

# Innbyggerundersøkelsen 2013

## Hva mener innbyggerne?

---

Rapport 2013:6  
ISSN 1890-6583

## Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen 2013, som ble gjennomført høsten 2012 og våren 2013. Innbyggerdelen ble besvart både av dem med og av dem uten erfaring med tjenester og forhold vi spør om. Innbyggerdelen ble sendt til 30 000 respondenter, hvorav ca. 11 000 sendte inn svar. Endelig svarprosent korrigert for retur av invitasjonsbrev ble 41 prosent.

Innbyggerundersøkelsen er en av de største brukerundersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utviklingen av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. Resultatene fra undersøkelsen gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene utdanning og kultur, helse, omsorg og myndighetsorganer.

For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for innbyggerundersøkelsen i forkant av forrige undersøkelse (2009/2010). Den faglige styringsgruppen har i samarbeid med Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) hatt ansvaret for å utvikle metodikk, spørsmål og tilrettelegging av resultatene.

TNS Gallup AS har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har blant annet levert rådata og testanalysert tabeller og grafikk i betydelig omfang. TNS Gallup har også bistått Difi med analyse og ikke minst kompetente råd og faglig støtte underveis. Halogen har bistått med statistisk informasjonsgrafikk.

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

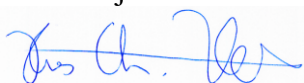
Siri Moe Megaard, Rune Kjørlaus og Erlend Klakegg Bergheim har bistått i utviklingen av Difis nettsider.

Tore Basmo Bergh, Lisbeth U. Hansen, Kristian Kjøllesdal, Anette Kristiansen og John Nonseid (prosjektleder) har analysert tallene, skrevet rapporten og utarbeidet ytterligere kunnskapsgrunnlag tilgjengelig på difi.no.

Avdelingsdirektør Eivor Bremer Nebben er ansvarlig for prosjektet.

Alle resultater, spørreskjema med mer er tilgjengelig på Difis nettsider [www.difi.no](http://www.difi.no).

Oslo 12. juni 2013



Hans Christian Holte  
direktør

# Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Om innbyggerundersøkelsen</b> .....	<b>4</b>
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen? .....	4
2.2	Formålet med innbyggerundersøkelsen .....	4
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen .....	4
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	5
2.5	Svarprosent og frafall .....	6
2.6	Full åpenhet rundt data og resultater .....	7
<b>3</b>	<b>Om å leve og bo i Norge – hvor tilfredse er vi?</b> .....	<b>8</b>
3.1	Å bo og leve i Norge og i egen kommune.....	8
3.1.1	Største endringer siden 2010 .....	9
3.2	Innbyggernes inntrykk.....	9
3.2.1	Disse forholdene har innbyggerne et svært godt inntrykk av.....	9
3.2.2	Disse forholdene har innbyggerne et godt inntrykk av .....	10
3.2.3	Disse forholdene har innbyggerne et delvis godt inntrykk av.....	10
3.2.4	Disse forholdene har innbyggerne et dårlig inntrykk av .....	10
3.3	Difis kommentarer.....	11
<b>4</b>	<b>Tilliten til politikerne og det politiske systemet</b> .....	<b>12</b>
4.1	Hvordan inntrykk har innbyggerne av våre politikere? .....	12
4.2	Hvor stor er tilliten til kommune, fylkeskommune og stat?.....	13
4.3	Difis kommentarer.....	14
<b>5</b>	<b>Inntrykket av myndighetenes arbeid</b> .....	<b>15</b>
5.1.1	Hva har innbyggerne et godt inntrykk av? .....	15
5.1.2	Hva har innbyggerne et delvis godt inntrykk av? .....	15
5.1.3	Hva har innbyggerne et dårlig inntrykk av?.....	16
5.2	Difis kommentarer.....	16
<b>6</b>	<b>Hvilke holdninger om det offentlige er mest utbredt?</b> .....	<b>17</b>
6.1.1	Påstander som innbyggerne er mer enige enn uenige i .....	17
6.1.2	Påstander hvor innbyggerne har delte oppfatninger.....	18
6.2	Difis kommentarer.....	19
<b>7</b>	<b>Inntrykket av utvalgte tjenester – en omdømmeundersøkelse</b> .....	<b>20</b>
7.1	Blandet tilfredshet med tjenestene .....	20
7.2	Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene i de ulike kategoriene .....	23
7.2.1	Godt inntrykk av utdanning og kultur .....	23
7.2.2	Godt og delvis godt inntrykk av helsetjenestene.....	24
7.2.3	Delvis godt inntrykk av omsorgstjenestene .....	24
7.2.4	Delvis godt inntrykk av samferdsel og transport .....	25
7.2.5	Delvis godt inntrykk av tjenester for barn og familie .....	26
7.2.6	Delvis godt inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi .....	26

7.2.7	Lav kjennskap til tjenester under utlendingsforvaltning og inkludering	27
7.2.8	Bedret inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet .....	28
7.2.9	Noe bedret inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving..	29
7.3	De eldste har et bedre inntrykk, kvinner har et bedre inntrykk enn menn	29
7.4	Det er forskjeller mellom fylker og kommuner av ulik størrelse .....	30
7.5	Difis kommentarer.....	30

## 1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen 2013 består av to deler – en innbyggerdel og en brukerdel. Alle resultater i denne rapporten er hentet fra innbyggerdelen.

Innbyggerdelen gir et overordnet bilde av innbyggernes inntrykk av sin kommune og av Norge som et sted å bo og leve.

Undersøkelsen innbefatter også en rekke spørsmål om tilliten til politikere og forvaltningen. Slik sett er den også en temperaturmåler på innbyggernes holdninger og tillit til det politiske systemet.

Innbyggerundersøkelsen inneholder dertil et tredje element – den måler innbyggernes inntrykk av en rekke tjenester. Innbyggerdelen kan dermed også sies å være en omdømmeundersøkelse som uttrykker noe om hvilken oppfatning innbyggerne har dannet seg av en rekke tjenester på bakgrunn av personlige erfaringer, samtaler med bekjente, familie og venner eller omtale i mediene.

I innbyggerundersøkelsen 2013 har mer enn 11 000 respondenter besvart 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 stat, kommune og fylkeskommune
- egen tillit til politikerne
- egen tilfredshet med digitale tjenester
- sitt inntrykk av klagebehandlingen
- egne holdninger til det offentlige
- egen bakgrunn

### **Innbyggerne er fortsatt svært fornøyde med å leve og bo i Norge**

Innbyggerne er i 2013 som i 2010 svært fornøyde med å bo og leve i Norge. De fleste er også godt fornøyde med å bo og leve i egen kommune, men her ser vi noen forskjeller mellom fylker og landsdeler. Innbyggerne er generelt svært tilfredse med tilværelsen sin.

Innbyggerne har et litt bedre inntrykk av de fleste forhold i Norge i 2013 enn i 2010. Forskjellene er likevel ikke store. Størst fremgang ser vi hva gjelder inntrykket av myndighetenes arbeid for likestilling mellom kvinner og menn. Inntrykket av myndighetenes arbeid med å håndtere ulykker og katastrofer får størst tilbakegang.

Innbyggerne har et svært godt inntrykk av muligheten for å få arbeid og utdanning. Det er få områder hvor inntrykket samlet sett kan beskrives som dårlig, men inntrykket av standarden på og vedlikeholdet av vei og tilrettelegging for syklister og funksjonshemmede er samlet sett dårlig. Det

samme gjelder inntrykket av myndighetenes arbeid for å redusere kriminaliteten. For områder som pleie og omsorg og service og informasjon fra kommunen er inntrykket mer delt.

### **Tillit til politikere og forvaltning**

Innbyggerne blir i innbyggerundersøkelsen stilt spørsmål om tilliten til politikere sentralt og lokalt. Det blir også stilt spørsmål om politikernes evne til å lytte. Dette er forhold med relativt svake resultater. Innbyggerne har ikke nevneverdig høy tillit til våre folkevalgte.

På den annen side viser undersøkelsen at innbyggerne har bedre oppfatninger av myndighetenes arbeid. Tilliten er også høyere til stat, kommune og fylkeskommune. Innbyggerne har inntrykk av at det offentlige følger lover og regler, tilbyr tjenester av god kvalitet og gir brukerne stor valgfrihet.

Holdninger som at det offentlige kan utnytte ressursene mer effektivt og bruker lang tid på behandling av saker og søknader, er like fullt relativt utbredt i befolkningen. Mange mener også at det offentliges tjenester kan tilpasses brukernes behov bedre, og at det fortsatt er mye plunder og heft i møtet med det offentlige. En del av befolkningen mener fortsatt at det offentlige kan bli bedre på å gjøre seg forstått, og at det kan være vanskelig å finne rett myndighet eller person.

### **Inntrykket av selve virksomhetene er variert, men bedre enn i 2010**

Innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen kan oppfattes som en omdømmeundersøkelse. Undersøkelsen sier noe om hvilket inntrykk innbyggerne har av 23 ulike tjenester. Inntrykket av de aller fleste virksomhetene det foreligger tall for fra 2010, viser en fremgang. Fremgangen varierer fra ett til fire poeng. Fremgangen er størst for Lånekassen og Forsvaret. Den største tilbakegangen finner vi i oppfatningen av sykehusene, som går tilbake tre poeng.

Det er folkebiblioteket, brannvesenet og universitetene som oppnår de høyeste skårene. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Nav, Utlendingsdirektoratet og NSB får de laveste skårene. De laveste skårene innbyggerne gir, ligger rundt 50, mens de høyest skårene er i overkant av 80.

Tallene 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 latt være å svare på spørsmålene, er om lag 60 prosent for sosialtjenesten, kemneren og barneverntjenesten, mens den er under ti prosent for fastlege og sykehus. Høye frafallsandeler taler for at resultatene bør tolkes med varsomhet. Lite kjennskap til tjenester kan også bidra til den lave skåren for en del tjenester.

### **Inntrykket av tjenestene varierer med alder, kjønn og kommunestørrelse**

Oppfatningen av tjenestene og virksomhetene varierer med alder og kjønn. Kvinner gir i hovedsak bedre skår enn menn, og innbyggerne som er 67 år eller eldre har bedre inntrykk av at tjenestene, sammenlignet med de yngre innbyggerne.

Når det gjelder kommunestørrelse, er bildet mer blandet, men innbyggerne i de minste kommunene gir i større grad uttrykk for at eksempelvis omsorgstjenestene er gode, enn innbyggerne i de store kommunene. Innbyggerne i de største kommunene gir høyere skår til kultur- og kollektivtilbudet.

## **2 Om innbyggerundersøkelsen**

### **2.1 Hva er innbyggerundersøkelsen?**

Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser rettet mot ett og samme utvalg. Innbyggerdelen går ut til et tilfeldig utvalg av innbyggerne og blir besvart av både dem med og dem uten erfaring med offentlige tilbud og virksomheter. Brukerdelen blir besvart av dem med erfaring med 23 ulike statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester.

30 000 innbyggere fikk tilsendt innbyggerdelen. 27 361 av dem mottok faktisk undersøkelsen, og 11 141 besvarte skjemaene. Det gir en svarprosent på 41.

Innbyggerdelen har spørsmål om følgende temaer:

- tilbudet i kommunen
- statlige, kommunale- og fylkeskommunale tjenester
- myndighetenes håndtering av sikkerhet, likestilling m.m.
- egen tillit til stat, kommune og fylkeskommune
- egen tillit til politikerne
- digitale tjenester
- klagebehandling
- egne holdninger til det offentlige
- egen bakgrunn

### **2.2 Formålet med innbyggerundersøkelsen**

Innbyggerundersøkelsen er ment å gi et kunnskapsgrunnlag til departementer, direktorater, kommuner og fylkeskommuner i deres planleggings- og prioriteringsarbeid.

Dataene kan også brukes innen forskning om utviklingen av offentlig sektor og om modeller for kvalitetsindikatorer og deres forklaringskraft på tilfredshet. Funnene vil også være av interesse for allmennheten.

### **2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen**

Innbyggerundersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009/2010 av Synovate (nå Ipsos MMI). Den foreliggende undersøkelsen ble gjennomført våren 2013 av TNS Gallup AS.

Innbyggerundersøkelsen skal etter planen gjennomføres jevnlig. Undersøkelsen er derfor ment både å gi kunnskap om status i dag og om utviklingen over tid. Enkelte spørsmål justeres av kvalitetsmessige årsaker noe fra undersøkelse til undersøkelse, og svarene er av den grunn ikke direkte sammenlignbare.

Virksomheter som gjennomfører egne undersøkelser, vil kunne sammenligne sine resultater med innbyggerundersøkelsens. Sammenligningene vil kunne gi informasjon om hvor det er mulig å få til læring mellom virksomheter og innad i en og samme virksomhet.



Undersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfatter i utgangspunktet 30 000 personer. Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke.

I 2013 ble spørreskjemaet sendt i posten, men det kunne også besvares på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk, polsk og urdu i tillegg til bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2013, og enkelte spørsmål er endret siden 2010. Dermed er det ikke mulig å sammenligne alle spørsmål for alle tjenester fra 2010 til 2013. Dette fremkommer i figurene under de ulike temaene.

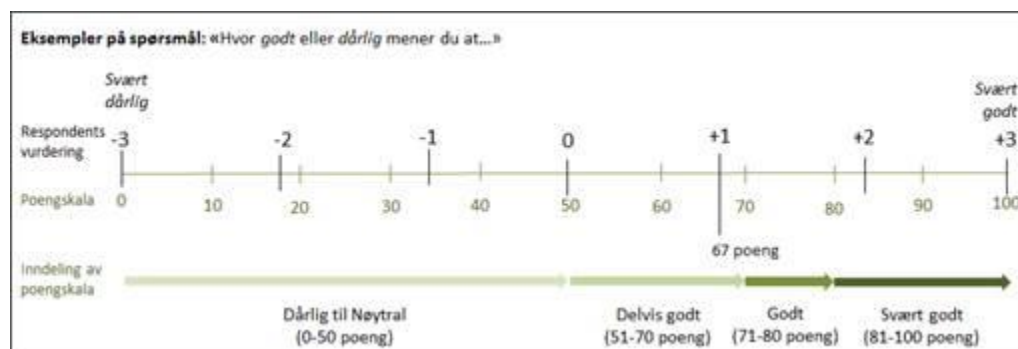
## **2.4 Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100**

Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de f.eks. 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 svarskaalen 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 misfornøyde/fornøyde de som har svart, er samlet sett, eller hvor lett/vanskelig de synes dette er.

Figuren under viser svarskalaen som respondentene skulle plassere seg på i spørreskjemaene, og hvordan Difi har regnet om svarene til en gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100<sup>1</sup>. 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.



**Figur 1** Forklaring av Difis tolkning av skårene, svarskala omregnet til gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Difis anbefalte 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

På [www.difi.no](http://www.difi.no) kan du laste ned rapporter i PowerPoint og i Excel som både viser gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen. Du kan også laste ned alle rådata.

## 2.5 Svarprosent og frafall

Innbyggerundersøkelsen er en utvalgs- og brukerundersøkelse om norsk forvaltning. I dette avsnittet belyser vi de enkelte forhold som kan ha betydning for skjvhet i innbyggerdelen.

Innbyggerundersøkelsens innbyggerdel ble sendt til 30 000 innbyggere over 18 år i Norge. Trekningen av utvalget ble gjort innenfor fylkene, på en slik måte at kjønnsfordelingen ble lik innenfor fem alderskategorier (18–24, 25–34, 35–49, 50–66, og 67 år og eldre). Spørreskjemaet ble sendt ut på bokmål, med følgebrev på bokmål og enten nynorsk, engelsk, polsk eller urdu. På internett var spørreskjemaet tilgjengelig på alle mål- og språkformene.

2 639 av skjemaene som ble sendt ut i posten, kom i retur grunnet feil eller manglende adresse og/eller flytting. Etter TNS Gallups erfaring kommer normalt rundt 3–4 prosent av skjemaene tilbake. En andel på 9 prosent må dermed ses på som svært høy. Særlig blant unge mellom 25 og 34 år er returandelen høy, samt blant personer født i Polen.

<sup>1</sup> Difi har testet svarskalaen. Se mer om dette i kapitlet metode i rapporten.

11 141 personer besvarte undersøkelsens innbyggerdel. Dette tilsvarer en responsrate på 41 prosent, når man korrigerer for skjemaene som kom i retur. Dette er på nivå med innbyggerundersøkelsen i 2009–2010, da responsraten var 43 prosent.

De største avvikene mellom brutto- og nettoutvalgene er å finne i aldersgruppene 25–34 år (-6,8 prosentpoeng underrepresentasjon) og 67 år + (+7,4 prosentpoeng overrepresentasjon). Resultatene fra undersøkelsens innbyggerdel er vektet med hensyn til kjønn, alder og fordeling på fylker, og korrigerer dermed for disse utvalgsskjevhetene. Undersøkelsens resultater kan derfor betraktes som representative med hensyn til kjønn, alder og geografisk fordeling på fylker og for landet som helhet, innenfor hvert fylke og innenfor hver region.

21 prosent av respondentene fullførte undersøkelsen elektronisk på internett. TNS Gallups gjennomgang av svarene på webdelen viser at frafallet er jevnt fordelt gjennom hele spørreskjemaet. Det er ingen bestemte spørsmål i undersøkelsen som er spesielt utløsende for frafall. Frafallet synes også i liten grad å variere etter respondentenes kjønn, alder og geografisk region.

Difi mener derfor at innbyggerundersøkelsens 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 TNS Gallup har gjort på oppdrag fra Difi, som også er gjort tilgjengelig på Difis nettsider.

## **2.6 Full åpenhet rundt data og resultater**

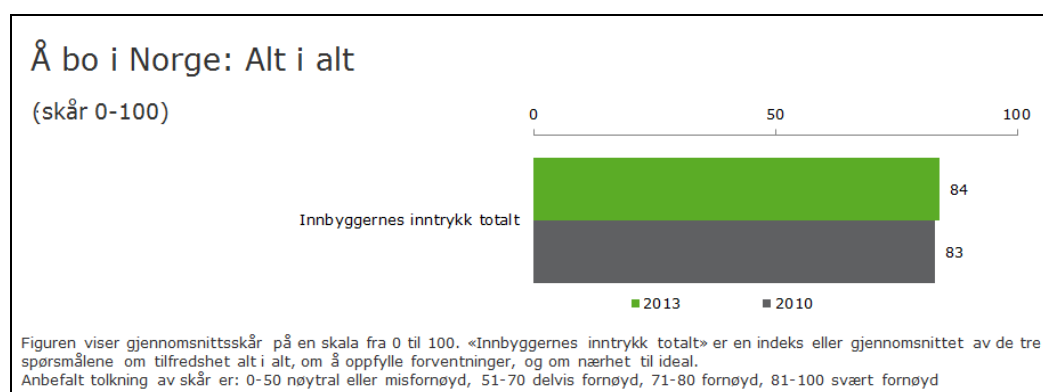
Det er full åpenhet rundt alle resultater, alle data, all metodikk og alle spørreskjemaer, og alle data er tilgjengelige på [www.difi.no](http://www.difi.no) (se Innbyggerundersøkelsen). Virksomhetene står fritt til å ta i bruk spørreskjema og metodikk basert på undersøkelsen.

### 3 Om å leve og bo i Norge – hvor tilfredse er vi?

Hvordan er det egentlig å leve og bo i Norge og hvor tilfredse er innbyggerne med sin tilværelse? I innbyggerundersøkelsen stiller vi spørsmål om en rekke ulike forhold ved både det å bo i kommunen og i Norge.

#### 3.1 Å bo og leve i Norge og i egen kommune

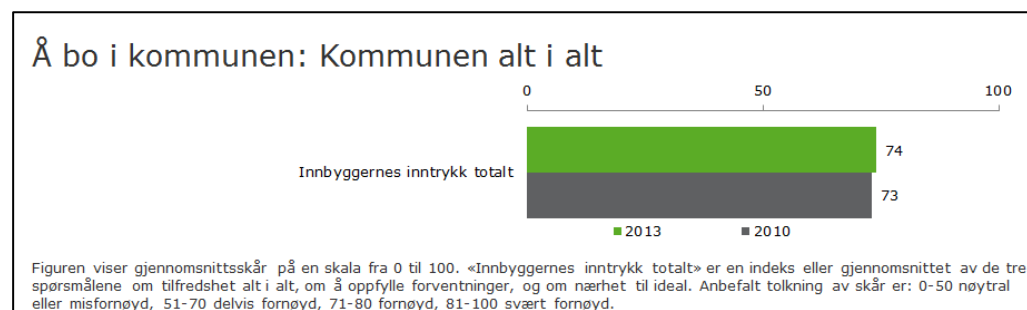
Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge får en samlet skår på 84 poeng. Innbyggerne er altså svært fornøyde med Norge som et sted å bo og leve. Innbyggerundersøkelsen stilte også spørsmål om hvor fornøyd respondenten er med sin tilværelse. Resultatet viser at innbyggerne samlet sett er svært fornøyd med sin tilværelse som får en skår på 81 poeng.



**Figur 2 Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

Innbyggerne er alt i alt like fornøyde uavhengig av hvilket fylke, region eller kommunestørrelse de bor i. De som er født i Norge er noe mer fornøyd enn de som er født i øvrige land i Norden eller Vest Europa. De eldre er noe mer fornøyde enn de yngre.

Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i kommunen får en samlet skår på 74 poeng, noe som tilsier at innbyggerne er fornøyde.



**Figur 3 Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i egen kommune. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

Ser vi på resultatet fra spørsmålet hvor fornøyd er du alt i alt med å bo og leve i din kommune, er innbyggerne mest fornøyde med kommunen sin i Akershus, Rogaland og Nord-Trøndelag, mens de er minst fornøyde med egen kommune i Finnmark og Troms.

Innbyggerne i regionen Nord-Norge er noe mindre fornøyd med egen kommune sammenlignet med innbyggerne i de øvrige regionene. Videre er innbyggerne i kommuner med 20 000 – 110 000 litt mer fornøyde enn innbyggerne i øvrige kommunestørrelser. Disse tallene må imidlertid tolkes forsiktig da forskjellene er relativt små.

### 3.1.1 Største endringer siden 2010

Sammenligner vi med undersøkelsen i 2010 er hovedbildet at innbyggernes inntrykk av en rekke forhold er litt bedre i 2013. Det er samtidig grunn til å understreke at forskjellene er relativt små. Innbyggerne har også stort sett det samme inntrykket uansett hvor de bor i landet eller hvor stor kommune de bor i.

Under ser vi eksempler på de resultatene som har gått mest frem og mest tilbake i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2010:

Sørge for likestilling mellom kvinner og menn i Norge	+9 poeng
Når du tenker på prisen som innbyggerne betaler i form av skatter, avgifter og egenandeler, hvor god eller dårlig synes du kvaliteten er på det offentlige tjenestetilbudet?	+8 poeng
Muligheten til å sortere søppel for gjenvinning (kildesortering)	+7 poeng
Redusere kriminalitet	+6 poeng
Håndtere store ulykker og katastrofer	-13 poeng
Redusere risikoen (forebygge) for store ulykker og katastrofer	-9 poeng
Internetsikkerheten	-4 poeng

## 3.2 Innbyggernes inntrykk

Innbyggerundersøkelsen inneholder en rekke spørsmål om inntrykket av ulike forhold i egen kommune eller i Norge. Under har vi listet opp noen av de forholdene i kommunen eller i Norge som innbyggerne har ulike inntrykk av.<sup>2</sup>

### 3.2.1 Disse forholdene har innbyggerne et svært godt inntrykk av

(skår mellom 81 og 100 poeng):

- hvordan det er å leve og bo i Norge
- mulighetene for arbeid i Norge
- mulighetene for utdanning i Norge
- nærheten til grunnskole i kommunen
- hvor trygt det er å bo i nærområdet
- hvor trygt det er å ferdes i sentrum på dagtid
- luftkvaliteten i kommunen
- drikkevannskvaliteten i kommunen
- innhenting av husholdningsavfall i kommunen

---

<sup>2</sup> Se mer om tolkning av skår i kapittel 1.4

### **3.2.2 Disse forholdene har innbyggerne et godt inntrykk av**

(skår mellom 71 og 80 poeng):

- hvordan det er å leve og bo i kommunen
- muligheten for å ta videregående opplæring i kommunen
- støynivået der de bor
- muligheten for å drive med kulturaktiviteter i kommunen
- mulighetene for å drive med foreningsliv og kursaktiviteter i kommunen
- muligheten for å gå på sports- og idrettsstevner i kommunen
- muligheten for å sortere søppel for gjenvinning i kommunen
- tilgangen på barnehageplasser i kommunen
- oppvekstmiljøet for barn i kommunen
- oppvekstmiljøet for ungdom i kommunen
- fastlegetilbudet i kommunen

### **3.2.3 Disse forholdene har innbyggerne et delvis godt inntrykk av**

(skår mellom 51 og 70 poeng):<sup>3</sup>

- muligheten for å få arbeid i kommunen
- muligheten for å etablere egen næringsvirksomhet i kommunen
- tilgangen på hjemmehjelp i kommunen
- tilgangen på hjemmesykepleie i kommunen
- kommunens informasjon og service
- muligheten for å reise kollektivt i kommunen
- ventetiden på legevakten i kommunen
- tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov i kommunen
- parkeringsmulighetene i kommunens sentrum
- vedlikeholdet av veier vinterstid i kommunen
- tilretteleggingen for fotgjengere i kommunen
- sikkerheten for bilister
- sikkerheten på skoleveier i kommunen
- sikkerheten for dem som reiser med buss, tog og trikk/bane
- selvbetjeningsløsninger på nett

### **3.2.4 Disse forholdene har innbyggerne et dårlig inntrykk av**

(skår mellom 0 og 50 poeng):<sup>4</sup>

- tilgangen på sykehjemsplasser i kommunen
- tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov (i kommunen)

---

<sup>3</sup> Se mer om tolkning av skår i kapittel 1.4.

<sup>4</sup> Se mer om tolkning av skår i kapittel 1.4.

- muligheten for å klage til kommunen når de føler seg urettferdig behandlet i kommunen
- tilretteleggingen for syklister i kommunen
- tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne i kommunen
- standarden på veier og gater i kommunen
- standarden på riksveier og europaveier
- vedlikehold av veier resten av året (ikke på vinteren) i kommunen
- vedlikehold av fortau og sykkelstier vinterstid i kommunen

### **3.3 Difis kommentarer**

Innbyggerne i Norge er alt i alt svært tilfredse med tilværelsen og med hvordan det er å bo og leve i Norge.

Høy kvalitet på tjenester, et godt bomiljø, lav arbeidsledighet med mer er med på å gi de gode resultatene. Samtidig er Norge i en svært god situasjon økonomisk og i en særstilling i Europa for tiden, noe som nok også bidrar til at innbyggerne setter særlig pris på tilværelsen sin i Norge.

Innbyggerne er noe mindre fornøyde med å bo i sin egen kommune enn de er med å bo i Norge. Hvor tilfreds du er med å bo og leve i Norge, måler det store bildet. På spørsmål om kommunen er det lettere å bli konkret og ha i tankene forhold man ikke synes fungerer i kommunen. Det kan bidra til at innbyggerne er litt mer fornøyde med å bo og leve i Norge enn i sin egen kommune.

Innbyggerne er jevnt over fornøyde med de fleste forhold i Norge. Det er få områder hvor de er misfornøyde. Innbyggerne gir imidlertid klart uttrykk for at de ikke er fornøyde med håndteringen av en rekke veispørsmål og med tilgangen på sykehjemsplasser. Dette er også områder som mediene har satt søkelyset på.

## 4 Tilliten til politikerne og det politiske 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.

Hvordan står det så til med innbyggernes syn på politikerne og det politiske systemet? Innbyggerundersøkelsen inneholder spørsmål som kan si noe om innbyggerens oppfatning av våre folkevalgte og om tilliten til stat, kommune og fylkeskommune som leverandører av tjenester og oppgaver.

### 4.1 Hvordan inntrykk har innbyggerne av våre politikere?

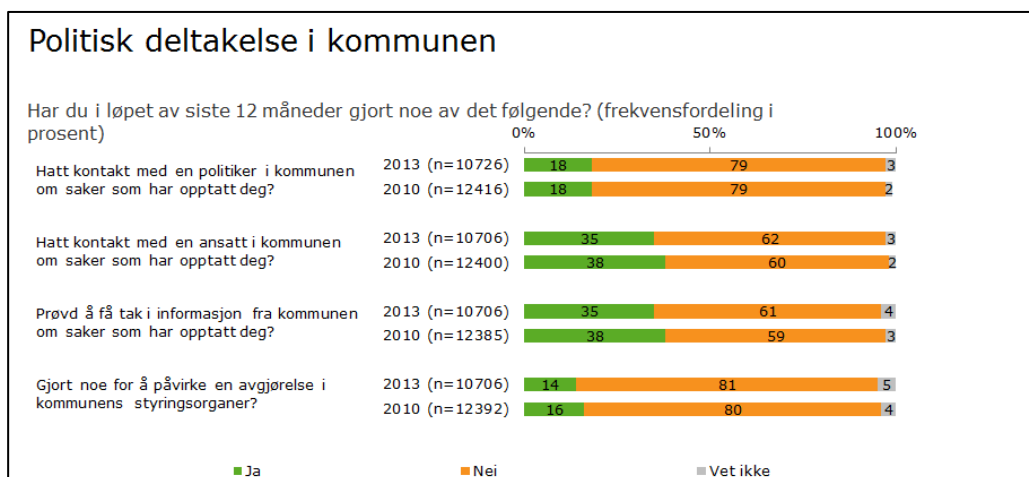
Innbyggerne har svart på spørsmål om politikerne lytter til innbyggernes synspunkter og om de har tillit til at politikerne arbeider for befolkningens beste.



**Figur 4** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan politikerne i kommunen og på Storting lytter til innbyggernes synspunkter; hvor stor eller liten tillit har du til at politikerne i kommunen og på Stortinget arbeider for innbyggernes beste. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Figuren over viser at resultatene for disse to spørsmålene er omtrent de samme for hhv. stortingspolitikere og kommunepolitikere. Innbyggerne er misfornøyd med stortingspolitikernes evne til å lytte, mens de er delvis fornøyd med kommunepolitikernes evne til å lytte. Innbyggerne har samlet sett tillit til politikerne på begge nivåer, men skårene er ikke høye.



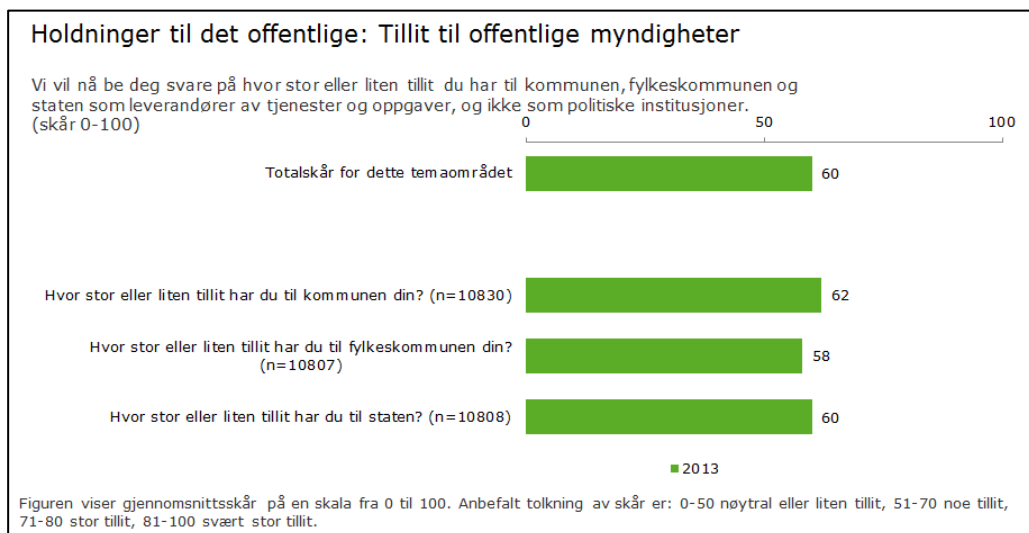


Figur 5 Om innbyggernes deltakelse i kommunen. Prosentfordeling.

Innbyggerundersøkelsen viser videre at 18 prosent av innbyggerne har hatt kontakt med en politiker i kommunen, mens 5 prosent har hatt kontakt med en politiker på Stortinget. Figuren over viser også at det er mange som har kontakt med kommunen sin om saker som opptar dem.

## 4.2 Hvor stor er tilliten til kommune, fylkeskommune og stat?

Innbyggerundersøkelsen inneholder også spørsmål om tilliten til dem som er satt til å legge til rette for og implementere politikernes beslutninger. Har innbyggerne tillit til offentlige myndigheter?



Figur 6 Tillit til kommunale, fylkeskommunale og statlige myndigheter som leverandører av tjenester og oppgaver, og ikke som politiske institusjoner. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Som figuren over viser har innbyggerne tillit til sin kommune, fylkeskommune eller til staten som leverandører av tjenester og oppgaver.<sup>5</sup> Skåren er likevel ikke særlig høy, men høyere enn for politikerne.

Tilliten er relativt lik til henholdsvis stat, kommune og fylkeskommune.

<sup>5</sup> Spørsmålet gjelder ikke kommune, fylkeskommune og stat som politiske institusjoner

### 4.3 Difis kommentarer

Innbyggerundersøkelsen viser at tilliten til politikere sentralt og lokalt er relativ lav. Særlig er det stortingspolitikernes evne til å lytte som får lave skår. Dette resultatet er nok også preget av at kun 5 prosent av utvalget oppgir å ha hatt kontakt med stortingsrepresentanter. Hva som gjør at tilliten er lav sier undersøkelsen lite om. Bernt Aardal har vist at politisk tilknytning kan være av betydning, se artikkelen «Lytter politikerne til innbyggernes synspunkter og arbeider de for innbyggernes beste?» på Difis hjemmesider. Det er også vært pekt på økt utdanningsnivå i befolkningen og mediers rolle.

Tilliten til stat, kommunene og fylkeskommune er bedre enn tilliten til politikere, selv om tillitsspørsmålene oppnår noen av de svakeste resultatene i undersøkelsen. Gitt tilfredsheten med å leve og bo i Norge og med egen kommune er disse funnene noe vanskelig å forklare. Når innbyggerne er så fornøyde med tilværelsen skulle en kanskje tro at tilliten til politikere og myndighetene var høyere.

## 5 Inntrykket av myndighetenes arbeid

Innbyggerundersøkelsen stiller en rekke spørsmål om myndighetenes arbeid for å ivareta ulike forhold på tvers av kommuner og regioner. Hvilket inntrykk har egentlig innbyggerne av hvordan myndighetene løser disse forholdene?

Inntrykkene av myndighetenes arbeid er i hovedsak gode og delvis gode. Det er kun ett område hvor innbyggerne samlet sett har et dårlig inntrykk, og det er av myndighetenes arbeid for å redusere kriminalitet.

Av tabellene under ser vi at myndighetenes evne til å håndtere og redusere risikoen for store ulykker og katastrofer faller markert fra 2010 til 2013. Vi ser også at oppfatninger rundt myndighetenes arbeid for likestilling mellom kjønnene stiger markert.

### 5.1.1 Hva har innbyggerne et godt inntrykk av?

	2010	2013
Matsikkerheten/at maten er trygg å spise	79 poeng	77 poeng
Sørge for likestilling mellom kvinner og menn i Norge	65 poeng	74 poeng

**Tabell 1 Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

### 5.1.2 Hva har innbyggerne et delvis godt inntrykk av?

	2010	2013
Sikre innbyggerne mot strålefare	72 poeng	70 poeng
Sikre god forvaltning av olje og gass	68 poeng	70 poeng
Sikre strømforsyningen	68 poeng	69 poeng
Sikre en god naturforvaltning	65 poeng	66 poeng
Redusere forurensning og CO2-utslipp		52 poeng
Sikre forbrukernes rettigheter	68 poeng	68 poeng
Sikre personvernet	67 poeng	67 poeng
Sikre et godt arbeidsmiljø	66 poeng	66 poeng
Gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet	63 poeng	64 poeng
Sikre nasjonale minoriteters rettigheter i Norge		67 poeng
Verne og hjelpe barn og unge	61 poeng	63 poeng
Sikre god tilgjengelighet for funksjonshemmede		59 poeng
Legge til rette for integreringen av innvandrere i Norge		56 poeng
Ivareta tryggheten i ditt nærområde		63 poeng
Internettsikkerheten	64 poeng	60 poeng
Forhindre korrupsjon i stat og kommune	60 poeng	58 poeng
Hindre ulovlig innførsel av varer		57 poeng
Hindre ulovlig innførsel av narkotika		51 poeng

**Tabell 2 Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

Håndtere store ulykker og katastrofer	66 poeng	54 poeng
Redusere risikoen (forebygge) for store ulykker og katastrofer	62 poeng	53 poeng

Tabell 3 Hvor gode eller dårlige mener du myndighetene er til det følgende? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

### 5.1.3 Hva har innbyggerne et dårlig inntrykk av?

	2010	2013
Redusere kriminalitet	43 poeng	49 poeng

Tabell 4 Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

## 5.2 Difis kommentarer

Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne i hovedsak har et godt eller delvis godt inntrykk av myndighetenes arbeid. Innbyggerne har kun et dårlig inntrykk av myndighetenes arbeid med å redusere kriminaliteten. Inntrykket av kriminalitetsbekjempelsen har imidlertid bedret seg med 6 poeng siden 2010.

Siden undersøkelsen i 2010 har inntrykket av myndighetens likestillingsarbeid blitt markert bedre. Her kan barnehageutbygging, rettighetsfesting og utvidet fødselspermisjon og fedrekvote være naturlige forklaringer.

Håndteringen av de tragiske hendelsene 22. juli 2011 har nok påvirket innbyggernes oppfatninger av myndighetenes håndtering av katastrofer og ulykker. Folks inntrykk av dette arbeidet er det som har forverret seg mest siden 2010.

## 6 Hvilke holdninger om det offentlige er mest utbredt?

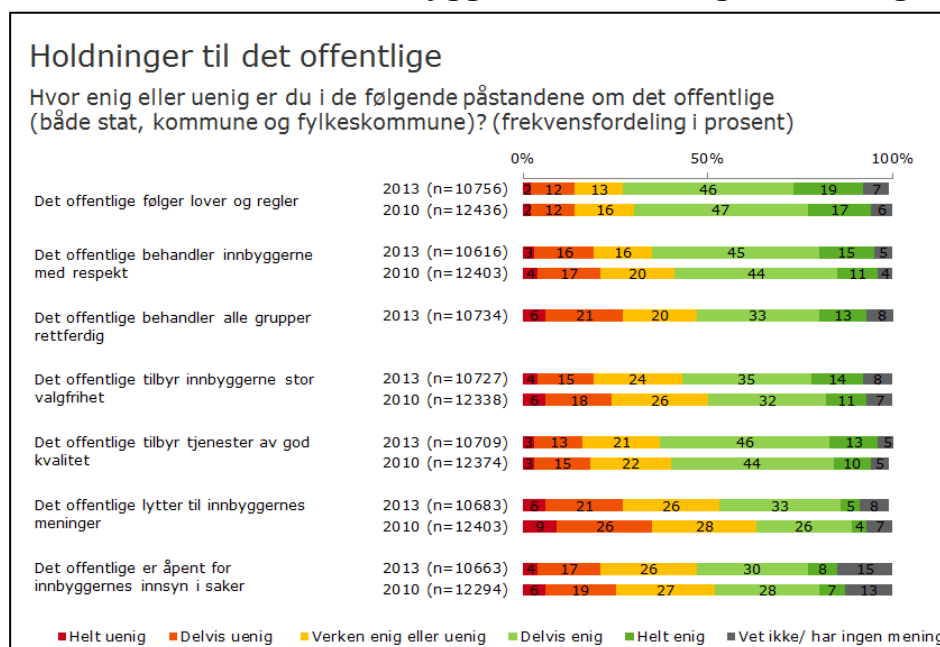
Innbyggerundersøkelsen forsøker også å kartlegge holdninger innbyggerne har til det offentlige. Holdningene sier noe om hvordan innbyggerne synes det offentlige utfører sitt arbeid.

Innbyggerundersøkelsen ba derfor respondentene om å vurdere en rekke påstander om det offentlige.

Svarene på påstandene ble gitt på en 5-punkts skala med svaralternativene:

helt uenig    delvis uenig    verken enig    delvis enig    helt enig  
eller uenig

### 6.1.1 Påstander som innbyggerne er mer enige enn uenige i



**Figur 7** Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling.

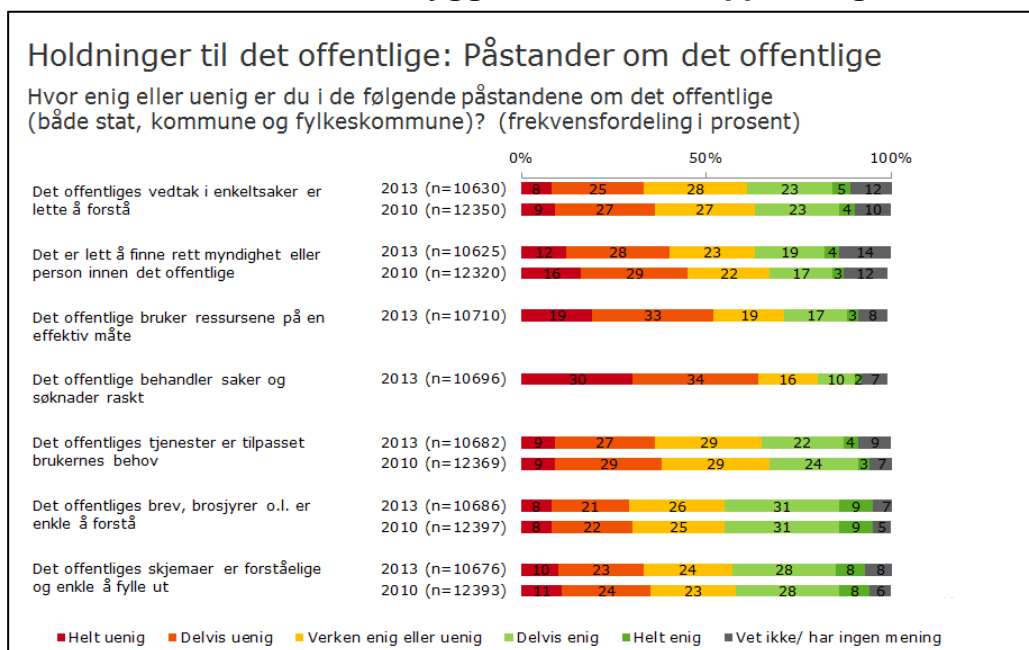
#### Det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet

Som vi ser av figuren, er det en utbredt holdning i befolkningen at det offentlige følger lover og regler, behandler innbyggerne med respekt og tilbyr tjenester av god kvalitet. Innbyggerne er noe mer delt i synet på om det offentlige lytter til innbyggerne og behandler alle grupper rettferdig, men også her er andelen enige større enn andelen uenige.

#### Det offentlige tilbyr innbyggerne stor valgfrihet

Andelen som mener det offentlige tilbyr innbyggerne stor valgfrihet er også klart større (49 prosent) enn andelen som ikke mener det (19 prosent).

## 6.1.2 Påstander hvor innbyggerne har delte oppfatninger



Figur 8 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling.

### Det offentlige bruker lang tid på å behandle saker og søknader, og kan bruke ressursene mer effektivt

Figuren over viser at et flertall er uenig i påstandene om at det offentlige behandler saker og søknader raskt og bruker ressursene på en effektiv måte.

### Det offentliges tjenester kan tilpasses brukerne bedre

Når det gjelder påstanden «det offentliges tjenester er tilpasset brukernes behov», er flere uenige enn enige (36 prosent uenige mot 26 prosent enige). En relativt utbredt holdning er derfor at det offentliges tjenester kan tilpasses brukerne bedre.

### Det offentlige har blitt bedre til å lytte til innbyggerne

De som er enig i at det offentlige lytter til innbyggerne, har økt fra 30 prosent i 2010 til 38 prosent i 2013. Det er en klar forbedring. Samtidig ser vi at 27 prosent er uenig i at det offentlige lytter til innbyggerne. Enda flere (38 prosent) er uenig i påstanden om at det offentlige tar med brukerne på råd i utviklingen av tjenester og tilbud. Samlet sett indikerer andelen uenige at mange mener det offentlige kan bli bedre på å lytte til innbyggere og brukere.

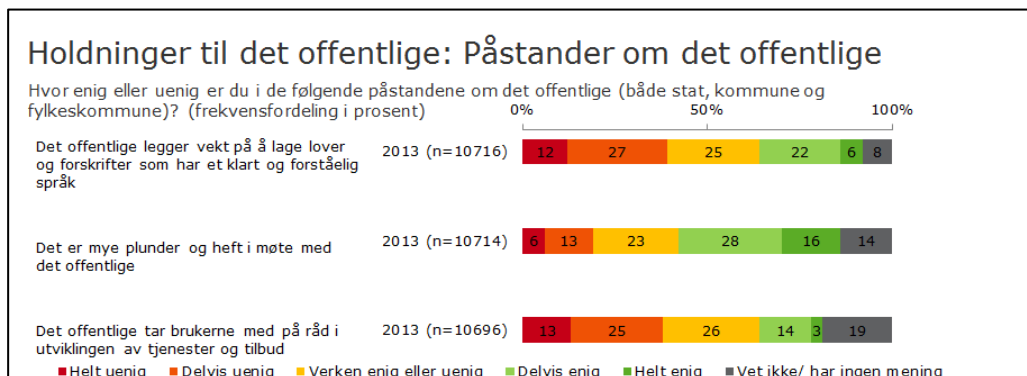
### Det offentlige kan bli bedre på å gjøre seg forstått (klarspråk)

Som vi ser av figuren over, er innbyggerne noe mer delt i synet på om det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå. Andelen enige er litt større enn andelen uenige i andre påstander som dreier seg om klarspråk, som hvorvidt det offentliges brev, brosjyrer o.l. er enkle å forstå, og om det offentliges skjemaer er forståelige og enkle å fylle ut.

### Det er vanskelig å finne rett myndighet, men det har blitt bedre

Det er flere som er uenig enn enig i påstanden om at det er lett å finne rett myndighet eller person i det offentlige (23 prosent enige mot 40 prosent

uenige). Enda flere var uenige i 2010 (45 prosent), og slik ser vi en forbedring fra 2010 til 2013.



**Figur 9** Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling.

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

Som vi ser av figuren over er en andel på 44 prosent enige i påstanden om at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige (registrere samme informasjon flere ganger, vanskelige søknadsskjemaer osv.). 19 prosent er uenige. Resultatet indikerer at denne holdningen er utbredt i befolkningen.

## 6.2 Difis kommentarer

Det er en utbredt holdning blant innbyggerne at det offentlige følger lover og regler, tilbyr tjenester av god kvalitet og tilbyr brukerne stor valgfrihet. Innbyggerne synes altså å mene at det offentlige i hovedsak opptrer ryddig og korrekt.

Holdninger som at det offentlige kan utnytte ressursene mer effektivt og bruker lang tid på behandling av saker og søknader, er like fullt relativt utbredte. Mange mener også at det offentliges tjenester kan tilpasses brukernes behov bedre, og at det fortsatt er mye plunder og heft i møtet med det offentlige. En del av befolkningen mener at det offentlige kan bli bedre på å gjøre seg forstått, og at det kan være vanskelig å finne rett myndighet eller person. Brukertilpasning og fleksibilitet ser altså ut til å være en utfordring. Det offentlige kan med fordel lytte bedre til innbyggerne når tjenester o.l. skal utformes.

## **7 Inntrykket av utvalgte tjenester – en omdømmeundersøkelse**

Innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen er også å oppfatte som en omdømmeundersøkelse, siden de som svarer på undersøkelsen, ikke trenger å ha erfaring med tjenestene de vurderer. Innbyggerdelen måler slik først og fremst innbyggernes inntrykk av en rekke tjenester.

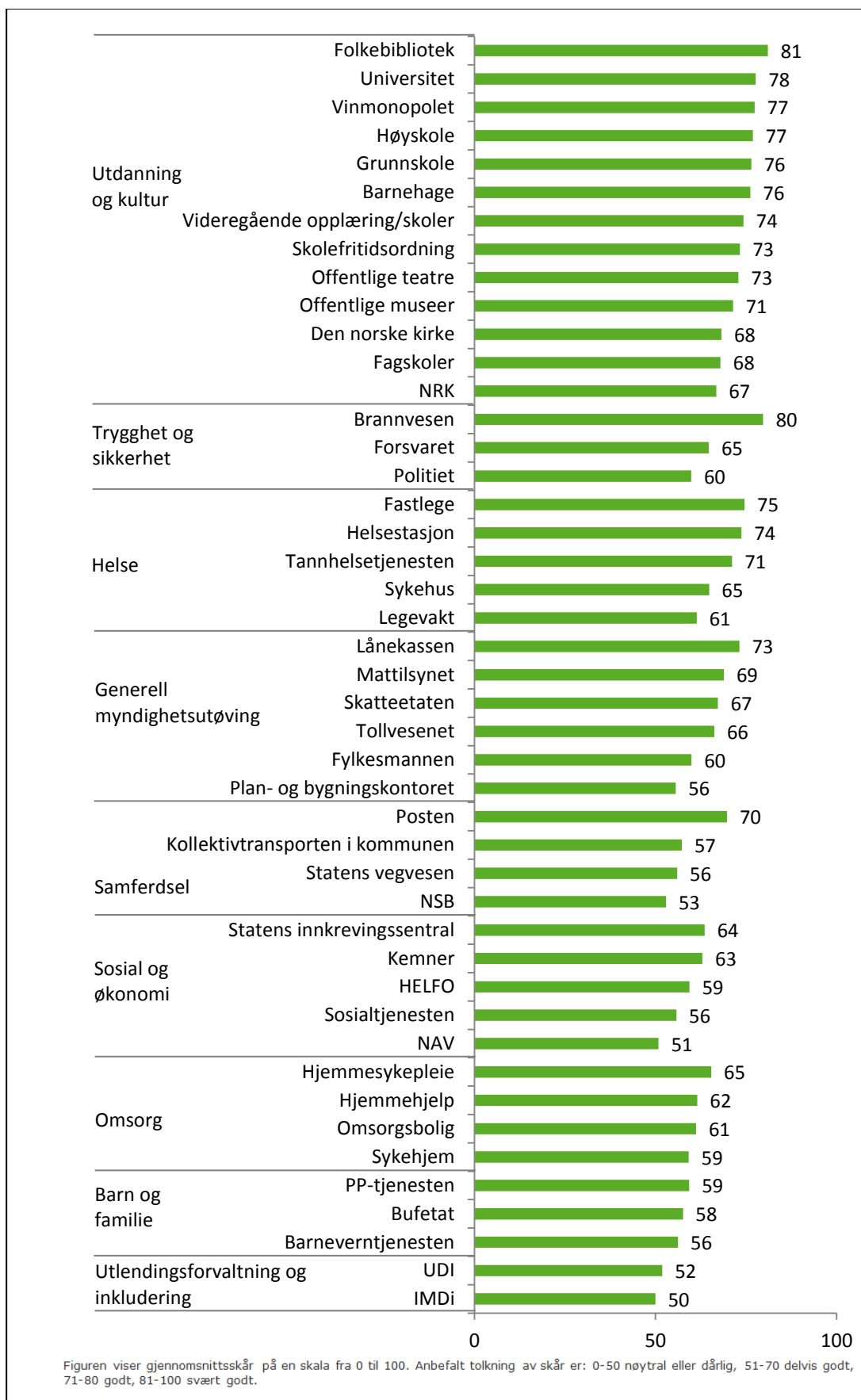
Hvilket inntrykk har så innbyggerne av de ulike tjenestene som inngår i undersøkelsen? Hvilket bilde sitter de igjen med etter å ha snakket med naboer og venner, fulgt med i medier og kanskje gjort seg egne erfaringer? I dette kapitlet beskriver vi inntrykket av de 45 tjenestene som omfattes av undersøkelsen.

### **7.1 Blandet tilfredshet med tjenestene**

Det er et noe blandet bilde som fremkommer hva gjelder innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene.

Endringene er små for både de kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenestene, som vi har sammenlignbare tall for fra innbyggerundersøkelsen 2010. Der det har vært endringer, har de i de fleste tilfellene vært positive.





Figur 10 Innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene, rangert innenfor kategorier. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har inntrykk av at mange av tjenestene under utdanning og kultur er gode. Det er folkebiblioteket som oppnår den høyeste skåren, 81, en skår som viser at innbyggerne generelt har inntrykk av at folkebiblioteket er svært godt. Folkebiblioteket fikk høyest skår også i 2010, og har gått frem to poeng.

Det er brannvesenet som får den nest høyeste skåren. De får 80, to poeng mer enn i 2010. Det er imidlertid over 30 prosent av innbyggerne som har latt være å gi brannvesenet en skår, eller som har svart vet ikke.

Den tredje høyeste skåren får universitetene. En skår på 78 viser at innbyggerne har inntrykk av at universitetene er gode.

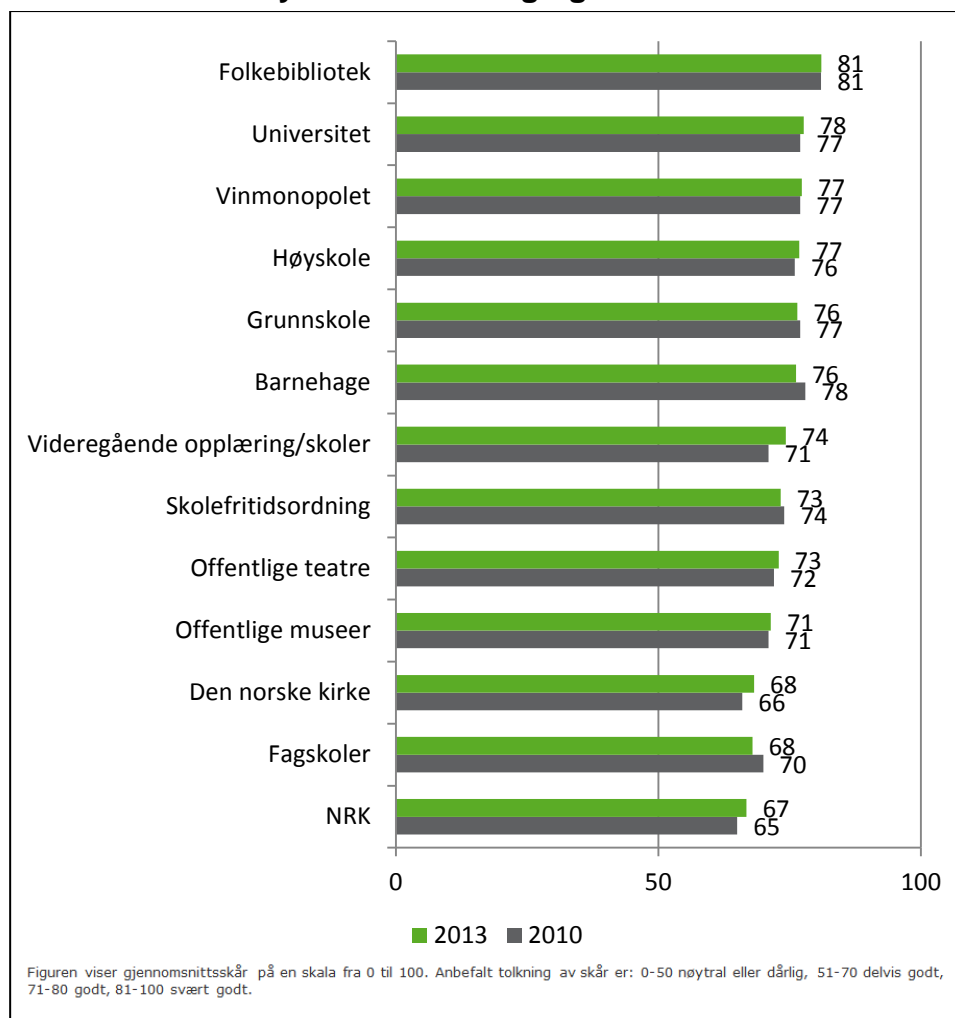
Lavest skår, 50, får Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. NAV får en skår på 51 og går frem to poeng. Innbyggerne gir Utlendingsdirektoratet en skår på 52, mens NSB får 53, to poeng mer enn i 2010. 42 prosent av innbyggerne har imidlertid latt være å gi UDI en skår eller svart vet ikke på spørsmålet, mens andelen er 56 prosent for IMDi.

Størst fremgang siden 2010 har Lånekassen, som får 74 poeng, og Forsvaret, som får 65 poeng. Begge institusjonene går frem fire poeng. Den største tilbakegangen finner vi hos sykehusene, som går tilbake tre poeng og får en skår på 65. Det er kun små og moderate endringer i innbyggernes oppfatninger av ulike tjenester.

## 7.2 Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene i de ulike kategoriene

Figurene nedenfor viser endringer i inntrykket av tjenestene på ulike tjenesteområder fra 2010 til 2013.

### 7.2.1 Godt inntrykk av utdanning og kultur



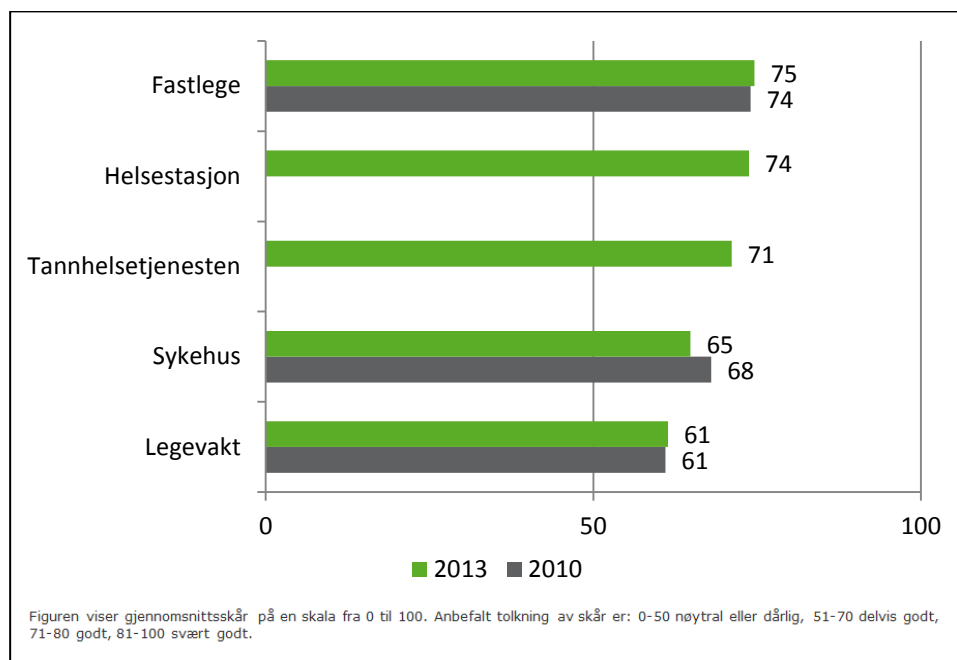
**Figur 11 Innbyggernes inntrykk av tjenestene under utdanning og kultur. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

Innbyggernes inntrykk av tjenestene på området utdanning og kultur er godt. Folkebiblioteket får en så høy skår (81) at innbyggernes inntrykk av tjenesten kan sies å være svært godt. Dette er den høyeste skåren som oppnås av de kommunale og statlige tjenestene.

Barnehage og fagskoler har begge gått tilbake to poeng siden 2010, mens det ikke har vært noen endring for offentlige museer, skolefritidsordning, høyskole og grunnskole eller Vinmonopolet. De øvrige tjenestene går frem; videregående skole/opplæring har den største fremgangen, med 3 poeng.

47 prosent av respondentene har latt være å gi fagskoler en skår, eller har svart vet ikke på spørsmålet. Tilsvarende andeler er 39 prosent for skolefritidsordning og 31 prosent for barnehage. At såpass mange har latt være å gi skår, betyr at skåren som er gitt til disse tjenestene, er noe usikker.

## 7.2.2 Godt og delvis godt inntrykk av helsetjenestene

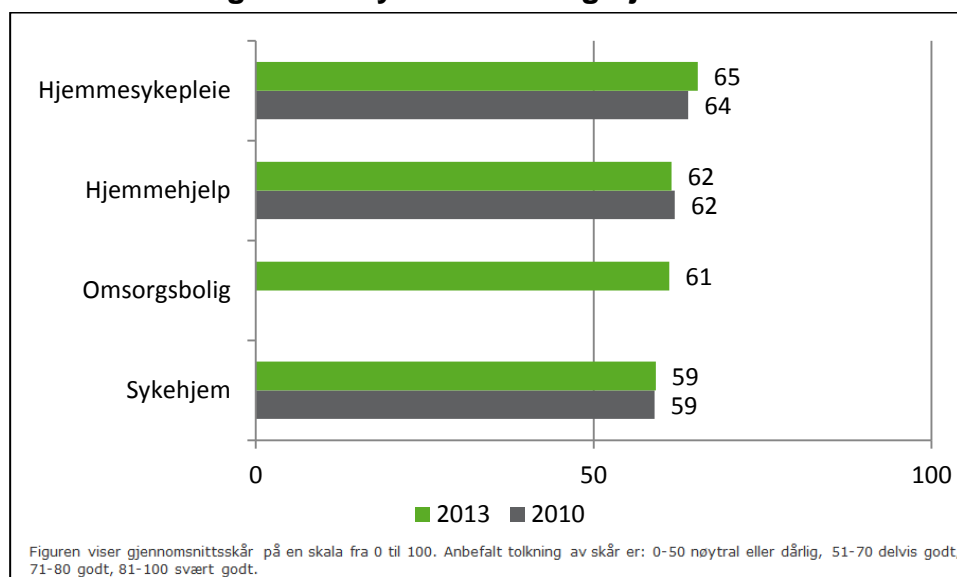


**Figur 12** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under helse. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggernes oppfatning av tjenestene på helseområdet er om lag de samme som i 2010. Inntrykket av fastlegene har bedret seg med ett poeng, mens oppfatningen av sykehusene har forverret seg med tre poeng.

Hele 36 prosent av innbyggerne har latt være å gi en skår til helsestasjonene eller svart vet ikke på spørsmålet. Dette gjør at skåren som er gitt til helsestasjonene, er noe usikker.

## 7.2.3 Delvis godt inntrykk av omsorgstjenestene



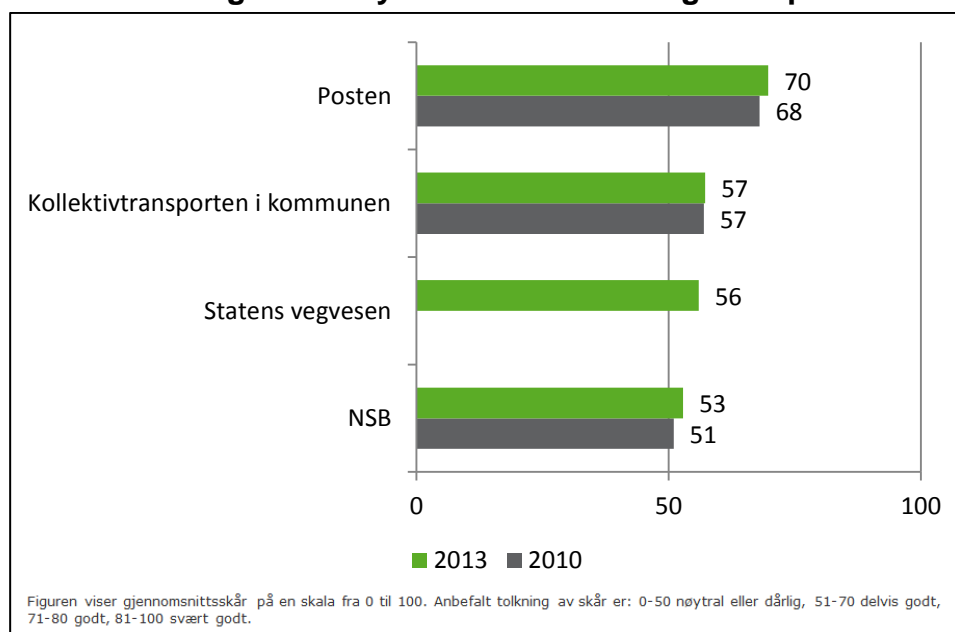
**Figur 13** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under omsorg. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Inntrykket av omsorgstjenestene er omtrent som i 2010. Hjemmesykepleie går frem ett poeng, mens de andre tjenestene får samme skår som i 2010.

Innbyggerne i den eldste gruppen (67 år og eldre) har et bedre inntrykk av omsorgstjenestene enn befolkningen for øvrig. Hjemmesykepleie får eksempelvis 75 i skår fra denne gruppen, mens de under 50 gir hjemmesykepleien lavere skår. Vi ser det samme mønsteret for de øvrige tjenestene under omsorg.

For tjenestene på omsorgsfeltet er det mange som har latt være å gi skår, eller som har svart vet ikke. Andelen er størst for hjemmehjelp (55 prosent) og omsorgsbolig (53 prosent), men også når det gjelder hjemmesykepleie (49 prosent) og sykehjem (41 prosent), har mange av respondentene latt være å svare.

#### 7.2.4 Delvis godt inntrykk av samferdsel og transport

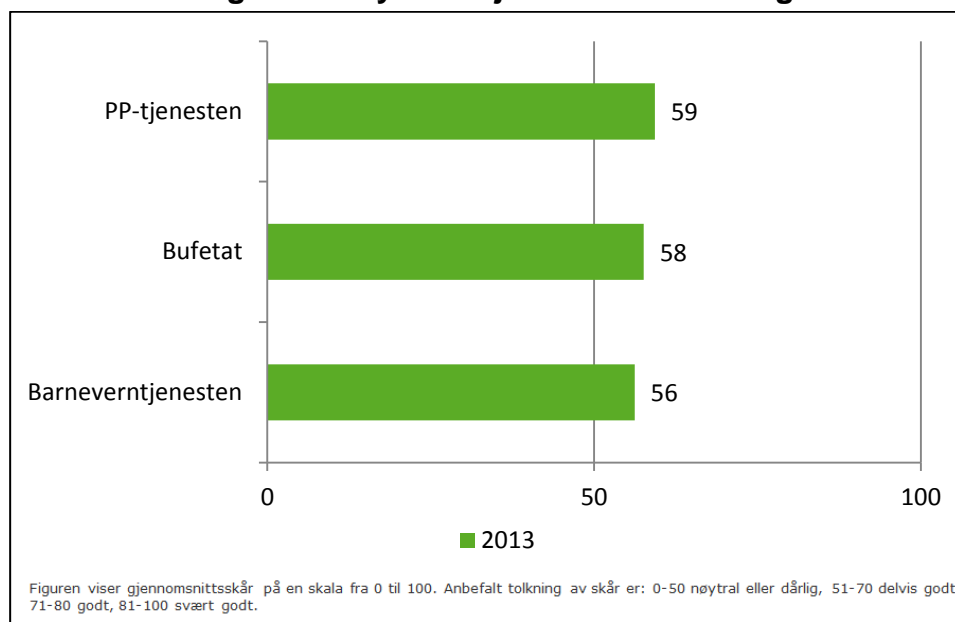


**Figur 14** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under samferdsel og transport. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Som i 2010 får NSB den laveste skåren av innbyggerne i denne kategorien, med 53. Samtidig oppnår NSB en økning på to poeng fra 2010.

Innbyggerne i de største kommunene gir uttrykk for å ha mer positive oppfatninger av kollektivtransporten i kommunen, mens innbyggerne i de minste kommunene har mest positivt inntrykk av NSB.

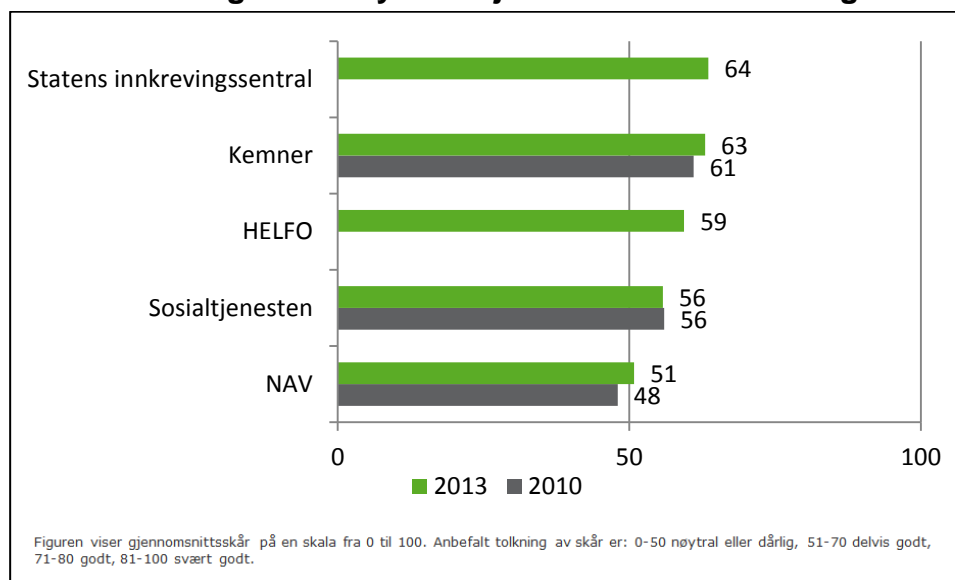
## 7.2.5 Delvis godt inntrykk av tjenester for barn og familie



**Figur 15** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under barn og familie. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har et delvis godt inntrykk av ulike støttetjenester for barn og familier, men det er mange som har latt være å vurdere disse tjenestene, enten ved at de har latt være å svare på spørsmålet, eller ved at de har svart vet ikke. Denne andelen er 39 prosent for Bufetat, mens den er hele 59 prosent for PP-tjenesten og 60 prosent for den kommunale barneverntjenesten.

## 7.2.6 Delvis godt inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi



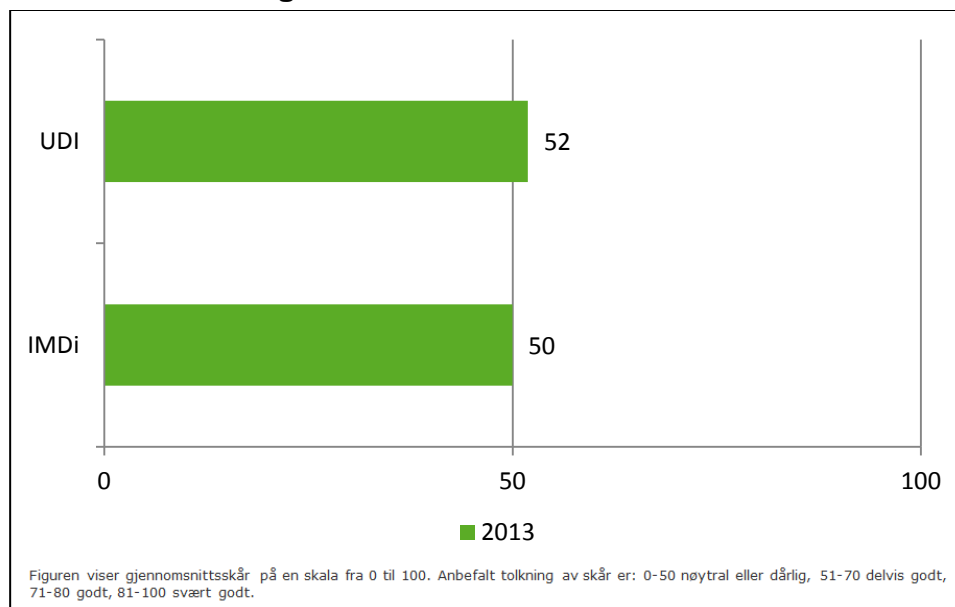
**Figur 16** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under sosial og økonomi. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Nav har gått frem 3 poeng siden 2010 og har dermed den tredje største fremgangen blant de kommunale og statlige tjenestene.

Blant tjenestene under sosial og økonomi er det til dels mange innbyggere som har latt være å svare på spørsmålene eller svart vet ikke. Andelen er 61 prosent

for den kommunale sosialtjenesten, 58 prosent for kemneren, 53 prosent for Statens innkrevingsentral, og 46 prosent for HELFO.

### 7.2.7 Lav kjennskap til tjenester under utlendingsforvaltning og inkludering

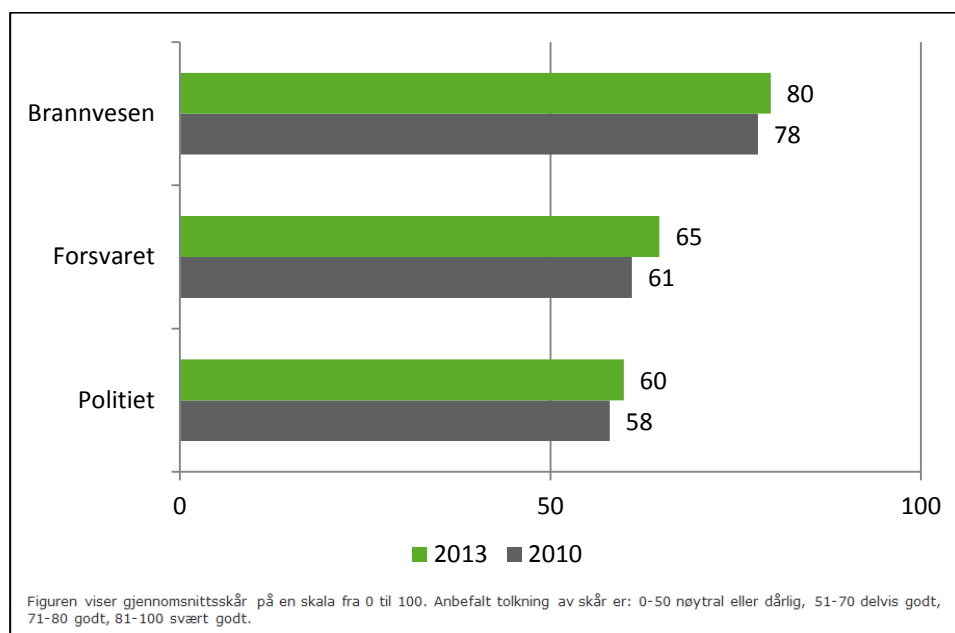


Figur 17 Innbyggernes inntrykk av tjenestene under utlendingsforvaltning og inkludering. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

De to virksomhetene under utlendingsforvaltning og inkludering oppnår samlet sett en lav skår. Mens innbyggernes inntrykk av Utlendingsdirektoratet (UDI), som får en skår på 52, kan betegnes som delvis godt, tenderer innbyggerne gjennomsnittlig til å ha et negativt eller nøytralt inntrykk av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), som får en skår på 50.

I vurderingen av UDI og IMDi er det hhv. 42 og 56 prosent av respondentene som enten har latt være å svare på spørsmålene eller svart vet ikke.

## 7.2.8 Bedret inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet



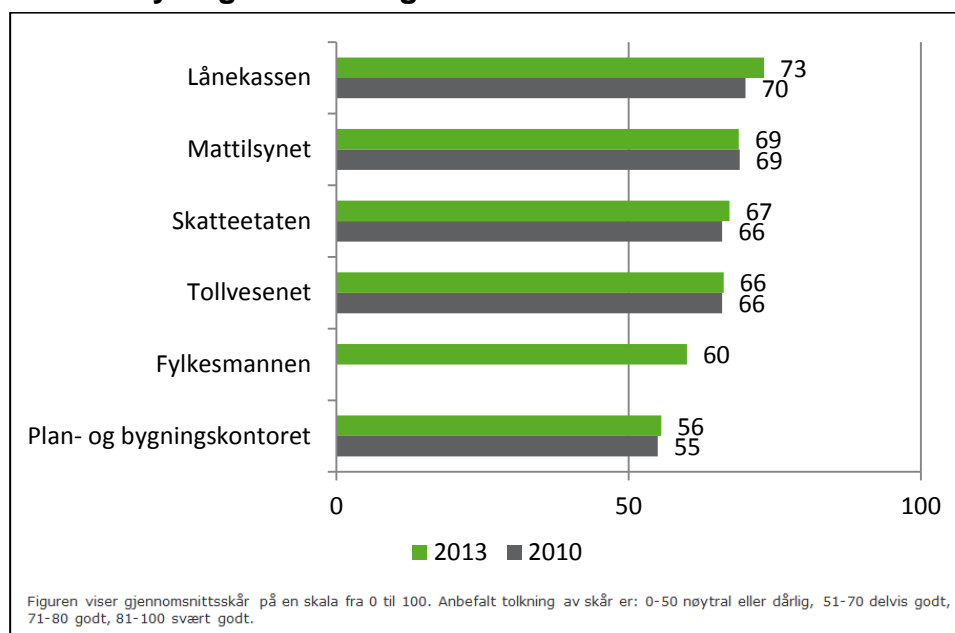
**Figur 18** Innbyggernes inntrykk av tjenestene under sikkerhet og trygghet. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har inntrykk av at brannvesenet er godt; den samlede vurderingen av brannvesenet går frem to poeng til en skår på 80. Dette er den nest høyeste skåren blant de kommunale og statlige tjenestene. Også inntrykket av politiet og Forsvaret har gått frem i skår siden 2010. Sammen med Lånekassen har Forsvaret den største fremgangen i skår siden 2010.

I vurderingen av brannvesenet er det 31 prosent av respondentene som har latt være å svare på spørsmålet eller svart vet ikke.



### 7.2.9 Noe bedret inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving



**Figur 19 Innbyggernes inntrykk av tjenestene under generell myndighetsutøving. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.**

Innbyggernes vurdering av Lånekassen er at institusjonen er god. Sammen med Forsvaret har Lånekassen den største fremgangen i skår for kommunale og statlige tjenester fra 2010.

I vurderingen av Fylkesmannen og plan- og bygningskontoret er det hhv. 40 og 46 prosent av respondentene som har latt være å svare på spørsmålene eller svart vet ikke.

### 7.3 De eldste har et bedre inntrykk, kvinner har et bedre inntrykk enn menn

Innbyggerundersøkelsen viser at de eldste innbyggerne – de fra 67 år og oppover – gjennomgående er mer positive til tjenestene enn andre innbyggere. Det gjelder for alle tjenestene foruten Mattilsynet.

Innbyggerne i aldersgruppen fra 35 til 49 år gir gjennomgående lavest skår til de ulike tjenestene, mens de som er i aldersgruppen fra 25 til 34 år også gir en skår under snittet for de fleste tjenestene.

Innbyggerne som er i alderen fra 50 til 66 år, svarer i hovedsak på snittet eller litt over (med unntak av mht. Mattilsynet og Posten), mens de yngste innbyggerne (de mellom 18 og 24 år) i større grad veksler mellom å ligge under, på og over snittet i vurderingen av tjenestene.

Et annet gjennomgående funn er at kvinner synes å ha et litt bedre inntrykk av de ulike tjenestene enn menn. Det gjelder imidlertid ikke for plan- og bygningskontoret, sosialtjenesten, kollektivtransporten i kommunen, hjemmehjelp, hjemmesykepleie, omsorgsbolig, sykehjem og legevakt. For disse tjenestene er det ingen forskjell i gjennomsnittsskåren for kvinner og menn.

## 7.4 Det er forskjeller mellom fylker og kommuner av ulik størrelse

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

Tallene viser at innbyggerne i de mindre kommunene gir høyere skår til tjenester innenfor omsorg og tjenester rettet mot barn, mens innbyggerne i de større kommunene i større grad har inntrykk av at kollektivtransporten i kommunen og tilbudet innen kulturfeltet er godt.

Eksempelvis oppnår sykehjem, omsorgsbolig, hjemmesykepleie og hjemmehjelp høyere skår enn det nasjonale snittet blant innbyggere i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere. Innenfor helseområdet gjelder dette også for legevakt og helsestasjon, mens det innen området utdanning og kultur gjelder for barnehage, skolefritidsordning og grunnskole. Også barneverntjenesten, Barne-, ungdoms- og familieetaten, sosialtjenesten, Nav, NSB, Statens innkrevingsentral og plan- og bygningskontoret får noe høyere skår enn snittet i de mindre kommunene.

Innbyggerne i de største kommunene gir høyere skår enn snittet på områdene folkebibliotek, fagskoler, offentlige museer, offentlige teatre og NRK.

Når vi sammenligner regioner, ser vi at det er innbyggerne i Indre Østland som har det beste inntrykket av de fleste tjenestene. Til sammenligning gir innbyggerne på Vestlandet høyere skår enn snittet bare når det gjelder NSB.

På fylkesnivå er det Nord-Trøndelag og Hordaland som representerer ytterpunktene; innbyggerne i Nord-Trøndelag gir høyere skår enn snittet i Norge til hele 21 tjenester, mens innbyggerne i Hordaland ikke gir høyere skår enn snittet i Norge til noen av tjenestene.

## 7.5 Difis kommentarer

Inntrykket av de aller fleste virksomhetene det foreligger tall for fra 2010, har blitt noe (fra ett til fire poeng) bedre. Bedringen er størst for Lånekassen og Forsvaret. Den største forverringen finner vi i oppfatningen av sykehusene, som går tilbake tre poeng. Dette er ikke store utslag.

Det er folkebiblioteket, brannvesenet og universitetene som oppnår de høyeste skårene. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), Nav, Utlendingsdirektoratet (UDI) og NSB får de laveste skårene. De laveste skårene innbyggerne gir, ligger rundt 50, mens de høyest skårene er i overkant av 80. IMDi og UDI er lite kjente virksomheter, mens NSB og Nav er virksomheter som ofte omtales i mediene.

Det er ikke helt overraskende at det er «servicenæringene» innenfor offentlig sektor som jevnt over gjør det best i undersøkelsen. Tjenester som Folkebiblioteket og Den norske kirke gir uten å kreve noe særlig tilbake. Slik er

det ikke for myndighetsorganene. Myndighetsorganene krever blant annet inn skatter, tilbakebetaling av lån og påser at vi overholder lover og regelverk.

Tallene 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 60 prosent for sosialtjenesten, kemneren og barneverntjenesten til 10 prosent for fastlege og sykehus. Høye frafallsandeler taler for at resultatene bør tolkes med varsomhet. Lite kjennskap til tjenester kan også bidra til den lave skåren for en del tjenester.

---

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2013 – Hva mener innbyggerne?
<b>Difis rapportnummer:</b>	2013:6
<b>Forfatter(e):</b>	Lisbeth U. Hansen, Kristian Kjøllesdal, Anette Kristiansen, John Nonseid
<b>Prosjektnavn:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2013
<b>Prosjektleder:</b>	John Nonseid
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Ledelse og Organisering
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Fornyings,- administrasjons- og kirke departementet
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens innbyggerdel som ble gjennomført høsten 2012 og våren 2013.</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 tjenestoområder som oppvekst, utdanning, kunnskap, helse og omsorg, inkludering i fellesskapet, trygghet, sikkerhet, støtte, økonomi, samferdsel, kultur og kommunikasjon.</p>
<b>Emneord:</b>	Innbygger, respondent, tillit, politikere, forvaltning, tjenester, oppvekst, utdanning, kunnskap, helse og omsorg, inkludering i fellesskapet, trygghet, sikkerhet, støtte, økonomi, samferdsel, kultur og kommunikasjon.
<b>Totalt antall sider til trykking:</b>	36
<b>Dato for utgivelse:</b>	12. juni 2013
<b>Utgiver:</b>	<b>Difi</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no