve i. Innbyggernes inntrykk av å bo og leve i Norge har likevel gått fem poeng tilbake siden 2017, og to poeng tilbake siden første undersøkelse i 2010.

Den samlede skåren på 81 for «Å bo og leve i Norge» for 2019 representerer et gjennomsnitt av de tre spørsmålene som er vist i Figur 7.



Figur 7: Innbyggernes inntrykk av Norge som land å bo og leve i. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Skåren for alle tre spørsmålene er i 2019 lavere enn i 2017. Vurderingen av hvor nært Norge er et ideal har størst tilbakegang fra 2017, og er i tillegg lavere enn i 2010. Tilfredsheten med, og forventningene til, Norge som land å bo og leve i er tilnærmet tilbake på 2010-nivå.

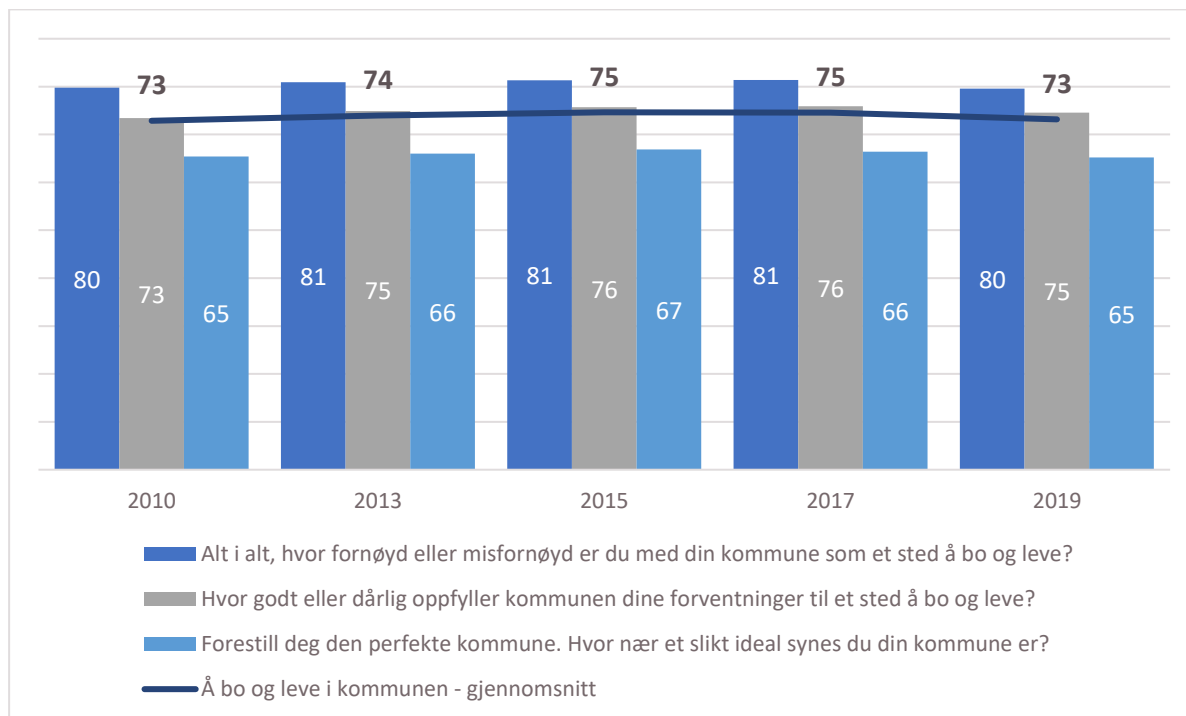
For 2019 er innbyggerne alt i alt like fornøyde uavhengig av hvilken region de bor i, og av kommunestørrelsen. Det er heller ingen forskjeller mellom menn og kvinner og ulike utdanningsgrupper.

Eldre svarer gjennomgående mer positivt på spørsmålene om Norge enn yngre. Særlig er eldre over 67 mer positive enn gruppen mellom 25 og 34.

## Å bo og leve i egen kommune

Å bo og leve i egen kommune får en skår på 73 poeng, noe som tilsier at innbyggerne er fornøyde. Dette er to poeng lavere enn i 2017 og på samme nivå som i 2010.

Den samlede skåren på 73 for 2019 representerer et gjennomsnitt av de tre spørsmålene som er vist i Figur 8.



Figur 8: Innbyggernes inntrykk av og bo og leve i kommunen sin. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Det som kjennetegner skåren er at den har holdt seg forholdsvis stabil for alle tre spørsmålene fra 2010 til 2019.

Skåren varierer ikke mellom kjønn eller bosted. Forskjellene mellom de ulike aldergruppene er også mindre enn for vurderingen av å bo og leve i Norge.

Ser vi på innbyggernes opplevelse av tilhørighet, som vist i Tabell 1, ser vi generelt en sterk tilhørighet til kommunen så vel som til området eller til bydelen der den enkelte bor. Tilhørigheten har en liten tilbakegang, men holder seg på samme nivå som i tidligere undersøkelser.

Tabell 1: Tilhørighet til henholdsvis området/bydelen og kommunen man bor i. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Tilhørighet til	2010	2013	2015	2017	2019
Område/bydel	77		76	76	74
Kommune	77	77	77	76	74

\* I 2013 ble det ikke stilt spørsmål om tilhørighet til område/bydel.

Kvinner oppgir å ha en sterkere tilhørighet til området og bydelen så vel som til kommunen de bor i, sammenlignet med menn. De som er 67 år eller eldre kjenner en sterkere tilhørighet enn de andre aldersgruppene. Opplevelsen av tilhørighet er like stor, uansett kommunestørrelse.

## Innbyggerne er tilfredse med tilværelsen

Resultatene viser at innbyggerne er fornøyde med sin tilværelse, og vurderer tilfredsheten til 80 poeng av 100 mulige. Det er om lag samme resultat som ved tidligere undersøkelser.

Tabell 2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med tilværelsen din? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

	2010	2013	2015	2017	2019
Tilfredshet med tilværelsen	81	82	81	82	80

Kvinner er noe mer tilfredse med tilværelsen enn menn, de som er 50 år eller eldre er mer tilfreds enn de yngre, og innbyggere som har utdanning fra universitet eller høgskole eller yrkesutdanning ved fagskole er mer tilfredse enn de med videregående opplæring eller grunnskole som høyeste fullførte utdanning. Innbyggerne er tilfredse med tilværelsen uavhengig av hvilken region de bor i, og av kommunestørrelsen.

## Endringer fra undersøkelsen i 2017

Sammenligner vi årets resultater med resultatene fra 2017 er mye likt. Samtidig fortsetter tendensen fra forrige undersøkelse med lavere skår på et flertall av spørsmålene. På om lag 20% av spørsmålene er innbyggernes inntrykk bedre i 2019 enn i 2017. For nesten 15% av

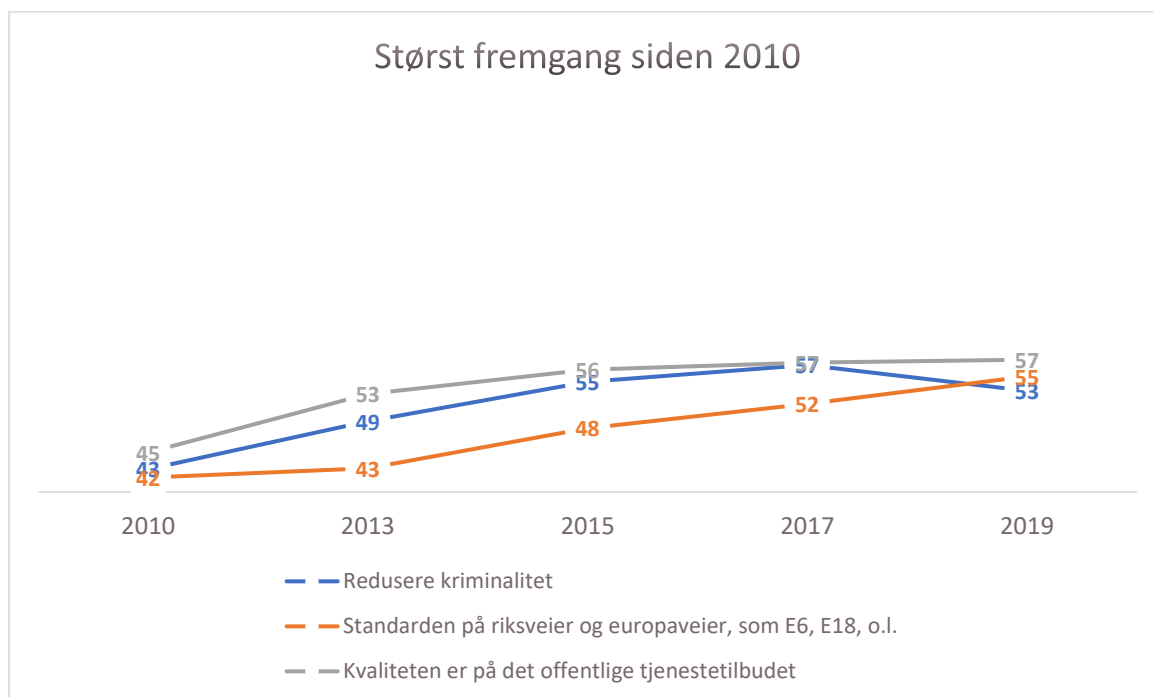
spørsmålene har innbyggerne samme inntrykk som ved forrige innbyggerundersøkelse.<sup>5</sup> For de resterende spørsmålene, drøye 65 prosent, der vi kan sammenligne med resultatene fra sist, gir innbyggerne lavere skår i 2019 enn i 2017.

Som i 2017 er fremgangene i innbyggerundersøkelsen 2019 mindre enn de var i de tidligere innbyggerundersøkelser. Som vist i Figur 4 er de største fremgangene i år på nesten fire poeng, som i 2017. De største fremgangene fra 2010 til 2013 var til sammenlikning på ni poeng og fra 2013 til 2015 på 11 poeng.

Der resultatene fra 2017 går tilbake er snittet 2,5 poeng lavere skår, mens der det er fremgang fra 2017 er skåren i gjennomsnitt 1,6 poeng høyere. Se for øvrig Figur 5 for spørsmålene med størst tilbakegang fra 2017.

## Områder med størst forbedring siden 2010

Innbyggernes intrykk har siden 2010 bedret seg for standarden på riksveier og europaveier, med 13 poeng høyere skår. Kvaliteten på det offentlige tjenestetilbudet, gitt prisen innbyggerne betaler i skatter, avgifter og egenandeler, har økt med 12 poeng. Videre gir innbyggerne myndighetene 10 poeng høyere skår for arbeidet med å redusere kriminalitet. For disse forholdene har innbyggerne siden 2010 gått fra å være misfornøyde til å bli delvis fornøyde.



Figur 9: Enkeltspørsmål med størst fremgang siden 2010. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

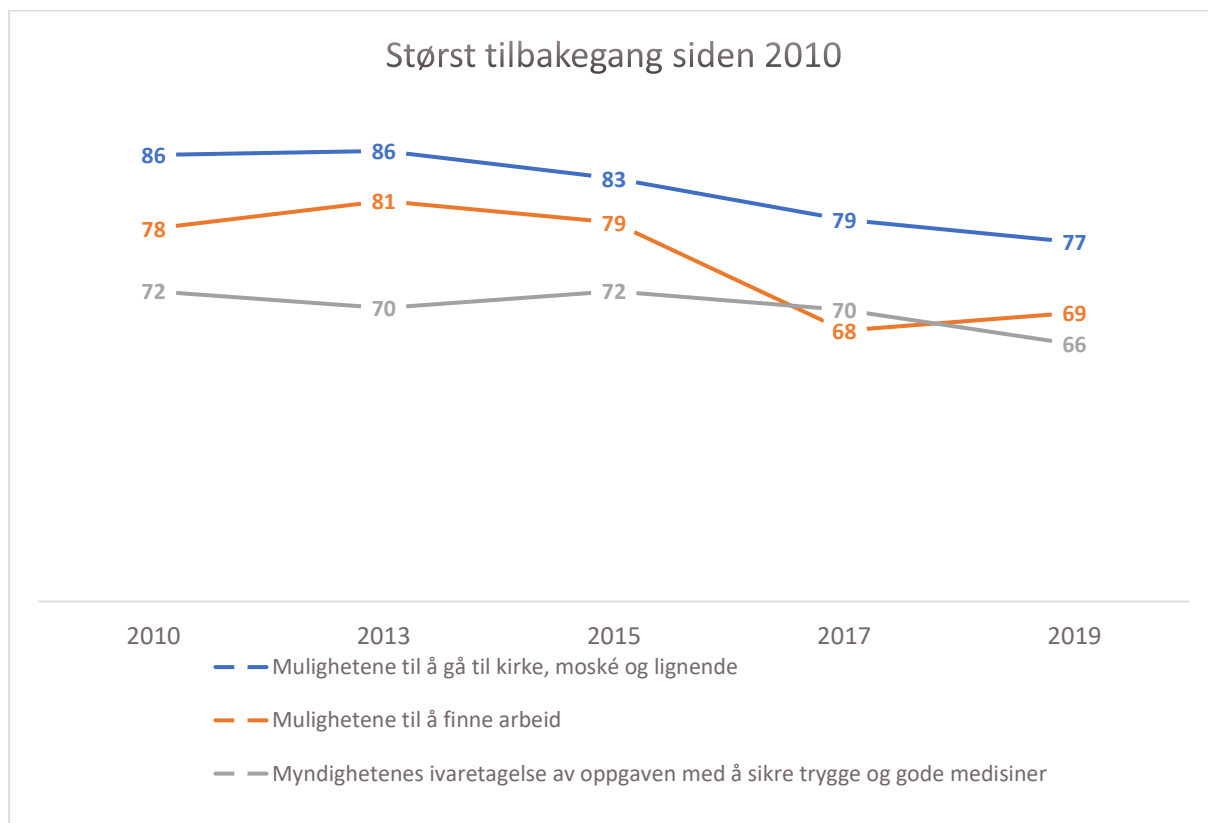
<sup>5</sup> Bedre: fremgang større enn 0,5 poeng: 17

Samme: frem-/tilbakegang mellom 0,5 og -0,5: 13

Dårligere: tilbakegang større enn -0,5: 60

## Områder med størst nedgang siden 2010

Det forholdet som har hatt størst tilbakegang siden 2010 er innbyggernes inntrykk av mulighetene til å gå til kirke, moské og lignende. Her er skåren i 2019 ni poeng lavere enn i 2010. Den samme nedgangen gjelder for muligheten til å finne arbeid, men her kom mesteparten av nedgangen i 2017. Inntrykket av myndighetenes evne til å sikre trygge og gode medisiner har falt med seks poeng.



Figur 10: Enkeltspørsmål med størst tilbakegang siden 2010. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0-100.

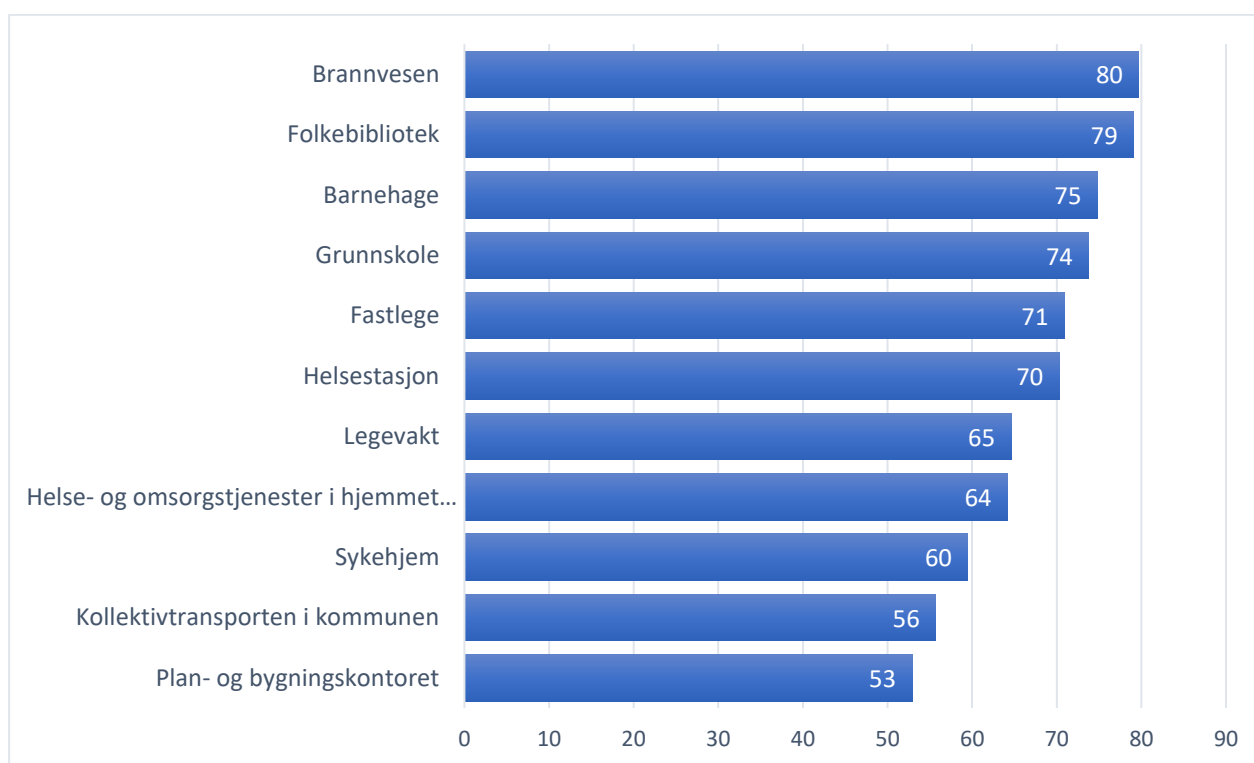


### 3. Inntrykket av offentlige tjenester

Innbyggerundersøkelsen er, i tillegg til å være en kartlegging av tilliten til det offentlige og tilfredsheten med hvordan det er å leve og bo i Norge, også å oppfatte som en omdømmeundersøkelse. De som deltar i undersøkelsen vurderer ulike offentlige tjenester uten krav til erfaring med bruk av tjenestene. I dette kapitlet beskriver vi inntrykkene av tjenestene som omfattes av undersøkelsen.

#### Stor variasjon i hvordan de ulike tjenestene oppleves

Innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene varierer ganske mye. Den høyeste skåren er på 80 poeng, mens den laveste skåren er på 53 poeng. Det er altså 27 poeng forskjell i vurderingen av tjenestene som får høyest og lavest skår av innbyggerne.



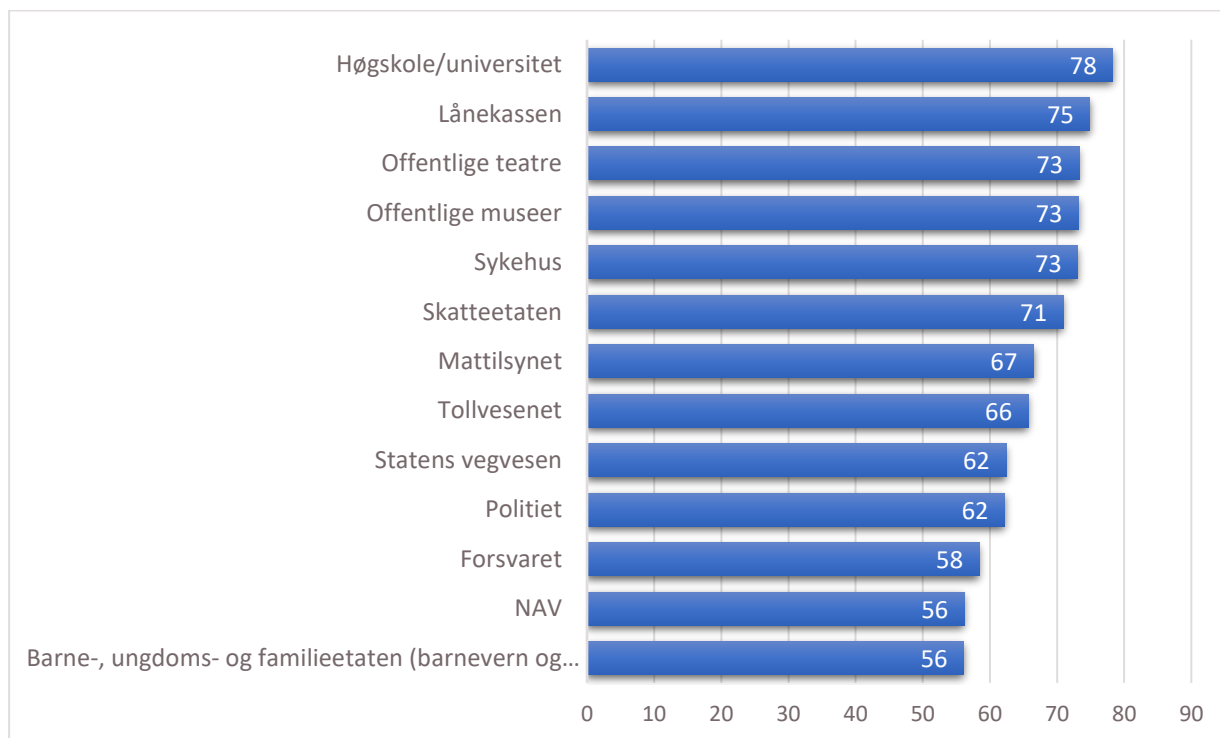
Figur 11: Inntrykket av kommunale tjenester. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Endringene fra 2017 er stort sett små. For halvparten av tjenestene er det enten ingen endring, eller bare ett poengs endring. Det er bare legevakten som oppnår to eller flere poengs fremgang siden 2017, mens elleve tjenester går tilbake to eller flere poeng. Sett i forhold til resultatene fra 2013 og 2010 er det likevel forholdsvis små endringer.

Det er brannvesenet (80 poeng) og folkebiblioteket (79 poeng) som oppnår de høyeste skårene av de kommunale tjenestene. Skåren tilsier at innbyggerne generelt har svært godt inntrykk av disse to tjenestene. De færreste oppgir å ha erfaring med brannvesenet, mens de fleste har benyttet bibliotekstjenester. *Folkebiblioteket* har ellers fått en av de høyeste skårene i alle fem innbyggerundersøkelser, mens brannvesenet fikk høyeste skår også i

2015 og 2017. Plan- og bygningskontoret og kollektivtransporten får de laveste skårene av de kommunale tjenestene i undersøkelsen i undersøkelsen.

Figur 12 viser at universitetene og høgskolene får 78 poeng, mens Lånekassen får 75 poeng. Innbyggerne har med andre ord godt inntrykk av at disse tjenestene.

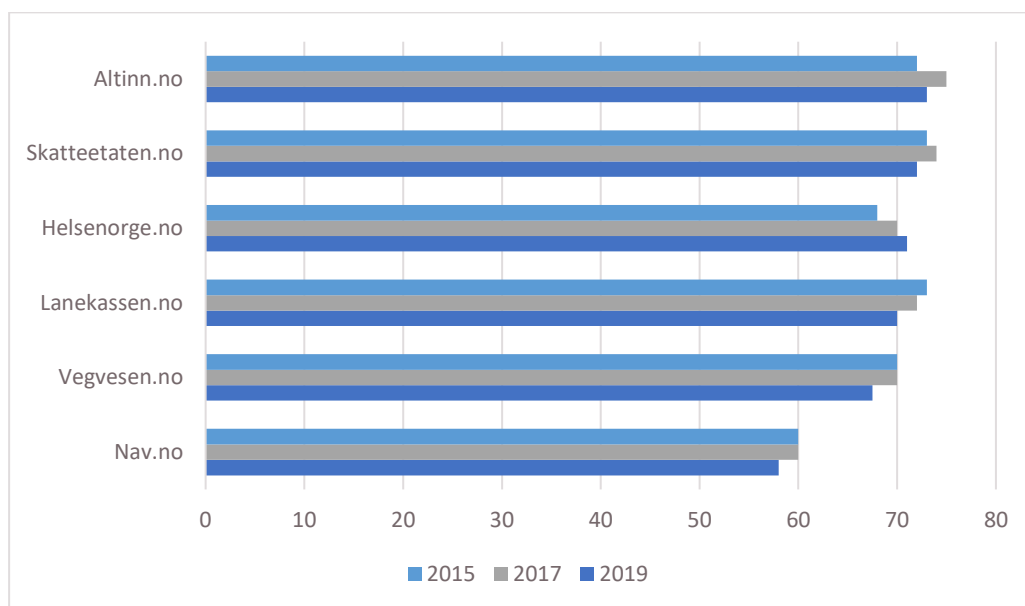


Figur 12: Inntrykket av statlige tjenester. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Barne-, ungdoms- og familieetaten (barnevern og familievern) og NAV (arbeid, trygd, sosial) får en skår på 56, som indikerer at innbyggerne opplever å være delvis fornøyde med disse tjenestene. For Plan- og bygningskontoret og Barne-, ungdoms- og familieetaten har imidlertid mellom 42 og 26 prosent av innbyggerne svart «vet ikke» eller latt være å besvare på spørsmålet. Det er derfor noe usikkerhet knyttet til disse skårene.

## Varierende tilbakemeldinger på offentlige nettportaler

I undersøkelsen ba vi også om inntrykk av offentlige nettportaler. Spørsmålene ble inkludert for første gang i 2015.



Figur 13: Hvor gode eller dårlige mener du de følgende nettstedene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne opplever nettstedene Nav.no, Vegvesen.no og Lanekassen.no som delvis gode, mens Altinn.no, Skatteetaten.no og Helsenorge.no oppleves som gode. Med unntak av Helsenorge.no som får et poeng høyere skår, får alle statlige publikumstjenester på nett lavere skår i 2019, sammenlignet med forrige undersøkelse.

Andelen innbyggere som svarte «vet ikke» eller som lot være å besvare spørsmålene varierer. Det kan antas at dette henger sammen med innbyggernes erfaring med de ulike nettstedene. For Lanekassen.no var prosentandelen som svarte «vet ikke» eller som lot være å besvare spørsmålet 47, mens den var 38 for Vegvesen.no, 27 for Nav.no og 22 for Helsenorge.no. Prosentandelen som svarte «vet ikke» eller som lot være å besvare spørsmålet er lavere for Skatteetaten.no og Altinn.no. Vurderingene av disse er derfor de sikreste.

I vurderingene av de offentlige publikumstjenestene på nett, gir de innbyggerne som har erfaring med bruk av netttjenester oftere høyere skår til de ulike nettstedene. Noen unntak er det; mens det for Skatteetaten.no, Altinn.no og Lanekassen.no er en tydelig trend, er ikke brukere med mest erfaring mer fornøyde med nettsidene til NAV, Helsenorge og Vegvesenet.

## Innbyggernes inntrykk av offentlige tjenester ut fra bakgrunn

Innbyggerundersøkelsen viser at de eldste innbyggerne – de fra 67 år og oppover – gjennomgående er mer positive til de offentlige tjenestene enn andre innbyggere. Det gjelder for de aller fleste tjenestene, bortsett fra politiet, Lånkassen, Statens vegvesen, Forsvaret og Mattilsynet. For disse tjenestene er det de yngste innbyggerne, i aldersgruppen 18 til 24 år som gir høyest skår.

Innbyggerne i aldersgruppene 35 til 49 år gir i hovedsak de laveste skårene til de ulike tjenestene, mens de som er i aldersgruppen fra 25 til 34 år også gir lave skår til en del tjenester. Innbyggere i alderen 50 til 66 år gir i hovedsak skår som er på snittet.

### **Kvinner gir høyere skår enn menn**

Kvinner gir høyere skår enn menn for de fleste tjenestene, og forskjellen mellom kvinner og menn er størst når det gjelder Forsvaret og Politiet (henholdsvis elleve og ni poeng). For flere tjenester har kvinner og menn om lag like vurderinger – dette gjelder blant annet for sykehjem, legevakt, helse- og omsorgstjenester i hjemmet (hjemmesykepleie og hjemmehjelp), kollektivtransport i kommunen og grunnskolen.

Menn gir høyere skår enn kvinner på tre områder. De er mer positive til hvordan myndighetene sørger for likestilling mellom kvinner og menn, de er mer fornøyd med tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne og de er mer positive til hvordan myndighetene ivaretar oppgaven med å gi alle muligheten til å delta i arbeidslivet.

### **De som arbeider i offentlig sektor vurderer tjenestene høyest**

For nesten alle tjenestene gir innbyggerne som arbeider i privat sektor dårligere skår enn de som arbeider i offentlig sektor. Størst er forskjellen når det gjelder sykehjem (sju poeng forskjell), forsvaret, Statens vegvesen, NAV og helse- og omsorgstjenester i hjemmet (seks poeng). De har imidlertid om lag de samme vurderingene av kollektivtransporten i kommunen, universiteter/høyskoler og brannvesenet.

### **Høy tillit til andre mennesker gir høyere skår til tjenestene**

Et annet spørsmål som synes å påvirke innbyggernes oppfatninger av de ulike tjenestene er om innbyggerne synes at man generelt kan stole på de fleste mennesker, eller om de synes at man ikke kan være forsiktig nok i omgangen med mennesker. De som på dette spørsmålet svarte at man kan stole på de fleste gir høyere skår til alle tjenestene sammenlignet med de som svarte at man kan ikke være forsiktig nok. Forskjellen er størst når det gjelder inntrykket av Barne-, ungdoms- og familieetaten (15 poeng), NAV, Helsestasjon og Sykehus (alle 12 poeng). Forskjellen er minst når det kommer til Offentlige museer og Forsvaret (fire poeng).

### **Det er forskjeller mellom de som bor i små og store kommuner**

Hvis vi ser på kommunestørrelse, fremkommer det enkelte mønstre i innbyggernes vurderinger av de ulike tjenestene.

Innbyggerne i de mindre kommunene gir høyere skår til en del tjenester innenfor omsorg og tjenester rettet mot barn. Sykehjem, helse- og omsorgstjenester i hjemmet og barnehager oppnår høyere skår blant innbyggere i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere, sammenlignet med større kommuner.

Innbyggerne i kommunene med mer enn 20 000 innbyggere gir høyere skår enn innbyggere i mindre kommuner til brannvesen og kulturtilbud.

Det er likevel vurderingen av kollektivtransporten som skiller små og store kommuner mest. Innbyggere i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere gir en skår på 30 poeng til kollektivtransporten, mens de som bor i kommuner med 110 000 innbyggere gir 70 poeng – et skille på 40 poeng.

Nest størst forskjell er det i vurderingen av sykehjem, med en spredning på 16 poeng. Innbyggere de minste kommunene gir en skår på 69 poeng til sykehjemmene, mens innbyggere i de største kommunene gir en skår på 53 poeng.

Vurderingene av Barne- ungdoms- og familieetaten og Plan- og bygningskontoret er om lag den samme på tvers av kommunestørrelser. Forskjellene i inntrykkene av de statlige tjenestene varierer mindre med kommunestørrelse enn det de fylkeskommunale og kommunale tjenestene gjør.

### **Inntrykkene er ganske stabile over tid**

Innbyggernes inntrykk av de aller fleste virksomhetene er på om lag samme nivå som i 2017. Sammenligner vi tallene for 2010 og 2013 ser vi at innbyggernes inntrykk varierer mer.

Bedringen er størst for legevakten som går frem to poeng siden 2017 og to poeng siden 2015. Sammenlignet med resultatene fra 2013 er det sykehus og Statens vegvesen som har størst fremgang med åtte og seks poeng. Ser vi på utviklingen siden 2010 så har NAV den største fremgangen med åtte poeng, mens sykehus, Lånekassen og Skatteetaten går frem med fem poeng.

Den største tilbakegangen fra 2017 til 2019 finner vi i oppfatningen av Mattilsynet og Videregående opplæring/skoler som får fire poeng lavere skår. Sammenlignet med 2015 går Forsvaret tilbake ni poeng, mens Barne- ungdoms- og familietaten og Politiet går tilbake med fem poeng. Plan- og bygningskontoret, fastlegen, videregående opplæring/skoler og helsestasjon går tilbake med fire poeng. Når vi sammenligner med 2013 er det Forsvaret og videregående opplæring/skoler som har den største tilbakegangen med sju og fem færre poeng i 2019 enn i 2013. Sammenligner vi resultatene fra 2019 med resultatene fra 2010 er det Statens vegvesen som har den største tilbakegangen med fire poeng.

## Om offentlige tjenesters ulike karakter

Offentlige tjenester er svært forskjellige hva gjelder ansvar og kompleksitet. Resultatene må tolkes i lys av både forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet, og tjenestenes handlingsrom for arbeid med forbedring og brukerretting. Slike forhold er dels kjennetegnet ved tjenestenes oppgaver og dels kjennetegnet ved brukerne selv.<sup>6</sup>

Det vil variere hva slags grunnlag innbyggerne har for å uttale seg om de ulike tjenestene. Det er for eksempel bare 150 av respondentene som har personlig erfaring med omsorgsbolig. Bare 355 oppgir å ha personlig erfaring med helse- og omsorgstjenester i hjemmet. De som oppgir å ha personlig erfaring med kollektivtransport i kommunen utgjør på den annen side om lag 4 700 personer.

Resultatene viser at en del av innbyggerne synes det har vært vanskelig å ta stilling til hvor gode eller dårlige tjenestene er. Andelen som har svart «vet ikke», eller som har latt være å svare på spørsmålene, varierer fra om lag 42 prosent for Plan- og bygningskontoret til om lag fem prosent for sykehus, politiet, kollektivtransport i kommunen og skatteetaten. Høye frafallsandeler taler for at resultatene bør tolkes med varsomhet. Flere av virksomhetene som får lave skår i undersøkelsen, har også høye frafallsandeler. Plan- og bygningskontoret, sykehjem og Barne-, ungdoms- og familieetaten er eksempler på slike tjenester. Nav og kollektivtransporten i kommunen på sin side får lave skår i kombinasjon med at de aller fleste respondentene har tatt stilling til hvor gode eller dårlige de mener at disse tjenestene er.

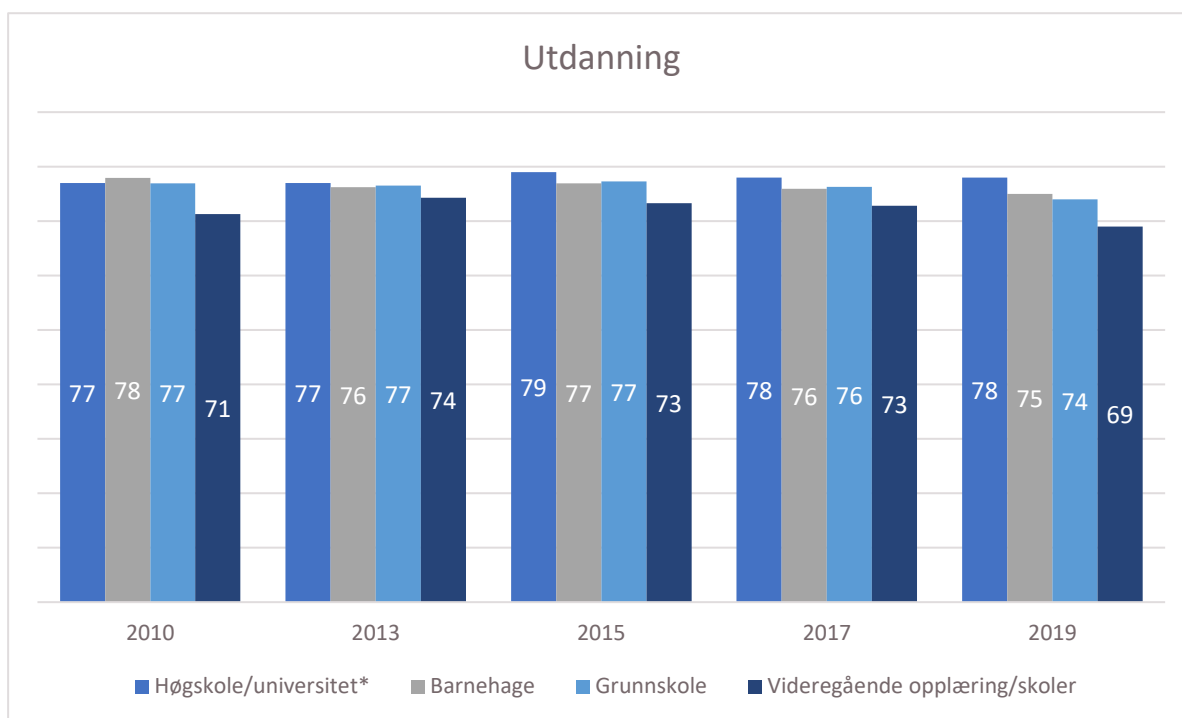
---

<sup>6</sup> Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.

## Nærmere om de enkelte tjenestene

Vi har fått vurderinger av de fleste av tjenestene siden 2010. Under følger en sammenstilling av tjenestene over tid innen ulike tjenesteområder.

### Gode inntrykk av utdanning og kultur

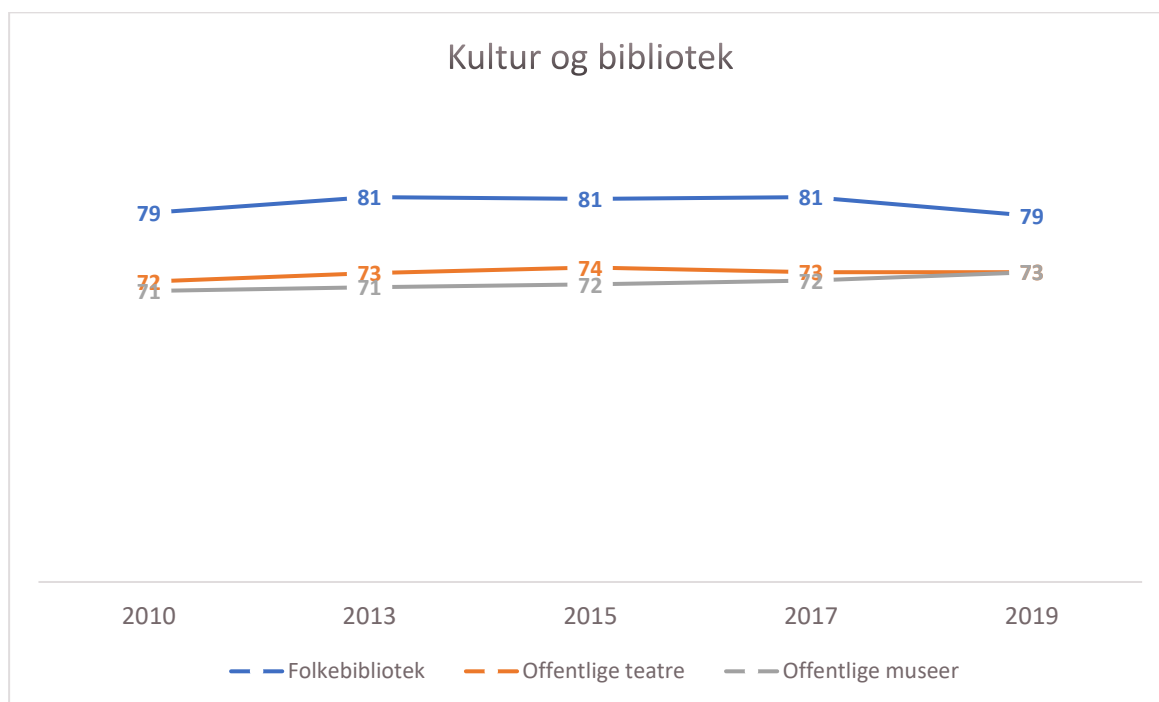


Figur 14: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen utdanning og kultur. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

\*I tidligere undersøkelser har høgskole og universitet vært separate kategorier. Skåren som vises i grafen for årene 2010-2017 er snittskåren til disse to kategoriene.

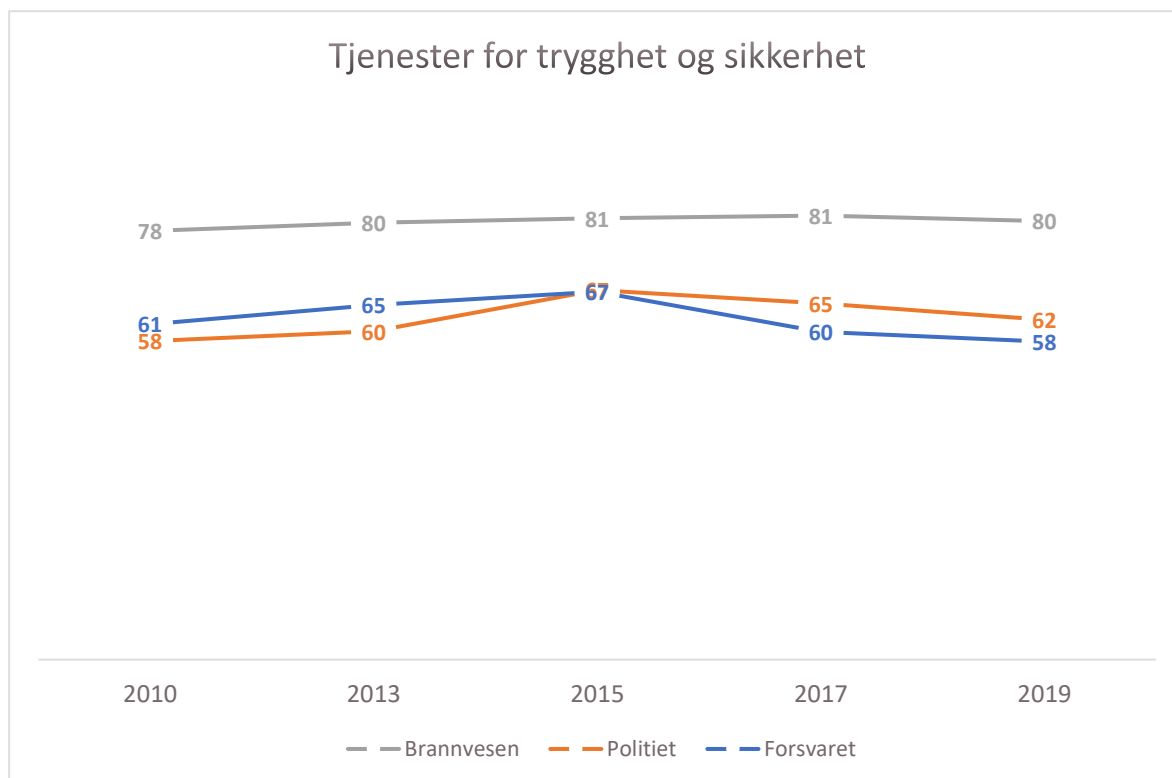
Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen utdanning og kultur er i hovedsak gode. Bare videregående opplæring/skoler får en skår som tilsvarer at innbyggerne er delvis fornøyde. I likhet med i 2017 får folkebibliotek den høyeste skåren, med 79 poeng. Dette er, som ved undersøkelsen i 2015 og 2017, omtrent like høyt som brannvesenet.

Endringene er små siden 2017. En tjeneste får samme skår, tre tjenester får ett eller to poeng lavere skår, mens videregående opplæring/skoler får fire poeng lavere skår enn i 2015. Offentlig museer er den eneste tjenesten i utdanning og kultur som går frem. Innbyggerne gir dem ett poeng høyere skår enn i 2017.



Figur 15: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen kultur. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

### Ulike inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet



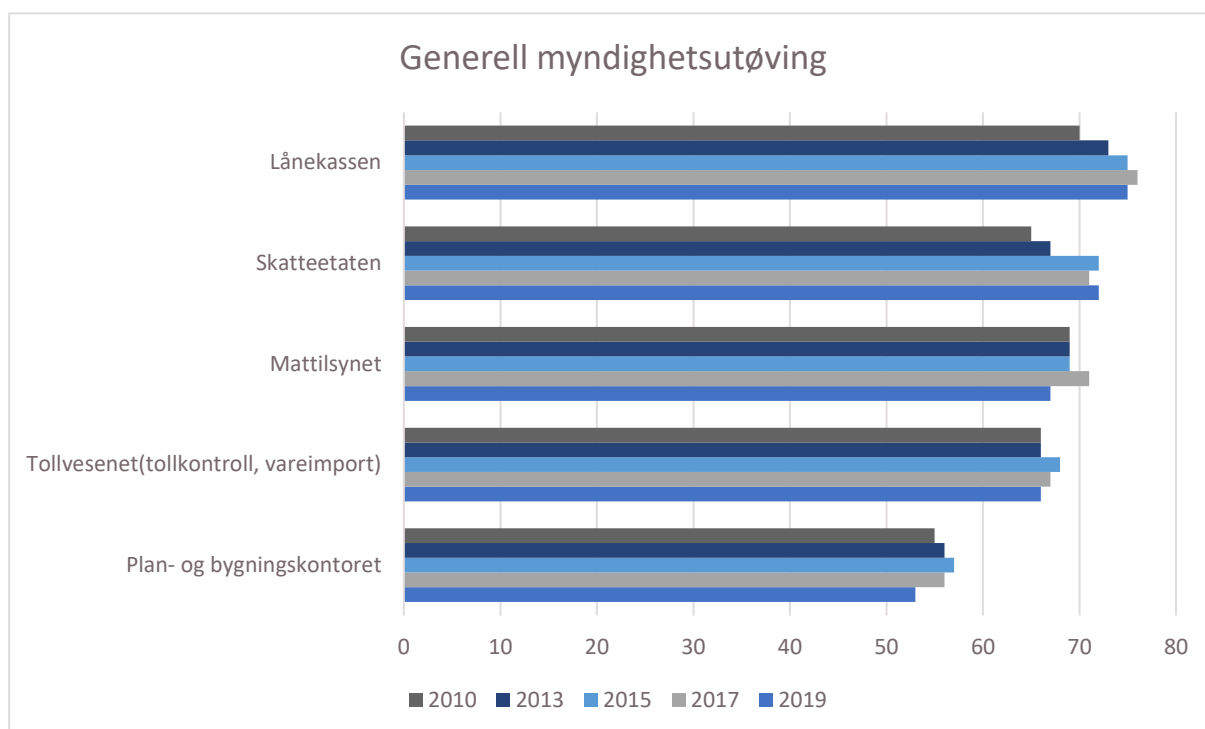
Figur 16: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen trygghet og sikkerhet. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.



Brannvesenet får en skår på 80, som viser at innbyggerne opplever tjenesten som nesten svært god. Dette er sammen med folkebiblioteket den høyeste skåren blant de kommunale og statlige tjenestene.

Inntrykkene av politiet og Forsvaret viser en nedgang fra 2017; politiet får tre poeng lavere skår, mens Forsvaret får to poeng lavere skår. Sett i forhold til resultatene i 2010 får Forsvaret tre poeng lavere skår, mens politiet og brannvesenet begge får høyere skår (henholdsvis fire og to poeng).

## Ulike inntrykk av generelle tjenester



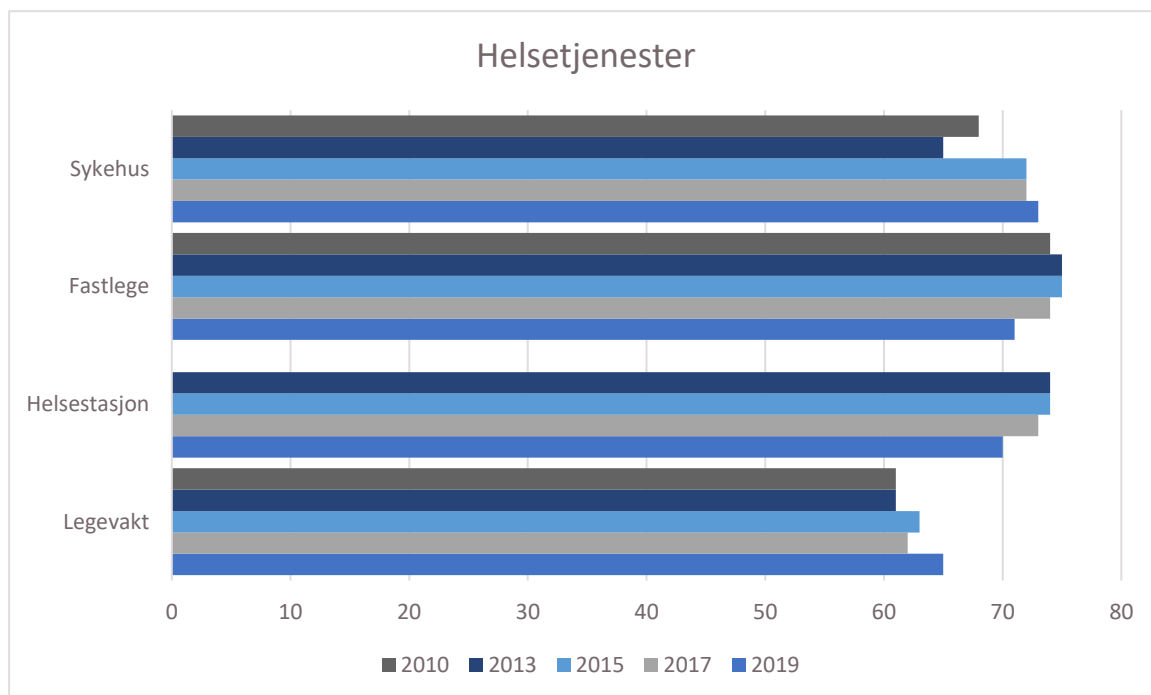
Figur 17: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen generell myndighetsutøving. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggernes vurderer Lånekassen og Skatteetatens tjenester som gode. Endringene er små siden 2017, men begge får klart høyere skår enn i 2010. På den annen side får Mattilsynet<sup>7</sup> og Plan- og bygningskontoret henholdsvis fire og tre poeng lavere skår i 2019 enn i 2017. Sammenlignet med 2010 har likevel disse tjenestene, sammen med Tollvesenet, en forholdsvis stabil skår.

I vurderingene av Plan- og bygningskontoret og Lånekassen er det henholdsvis 42 og 36 prosent av respondentene som har latt være å svare på spørsmålene eller svart «vet ikke». Det knytter seg derfor en viss usikkerhet til skårene.

<sup>7</sup> Undersøkelsen ble besvart fra begynnelsen av mai til midten av august 2019, dvs samtidig med at pelsdyrsaken var i offentlighetens søkelys.

## Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene



Figur 18: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen helse. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

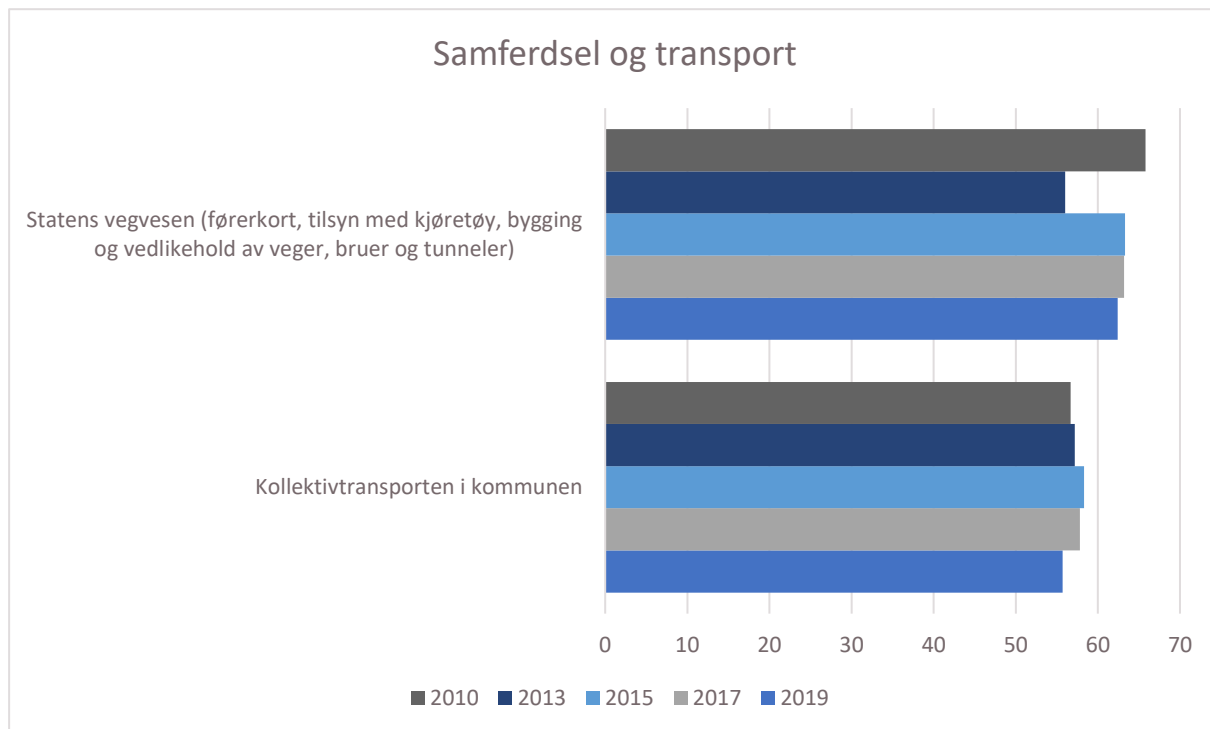
Innbyggernes vurderinger av helsetjenester viser at det er sykehusene som får høyest skår. Sykehusene har også hatt en positiv utvikling siden 2013. Fastleger og helsestasjoner får derimot tre poeng lavere skår enn i 2017.

Selv om legevakten har den laveste skåren av helsetjenestene, er innbyggernes inntrykk av tjenesten tre poeng høyere i 2019 enn i 2017.

Sammenlignet med 2010 får legevakten og sykehusene høyere skår (fire og fem poeng), mens helsestasjonen og fastlegene får lavere skår (fire og tre poeng).

28 prosent av respondentene har latt være å gi helsestasjon en skår, eller har svart «vet ikke» på spørsmålet. Skåren for helsestasjon er derfor noe usikker.

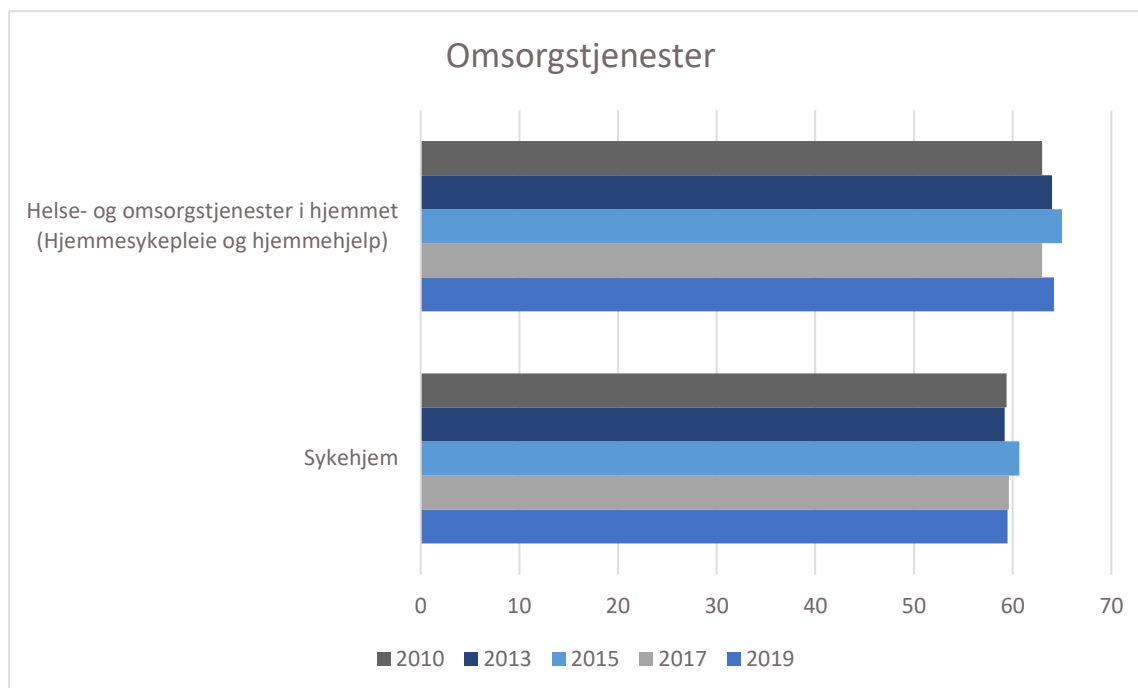
## Delvis gode inntrykk for området samferdsel og transport



Figur 19: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen samferdsel og transport. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har delvis gode inntrykk av tjenestene innen samferdsel og transport. Statens vegvesen har hatt en ganske stabil skår siden 2015, mens kollektivtransporten i kommunen har holdt seg stabil i alle undersøkelsene siden 2010.

## Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene



Figur 20: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen omsorg. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

\* I tidligere undersøkelser har hjemmesykepleie og hjemmehjelp vært to separate kategorier. Skåren som vises i grafen for årene 2010-2017 er snittskåren til disse to kategoriene.

Inntrykkene av alle tjenestene innen omsorg er omtrent som i 2017. På omsorgsfeltet er det mange som har latt være å gi sine vurderinger av de ulike tjenestene, eller som har svart «vet ikke». For helse- og omsorgstjenester i hjemmet og sykehjem har henholdsvis 37 og 29 prosent latt være å svare eller svart «vet ikke». Det knytter seg derfor usikkerhet til hver av skårene.

## Delvis godt inntrykk av NAV (arbeid, trygd, sosial)

I vurderingen av Nav<sup>8</sup> ble skåren 56, som er den samme som i 2017. Nav oppnår fem poeng høyere skår enn i 2013, og får ni poeng mer enn i 2010.

Tabell 3: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen sosial og økonomi. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er?

	2010	2013	2015	2017	2019
<b>NAV (arbeid, trygd, sosial)</b>	47	51	55	56	56

<sup>8</sup> Undersøkelsen ble besvart fra begynnelsen av mai til midten av august 2019.

Kvinner gir i snitt NAV en høyere skår enn menn, og de som er 67 år eller eldre gir en høyere skår enn de andre alderskategoriene. De som oppgir at de er uten fast arbeid gir i gjennomsnitt NAV en lavere skår enn de som er i inntektsgivende arbeid, under utdanning, hjemmeværende eller alderspensjonister.

### Delvis gode inntrykk av tjenester for barn og familie

Barne-, ungdoms- og familieetaten (barnevern og familievern) får tre poeng lavere skår enn i 2017. Innbyggernes vurdering av etaten er omtrent på nivå med 2010. 26 prosent har svart vet ikke eller latt være å svare på spørsmålet om Barne-, ungdoms- og familieetaten.

Tabell 4: Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen barn og familie. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

	2010	2013	2015	2017	2019
<b>Barne-, ungdoms- og familieetaten</b>	55	58	61	59	56

### Det overordnede inntrykket av kvaliteten på tjenestene er delvis godt

På spørsmål om hvor fornøyde innbyggerne er med de ulike tjenestene, alt i alt, er det små forskjeller i inntrykkene av de kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenestene.<sup>9</sup> Tilfredsheten med både statlige og kommunale tjenester er noe lavere sammenlignet med resultatene i 2017. Statens tjenester får tre poeng lavere skår, mens kommunens tjenester får ett poeng lavere skår. Sammenlignet med 2010 får statens tjenester to poeng høyere skår.

Tabell 5: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kvaliteten på de ovennevnte tjenestene? For henholdsvis kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester.

	2010	2013	2015	2017	2019
<b>Statens tjenester</b>	67	66	71	72	69
<b>Kommunale tjenester</b>			69	69	68

<sup>9</sup> De kommunale tjenestene omfatter: barnehage, grunnskole, fastlege, legevakt, sykehjem, helsestasjon, helse- og omsorgstjenester i hjemmet (hjemmesykepleie og hjemmehjelp), plan- og bygningskontoret, brannvesen, kollektivtransporten i kommunen og folkebibliotek.

De fylkeskommunale tjenestene omfatter: videregående opplæring/skoler.

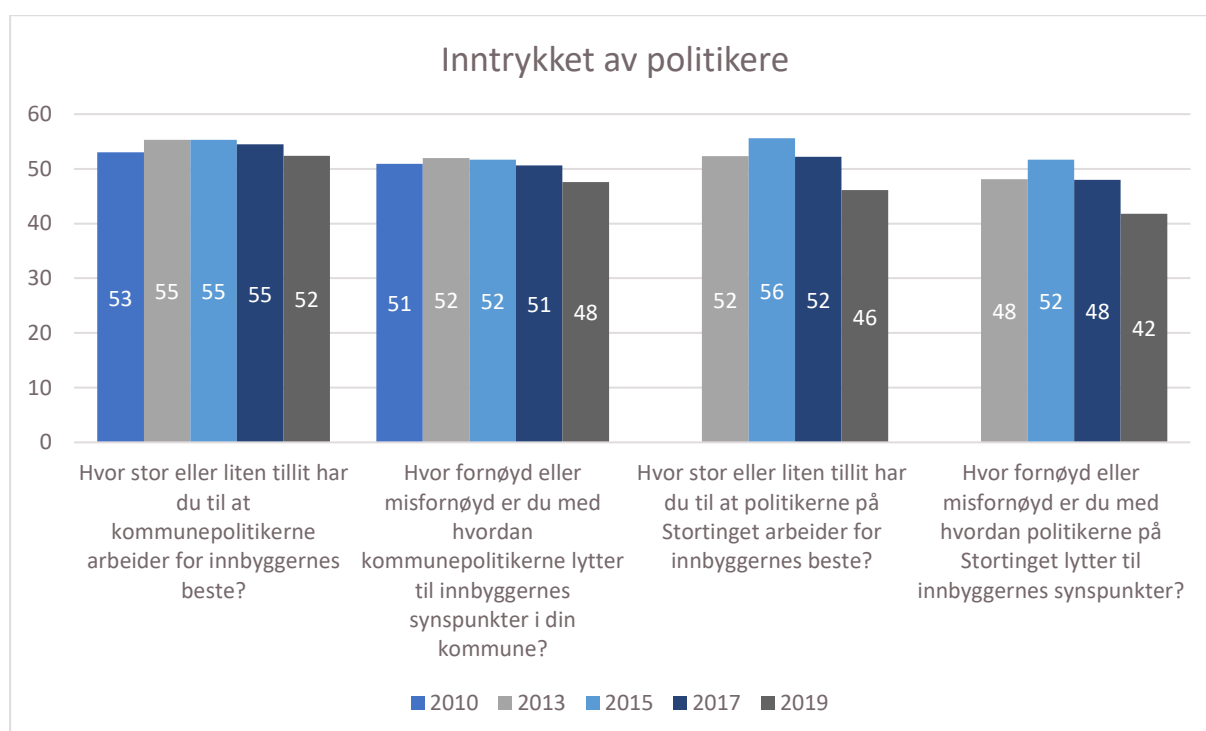
De statlige tjenestene omfatter: politiet, Forsvaret, Tollvesenet, Skatteetaten, sykehus, NAV, Barne-, ungdoms- og familieetaten, Mattilsynet, høgskole/universitet, Lånekassen, offentlige museer, offentlige teatre, Statens vegvesen.

## 4. Kontakten med politikerne og det administrative systemet

I tillegg til å være en omdømmeundersøkelse og en tilfredshetsundersøkelse av hvordan det er å leve og bo i Norge, sier også undersøkelsen noe om tilliten til politikere, det politiske systemet og til myndighetene. I dette kapitlet ser vi på innbyggernes syn på politikerne og deres erfaringer med det administrative systemet.

### Inntrykket av politikerne viser en nedadgående tendens

Innbyggerne har svart på spørsmål om politikerne lytter til innbyggernes synspunkter og om de har tillit til at politikerne arbeider for befolkningens beste. Som Figur 21 viser; innbyggerne har et nøytralt til litt negativt inntrykk av politikere på nasjonalt og kommunalt nivå. Kommunepolitikerne får høyere skår enn politikerne på Stortinget på begge spørsmålene, men sammenliknet med 2017 er det tilbakegang for begge politikergruppene.



Figur 21: Spørsmål om politikerne på Stortinget og i kommunen. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Spørsmålene om stortingspolitikere kom første gang med i 2013.

Kommunepolitikernes evne til å lytte til innbyggernes synspunkter får en skår på 48, som er en liten nedgang fra 2017. Stortingspolitikernes evne til å lytte får en skår på 42, som er seks poeng lavere. Innbyggerne gir høyere skår når det gjelder tilliten til at politikerne arbeider for innbyggernes beste, men nedgangen fra 2017 er like stor som for lytteevnen. For både kommunepolitikerne og stortingspolitikere er disse skårene de laveste registrerte i perioden 2010-2019.

Innbyggerne i kommuner med 110 000 eller flere innbyggere gir høyere skår til politikerne på Stortinget, sammenlignet med innbyggerne i kommuner med færre innbyggere. Når det gjelder skårene til kommunepolitikerne har antall innbyggere i kommunen ikke betydning. Kvinner har bedre inntrykk av politikerne enn det menn har. I undersøkelsen har vi med et spørsmål om sosial tillit (eller sosial kapital): Synes du at man generelt kan stole på de fleste mennesker, eller synes du man ikke kan være forsiktig nok i omgangen med mennesker? De som på dette spørsmålet svarer at *man kan ikke være forsiktig nok*, gir betraktelig lavere skår, sammenlignet med de som svarer *man kan stole på de fleste*. Dette gjelder for vurderingene av både kommunepolitikerne og stortingspolitikerne.

## Flere innbyggere deltar i politiske og administrative saker

Innbyggerundersøkelsen viser at 21 prosent av innbyggerne oppgir at de har hatt kontakt med en politiker i kommunen om saker som har opptatt dem de siste 12 månedene. Det er vanligere å ha kontakt med en ansatt i kommunen; 41 prosent oppgir å ha hatt kontakt med en ansatt i kommunen og 49 prosent har prøvd å få tak i informasjon fra kommunen om en sak som har opptatt dem. 18 prosent svarer at de har gjort noe for å påvirke en avgjørelse i kommunens styringsorganer. Andelene som oppgir å ha hatt kontakt med politikere er omtrent på samme nivå i 2019 som i 2017. Det samme gjelder andelene som oppgir å ha hatt kontakt med ansatte i kommunen, mens andelen som har prøvd å få tak i informasjon fra kommunen om en sak som har opptatt dem øker med seks prosentpoeng.



Figur 22: Prosentandelen som svarte «ja» på spørsmålene. Andelen som svarte «vet ikke» ligger mellom fire og fem prosent for hvert spørsmål.

Innbyggere i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere oppgir i større grad å ha kontakt med politikere og ansatte i kommunen og å ha gjort noe for å påvirke en avgjørelse i kommunens styringsorganer, sammenlignet med innbyggere i større kommuner. På spørsmålet om å få tak i informasjon fra kommunen om saker som har opptatt deg ser ikke kommunestørrelse ut til å ha betydning for hvor mange som svarer «ja».

Andelen som oppgir å ha kontakt med politikere og ansatte i kommunen er høyere blant dem som har fullført en yrkesutdanning ved fagskole eller utdanning ved et universitet eller en høyskole enn blant dem som oppgir å ha grunnskoleutdanning eller videregående opplæring som høyeste fullførte utdanning. Den er også høyere blant innbyggere mellom 35 og 66 år enn de andre aldersgruppene. 23 prosent av mennene og 20 prosent av kvinnene som har svart på undersøkelsen oppgir å ha hatt kontakt med politikere i kommunen.

Som vist i Figur 23 svarer 10 prosent av innbyggerne at de har hatt kontakt med en politiker på Stortinget om saker som har opptatt dem. Det er med andre ord vanligere å ha kontakt med en politiker i kommunen enn det er å ha kontakt med en politiker på Stortinget. Flere har prøvd å få tak i informasjon fra Stortinget om saker som opptar dem (21 prosent), mens enda flere har gjort noe for å påvirke en avgjørelse på Stortinget, utover å stemme ved stortingsvalg (28 prosent). Også når det gjelder kontakten med Stortinget ser vi at andelen som oppgir å ha hatt kontakt med politikere eller Stortinget på annen måte er høyere i 2019 enn de var i 2017.



Figur 23: Prosentandelen som svarte "ja" på spørsmålene. Andelen som svarte «usikker» på spørsmålet om å påvirke en avgjørelse på Stortinget var 14 prosent og tre prosent eller lavere for de to andre spørsmålene.

\* Har du i løpet av de siste 12 måneder gjort noe av det følgende?

Det er mindre forskjeller i kontakten opp mot Stortinget enn det er opp mot kommunen. Det er små forskjeller mellom ulike utdanningsnivå, kjønn, inntekt og kommunestørrelser.



## Interessen for politikk er økende

De som var med i undersøkelsen svarte på et spørsmål om hvor interesserte de er i politikk i sin alminnelighet. Resultatet tilsier at de er delvis interesserte, men at interessen har økt noe siden 2017.

Tabell 6 :Hvor interessert er du i politikk i sin alminnelighet? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

	2010	2013	2015	2017	2019
<b>Interesse for politikk</b>	60	61	61	63	66

Innbyggere som er 50 år eller eldre oppgir å være mer interesserte i politikk sammenlignet med de yngre: De som er 67 år eller eldre gir en skår på 73 mens de som er mellom 18 og 24 år gir en skår på 59. Den selvrapporterte interessen er høyere blant dem som har fullført en yrkesutdanning ved fagskole eller utdanning ved universitet/høgskole enn blant dem som oppgir grunnskole eller videregående opplæring som høyeste fullførte utdanning. Interessen er jevn for alle regioner i Norge.

## Inntrykkene av korrupsjon er tilstede

I undersøkelsen spurte vi innbyggerne i hvilken grad de mener at ulike former for korrupsjon, slik som bestikkelser/smøring og favorisering av familie og venner, skjer i norsk offentlig sektor på statlig nivå og i egen kommune.

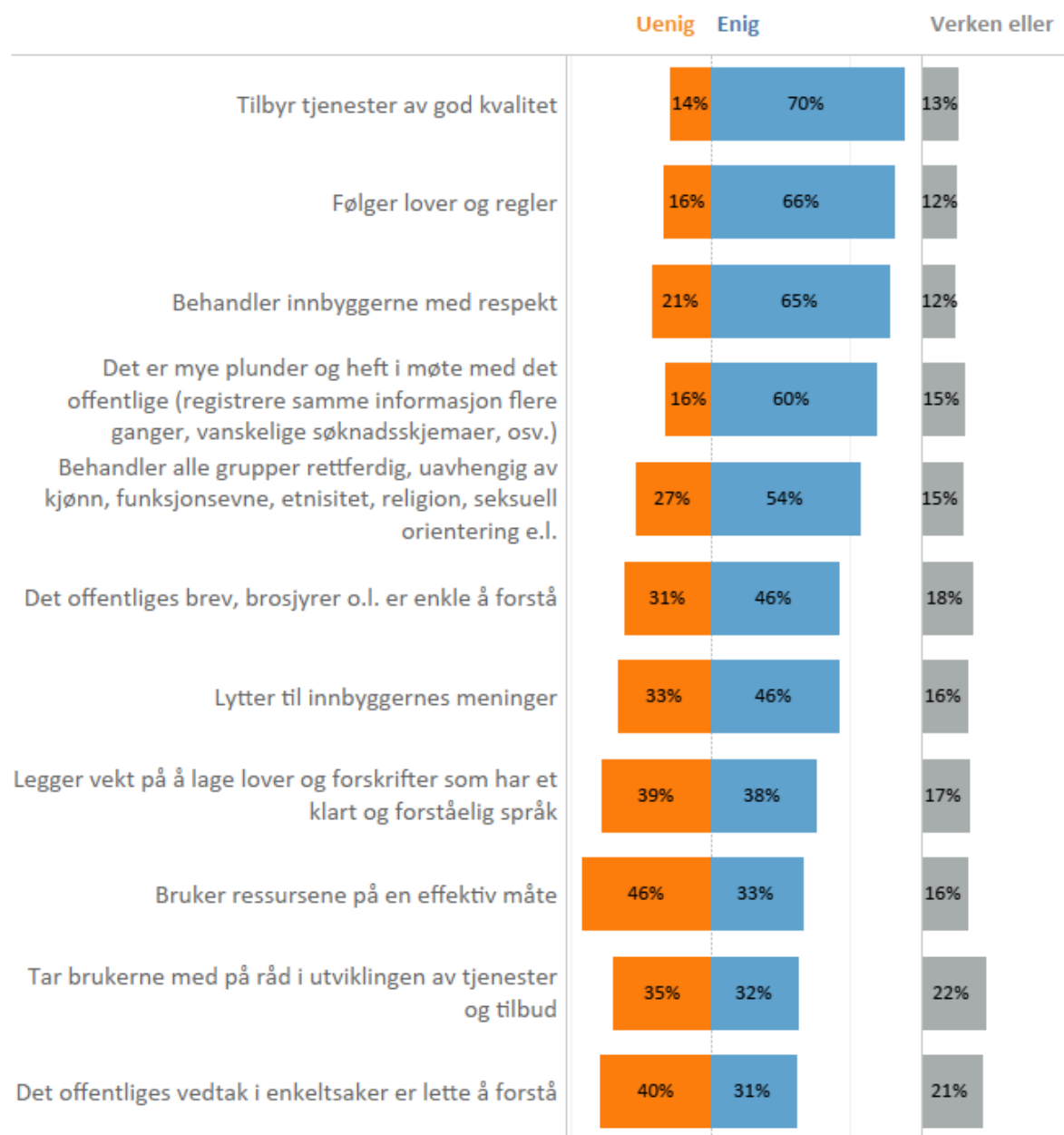
Innbyggerne gir staten en skår på 53 og kommunen sin en skår på 54. Disse skårene betyr at innbyggerne i gjennomsnitt har svart at de opplever at det er «delvis lite» korrupsjon i offentlig sektor. Begge skårene er likevel blant de ti laveste i hele undersøkelsen.

Innbyggerne gir omtrent samme skår uavhengig av kjønn, alder, utdanningsnivå og antall innbyggere som bor i kommunen deres. De som oppgir at man ikke kan være forsiktige nok på spørsmålet om en generelt kan stole på de fleste mennesker gir en lavere skår til både staten og kommunen sin enn de som oppgir at en kan stole på de fleste.

Et tilsvarende spørsmål har blitt stilt i tidligere undersøkelser, men med en annen svarskala. Vi kan derfor ikke sammenligne svarene på dette spørsmålet over tid.

## 5. Varierende holdninger til det offentlige

En del av innbyggerundersøkelsen består i å kartlegge holdninger innbyggerne har til det offentlige; hvordan innbyggerne synes det offentlige utfører sitt arbeid. De som svarer gir sin vurdering<sup>10</sup> ved å ta standpunkt til *påstander om det offentlige*, som vist i Figur 24:



Figur 24: Påstander om det offentlige (prosentandeler). Kategoriene helt enig og delvis enig, samt helt uenig og uenig er slått sammen til en kategori (enig og uenig). «Vet ikke»-andelen er under 12 prosent for alle påstandene.

<sup>10</sup> Svaralternativene var følgende: Helt uenig, Delvis uenig, Verken enig eller uenig, Delvis enig, Helt enig, Vet ikke/Har ingen mening. For å gjøre fremstillingen ryddigere har vi slått sammen kategoriene Helt uenig og Delvis uenig til Uenig og Delvis enig og Helt enig til Enig.

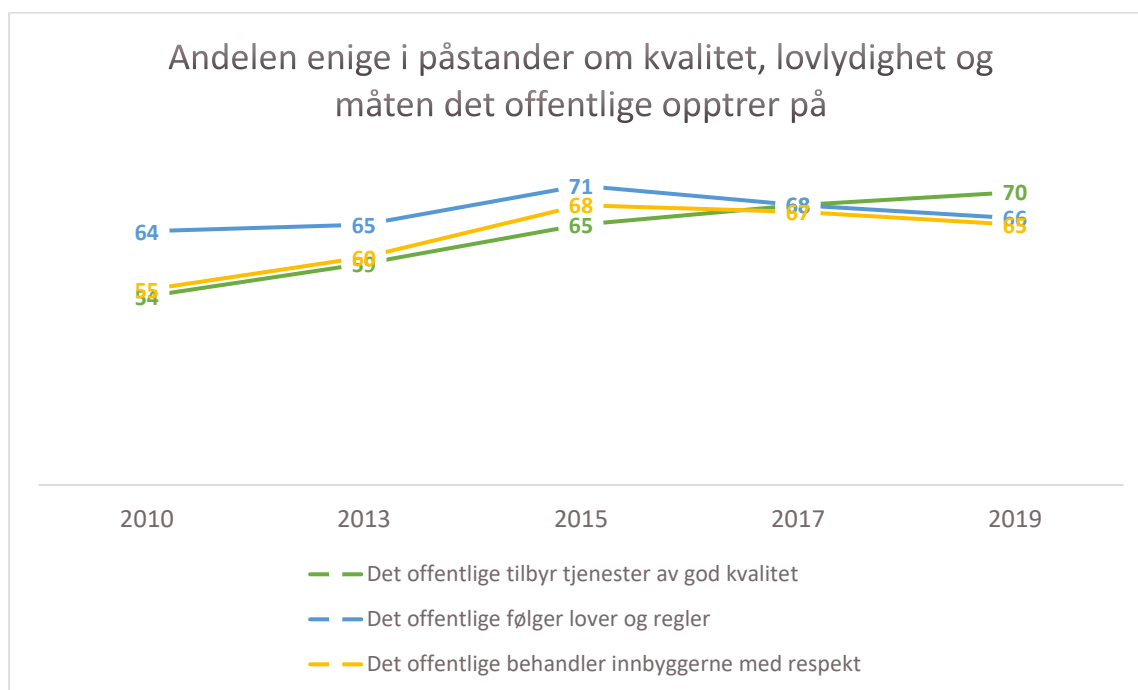
Generelt opplever innbyggerne at det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet, de følger lover og regler og behandler innbyggerne med respekt. Over halvparten av de som svarer er også enige i at det offentlige behandler alle grupper rettferdig. Dette er i tråd med funn fra tidligere innbyggerundersøkelser.

Det er imidlertid mange innbyggere som mener at det offentlige har forbedringspotensial. At det offentlige kan bruke ressursene på en mer effektiv måte og bli flinkere til å lytte til innbyggernes meninger. Det er også en utbredt oppfatning om at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige.

## Det offentlige tilbyr kvalitet, følger lover og regler og viser respekt

70 prosent av de som svarer sier seg enige i at det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet (70 prosent). Over tid har andelen enige økt jevnt (se Figur 25); andelen enige økt med 16 prosentpoeng siden 2010.

Andelen som er uenige i at det offentlige tilbyr tjenester av gode kvalitet har derimot holdt seg stabil på rundt 15 prosent.



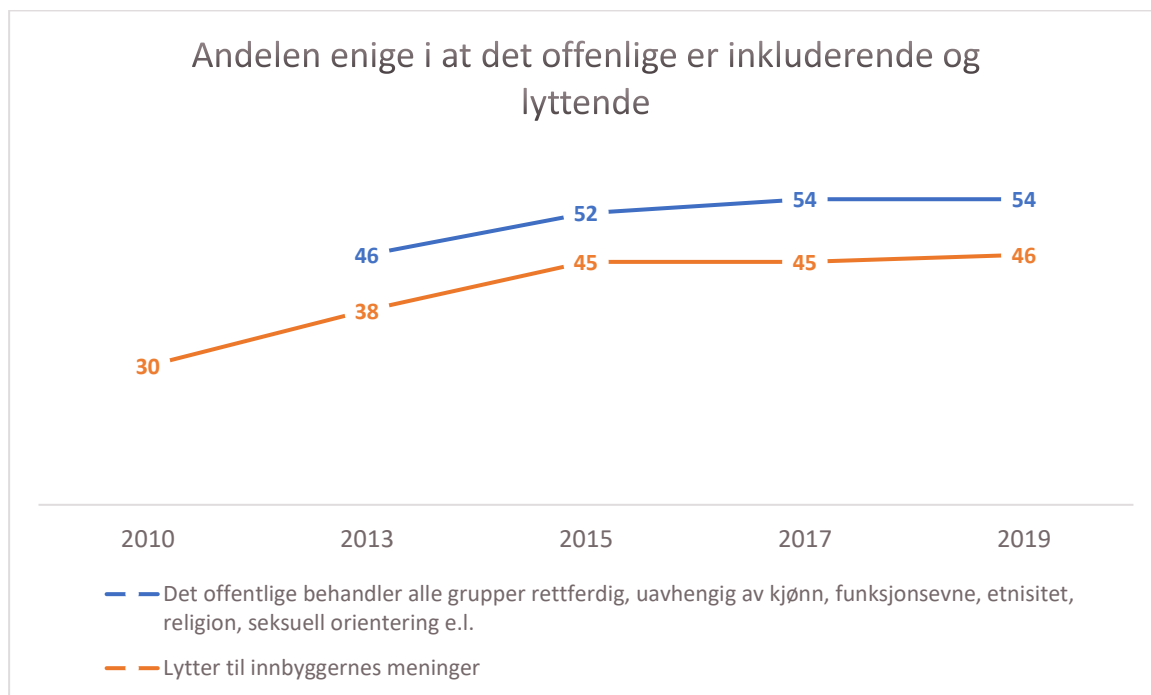
Figur 25: Prosentandelen over tid som er Enig i påstander om det offentlige. (Kategoriene helt enig og delvis enig, slått sammen til kategorien Enig).

Andelene som er enige i at det offentlige følger lover og regler har gått tilbake fem prosentpoeng siden 2015, mens andelen uenige har derimot økt fra 10 prosent i 2017 til 17 prosent i 2019.

Andelen som er enig i at det offentlige behandler innbyggerne med respekt har gått tilbake med tre prosentpoeng siden 2015, men er 10 prosentpoeng høyere enn i 2010. Også her har andelen uenig økt, fra 13 prosent i 2015 til 21 prosent i 2019. Det er samme nivå som i 2010.

## Det offentlige behandler ulike grupper rettferdig og lytter litt

Et flertall av de som svarer (54 prosent) er enige i at det offentlige behandler alle grupper rettferdig, uavhengig av kjønn, funksjonsevne, etnisitet, religion, seksuell orientering e.l. Resultatet var det samme i 2017, men har en fremgang på ni prosentpoeng siden 2013. Andelen uenige er på 27 prosent, som er det samme som i 2013, etter at andelen i 2015 og 2017 var på 21 prosent.

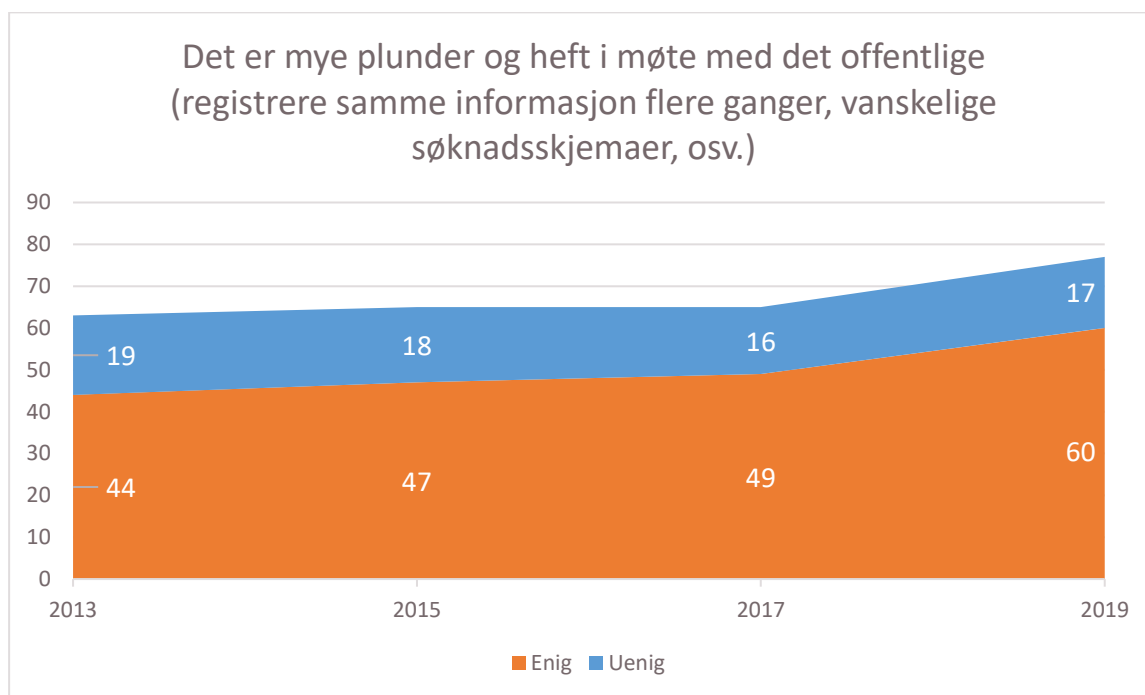


Figur 26: Prosentandelen over tid som er Enig i påstander om det offentlige. (Kategoriene helt enig og delvis enig, slått sammen til kategorien Enig).

Andelen som er enige i at det offentlige lytter til innbyggernes meninger har økt med 16 prosentpoeng siden 2010. Samtidig har andelen uenige steget til 33 prosent, som er på 2010-nivå, etter at andelen mellom det var nede i 21 prosent i 2015.

## Det er mye plunder og heft i møte med det offentlige

Det er en utbredt oppfatning at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige. Figur 27 viser at 60 prosent av innbyggerne er enige i denne påstanden. Dette er en økning på 11 prosentpoeng siden 2017 og 13 prosentpoeng siden 2015. Andelen uenige har i samme tidsrom holdt seg stabil rundt 18 prosent.

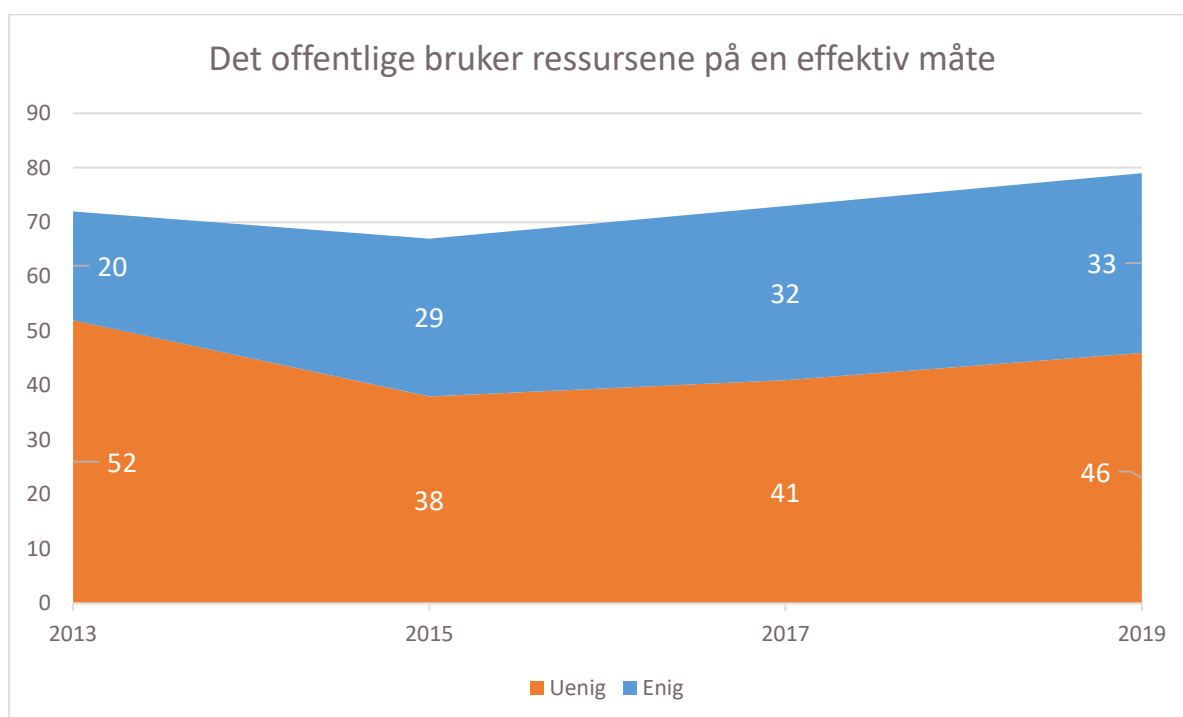


Figur 27: Prosentandelen over tid som er Enig i påstand om det offentlige. (Kategoriene helt enig og delvis enig, slått sammen til kategorien Enig).

Enigheten er bred blant de som svarer, på tvers av kjønn, utdanning, alder og størrelse på kommune de bor i. Det er nesten 10 prosent som oppgir «Vet ikke/Har ikke en mening», som er høyere enn for de fleste andre påstandene.

## Ulike oppfatninger om hvor effektiv ressursbruken er

Figur 28 viser at 33 prosent er enige i at det offentlige bruker ressursene på en effektiv måte. Andelen som sier seg enige har økt med fire prosentpoeng siden 2015. Spørsmålet ble stilt for første gang i 2013. Siden da har andelen positive økt med 13 prosentpoeng.



Figur 28: Prosentandelen over tid som er Enig eller Uenig i påstand om det offentlige. (Kategoriene helt enig og delvis enig, slått sammen til kategorien Enig og helt uenig og delvis enig, slått sammen til kategorien Uenig).

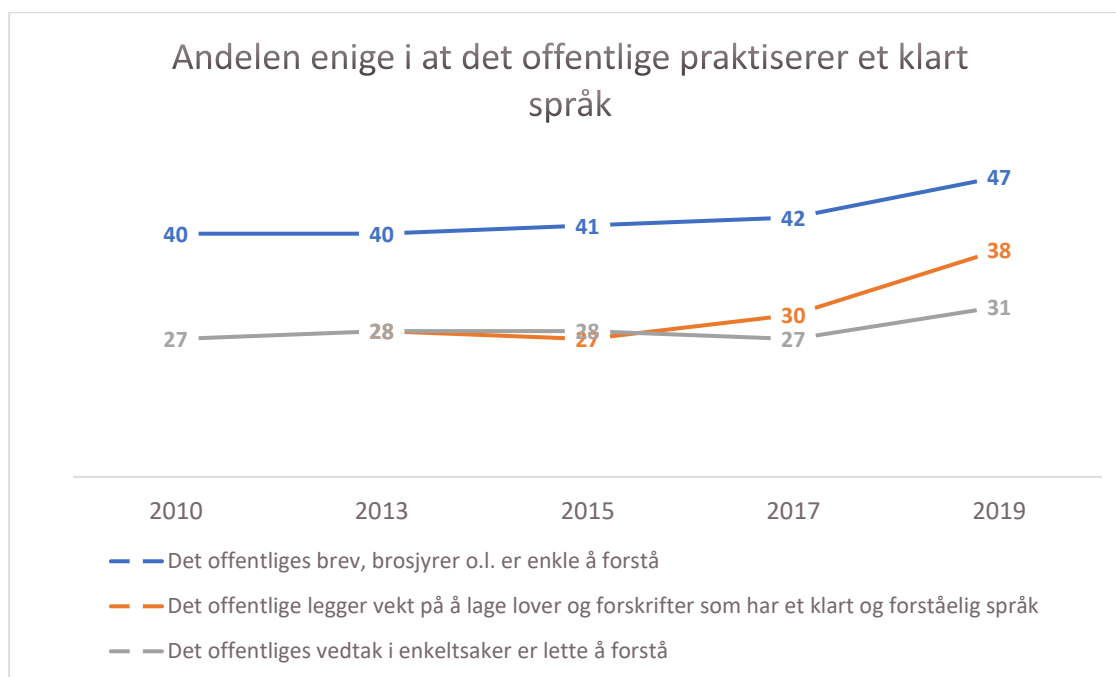
Samtidig er det også flere som får et dårligere inntrykk. 46 prosent er uenige i at det offentlige bruker ressursene på en effektiv måte. Dette er en økning på fem prosentpoeng fra 2017 og åtte prosentpoeng siden 2015. Det er likevel lavere enn i 2013, da 52 prosent var uenige i påstanden.

## Det gjenstår arbeid med klart språk i det offentlige

Det er 47 prosent av de som svarer i 2019 at de er enige i at det offentliges brev, brosjyrer o.l. er enkle å forstå, se Figur 29. Dette er en økning fra 2017 på fem prosentpoeng. Andelen uenige har også økt; fra 26 prosent i 2017 til 31 prosent i 2019, som er samme nivå som i 2010.

Det er om lag like mange som er enige (38 prosent) som uenige (39 prosent) i at det offentlige legger vekt på å lage lover og forskrifter som har et klart og forståelig språk. Mens andelen uenige har holdt seg stabil rundt 40 prosent, har andelen enige økt siden 2013, og særlig siden 2017 (opp åtte prosentpoeng).

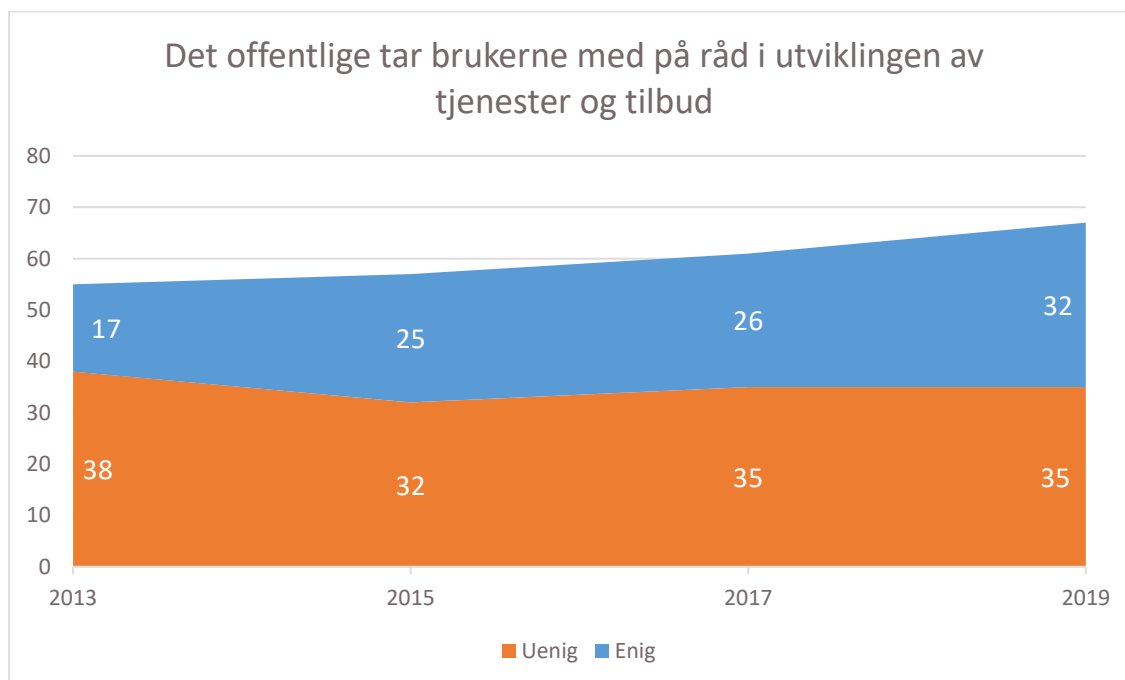
31 prosent er videre enige i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå mens enda flere – 40 prosent – er uenige. Andelen som er enige i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå har variert mellom 27 og 28 prosent. Andelen uenige har variert mellom 30 og 36 prosent siden 2010. Også her har derfor andelen enige og uenige økt i 2019.



Figur 29: Prosentandelen over tid som er Enig i påstander om det offentlige. (Kategoriene helt enig og delvis enig, slått sammen til kategorien Enig).

## Det offentlige er blitt flinkere til å ta brukerne med på råd

32 prosent av innbyggerne er enig i at det offentlige tar brukerne med på råd i utviklingen av tjenester og tilbud, men enda flere er uenige i påstanden (35 prosent).



Figur 30: Påstander om det offentlige (prosentandeler). Kategoriene helt enig og delvis enig, samt helt uenig og uenig er slått sammen til en kategori (enig og uenig).

Andelen som er enig i påstanden har økt betydelig siden den først ble inkludert i 2013. Da var det kun 17 prosent som var enige i at det offentlige tar brukerne med på råd i utviklingen av tjenester og tilbud. Siden undersøkelsen i 2017 er økningen noe mer beskjeden, men likevel ikke ubetydelig (seks prosentpoeng). Andelen uenige er uforandret siden 2017, men er tre prosentpoeng mindre enn i 2013.



## 6. Inntrykket av livet i kommunen

Innbyggerundersøkelsen inneholder en rekke spørsmål om inntrykket fra egen kommune. Innbyggerne er jevnt over fornøyde med tilbudet i kommunen, og resultatene er ganske like som i 2017.

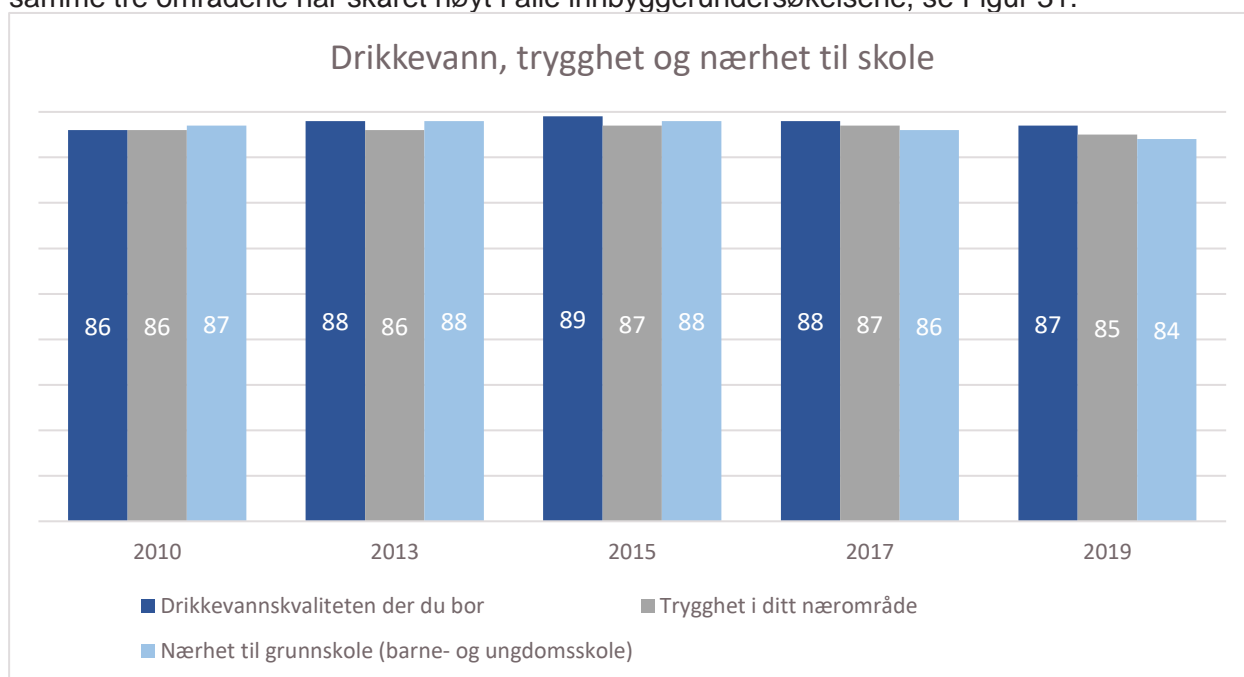
Selv om innbyggerne jevnt over er fornøyde, er det et ganske stort spenn mellom deres høyeste og laveste vurderinger. Det er stort sett de samme forholdene som fra år til år ligger i topp og bunn. I årets undersøkelse får kommunens tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne lavest skår, mens drikkevannskvaliteten der innbyggerne bor får høyest skår.

Det er noen forhold der «Vet ikke»-andelen er større enn andre. Ikke uventet er det færre som har en mening om muligheten for å etablere egen næringsvirksomhet eller som kan vurdere kommunens tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne, enn det er som har en mening om drikkevannskvaliteten der de bor.

Under har vi samlet forholdene etter hvor gode eller dårlige innbyggernes inntrykk er.

### Områder innbyggerne i kommunen har et svært godt inntrykk av

Innbyggerne har best inntrykk av drikkevannskvaliteten der de bor, men de har også svært gode inntrykk av hvor trygt det er å bo i sitt nærområde og nærheten til grunnskole. De samme tre områdene har skåret høyt i alle innbyggerundersøkelsene, se Figur 31.

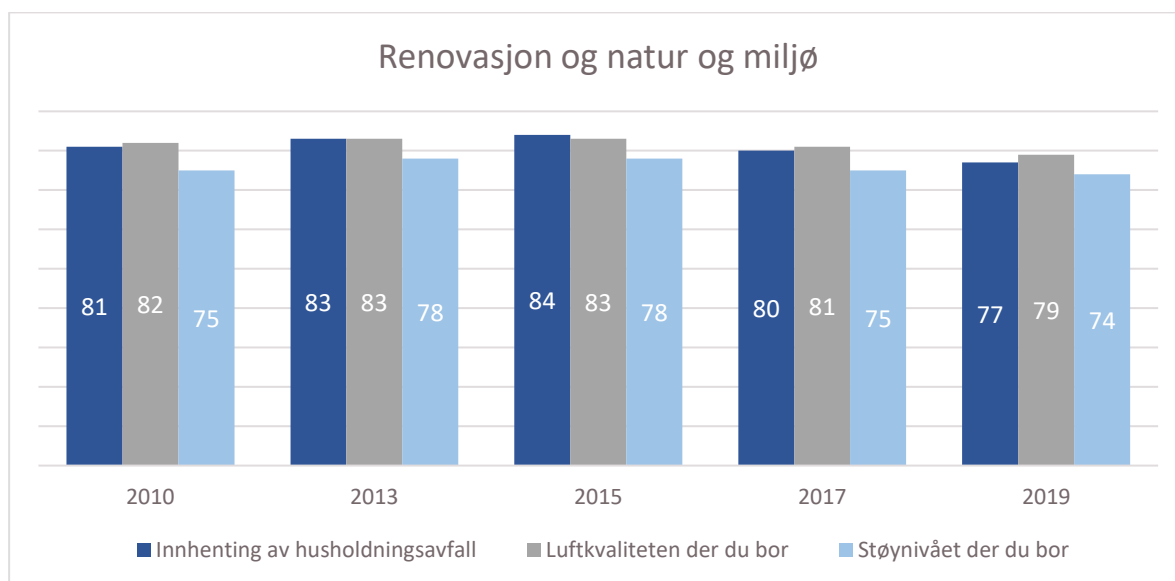


Figur 31: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

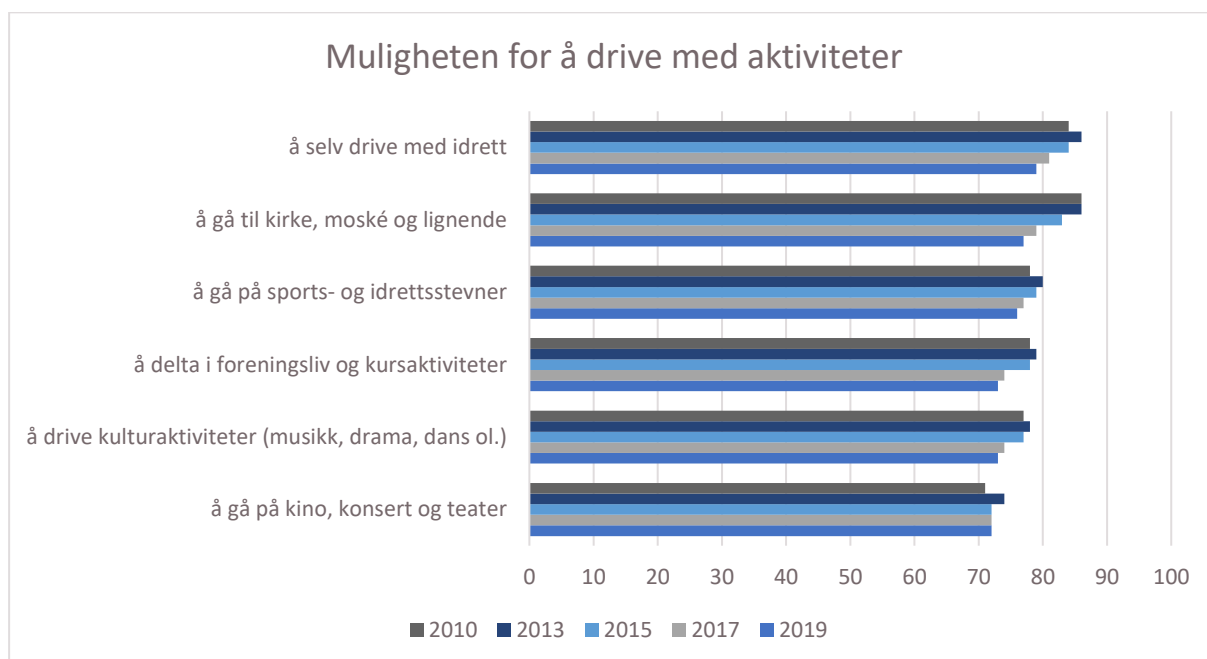
### Områder innbyggerne i kommunene har et godt inntrykk av

Innbyggerne har gode inntrykk av ni områder. Disse omhandler renovasjon, natur og miljø, samt kultur og idrett.

Ingen av områdene som innbyggerne har gode inntrykk av i 2019 får bedre skår enn i 2017. Det er likevel bare små endringer fra 2017. Nedgangen fra 2015 til 2017 var mer markert.



Figur 32: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

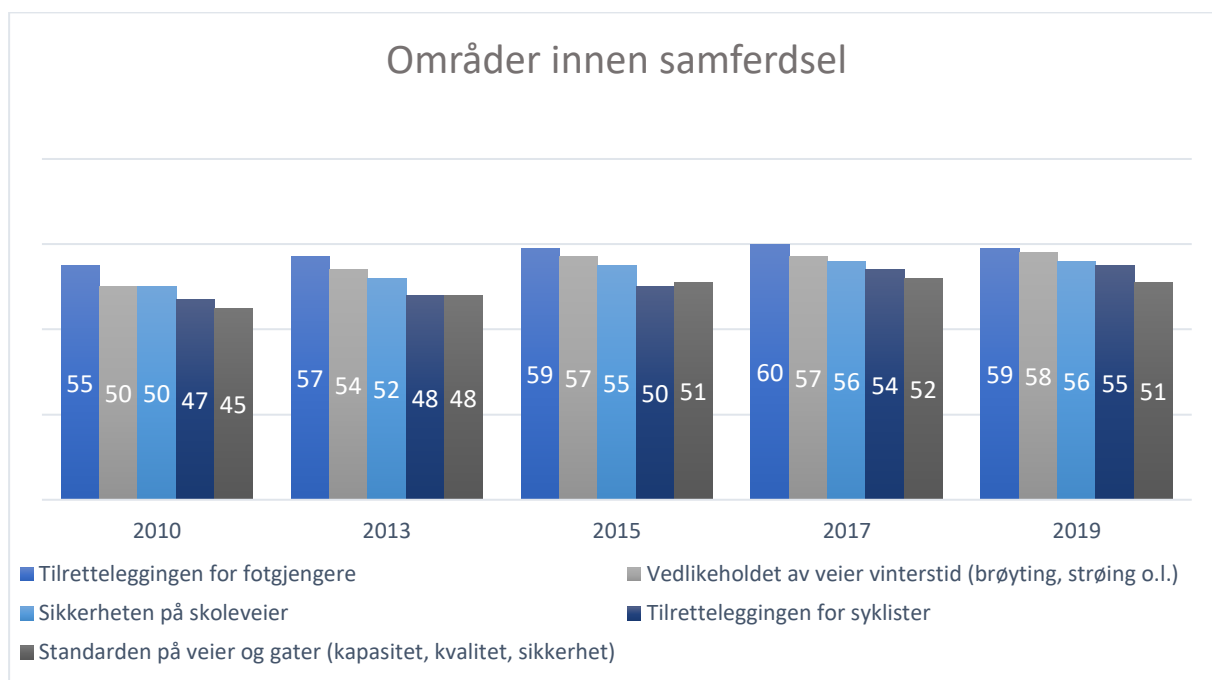


Figur 33: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Merk: alle forholdene begynner med følgende «muligheten til ...»

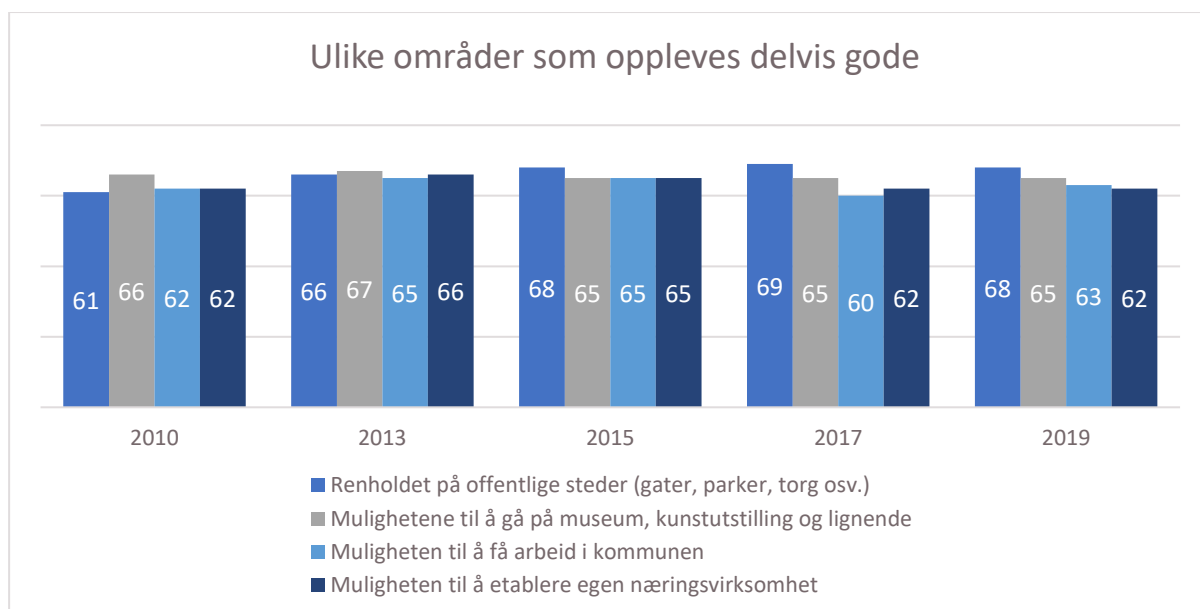
## Områder innbyggerne har delvis gode inntrykk av

Innbyggerne har delvis gode inntrykk av ni områder knyttet til samferdsel, renovasjon, kultur og idrett og arbeid. Også i de tidligere undersøkelsene har innbyggerne hatt delvis gode

inntrykk av disse områdene. Vurderingene fra innbyggerne er omtrent som i 2017. Over tid er likevel utviklingen positiv; særlig områder knyttet til samferdsel har siden 2010 gått frem.



Figur 34: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.



Figur 35: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

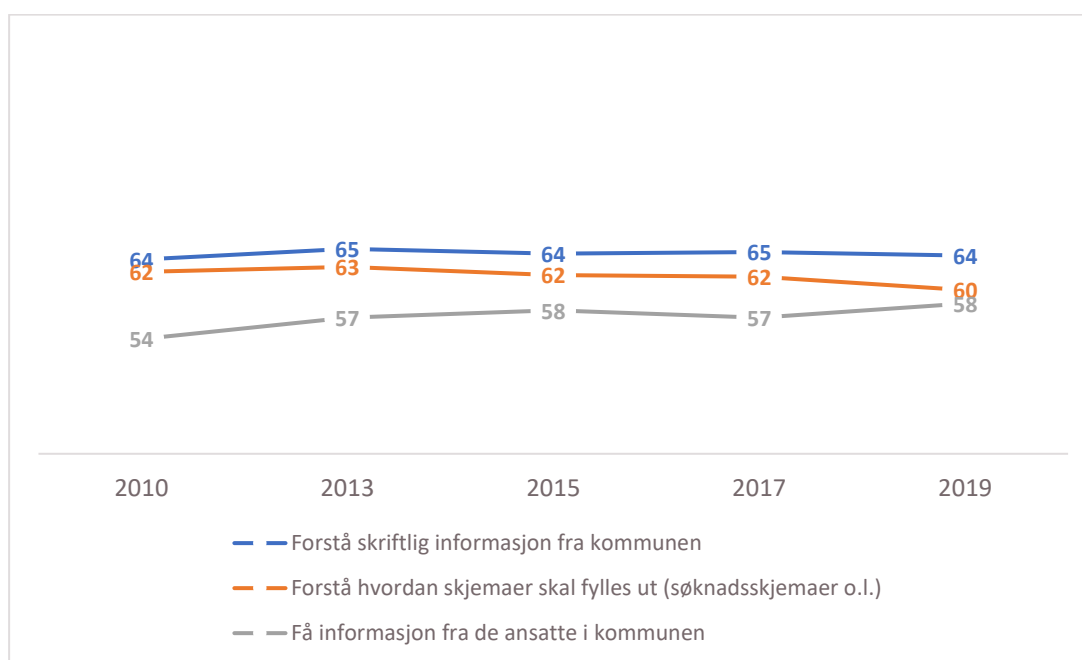
## Informasjon og service fra kommunen

Innbyggerundersøkelsen inkluderer spørsmål om hvordan innbyggerne vurderer ulike forhold knyttet til informasjon og service fra kommunen.

Tabell 7: Hvor lett eller vanskelig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

	2010	2013	2015	2017	2019
<b>Bruke kommunens internettbaserte tjenester</b>	63	64	65	63	62
<b>Finne nyttig informasjon på kommunens nettsider</b>	63	64	65	62	61

I Tabell 7 viser vi utviklingen siden 2010 på spørsmålene om hvor lett eller vanskelig innbyggerne mener det er å bruke kommunens internettbaserte tjenester, og å finne nyttig informasjon på kommunens nettsider. For begge forholdene har det vært en liten tilbakegang siden 2017, og svarene er på nivå med vurderingene i 2010. Innbyggerne synes fortsatt at det er delvis lett å bruke tjenestene og å finne informasjon.



Figur 36: Hvor lett eller vanskelig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Undersøkelsen har også spørsmål som tar opp hvor lett eller vanskelig innbyggerne mener det er å forholde seg til informasjon fra kommunen. Her er inntrykket at innbyggerne synes det er delvis lett. Det er små endringer siden 2017, men for ett av spørsmålene er forskjellene noe større om vi sammenligner med 2010. Å få informasjon fra de ansatte i kommunen får fire poeng høyere skår i 2019.

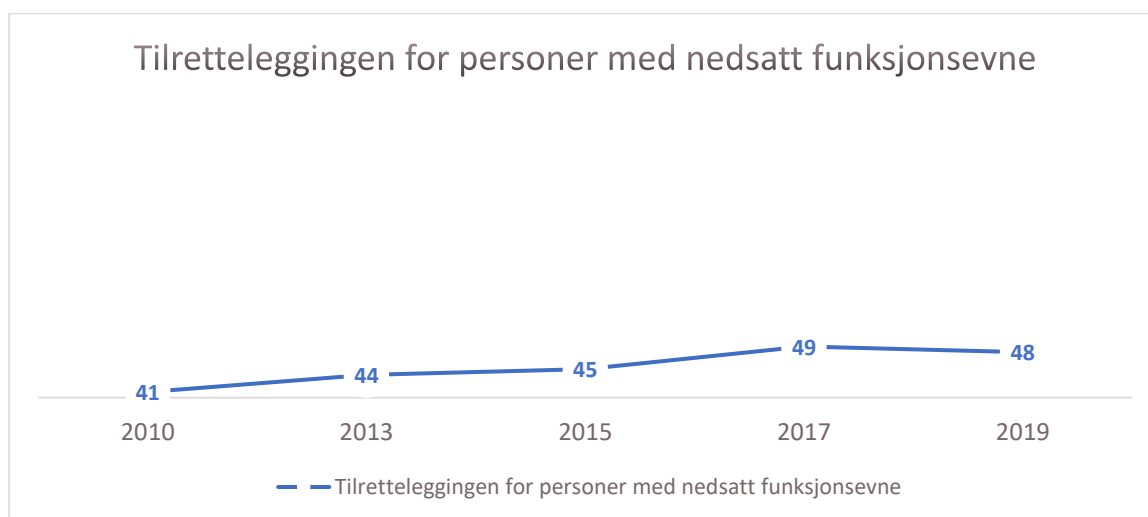
Innbyggernes inntrykk av ulike forhold rundt kommunens informasjons- og serviceaktiviteter har endret seg svært lite siden første undersøkelse i 2010. Innbyggerne synes det å bruke kommunens internettbaserte tjenester var delvis lett i 2010, noe som fortsatt er inntrykket i 2019. Det samme inntrykket har innbyggerne av det å forstå informasjon og å fylle ut

skjemaer fra kommunen. På dette området gir innbyggerne liknende skår uavhengig av kjønn, alder, utdanningsnivå eller antall innbyggere i kommunen.

## Område innbyggerne har et mer nøytralt inntrykk av

Siden 2010 har antallet områder som innbyggerne har et dårlig til nøytralt inntrykk av i kommunen gått ned fra seks til ett. I likhet med tidligere undersøkelser oppnår kommunens tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne en skår på under 50. Selv om denne skåren er lav er innbyggernes vurdering av tilretteleggingen likevel syv poeng høyere i 2019 enn i 2010.

Nesten 25 prosent oppgir «Vet ikke» som sitt svar. 90 prosent som deltar i undersøkelsen oppgir for øvrig at de ikke har nedsatt funksjonsevne.



Figur 37: Hvor godt eller dårlig mener du det følgende er i din kommune? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

## Tilbakemeldingene varierer ut fra kommunestørrelse

For mange av tjenestene varierer skåren etter antallet innbyggere i kommunen. Innbyggere i kommuner med 110 000 innbyggere eller fler gir en mye høyere skår for muligheten til å gå på museum, kunstutstilling og lignende, kollektivtransporten i kommunen og mulighetene til å gå på kino, konsert og teater enn de som bor i kommuner med mindre enn 5 000 innbyggere. I tillegg oppleves muligheten til å få arbeid i nærheten av der du bor som størst i de mest folkerike kommunene.

For luftkvaliteten er tendensen den motsatte; skåren blir lavere jo større kommunen er. Innbyggere i kommuner med mindre enn 20 000 innbyggere er i tillegg mer fornøyde med støynivået der de bor. Oplevelsen av trygghet i nærområdet er også størst i de minste kommunene.

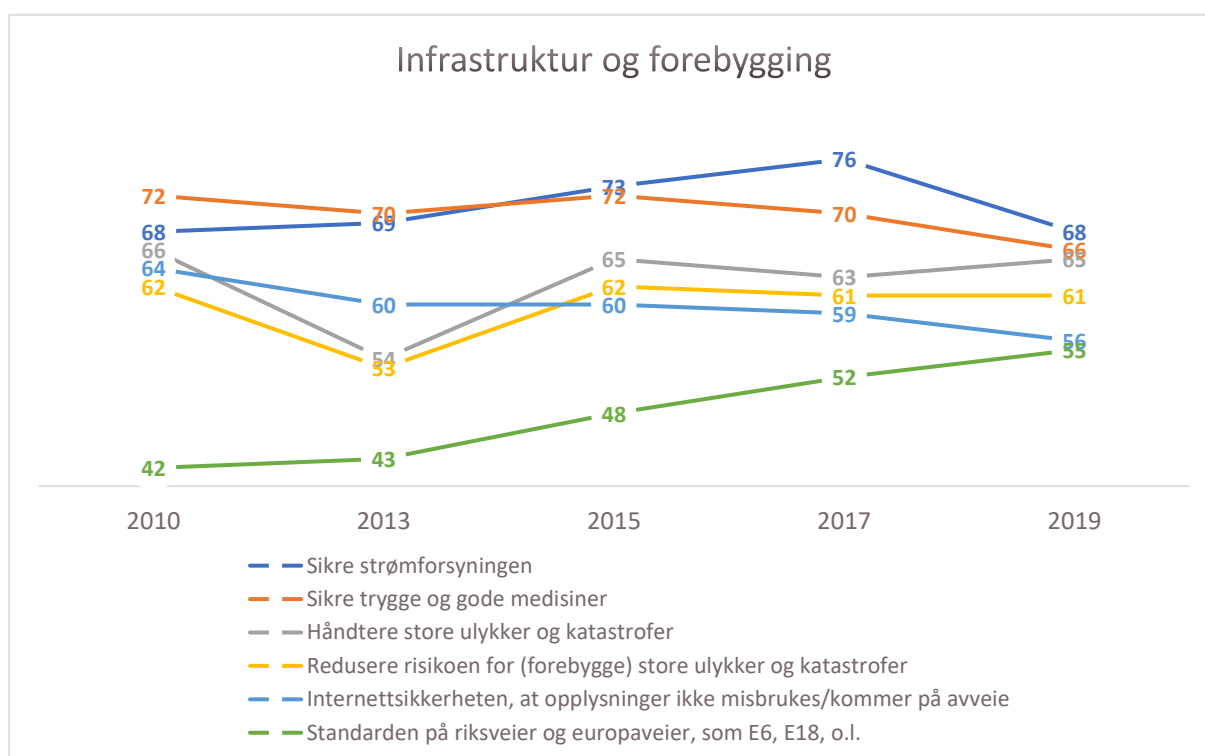
Drikkevannskvaliteten er alle svært fornøyde med, uansett kommunestørrelse.

## 7. Vurdering av myndighetenes arbeid

Innbyggerundersøkelsen stiller en rekke spørsmål om myndighetenes arbeid med å ivareta ulike forhold på tvers av kommuner og regioner, og hvordan myndighetene løser oppgavene.

### Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid er delvis godt

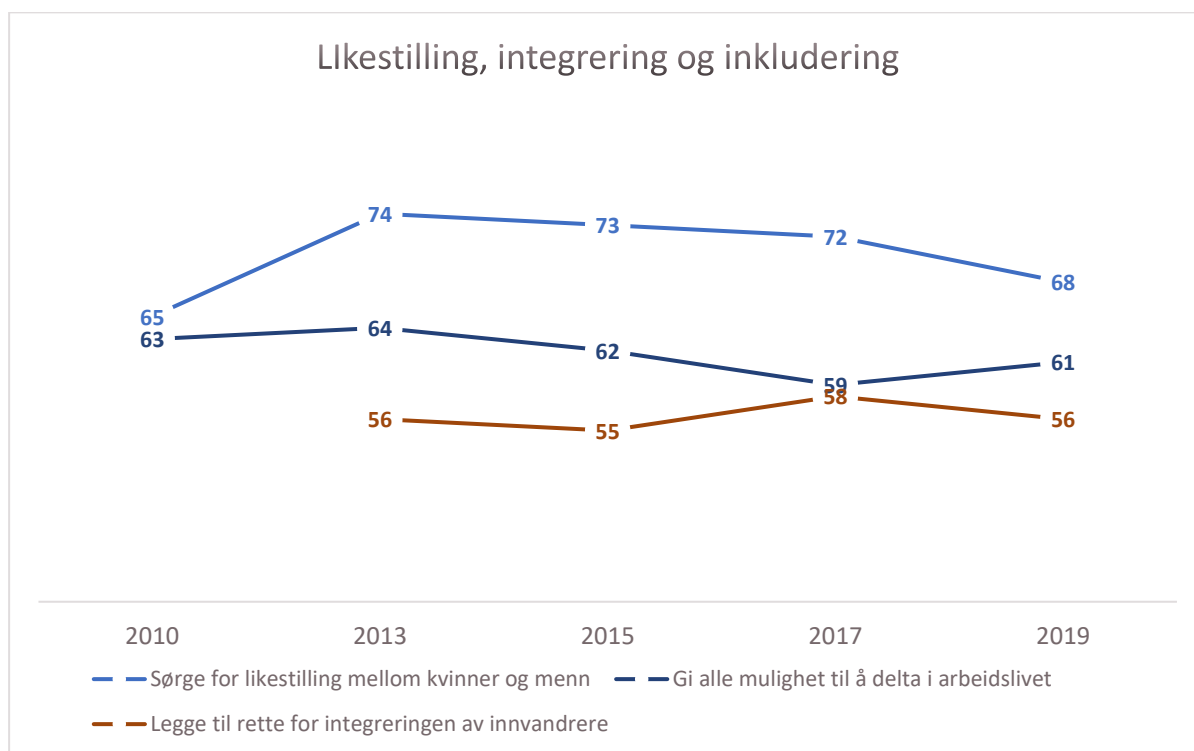
Inntrykkene av myndighetenes arbeid er delvis gode, men de fleste forhold får lavere skår i 2019 enn i 2017. Særlig er nedgangen stor i inntrykket av myndighetenes arbeid med å sikre strømforsyningen. Skåren faller åtte poeng og er tilbake på 2010-nivå. Inntrykket blant innbyggerne er med det redusert fra godt til delvis godt. Til tross for tilbakegangen er fortsatt arbeidet med å sikre strømforsyningen den myndighetsoppgaven som vurderes høyest.



Figur 38: Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

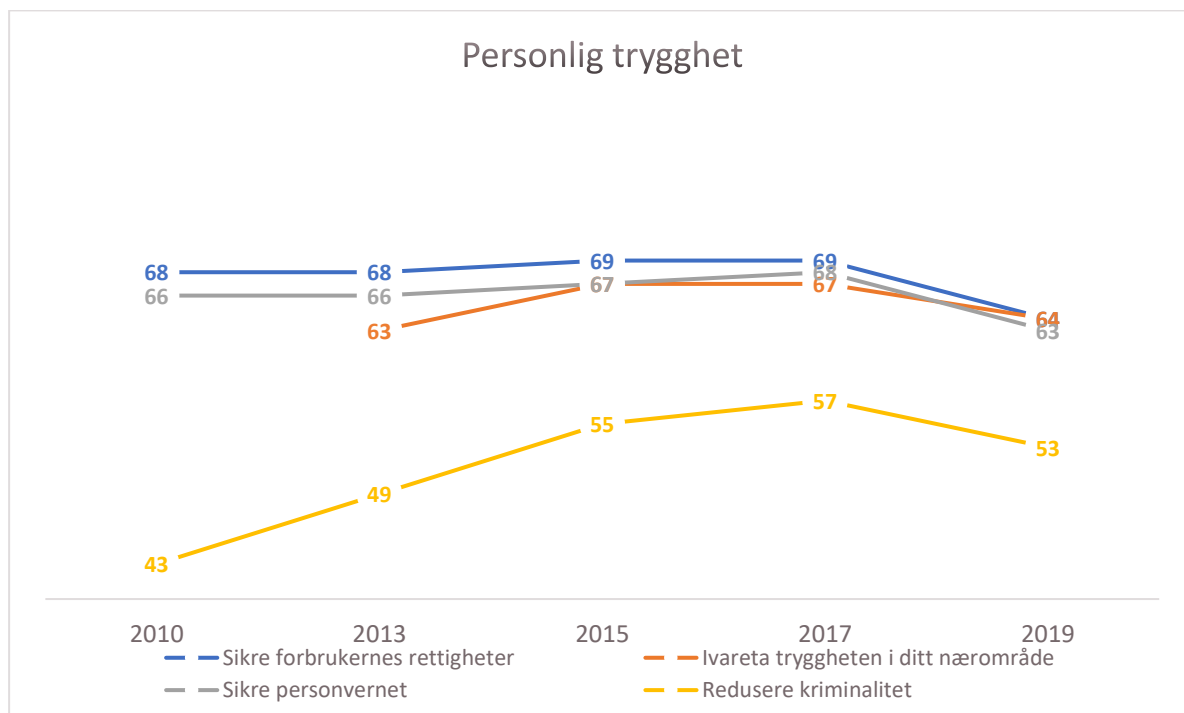
Det er fortsatt fremgang i innbyggernes inntrykk av standarden på riksveier og europaveier. Sammenlignet med 2017 er fremgangen på tre poeng, og i forhold til resultatene i 2010 er fremgangen på 13 poeng. Innbyggerne kan nå sies å være delvis fornøyde med standarden på riksveier og europaveier, fra tidligere å ha vært lite fornøyde.

Myndighetenes arbeid med å sørge for likestilling mellom kvinner og menn, vist i Figur 39, får fire poeng lavere skår enn i 2017. Dette er for øvrig ett av få områder der menn er mer positive til myndighetenes arbeid enn kvinner. Ellers får myndighetenes arbeid med å gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet to poeng høyere skår i 2019 enn i 2017, mens arbeidet med å legge til rette for integrering av innvandrere to poeng lavere skår.



Figur 39: Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Inntrykket av arbeidet med å sikre forbrukernes rettigheter samt personvernet, se Figur 40, er blant områdene som har størst tilbakegang siden 2017.

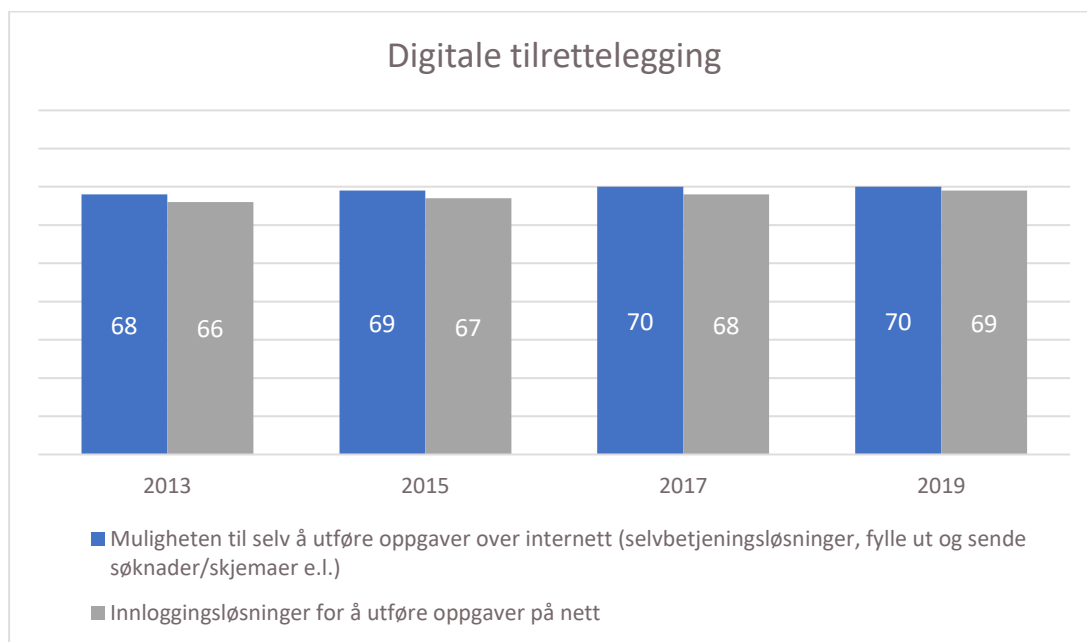


Figur 40: Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

## Innbyggerne er delvis fornøyde med den digitale tilretteleggingen

Innbyggerne er delvis fornøyde med muligheten til selv å utføre oppgaver digitalt og innloggingsløsninger for å gjøre dette.

Det er i hovedsak de innbyggerne med mest erfaring med å bruke offentlige eller private nettjenester som er mest fornøyde med det offentliges digitale kommunikasjon. Innbyggerne med mindre erfaring er noe mindre fornøyde.



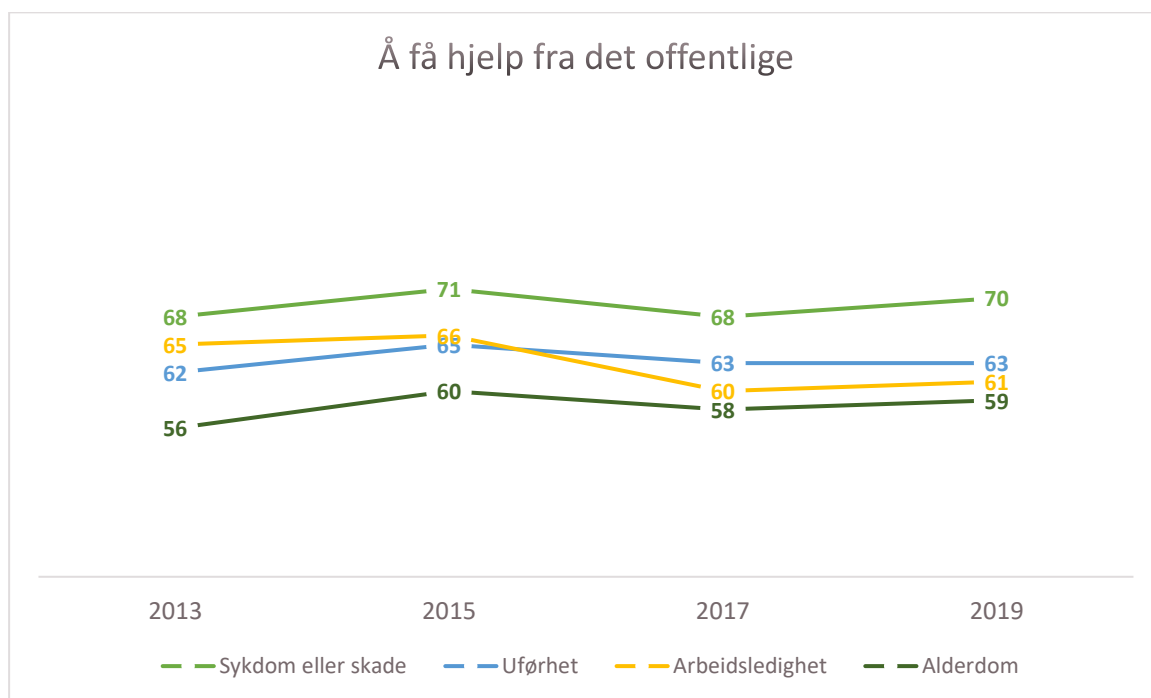
Figur 41: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det offentlige (statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester og myndighetsorganer) når det gjelder følgende? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne som oppgir å ha større erfaring som brukere av tjenester på internett, gir også høyere skår når det gjelder innloggingsløsningene og muligheten til selv å utføre oppgaver over internett, sammenlignet med de som har mindre erfaring. Samtidig gir yngre innbyggere høyere skår enn de eldre.

## Variierende opplevelse av trygghet i velferdsstaten

I innbyggerundersøkelsen spør vi om innbyggernes oppfatninger av hvor trygge eller utrygge de er på at det offentlige gir dem den hjelpen de trenger ved sykdom eller skade, arbeidsledighet, uførhet og alderdom. Innbyggerne opplever seg delvis trygge på at de kommer til å få den hjelpen de trenger.





Figur 42: Hvor trygg eller utrygg er du på at det offentlige gir deg den hjelpen du trenger ved...? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Tre av forholdene oppnår bedre resultater enn i 2017, mens ett forhold oppnår samme resultat. Det er imidlertid knyttet usikkerhet til fremgangen hvis vi bare ser på endringene siden 2017. Ved å sammenlikne tall fra tidligere undersøkelser er det imidlertid større sikkerhet knyttet til utviklingen.

Innbyggernes trygghet ved sykdom eller skade får to poeng høyere skår i 2019 sammenlignet med forrige innbyggerundersøkelse, men fem poeng lavere skår sammenlignet med undersøkelsen i 2017 og 2013, og ett poeng lavere skår sammenlignet med undersøkelsen i 2015. Her er det små endringer.

Innbyggernes trygghet ved uførhet får samme skår i 2019 som i 2017, men to poeng lavere skår sammenlignet med undersøkelsen i 2015.

Innbyggernes trygghet ved arbeidsledighet får ett poeng høyere skår i 2019 sammenlignet med forrige innbyggerundersøkelse, men fem poeng lavere skår sammenlignet med undersøkelsen i 2015. Fremgangen fra 2017 til 2019 er svært liten og det er knyttet stor usikkerhet til den. Det er derfor knyttet tvil til om årets skår faktisk er forskjellig fra skåren i 2017.

Innbyggernes trygghet ved alderdom får ett poeng høyere skår i 2019 enn i 2017. Skåren er ett poeng lavere enn i 2015, men tre poeng høyere enn i 2013.

Som forventet er det de over 67 år som opplever høyest trygghet ved arbeidsledighet enn de som er yngre, sammen med de som har en brutto samlet årsinntekt i husstanden over 1 million kroner.

Undersøkelsen viser at innbyggerne er delvis trygge på at de vil få den hjelpen de skulle trenge fra det offentlige ved arbeidsledighet, uførhet, alderdom, sykdom eller skade.

## **Inntrykkene av myndighetenes arbeid ut fra bakgrunn**

De som bor i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere har noe dårligere inntrykk av standarden på riksveier og europaveier enn de som bor i kommuner med mer enn 20 000 innbyggere. Om vi sammenligner ulike regioner så peker Nord-Norge seg ut ved at de gir en lavere skår enn alle andre regioner.

Menn gir i gjennomsnitt myndighetenes ivaretagelse av oppgaven med å sørge for likestilling mellom kjønnene høyere skår enn kvinner. I tillegg er menn mer positive til myndighetenes arbeid med å gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet. Kvinner gir en høyere skår til myndighetenes ivaretagelse av oppgaven med å sikre personvernet, legge til rette for integrering av innvandrere og redusere kriminalitet en høyere skår enn menn. På de resterende oppgavene gir menn og kvinner omtrent den samme skåren.

Innbyggere som er 67 år eller eldre gir i gjennomsnitt en høyere skår til myndighetenes ivaretagelse av oppgaven med å legge til rette for integrering av innvandrere enn de under 67 år. De mellom 35 og 66 år gir i gjennomsnitt en lavere skår til myndighetenes ivaretagelse av oppgaven med å ivareta tryggheten i nærområdet enn de andre alderskategoriene.

De med grunnskoleutdanning, folkeskole eller realskole som høyeste fullførte utdanning gir i gjennomsnitt en høyere skår til myndighetenes ivaretagelse av oppgaven med å legge til rette for integrering av innvandrere enn de som har fullført videregående opplæring, tatt yrkesutdanning ved fagskole eller tatt utdanning ved høgskole/universitet.

Det er i hovedsak små forskjeller i oppfatninger av myndighetenes arbeid mellom innbyggere i kommuner av ulik størrelse. Innbyggere i kommuner med over 110 000 innbyggere skiller seg imidlertid ut ved å være mer fornøyde med hvordan myndighetene sikrer strømforsyningen og sikrer trygge og gode medisiner. Innbyggere i kommuner med mer enn 20 000 innbyggere er mer fornøyde med hvordan myndighetene ivaretar tryggheten i nærområdet.

## 8. Om innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen er en måling i befolkningen av omdømmet til ulike offentlige tjenester som gjennomføres med to års mellomrom.

Vi kartlegger innbyggernes oppfatninger, uten at vi kjenner bakgrunnen for hva folk svarer. Det er ikke noe krav i denne delen av undersøkelsen om at de som svarer har erfaring med de ulike tjenestene.

Innbyggerundersøkelsen inneholder også en rekke spørsmål om tilliten til politikere og forvaltningen. Slik sett er den også en termometermåling på innbyggernes holdninger og tillit til det politiske systemet.

Til sist er innbyggerundersøkelsen også en tilfredshetsmåling. Det er både en måling av den enkeltes tilværelse men også en måling av de erfaringer den enkelte har gjort med bestemte tjenester. Disse brukererfaringene samles i en egen rapport. I denne rapporten blir funnene som gir et overordnet bilde av innbyggernes inntrykk av sin kommune, av Norge som sted å bo og leve, og av en rekke offentlige tjenester, presentert.

Undersøkelsen er ment både å gi kunnskap om status i dag og om utviklingen over tid. Den gir et kunnskapsgrunnlag til departementer, direktorater, kommuner og fylkeskommuner i deres planleggings- og prioriteringsarbeid. Undersøkelsen skal også være et bidrag til forskning om utviklingen av offentlig sektor. Den skal i tillegg bringe kunnskap inn i den offentlige debatten om hvordan det er å leve i Norge.

### Hva innbyggerundersøkelsen er

Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser rettet mot ett og samme utvalg. Innbyggerdelen går ut til et tilfeldig utvalg av 40 000 innbyggere og blir besvart av både dem med og dem uten erfaring med de ulike offentlige tilbud og virksomheter. Brukerdelen blir besvart av dem som i innbyggerdelen oppgir at de har erfaring med en eller flere av fem utvalgte landsdekkende statlige tjenester.<sup>11</sup>

Halvparten av de 40 000 personene fikk et skjema om hvordan det er å bo i Norge, mens den andre halvparten fikk et skjema om hvordan det er å bo i kommunen. Dette ble gjort for å redusere lengden på undersøkelsen og slik sikre tilfredsstillende svarprosent.

De som deltok i undersøkelsen besvarte spørsmål om:

- sitt inntrykk av tilbudet i kommunen
- sitt inntrykk av statlige, kommunale- og fylkeskommunale tjenester
- sitt inntrykk av myndighetenes håndtering av sikkerhet, likestilling m.m.
- egen tillit til politikere
- egen tilfredshet med digitale tjenester
- egne holdninger til det offentlige

---

<sup>11</sup> De fem utvalgte statlige tjenestene er: NAV, skatteetaten, Lånekassen, politiet og sykehus.

- egen bakgrunn

Drøye 3200 personer besvarte skjemaet om hvordan det er å bo i Norge, og nesten 4000 personer besvarte skjemaet om hvordan det er å bo i kommunen. Totalt ga det 7 134 besvarelser som gir en svarprosent på 18,6.

## Innsamling blant et representativt utvalg av befolkningen

Innbyggerundersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009-10 av Synovate (nå Ipsos MMI), i 2012-13 av TNS Gallup, og i 2014-15 Epinion. I 2019, som i 2017, er det Kantar TNS (tidligere TNS Gallup) som har stått for datainnsamlingen.

Undersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfatter 40 000 personer. Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke. Utvalget ble delt inn i grupper, såkalt stratifisering. Erfaring viser at aldersgruppen 18-34 år er mindre tilbøyelige til å svare på spørreundersøkelser. Ved å stratifisere utvalget har vi hatt muligheten til å sende ut spørreskjemaet til et større antall i denne aldersgruppen sammenlignet med de andre. Dette skal sikre aldersgruppens representativitet.

I 2019 fikk 75% av respondentene tilsendt undersøkelsen på e-post, mens 25% fikk spørreskjemaet tilsendt i posten. De som fikk undersøkelsen i posten kunne velge mellom å besvare på papir og returnere i en ferdig adressert og frankert konvolutt, eller besvare på internett. Respondentene som fikk undersøkelsen tilsendt på e-post kunne ikke velge å få undersøkelsen tilsendt på papir. På internett kunne respondentene velge mellom å besvare undersøkelsen på nynorsk, samisk, engelsk og polsk i tillegg til bokmål, mens papirversjonen kun var tilgjengelig på bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2019, enkelte er tatt bort, og enkelte spørsmål er av kvalitetsmessige årsaker endret siden 2017. De fleste spørsmålene er likevel likelydende. Dermed er det mulig å sammenligne de fleste spørsmålene med tall fra 2017, og mange av spørsmålene kan sammenlignes med resultatene fra og med 2010. Innbyggerundersøkelsen gir dermed et godt bilde på utviklingen i innbyggernes oppfatninger fra 2010 og fram til i dag.

## Om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100

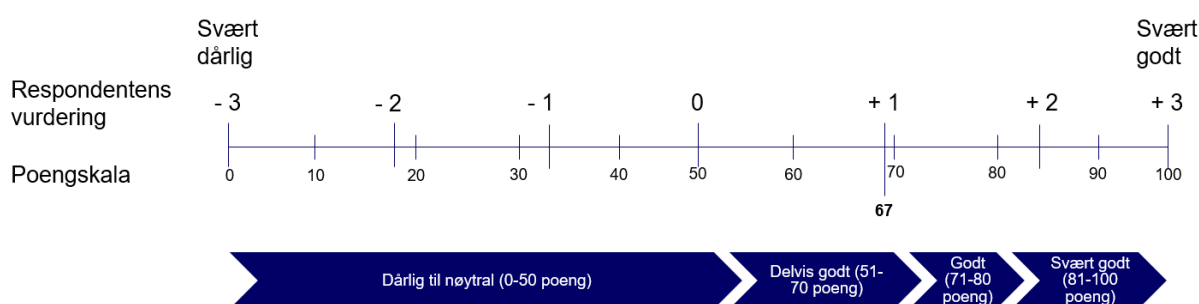
Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de for eksempel ble bedt om å svare på hvor godt eller dårlig inntrykk de har av ulike forhold på en syvpunktsskala fra -3 til +3, der -3 betyr *svært dårlig* og +3 betyr *svært godt*.

I våre presentasjoner av disse resultatene har vi valgt å ta utgangspunkt i gjennomsnittet av alle svarene på svarskalaen fra -3 til +3 i presentasjonen av resultatene.

De som har svart «vet ikke/har ingen mening/har ikke erfaring», eller som ikke har svart på spørsmålet i det hele tatt, er ikke tatt med i våre beregninger av gjennomsnittsskår. Skårene vi da får frem, er tall som viser hvor misfornøydte/fornøydte de som har svart, er samlet sett.

Figur 43 viser hvordan Difi har regnet om svarskalaen respondentene skulle plassere seg på i spørreskjemaet til en gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Som vist i figuren vil et resultat hvor alle svarene i gjennomsnitt er +1 på svarskalaen, bli presentert som en skår på 67 poeng. En slik skår tilsier at brukerne har et «delvis godt» inntrykk.

**Eksempel på spørsmål: «Hvor godt eller dårlig mener du at.....»**



Figur 43: Forholdet mellom svarskala, skår og tolkning.

Difis inndeling av skalaen fra 0 til 100 er, som det går fram av figuren, slik:

- 0–50 poeng: dårlig til nøytralt inntrykk
- 51–70 poeng: delvis godt inntrykk
- 71–80 poeng: godt inntrykk
- 81–100 poeng: svært godt inntrykk

Som i andre undersøkelser der en bare spør et utvalg og ikke hele populasjonen, er det i innbyggerundersøkelsen knyttet usikkerhet til hvorvidt noen av endringene i skår skyldes endrete oppfatninger eller tilfeldigheter. For å ta høyde for denne usikkerheten har vi i rapporten bare kommentert på utviklinger og forskjeller i skår der 95 % konfidensintervaller for de to gjennomsnittsskårene ikke overlapper. Der det er kommentert at det er usikkerhet knyttet til endringene betyr det at konfidensintervallene overlapper.

I figurene viser vi gjennomsnittsskåren for de ulike årene. Her har vi imidlertid valgt å ikke legge inn usikkerheten for å forenkle den grafiske fremstillingen. Leseren bes derfor være obs på at der endringen fra ett år til et annet fremstilt i en graf er veldig liten så kan det være tilfeldigheter som er årsaken heller enn faktiske endringer i oppfatning.

## Svarprosent og frafall

Innbyggerundersøkelsens innbyggerdel ble sendt til 40 000 innbyggere over 18 år i Norge. Trekningen var spesifisert på kjønn, alder og fylker. På kjønn var det spesifisert slik at det ble en lik fordeling på kvinner og menn. For alder ble befolkningen delt inn i fem alderskategorier hvor hver utgjorde omtrent 20 prosent (18-24, 25-34, 35-49, 50-66 og 67 år og eldre). Responsen blant de yngste aldersgruppene er vanligvis lavere enn blant de eldre. Alderskategoriene 18-24 og 25-34 år er derfor noe overrepresentert relativt til kategoriene 35-49 og 55-60 år. På fylker ble det spesifisert slik at utvalgsfordelingen reflekterte befolkningsfordelingene i de ulike fylkene.

Med omlegging av svarmetode fra primært å skje pr post til fra 2017 å skje pr e-post ble utvalgsstørrelsen fra 2017 økt fra 30 000 til 40 000. Dette ble gjort for å sikre svarinngangen. For hvert år blir det vanskeligere å få personer til å gjennomføre lange undersøkelser. I 2019 mottok 30 000 undersøkelsen per e-post, og de resterende 10 000 mottok den per post.

7 134 personer besvarte undersøkelsens innbyggerdel. Dette tilsvarer en responsrate på 18,6 prosent. Denne er lavere enn innbyggerundersøkelsene i 2010 (svarprosent 43), 2013 (svarprosent 41), 2015 (svarprosent 41) og 2017 (svarprosent 20).

*Tabell 8 Svarprosent innbyggerundersøkelsen. Utsendte skjemaer oppgir bruttoutvalget. Hvert år kommer et antall skjemaer i retur grunnet f.eks. ukjent adresse eller e-postadresse. Svarprosenten er korrigert for skjemaene som kommer i retur.*

År	Utsendte skjemaer	Antall svar	Svarprosent
2010	30 004	12 659	43
2013	30 000	11 141	41
2015	30 000	11 567	41
2017	44 785	8 361	20
2019	40 000	7 134	19

I tråd med regjeringens satsning på digitalt førstevalg ble innbyggerundersøkelsen sendt via e-post til innbyggernes e-postadresse, registrert i Difis Kontakt- og reservasjonsregister (KRR). Innbyggere som i KRR hadde reservert seg mot å motta digital kommunikasjon fra det offentlige, eller som ikke var registrert i KRR, fikk undersøkelsen tilsendt på papirpost. Et utvalg av innbyggere fikk også undersøkelsen tilsendt på papirpost uavhengig av status i KRR, for å tilrettelegge for analyse av eventuelle forskjeller mellom de som fikk undersøkelsen tilsendt på papir eller e-post. De som fikk undersøkelsen tilsendt på papir kunne besvare undersøkelsen på internett.

Difi mener derfor at undersøkelsens innbyggerdel er representativ for innbyggernes inntrykk av hvordan det er å bo i kommunen og i Norge, og for deres inntrykk av offentlige tjenester på det tidspunktet de svarte på undersøkelsen.

For videre omtale av frafall og skjevheter viser vi til analysen Kantar TNS har gjort på oppdrag fra Difi, som er tilgjengelig på undersøkelsens nettsider.

## Hvem svarer på innbyggerundersøkelsen?

Under vil vi kort beskrive fordelingen av respondentene etter noen utvalgte variabler. Prosentfordelingene i dette kapitlet vil ikke alltid summere opp til 100 fordi vi bare hadde informasjon om respondentenes kjønn, alder og fylkesfordeling. Annen bakgrunnsinformasjon ble innbyggerne bedt om å oppgi om i undersøkelsen. Enkelte som har besvart undersøkelsen har latt vær å besvare disse spørsmålene.

### Kjønn, alder og fylkesfordeling

Kjønnsfordelingen blant de som har svart på innbyggerundersøkelsen er jevn – det er 50 prosent menn og 50 prosent kvinner som har besvart undersøkelsen.

Utvalget ble sammensatt for å kunne si noe om innbyggernes alder. Utvalget skulle derfor være fordelt likt i fem alderskategorier, se Tabell 9. De yngre svarer i mindre grad enn de eldre.

Tabell 9: Respondentenes fordeling på fem aldersgrupper.

	18-24 år	25-34 år	35-49 år	50-66 år	67- år
<b>Undersøkelsen</b>	10 %	16 %	20 %	28 %	26 %
<b>Befolkningen</b>	11 %	18 %	26 %	26 %	19 %

Tabellen under viser respondentene fordelt på fylker. Flest respondenter finner vi i Oslo, Akershus og Hordaland og færrest i Finnmark, Aust-Agder og Nord-Trøndelag. Denne fordelingen stemmer godt over ens med den fylkesvise fordelingen av innbyggere.

Tabell 10: Respondentenes fordeling på fylker.

Fylke	Undersøkelsen	Befolkningen
Oslo	15 %	13 %
Akershus	13 %	11 %
Hordaland	10 %	10 %

Trøndelag	8 %	9 %
Rogaland	8 %	9 %
Østfold	5 %	6 %
Vestfold	5 %	5 %
Buskerud	5 %	5 %
Møre og Romsdal	5 %	5 %
Nordland	4 %	5 %
Hedmark	4 %	4 %
Vest-Agder	4 %	4 %
Troms	3 %	3 %
Telemark	3 %	3 %
Oppland	3 %	4 %
Aust-Agder	2 %	2 %
Sogn og Fjordane	2 %	2 %
Finmark	1 %	1 %

Vi vektet besvarelsene etter kjønn, alder og fylkesfordeling, slik at skjevheter etter disse parameterne – eksempelvis overrepresentasjon av eldre innbyggere – ikke påvirker resultatene.

## Kommunestørrelse

Tabellen under viser respondentene fordelt på kommunestørrelse. Et flertall finner vi i gruppen fra 20 000 – 110 000 innbyggere.

Tabell 11: Respondentenes fordeling på fire kategorier av kommunestørrelse.

Under 5 000 innbyggere	5 000-20 000 innbyggere	20 000-110 000 innbyggere	110 000 eller flere innbyggere
9 %	23 %	37 %	31 %



## Innvandringsstatus

84 prosent av innbyggerne svarer at de er født i Norge, mens 14 prosent er født i andre land. To prosent har ikke oppgitt fødeland. Dette er samme andeler som i statistikk fra Statistisk sentralbyrå (SSB)<sup>12</sup>. Halvparten av de som er med i undersøkelsen som er født i utlandet er født i Europa. Statistikk fra SSB viser at om lag halvparten av innvandrerne i Norge er født i land i Europa.

På spørsmålet om hvor dine foreldre er født svarer 82 prosent at begge er født i Norge, 5 prosent at en av foreldrene er født i Norge og 13 prosent at ingen av foreldrene er født i Norge.

## Bruk av internett

På spørsmålet om hvor ofte de bruker internett, er det 88 prosent av innbyggerne som bruker internett daglig. Dette er en økning på 15 prosentpoeng fra 2013. Tall fra SSBs<sup>13</sup> undersøkelser om bruk av IKT i husholdningene viser den samme andelen som bruker internett daglig: henholdsvis 94 prosent i 2019 og 84 prosent i 2013.

## Funksjonsevne

På spørsmål om respondenten har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne svarer 74 prosent nei. 6 prosent svarer at de har bevegelseshemming, 4 prosent syns- eller hørselshemming, 4 prosent psykiske vansker og 9 prosent oppgir å ha andre typer av nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne.

## Utdanning

51 prosent av de som har besvart undersøkelsen oppgir å ha utdanning ved universitet eller høgskole som sin høyeste fullførte utdanning. Dette er en høyere andel enn hva som fremkommer i SSBs nøkkeltall for utdanning<sup>14</sup>, som viser at 34 prosent av personer over 16 år har universitets- eller høgskolenivå som høyeste utdanning. Andelen som oppgir å ha «Videregående opplæring» er på 24 prosent i undersøkelsen, mot 37 prosent i SSBs oversikt. Videre oppgir 11 prosent i undersøkelsen å ha «Yrkesutdanning ved fagskole». Tilsvarende tall i SSBs oversikt for «fagskolenivå» er på litt under tre prosent. Bare 10% oppgir i innbyggerundersøkelsen å ha «Grunnskoleutdanning»; SSBs statistikk viser at 25 prosent har grunnskolenivå som høyeste fullførte utdanning.

---

<sup>12</sup> <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef>

<sup>13</sup> <https://www.ssb.no/statbank/table/11124/>

<sup>14</sup> <https://www.ssb.no/utdanning/faktaside/utdanning>

SSBs tall inkluderer 16- og 17-åringer og er således ikke helt sammenlignbare med populasjonen for innbyggerundersøkelsen. 16- og 17-åringer har typisk grunnskoleutdanning som høyeste fullførte utdanning. Selv om vi tar høyde for denne feilkilden, synes det klart at utvalget for innbyggerundersøkelsen er overrepresentert blant de med universitets- og høyskoleutdanning, og underrepresentert blant de med grunnskoleutdanning som høyeste fullførte utdanningsnivå.

Tabell 12: Hva er din høyeste oppnådde utdanning? Andel i prosent

	Undersøkelsen	Befolkningen
<b>Grunnskoleutdanning /folkeskole /realskole</b>	10%	25%
<b>Videregående opplæring (allmennfag/yrkesfag)</b>	24%	37%
<b>Yrkesutdanning ved fagskole</b>	11%	3%
<b>Utdanning ved universitet/høgskole</b>	51%	34%

## Størrelse på husstand, familie, barn

På spørsmålet om husstandens størrelse svarer 21 prosent av respondentene at de bor alene, 38 prosent har to personer (inklusive seg selv) i husstanden, 14 prosent oppgir 3 personer, 15 prosent svarer 4 personer, og 9 prosent oppgir at det er 5 eller flere personer i husstanden. Fire prosent har ikke besvart spørsmålet.

På spørsmålet om hvor mange av disse som er barn under 18 år, svarer 45 prosent av innbyggerne at ingen er under 18 år, 13 prosent har ett barn under 18 år, 11 prosent har to, og 5 prosent svarer tre eller flere barn. 25 prosent har ikke svart på spørsmålet.

## Inntekt

På spørsmålet om husstandens samlede brutto årsinntekt, det vil si inntekt før skatt, svarer 21 prosent at husstandens inntekt er mer enn 1 million kroner, 16 prosent fra 750 000 til 1 million, 16 prosent fra 550 000 til 750 000. 31 prosent av respondentene oppgir at husstanden har en samlet inntekt på mellom 150 000 og 550 000 kroner, mens 2 prosent oppgir inntil 150 000. 11 prosent vet ikke eller ønsker ikke å oppgi inntekten og tre prosent har ikke svart på spørsmålet. Merk at en husstand kan ha flere personer med inntekt. Hvis vi sammenligner de 89 prosentene som har oppgitt husholdningens samlede inntekt, og

sammenligner med SSBs inntekts- og formuesstatistikk for husholdninger<sup>15</sup> for 2017, ser vi at utvalget i innbyggerundersøkelsen har færre husholdninger med over 1 million kroner i inntekt (21 mot 28 prosent), mens det er flere som har mellom 750 000 og 1 million kroner (16 mot 15 prosent).

Tabell 13: Samlet bruttoinntekt for husholdningen. Andeler i prosent.

	Undersøkelsen	Befolkningen
Samlet inntekt under 150 000 kr	2%	3%
Samlet inntekt 150 000 - 249 999 kr	5%	7%
Samlet inntekt 250 000 - 349 999 kr	7%	11%
Samlet inntekt 350 000 - 449 999 kr	9%	10%
Samlet inntekt 450 000 - 549 999 kr	10%	10%
Samlet inntekt 550 000 - 749 999 kr	16%	16%
Samlet inntekt 750 000 - 999 999 kr	16%	15%
Samlet inntekt 1 000 000 kr og over	21%	28%
Vet ikke, vil ikke oppgi	11%	-

## Yrkesstatus

På spørsmålet om man er i arbeid eller annen aktivitet, svarer 54 prosent at de er i inntektsgivende arbeid, 24 prosent er alderspensjonister, åtte prosent studenter, sju prosent på annen trygd og to prosent uten fast arbeid. Én prosent av de som svarer oppgir å være hjemmевærende. To prosent oppgir annet og to prosent har ikke svart på spørsmålet.

## Sosial kapital/tillit

På spørsmål om man generelt kan stole på de fleste mennesker eller ikke, svarer 74 prosent at man kan stole på de fleste, 16 prosent svarer at man ikke kan være forsiktig nok, mens 7 prosent svarer at de ikke vet og tre prosent har ikke svart på spørsmålet. Dette er noe lavere skår enn fra undersøkelsen i 2017 da 77 prosent mente man kan stole på de fleste. I SSBs verdiundersøkelse fra 2008 svarte om lag 74 prosent at man kan stole på de fleste.

<sup>15</sup> <https://www.ssb.no/statbank/table/07184/tableViewLayout1/>

## Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Innbyggerundersøkelsen 2019
Difis rapportnummer:	2019:8
Forfatter(e):	Simen Hustad, Lise Rødland, Lars-Hugo Andersen
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	
Saksnummer:	19/01495
Prosjektnummer:	16-73
Prosjektnavn:	Innbyggerundersøkelsen 2019
Prosjektleder:	Simen Hustad
Prosjektansvarlig avdeling:	Avdeling for utredning og analyse
Oppdragsgiver(e):	Kommunal- og moderniseringsdepartementet
Resymé/omtale:	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra innbyggerundersøkelsens innbyggerdel som ble gjennomført sommeren 2019.</p> <p>Innbyggerundersøkelsen skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å videreutvikle offentlige tjenester. Resultatene i rapporten gir økt innsikt i innbyggernes oppfatninger og erfaringer på tjenesteområder som oppvekst, utdanning, kunnskap, helse og omsorg, inkludering i fellesskapet, trygghet, sikkerhet, støtte, økonomi, samferdsel, kultur og kommunikasjon.</p>
Emneord:	Innbygger, respondent, tillit, politikere, forvaltning, tjenester, oppvekst, utdanning, kunnskap, helse og omsorg, inkludering i fellesskapet, trygghet, sikkerhet, støtte, økonomi, samferdsel, kultur og kommunikasjon.
Totalt antall sider til trykking:	60
Dato for utgivelse:	20. november 2019
Utgiver:	Difi Postboks 1382 Vika 0114 OSLO www.difi.no