

# Innbyggerundersøkelsen 2015

## Hva mener innbyggerne?

---

Difi-rapport 2015:5  
ISSN 1890-6583

## Forord

Innbyggerundersøkelsen er en av de største undersøkelsene 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.

Innbyggerundersøkelsen 2015 er den tredje i rekken så langt. Denne rapporten presenterer de viktigste resultatene fra innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen 2015, som ble gjennomført høsten 2014 og våren 2015. 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 11 567 sendte inn svar. Endelig svarprosent korrigert for retur av invitasjonsbrev ble 41.

Epinion P/S har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har blant annet levert rådata, tabeller og grafikk i betydelig omfang. Epinion har også bistått Difi med kompetente råd og faglig støtte underveis. Difi står faglig ansvarlig for innbyggerundersøkelsen.

Tore Basmo Bergh har hatt ansvar for utviklingen av Difis nettsider, i nært samarbeid med Siri Moe Megaard, Rune Kjølraug og Sture Dingsøy. Halogen har bidratt til de nye nettsider.

Kristian Kjøllesdal Eide og John Nonseid (prosjektleder) har analysert tallene, skrevet rapporten og utarbeidet ytterligere kunnskapsgrunnlag tilgjengeliggjort på difi.no. Her kan du både lese om de viktigste funnene fra undersøkelsen, gjøre enkle analyser av resultatene eller laste ned rådata.

Seksjonssjef Asgeir Fløtre er ansvarlig for prosjektet.

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

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

Oslo, 10. juni 2015



Ingelin Killengreen  
direktør

# Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
1.1	Innbyggerne er svært fornøyde med å bo i Norge.....	1
1.2	Det er fremgang på mange områder siden 2013 .....	1
1.3	Myndighetenes arbeid vurderes i hovedsak som godt .....	2
1.4	Innbyggerne mener at det offentlige blir mer effektivt.....	3
1.5	Inntrykkene av tjenestene varierer mye .....	3
1.6	Inntrykkene av tjenestene varierer med alder, kjønn, kommunestørrelse og brukererfaring.....	3
<b>2</b>	<b>Om innbyggerundersøkelsen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen? .....	5
2.2	Formålet med innbyggerundersøkelsen .....	5
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen .....	6
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	6
2.5	Svarprosent og frafall .....	7
2.6	Åpenhet rundt data og resultater .....	8
<b>3</b>	<b>Om å leve og bo i Norge – hvor tilfredse er vi?</b> .....	<b>9</b>
3.1	Å bo og leve i Norge og i egen kommune.....	9
3.2	Difis kommentarer.....	11
<b>4</b>	<b>Inntrykk av ulike forhold i kommunen</b> .....	<b>12</b>
4.1.1	Disse forholdene har innbyggerne svært gode inntrykk av.....	12
4.1.2	Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av .....	12
4.1.3	Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av .....	12
4.1.4	Disse forholdene har innbyggerne dårlige inntrykk av .....	13
4.2	Difis kommentarer.....	13
<b>5</b>	<b>Kontakten med politikerne og det administrative systemet</b> .....	<b>15</b>
5.1	Hvordan er inntrykket innbyggerne har av politikerne? .....	15
5.2	Innbyggernes deltakelse i politisk og administrative saker er stabil.....	16
5.3	Informasjon og service fra kommunen.....	18
5.4	Difis kommentarer.....	20
<b>6</b>	<b>Myndighetenes arbeid</b> .....	<b>21</b>
6.1	Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid.....	21
6.1.1	Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av .....	21
6.1.2	Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av .....	21
6.2	Inntrykkene av korrupsjon er bedre, men utbredte .....	22
6.3	Inntrykkene av samferdselen er bedret.....	23
6.4	Difis kommentarer.....	24
<b>7</b>	<b>Vurderinger av offentlige nettportaler og tjenester over nett</b> .....	<b>25</b>

7.1	Difis kommentarer.....	27
<b>8</b>	<b>Hvilke holdninger om det offentlige er mest utbredt? .....</b>	<b>28</b>
8.1	Difis kommentarer.....	32
<b>9</b>	<b>Inntrykket av utvalgte tjenester – en omdømmeundersøkelse .....</b>	<b>33</b>
9.1	Stor variasjon i tilfredshet med de ulike tjenestene.....	33
9.2	Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene .....	35
9.2.1	Gode inntrykk av utdanning og kultur .....	35
9.2.2	Svært gode og delvis gode inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet .....	36
9.2.3	Hovedsakelig delvis godt inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving .....	37
9.2.4	Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene .....	38
9.2.5	Gode og delvis gode inntrykk av samferdsel og transport .....	39
9.2.6	Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene.....	40
9.2.7	Delvis gode inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi.....	41
9.2.8	Delvis gode inntrykk av tjenester for barn og familie.....	42
9.2.9	Overordnede inntrykk av kvaliteten på tjenestene .....	43
9.3	De eldste har et bedre inntrykk enn de yngre, kvinner har bedre inntrykk enn menn .....	43
9.4	Det er forskjeller mellom kommuner av ulik størrelse og regioner .....	44
9.5	Inntrykkene av tjenestene varierer med brukererfaringer .....	46
9.6	Difis kommentarer.....	49
<b>10</b>	<b>Diskriminering og klage.....</b>	<b>52</b>
10.1	Få opplever å bli dårlig behandlet eller ikke få nødvendig tilrettelegging	52
10.2	Færre enn 10 prosent klager over dårlig service eller dårlig behandling, eller på en avgjørelse eller et vedtak .....	54
10.3	Difis kommentarer.....	55
<b>11</b>	<b>Hvor er det størst variasjon i hva innbyggerne svarer? .....</b>	<b>56</b>
11.1	Hvor er det størst variasjon i vurderingene? .....	56
11.2	Hvor er det minst variasjon i vurderingene? .....	57
11.3	Difis kommentarer.....	57
<b>12</b>	<b>Trygghet i velferdsstaten .....</b>	<b>59</b>
12.1	Difis kommentarer.....	59
	<b>Referanseark for Difi .....</b>	<b>60</b>

# 1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen 2015 består av to deler – en innbyggerdel og en brukerdel. Alle resultater i denne rapporten er hentet fra innbyggerdelen. Tallene som presenteres her i sammendraget, er gjennomsnittskår gitt på en skala fra 0 til 100. Dette må ikke forveksles med prosent. Se mer om gjennomsnittskår i kapittel 2.4 under.

Innbyggerdelen gir et overordnet bilde av innbyggernes inntrykk av sin kommune, av Norge som et sted å bo og leve, og av en rekke offentlige tjenester. Innbyggerdelen kan sies å være en omdømmeundersøkelse som uttrykker noe om hvilke oppfatninger innbyggerne har dannet seg av en rekke tjenester på bakgrunn av enten personlige erfaringer, samtaler med bekjente, familie og venner eller omtale i mediene.

Innbyggerundersøkelsen inneholder dertil et tredje element – den innbefatter 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.

I innbyggerundersøkelsen 2015 har mer enn 11 567 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 politikerne
- egen tilfredshet med digitale tjenester
- sitt inntrykk av klagebehandlingen
- egne holdninger til det offentlige
- egen bakgrunn

## 1.1 Innbyggerne er svært fornøyde med å bo i Norge

Innbyggerne er i 2015, som i 2013 og 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 sin tilværelse.

## 1.2 Det er fremgang på mange områder siden 2013

Sammenligner vi med undersøkelsene i 2013 er hovedbildet at innbyggernes inntrykk er bedre i 2015. Det er samtidig grunn til å understreke at flere av forskjellene er små.

Under ser vi eksempler på de resultatene som har gått mest frem i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2013:

Håndtere store ulykker og katastrofer	+11 poeng
Redusere risikoen (forebygge) for store ulykker og katastrofer	+9 poeng
Politiet	+7 poeng
Statens vegvesen (førerkort, tilsyn med kjøretøy, bygging og vedlikehold av veier, bruer og tunneler)	+7 poeng
Sykehus	+7 poeng
HELFO (Helseøkonomiforvaltningen)	+7 poeng

Tabell 1 Enkeltspørsmål med størst fremgang siden 2013.

Innbyggernes inntrykk av hvor gode myndighetene er til å redusere risikoen for store ulykker og katastrofer, samt å håndtere store ulykker og katastrofer er i 2015 nesten tilbake på 2010-nivå. Disse spørsmålene gikk mest tilbake i 2013, sannsynligvis påvirket av hendelsene den 22. juli 2011.

Inntrykket av hvor gode politiet er går frem med sju poeng siden 2013, og viser en fremgang på ni poeng siden 2010. Også andre forhold knyttet til politiet går frem siden 2013, som inntrykkene av korrupsjon i staten (seks poeng), myndighetenes arbeid med å redusere kriminalitet (seks poeng) og å forhindre korrupsjon i stat og kommune (fire poeng).

Statens vegvesen går frem med sju poeng sammenlignet med 2013. Inntrykkene av sykehus og HELFO går frem like mye.

Når det gjelder resultatene som har gått mest tilbake i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2013 er forskjellene mindre:

Mulighetene til å komme til kirke, moské og lignende	-3 poeng
Mulighetene til å gå på museum, kunstutstilling og lignende	-2 poeng
Mulighetene til selv å drive idrett	-2 poeng

Tabell 2 Enkeltspørsmål med størst tilbakegang siden 2013.

Tilbakegangene på enkeltspørsmålene er av mindre størrelsesorden enn fremgangene. Innbyggernes inntrykk av mulighetene til å komme til kirke, moské og lignende, gå på museum, kunstutstilling og lignende, og selv å drive idrett går noe tilbake. Sett i forhold til resultatene fra 2010 er tilbakegangen henholdsvis to, ett og null poeng.

### 1.3 Myndighetenes arbeid vurderes i hovedsak som godt

Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne generelt sett har gode eller delvis gode inntrykk av myndighetenes arbeid. Myndighetenes arbeid med å redusere kriminalitet kan vise til en økning på seks poeng siden 2013 og hele 12 poeng siden 2010. Også andre forhold knyttet til politiets arbeid kan vise til fremgang siden 2013, blant disse inntrykk av trygghet i nærmiljøet og arbeidet med å forhindre korrupsjon i stat og kommune. Samtidig viser resultatene at innbyggerne generelt sett er av den oppfatning at det er en viss utbredelse av ulike former for korrupsjon i staten så vel som i kommunene.

## **1.4 Innbyggerne mener at det offentlige blir mer effektivt**

Innbyggerne gir uttrykk for at det offentlige i hovedsak opptrer ryddig og korrekt, men at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige og at ressursene bør utnyttes mer effektivt. Det er til dels store endringer siden 2013 når det gjelder inntrykket av effektivitet i det offentlige: Andelen som er enige i at det offentlige bruker ressursene effektivt har økt med 10 prosentpoeng, mens andelen som er uenige har falt med 14 prosentpoeng.

## **1.5 Inntrykkene av tjenestene varierer mye**

Undersøkelsen sier noe om hvilket inntrykk innbyggerne har av 44 ulike tjenester. Inntrykket av de aller fleste virksomhetene viser en fremgang siden 2013. Fremgangen varierer fra ett til sju poeng. Fremgangen er størst for politiet, Statens vegvesen, sykehus og Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) som alle går frem sju poeng. Den største tilbakegangen finner vi i oppfatningene av Den norske kirke, som går tilbake to poeng.

Det er stor forskjell i hvordan innbyggerne vurderer de ulike tjenestene. Folkebibliotek og brannvesen oppnår de høyeste skårene, med over 80 poeng, mens Utlendingsdirektoratet og Nav får de laveste skårene, som ligger rundt 55 poeng.

En del av innbyggerne synes det har vært vanskelig å ta stilling til hvor gode eller dårlige enkelte av tjenestene er. Høye frafallsandeler taler for at resultatene bør tolkes med varsomhet. Flere av virksomhetene som får lavere skår i undersøkelsen, har høye frafallsandeler. Frafallsandelene kommenteres der det er relevant.

## **1.6 Inntrykkene av tjenestene varierer med alder, kjønn, kommunistørrelse og brukererfaring**

Innbyggerne i aldersgruppene 35 til 49 år gir gjennomgående de laveste skårene 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. De eldste innbyggerne har best inntrykk av de aller fleste tjenestene, unntaket er tjenester som Forsvaret, Helseøkonomiforvaltningen, Mattilsynet, høyskole, universitet, Lånkassen, Statens vegvesen og Posten. For disse tjenestene er det de yngste innbyggerne som gir høyest skår.

Kvinner gir høyere skår enn menn for de fleste tjenestene, og forskjellen mellom kvinner og menn er størst når det gjelder Fylkesmannen og Forsvaret. Når det gjelder legevakt, barneverntjenesten, sykehjem, omsorgsbolig, hjemmehjelp, sosialtjenesten og plan- og bygningskontoret har imidlertid kvinner og menn om lag de samme inntrykkene.

Det er også til dels store forskjeller i innbyggernes vurderinger av hvor gode eller dårlige de ulike tjenestene er i kommuner av ulike størrelse. Forskjellene er størst for de kommunale og fylkeskommunale tjenestene. For eksempel gir innbyggere i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere en mye lavere skår til

kollektivtransporten i kommunen sammenlignet med de som bor i kommuner med 110 000 innbyggere (38 og 73 poeng). Stor forskjell i vurderingene er det også for sykehjem, der innbyggere i de minste kommunene gir høyere skår enn de som bor i de største kommunene (henholdsvis på 73 og 53 poeng).

Av de 44 tjenestene som vurderes i innbyggerundersøkelsen, har innbyggerne i Hedmark og Oppland det beste inntrykket av flest tjenester. Her kommer 13 tjenester ut på topp. Innbyggerne i Trøndelag gir høyest skår til nest flest tjenester, tilsammen 12. På den annen side gir innbyggerne i Nord-Norge de laveste skårene til flest tjenester, 20 av tjenestene, mens de som bor i Oslo og Akershus gir lavest vurdering av 13 tjenester.

For en del av tjenestene er det innbyggere med personlig erfaring fra, eller kontakt med, tjenesten som gir høyest vurderinger. Dette gjelder for eksempel omsorgstjenestene, folkebiblioteket og kollektivtransporten i kommunen. For omsorgstjenestene er det de pårørende som gir lavest skår, mens det for Mattilsynet og Fylkesmannen er innbyggere med personlig erfaring som gir de laveste skårene. Det er innbyggere som har erfaring som foreldre/foresatte som gir lavest skår til skolefritidsordningen.



## 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 de ulike offentlige tilbud og virksomheter. Brukerdelen blir besvart av dem med erfaring med 23 utvalgte statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester.

30 000 innbyggere fikk tilsendt spørreskjema for innbyggerdelen. 28 212 av dem mottok undersøkelsen, og 11 567 besvarte skjemaene. Det gir en svarprosent på 41. Dette er på samme nivå som i 2013 og 2010.

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

Resultatene for innbyggerundersøkelsen kan utforskes på våre nettsider [www.difi.no/innbyggerundersøkelsen](http://www.difi.no/innbyggerundersøkelsen), og brukerdelen beskrives i Difi-rapport 2015:6 Innbyggerundersøkelsen 2015 Hva mener brukerne?

### 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.

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.

For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for å utvikle innbyggerundersøkelsen. Utviklingen ble ledet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i nært samarbeid med den faglige styringsgruppen. Se

mer våre nettsider om bakgrunnen for og utviklingen av undersøkelsen [www.difi.no](http://www.difi.no).

### 2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen

I 2014/2015 er det Epinion som har gjennomført innbyggerundersøkelsen. Den ble første gang gjennomført i 2009/2010 av Synovate (nå Ipsos MMI) og for annen gang i 2012/2013 av TNS Gallup.

Innbyggerundersøkelsen gjennomføres med to års mellomrom. Undersøkelsen er derfor ment både å gi kunnskap om status i dag og om utviklingen over tid.

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

I 2015 ble spørreskjemaet sendt i posten, men det kunne også besvares på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk og polsk i tillegg til bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2015, og enkelte spørsmål er av kvalitetsmessige årsaker endret siden 2010 og 2013. Dermed er det ikke mulig å sammenligne alle spørsmål for alle tjenester med resultatene fra 2010 og 2013. Dette fremkommer i figurene under de ulike temaene. De aller fleste spørsmålene er videreført, og innbyggerundersøkelsen gir dermed et godt bilde på utviklingen i innbyggernes oppfatninger fra 2011 og fram til i dag.

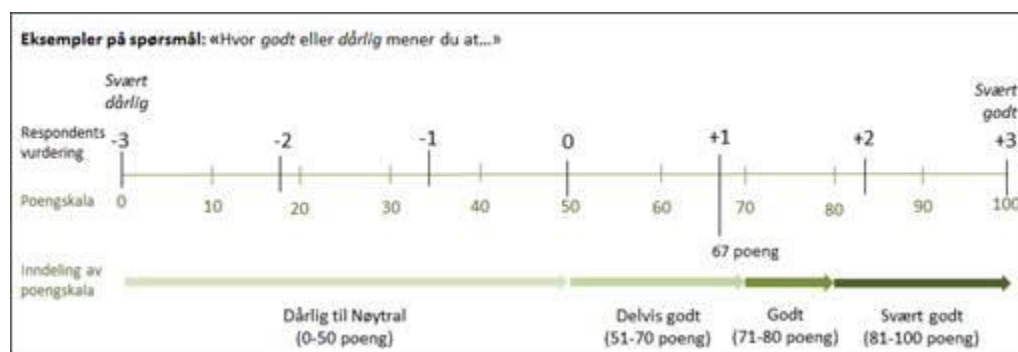
### 2.4 Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100

Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de 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 misfornøyde/fornøyde de som har svart, er samlet sett.

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. 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 Forholdet mellom svarskala, skår og tolkning.

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

## 2.5 Svarprosent og frafall

I dette avsnittet belyser vi de enkelte forhold som kan ha betydning for skjevheter 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 eller polsk. På internett var spørreskjemaet tilgjengelig på alle mål- og språkformene.

Av de totalt 30 000 spørreskjemaenes som ble sendt ut i innbyggerdelen kom 1 788 skjemaer i retur. Årsaken var feil/manglende adresseinformasjon eller flytting. Returen utgjør 6 prosent av bruttoutvalget, og må anses som høy. Andelen retur er 3 prosentpoeng lavere enn for undersøkelsen i 2013.

11 567 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 2010 (svarprosent 43) og 2013 (svarprosent 41).

Responsraten for undersøkelsen er lavest blant de yngste (aldersgruppen 18-24 år, 26 prosent) og høyest blant de nest eldste (mellom 50-66 år, 53 prosent). Videre er responsraten klart lavere blant personer med polsk landbakgrunn.

Resultatene fra undersøkelsens innbyggerdel er vektet med hensyn til kjønn, alder og fordeling på fylker, og korrigerer dermed for eventuelle skjevheter. 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.

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 Epinion har gjort på oppdrag fra Difi, som også er gjort tilgjengelig på Difis nettsider.

## **2.6 Åpenhet rundt data og resultater**

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

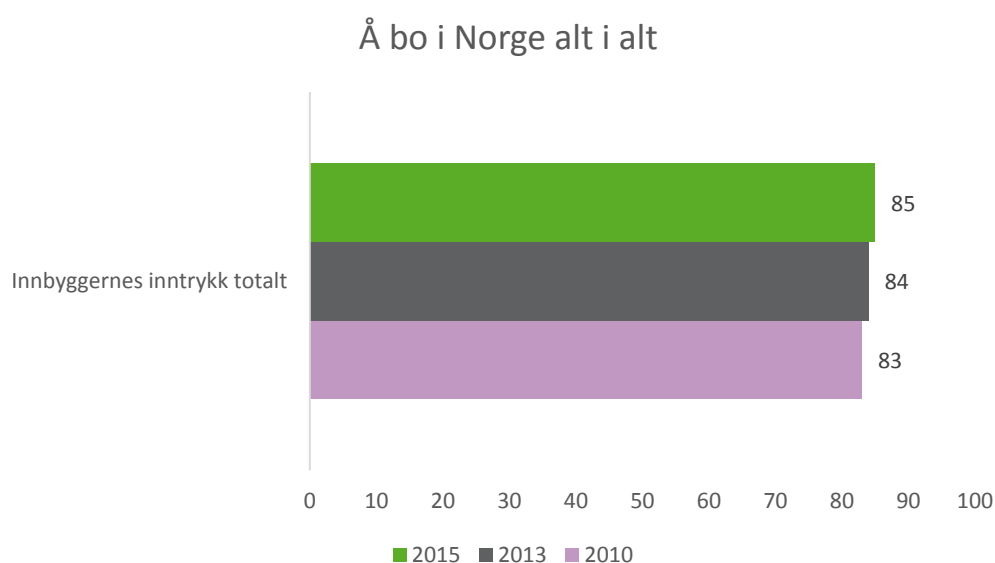
På nettsidene ligger også rapporter i PowerPoint og tabeller i Excel tilgjengelige. Her vises både gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen for alle spørsmål. Det er også mulig å utforske dataene interaktivt i et eget analyseverktøy vi har laget på nett. Her kan man for eksempel se på fordelinger på små og store kommuner, resultatene for sitt fylke eller sin region. Det er også mulig å laste ned rådata fra nettsidene.

### 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 dette kapitlet presenterer vi resultatene på de overordnede tilfredshetsindikatorerne om å bo i kommunen og i Norge. Vi tar også for oss de største endringene siden forrige undersøkelse i 2013.

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

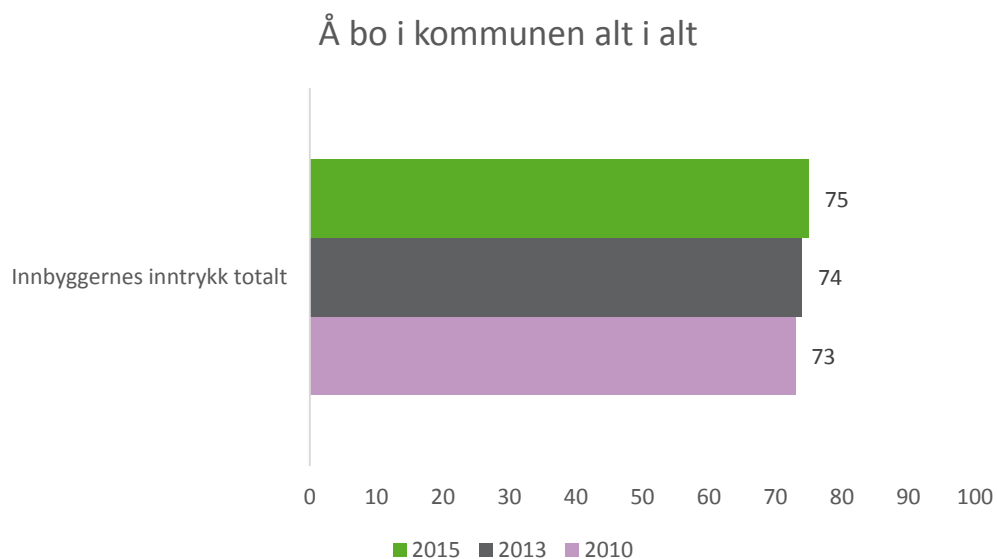
Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge får en samlet skår på 85 poeng. Innbyggerne er altså svært fornøyde med Norge som et sted å bo og leve. Resultatet viser at innbyggerne samlet sett også er svært fornøyde med sin tilværelse som får en skår på 81 poeng.



Figur 2 Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Indeks av spørsmål om hvor tilfreds man er alt i alt med å bo i Norge, om å oppfylle forventninger og nærhet til ideal.

Innbyggerne er alt i alt like fornøyde uavhengig av hvilket fylke, region eller kommunestørrelse de bor i. De eldste er noe mer fornøyde enn de yngre, og kvinner litt mer fornøyde enn menn.

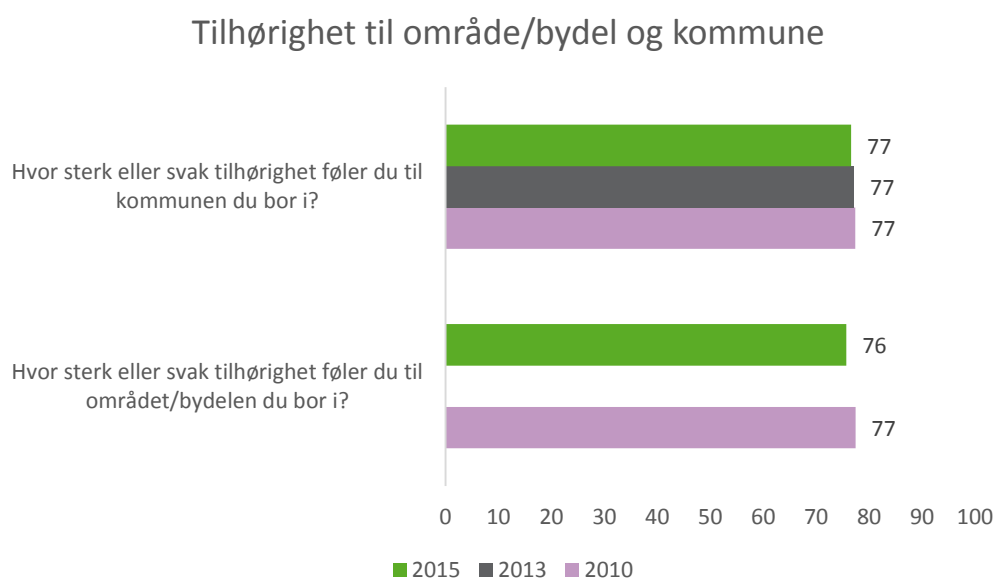
Å leve og bo i egen kommune får en skår på 75 poeng, noe som tilsier at innbyggerne er fornøyde.



Figur 3 Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i kommunen. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Indeks av spørsmål om hvor tilfreds man er alt i alt med å bo i Norge, om å oppfylle forventninger og nærhet til ideal.

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

Innbyggerne i regionene Hedmark/Oppland og Nordland er alt i alt noe mindre fornøyd med egen kommune sammenlignet med innbyggerne i de øvrige regionene. Videre er innbyggerne i kommuner med over 20 000 innbyggere litt mer fornøyd enn innbyggerne i øvrige kommunestørrelser, men her er forskjellene små. Kvinner er mer fornøyd enn menn, og de eldste er mer fornøyd enn de yngre.



Figur 4 Tilhørighet til henholdsvis området/bydelen og kommunen man bor i. Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har generelt sterk tilhørighet til kommunen så vel som området eller bydelen hvor de bor. Tilhørigheten har holdt seg på samme nivå som i 2013 og 2010.

Innbyggerne i kommuner med få innbyggere kjenner sterkere tilhørighet til området og bydelen hvor de bor, mens forskjellene er mindre når gjelder tilhørighet til kommunen. Innbyggerne i Nord-Norge kjenner sterkest tilhørighet til kommunen så vel som området/bydelen hvor de bor, mens innbyggerne i Oslo og Akershus kjenner svakest tilhørighet. Kvinner oppgir å ha en sterkere tilhørighet til området og bydelen så vel som til kommunen de bor i, sammenlignet med menn. Det synes også at de eldre kjenner en sterkere tilhørighet, mens de i aldersgruppen 25-34 i oppgir å kjenne svakest tilhørighet.

## **3.2 Difis kommentarer**

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

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

Det er mange forhold i innbyggerundersøkelsen hvor innbyggerne i 2015 svarer mer positivt enn hva de gjorde i 2013 og 2010. Fremgangen på flere spørsmål er til dels stor, og jevnt over er det større fremgang enn det er tilbakegang.

Fremgangen kan være en indikasjon på at innsatsen med å forbedre tjenestene i offentlig forvaltning har hatt effekt. Samtidig, som vi skal se under, er det store variasjoner i oppfatningene av hvor gode de ulike tjenestene er. På tross av at tjenestene er svært forskjellige hva gjelder ansvar og kompleksitet, kan det diskuteres om ikke variasjonen burde vært mindre.

## 4 Inntrykk av ulike forhold i kommunen

Innbyggerundersøkelsen inneholder en rekke spørsmål om inntrykket av ulike forhold i egen kommune. Under har vi samlet forholdene etter hvor gode eller dårlige innbyggernes inntrykk er.

### 4.1.1 Disse forholdene har innbyggerne svært gode inntrykk av

	2010	2013	2015
Å ferdes i sentrum av kommunen på dagtid*	88 poeng	89 poeng	90 poeng
Drikkevannskvaliteten der du bor	86 poeng	88 poeng	89 poeng
Nærhet til grunnskole (barne- og ungdomsskole)	87 poeng	88 poeng	88 poeng
Å bo i ditt nærområde*	86 poeng	86 poeng	87 poeng
Mulighetene til selv å drive på med idrett	84 poeng	86 poeng	84 poeng
Innhenting av husholdningsavfall (søppel)	81 poeng	83 poeng	84 poeng
Luftkvaliteten der du bor	82 poeng	83 poeng	83 poeng
Mulighetene til å komme til kirke, moské og lignende	86 poeng	86 poeng	83 poeng

Tabell 3 Hvor godt eller dårlig mener du at det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

\* Hvor trygt eller utrygt mener du at det følgende er i din kommune?

### 4.1.2 Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av

	2010	2013	2015
Muligheten til å sortere søppel for gjenvinning (kildesortering)	73 poeng	80 poeng	80 poeng
Oppvekstmiljøet for barn	81 poeng	80 poeng	80 poeng
Postleveringen der du bor	82 poeng	81 poeng	80 poeng
Tilbudet av butikker	79 poeng	80 poeng	80 poeng
Mulighetene til å gå på sports- og idrettsstevner	78 poeng	80 poeng	79 poeng
Muligheten til å ta videregående opplæring (både yrkes- og allmennfaglig rettet)	76 poeng	78 poeng	78 poeng
Mulighetene til å delta i foreningsliv og kursaktiviteter	78 poeng	79 poeng	78 poeng
Støynivået der du bor	75 poeng	78 poeng	78 poeng
Mulighetene til å drive kulturaktiviteter (musikk, drama, dans ol.)	77 poeng	78 poeng	77 poeng
Tilgangen på barnehageplasser	75 poeng	75 poeng	76 poeng
Fastlegetilbudet i kommunen	73 poeng	74 poeng	75 poeng
Mulighetene til å gå på kino, konsert og teater	71 poeng	74 poeng	72 poeng
Oppvekstmiljøet for ungdom	70 poeng	72 poeng	72 poeng

Tabell 4 Hvor godt eller dårlig mener du at det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

### 4.1.3 Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av

	2010	2013	2015
Å ferdes i sentrum av kommunen om kvelden/natten*	65 poeng	66 poeng	70 poeng
Renholdet på offentlige steder (gater, parker, torg osv.)	61 poeng	66 poeng	68 poeng
Tilgangen på hjemmesykepleie	65 poeng	66 poeng	68 poeng
Tilgangen på hjemmehjelp	63 poeng	64 poeng	67 poeng
Tilbudet av restauranter, kafeer, uteliv	65 poeng	66 poeng	66 poeng



Mulighetene til å gå på museum, kunstutstilling og lignende	66 poeng	67 poeng	65 poeng
Muligheten til å etablere egen næringsvirksomhet i kommunen	62 poeng	66 poeng	65 poeng
Muligheten til å få arbeid i kommunen	62 poeng	65 poeng	65 poeng
Tilretteleggingen for fotgjengere	55 poeng	57 poeng	59 poeng
Muligheten til å reise kollektivt	56 poeng	58 poeng	59 poeng
Vedlikeholdet av veier vinterstid (brøyting, strøing o.l.)	50 poeng	54 poeng	57 poeng
Tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov (for eksempel omsorgsboliger, aldershjem)		51 poeng	56 poeng
Sikkerheten på skoleveier	50 poeng	52 poeng	55 poeng
Tilgangen på sykehjemsplasser	47 poeng	48 poeng	52 poeng
Ventetiden på legevakten	50 poeng	50 poeng	51 poeng
Standarden på veier og gater (kapasitet, kvalitet, sikkerhet)	45 poeng	48 poeng	51 poeng

Tabell 5 Hvor godt eller dårlig mener du at det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

\* Hvor trygt eller utrygt mener du at det følgende er i din kommune?

#### 4.1.4 Disse forholdene har innbyggerne dårlige inntrykk av

	2010	2013	2015
Tilretteleggingen for syklist	47 poeng	48 poeng	50 poeng
Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne	41 poeng	44 poeng	45 poeng

Tabell 6 Hvor godt eller dårlig mener du at det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

## 4.2 Difis kommentarer

Innbyggerne er som nevnt over noe mindre fornøyde med å bo i sin egen kommune enn de er med å bo i Norge. Samtidig er de jevnt over fornøyde med mange av forholdene i kommunen sin. Mange av resultatene går også frem fra 2010 til 2015.

Det er bare to spørsmål hvor innbyggerne gir uttrykk for at de samlet sett er direkte misfornøyde; i likhet med 2013 oppnår tilretteleggingen i kommunen for henholdsvis syklist og personer med nedsatt funksjonsevne lave skår. Her har kommunene bokstavelig talt en lang vei å gå. Videre har vi en rekke resultater hvor inntrykkene tilsier at innbyggerne er delvis fornøyde. Det handler, som i 2010 og 2013, særlig om samferdsel og tilgang til omsorgstjenester.

Som vi ser av resultatene over, varierer vurderingene av de ulike forholdene ganske mye, fra en skår på 45 til 90 poeng. Det har vi også sett i de tidligere undersøkelsene. Visse forhold er slik klart mer utfordrende å håndtere for kommunene enn andre. Ser vi på resultatene etter kommunestørrelse er det videre klart at enkelte forhold som for eksempel tilgangen til arbeid eller tilgangen til sykehjemsplasser oppleves ganske ulikt. Det er grunn til å stille spørsmål ved disse variasjonene med tanke på at kommuner, uansett størrelse og geografisk beliggenhet, skal sikre noen lunde lik kvalitet for innbyggerne.

Det er noen spørsmål hvor innbyggernes vurderinger er noe mer usikre enn for andre spørsmål, da større andeler har latt være å svare eller svart «vet ikke». Dette gjelder for tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov, tilgangen på sykehjemsplasser, tilgangen på hjemmehjelp, tilgangen på hjemmesykepleie, og muligheten til å etablere egen næringsvirksomhet i kommunen. Her har om lag halvparten av respondentene latt være å gi sin vurdering. Det er drøyt 35 prosent som har latt være å ta stilling til spørsmålet om tilgangen på barnehageplasser. Slike mønstre har vi også sett i de to foregående undersøkelsene, og årsaken er sannsynligvis at respondentene ikke føler de har noen erfaring eller klar oppfatning av kvaliteten på tjenestene.

## 5 Kontakten med politikerne og det administrative systemet

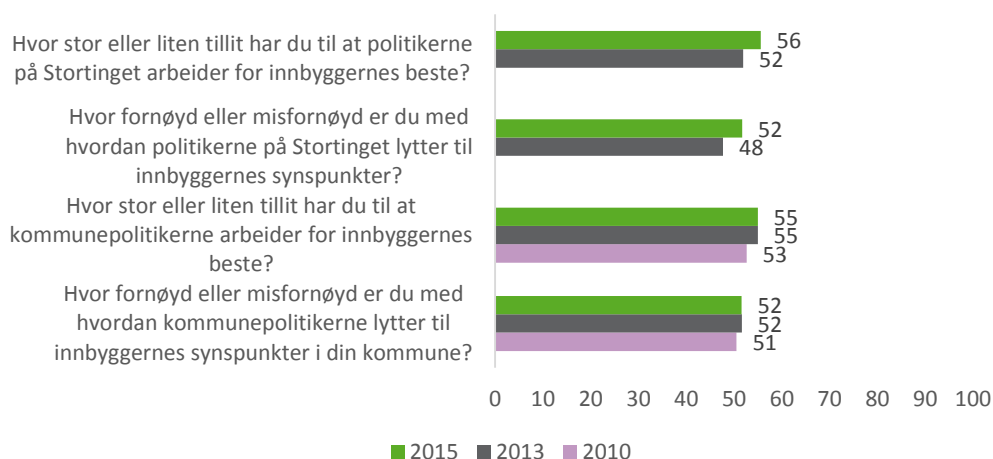
I tillegg til å være en omdømmeundersøkelse og en tilfredshetsundersøkelse av hvordan det er å leve og bo i Norge, sier også undersøkelsen noe om tilliten til politikere, det politiske systemet og til myndighetene.

Hvordan står det så til med innbyggernes syn på politikerne og erfaringene med det administrative systemet? Innbyggerundersøkelsen inneholder spørsmål som kan si noe om innbyggerens oppfatning av våre folkevalgte og forvaltningen.

### 5.1 Hvordan er inntrykket innbyggerne har av politikerne?

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

#### Om politikerne lytter og arbeider for innbyggernes beste



Figur 5 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan politikerne i kommunen og på Stortinget lytter til innbyggernes synspunkter; hvor stor eller liten tillit har du til at politikerne i kommunen og på Stortinget arbeider for innbyggernes beste. Skår på en skala fra 0 til 100.

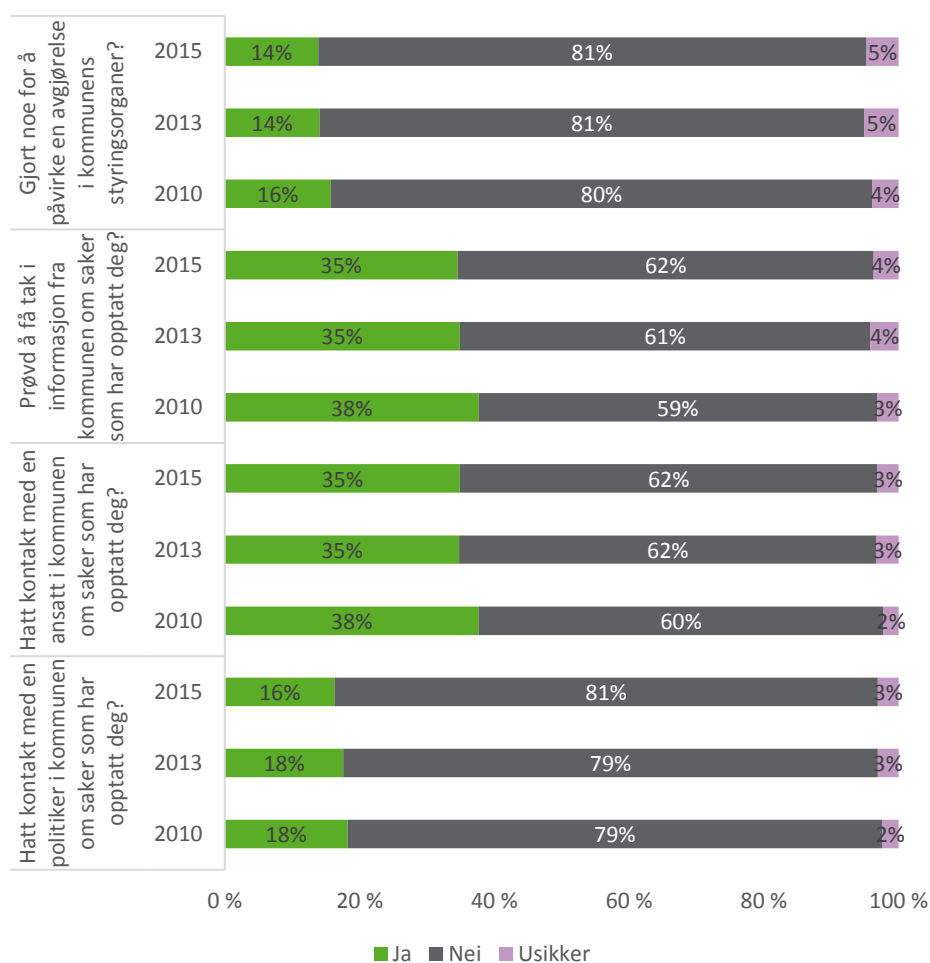
Figuren over viser at resultatene for disse to spørsmålene omtrent er de samme for henholdsvis stortingspolitikere og kommunepolitikere. Innbyggerne er delvis fornøyd med politikernes evne til å lytte og har samlet sett tillit til politikerne på begge nivåer, men skårene er ikke høye. Det er større fremgang for stortingspolitikere enn for kommunepolitikere.

Innbyggerne i større kommuner gir høyere skår til politikerne på Stortinget, sammenlignet med innbyggerne i mindre kommuner. Det er små forskjeller mellom innbyggere i kommuner av ulike størrelser når det gjelder skårene til kommunepolitikere.

## 5.2 Innbyggernes deltakelse i politisk og administrative saker er stabil

Innbyggerundersøkelsen viser videre at 16 prosent av innbyggerne har hatt kontakt med en politiker i kommunen. Det er vanligere å ha kontakt med en ansatt i kommunen – 35 prosent oppgir å ha hatt kontakt med en ansatt i kommunen. Like mange har prøvd å få tak i informasjon fra kommunen om saker som har opptatt dem, mens 14 prosent har gjort noe for å påvirke en avgjørelse i kommunens styringsorganer.

Deltakelse i politiske og administrative saker i kommunen

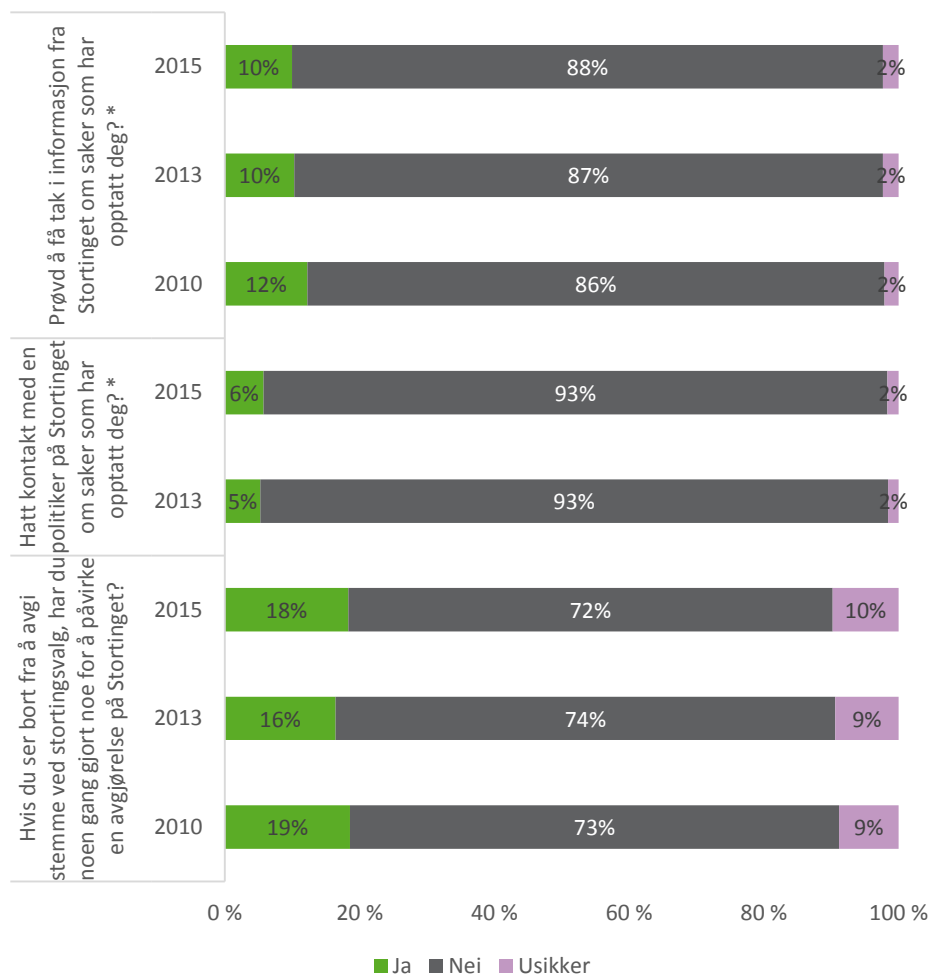


Figur 6 Har du i løpet av siste 12 måneder gjort noe av det følgende? Prosentfordeling.

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. Kontakten er også høyere blant de eldre, de med høyere utdanning og høyere inntekt. Flere menn enn kvinner oppgir å ha hatt kontakt med politikere eller ansatte i kommunen. Det er imidlertid små forskjeller i hvordan innbyggerne besvarer spørsmålet om de har prøvd å få tak i informasjon fra kommunen om saker som har opptatt dem.

Som vist i Figur 7 er det rundt 6 prosent av innbyggerne som har hatt kontakt med en politiker på Stortinget om en sak som har opptatt dem. Flere har prøvd å få tak i informasjon fra Stortinget om saker som opptar dem (10 prosent), mens 18 prosent har gjort noe for å påvirke en avgjørelse på Stortinget, utover å stemme ved stortingsvalg.

### Deltakelse i politiske og administrative saker ved Stortinget

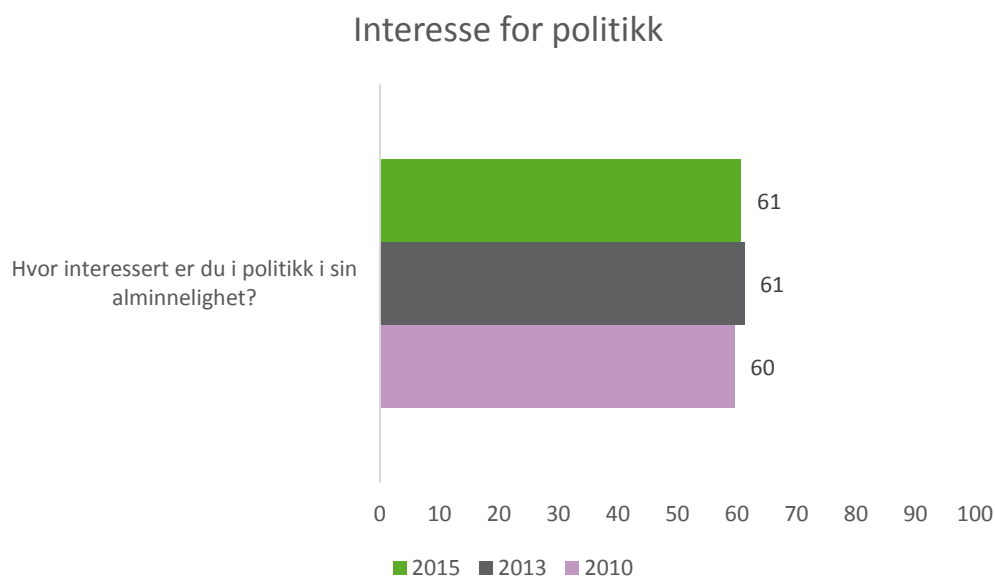


Figur 7 Prosentfordeling.

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

Når det gjelder deltakelse i saker og avgjørelser på Stortinget er forskjellene mindre. Innbyggere i Finnmark og Oslo svarer likevel i noe større grad at de har forsøkt å påvirke avgjørelser, hatt kontakt med politikere på Stortinget, og forsøkt å få informasjon om saker som opptar dem.

Innbyggernes svar på spørsmålet om hvor interesserte de er i politikk i sin alminnelighet tilsier at de er delvis interesserte, og interessen har vært stabil siden 2010.

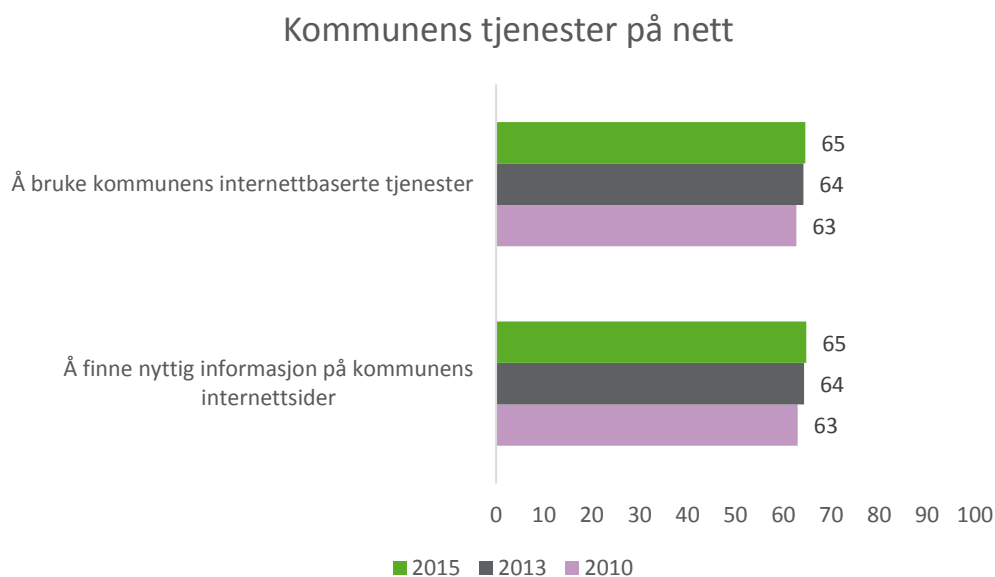


Figur 8 Hvor interessert er du i politikk i sin alminnelighet? Skår på en skala fra 0 til 100.

De eldre innbyggerne oppgir å være mer interesserte i politikk sammenlignet med de yngre: De som er 67 år eller eldre gir skår på 68 mens de som er mellom 18 og 24 år gir en skår på 52. Den selvrapporterte interessen øker med utdanning og inntekt, samtidig som at innbyggere i større kommuner samlet sett oppgir å være mer interesserte i politikk.

### 5.3 Informasjon og service fra kommunen

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

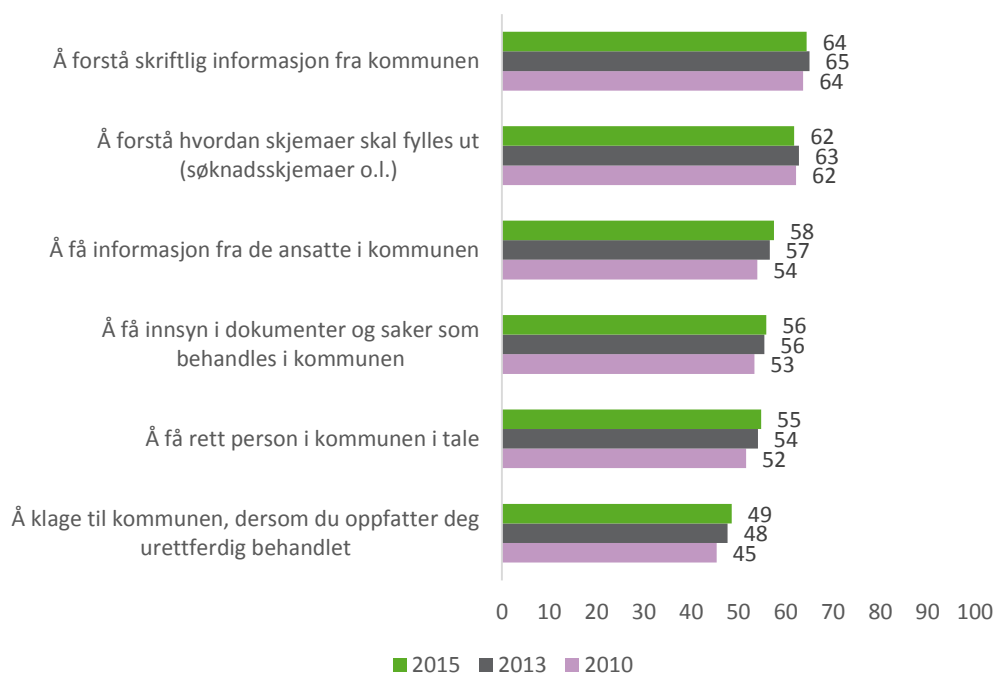


Figur 9 Hvor lett eller vanskelig mener du det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

I Figur 9 vises utviklingen siden 2010 på spørsmålene om lett eller vanskelig innbyggerne synes det er å bruke kommunens internettbaserte tjenester og å finne nyttig informasjon på kommunens nettsider. For begge forholdene har det vært en liten, men positiv utvikling siden 2010. Innbyggerne kan sies å synes at dette er delvis lett.

Hver tredje respondent har imidlertid svart «vet ikke» eller latt være å svare på spørsmålet om hvor lett eller vanskelig det er å bruke kommunens internettbaserte tjenester.

### Informasjon og kontakt med kommunen



Figur 10 Hvor lett eller vanskelig mener du det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder forhold som knyttes mer til informasjon og kontakt med kommunen, er inntrykket at innbyggerne synes det er delvis lett, mens det er vanskelig å klage til kommunen, dersom de oppfatter seg urettferdig behandlet.

Det er forholdsvis små endringer siden 2013, mens endringene er noe større siden 2010. Forholdene å klage til kommunen, dersom innbyggerne oppfatter seg urettferdig behandlet, å få rett person i kommunen i tale, å få innsyn i dokumenter og saker som behandles i kommunen og å få informasjon fra de ansatte i kommunen går alle frem tre poeng siden 2010.

Det er imidlertid knyttet usikkerhet til disse skårene. 53 prosent av respondentene har svart «vet ikke», eller latt være å svare, på spørsmålene om å klage til kommunen, dersom de oppfatter seg urettferdig behandlet og få innsyn i dokumenter og saker som behandles i kommunen. Andelene for å få rett person i kommunen i tale og å få informasjon fra de ansatte i kommunen er henholdsvis 38 og 34 prosent.

## 5.4 Difis kommentarer

Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne har et delvis godt inntrykk av politikere sentralt og lokalt. Det er større fremgang i inntrykkene av stortingspolitikere enn kommunepolitikere, og forskjellene er tilnærmet borte i 2015 sammenlignet med 2013.

Det er vanligere å ha kontakt med en politiker i kommunen enn det er å ha kontakt med en politiker på Stortinget. Andelene som oppgir at de har gjort det, er henholdsvis 16 og 6 prosent. De som bor i mindre kommuner oppgir i større grad å ha kontakt med kommunepolitikere.

Vi ser at forhold knyttet til å forstå informasjon fra kommunen og hvordan søknadskjemaer skal fylles, får samme skår som i 2010.



## 6 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?

### 6.1 Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid

Inntrykkene av myndighetenes arbeid er gode og delvis gode, og 14 av 22 forhold viser fremgang siden 2013. Fire forhold går tilbake.

Fra 2010 til 2013 var det måten myndighetene sørget for likestilling mellom kvinner og menn i Norge som både hadde størst fremgang, og oppnådde høyest skår. I 2015 gir innbyggerne igjen omtrent samme skår som i 2013.

Det er måten myndighetene reduserer kriminalitet (frem seks poeng), forhindrer korrupsjon i stat og kommune, ivaretar tryggheten i ditt nærområde, og sikrer strømforsyningen som viser den største fremgangen (alle frem fire poeng).

Måten myndighetene gir alle mulighet til å delta i arbeidslivet (tilbake to poeng), legger til rette for integreringen av innvandrere, sikrer nasjonale myndigheters rettigheter i Norge, og sørger for likestilling mellom kvinner og menn i Norge (alle tilbake ett poeng) går tilbake, men her er endringene små.

#### 6.1.1 Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av

	2010	2013	2015
Sørge for likestilling mellom kvinner og menn i Norge	65 poeng	74 poeng	73 poeng
Sikre strømforsyningen	68 poeng	69 poeng	73 poeng
Sikre trygge og gode medisiner	72 poeng	70 poeng	72 poeng
Sikre god forvaltning av olje og gass	68 poeng	70 poeng	71 poeng

Tabell 7 Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 6.1.2 Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av

	2010	2013	2015
Sikre forbrukernes rettigheter	68 poeng	68 poeng	69 poeng
Sikre lesbiske, homofile og transpersoners rettigheter i Norge			69 poeng
Sikre kulturminner/-bygg	64 poeng	66 poeng	67 poeng
Ivareta tryggheten i ditt nærområde		63 poeng	67 poeng
Sikre personvernet	66 poeng	66 poeng	67 poeng
Sikre et godt arbeidsmiljø	66 poeng	66 poeng	66 poeng
Sikre nasjonale minoriteters rettigheter i Norge		67 poeng	66 poeng
Sikre innbyggerne mot strålefare <sup>1</sup>	62 poeng	64 poeng	66 poeng
Sikre en god naturforvaltning	65 poeng	66 poeng	66 poeng
Verne og hjelpe barn og unge	61 poeng	63 poeng	64 poeng

<sup>1</sup> 36 prosent av respondentene svarte «vet ikke» eller lot være å svare på dette spørsmålet.

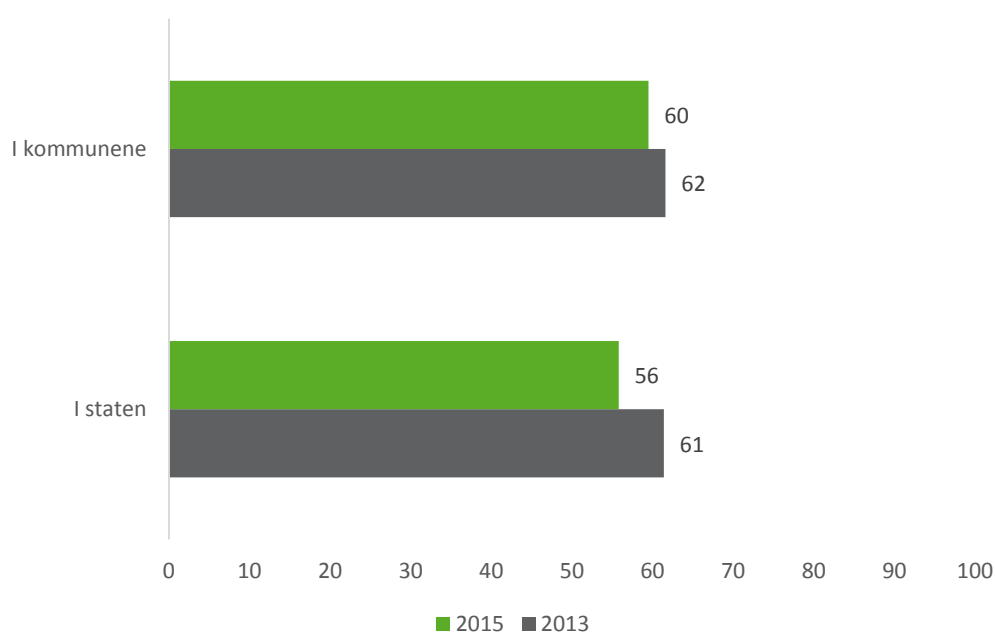
Gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet	63 poeng	64 poeng	62 poeng
Forhindre korrupsjon i stat og kommune	60 poeng	58 poeng	62 poeng
Sikre god tilgjengelighet for funksjonshemmede		59 poeng	62 poeng
Hindre ulovlig innførsel av varer		57 poeng	59 poeng
Legge til rette for integreringen av innvandrere i Norge		56 poeng	55 poeng
Redusere kriminalitet	43 poeng	49 poeng	55 poeng
Hindre ulovlig innførsel av narkotika		51 poeng	52 poeng
Redusere forurensning og CO2-utslipp		52 poeng	52 poeng

Tabell 8 Hvor godt eller dårlig mener du at myndighetene ivaretar de følgende oppgavene? Skår på en skala fra 0 til 100.

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 mindre fornøyd med måten myndighetene reduserer forurensning og CO<sub>2</sub>-utslipp, måten myndighetene ivaretar tryggheten i deres nærområder, og legger til rette for integreringen av innvandrere i Norge.

## 6.2 Inntrykkene av korrupsjon er bedre, men utbredte

Inntrykk av i hvilken grad ulike former for korrupsjon forekommer ...



Figur 11 I hvilken grad mener du at ulike former for korrupsjon, slik som bestikkelser/"smøring" og favorisering av familie og venner, skjer i norsk offentlig sektor? Skår på en skala fra 0 til 100. Merk at høy skår her tilsier en negativ tilstand, og at en lavere skår således viser en positiv utvikling i innbyggernes inntrykk.

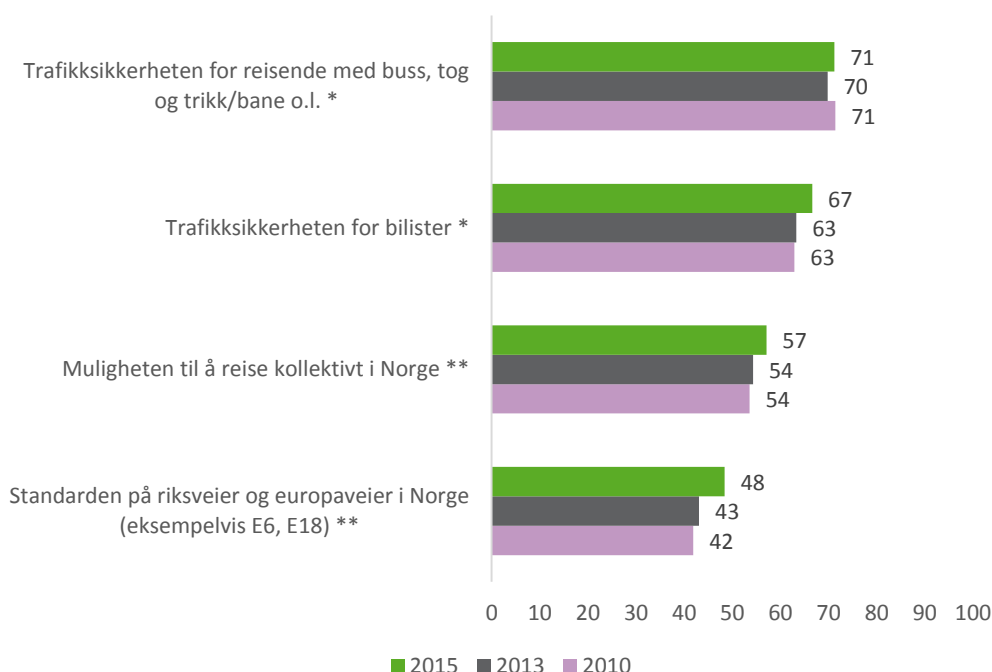
Sammen med spørsmålet om hvor godt eller dårlig innbyggerne mener at myndighetene forhindrer korrupsjon i stat og kommune (Tabell 8), tyder disse resultatene på at innbyggerne både mener at myndighetene gjør en bedre jobb for å forhindre korrupsjon, og at det foregår mindre korrupsjon i staten så vel som i kommunene, sammenlignet med i 2013. Likevel er det grunn til å

understreke at 7 og 9 prosent av innbyggerne mener at ulike former for korrupsjon, slik som bestikkelser/“smøring” og favorisering av familie og venner foregår i svært stor grad i henholdsvis staten og kommunene. Disse resultatene er derfor svake, selv om det altså er en bedring sammenlignet med 2013.

Innbyggere i mindre kommuner har inntrykk av at det foregår mer korrupsjon i staten så vel som i kommunene, sammenlignet med innbyggere i større kommuner. Det er respondentene i Finnmark som i størst grad mener at det forekommer korrupsjon i staten og kommunene, mens de som bor i Sør-Trøndelag i minst grad mener at det foregår korrupsjon i staten så vel som kommunene.

### 6.3 Inntrykkene av samferdselen er bedret

#### Inntrykk av forhold knyttet til samferdsel



Figur 12 Skår på en skala fra 0 til 100.

\* Hvor godt eller dårlig mener du myndighetene ivaretar de følgende områdene i Norge?

\*\* Hvor gode eller dårlige mener du de følgende forholdene er i Norge?

Det er fremgang i innbyggernes inntrykk for tre av fire forhold. Størst er framgangen når det gjelder inntrykk av standarden på riksveier og europaveier i Norge. Her går skåren frem fem poeng, men er fortsatt så lav at innbyggerne kan sies å være nøytrale til misfornøyde. Innbyggerne er godt fornøyde med trafikksikkerheten for reisende med buss, tog og trikk/bane og lignende, og kan sies å være delvis godt fornøyde med trafikksikkerheten for bilister og muligheten til å reise kollektivt i Norge.

Kvinner har bedre inntrykk av standarden på riksveier og europaveier, sammen med de yngste og eldste. De som bor i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere har dårligere inntrykk av standarden. Når det gjelder fylker gir

innbyggere i Nordland og Troms lavest skår med 38 poeng, mens de som bor i Vestfold gir den høyeste skåren på 60 poeng.

Innbyggere som er 67 år eller eldre gir høyest skår når det gjelder muligheten til å reise kollektivt i Norge. De som bor i kommuner med flere innbyggere vurderer også dette forholdet bedre, og innbyggere i Oslo, Sør-Trøndelag og Akershus gir de høyeste skårene. På den annen side gir de som bor i Troms og Rogaland de laveste skårene.

Trafikksikkerheten for bilister vurderes som bedre blant innbyggere i alderen 18 til 24 år, og som dårligere blant de mellom 35 og 66 år. Når det gjelder fylkesvise forskjeller, gir innbyggere i Østfold og Vestfold høyest skår, mens de som bor i Nordland og Troms gir de laveste skårene.

Det er mindre forskjeller i vurderingene av trafikksikkerheten for reisende med buss, tog, trikk/bane og lignende, men også her gir de yngste og eldste noe høyere skår sammenlignet med innbyggere mellom 25 og 66 år. Lavest skår gir innbyggere i Aust-Agder, med 66 poeng, mens de som bor i Østfold, Akershus, Oslo eller Vestfold har gitt 73 poeng.

#### **6.4 Difis kommentarer**

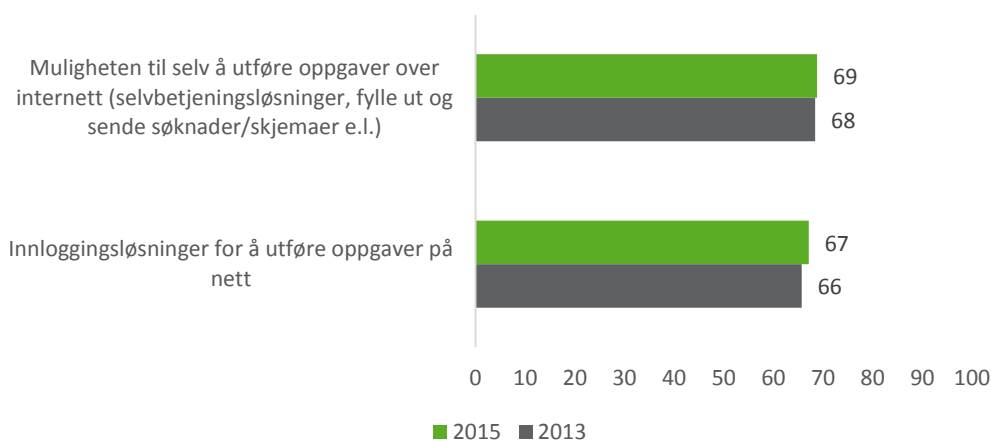
Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne generelt sett har gode eller delvis gode inntrykk av myndighetenes arbeid. Myndighetenes arbeid med å redusere kriminalitet kan vise til en økning på seks poeng siden 2013 og hele 12 poeng siden 2010. Også andre forhold knyttet til politiets arbeid kan vise til fremgang siden 2013, blant disse inntrykk av trygghet i nærmiljøet og arbeidet med å forhindre korrupsjon i stat og kommune. Samtidig viser resultatene en betydelig andel av innbyggerne har inntrykk av at ulike former for korrupsjon forekommer i stat så vel som i kommune.

Det er mindre variasjon mellom regioner, fylker og kommuner av ulik størrelse når det gjelder oppfatninger av myndighetenes arbeid for å ivareta ulike forhold på tvers av kommuner og regioner. Likevel ser vi at det er noe større forskjeller når det kommer til vurderingene av forholdene knyttet til samferdsel, slik som mellom Nordland og Troms hvor inntrykkene er dårligere enn gjennomsnittet, og i Vestfold hvor inntrykkene er bedre.

## 7 Vurderinger av offentlige nettportaler og tjenester over nett

Regjeringen har lagt opp til at kommunikasjonen med brukerne i hovedsak skal foregå over internett. I denne delen tar vi for oss noen av spørsmålene som i undersøkelsen som er relevante for denne tematikken. Spørsmålene om offentlige nettportaler er stilt for første gang i 2015.

### Innloggingsløsninger og mulighet til å utføre oppgaver over internett

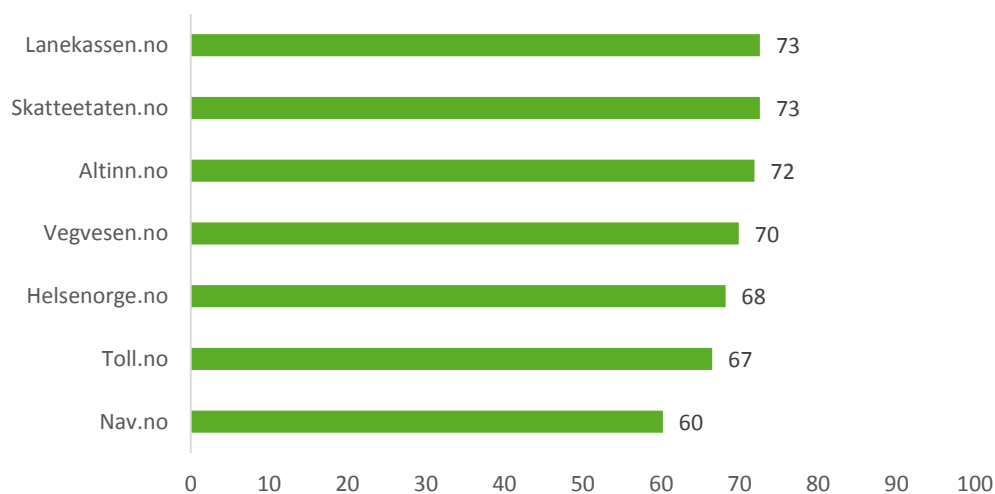


Figur 13 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det offentlige (statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester og myndighetsorganer) når det gjelder følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne er delvis fornøyd med muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og innloggingsløsninger for å gjøre dette.

Innbyggerne som bruker internett daglig utpeker seg ved å gi noe høyere skår enn de øvrige innbyggerne. De som aldri bruker internett eller som ikke har tilgang til internett, er de som gir lavest skår på disse spørsmålene. Det synes også å være en klar sammenheng med hvor stor eller liten erfaring innbyggerne oppgir at de har som brukere av tjenester på internett, der innbyggerne med høyere selvrapportert erfaring også gir høyere skår. Det er små forskjeller ut fra hvilken type enheter innbyggerne bruker når de er på internett.

## Inntrykk av statlige publikumstjenester på nett



Figur 14 Hvor gode eller dårlige mener du de følgende nettstedene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Undersøkelsen inkluderte i år også vurderinger av store, offentlige innbyggerrettede nettsteder. Innbyggerne kan sies å mene at nettstedene Nav.no, Toll.no, Helsenorge.no og Vegvesen.no er delvis gode, mens Altinn.no, Skatteetaten.no og Lanekassen.no er gode.

Det er variasjon i innbyggernes erfaringer med disse nettstedene, og dette kan ha gitt utslag i andelen som svarte «vet ikke» eller som lot være å besvare spørsmålene. For Toll.no var prosentandelen på 67, mens den var 56 for Helsenorge.no, 52 for Lanekassen.no, 50 for Vegvesen.no og 38 for Nav.no. Vurderingene av Altinn.no og Skatteetaten.no er derfor de sikreste.

I vurderingene av de offentlige publikumstjenestene på nett, er det lite som skiller innbyggerne etter hyppighet av internettbruk, erfaring med bruk av tjenester på nett eller hvilken type enheter de bruker når de er på nett.

Det er imidlertid forskjeller i oppfatningene av disse nettstedene etter innbyggernes erfaringer med de respektive tjenestene. For eksempel gir innbyggere som oppgir at de har vært i kontakt med Nav i rollen som pårørende eller foresatt fem poeng lavere skår til Nav.no, sammenlignet med innbyggere som har personlig erfaring med Nav, erfaring via arbeid eller som ikke har hatt kontakt med Nav.

For Skatteetaten.no og Vegvesen.no er forskjellene etter brukererfaringer små, men innbyggere som ikke har hatt kontakt med Skatteetaten eller Statens vegvesen gir om lag ett eller to poeng lavere skår til de respektive nettstedene, sammenlignet med andre innbyggere.

Innbyggerne som har personlig erfaring med Tollvesenet gir på sin side ett poeng lavere skår til Toll.no enn de som ikke har hatt erfaring eller kontakt, og to poeng lavere enn de som har hatt erfaring via jobb eller arbeid. På den annen side gir innbyggere som har personlig erfaring med Lånekassen høyere skår til Lånekassen.no sammenlignet med innbyggere med erfaring via jobb eller

arbeid (to poeng høyere) og de som ikke har erfaring eller hatt kontakt med Lånekassen (sju poeng høyere).

## 7.1 Difis kommentarer

Innbyggerne som bruker internett daglig utpeker seg ved å gi en noe høyere skår til innloggingsløsninger for å utføre oppgaver på nett så vel som muligheten til selv å utføre oppgaver over nett. De som aldri bruker internett eller som ikke har tilgang til internett, er de som gir lavest skår. Resultatene fra innbyggerundersøkelsen peker slik i retning av at økt erfaring med internett påvirker inntrykket av de offentlige netjtjenestene.

Inntrykkene av store, offentlige nettsteder er aller best for lånekassen.no, skatteetaten.no og altinn.no. For de to sistnevnte nettstedene er også vet ikke-andelene lavest, noe som tyder på at mange har erfaring med disse tjenestene.

Disse resultatene sett i sammenheng med resultatene fra brukerdelen, tyder på at arbeidet med å forbedre kvaliteten på netjtjenestene er på rett vei. I brukerdelen ser vi fremgang for mange av resultatene fra 2010 til 2015. Samtidig vet vi at det eksisterer et forbedringspotensial, særlig knyttet til de gruppene som har liten erfaring med nettet (Difi-notat 2014:1, Difi-notat 2014:5). Arbeidet med å tilpasse tjenester til de nye reglene for universell utforming kan være et av mange tiltak som bidrar til å øke både bruk og fornøydheth blant innbyggerne.

## 8 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.

Her måtte vi operere med en annen skala enn tidligere. Svarskalaen som vist under, indikerer hvor enig eller uenig respondenten er i påstandene som ble stilt. Skalaen er en av de mest vanlige ved bruk av påstander.

Svaralternativene var:

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

### **Det offentlige følger lover og regler**

Det er en utbredt oppfatning i befolkningen at det offentlige følger lover og regler. Hele 70 prosent av befolkningen er enige (delvis eller helt enige) i denne påstanden. 68 prosent av innbyggerne er enige i at det offentlige behandler innbyggerne med respekt, mens tilsvarende andel er 43 prosent for om det offentlige er åpent for innbyggernes innsyn i saker. Andelene som er enige i at det offentlige følger lover og regler har gått frem med henholdsvis 4 og 6 prosentpoeng siden 2013 og 2010. Tilsvarende andeler er 8 og 13 for at det offentlige behandler innbyggerne med respekt, og 6 og 8 prosentpoeng for at det offentlige er åpent for innbyggernes innsyn.

### **Det offentlige tilbyr god kvalitet og valgfrihet og lytter**

Mange er også enige i at det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet, tilbyr innbyggerne stor valgfrihet og lytter til innbyggernes meninger (henholdsvis 65, 56 og 45 prosent). Det er her fremgang for alle forholdene; mens innbyggernes oppfatninger av hvor enkelt det er å forstå brev og brosjyrer har gått frem henholdsvis 3 og 2 prosentpoeng siden 2013 og 2010, har de øvrige forholdene gått frem med 6 eller 7 prosentpoeng siden 2013 og mellom 11 og 15 prosentpoeng siden 2010.

### **Det offentlige behandler ulike grupper rettferdig**

Et flertall av innbyggerne (52 prosent) er også enige i at det offentlige behandler alle grupper rettferdig, uavhengig av kjønn, funksjonsevne, etnisitet, religion, seksuell orientering e.l. Det er en fremgang på 7 prosentpoeng siden 2013.

### **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. 47 prosent av innbyggerne er enige i denne påstanden, og det er en økning på 3 prosentpoeng siden 2013. På dette punktet er altså innbyggernes oppfatninger i 2015 dårligere enn de var i 2013.



**Det offentlige bruker ikke ressurser effektivt**

Det er kun 18 prosent av innbyggerne som er enige i at det offentlige behandler saker og søknader raskt; 54 prosent av innbyggerne er uenige i dette. 30 prosent er enige i at det offentlige bruker ressursene på en effektiv måte. Det er likevel stor fremgang på disse påstandene. Eksempelvis har andelen som er enige i at det offentlige bruker ressursene effektivt økt med 10 prosentpoeng, mens andelen som er uenige er har falt med 14 prosentpoeng.

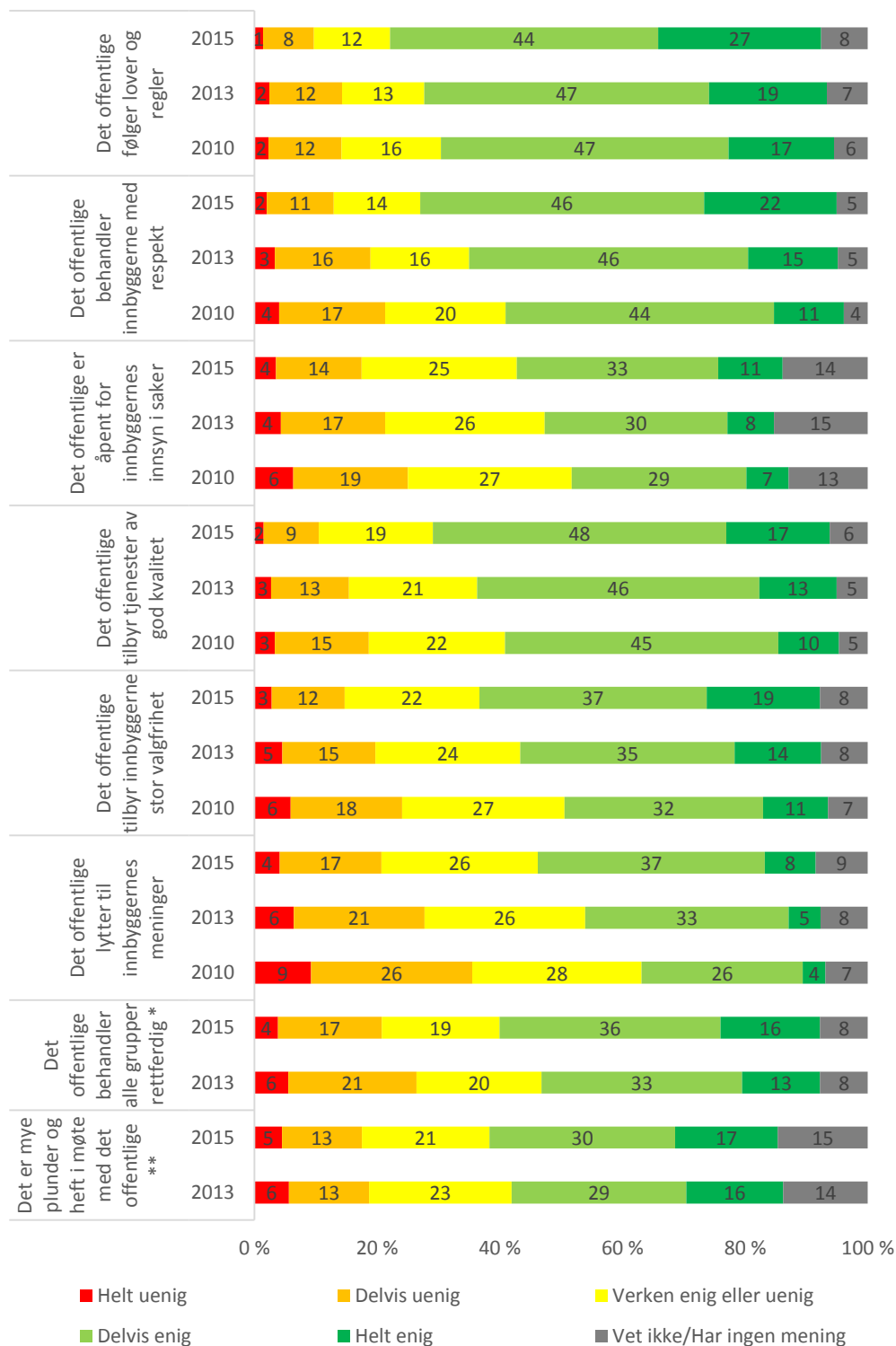
**Det gjenstår arbeid med klart språk i det offentlige**

Det er om lag 42 prosent av innbyggerne som er enige i at det offentliges brev, brosjyrer o.l. er enkle å forstå. 37 prosent er enige i at det offentliges skjemaer er forståelige og enkle å fylle ut, mens 33 prosent er uenige. 28 prosent er enige i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå, mens 27 prosent er enige i at det offentlige legger vekt på å lage lover og forskrifter som har et klart og forståelig språk. Det er på disse forholdene små forskjeller siden 2013 og 2010.

**Brukerrettingsarbeidet er ikke godt nok**

Omtrent hver tredje innbygger er enig i at det offentliges tjenester er tilpasset brukernes behov, mens i overkant av hver fjerde innbygger er uenige. Hver fjerde innbygger er enig i at det offentlige tar brukerne med på råd i utviklingen av tjenester og tilbud, og at det er lett å finne rett myndighet eller person innen det offentlige. Når det gjelder å finne rett myndighet eller person i det offentlige er det små forskjeller siden 2013. Det er fremgang i andelene som er enige i at brukerne tas med på råd i utviklingen av tjenester og tilbud (7 prosentpoeng) og i at tjenestene er tilpasset brukernes behov (9 prosentpoeng).

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

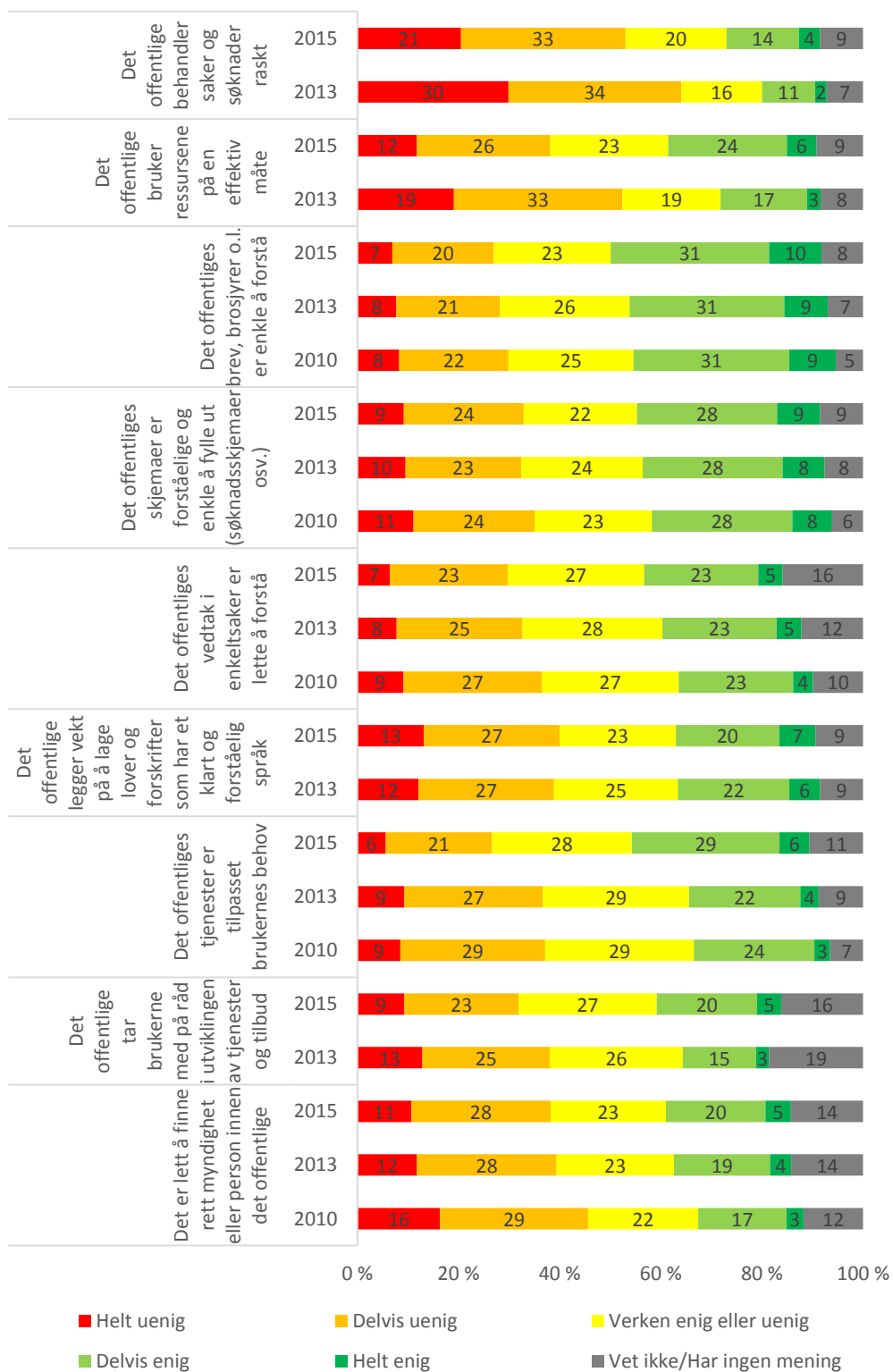


Figur 15 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling på en skala fra Helt uenig til Helt enig.

\* Det offentlige behandler alle grupper rettferdig, uavhengig av kjønn, funksjonsevne, etnisitet, religion, seksuell orientering e.l.

\*\* Det er mye plunder og heft i møte med det offentlige (registrere samme informasjon flere ganger, vanskelige søknadsskjemaer, osv.)

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



Figur 16 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling på en skala fra Helt uenig til Helt enig.

## 8.1 Difis kommentarer

Det er en utbredt holdning blant innbyggerne at det offentlige følger lover og regler, behandler ulike grupper rettferdig, tilbyr tjenester av god kvalitet og tilbyr brukerne stor valgfrihet. Innbyggerne synes altså å mene at det offentlige i hovedsak opptrer ryddig og korrekt. Dette viste også undersøkelsene i 2010 og 2013.

På den andre siden er det mange som fortsatt mener at det offentlige kan bruke ressursene mer effektivt og behandle saker og søknader raskere.

Mange innbyggere mener også at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige, og at det offentliges tjenester kan tilpasses brukernes behov bedre. Her er det imidlertid til dels store positive endringer siden 2013. Eksempelvis har andelen som er enige i at det offentlige bruker ressursene effektivt økt med 10 prosentpoeng, mens andelen som er uenige har falt med 14 prosentpoeng.

En del av befolkningen mener at det kan være vanskelig å finne rett myndighet eller person, og at det offentlige kan bli bedre på å gjøre seg forstått. Resultatene tyder på at klarspråkarbeidet ennå ikke har hatt ønsket effekt. Vi vet at aktiviteten i dette arbeidet har økt, men tallene her tyder på at innsatsen må fortsette og at klarspråkarbeidet må ses på som et kontinuerlig forbedringsarbeid.

For påstandene som tar opp hvordan innbyggerne oppfatter informasjon fra det offentlige er resultatene i hovedsak de samme som i 2010 og 2013. Imidlertid har andelen som er uenig i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå, gått ned fra 36 til 30 prosent siden 2010, mens andelen som svarer «vet ikke» har økt tilsvarende.

## 9 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.

Hvilke inntrykk har så innbyggerne av de ulike tjenestene som inngår i undersøkelsen? Hvilke bilder sitter de igjen med etter å ha snakket med naboer og venner, fulgt med i medier eller gjort seg egne erfaringer? Det vil variere hva slags grunnlag innbyggerne har for å uttale seg om de ulike tjenestene. For eksempel er det bare drøyt 300 av de 11 500 respondentene som har personlig erfaring med barneverntjenesten og hjemmesykepleie, mens antallet som har personlig erfaring med fastlegen er 8 500 og om lag 9 000 for Posten. I dette kapitlet beskriver vi inntrykkene av de 44 tjenestene som omfattes av undersøkelsen.

### 9.1 Stor variasjon i tilfredshet med de ulike tjenestene

Innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene varierer ganske mye (Figur 17, neste side). De høyeste skårene er på 81 poeng, mens den laveste skåren er på 54 poeng. Det er altså 27 poeng forskjell i vurderingen av tjenestene som får høyest og lavest skår av innbyggerne.

Endringene fra 2013 og 2010 er stort sett små for både de kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenestene. Der det har vært endringer, har de i de fleste tilfellene vært positive.

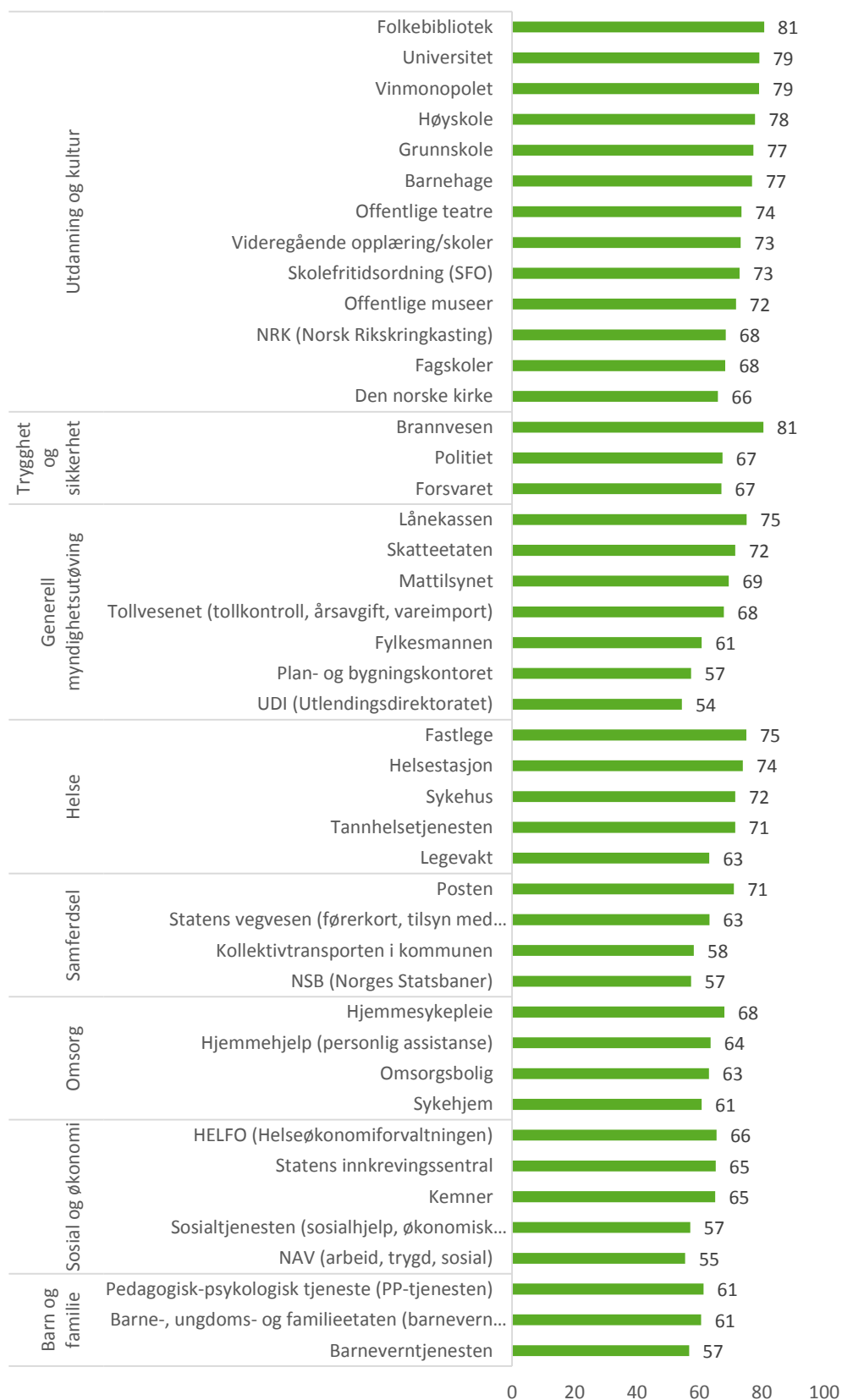
Innbyggerne har inntrykk av at mange av tjenestene under utdanning og kultur er gode. Det er folkebiblioteket og brannvesenet som oppnår de høyeste skårene, begge med 81 poeng. Skåren tilsier at innbyggerne generelt har inntrykk av at folkebiblioteket og brannvesenet er svært gode. Folkebiblioteket fikk høyest skår også i 2013 og 2010, og får like mange poeng som for to år siden. Brannvesenet får to poeng høyere skår enn i 2013. 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 og Vinmonopolet. En skår på 79 viser at innbyggerne har inntrykk av at disse er gode.

Lavest skår, 54, får Utlendingsdirektoratet; her har imidlertid 45 prosent av innbyggerne latt være å gi UDI en skår eller svart «vet ikke» på spørsmålet. Nav får en skår på 55 og går frem fire poeng fra 2013 og åtte poeng fra 2010. Her er andelen som har latt være å ta stilling lavere, på 14 prosent.

Størst fremgang siden 2013 har Politiet, som får 67 poeng, Statens vegvesen, som får 63 poeng, sykehus, som får 72 poeng, og Helseøkonomiforvaltningen (HELFO), som får 66 poeng. Alle institusjonene går frem sju poeng siden 2013. Størst tilbakegang har Den norske kirke, som går tilbake to poeng til 66.

## Inntrykk av kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester



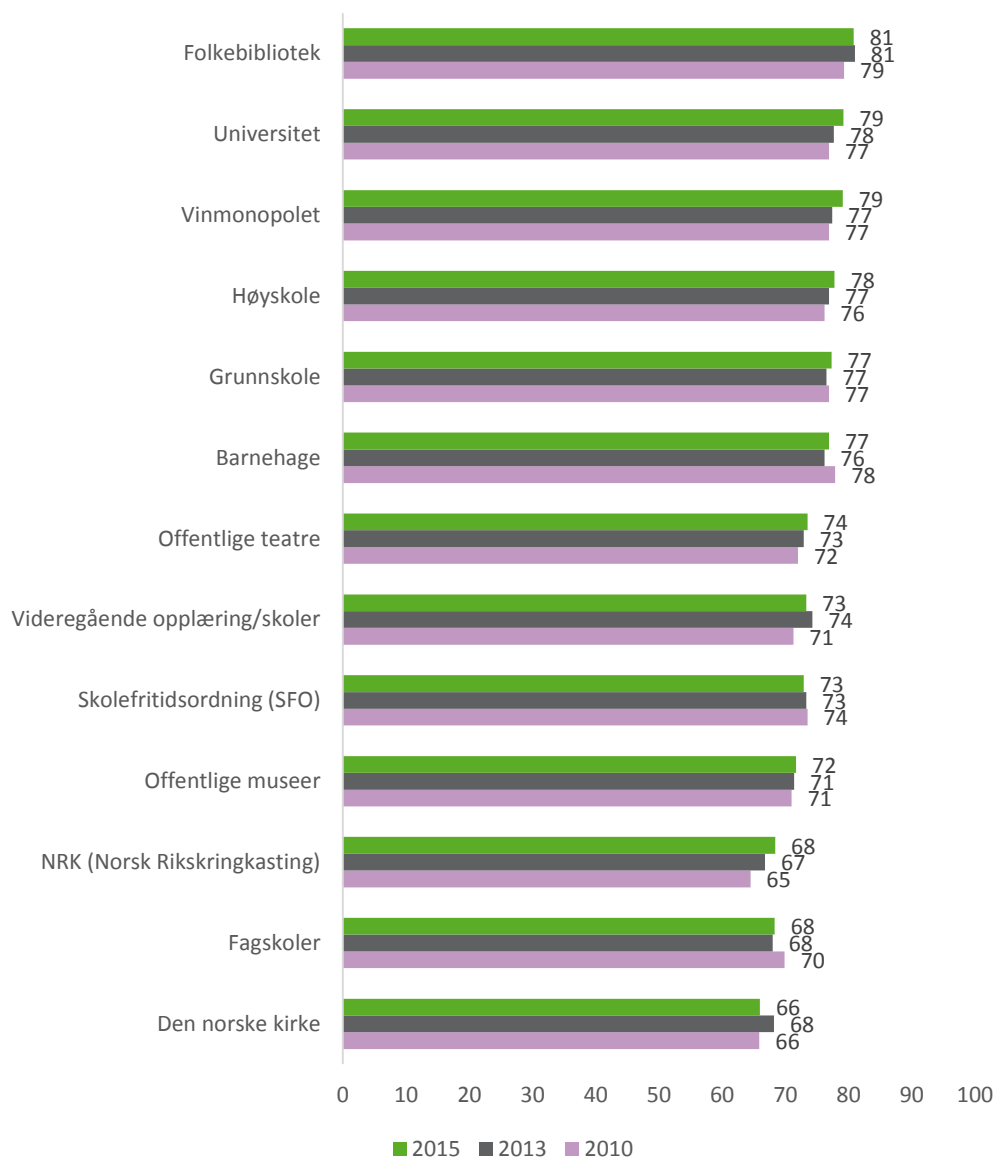
Figur 17 Innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene, rangert innenfor kategorier. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

## 9.2 Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene

Figurene nedenfor viser endringer i inntrykket av tjenestene på ulike tjenesteområder fra 2010 og 2013 til 2015.

### 9.2.1 Gode inntrykk av utdanning og kultur

#### Inntrykk av tjenester innen utdanning og kultur



Figur 18 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen utdanning og kultur. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

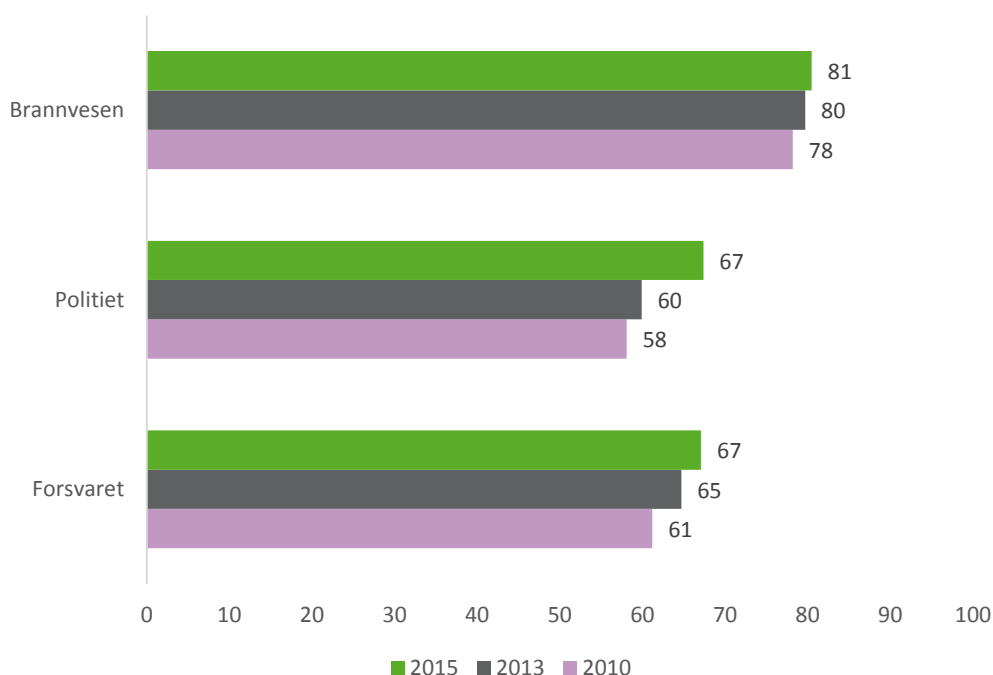
Innbyggernes inntrykk av tjenestene i utdanning og kultur er i hovedsak gode. I likhet med i 2013 får folkebibliotek den høyeste skåren, med 81 poeng, som tilsier at innbyggerne er svært fornøyd med folkebiblioteket. Dette er like høyt som brannvesenet.

Det er små endringer siden 2013. Universitet og Vinmonopolet går frem henholdsvis ett og to poeng til 79, mens Den norske kirke går tilbake to poeng til 66, som er den laveste skåren i kategorien utdanning og kultur.

Halvparten av respondentene har latt være å gi fagskoler en skår, eller har svart «vet ikke» på spørsmålet. Tilsvarende prosentandeler er 39 for skolefritidsordning, 33 for barnehage og 32 for videregående opplæring. Dette betyr at skårene som er gitt til disse tjenestene er noe usikre.

## 9.2.2 Svært gode og delvis gode inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet

Inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet

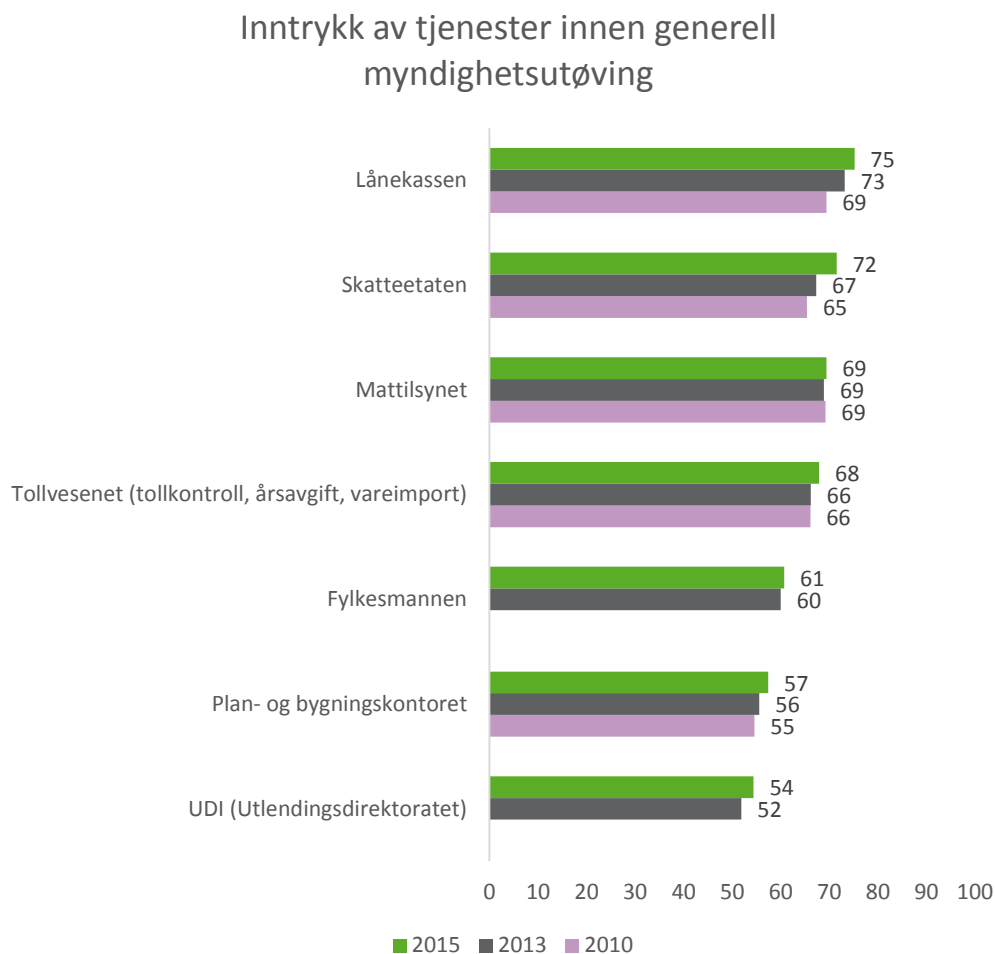


Figur 19 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen trygghet og sikkerhet. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har inntrykk av at brannvesenet er svært godt; den samlede vurderingen av brannvesenet står til en skår på 81. Dette er sammen med folkebiblioteket den høyeste skåren blant de kommunale og statlige tjenestene. Også inntrykket av politiet og Forsvaret har gått frem siden 2013 og 2010. Sammen med Statens vegvesen, sykehus og HELFO har politiet den største fremgangen i skår siden 2013, med 7 poeng. Siden 2010 har politiet gått frem med ni poeng.



### 9.2.3 Hovedsakelig delvis godt inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving

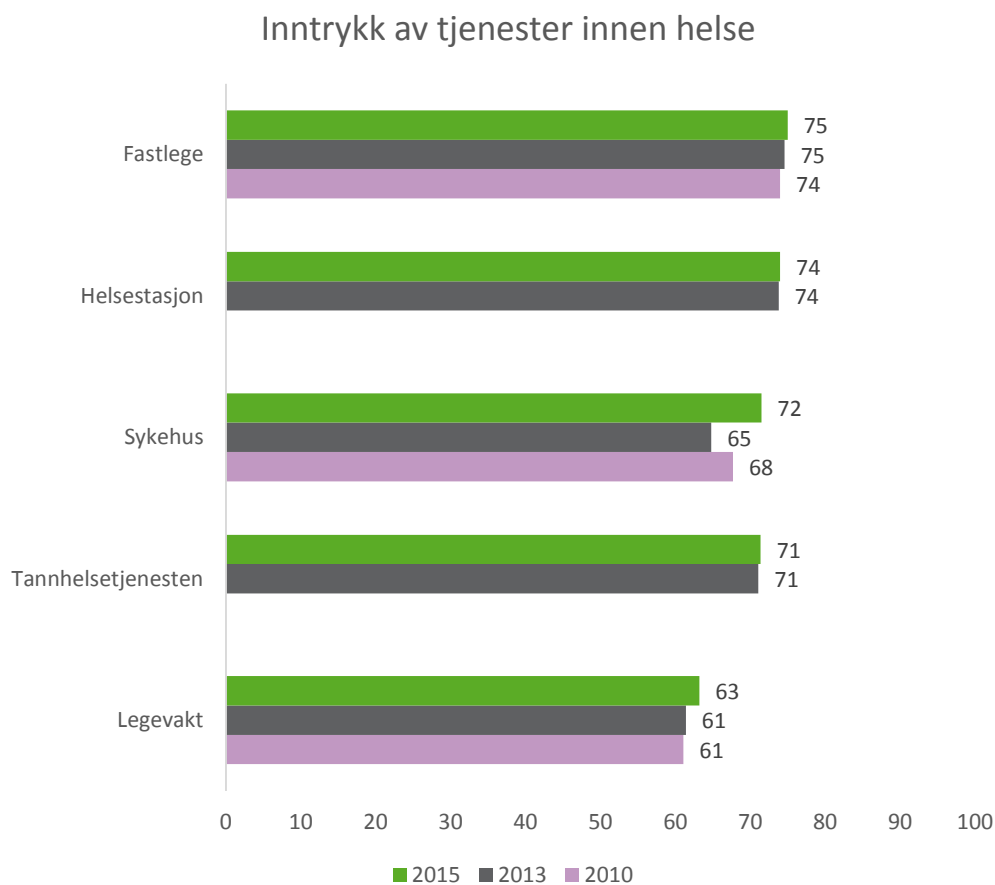


Figur 20 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen generell myndighetsutøving. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggernes vurderinger av Lånekassen og Skatteetaten er at disse er gode. Alle tjenestene, foruten Mattilsynet, kan vise til fremgang i innbyggernes inntrykk siden 2013. Innbyggernes vurderinger av Skatteetaten har gått frem fem poeng siden 2013, og sju poeng siden 2010.

I vurderingene av plan- og bygningskontoret, Fylkesmannen og UDI er det henholdsvis 47, 45 og 45 prosent av respondentene som har latt være å svare på spørsmålene eller svart «vet ikke». For Lånekassen er andelen 35 prosent.

## 9.2.4 Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene



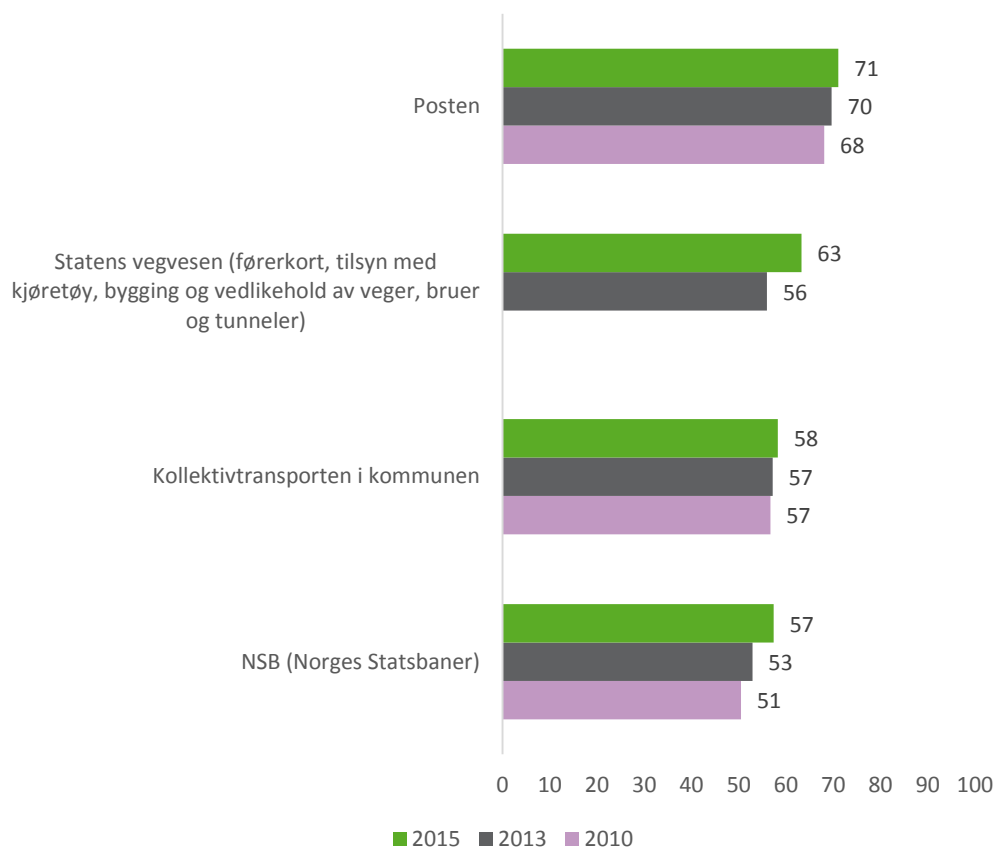
Figur 21 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen helse. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggernes oppfatning av tjenestene på helseområdet er om lag de samme som i 2013. Inntrykket av legevakt har bedret seg med to poeng, mens oppfatningen av sykehusene har øket med sju poeng. Sammen med Statens vegvesen, politiet og HELFO står sykehus dermed med den største fremgangen i innbyggernes inntrykk siden 2013.

37 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.

## 9.2.5 Gode og delvis gode inntrykk av samferdsel og transport

### Inntrykk av tjenester innen samferdsel og transport

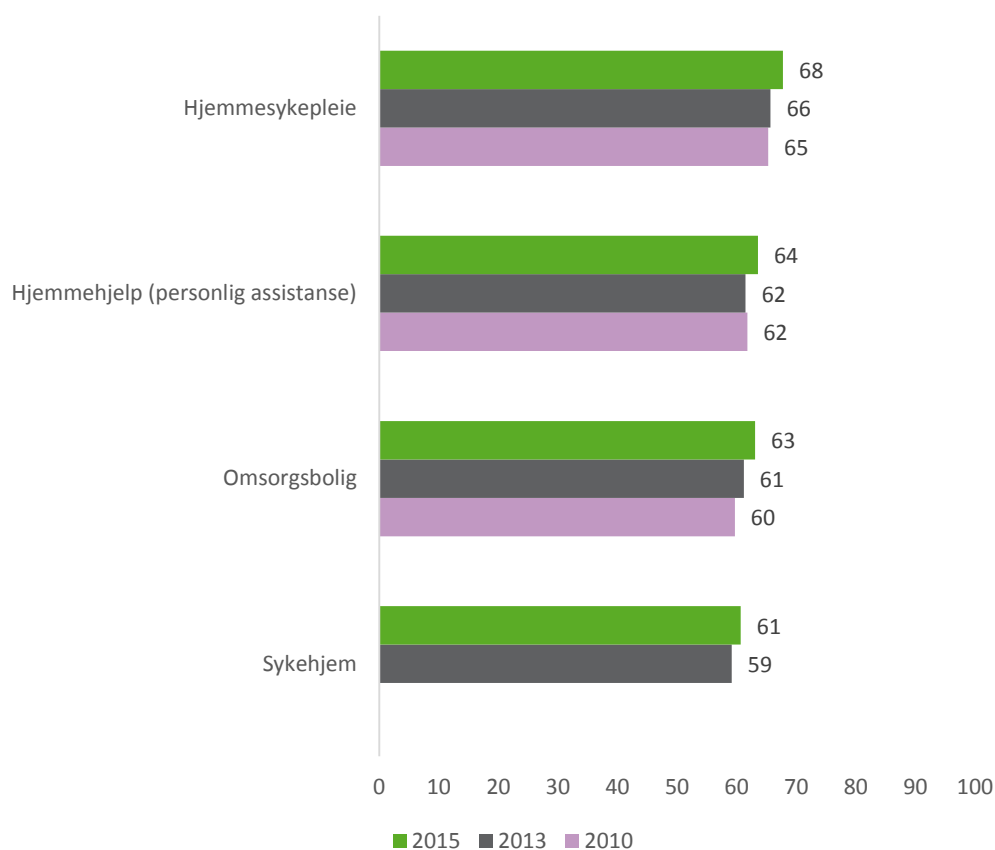


Figur 22 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen samferdsel og transport. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har gode inntrykk av Posten, mens inntrykkene av de øvrige tjenestene er delvis gode. Statens vegvesen går frem mest med sju poeng siden 2013, som sammen med politiet, sykehus og HELFO er den største fremgangen. Som i 2013 får NSB den laveste skåren av innbyggerne i denne kategorien, med 53, men oppnår samtidig en økning på fire poeng fra 2013 og seks poeng fra 2010.

## 9.2.6 Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene

### Inntrykk av tjenester innen omsorg



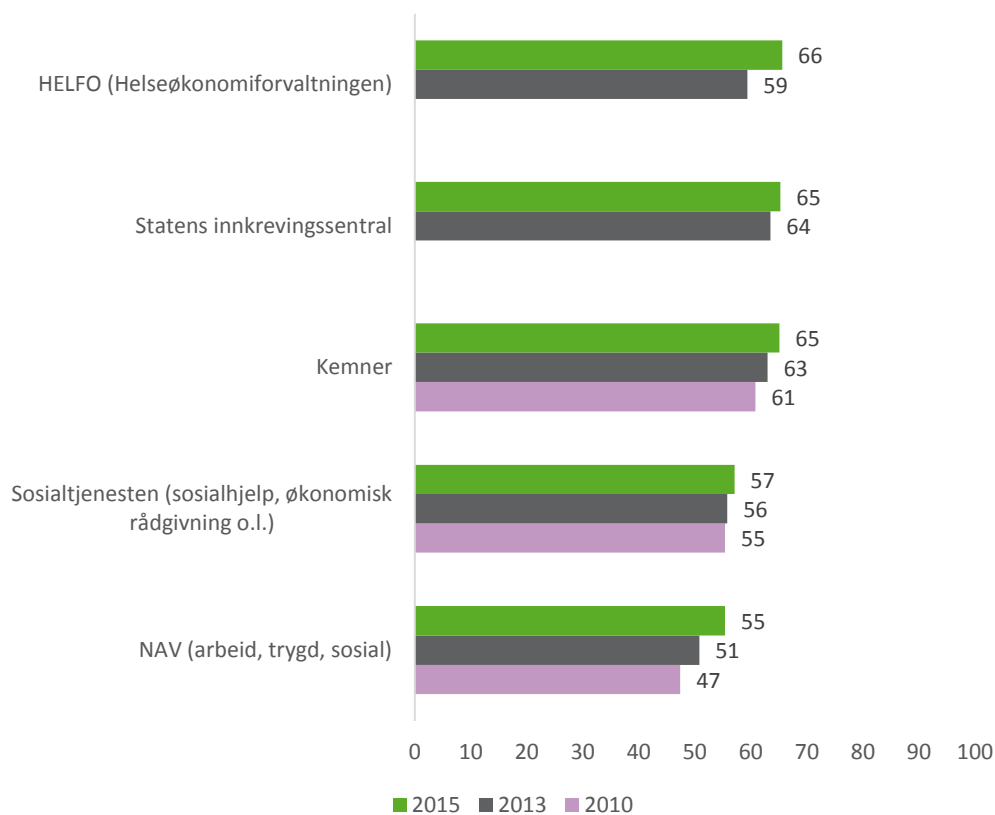
Figur 23 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen omsorg. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Inntrykkene av alle omsorgstjenestene viser fremgang på to poeng siden 2013.

På omsorgsfeltet er det mange som har latt være å gi sine vurderinger av de ulike tjenestene, eller som har svart «vet ikke». Andelene er størst for hjemmehjelp (56 prosent) og omsorgsbolig (53 prosent), men også når det gjelder hjemmesykepleie (50 prosent) og sykehjem (42 prosent), har mange av respondentene latt være å svare.

## 9.2.7 Delvis gode inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi

### Inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi



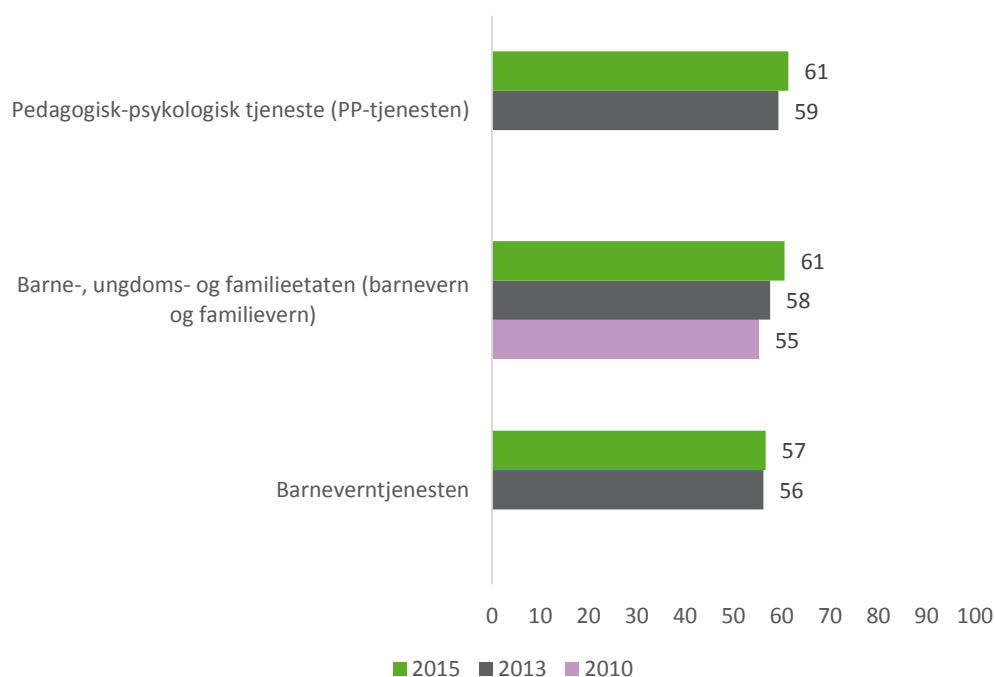
Figur 24 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen sosial og økonomi. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Alle tjenestene innen kategorien sosial og økonomi kan vise til fremgang i innbyggernes inntrykk siden 2013. Størst er fremgangen for HELFO, som går frem sju poeng. Nav oppnår fire poeng høyere skår enn i 2013, og har en fremgang på åtte poeng siden 2010.

Blant tjenestene under sosial og økonomi er det, bortsett fra Nav, mange innbyggere som har latt være å svare på spørsmålene eller svart «vet ikke». Andelen er 63 prosent for den kommunale sosialtjenesten, 60 prosent for kemneren, 56 prosent for Statens innkrevingsentral, og 43 prosent for HELFO.

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

### Inntrykk av tjenester innen barn og familie

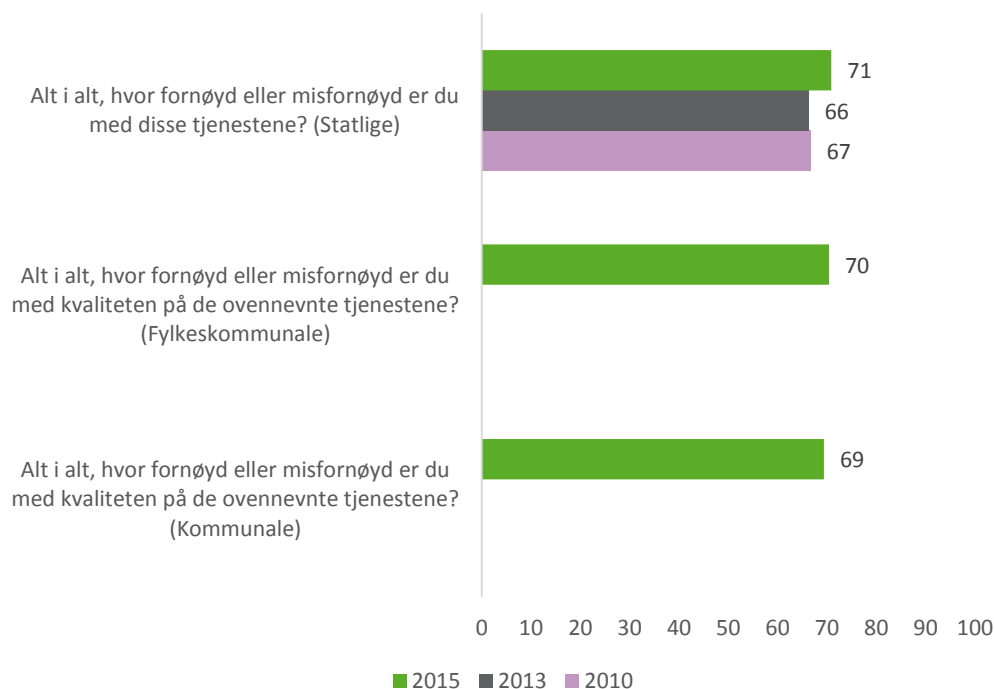


Figur 25 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen barn og familie. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har delvis gode 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». Andelen er 41 prosent for Barne-, ungdoms- og familieetaten, mens den er 56 prosent for PP-tjenesten og 61 prosent for den kommunale barneverntjenesten. Det er dermed knyttet usikkerhet til skårene.

## 9.2.9 Overordnede inntrykk av kvaliteten på tjenestene

### Inntrykk av kvaliteten på kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester



Figur 26 Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kvaliteten på de ovennevnte tjenestene? For henholdsvis kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester. Skår på en skala fra 0 til 100.

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>2</sup> Inntrykkene av de statlige tjenestene har gått frem fire poeng siden 2013.

## 9.3 De eldste har et bedre inntrykk enn de yngre, kvinner har 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 de aller fleste tjenestene, foruten Forsvaret, Mattilsynet, Helseøkonomiforvaltningen, høyskole, universitet, Lånekassen, Statens

<sup>2</sup> De kommunale tjenestene omfatter: barnehage, skolefritidsordning, grunnskole, fastlege, legevakt, pedagogisk-psykologisk tjeneste, barneverntjenesten, sykehjem, helsestasjon, omsorgsbolig, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, sosialtjenesten, kemner, plan- og bygningskontoret, brannvesen, kollektivtransporten i kommunen og folkebibliotek.

De fylkeskommunale tjenestene omfatter: videregående opplæring/skoler, fagskoler og tannhelsetjenesten.

De statlige tjenestene omfatter: politiet, Forsvaret, Tollvesenet, Skatteetaten, sykehus, Nav, Barne-, ungdoms- og familieetaten, HELFO, UDI, Fylkesmannen, Mattilsynet, høyskole, universitet, Lånekassen, Den norske kirke, offentlige museer, offentlige teatre, Statens vegvesen, Statens innkrevingssentral, NSB, Posten, NRK og Vinmonopolet.

vegvesen og Posten. 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 gjennomgående de laveste skårene 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. Innbyggere i alderen 50 til 66 år gir i hovedsak skår som er på snittet.

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 legevakt, barneverntjenesten, sykehjem, omsorgsbolig, hjemmehjelp, sosialtjenesten, plan- og bygningskontoret. For disse tjenestene er det ingen forskjell i gjennomsnittsskåren for kvinner og menn. Det er størst forskjell i skårene kvinner og menn gir i vurderingen av Fylkesmannen og Forsvaret, der kvinner i snitt gir henholdsvis ni og åtte poeng høyere skår sammenlignet med menn.

#### **9.4 Det er forskjeller mellom kommuner av ulik størrelse og regioner**

Hvis vi ser på kommunestørrelse, fremkommer det enkelte mønstre i innbyggernes vurderinger av de ulike tjenestene (se også Tabell 9).

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, sosialtjenesten og Den norske kirke får noe høyere skår enn snittet i de mindre kommunene.

Innbyggerne i de største kommunene gir høyere skår enn snittet for brannvesen, kollektivtransporten i kommunen, folkebibliotek, videregående opplæring/skoler, fagskoler og Helseøkonomiforvaltningen.

Samlet sett synes det at det er større variasjon i innbyggernes inntrykk av de ulike kommunale og fylkeskommunale tjenestene, sammenlignet med de statlige tjenestene.



	Under 5 000	5 000 – 20 000	20 000 - 110 000	110 000 og over
Folkebibliotek	76 poeng	79 poeng	82 poeng	82 poeng
Brannvesen	75 poeng	78 poeng	82 poeng	83 poeng
Universitet	78 poeng	78 poeng	80 poeng	80 poeng
Vinmonopolet	77 poeng	78 poeng	79 poeng	81 poeng
Høyskole	78 poeng	78 poeng	78 poeng	78 poeng
Grunnskole	81 poeng	78 poeng	77 poeng	75 poeng
Barnehage	84 poeng	79 poeng	77 poeng	72 poeng
Lånekassen	73 poeng	74 poeng	75 poeng	77 poeng
Fastlege	73 poeng	75 poeng	77 poeng	74 poeng
Helsestasjon	77 poeng	75 poeng	74 poeng	71 poeng
Offentlige teatre	69 poeng	72 poeng	73 poeng	76 poeng
Videregående opplæring/skoler	64 poeng	73 poeng	76 poeng	74 poeng
Skolefritidsordning	78 poeng	74 poeng	72 poeng	70 poeng
Offentlige museer	69 poeng	71 poeng	71 poeng	74 poeng
Sykehus	72 poeng	71 poeng	71 poeng	72 poeng
Skatteetaten	70 poeng	71 poeng	72 poeng	72 poeng
Tannhelsetjenesten	64 poeng	73 poeng	74 poeng	70 poeng
Posten	71 poeng	70 poeng	72 poeng	71 poeng
Mattilsynet	69 poeng	69 poeng	70 poeng	70 poeng
NRK	67 poeng	67 poeng	68 poeng	72 poeng
Fagskoler	56 poeng	66 poeng	73 poeng	72 poeng
Hjemmesykepleie	78 poeng	72 poeng	66 poeng	60 poeng
Tollvesenet	67 poeng	67 poeng	69 poeng	67 poeng
Politiet	66 poeng	66 poeng	69 poeng	67 poeng
Forsvaret	67 poeng	67 poeng	68 poeng	67 poeng
Den norske kirke	68 poeng	68 poeng	66 poeng	62 poeng
HELFO	63 poeng	64 poeng	66 poeng	67 poeng
Statens innkrevingsentral	65 poeng	65 poeng	65 poeng	66 poeng
Kemner	63 poeng	64 poeng	67 poeng	65 poeng
Hjemmehjelp	72 poeng	67 poeng	61 poeng	58 poeng
Statens vegvesen	62 poeng	63 poeng	64 poeng	64 poeng
Legevakt	64 poeng	65 poeng	65 poeng	58 poeng
Omsorgsbolig	73 poeng	66 poeng	60 poeng	56 poeng
PP-tjenesten	61 poeng	63 poeng	61 poeng	59 poeng
Fylkesmannen	61 poeng	59 poeng	62 poeng	61 poeng
Sykehjem	73 poeng	64 poeng	57 poeng	53 poeng
Barne-, ungdoms- og familieetaten	62 poeng	61 poeng	61 poeng	60 poeng
Kollektivtransporten i kommunen	38 poeng	49 poeng	61 poeng	72 poeng
Plan- og bygningskontoret	61 poeng	58 poeng	57 poeng	54 poeng
NSB	59 poeng	57 poeng	57 poeng	58 poeng
Sosialtjenesten	62 poeng	58 poeng	57 poeng	54 poeng
Barneverntjenesten	58 poeng	58 poeng	57 poeng	55 poeng
NAV	58 poeng	55 poeng	56 poeng	55 poeng
UDI	54 poeng	55 poeng	55 poeng	54 poeng

Tabell 9 Innbyggerens inntrykk av tjenester etter kommunestørrelser. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? etter antall innbyggere i folkeregisteret kommune. Skår på en skala fra 0 til 100. Rangert etter skår fra alle innbyggere, Figur 17.

Når vi sammenligner regioner, ser vi på den ene side at innbyggerne i Hedmark og Oppland har det beste inntrykket av flest tjenester, 13 av 44 tjenester (sykehjem, omsorgsbolig, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, barnehage, skolefritidsordning, grunnskole, helsestasjon, tannhelsetjenesten, folkebiblioteket, Forsvaret, Statens vegvesen og plan- og bygningskontoret). De som bor i Trøndelag gir høyest skår til nest flest tjenester eller 12 av de 44 tjenestene (videregående opplæring/skoler, fagskoler, høyskole, universitet, sykehus, sosialtjenesten, politiet, Skatteetaten, Fylkesmannen, Mattilsynet, Statens innkrevingsentral og NSB). På den annen side gir de som bor i Nord-Norge lavest skår til flest tjenester, 20 av tjenestene (fastlege, helsestasjon, tannhelsetjenesten, PP-tjenesten, Barne-, ungdoms- og familieetaten, offentlige teatre, offentlige museer, folkebibliotek, videregående opplæring/skoler, fagskoler, høyskole, Lånekassen, brannvesen, Forsvaret, Tollvesenet, Mattilsynet, Statens vegvesen, HELFO, kollektivtransporten i kommunen, og Posten.), mens de som bor i Oslo/Akershus gir lavest skår til 13 tjenester (barnehage, grunnskole, legevakt, sykehus, sykehjem, omsorgsbolig, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, Nav, sosialtjenesten, politiet, plan- og bygningskontoret og Den norske kirke).

## 9.5 Inntrykkene av tjenestene varierer med brukererfaringer

I innbyggerundersøkelsen svarer respondentene også på hva slags type erfaring de har hatt med ulike tjenester – for eksempel om de har vært i kontakt med tjenesten selv, eller om de ikke har hatt kontakt med en tjeneste. Vi kan derfor kombinere innbyggernes vurderinger av de ulike tjenestene med hva slags type erfaringer de har hatt med de disse.

	Ingen erfaring/ ikke hatt kontakt	Personlig erfaring fra tjenesten	Erfaring som pårørende foresatt	Erfaring som ansatt/via arbeid
Folkebibliotek	75 poeng	84 poeng	81 poeng	83 poeng
Brannvesen	80 poeng	82 poeng	80 poeng	83 poeng
Helsestasjon	73 poeng	77 poeng	76 poeng	77 poeng
Fastlege	71 poeng	76 poeng	74 poeng	74 poeng
Hjemmesykepleie	68 poeng	76 poeng	66 poeng	70 poeng
Tannhelsetjenesten	68 poeng	73 poeng	72 poeng	71 poeng
Videregående opplæring/skoler	73 poeng	73 poeng	73 poeng	75 poeng
Sykehus	71 poeng	72 poeng	70 poeng	74 poeng
Skatteetaten	71 poeng	71 poeng	71 poeng	72 poeng
Hjemmehjelp (personlig assistanse)	64 poeng	70 poeng	60 poeng	65 poeng
HELFO (Helseøkonomiforvaltningen)	63 poeng	69 poeng	64 poeng	64 poeng
Forsvaret	67 poeng	66 poeng	70 poeng	67 poeng
Kemner	65 poeng	65 poeng	66 poeng	71 poeng
Omsorgsbolig	63 poeng	64 poeng	59 poeng	63 poeng
Politiet	68 poeng	64 poeng	64 poeng	70 poeng

Sykehjem	61 poeng	63 poeng	56 poeng	61 poeng
UDI (Utlendingsdirektoratet)	54 poeng	63 poeng	48 poeng	55 poeng
Kollektivtransporten i kommunen	51 poeng	62 poeng	52 poeng	59 poeng
Legevakt	64 poeng	62 poeng	61 poeng	66 poeng
Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PP-tjenesten)	61 poeng	62 poeng	61 poeng	62 poeng
Fylkesmannen	60 poeng	59 poeng	63 poeng	65 poeng
Barne-, ungdoms- og familieetaten (barnevern og familievern)	61 poeng	58 poeng	55 poeng	60 poeng
NAV (arbeid, trygd, sosial)	56 poeng	56 poeng	47 poeng	55 poeng
Barneverntjenesten	58 poeng	53 poeng	44 poeng	58 poeng
Sosialtjenesten (sosialhjelp, økonomisk rådgivning o.l.)	58 poeng	53 poeng	46 poeng	59 poeng

Tabell 10 Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? kombinert med I hvilken sammenheng har du erfaring med/har du vært i kontakt med noen av de følgende tjenestene de siste 12 månedene? (Merk av for hvilken type erfaring du har hatt, flere svar er mulig for hver av tjenestene.) Skår på en skala fra 0 til 100. Rangert etter skår blant innbyggere med «personlig erfaring fra tjenesten».

	Ingen erfaring/ ikke hatt kontakt	Personlig erfaring fra tjenesten	Erfaring som ansatt/via arbeid
Universitet	79 poeng	81 poeng	81 poeng
Vinmonopolet	74 poeng	81 poeng	86 poeng
Høyskole	78 poeng	79 poeng	79 poeng
Lånekassen	73 poeng	78 poeng	77 poeng
Offentlige teatre	71 poeng	78 poeng	77 poeng
Offentlige museer	70 poeng	75 poeng	75 poeng
Den norske kirke	61 poeng	72 poeng	71 poeng
Posten	71 poeng	71 poeng	69 poeng
Fagskoler	68 poeng	70 poeng	70 poeng
Mattilsynet	70 poeng	66 poeng	71 poeng
Tollvesenet (tollkontroll, årsavgift, vareimport)	69 poeng	66 poeng	66 poeng
Statens vegvesen (førerkort, tilsyn med kjøretøy, bygging og vedlikehold av vegger, bruer og tunneler)	64 poeng	62 poeng	62 poeng
Statens innkrevingsentral	66 poeng	61 poeng	66 poeng
NSB (Norges Statsbaner)	57 poeng	57 poeng	60 poeng
Plan- og bygningskontoret	59 poeng	54 poeng	59 poeng

Tabell 11 Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? kombinert med I hvilken sammenheng har du erfaring med/har du vært i kontakt med noen av de følgende tjenestene de siste 12 månedene? (Merk av for hvilken type erfaring du har hatt, flere svar er mulig for hver av tjenestene.) Skår på en skala fra 0 til 100. Rangert etter skår blant innbyggere med «personlig erfaring fra tjenesten».

	Ingen erfaring/ikke hatt kontakt	Erfaring som forelder/foresatt	Erfaring som annen pårørende	Erfaring som ansatt/via arbeid
Barnehage	76 poeng	77 poeng	76 poeng	81 poeng
Grunnskole	78 poeng	76 poeng	78 poeng	78 poeng
Skolefritidsordning (SFO)	74 poeng	67 poeng	75 poeng	74 poeng

*Tabell 12 Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? kombinert med I hvilken sammenheng har du erfaring med/har du vært i kontakt med noen av de følgende tjenestene de siste 12 månedene? (Merk av for hvilken type erfaring du har hatt, flere svar er mulig for hver av tjenestene.) Skår på en skala fra 0 til 100. Rangert etter skår blant innbyggere med «erfaring som forelder/foresatt».*

### **Tjenester hvor de med personlig erfaring gir høyest skår**

For en god del av tjenestene er det slik at de som oppgir å ha personlig erfaring med denne også gir høyere skår til tjenesten enn hva personer med andre brukererfaringer gjør. Dette gjelder blant annet for folkebibliotek, kollektivtransporten i kommunen, Utlendingsdirektoratet, Helseøkonomiforvaltningen og Den norske kirke, i tillegg til omsorgstjenestene hjemmesykepleie, hjemmehjelp, sykehjem og omsorgsbolig.

### **Tjenester hvor de med personlig erfaring gir lavest skår**

For noen tjenester er det imidlertid de som har den personlige erfaringen som gir lavest skår, for eksempel for Forsvaret, Fylkesmannen, plan- og bygningskontoret, Mattilsynet og Statens innkrevingsentral. Videre er det de som har erfaring som foreldre eller foresatte som gir lavest skår til skolefritidsordningen.

### **Tjenester hvor de med pårønderfaring gir høyest og lavest skår**

De pårørende skiller seg ut ved å gi høyest skår til Forsvaret. På den annen side gir de pårørende lavest skår når det gjelder Utlendingsdirektoratet, Barne-, ungdoms- og familieetaten, Nav, sykehus, sosialtjenesten i kommunen, hjemmehjelp, hjemmesykepleie, omsorgsbolig og sykehjem.

### **Tjenester hvor de som har erfaring som ansatt eller via arbeid gir høyest og lavest skår**

De som har hatt kontakt med tjenestene som ansatt eller via arbeid gir høyest skår for legevakt, sosialtjenesten i kommunen, kemneren, politiet, Fylkesmannen, barnehage, NSB og Vinmonopolet. De gir på den annen side lavest skår når det gjelder tannhelsetjenesten og Posten.

### **Tjenester hvor de uten erfaring gir høyest og lavest skår**

Innbyggere uten erfaring eller kontakt med en tjeneste gir den høyeste skåren for barne-, ungdoms og familieetaten, Statens vegvesen og tollvesenet. De gir den laveste skåren for Vinmonopolet, offentlige teatre og museer, folkebibliotek, Den norske kirke, kollektivtransporten i kommunen, Lånkassen, universitet, høyskole, fagskoler, Helseøkonomiforvaltningen, tannhelsetjenesten, helsestasjon og fastlege.

### **Andre mønstre**

For omsorgstjenestene synes det at innbyggerne med personlig erfaring fra tjenesten gir den høyeste skåren, mens det er de pårørende som gir lavest skår. Det er til dels store sprik i vurderingene av disse tjenestene: Eksempelvis er det ti poeng forskjell i vurderingen av hjemmesykepleie og hjemmehjelp mellom innbyggere med personlig erfaring og som pårørende.

Det er innbyggerne uten erfaring, eller de som har erfaring fra arbeid eller via jobb, som gir høyest skår til barneverntjenesten og Barne-, ungdoms- og familieetaten. For Nav og sosialtjenestene i kommunene er det de som har erfaring som pårørende som skiller seg ut ved å gi lavest skår. Vi ser også her at de med personlig erfaring med NAV gir en marginalt høyere skår enn de ansatte selv.

## **9.6 Difis kommentarer**

### **Inntrykkene blir gradvis bedre**

Inntrykket av de aller fleste virksomhetene det foreligger tall for fra 2010 og 2013, har blitt noe bedre. En liten fremgang i resultatet for en enkeltvirksomhet, kan ikke tillegges stor betydning. Vi ser imidlertid her både en bred fremgang og en jevn positiv utvikling fra 2010 til 2015, noe som kan tyde på at virksomhetenes langsiktige forbedringsarbeid har gitt effekt. Det går ikke raskt fremover, men det går fremover.

Bedringen er størst for politiet, Statens vegvesen, sykehus og HELFO, som alle går frem sju poeng siden 2013. Dette kan betegnes som klare fremganger. Sammenlignet med resultatene fra 2010 er det politiet, Nav og Skatteetaten som har størst fremgang, med henholdsvis ni, åtte og sju poeng.

Den største tilbakegangen fra 2013 til 2015 finner vi i oppfatningen av Den norske kirke som går tilbake to poeng. Sammenlignet med 2010 går fagskoler tilbake to poeng, mens skolefritidsordning og barnehager går tilbake med ett poeng. Disse tilbakegangene betegnes som små.

Det er verdt å legge merke til at inntrykkene av de ulike tjenestene varierer ganske mye. De laveste skårene ligger på rundt 55, mens de høyeste skårene er i overkant av 80. Folkebiblioteket, brannvesenet, universitetene og Vinmonopolet oppnår de høyeste skårene. Utlendingsdirektoratet og Nav får de laveste skårene. På tross av at tjenestene er svært forskjellige hva gjelder ansvar og kompleksitet, kan det diskuteres om ikke variasjonen burde vært mindre. Samtidig må resultatene tolkes i lys av både forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet, og tjenestenes handlingsrom for arbeid med forbedring og brukerrorettning. Slike forhold er dels kjennetegn ved tjenestenes oppgaver og tjenester, og dels kjennetegn ved brukerne selv.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.

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, barneverntjenesten og kemneren, til under 10 prosent for sykehus, politiet og Posten. Høye frafallsandeler taler for at resultatene bør tolkes med varsomhet. Flere av virksomhetene som får lave skår i undersøkelsen, har også høye frafallsandeler. UDI, barneverntjenesten, sosialtjenesten og plan- og bygningskontoret er eksempler på slike tjenester, mens Nav, NSB 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 er.

### **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 Fylkesmannen og Forsvaret. Når det gjelder legevakt, barneverntjenesten, sykehjem, omsorgsbolig, hjemmehjelp, sosialtjenesten og plan- og bygningskontoret har imidlertid kvinner og menn om lag de samme inntrykkene. Dette mønsteret så vi også i 2010 og i 2013.

### **Inntrykkene varierer etter kommunestørrelse**

I Tabell 9 ser vi at inntrykkene av kvaliteten på tjenestene varierer i kommuner av ulik størrelse. Variasjonen er størst for de kommunale og fylkeskommunale tjenestene. Det er størst forskjell i vurderingen av kollektivtransporten i kommunen: Innbyggere i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere gir en skår på 38 poeng, mens de som bor i kommuner med 110 000 innbyggere gir 73 poeng. Nest størst forskjell er det i vurderingen av sykehjem, der innbyggere de minste kommunene gir en skår på 73 poeng, mens innbyggere i de største kommunene gir en skår på 53 poeng. På den annen side er vurderingene av for eksempel høyskole og Statens innkrevingsentral om lag den samme på tvers av kommunestørrelser.

### **Innbyggerne i Hedmark og Oppland er fornøyde med flest tjenester**

Innbyggerne i Hedmark og Oppland har det beste inntrykket av flest tjenester, 13 av til sammen 44 tjenester. De som bor i Trøndelag gir høyest skår til nest flest tjenester, 12 tjenester tilsammen.

På den andre siden gir innbyggerne i Nord-Norge de laveste skårene til flest tjenester, 20 av tjenestene, mens de som bor i Oslo og Akershus gir lavest vurdering av 13 tjenester.

### **Inntrykket av tjenestene varierer etter type erfaring**

Fra Tabell 10, Tabell 11 og Tabell 12 fremgår det at det er til dels store forskjeller etter hva slags brukererfaring innbyggerne har hatt med de ulike tjenestene. For en del av tjenestene er det innbyggere med personlig erfaring eller kontakt som gir høyest vurderinger, sammenlignet med andre brukere. Dette gjelder for eksempel for omsorgstjenestene, folkebiblioteket og kollektivtransporten i kommunen. For omsorgstjenestene er det også de pårørende som gir lavest skår, mens det for Mattilsynet og Fylkesmannen, som begge har tilsynsoppgaver overfor sine brukere, er innbyggere med personlig

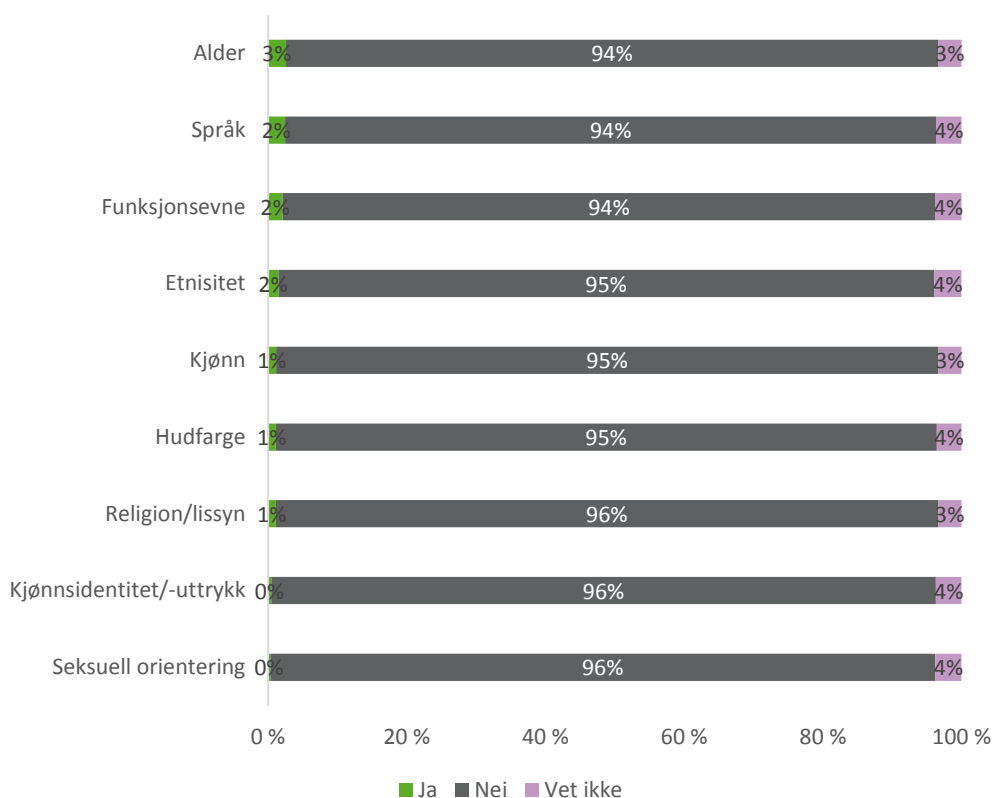
erfaring som gir de laveste skårene. Det er også foreldre/foresatte som gir lavest skår til skolefritidsordningen.

## 10 Diskriminering og klage

Alle offentlige virksomheter har en lovpålagt plikt til aktivt å fremme likestilling og hindre diskriminering i blant annet regelutforming og tjenesteyting. Diskriminering i tjenesteyting betyr at noen innbyggere ikke får de tjenestene de trenger, eller får dårligere tjenester, på grunn av synlige eller usynlige kjennetegn. I innbyggerundersøkelsen er innbyggerne spurt om de har opplevd å bli diskriminert på grunn av utvalgte kjennetegn.

### 10.1 Få opplever å bli dårlig behandlet eller ikke få nødvendig tilrettelegging

Andel som har opplevd å bli dårlig behandlet i møte med offentlig tjeneste, på grunn av:



Figur 27 Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd å bli dårlig behandlet i møte med offentlig tjeneste, på grunn av ...? Prosentfordeling.

Det er forholdsvis få innbyggere som opplever at de har blitt dårlig behandlet på grunn av ett eller flere av disse forholdene, i møte med offentlig tjeneste – mellom 0 og 3 prosent.

Det er flest innbyggere som opplever å bli dårlig behandlet på bakgrunn av alder, med tre prosent. Dette tilsvarer om lag 100 000 innbyggere. Det er her de yngste som i størst grad mener seg dårlig behandlet; 8 prosent av innbyggerne i alderen 18-24 år svarer «ja» på dette spørsmålet.

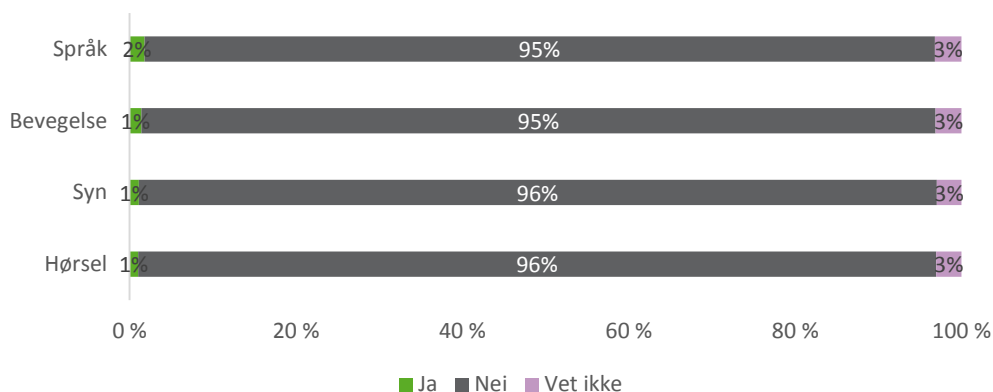


Når det gjelder innbyggere som har opplevd å få dårlig behandling på grunn av språk er innbyggerne som har to foreldre som er født utenfor Norge overrepresentert med 18 prosent, sammenlignet med drøyt null prosent for de som har én eller to foreldre som er født i Norge. Om lag 20 prosent av innbyggere som er født i EU-land i Øst-Europa og Asia (inkludert Tyrkia) har også opplevd å få dårlig behandling på grunn av språk. Videre oppgir om lag 10 prosent av innbyggere hvis foreldre begge er født utenfor Norge, at de har blitt dårlig behandlet på grunn av deres etnisitet, mens andelen er om lag 8 prosent på grunn av hudfarge.

Innbyggere som oppgir at de har en nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne oppgir også i større grad at de har opplevd dårlig behandling i møte med offentlig tjeneste. 7 prosent svarer bekreftende på dette.

Når det kommer til innbyggere som har blitt dårlig behandlet på grunn av henholdsvis kjønn, religion/livssyn, kjønnsidentitet/-uttrykk eller seksuell orientering, er disse gruppene forholdsvis små og det synes å være mindre observerbar variasjon mellom ulike undergrupper til at vi kommenterer det i denne rapporten.

### Andel som har opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging i møte med offentlig tjeneste, på grunn av:



Figur 28 Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging i møte med offentlig tjeneste, på grunn av ...? Prosentfordeling.

Det er få som opplever at de ikke har fått nødvendig tilrettelegging i møte med offentlig tjeneste; 2 prosent har opplevd å ikke få den nødvendige tilretteleggingen på bakgrunn av språk, mens 1 prosent har opplevd dette på bakgrunn av bevegelse, syn eller hørsel.

En nedbrytning av tallene viser imidlertid at innbyggere som oppgir å ha syns- eller hørselshemming også i noe større grad svarer bekreftende på å ikke få nødvendig tilrettelegging på grunn av henholdsvis syn (7 prosent) og hørsel (11 prosent). 11 prosent av de som oppgir å ha en bevegelsehemming har også opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging på grunn av bevegelse.

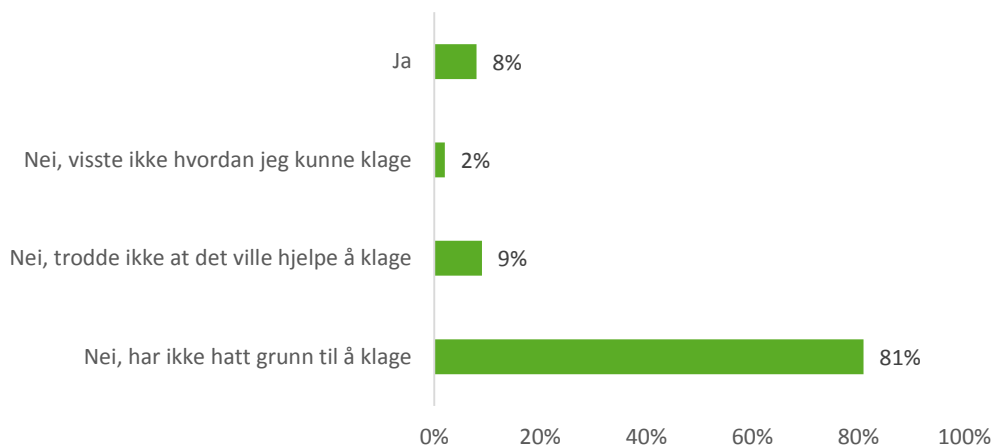
Om lag 13 prosent av innbyggerne som har foreldre som ikke er født i Norge, har opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging på grunn av språk. Blant innbyggerne som ikke er født i Norge, er det de som er født i EU-land i Øst-Europa som i størst utstrekning har opplevd slik manglende tilrettelegging (19 prosent).

Samlet sett er det 7 prosent av innbyggerne som har opplevd å få dårlig behandling på grunn av ett eller flere kjennetegn (Figur 27), mens det er 4 prosent som har opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging i møte med det offentlige (Figur 28).

## 10.2 Færre enn 10 prosent klager over dårlig service eller dårlig behandling, eller på en avgjørelse eller et vedtak

Som vist i Figur 29, er det 8 prosent av innbyggerne som i løpet av de siste 12 månedene har klaget over å ha fått dårlig service eller dårlig behandling. Om lag like mange lot være å klage fordi de trodde at det ikke ville hjelpe, mens 2 prosent ikke visste hvordan de kunne klage.

### Klaget over å ha fått dårlig service eller dårlig behandling, i løpet av de siste 12 månedene



Figur 29 Har du i løpet av de siste 12 månedene klaget til kommunen, fylkeskommunen eller en statlig etat fordi du har fått dårlig service eller dårlig behandling? Prosentfordeling.

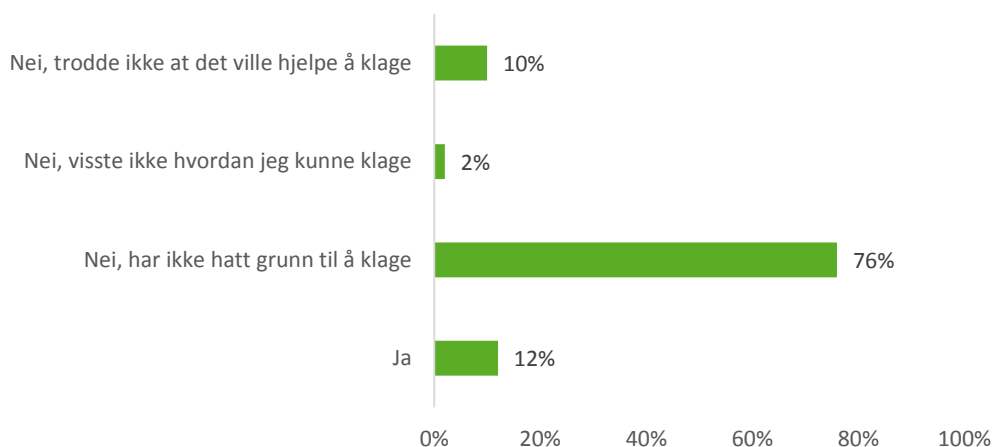
Innbyggere i alderen 35-49 år, og de som bor i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere, klager noe oftere enn andre innbyggere (begge 10 prosent).

Blant innbyggerne som har opplevd dårlig behandling i møte med offentlig tjeneste (Figur 27), er det 23 prosent som har klaget. 26 prosent trodde at det ikke ville hjelpe å klage, mens 7 prosent ikke visste hvordan de skulle klage. 45 prosent oppgir at de ikke har hatt grunn til å klage.

Svarmønsteret er lignende for innbyggere som har opplevd å ikke få nødvendig tilrettelegging i møte med offentlig tjeneste (Figur 28). I denne gruppen er det 22 prosent som har klaget, 20 prosent som trodde at det ikke ville hjelpe å

klage, mens 6 prosent som ikke visste hvordan de skulle klage. 53 prosent oppgir at de ikke har hatt grunn til å klage.

### Klaget på en avgjørelse eller et vedtak, i løpet av de siste 12 månedene



Figur 30 Har du i løpet av de siste 12 månedene klaget til kommunen, fylkeskommunen eller en statlig etat på en avgjørelse eller et vedtak? Prosentfordeling.

På spørsmål om de har klaget over en avgjørelse eller et vedtak svarer 12 prosent bekreftende. Innbyggere i aldergruppen 35-49 år er noe overrepresentert med 15 prosent, mens det er 7 prosent i alderen 18-24 år som har klaget på en avgjørelse eller et vedtak. Personer som bor i husstander med tre eller flere personer yngre enn 18 år, klager noe oftere (17 prosent).

### 10.3 Difis kommentarer

Det er om lag 4 til 7 prosent av innbyggerne som i løpet av det siste året har opplevd enten én eller flere former for dårlig behandling, én eller flere former for manglende tilrettelegging, og 8 prosent som har klaget til det offentlige på bakgrunn av dårlig service eller dårlig behandling. Samtidig viser tallene at det er rundt 11 prosent enten ikke visste hvordan de skulle klage, eller som ikke trodde at det ville hjelpe å klage, selv om de mente at de hadde grunn til det.

På Difis nettsider har Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet skrevet en kommentarartikkel med bakgrunn i resultatene om diskriminering.

## 11 Hvor er det størst variasjon i hva innbyggerne svarer?

I innbyggerundersøkelsen bruker vi som regel skår på en skala fra 0 til 100 poeng som indikator på hvordan innbyggerne vurderer de ulike forholdene vi stiller spørsmål om. Fordelen med skår er at det gir et enkelt mål som er lett å sammenligne både over tid, og med andre spørsmål. Imidlertid kan skår «fordekke» uenighet: For eksempel vil et spørsmål der alle innbyggerne svarer «0» få en skår på 50, i likhet med et spørsmål der halvparten av innbyggerne svarer «-3 Svært dårlig» og den andre halvparten svarer «+3 Svært godt». På denne måten går en del av informasjonen tapt i fremvisningen, når vi kun presenterer skår.

Et mål på hvor enige eller uenige innbyggerne er i vurderingen av de ulike spørsmålene er standardavviket, som er et mål på spredning av svarene på svarskalaen. Her presenterer vi både de spørsmålene hvor standardavviket er størst (hvor innbyggerne er mest uenige), og de spørsmålene hvor standardavviket er minst (hvor innbyggerne er mest enige).

### 11.1 Hvor er det størst variasjon i vurderingene?

De fleste av spørsmålene hvor innbyggerne er mest uenige dreier seg om kommunale forhold, men også spørsmål om tilgang på ulike kulturopplevelser og om statlige forhold.

Når det gjelder muligheten til å reise kollektivt er det store forskjeller etter kommunistørrelser: Innbyggere i kommuner med under 5 000 innbyggere gir en skår på 35, mens innbyggere i kommuner med over 110 000 innbyggere gir en skår på 78. Det samme mønsteret finner vi i innbyggernes vurderinger av hvor god eller dårlig kollektivtransporten i kommunen er: innbyggere i de minste kommunene gir en skår på 38, mens innbyggerne i de største kommunene gir en skår på 72. På disse spørsmålene er innbyggerne i de større kommune mer enige i vurderingen, enn hva innbyggerne i de mindre kommunene er.

På spørsmålet om hvordan innbyggerne vurderer ventetiden på legevakten er det også uenighet mellom innbyggerne. Her skiller innbyggerne som er 34 år eller yngre seg ut med å gi lav skår (om lag 46 poeng), mens de som er 67 år eller eldre gir en skår på 62. Her er det også innbyggere i de minste kommunene som gir høyest skår (60), og de som bor i de største kommunene som gir lavest skår (41).

Innbyggerne i aldersgruppene 18-24 og 67 år og eldre, gir høyest skår til tilretteleggingen for syklister (55 poeng), mens innbyggerne i kommuner med under 5 000 innbyggere gir lavest skår (44 poeng).

Det er også stor uenighet blant innbyggerne når det gjelder tilgangen på sykehjemsplasser<sup>4</sup> og hvor trygge eller utrygge de er på at det offentlige vil gi

---

<sup>4</sup> Her har imidlertid 49 prosent av respondentene ikke tatt stilling til spørsmålet.

dem den hjelpen de trenger ved alderdom. Det er de eldste og yngste som gir høyest skår på tilgangen på sykehjemsplasser (henholdsvis 57 og 55 poeng), mens innbyggere i alderen 35-49 år gir lavest skår (49 poeng). Videre gir innbyggere i mindre kommuner bedre skår enn innbyggere i større kommuner; de som bor i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere gir en skår på 68 poeng, mens de som bor i kommuner med flere enn 20 000 innbyggere gir en skår på 47 poeng. Det samme mønsteret observeres for tryggheten for å få hjelpen man trenger ved alderdom.

Mulighetene til å delta på ulike kulturaktiviteter oppleves ulikt blant innbyggerne i kommuner av ulik størrelse. For eksempel gir innbyggere som bor i kommuner med under 5 000 innbyggere en skår på 46 poeng, mens de som bor i kommuner med mer enn 110 000 innbyggere gir en skår på 88 poeng når det gjelder mulighetene til å gå på kino, konsert og teater. Det samme mønsteret gjelder for mulighetene til å gå på museum, kunstutstilling og lignende, samt vurderingene av tilbudet av restauranter, kafeer, uteliv.

Også på spørsmål om standarden på riksveier og europaveier i Norge er det uenighet blant innbyggerne. Innbyggere på Østlandet gir høyest skår, for eksempel gir de som bor på Sør-Østlandet 53 poeng, mens de som bor i Nord-Norge gir lavest, med 39 poeng.

## 11.2 Hvor er det minst variasjon i vurderingene?

Samlet sett relaterer spørsmålene der innbyggerne er mest enige seg til hvor fornøyde man er med å bo i Norge og kommunen, trygghet i nærområdet, og høyere utdanning.

Innbyggerne er stort sett enige i hvordan de vil omtale Norge, hvor fornøyde de er med Norge, og hvor godt Norge oppfyller deres forventninger til et land hvor de kan bo og leve. Alle disse spørsmålene oppnår gode skår. Dette gjelder også hvordan innbyggerne vil omtale sin kommune som et sted å bo og leve, og hvor fornøyde eller misfornøyde de er med utvalgte statlige tjenester (se Figur 26 og fotnote 2 på side 43). Sistnevnte spørsmål oppnår imidlertid noe lavere skår enn de øvrige.

Det er også stor enighet blant innbyggerne om at det er trygt å ferdes i sentrum av kommunen på dagtid og at det er trygt å bo i deres nærområder. Her opplever imidlertid innbyggere i mindre kommuner at det er tryggere, sammenlignet med innbyggere i større kommuner.

Mulighetene til å få høyere utdanning i Norge får jevnt over gode skår fra de fleste innbyggerne, i likhet med vurderingene av universitet og høyskole. Her gir innbyggerne omtrent like skår uavhengig av deres egen høyeste fullførte utdanning.

## 11.3 Difis kommentarer

Det er de kommunale forholdene hvor innbyggerne generelt sett kan sies å være mest uenige med hverandre i vurderingene. Noen av forskjellene kan betegnes som «naturlige», som for eksempel at større kommuner og byområder pleier å ha større tilbud av restauranter, kafeer og uteliv. Blant de andre forskjellene kan

det tenkes at de eldste og yngste gir høyest skår på at de er trygge på å få den hjelpen de trenger ved alderdom, fordi det «er så lenge til» for de yngste, mens de eldste i noen grad allerede får hjelpen de trenger.

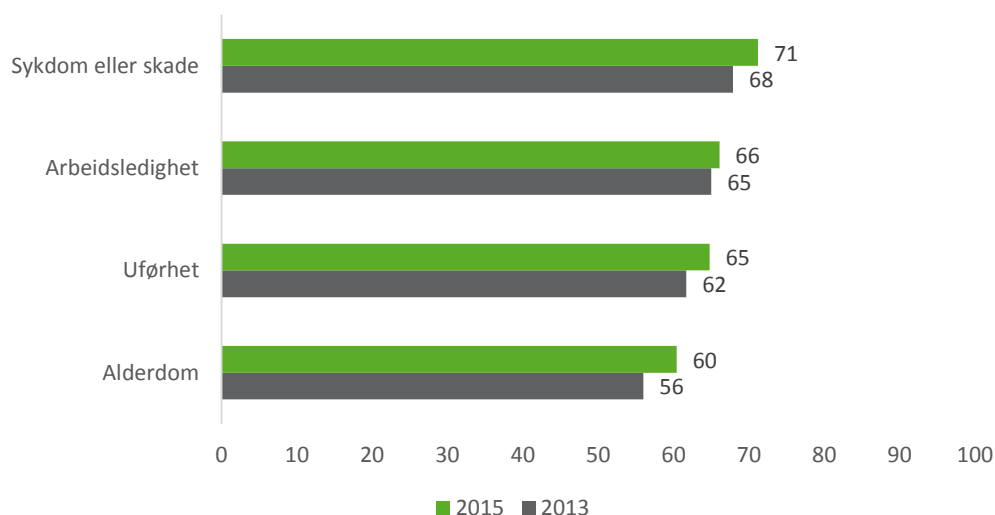
Forholdene der innbyggerne er mest enige omhandler hovedsakelig hvor tilfredse de er med å bo og leve i Norge og kommunen og vurderinger om høyere utdanning. Innbyggerne gir samlet sett høye skår til forholdene hvor de stort sett er enige med hverandre, mens flere av forholdene hvor det er større variasjon i vurderingene også får lave skår.

## 12 Trygghet i velferdsstaten

Velferdsstaten sørger for et sikkerhetsnett for innbyggerne, for eksempel ved alderdom, tap av inntekt og helsesvikt. I innbyggerundersøkelsen spør vi om innbyggerne 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 kan sies å kjenne seg trygge på at de får den hjelpen de trenger dersom de skulle komme ut for sykdom eller skade, mens de kjenner seg delvis trygge når det gjelder arbeidsledighet, uførhet og alderdom. Alle forholdene viser fremgang siden 2013, da spørsmålene ble stilt første gang.

Innbyggernes oppfatninger om å få hjelp fra det offentlige når de skulle trenge det



Figur 31 Hvor trygg eller utrygg er du på at det offentlige gir deg den hjelpen du trenger ved...? Skår på en skala fra 0 til 100.

De yngre innbyggerne synes å ha lavere trygghet ved arbeidsledighet, sammen med de som har lavere inntekt.

### 12.1 Difis kommentarer

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

Dette kan antakelig ses i sammenheng med utviklingen som beskrives i blant annet Perspektivmeldingen (Meld. St. 12 (2012-2013)), der de offentlige velferdsordningene vil stilles overfor betydelige utfordringer i tiden som kommer.

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2015 – Hva mener innbyggerne?
<b>Difis rapportnummer:</b>	2015:5
<b>Forfatter(e):</b>	Kristian Kjøllesdal Eide, John Nonseid
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	
<b>Prosjektnummer:</b>	14-72
<b>Prosjektnavn:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2014-2015
<b>Prosjektleder:</b>	John Nonseid
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Avdeling for ledelse og organisering
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Kommunal- og moderniseringsdepartementet
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens innbyggerdel som ble gjennomført høsten 2014 og våren 2015.</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>
<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>	64
<b>Dato for utgivelse:</b>	10.06.2015
<b>Utgiver:</b>	<b>Difi</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no