

# Innbyggerundersøkelsen 2017

## Hva mener innbyggerne?

---

Difi-rapport 2017:6  
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 2017 er den fjerde i rekken. Denne rapporten presenterer de viktigste resultatene fra innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen 2017, som ble gjennomført høsten 2016 og våren 2017. Innbyggerdelen ble besvart både av dem med og av dem uten erfaring med tjenester og forhold vi spør om. Innbyggerdelen ble sendt til 44 771 respondenter, av hvilke 8 362 sendte inn svar. Endelig svarprosent korrigert for retur av invitasjonsbrev ble 20.

Kantar TNS (tidligere TNS Gallup) har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har blant annet levert rådata og tabeller i betydelig omfang. Difi står faglig ansvarlig for innbyggerundersøkelsen.

Tore Basmo Bergh har hatt ansvar for utviklingen av Difis nettsider, i nært samarbeid med Sture Dingsøy og Håvard Tøresen.

John Nonseid har bidratt i arbeidet med å skrive rapporten. Kristian Kjøllesdal Eide (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.

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

Oslo, 21. juni 2017



Eivor Bremer Nebben  
avdelingsdirektør

# Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
1.1	Innbyggerne er svært fornøyde med å bo i Norge.....	1
1.2	Inntrykkene er på mange områder noe lavere enn i 2015 .....	1
1.3	Myndighetenes arbeid vurderes i hovedsak som godt .....	4
1.4	Innbyggerne mener at det offentlige har behov for effektivisering .....	4
1.5	Inntrykkene av tjenestene varierer mye .....	4
<b>2</b>	<b>Om innbyggerundersøkelsen</b> .....	<b>6</b>
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen? .....	6
2.2	Formålet med innbyggerundersøkelsen .....	6
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen .....	7
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	7
2.5	Svarprosent og frafall .....	8
2.6	Åpenhet rundt data og resultater .....	10
<b>3</b>	<b>Om å leve og bo i Norge – hvor tilfredse er vi?</b> .....	<b>11</b>
3.1	Å bo og leve i Norge og i egen kommune.....	11
3.2	Tilfredshet med tilværelsen .....	13
3.3	Difis kommentarer.....	13
<b>4</b>	<b>Inntrykk av ulike forhold i kommunen</b> .....	<b>14</b>
4.1.1	Disse forholdene har innbyggerne svært gode inntrykk av .....	14
4.1.2	Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av .....	14
4.1.3	Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av .....	14
4.1.4	Det er ett forhold som innbyggerne har dårlig inntrykk av.....	15
4.2	Difis kommentarer.....	15
<b>5</b>	<b>Kontakten med politikerne og det administrative systemet</b> .....	<b>17</b>
5.1	Hva er innbyggernes inntrykk av politikerne? .....	17
5.2	Flere innbyggere deltar i politiske og administrative saker .....	18
5.3	Informasjon og service fra kommunen.....	21
5.4	Difis kommentarer.....	22
<b>6</b>	<b>Myndighetenes arbeid</b> .....	<b>24</b>
6.1	Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid.....	24
6.1.1	Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av .....	24
6.1.2	Disse forholdene har innbyggerne delvis gode inntrykk av .....	24
6.2	Inntrykkene av korrupsjon er utbredte .....	25
6.3	Inntrykkene av samferdselen er bedret.....	26
6.4	Difis kommentarer.....	27
<b>7</b>	<b>Vurderinger av offentlige nettportaler og tjenester over nett</b> .....	<b>28</b>
7.1	Difis kommentarer.....	29

<b>8</b>	<b>Hvilke holdninger om det offentlige er mest utbredt? .....</b>	<b>31</b>
8.1	Difis kommentarer.....	35
<b>9</b>	<b>Inntrykket av utvalgte tjenester – en omdømmeundersøkelse .....</b>	<b>36</b>
9.1	Stor variasjon i tilfredshet med de ulike tjenestene.....	36
9.2	Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene .....	39
9.2.1	Gode inntrykk av utdanning og kultur .....	39
9.2.2	Svært gode og delvis gode inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet .....	40
9.2.3	Godt og delvis godt inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving .....	41
9.2.4	Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene .....	42
9.2.5	Gode og delvis gode inntrykk av samferdsel og transport .....	43
9.2.6	Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene.....	44
9.2.7	Delvis gode inntrykk av tjenester innen sosial og økonomi.....	45
9.2.8	Delvis gode inntrykk av tjenester for barn og familie.....	46
9.2.9	Overordnede inntrykk av kvaliteten på tjenestene .....	47
9.3	De eldste har et bedre inntrykk enn de yngre, kvinner har bedre inntrykk enn menn .....	48
9.4	De som arbeider i offentlig sektor vurderer tjenestene bedre enn de som arbeider i privat sektor.....	48
9.5	Innbyggere som synes at man generelt kan stole på de fleste mennesker, gir høyere skår til tjenestene.....	48
9.6	Det er forskjeller mellom kommuner av ulike størrelser .....	49
9.7	Difis kommentarer.....	50
<b>10</b>	<b>Trygghet i velferdsstaten .....</b>	<b>53</b>
10.1	Difis kommentarer.....	53
<b>11</b>	<b>Hvem svarer på innbyggerundersøkelsen? .....</b>	<b>54</b>
11.1	Kjønn, alder og fylkesfordeling .....	54
11.2	Kommunestørrelse .....	54
11.3	Innvandringsstatus.....	55
11.4	Bruk av internett.....	55
11.5	Funksjonsevne .....	55
11.6	Utdanning .....	55
11.7	Størrelse på husstand, familie, barn .....	56
11.8	Inntekt.....	56
11.9	Yrkesstatus .....	56
11.10	Sosial kapital/tillit .....	56
	<b>Referanseark for Difi .....</b>	<b>57</b>

# 1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen 2017 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 i tillegg 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 2017 har 8 358 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 2017, som i tidligere år, 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 Inntrykkene er på mange områder noe lavere enn i 2015

Sammenligner vi med undersøkelsene i 2015 er hovedbildet at innbyggernes inntrykk er på om lag samme nivå i 2017, men at mange spørsmål oppnår noe lavere skår denne gangen. På om lag en fjerdedel av spørsmålene er innbyggernes inntrykk bedre i 2017 enn det de var i 2015, mens innbyggerne for om lag like mange spørsmål har like gode eller dårlige inntrykk som ved

forrige innbyggerundersøkelse for to år siden.<sup>1</sup> På omtrent halvparten av spørsmålene der vi kan sammenligne med resultatene fra 2015, gir innbyggerne lavere skår i 2017.

Under ser vi eksempler på de resultatene som har gått mest frem i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2015:

Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne	+4 poeng
Tilretteleggingen for syklister	+4 poeng
Standarden på riksveier og europaveier, som E6, E18, o.l.	+4 poeng
Legge til rette for integrering av innvandrere	+3 poeng
Matsikkerheten/at maten er trygg å spise	+3 poeng
Hindre ulovlig innførsel av narkotika	+3 poeng
Altinn.no	+3 poeng
Trafikksikkerheten for bilister	+3 poeng
Trafikksikkerheten for reisende med buss, tog og trikk/bane	+3 poeng
NSB	+3 poeng
Sikre strømforsyningen	+3 poeng
Redusere forurensning og CO <sub>2</sub> -utslipp	+3 poeng

Tabell 1 Enkeltspørsmål med størst fremgang siden 2015.

Fremgangene i innbyggerundersøkelsen 2017 er mindre enn de har vært i tidligere innbyggerundersøkelser. De største fremgangene er på nå på fire poeng, mens de største framgangene ved tidligere undersøkelser var ni poeng fra 2010 til 2013 og elleve poeng fra 2013 til 2015.

Spørsmålene som oppnår den største fremgangen siden 2015 er spørsmål som innbyggerne vurderer som forholdsvis svake. Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne får en skår på 49, som indikerer at innbyggerne i det store og hele har et negativt inntrykk av tilretteleggingen. Tilretteleggingen for syklister, myndighetenes arbeid med å legge til rette for integrering av innvandrere, standarden på riksveier og europaveier, myndighetenes arbeid med å hindre ulovlig innførsel av narkotika og myndighetenes arbeid med å redusere forurensning og CO<sub>2</sub>-utslipp får alle skår mellom 50 og 60, som tilsier at innbyggerne har delvis gode inntrykk av disse forholdene. Innbyggerne har delvis gode inntrykk av også trafikksikkerheten for bilister og NSB, mens inntrykkene av matsikkerheten (at maten er trygg å spise), myndighetenes sikring av strømforsyningen, trafikksikkerheten for reisende med buss, tog og trikk/bane, og av nettstedet Altinn.no er gode.

---

<sup>1</sup> Bedre: fremgang større enn 0,5 poeng: 38  
 Samme: frem-/tilbakegang mellom 0,5 og -0,5: 42  
 Dårligere: tilbakegang større enn -0,5: 82

Når det gjelder resultatene som har gått mest tilbake i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2015 er forskjellene større:

Hvordan er mulighetene til å finne arbeid?	-11 poeng
Forsvaret	-7 poeng
Hvor trygg eller utrygg er du på at det offentlige gir deg den hjelpen du trenger ved arbeidsledighet	-6 poeng
Sikre god forvaltning av olje og gass	-5 poeng
Muligheten til å få arbeid i kommunen	-5 poeng

Tabell 2 Enkeltspørsmål med størst tilbakegang siden 2015.

I hovedsak kan vi si at spørsmålene som får lavere skår enn sist, går mer tilbake enn de spørsmålene som får bedre skår går frem: spørsmålene som får svakere resultater får i snitt 2,2 poeng lavere skår, mens de som går frem i snitt får 1,9 poeng høyere skår. Tre av de fem forholdene som har størst tilbakegang omhandler tilknytningen til arbeidslivet. Innbyggernes inntrykk av mulighetene til å finne arbeid i Norge er betydelig dårligere i 2017 enn det de var 2015. Også innbyggernes inntrykk av muligheten til å få arbeid i kommunen der de bor er dårligere i 2017, men nedgangen er ikke like sterk som når det gjelder Norge som helhet. Innbyggernes trygghet på at de får den hjelpen de trenger ved arbeidsledighet er også svakere enn i 2015. Videre er innbyggernes inntrykk av både Forsvaret og av myndighetenes arbeid for å sikre god forvaltning av olje og gass dårligere enn i 2015. Innbyggerne vurderer alle disse fem forholdene til å være delvis gode (mellom 60 og 68 poeng).

Når vi ser på de forholdene hvor innbyggernes inntrykk har bedret seg mest siden innbyggerundersøkelsen ble presentert for første gang i 2010, gir innbyggerne 14 poeng høyere skår til myndighetenes arbeid med å redusere kriminalitet og tolv poeng høyere skår når det gjelder kvaliteten på det offentlige tjenestetilbudet, gitt prisen innbyggerne betaler i skatter, avgifter og egenandeler. Blant disse forholdene er det kun myndighetenes ivaretagelse av å sikre strømforsyningen som får en skår som tilsier at innbyggerne er fornøyde med det, mens innbyggerne fortsatt er misfornøyde med tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne. For fire av disse forholdene har innbyggerne gått fra å være misfornøyde til å være delvis fornøyde.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Redusere kriminalitet; når du tenker på prisen som innbyggerne betaler i form av skatter, avgifter og egenandeler, hvor god eller dårlig synes du kvaliteten er på det offentlige tjenestetilbudet?; standarden på riksveier og europaveier, som E6, E18, o.l.; NAV (arbeid, trygd, sosial).

Redusere kriminalitet	+14 poeng
Når du tenker på prisen som innbyggerne betaler i form av skatter, avgifter og egenandeler, hvor god eller dårlig synes du kvaliteten er på det offentlige tjenestetilbudet?	+12 poeng
Standarden på riksveier og europaveier, som E6, E18, o.l. NSB	+10 poeng
Sikre strømforsyningen	+9 poeng
Renholdet på offentlige steder (gater, parker, torg osv.)	+8 poeng
NAV (arbeid, trygd, sosial)	+8 poeng
Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne	+8 poeng

Tabell 3 Enkeltspørsmål med størst fremgang siden 2010..

Det forholdet som har hatt størst tilbakegang siden 2010 er innbyggernes inntrykk av mulighetene til å finne arbeid i Norge, som får ti poeng lavere skår; mulighetene til å finne arbeid representerer også den største tilbakegangen fra 2015, med elleve poeng. Mulighetene til å gå til kirke, moské og lignende får sju poeng lavere skår enn i 2010, mens postleveringen og internettsikkerheten begge får fem poeng lavere skår.

Hvordan er mulighetene til å finne arbeid?	-10 poeng
Mulighetene til å gå til kirke, moské og lignende	-7 poeng
Postleveringen der du bor	-5 poeng
Internettsikkerheten, at opplysninger ikke misbrukes/kommer på avveie	-5 poeng
Mulighetene til å delta i foreningsliv og kursaktiviteter	-4 poeng
Gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet	-4 poeng

Tabell 4 Enkeltspørsmål med størst tilbakegang siden 2010.

### 1.3 Myndighetenes arbeid vurderes i hovedsak som godt

Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne generelt sett har delvis gode eller gode inntrykk av myndighetenes arbeid. Innbyggerne har inntrykk av at myndighetene ivaretar matsikkerheten, sikrer strømforsyningen, ivaretar trafikksikkerheten for reisende med buss, tog og trikk/bane o.l. og sørger for likestilling mellom kvinner og menn på en god måte.

### 1.4 Innbyggerne mener at det offentlige har behov for effektivisering

Selv om innbyggerne gir uttrykk for at det offentlige i hovedsak opptrer ryddig og korrekt, kommer det klart frem at de også mener at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige og at ressursene ikke brukes effektivt.

### 1.5 Inntrykkene av tjenestene varierer mye

Undersøkelsen sier noe om hvilket inntrykk innbyggerne har av 44 ulike tjenester. Inntrykkene av de fleste virksomhetene får lavere skår enn i 2015: 28 tjenester får mellom ett og sju poeng lavere skår. Tilbakegangen er størst i inntrykket av Forsvaret, som får 60 poeng, sju poeng lavere enn sist. Seks tjenester får høyere skår, og fremgangen er størst for NSB og NRK, som begge får tre poeng høyere skår enn i 2015. Utlendingsdirektoratet og Mattilsynet får



to poeng høyere, mens Nav og Lånekassen kan vise til ett poengs fremgang. Åtte tjenester får samme skår som sist.

Det er stor forskjell i hvordan innbyggerne vurderer de ulike tjenestene. Folkebibliotek og brannvesen oppnår de høyeste skårene, med 81 poeng; innbyggerne har svært gode inntrykk av disse tjenestene. Utlendingsdirektoratet, Nav, plan- og bygningskontoret, sosialtjenesten i kommunen og barneverntjenesten i kommunen får de laveste skårene, med 56 poeng. Disse tjenestene er av en helt annen karakter enn tjenestene som oppnår de beste skårene, og det er heller ikke rett frem å gjøre sammenligninger mellom tjenester som har helt forskjellige mål, rammebetingelser og grad av myndighetsutøvelse overfor innbyggerne.

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.

## 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 innbyggere 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.

44 785 innbyggere fikk tilsendt spørreskjema for innbyggerdelen. 42 688 av dem mottok undersøkelsen, og 8 361 besvarte skjemaene. Det gir en svarprosent på 20. Dette er lavere enn i 2015, 2013 og 2010, da svarprosenten var rundt 40. Dette har sammenheng med endret innsamlingsmetode ved denne undersøkelsen; se omtale i kapittel 2.5 for diskusjon om svarprosenten.

Innbyggerdelen har spørsmål om følgende temaer:

- tilbudet i kommunen
- statlige, kommunale- og fylkeskommunale tjenester
- myndighetenes håndtering av sikkerhet, likestilling m.m.
- innbyggernes tillit til politikerne
- digitale tjenester
- klagebehandling
- holdninger til det offentlige
- bakgrunn og demografiske kjennetegn.

Resultatene for innbyggerundersøkelsen kan utforskes på våre nettsider [www.difi.no/innbyggerundersøkelsen](http://www.difi.no/innbyggerundersøkelsen), og brukerdelen beskrives i Difi-rapport 2017:7 Innbyggerundersøkelsen 2017: 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.

## 2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen

I 2016-17 er det Kantar TNS (tidligere TNS Gallup) som har stått for datainnsamlingen i forbindelse med innbyggerundersøkelsen. Undersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009-10 av Synovate (nå Ipsos MMI), i 2012-13 av TNS Gallup, og i 2014-15 Epinion.

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 44 785 personer. Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke.

I 2017 ble undersøkelsen i hovedsak sendt til respondentene på e-post, mens et utvalg fikk spørreskjemaet tilsendt i posten. De som fikk undersøkelsen i posten kunne velge mellom å besvare på papir og returnere i en ferdig adressert og frankert konvolutt, eller besvare på internett. Respondentene som fikk undersøkelsen tilsendt på e-post kunne ikke velge å heller få undersøkelsen tilsendt på papir. På internett kunne respondentene velge mellom å besvare undersøkelsen på nynorsk, engelsk og polsk i tillegg til bokmål, mens papirversjonen kun var tilgjengelig på bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2017, og enkelte spørsmål er av kvalitetsmessige årsaker endret siden 2010 og 2013. De fleste spørsmålene er likelydende som i 2015. Dermed er det mulig å sammenligne de fleste spørsmålene med tall fra 2015, og flere av spørsmålene kan sammenlignes 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 2010 og fram til i dag.

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

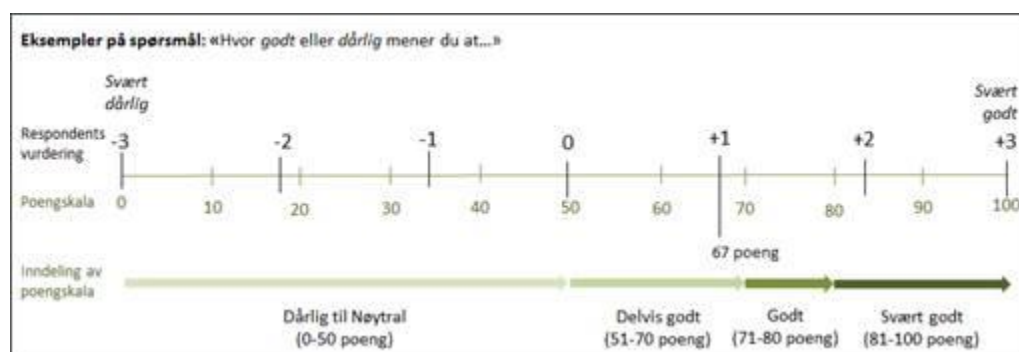
Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de for eksempel ble bedt om å svare på hvor godt eller dårlig inntrykk de har av ulike forhold på en syvpunktsskala fra -3 til +3, der -3 betyr *svært dårlig* og +3 betyr *svært godt*.

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

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

Figuren under viser svarskaalen 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 44 771 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.

Utvalget i tidligere innbyggerundersøkelser har vært 30 000. Vi forventet på bakgrunn av omlegging av utsendingsmetode til først og fremst e-post, at svarinngangen ville bli lavere enn tidligere. Derfor ble utvalget i utgangspunktet økt til 40 000. Dette ble igjen økt med ytterligere 4 785 personer, da de viste seg at Folkeregisteret hadde gjort feil i utvalgstrekkningen. Ekstrautvalget var nødvendig for at vektingen i henhold til de fem alderskategoriene nevnt i forrige avsnitt, skulle bli korrekt.

Av de totalt 44 785 spørreskjemaenes som ble sendt ut i innbyggerdelen kom 2 099 skjemaer i retur. Årsaken var feil/manglende adresseinformasjon eller flytting. Returen utgjør samlet sett i underkant av 5 prosent av bruttoutvalget, og var noe høyere på papirutsendingene (6 prosent) enn på e-postutsendingene (4 prosent). Returen på papir er like høy som ved undersøkelsen i 2015 (6 prosent). Returen på papir var høyest blant innbyggere i alderen 25-34 år (10 prosent) og 18-24 år (8 prosent), mens innbyggerne i disse aldersintervallene hadde lavest retur for utsendelsen på e-post (henholdsvis 1,5 og 1,9 prosent).

For utsendelsen på e-post var det innbyggerne i de to eldste aldersintervallene som hadde høyest retur: 7 prosent for 50-66 år, og 10 prosent for 67+ år.

8 361 personer besvarte undersøkelsens innbyggerdel. Dette tilsvarer en responsrate på 20 prosent, når man korrigerer for skjemaene som kom i retur. Dette er på lavere enn innbyggerundersøkelsene i 2010 (svarprosent 43), 2013 (svarprosent 41) og 2015 (svarprosent 41).

Den viktigste grunnen til at svarprosenten er lavere i 2017 sammenlignet med tidligere innbyggerundersøkelser, er at innbyggerundersøkelsen i denne gang først og fremst ble sendt på e-post, mens innbyggerundersøkelsen tidligere har blitt sendt per papirpost.

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

Svarprosenten blant de som fikk undersøkelsen tilsendt på e-post var 16, mens 27 prosent av de som fikk undersøkelsen tilsendt i papirpost besvarte undersøkelsen.

Responser – både for innbyggerne som fikk skjema tilsendt over e-post og på papir – varierer i liten grad med respondentenes bakgrunn, med unntak for alder. Responsen stiger med alderen uavhengig av metode, men alderseffekten er sterkere blant innbyggerne som fikk undersøkelsen tilsendt på e-post; responsen var her tre ganger så høy blant de eldste sammenlignet med de yngste, mens den var to ganger så høy blant de som fikk undersøkelsen tilsendt på papir.

Resultatene fra undersøkelsens innbyggerdel er vektet med hensyn til kjønn, alder og fordeling på fylker, og korrigerer dermed for eventuelle skjevheter langs disse dimensjonene. 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 undersøkelsens innbyggerdel er representativ for innbyggernes inntrykk av hvordan det er å bo i kommunen og i Norge, og for deres inntrykk av offentlige tjenester på det tidspunktet de svarte på undersøkelsen.

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

## 2.6 Åpenhet rundt data og resultater

Det er åpenhet rundt innbyggerundersøkelsens resultater, data, metodikk og spørreskjema. Dette 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.

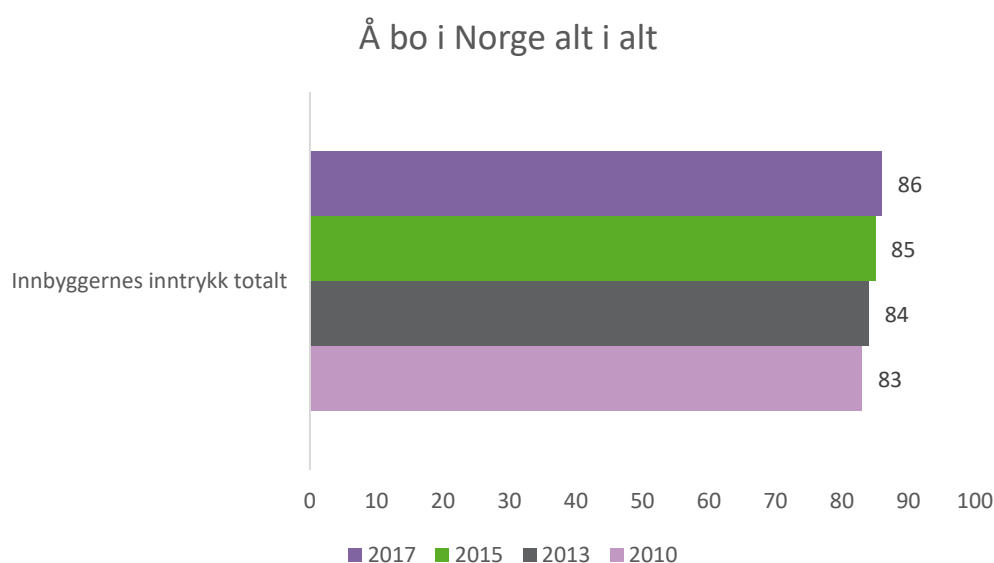
På nettsidene ligger også tabeller i Excel tilgjengelige. Her vises både gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen for alle spørsmål. Det er også mulig å utforske dataene på innbyggerundersøkelsens nettsider. Det er også mulig å laste ned filer med rådata fra nettsidene.

### 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 2015.

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

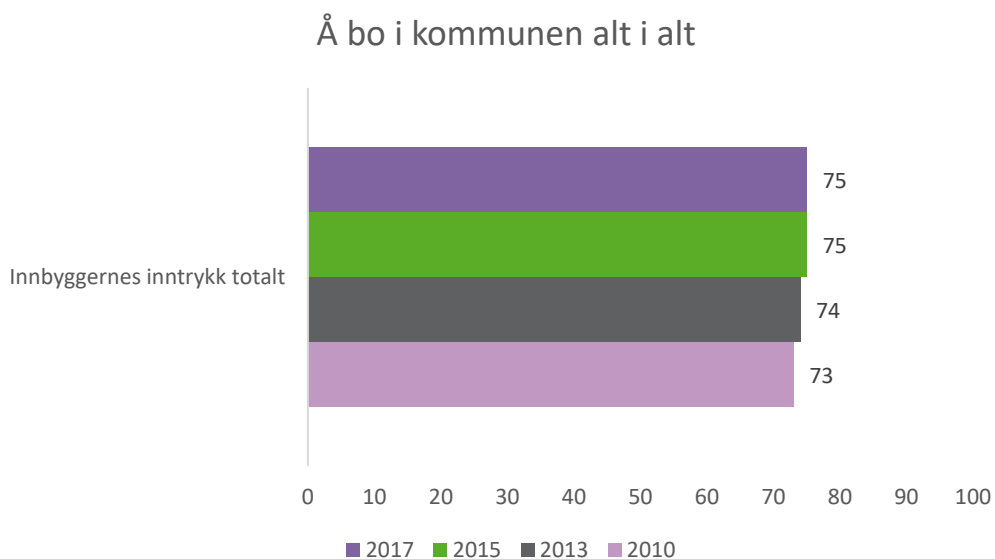
Innbyggernes inntrykk totalt av å bo og leve i Norge får en samlet skår på 86 poeng. Innbyggerne er altså svært fornøyde med Norge som et sted å bo og leve. Innbyggernes inntrykk av å bo og leve i Norge har gått frem ett poeng ved hver undersøkelse, og tre poeng siden første undersøkelse i 2010.



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 hvilken region de bor i, og av kommunestørrelsen. De eldste er noe mer fornøyde enn de yngre, og kvinner mer fornøyde enn menn.

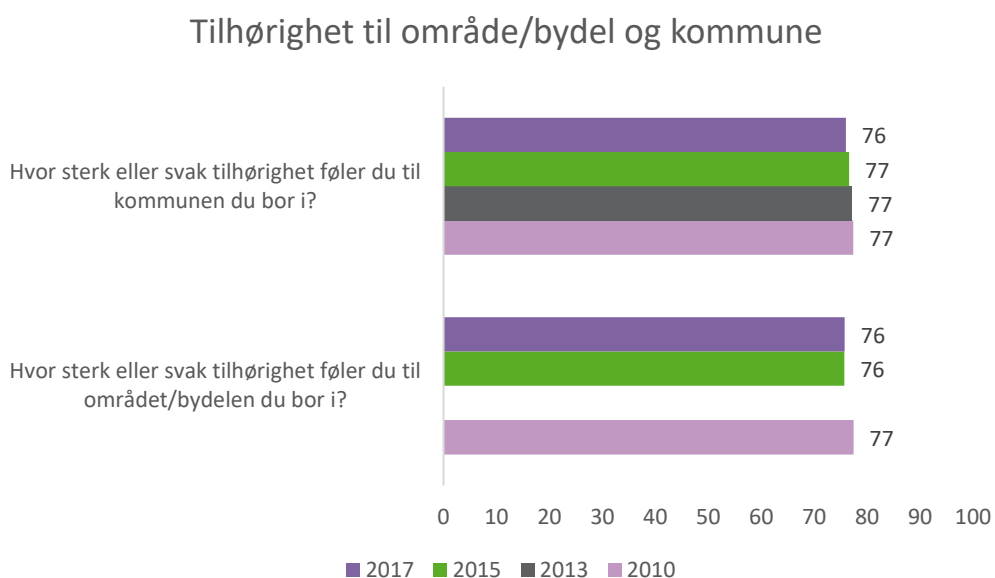
Å leve og bo i egen kommune får en skår på 75 poeng, noe som tilsier at innbyggerne er fornøyde. Innbyggernes inntrykk av kommunene er det samme som i 2015, men det er til sammen to poeng fremgang siden første undersøkelse i 2010.



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 Akershus og Vest-Agder, mens de er minst fornøyd med egen kommune i Troms, Oppland og Hordaland.

Innbyggerne i kommuner med flere enn 110 000 innbyggere litt mer fornøyd enn innbyggerne i mindre kommuner. 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.

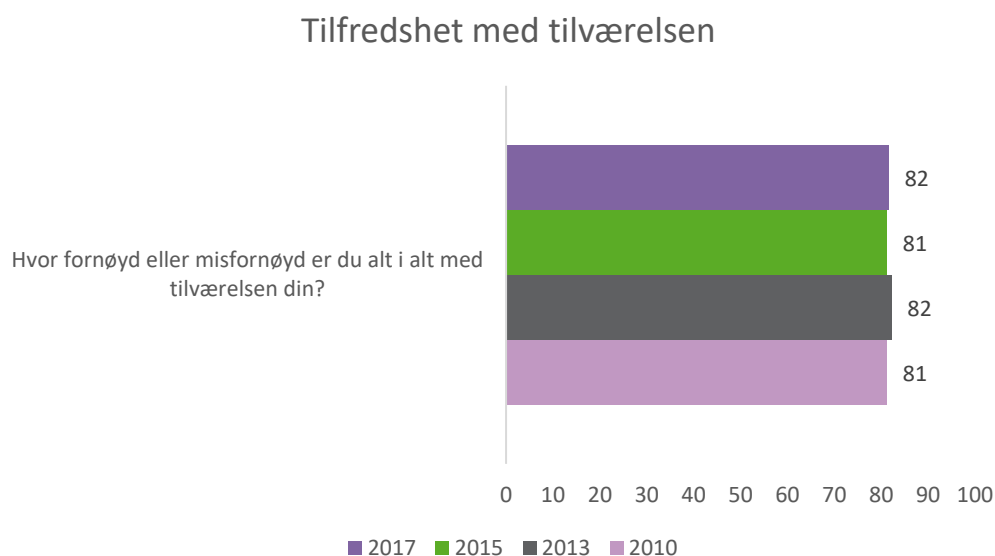
Innbyggerne har generelt sterk tilhørighet til kommunen så vel som området eller bydelen hvor de bor. Tilhørigheten har holdt seg på samme nivå som i tidligere undersøkelser.



Innbyggerne i kommuner med få innbyggere kjenner sterkere tilhørighet til området og bydelen hvor de bor. Kvinner oppgir å ha en sterkere tilhørighet til området og bydelen så vel som til kommunen de bor i, sammenlignet med menn. De eldre kjenner en sterkere tilhørighet, mens de i aldersgruppen 25-34 oppgir å kjenne svakest tilhørighet.

### 3.2 Tilfredshet med tilværelsen

Resultatene viser at innbyggerne samlet sett også er svært fornøyde med sin tilværelse, og gir samlet sett 82 poeng av 100 mulige. Det er om lag samme resultat som ved tidligere undersøkelser.



Figur 5 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med tilværelsen din? Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder tilfredshet med tilværelsen er kvinner noe mer tilfredse enn menn, tilfredsheten synes å stige med alder, og innbyggere som har utdanning utover grunn- og videregående skole er også mer tilfredse med sin tilværelse. De som bor i mindre kommuner er mer tilfredse enn de som bor i større kommuner.

### 3.3 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 offentlige tjenester, et godt bomiljø, lav arbeidsledighet, gode utdanningstilbud og trygghet for at det offentlige ivaretar den enkeltes velferd, kan antakelig bidra til å forklare de gode resultatene. Selv om det er en utvikling mot at den økonomiske situasjonen i Norge kan bli mer utfordrende, er vår situasjon fortsatt i en særstilling, og dette er nok noe som bidrar til at innbyggerne setter særlig pris på sin tilværelse i Norge. Vi ser riktignok at den endrede økonomiske situasjonen i Norge gir utslag på andre områder enn den mest overordnede tilfredsheten med å bo og leve i Norge og kommunen.

## 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	2017
Å ferdes i sentrum på dagtid*	88 p	89 p	90 p	90 poeng
Drikkevannskvaliteten der du bor	86 p	88 p	89 p	88 poeng
Å bo i ditt nærområde*	86 p	86 p	87 p	87 poeng
Nærhet til grunnskole (barne- og ungdomsskole)	87 p	88 p	88 p	86 poeng
Luftkvaliteten der du bor	82 p	83 p	83 p	81 poeng
Mulighetene til selv å drive på med idrett	84 p	86 p	84 p	81 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?

### 4.1.2 Disse forholdene har innbyggerne gode inntrykk av

	2010	2013	2015	2017
Innhenting av husholdningsavfall	81 p	83 p	84 p	80 poeng
Muligheten til å sortere søppel for gjenvinning	73 p	80 p	80 p	80 poeng
Oppvekstmiljøet for barn	81 p	80 p	80 p	80 poeng
Mulighetene til å gå til kirke, moské og lignende	86 p	86 p	83 p	79 poeng
Tilbudet av butikker	79 p	80 p	80 p	78 poeng
Postleveringen der du bor	82 p	81 p	80 p	77 poeng
Mulighetene til å gå på sports- og idrettsstevner	78 p	80 p	79 p	77 poeng
Tilgangen på barnehageplasser	75 p	75 p	76 p	77 poeng
Muligheten til å ta videregående opplæring	76 p	78 p	78 p	76 poeng
Støynivået der du bor	75 p	78 p	78 p	75 poeng
Mulighetene til å delta i foreningsliv og kursaktiviteter	78 p	79 p	78 p	74 poeng
Mulighetene til å drive kulturaktiviteter (musikk, drama, dans ol.)	77 p	78 p	77 p	74 poeng
Fastlegetilbudet i kommunen	73 p	74 p	75 p	73 poeng
Oppvekstmiljøet for ungdom	70 p	72 p	72 p	72 poeng
Å ferdes i sentrum av kommunen om kvelden/natten*	65 p	66 p	70 p	72 poeng
Mulighetene til å gå på kino, konsert og teater	71 p	74 p	72 p	72 poeng

Tabell 6 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?

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

	2010	2013	2015	2017
Renholdet på offentlige steder (gater, parker, torg osv.)	61 p	66 p	68 p	69 poeng
Tilbudet av restauranter, kafeer, uteliv	65 p	66 p	66 p	67 poeng

Tilgangen på hjemmesykepleie	65 p	66 p	68 p	67 poeng
Mulighetene til å gå på museum, kunstutstilling og lignende	66 p	67 p	65 p	65 poeng
Tilgangen på hjemmehjelp	63 p	64 p	67 p	65 poeng
Muligheten til å etablere egen næringsvirksomhet	62 p	66 p	65 p	62 poeng
Muligheten til å få arbeid i kommunen	62 p	65 p	65 p	60 poeng
Tilretteleggingen for fotgjengere	55 p	57 p	59 p	60 poeng
Muligheten til å reise kollektivt	56 p	58 p	59 p	58 poeng
Vedlikeholdet av veier vinterstid (brøyting, strøing o.l.)	50 p	54 p	57 p	57 poeng
Sikkerheten på skoleveier	50 p	52 p	55 p	56 poeng
Tilretteleggingen for syklist	47 p	48 p	50 p	54 poeng
Tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov (for eksempel omsorgsboliger, aldershem)		51 p	56 p	53 poeng
Standarden på veier og gater (kapasitet, kvalitet, sikkerhet)	45 p	48 p	51 p	52 poeng
Ventetiden på legevakten	50 p	50 p	51 p	52 poeng
Tilgangen på sykehjemsplasser	47 p	48 p	52 p	51 poeng

Tabell 7 Hvor godt eller dårlig mener du at det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 4.1.4 Det er ett forhold som innbyggerne har dårlig inntrykk av

	2010	2013	2015	2017
Tilretteleggingen for personer med nedsatt funksjonsevne	41 p	44 p	45 p	49 poeng

Tabell 8 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. Innbyggernes vurdering av halvparten av forholdene er imidlertid lavere i 2017 enn det de var i 2015.

Det er bare ett spørsmål hvor innbyggerne gir uttrykk for at de samlet sett er direkte misfornøyde; i likhet med tidligere undersøkelser oppnår kommunens tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne lave skår. Riktignok er det en fremgang på åtte poeng siden undersøkelsen i 2010, men innbyggerne har fortsatt et dårlig inntrykk av tilretteleggingen. Antall forhold som innbyggerne har dårlige inntrykk av har gått ned fra seks i 2010 til ett forhold i 2017. Det tyder på at kommunene tar forbedringsarbeidet alvorlig.

Det er en rekke resultater hvor inntrykkene tilsier at innbyggerne er delvis fornøyde. Det handler, som tidligere, særlig om samferdsel, tilgang til omsorgstjenester og arbeid.

Innbyggernes vurderinger av de ulike forholdene varierer ganske mye, fra en laveste skår på 49 til en høyeste skår på 90 poeng. Det har vi også sett i de

tidligere undersøkelsene. Visse forhold er slik klart mer utfordrende å håndtere for kommunene enn andre.

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 hjemmesykepleie, tilgangen på hjemmehjelp, tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov og tilgangen på sykehjems plasser. Her har om lag halvparten av respondentene latt være å gi sin vurdering. Det er drøyt 40 prosent som har latt være å ta stilling til spørsmålene om muligheten til å etablere egen næringsvirksomhet og tilgangen på barnehageplasser. Slike mønstre har vi også sett i de tre foregående undersøkelsene, og årsaken er antakelig at respondentene ikke føler de har noen erfaring eller klar oppfatning av tilgangen på tjenestene.

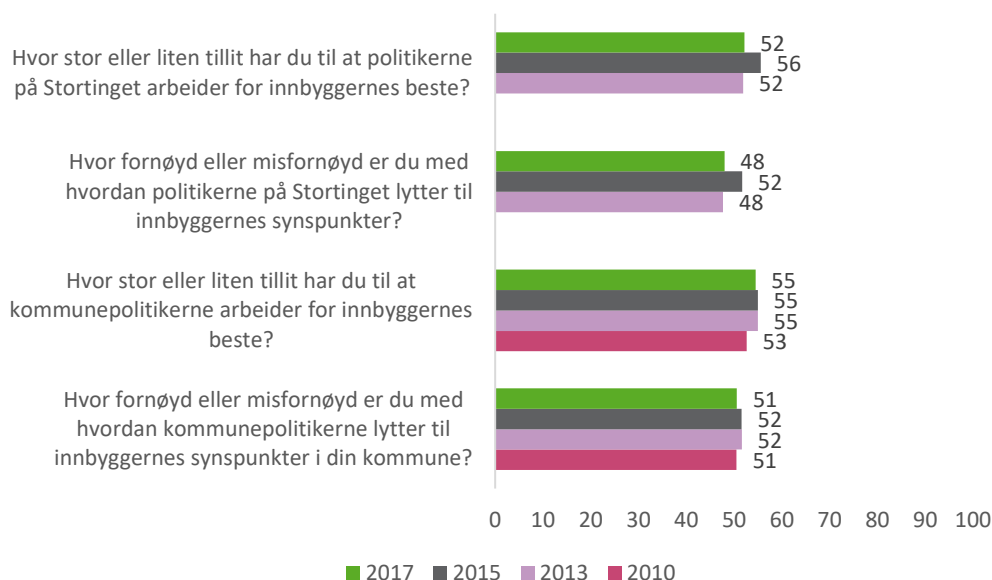
## 5 Kontakten med politikerne og det administrative systemet

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. I dette kapitlet ser vi på innbyggernes syn på politikerne og deres erfaringer med det administrative systemet.

### 5.1 Hva er innbyggernes inntrykk 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 6 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.

Innbyggerne gir høyere skår til kommunepolitikerne enn til politikerne på Stortinget, når det gjelder tilliten til at politikerne arbeider for innbyggernes beste og hvordan politikerne lytter til innbyggernes synspunkter. Inntrykkene av kommunepolitikerne er på samme nivå som i 2015, mens inntrykkene av stortingspolitikere er fire poeng svakere enn ved forrige innbyggerundersøkelse, og på nivå med resultatene i 2013. Innbyggerne gir høyere skår når det gjelder tilliten til at politikerne arbeider for innbyggernes beste, enn når de vurderer politikernes evne til å lytte. Innbyggernes svar tilsier at de ikke har tillit at stortingspolitikere lytter til deres synspunkter.

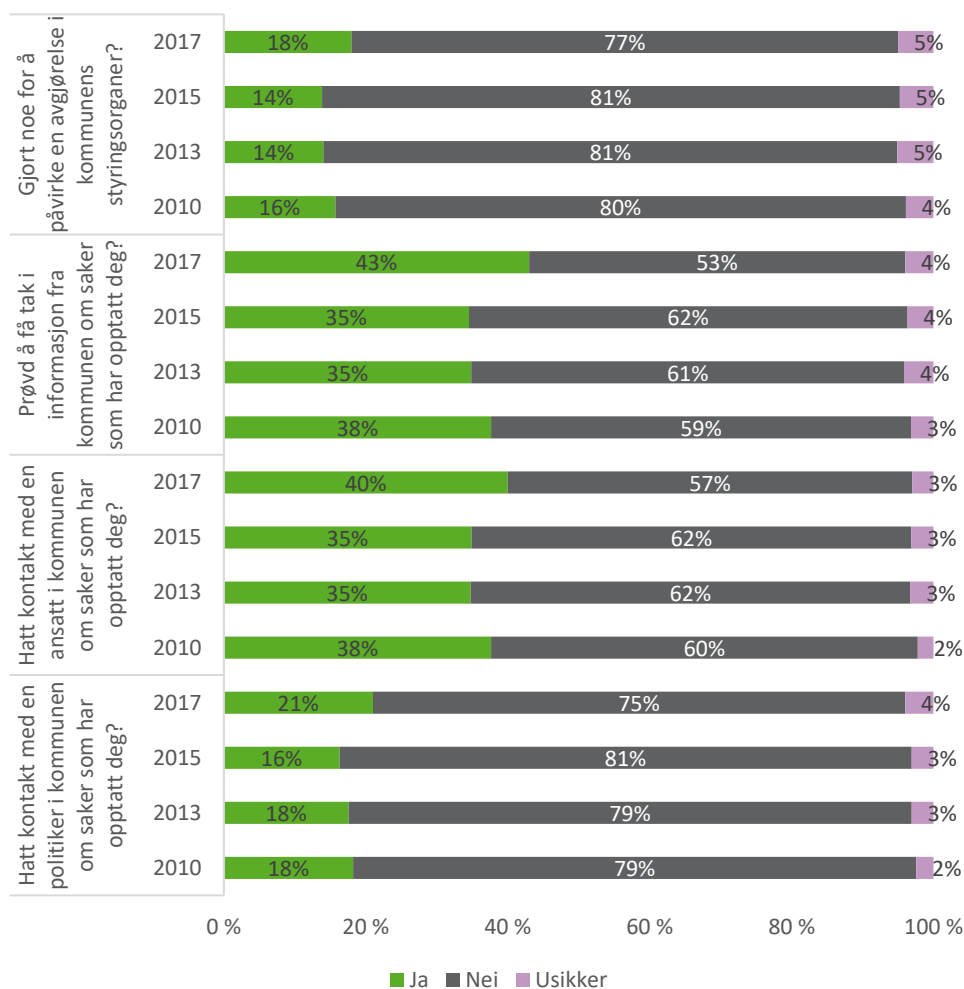
Innbyggerne i større kommuner gir høyere skår til politikerne på Stortinget, sammenlignet med innbyggerne i mindre kommuner, mens det er omvendt når det gjelder skårene til kommunepolitikerne. Kvinner har bedre inntrykk av

politikerne enn det menn har. I undersøkelsen har vi i 2017 med et spørsmål om sosial tillit (eller sosial kapital): Synes du at man generelt kan stole på de fleste mennesker, eller synes du man ikke kan være forsiktig nok i omgangen med mennesker? De som på dette spørsmålet svarer at *man kan ikke være forsiktig nok*, gir betraktelig lavere skår, sammenlignet med de som svarer *man kan stole på de fleste*. Dette gjelder for vurderingene av både kommunepolitikerne og stortingspolitikerne.

## 5.2 Flere innbyggere deltar i politiske og administrative saker

Innbyggerundersøkelsen viser videre at 21 prosent av innbyggerne oppgir at de har hatt kontakt med en politiker i kommunen. Det er vanligere å ha kontakt med en ansatt i kommunen – 40 prosent oppgir å ha hatt kontakt med en ansatt i kommunen og 43 prosent har prøvd å få tak i informasjon fra kommunen om en sak som har opptatt dem. 18 prosent svarer at de har gjort noe for å påvirke en avgjørelse i kommunens styringsorganer. Andelene som oppgir å ha hatt kontakt med politikere eller ansatte i kommunen er høyere i 2017 enn i 2015.

### Deltakelse i politiske og administrative saker i kommunen

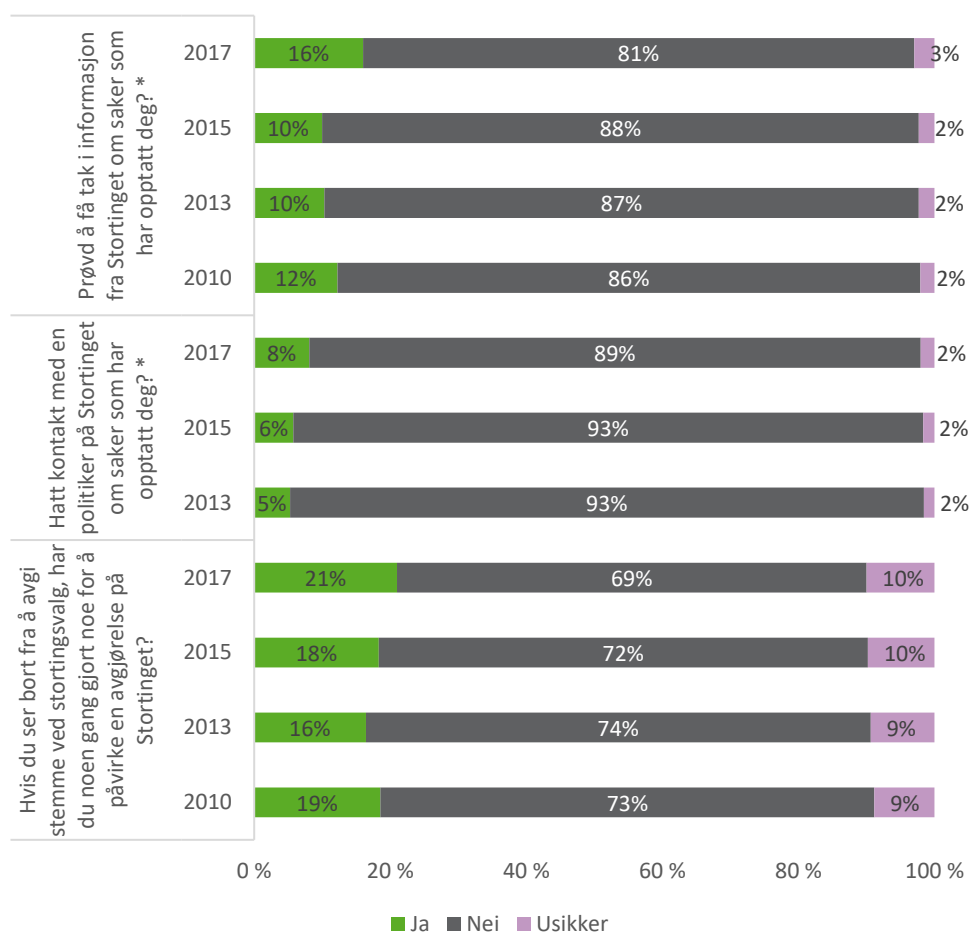


Figur 7 Har du i løpet av siste 12 måneder gjort noe av det følgende? Prosentfordeling.

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 hyppigere blant innbyggere mellom 35 og 66 år, de med høyere utdanning og høyere inntekt. Flere menn enn kvinner oppgir å ha hatt kontakt med politikere i kommunen.

Som vist i Figur 8 er det rundt åtte prosent av innbyggerne som svarer at de 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 (16 prosent), mens 21 prosent har gjort noe for å påvirke en avgjørelse på Stortinget, utover å stemme ved stortingsvalg. Også når det gjelder kontakten med Stortinget ser vi at andelene som oppgir å ha hatt kontakt med politikere eller Stortinget på annen måte er høyere i 2017 enn de var i 2015.

### Deltakelse i politiske og administrative saker ved Stortinget



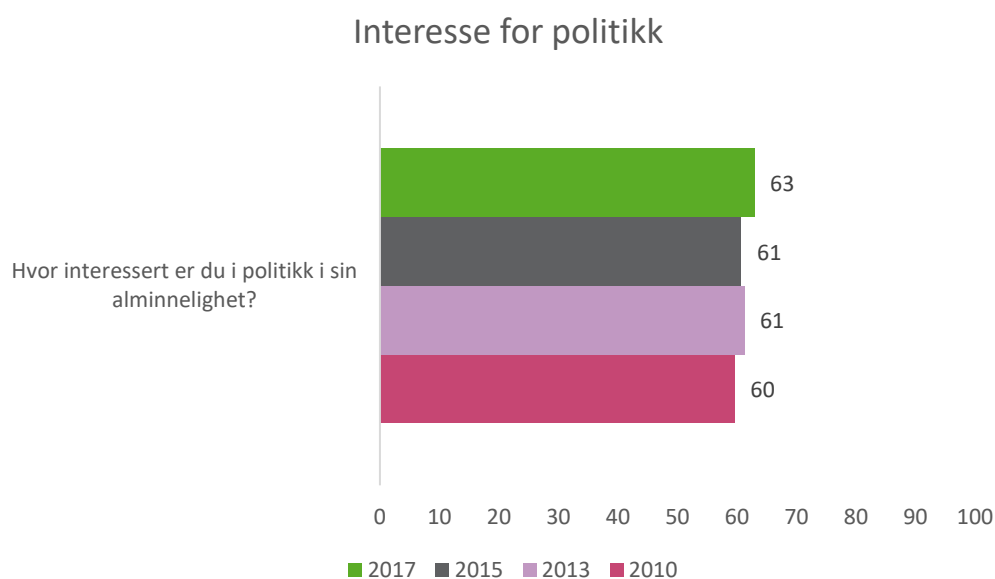
Figur 8 Prosentfordeling.

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

Det er mindre forskjeller i kontakten opp mot Stortinget enn det var opp mot kommunen. Menn svarer oftere at de har hatt kontakt med politikere på Stortinget, prøvd å få informasjon om saker som opptar dem eller prøvd å

påvirke en beslutning utover det å avgi stemme. Flere av de yngste (18 til 24 år) svarer at de har prøvd å få tak i informasjon om saker som har opptatt dem, mens og det er de yngste og de i alderen 50 til 66 år hvor høyeste andel har prøvd å påvirke en beslutning på Stortinget utover det å avgi stemme. De med høyere utdanning og inntekt svarer også i større grad at de er i kontakt med Stortinget. Det er imidlertid små forskjeller etter kommunestørrelser. En høyere andel av de som arbeider i offentlig sektor svarer at de har kontakt med Stortinget, sammenlignet med de som arbeider i privat sektor eller er uten inntektsgivende arbeid.

Innbyggernes svar på spørsmålet om hvor interesserte de er i politikk i sin alminnelighet tilsier at de er delvis interesserte, og at interessen har økt noe siden 2015.



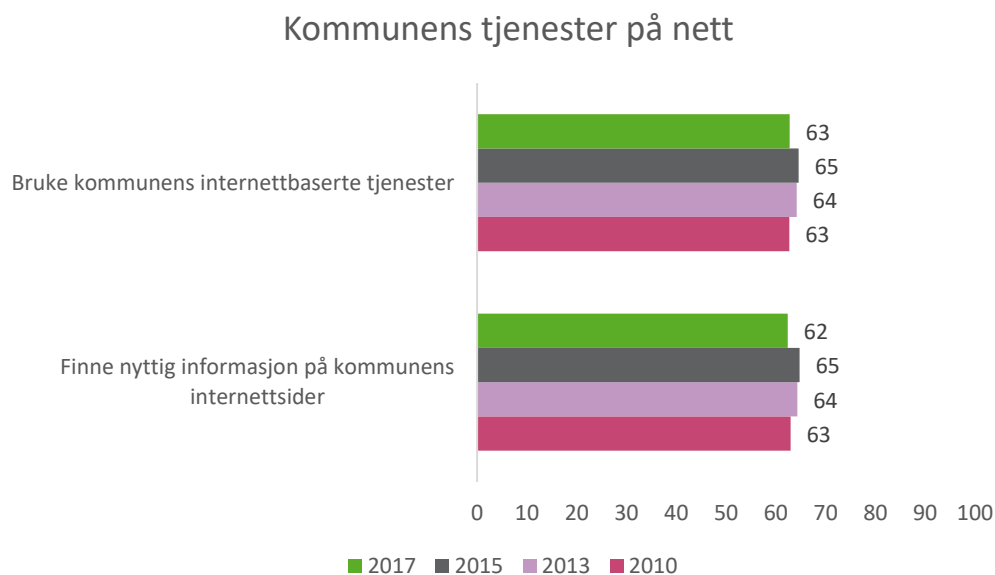
Figur 9 Hvor interessert er du i politikk i sin alminnelighet? Skår på en skala fra 0 til 100.

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 selvrappørterte interessen øker med utdanning og inntekt, samtidig som at innbyggere i større kommuner samlet sett oppgir å være mer interesserte i politikk. Innbyggerne i Oslo, Hedmark og Finnmark gir høyest skår på interesse for politikk.



### 5.3 Informasjon og service fra kommunen

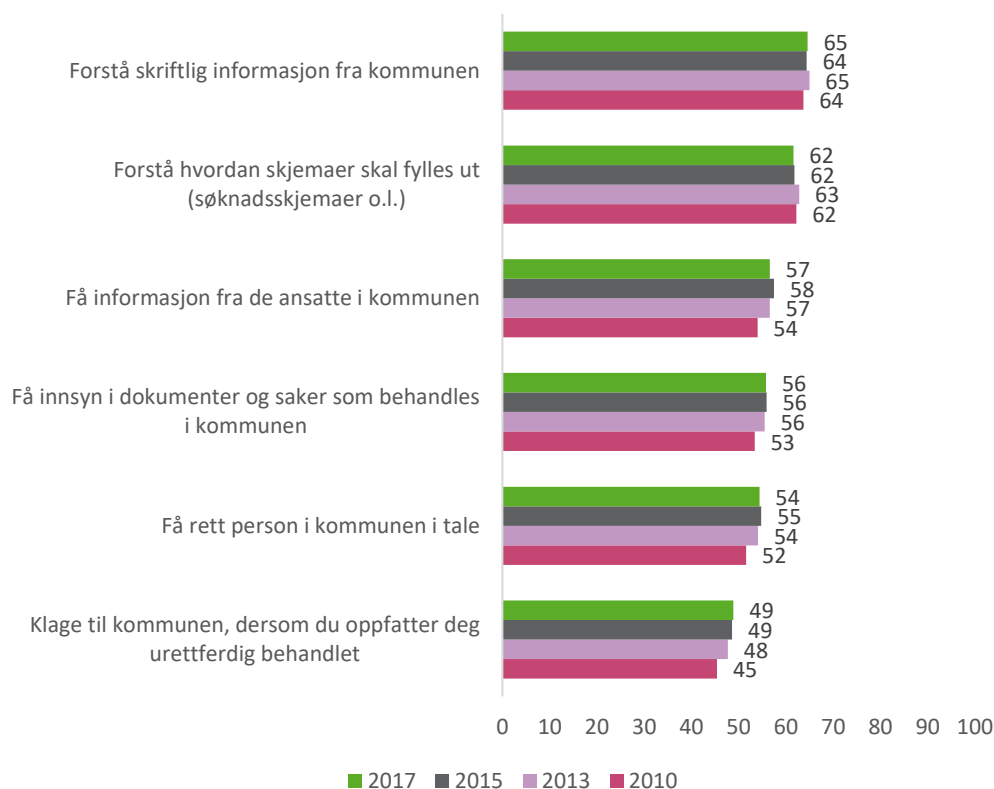
Innbyggerundersøkelsen inkluderer spørsmål om hvordan innbyggerne vurderer ulike forhold knyttet til informasjon og service fra kommunen.



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

I Figur 10 viser vi utviklingen siden 2010 på spørsmålene om hvor lett eller vanskelig innbyggerne mener at det er å bruke kommunens internettbaserte tjenester, og å finne nyttig informasjon på kommunens internettsider. For begge forholdene har det vært en liten tilbakegang siden 2015, og svarene er på nivå med vurderingene i 2010. Innbyggerne synes at dette er delvis lett.

## Informasjon og kontakt med kommunen



Figur 11 Hvor lett eller vanskelig mener du det følgende er i din kommune? Skår på en skala fra 0 til 100.

Undersøkelsen har også spørsmål som tar opp hvor lett eller vanskelig innbyggerne mener at det er å forholde seg til informasjon fra, og kontakt med, kommunen. Her 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 små endringer siden 2015, men forskjellene er noe større om vi sammenligner med 2010: å klage til kommunen, dersom innbyggerne oppfatter seg urettferdig behandlet får fire poeng høyere skår i 2017, mens innbyggerne gir tre poeng høyere skår i 2017 når det gjelder å få innsyn i dokumenter og saker som behandles i kommunen og å få informasjon fra de ansatte i kommunen.

Det er imidlertid knyttet usikkerhet til enkelte av disse skårene. I overkant av 40 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 det å få innsyn i dokumenter og saker som behandles i kommunen. Tilsvarende andel er 34 prosent for spørsmålet om hvor lett eller vanskelig det er å få rett person i kommunen i tale.

### 5.4 Difis kommentarer

Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne stort sett har et delvis godt inntrykk av politikere sentralt og lokalt. Mens inntrykkene av

kommunepolitikerne er om lag de samme som i 2015, gir innbyggerne lavere skår til stortingspolitikere sammenlignet med 2015.

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 21 og 8 prosent. De som bor i mindre kommuner oppgir i større grad å ha kontakt med kommunepolitikere.

Innbyggernes inntrykk av ulike forhold rundt kommunens informasjons- og serviceaktiviteter har endret seg svært lite siden første undersøkelse i 2010. Innbyggerne synes for eksempel det å bruke kommunens internettbaserte tjenester var delvis lett i 2010, noe som fortsatt er inntrykket i 2017. Det samme inntrykket har innbyggerne av det å forstå informasjon og å fylle ut skjemaer fra kommunen. Her er det ikke slik at de store kommunene kommer bedre ut sammenlignet med de små kommunene. Snarere synes innbyggere i store kommuner å være noe mindre fornøyde sammenlignet med innbyggere i små kommuner. Arbeidet med informasjon og forbedring av internettbaserte tjenester synes med andre ord fortsatt å ha et klart forbedringspotensial.

## 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 elleve av 22 forhold viser fremgang siden 2015. Sju forhold får lavere skår.

Det er myndighetenes arbeid med å legge til rette for integrering av innvandrere, hindre ulovlig innførsel av narkotika, redusere forurensning og CO<sub>2</sub>-utslipp, og det å sikre strømforsyningen som har størst fremgang siden 2015; myndighetenes ivaretagelse av disse områdene får tre poeng høyere skår i 2017.

Måten myndighetene sikrer god forvaltning av olje og gass får fem poeng lavere skår i 2017, mens myndighetene får tre poeng lavere skår når det gjelder å gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet og det å arbeide for å hindre korrupsjon i stat og kommune.

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

	2010	2013	2015	2017
Sikre strømforsyningen	68 p	69 p	73 p	76 poeng
Sørge for likestilling mellom kvinner og menn	65 p	74 p	73 p	72 poeng

*Tabell 9 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	2017
Sikre trygge og gode medisiner	72 p	70 p	72 p	70 poeng
Sikre forbrukernes rettigheter	68 p	68 p	69 p	69 poeng
Sikre lesbiske, homofile og transpersoners rettigheter			69 p	69 poeng
Sikre kulturminner/-bygg	64 p	66 p	67 p	69 poeng
Sikre personvernet	66 p	66 p	67 p	68 poeng
Sikre et godt arbeidsmiljø	66 p	66 p	66 p	67 poeng
Sikre innbyggerne mot strålefare <sup>3</sup>	62 p	64 p	66 p	67 poeng
Ivareta tryggheten i ditt nærområde		63 p	67 p	67 poeng
Sikre god forvaltning av olje og gass	68 p	70 p	71 p	66 poeng
Sikre en god naturforvaltning	65 p	66 p	66 p	65 poeng
Verne og hjelpe barn og unge	61 p	63 p	64 p	65 poeng
Sikre nasjonale minoriteters rettigheter		67 p	66 p	65 poeng
Sikre god tilgjengelighet for funksjonshemmede		59 p	62 p	62 poeng
Hindre ulovlig innførsel av varer		57 p	59 p	60 poeng

<sup>3</sup> 36 prosent av respondentene svarte «vet ikke» eller lot være å svare på dette spørsmålet.

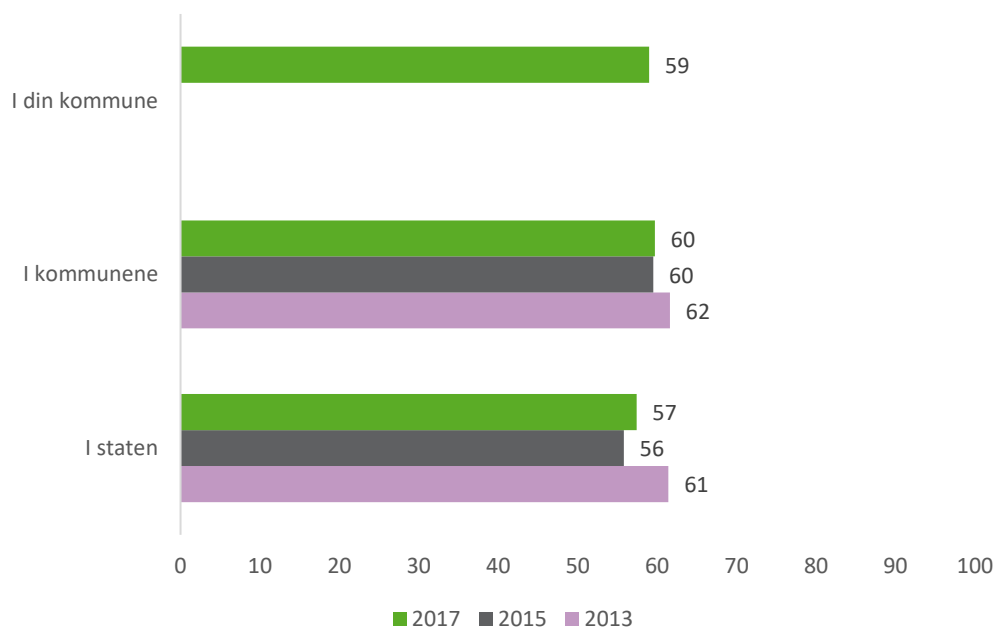
Forhindre korrupsjon i stat og kommune	60 p	58 p	62 p	59 poeng
Gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet	63 p	64 p	62 p	59 poeng
Legge til rette for integreringen av innvandrere		56 p	55 p	58 poeng
Redusere kriminalitet	43 p	49 p	55 p	57 poeng
Hindre ulovlig innførsel av narkotika		51 p	53 p	56 poeng
Redusere forurensning og CO <sub>2</sub> -utslipp		52 p	52 p	55 poeng

Tabell 10 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 fornøyde med måten myndighetene reduserer forurensning og CO<sub>2</sub>-utslipp, legger til rette for integreringen av innvandrere og sikrer personvernet, men mer fornøyde med hvordan myndighetene sikrer lesbiske, homofile og transpersoners rettigheter. Innbyggere i kommuner med færre enn 5 000 innbyggere er mindre fornøyde med hvordan myndighetene sikrer lesbiske, homofile og transpersoners rettigheter, sikrer innbyggerne mot strålefare, ivaretar tryggheten i sine nærområder, sikrer trygge og gode medisiner og sikrer forbrukernes rettigheter. Innbyggerne i de minste kommunene er imidlertid mer fornøyde med måten myndighetene reduserer forurensning og CO<sub>2</sub>-utslipp.

## 6.2 Inntrykkene av korrupsjon er utbredte

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



Figur 12 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.

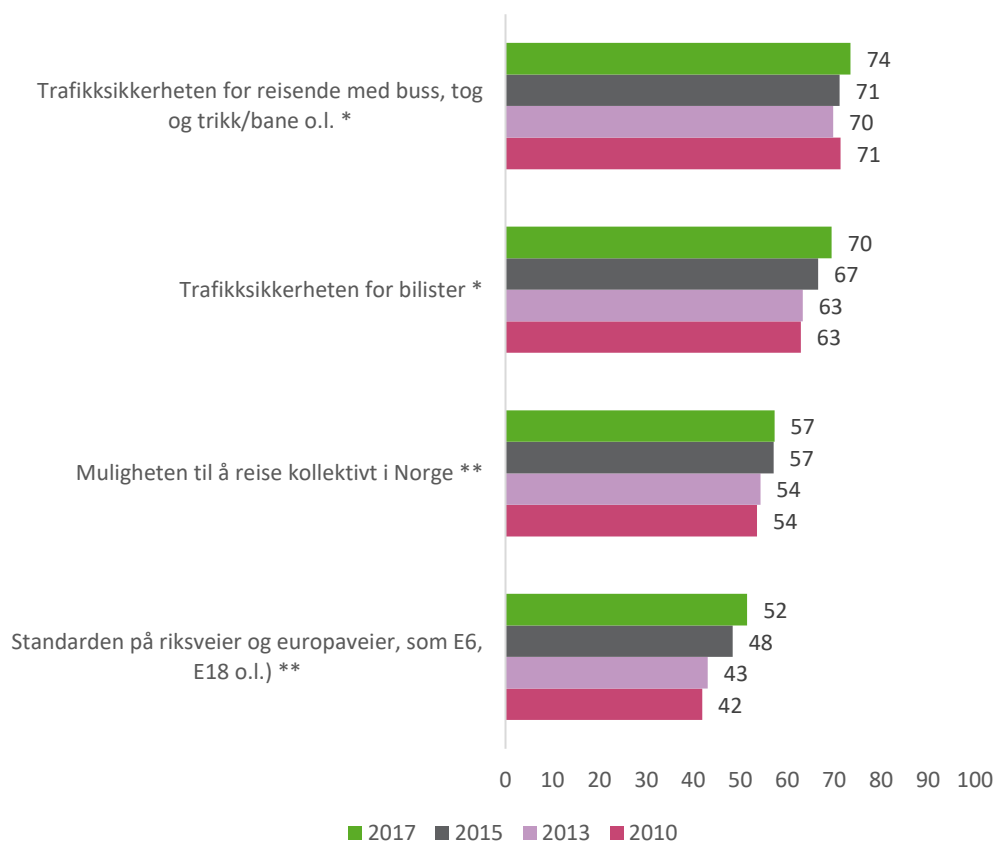
Resultatene fra innbyggerundersøkelsen i 2015 viste at innbyggerne mente at myndighetene gjør en bedre jobb for å forhindre korrupsjon, og at de hadde

inntrykk av at det var mindre korrupsjon i staten så vel som i kommunene, enn det resultatene fra 2013 skulle tilsi. Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid med å forhindre korrupsjon får lavere skår i 2017 enn i 2015, og innbyggernes oppfatning er at ulike former for korrupsjon er om lag like utbredt i staten så vel som i kommunene i 2017. Det er også små forskjeller mellom nivået på utbredelsen av korrupsjon i innbyggernes egne kommuner (59) og i kommunene generelt (60). Om lag 10 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 staten, kommunene og i deres egne kommuner, mens andelene som mener at det skjer i svært liten grad er om lag 5 prosent. På dette området er derfor resultatene svake.

Innbyggere i mindre kommuner har inntrykk av at det foregår mer korrupsjon i staten, sammenlignet med innbyggere i større kommuner. Når det gjelder inntrykkene av korrupsjon i kommunene, og i innbyggernes egne kommuner, er det de som bor i de største kommunene som mener at korrupsjon er minst utbredt. De som bor i Troms og Nordland mener at korrupsjon er mest utbredt, mens de som bor i Rogaland og Aust-Agder mener at det er minst utbredt.

### 6.3 Inntrykkene av samferdselen er bedret

#### Inntrykk av forhold knyttet til samferdsel



Figur 13 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 fortsatt fremgang i innbyggernes inntrykk av forholdene knyttet til samferdsel; for tre av fire forhold gir innbyggerne høyere skår i 2017 enn de gjorde i 2015. Størst er framgangen når det gjelder inntrykk av standarden på riksveier og europaveier i Norge, som får en skår på fire poeng mer enn i 2015 og hele ni poeng mer enn i 2013. Innbyggerne kan nå sies å være delvis fornøyde med standarden på riksveier og europaveier, og de er godt fornøyde med trafikksikkerheten for reisende med buss, tog og trikk/bane og lignende. Innbyggerne er også delvis fornøyde med trafikksikkerheten for bilister og muligheten til å reise kollektivt i Norge. Samtidig ser vi at inntrykkene er klart bedre hva gjelder trafikksikkerhet sammenlignet med kollektivtilbudet.

Kvinner har bedre inntrykk av standarden på riksveier og europaveier, det samme gjelder de yngste og eldste. De som bor i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere har noe dårligere inntrykk av standarden. Når det gjelder fylker gir innbyggere i Hordaland og Nordland som gir lavest skår, mens de som bor i Vestfold og Hedmark gir de høyeste skårene.

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 og Telemark gir de høyeste skårene. På den annen side gir de som bor i Oppland og Troms 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 Vestfold og Aust-Agder høyest skår, mens de som bor i Hordaland, Sogn og Fjordane 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. Høyest skår gir innbyggere i Aust-Agder og Østfold, mens de som bor i Troms og Hordaland gir lavest skår.

#### **6.4 Difis kommentarer**

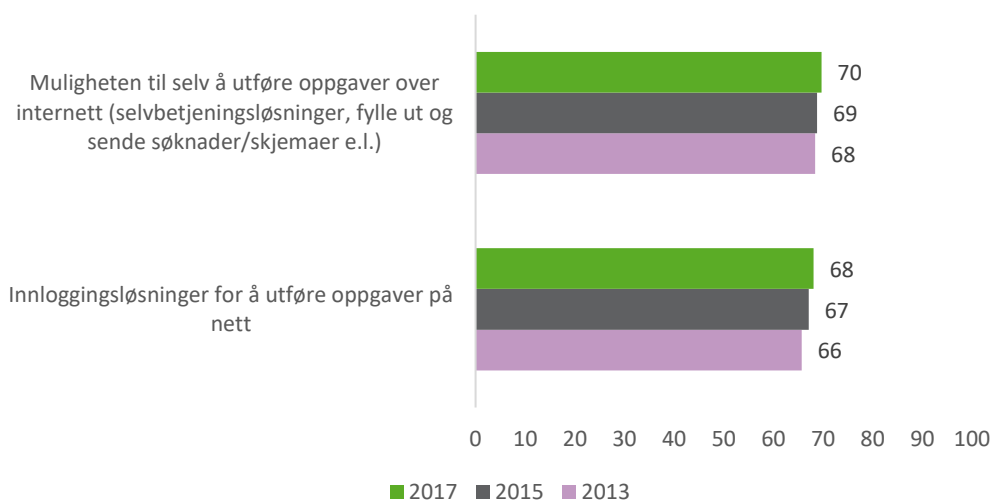
Innbyggerundersøkelsen viser at innbyggerne generelt sett har gode eller delvis gode inntrykk av myndighetenes arbeid. Vi ser også en jevn fremgang for mange av forholdene, som for eksempel på området samferdsel.

Innbyggernes inntrykk av myndighetenes arbeid med å forhindre korrupsjon får lavere skår i 2017 enn i 2015. Videre mener innbyggerne at korrupsjon er om lag like utbredt i staten som i kommunene. Om lag 10 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 staten, kommunene og i deres egne kommuner, mens andelene som mener at det skjer i svært liten grad er om lag 5 prosent. På dette området kan resultatene betegnes som svake.

## 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 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

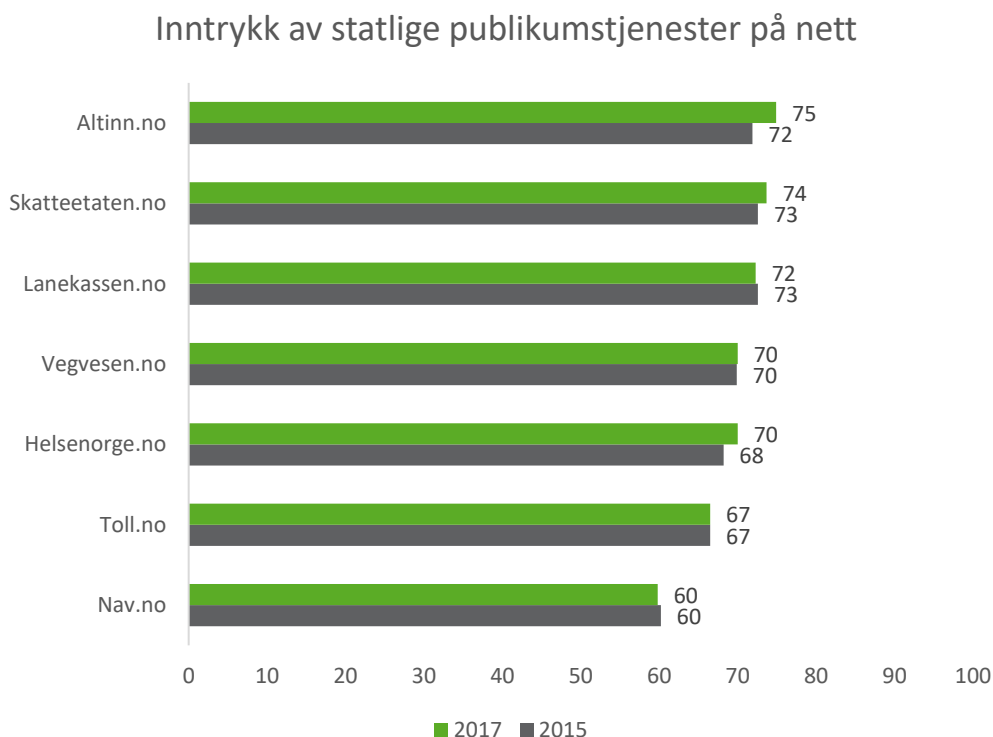


Figur 14 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det offentlige (statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester og myndighetsorganer) når det gjelder følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

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

Innbyggerne som oppgir å ha større erfaring som brukere av tjenester på internett gir også høyere skår når det gjelder innloggingsløsningene og muligheten til selv å utføre oppgaver over internett. Eldre innbyggere gir lavere skår, mens skårene øker med utdanningsnivå.





Figur 15 Hvor gode eller dårlige mener du de følgende nettstedene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har inntrykk av at nettstedene Nav.no, Toll.no, Helsenorge.no og Vegvesen.no er delvis gode, mens Altinn.no, Skatteetaten.no og Lanekassen.no er gode. Altinn.no får tre poeng høyere skår i 2017, sammenlignet med forrige undersøkelse.

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 62, mens den var 48 for Lanekassen.no, 44 for Vegvesen.no, 38 for Helsenorge.no og 33 for Nav.no. Vurderingene av Skatteetaten.no og Altinn.no er derfor de sikreste.

I vurderingene av de offentlige publikumstjenestene på nett, gir de innbyggerne som har erfaring med bruk av tjenester på nett høyere skår til de ulike nettstedene. Unntaket er Nav.no, som vurderes ganske likt uavhengig av selvrapportert erfaring med netjtjenester. Innbyggere som er uten fast arbeid eller som er alderspensjonister, vurderer Nav.no høyest.

## 7.1 Difis kommentarer

Innbyggerne som har erfaring med bruk av private eller offentlige netjtjenester gir i hovedsak best vurdering av de offentlige nettstedene vi undersøker her. Inntrykkene av store, offentlige nettsteder er aller best for Altinn.no, Skatteetaten.no og Lanekassen.no. For de to førstnevnte nettstedene er også vet ikke-andelen lavest, noe som tyder på at mange har erfaring med disse tjenestene.

Disse resultatene, sett i sammenheng med resultatene fra brukerdelen,<sup>4</sup> tyder på at arbeidet med å forbedre kvaliteten på nettjenestene er på rett vei, og at dette gjelder særlig for myndighetsorganene. I brukerdelen ser vi at myndighetsorganene skiller seg ut med fremgang på flere områder knyttet til digitale kontaktflater mellom brukerne og tjenestene. 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).

---

<sup>4</sup> Se kapittel 6 i Difi-rapport 2017:7 Innbyggerundersøkelsen 2017: Hva mener brukerne?

## 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 eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke/ Har ingen mening
------------	--------------	-------------------------	-------------	-----------	-------------------------------

### Det offentlige følger lover og regler

Det er en utbredt oppfatning i befolkningen at det offentlige følger lover og regler. Hele 68 prosent av befolkningen er enige (delvis eller helt enige) i denne påstanden. Nesten like mange er enige i at det offentlige behandler innbyggerne med respekt (67 prosent), mens 45 prosent mener det offentlige er åpen for innbyggernes innsyn i saker. Andelene som er enige i at det offentlige følger lover og regler har gått tilbake to prosentpoeng siden 2015, men er likevel fire prosentpoeng høyere enn i 2010. Andelen som er enig i at det offentlige behandler innbyggerne med respekt går tilbake ett prosentpoeng siden 2015, men er 12 prosentpoeng høyere enn i 2010. Når det gjelder påstanden om at det offentlige er åpent for innbyggernes innsyn er andelen som er enig to prosentpoeng høyere enn i 2015 og 10 prosentpoeng høyere enn i 2010.

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

Mange innbyggere er også enige i at det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet, tilbyr innbyggerne stor valgfrihet og lytter til innbyggernes meninger (henholdsvis 68, 54 og 45 prosent). Andelen som er enige i at det offentlige lytter til innbyggernes meninger er den samme som i 2015, og 12 prosentpoeng høyere enn i 2010. For spørsmålet om det offentlige tilbyr tjenester av god kvalitet er endringene på 3 og 14 prosentpoeng sammenlignet med 2015 og 2010, mens andelen som er enige i at det offentlige tilbyr innbyggerne stor valgfrihet er den samme som i 2015, og 13 prosentpoeng høyere enn i 2010.

### Det offentlige behandler ulike grupper rettferdig

Et flertall av innbyggerne (54 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 2 prosentpoeng siden 2015 og 9 prosentpoeng siden 2013.

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

Det er en utbredt oppfatning at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige. 49 prosent av innbyggerne er enige i denne påstanden, og det er en økning på 2 prosentpoeng siden 2015 og fem prosentpoeng siden 2013. På dette punktet er altså innbyggernes oppfatninger at det offentlige har blitt dårligere over tid.

**Det offentlige bruker ikke ressurser effektivt**

21 prosent av innbyggerne er enige i at det offentlige behandler saker og søknader raskt, mens 49 prosent er uenige i dette. 32 prosent er enige i at det offentlige bruker ressursene på en effektiv måte. Her er resultatene svake, men innbyggerne har stadig bedre inntrykk av det offentlige: andelen som er enige i at det offentlige bruker ressursene effektivt økt med 3 prosentpoeng siden 2015 og 12 prosentpoeng siden 2013, og tilsvarende fremgang på 2 og 8 prosentpoeng når det gjelder å behandle saker og søknader raskt.

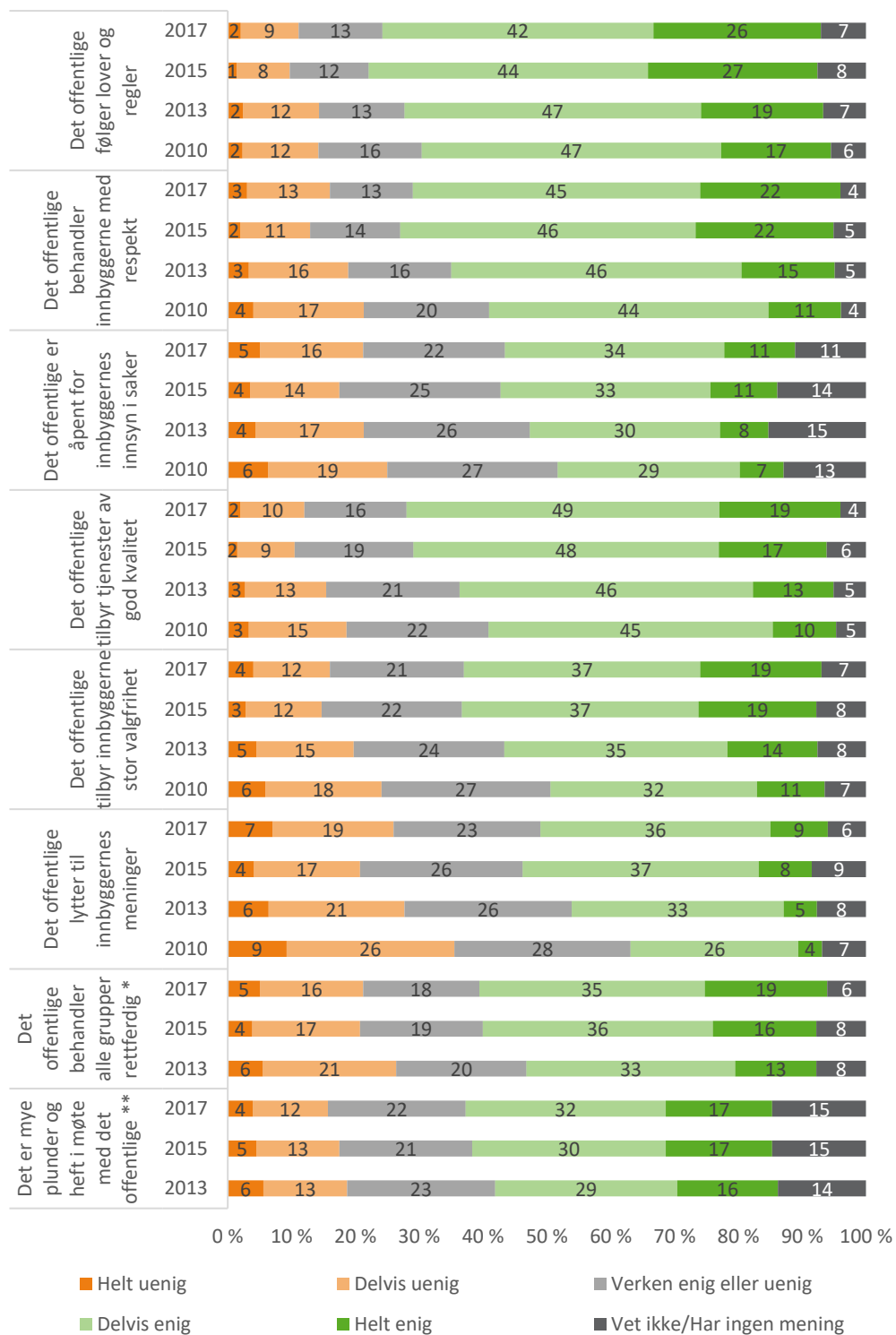
**Det gjenstår arbeid med klart språk i det offentlige**

Det er 42 prosent av innbyggerne som er enige i at det offentliges brev, brosjyrer o.l. er enkle å forstå. 35 prosent er enige i at det offentliges skjemaer er forståelige og enkle å fylle ut, mens enda flere – 36 prosent – er uenige. 27 prosent er enige i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå, men også her er 36 prosent uenige. Det er flere som er uenige i at det offentlige legger vekt på å lage lover og forskrifter som har et klart og forståelig språk (41 prosent) enn det er som er enige (30 prosent). På forholdene knyttet til innbyggernes vurderinger av om det offentlige kommuniserer med et klart og forståelig språk er det små forskjeller siden 2010.

**Brukerrettingsarbeidet er ikke godt nok**

Omtrent hver tredje innbygger er enig i at det offentliges tjenester er tilpasset brukernes behov, mens nesten like mang er uenige i dette. 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, men enda flere er uenige i disse påstandene (henholdsvis 35 og 41 prosent). Andelene som er enige i disse påstandene er de samme som ved forrige undersøkelse, mens andelene som er uenige er 3 prosentpoeng høyere enn i 2015. For det å finne rett myndighet eller person i det offentlige er andelen som er uenig 3 prosentpoeng høyere i 2017 enn ved forrige undersøkelse. Sammenlignet med resultatene fra 2010 er det imidlertid fremgang i andelene som er enige i disse påstandene (fremgang på mellom 4 og 9 prosentpoeng) og færre som er uenige (mellom 3 og 6 prosentpoeng færre).

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

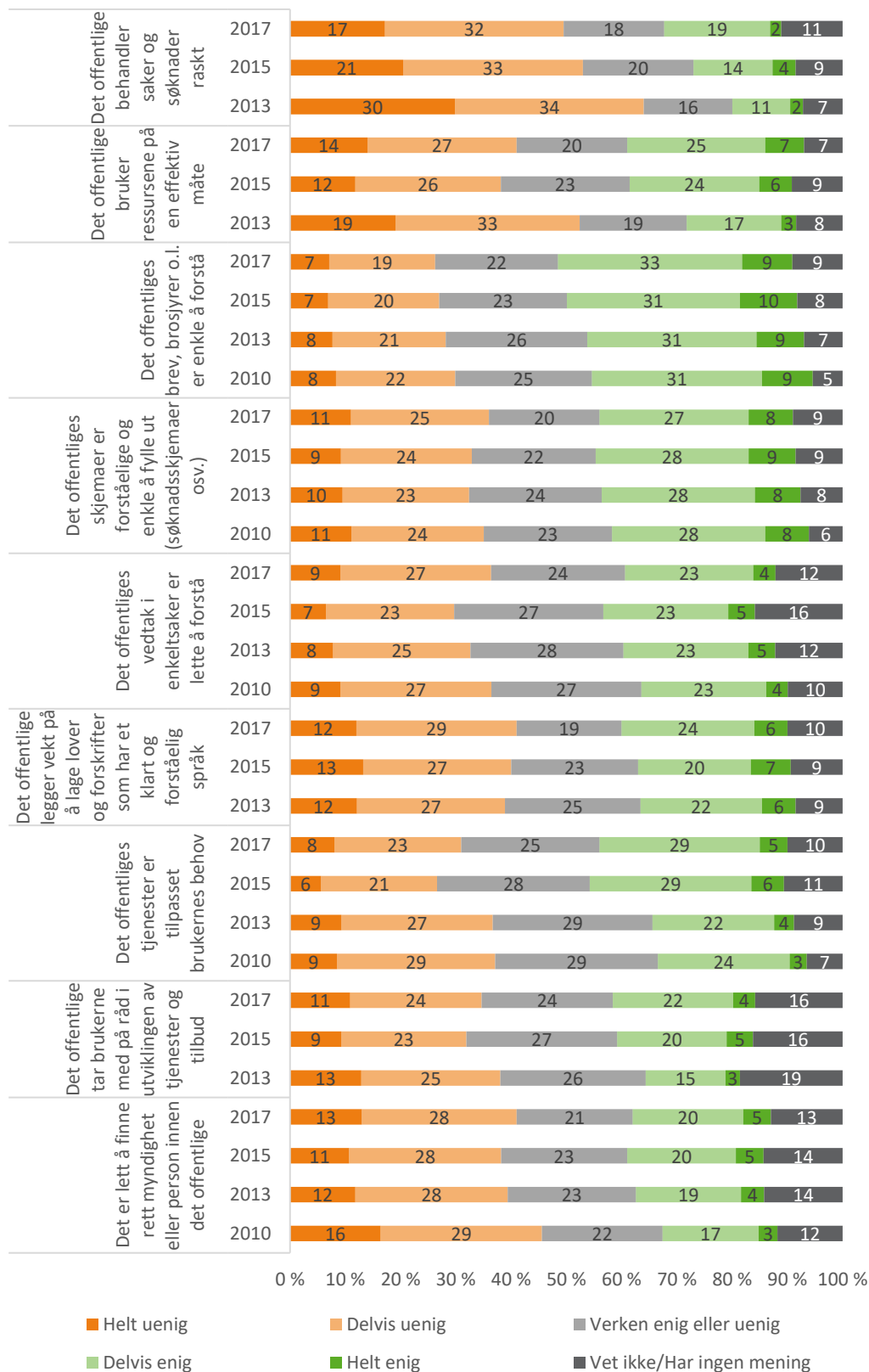


Figur 16 Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene om det offentlige (både stat, kommune og fylkeskommune)? Prosentfordeling på en skala fra Helt uenig til Helt enig.

\* 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 17 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

Innbyggerne mener at det offentlige følger lover og regler, behandler ulike grupper rettferdig, tilbyr tjenester av god kvalitet og tilbyr brukerne stor valgfrihet. Med andre ord kan det sies at innbyggerne mener at det offentlige i hovedsak opptrer ryddig og korrekt. Dette er i tråd med tidligere innbyggerundersøkelser.

Det er imidlertid mange innbyggere som mener at det offentlige kan bruke ressursene mer effektivt, behandle saker og søknader raskere, og at det er mye plunder og heft i møte med det offentlige. Her gir riktignok innbyggerne uttrykk for at det offentlige har blitt bedre i løpet av de siste to årene.

Mange innbyggere mener også at brukerrettingsarbeidet i det offentlige burde være bedre; om lag hver tredje innbygger er uenig i at det offentliges tjenester er godt tilpasset brukernes behov og at det offentlige tar brukerne med på råd i utviklingen av tjenester og tilbud. Mange mener også at det er vanskelig å finne rett myndighet eller person.

Undersøkelsen viser videre at det offentlige kan bli bedre på å kommunisere med innbyggerne. Resultatene tyder på at det ennå ikke er registrert effekter av det statlige klarspråkarbeidet i innbyggerundersøkelsen. For påstandene som tar opp hvordan innbyggerne oppfatter informasjon fra det offentlige er resultatene i hovedsak de samme som i 2010. Den største endringen ser vi når det gjelder vurderingen om det offentliges brev, brosjyrer og lignende er forståelige: andelen som er enig er to prosentpoeng høyere i 2017 enn i 2010, mens andelen som er uenig er fire prosentpoeng lavere.

## 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 200 av de 8 361 respondentene som har personlig erfaring med barneverntjenesten og 300 som har personlig erfaring med hjemmehjelp, mens antallet som har personlig erfaring med fastlegen og Posten er om lag 6 650. 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 18, neste side). De høyeste skårene er på 81 poeng, mens den laveste skåren er på 56 poeng. Det er altså 25 poeng forskjell i vurderingen av tjenestene som får høyest og lavest skår av innbyggerne.

Endringene fra 2015 er stort sett små. For 31 av de 44 tjenestene er det enten ingen endring, eller bare ett poengs endring. Det er bare tre tjenester som oppnår to eller flere poengs fremgang siden 2015, mens ti tjenester går tilbake to eller flere poeng. Sett i forhold til resultatene fra 2013 og 2010 er det likevel stort sett små, positive endringer.

Innbyggerne har inntrykk av at mange av tjenestene under utdanning og kultur er gode. Det er brannvesenet og folkebiblioteket som oppnår de høyeste skårene, begge med 81 poeng. Skåren tilsier at innbyggerne generelt har inntrykk av at folkebiblioteket og brannvesenet er svært gode tjenester. Folkebiblioteket har fått høyest skår i alle fire innbyggerundersøkelser, mens brannvesenet fikk høyeste skår også i 2015.

Den tredje høyeste skåren får universitetene med 79 poeng, mens Vinmonopolet får 78 poeng. Innbyggerne har med andre ord inntrykk av at disse tjenestene er gode.

Det er fem tjenester som får den laveste skåren i undersøkelsen, med 56 poeng. Det er den kommunale sosialtjenesten, det kommunale plan- og bygningskontoret, den kommunale barneverntjenesten, Utlendingsdirektoratet og Nav (Arbeids- og velferdsetaten) som får lavest vurdering. Innbyggerne kan sies å være delvis fornøyd med disse tjenestene. For alle disse, med unntak av Nav, er det imidlertid mellom 55 og 35 prosent av innbyggerne svart «vet ikke» eller latt være å besvare på spørsmålet. Det er derfor noe usikkerhet knyttet til disse vurderingene.

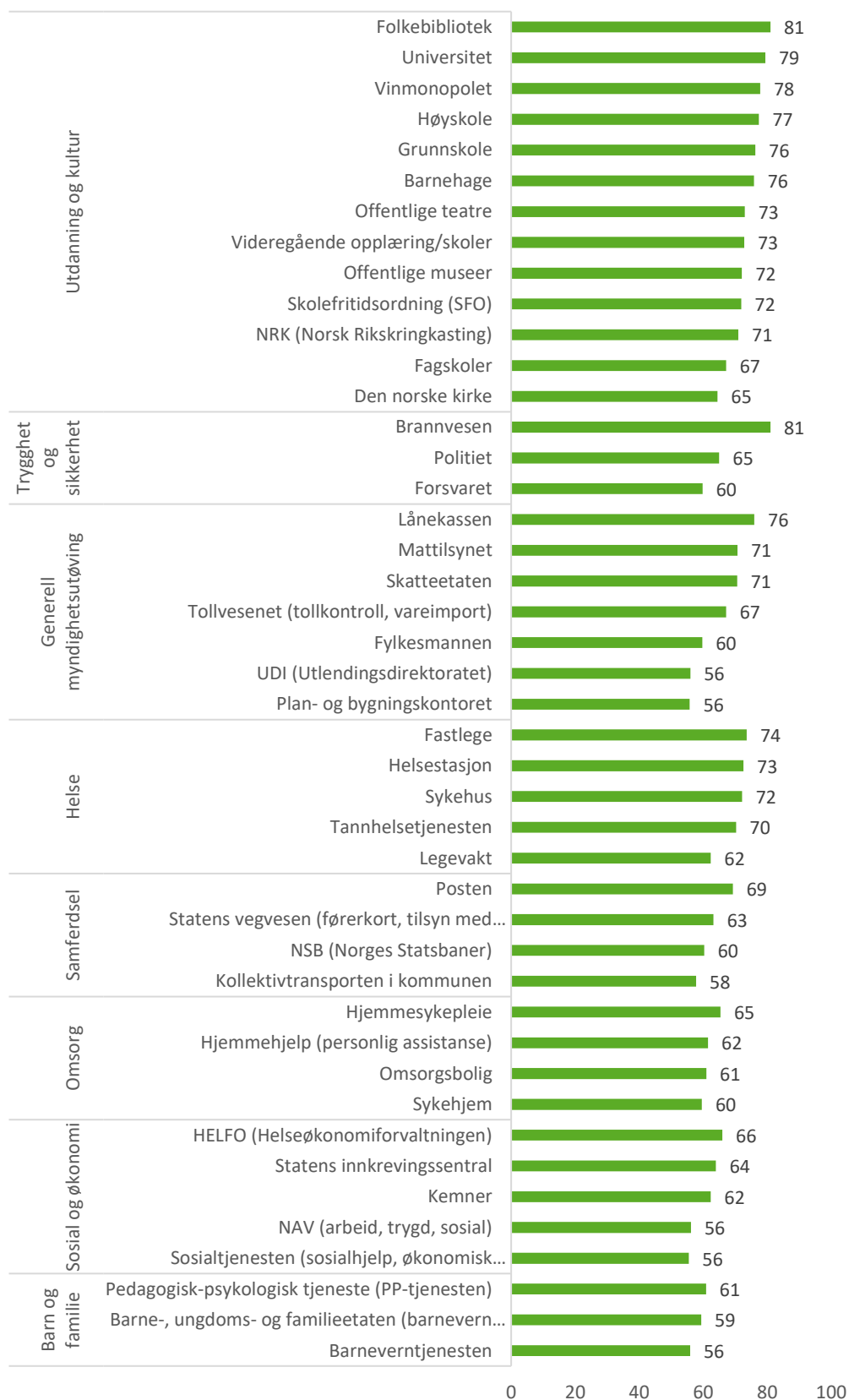


Det er få tjenester som får høyere skår i 2017 enn i 2015, og det er bare NSB og NRK som får mer enn ett poeng høyere skår (begge får tre poeng høyere enn i 2015). De fleste tjenestene oppnår om lag samme skår som sist, mens Forsvaret får sju poeng lavere skår enn ved forrige undersøkelse. Hjemmesykepleien og den kommunale kemneren får tre poeng lavere skår.

Sammenlignet med resultatene fra 2013 og 2010 er det større endringer. NSB får sju poeng høyere skår enn i 2015 og ti poeng høyere enn i 2010, mens innbyggerne gir Nav henholdsvis fem og ni poeng høyere skår. Politiet får to poeng lavere skår enn i 2015, men har likevel fem og sju poeng fremgang siden 2013 og 2010. Innbyggernes inntrykk av sykehusene er sju poeng høyere enn i 2013 og fem poeng høyere enn i 2010.

Forsvaret får fem poeng lavere skår enn i 2013 og ett poeng lavere enn i 2010, mens tilsvarende utviklingen for Den norske kirke er fire og ett poeng lavere skår.

## Inntrykk av kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester



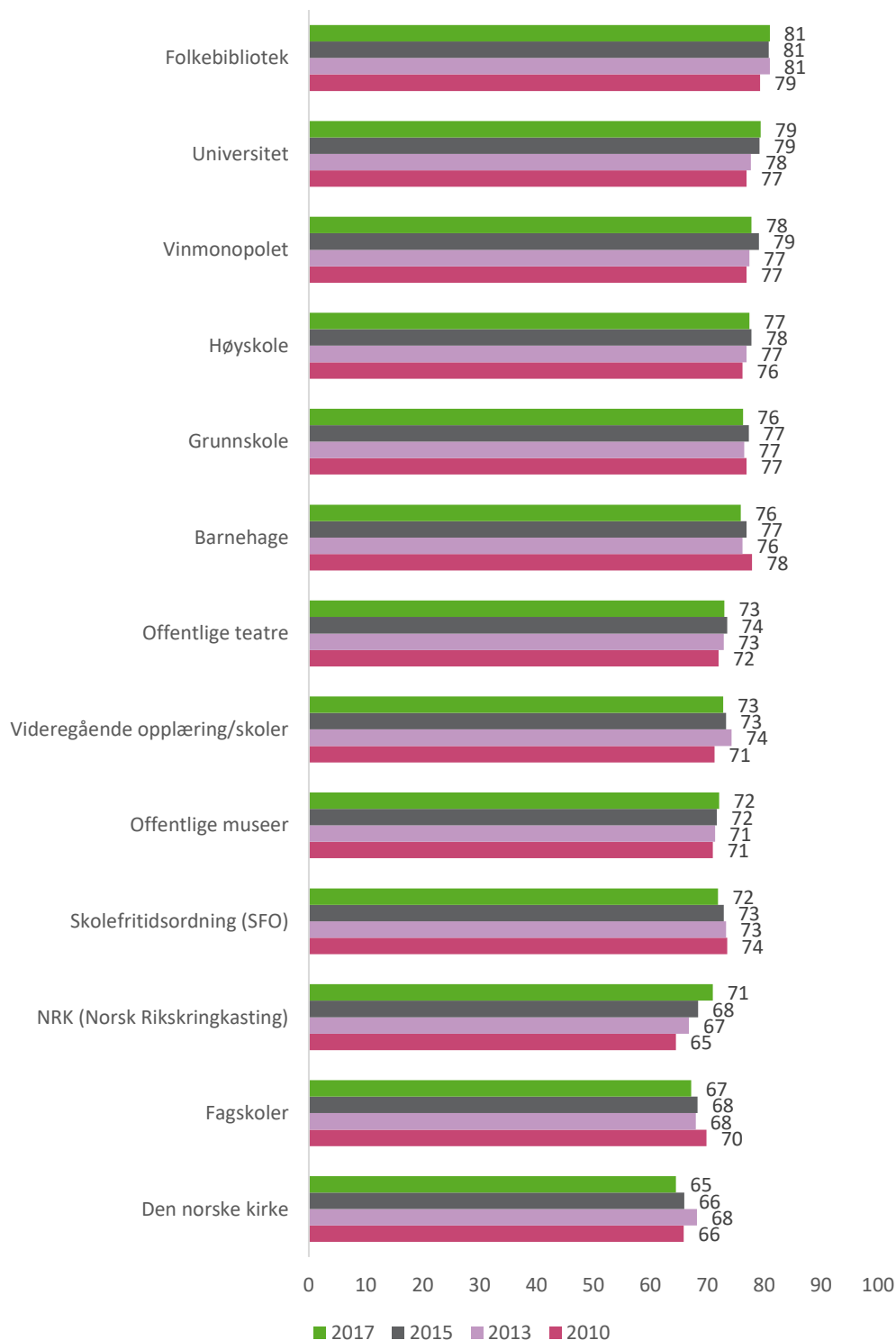
Figur 18 Innbyggernes inntrykk av de ulike tjenestene, rangert innenfor kategorier. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

## 9.2 Mer spesifikt om inntrykket av tjenestene

Figurene nedenfor viser endringer i inntrykket av tjenestene på ulike tjenesteområder mellom 2010 og 2017.

### 9.2.1 Gode inntrykk av utdanning og kultur

#### Inntrykk av tjenester innen utdanning og kultur



Figur 19 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.

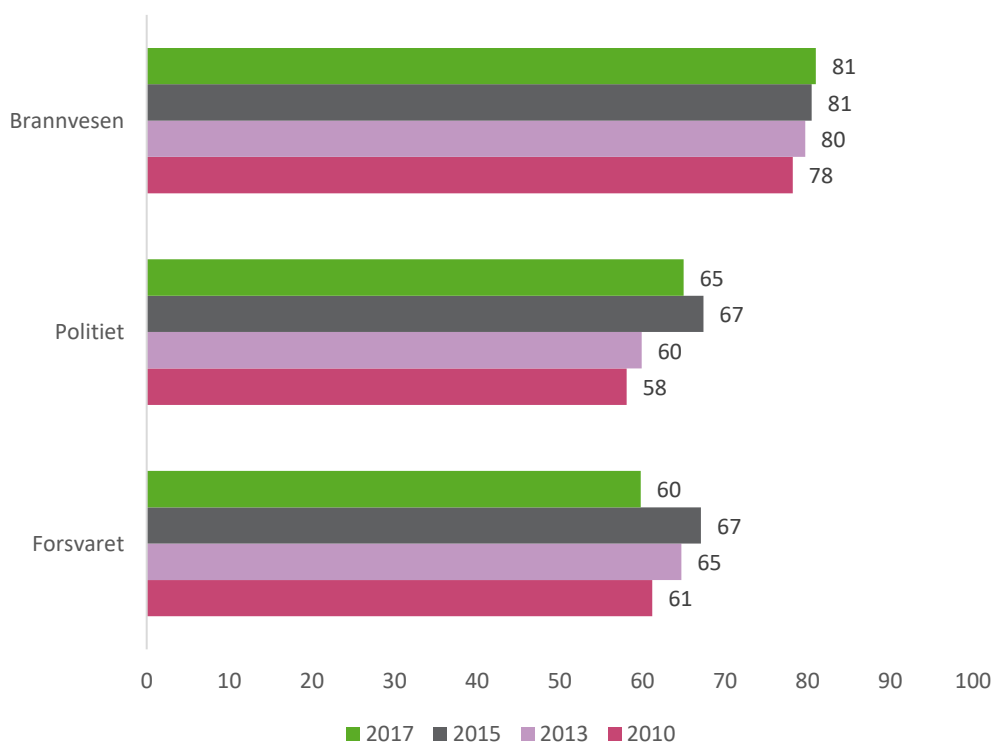
Innbyggernes inntrykk av tjenestene i utdanning og kultur er i hovedsak gode. I likhet med i 2013 får folkebibliotek den høyeste skåren, med 81 poeng, som tilsier at innbyggerne er svært fornøyd med folkebiblioteket. Dette er, som ved undersøkelsen i 2015, like høyt som brannvesenet.

Endringene er små siden 2015. Fire tjenester får samme skår, åtte tjenester får ett poeng lavere skår, mens innbyggerne gir NRK tre poeng høyere skår enn i 2015.

Om lag 45 prosent av respondentene har latt være å gi fagskoler en skår, eller har svart «vet ikke» på spørsmålet. Tilsvarende prosentandel er 32 for skolefritidsordning. Dette betyr at skårene som er gitt til disse to tjenestene er noe usikre.

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

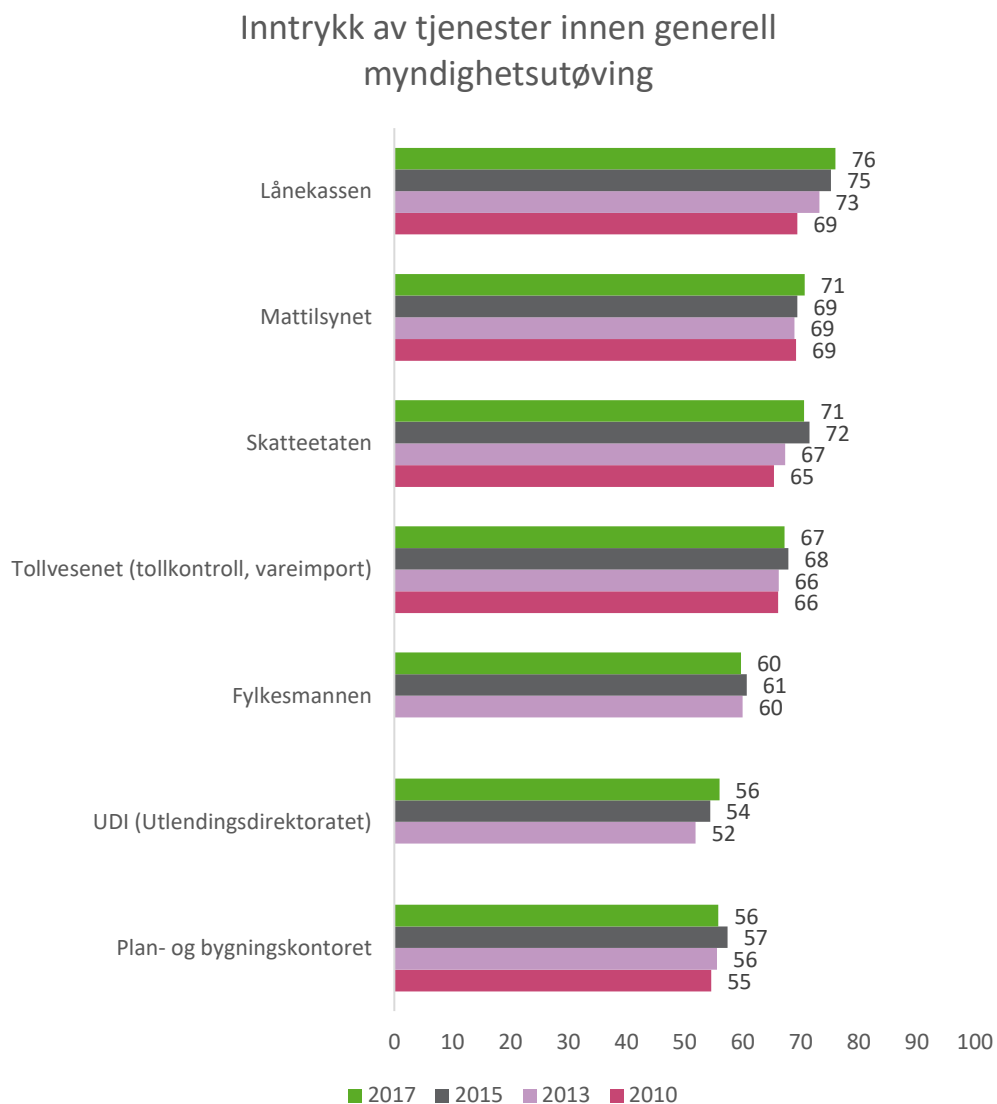
Inntrykk av tjenester innen trygghet og sikkerhet



Figur 20 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. Inntrykkene av politiet og Forsvaret er svakere enn i 2015: politiet får to poeng lavere skår, mens Forsvaret får sju poeng lavere skår og representerer med det den største tilbakegangen i innbyggernes vurderinger siden 2015. Sett i forhold til resultatene i 2010 får Forsvaret ett poeng lavere skår, mens politiet og brannvesenet begge får høyere skår (henholdsvis sju og tre poeng).

### 9.2.3 Godt og delvis godt inntrykk av tjenester innen generell myndighetsutøving

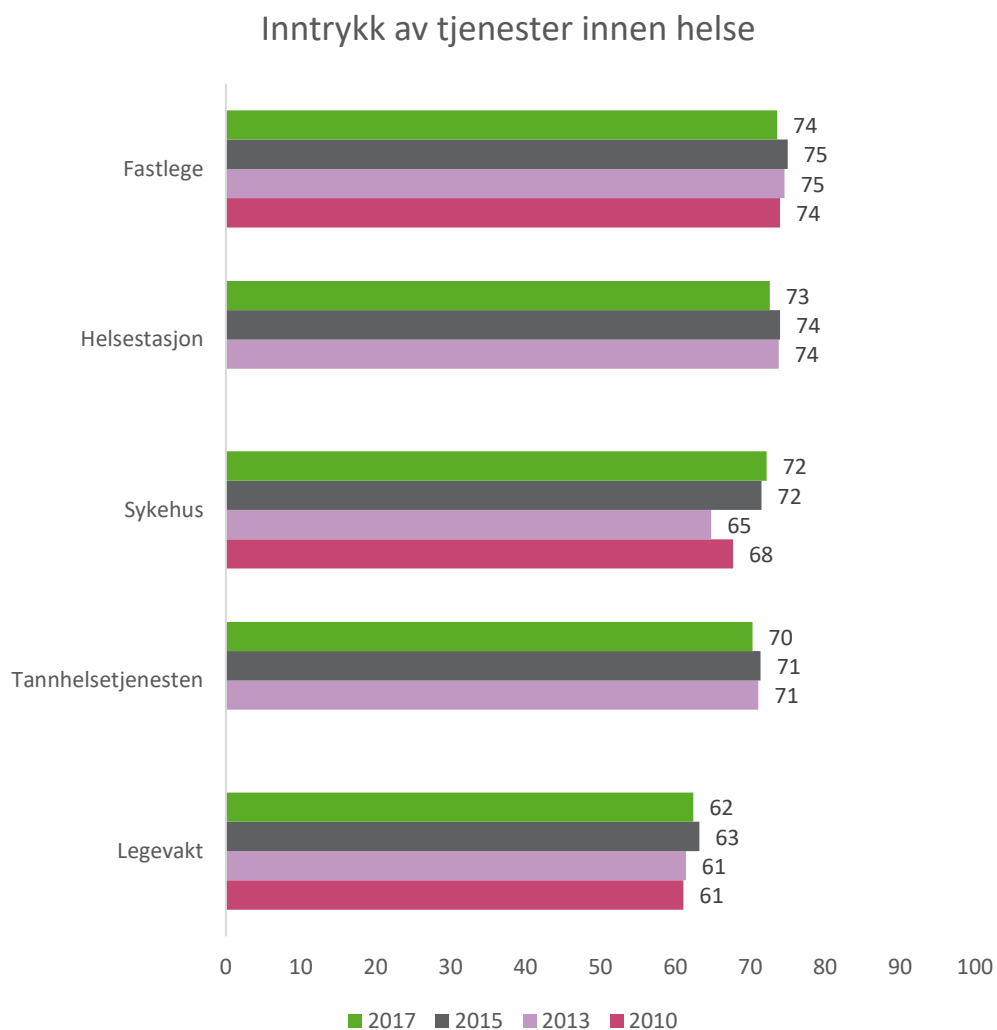


Figur 21 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen generell myndighetsutøving. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggernes vurderinger av Lånekassen, Mattilsynet og Skatteetaten er at disse er gode. Mattilsynet og UDI kan vise til at innbyggernes inntrykk er to poeng høyere enn i 2015, mens Lånekassen får ett poeng høyere skår. De andre fire tjenestene får ett poeng lavere skår i 2017. Sammenlignet med 2010 får Lånekassen sju poeng høyere skår, mens Skatteetaten får seks poeng mer i 2017. UDI får fire poeng flere enn de gjorde i 2013.

I vurderingene av plan- og bygningskontoret, Fylkesmannen og UDI er det henholdsvis 43, 38 og 35 prosent av respondentene som har latt være å svare på spørsmålene eller svart «vet ikke».

## 9.2.4 Gode og delvis gode inntrykk av helsetjenestene



Figur 22 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 i all hovedsak de samme som i 2015. Sykehusene får like mange poeng som i 2015, mens de øvrige tjenestene alle får ett poeng lavere skår.

32 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

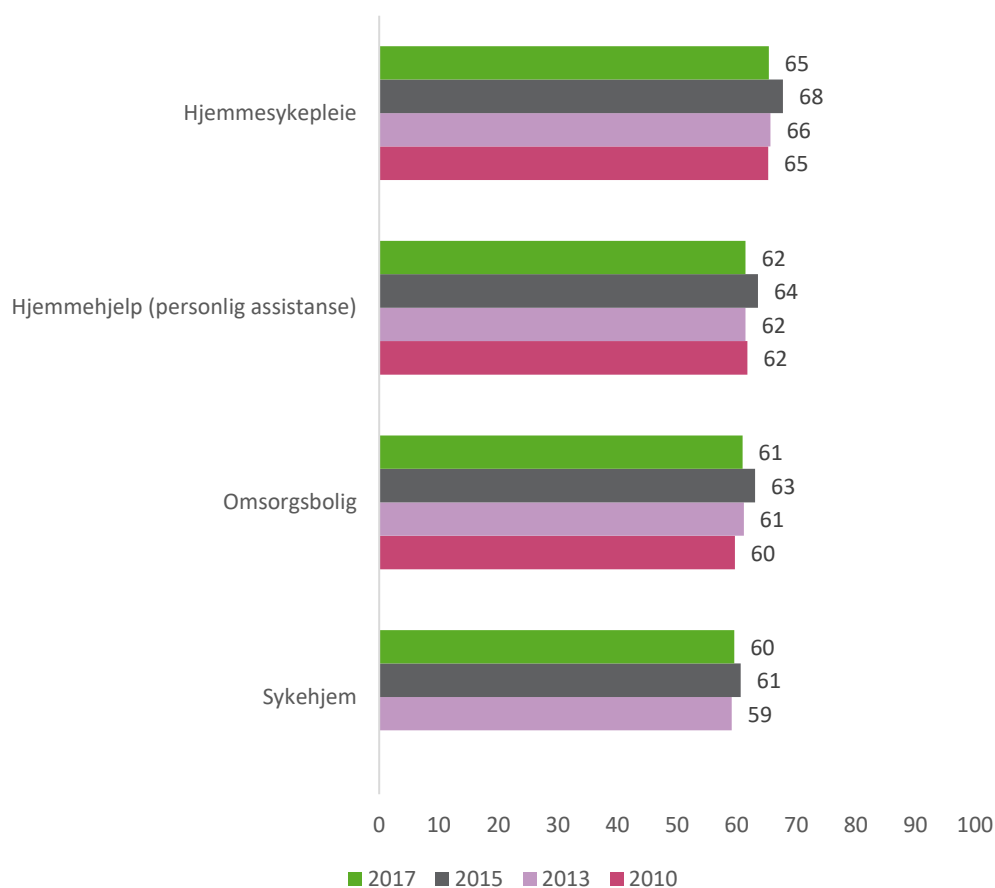


Figur 23 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen samferdsel og transport. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innbyggerne har delvis gode inntrykk av tjenestene innen samferdsel og transport. NSB oppnår tre poeng høyere skår enn i 2015, mens Posten får to poeng lavere skår. Statens vegvesen og kollektivtransporten i kommunen får samme skår som ved forrige undersøkelse. Når det gjelder utviklingen siden 2010 så får NSB ni poeng høyere skår, mens Statens vegvesen får sju poeng mer.

## 9.2.6 Delvis gode inntrykk av omsorgstjenestene

### Inntrykk av tjenester innen omsorg



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

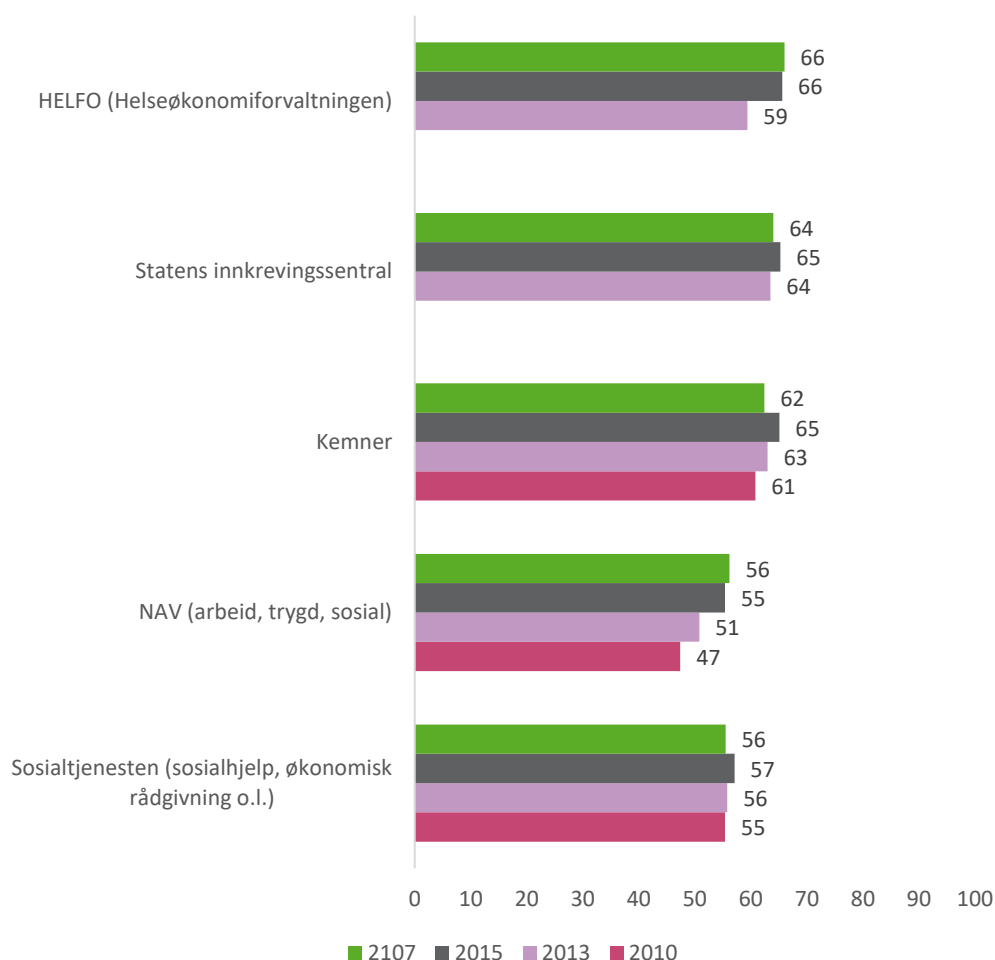
Inntrykkene av alle tjenestene innen omsorg er svakere enn i 2015 – henholdsvis ett, to, to og tre poeng lavere skår.

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 (52 prosent), omsorgsbolig (47 prosent) og hjemmesykepleie (44 prosent), men også når det gjelder og sykehjem (35 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



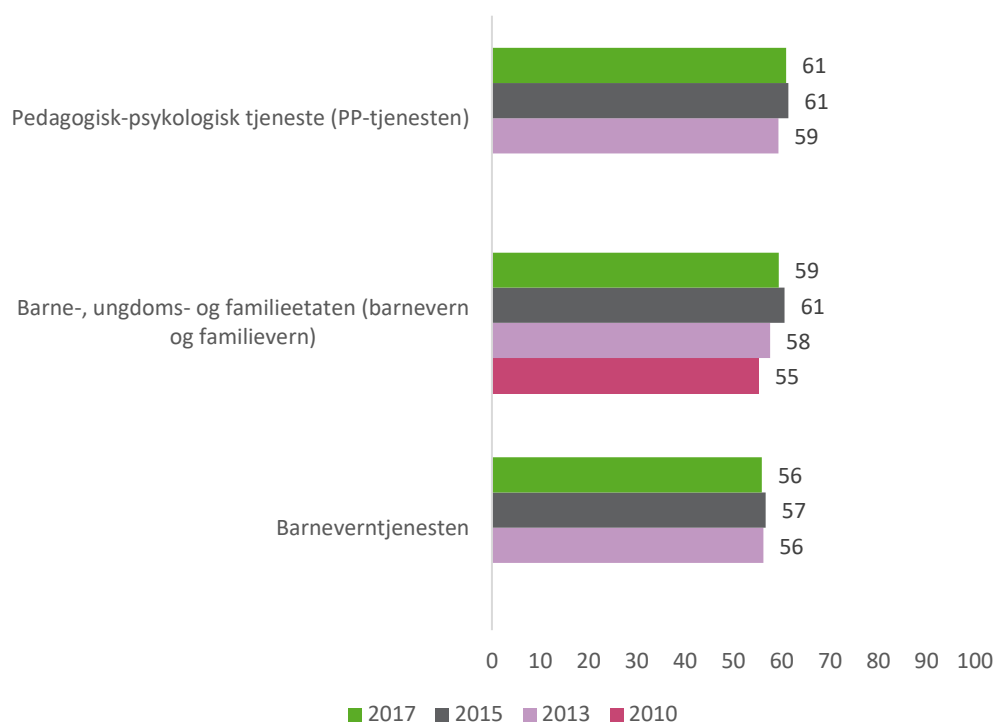
Figur 25 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen sosial og økonomi. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

Innen kategorien sosial og økonomi oppnår Nav ett poeng høyere skår enn i 2015, mens HELFO oppnår samme skår. Statens innkrevingsentral og sosialtjenesten i kommunen får ett poeng lavere skår, mens kemneren får tre poeng lavere skår enn i 2015. Nav oppnår fem poeng høyere skår enn i 2013, og får ni poeng mer enn i 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 56 prosent for kemneren, 55 prosent for den kommunale sosialtjenesten, 53 prosent for Statens innkrevingsentral, og 35 prosent for HELFO.

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

### Inntrykk av tjenester innen barn og familie

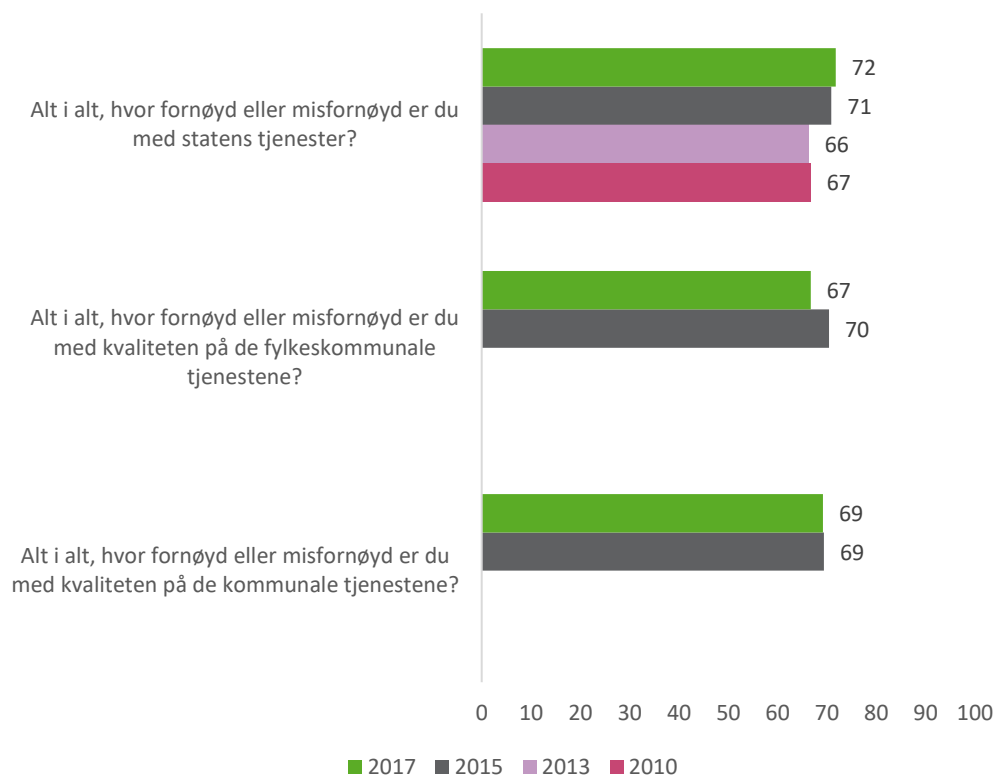


Figur 26 Innbyggernes inntrykk av tjenestene innen barn og familie. Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er? Skår på en skala fra 0 til 100.

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 52 prosent for den kommunale barneverntjenesten og 49 prosent for PP-tjenesten, mens den er 34 prosent for Barne-, ungdoms- og familieetaten. Det er med andre ord knyttet usikkerhet til skårene.

## 9.2.9 Overordnede inntrykk av kvaliteten på tjenestene

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



Figur 27 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>5</sup> Tilfredsheten med de fylkeskommunale tjenestene er noe svakere sammenlignet med resultatene i 2015, mens innbyggerne gir ett poeng høyere skår til statens tjenester.

<sup>5</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.

### **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, bortsett fra Forsvaret, Mattilsynet, Helseøkonomiforvaltningen, politiet, universitet, Lånekassen, Utlendingsdirektoratet og Posten. For disse tjenestene er det de yngste innbyggerne, i aldersgruppen 18 til 24 år som gir høyest skår. Innbyggerne i alderen 25-34 år gir høyest skår til Helsestasjonen.

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

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 vurderingene av sykehjem, der kvinner og menn gir samme skår. Det er størst forskjell i skårene kvinner og menn gir i vurderingen av Forsvaret og Fylkesmannen, der kvinner i snitt gir henholdsvis ti og åtte poeng høyere skår sammenlignet med menn.

### **9.4 De som arbeider i offentlig sektor vurderer tjenestene bedre enn de som arbeider i privat sektor**

Når vi sammenligner inntrykket av tjenestene for innbyggere som oppgir at de arbeider i henholdsvis offentlig og privat sektor, er det kun Posten som oppnår samme skår i disse gruppene. For de 43 andre tjenestene gir de som arbeider i det offentlige høyere skår til tjenestene enn de som arbeider i det private. Størst er forskjellen i vurderingen av Fylkesmannen og Nav (sju og fem poeng), mens forskjellene er to poeng eller mindre når det gjelder brannvesenet, Helseøkonomiforvaltningen, universitetene, PP-tjenesten, høyskolene, offentlige museer, skolefritidsordningen og kollektivtransporten i kommunen.

### **9.5 Innbyggere som synes at man generelt kan stole på de fleste mennesker, gir høyere skår til tjenestene**

Et annet spørsmål som synes å påvirke innbyggernes oppfatninger av de ulike tjenestene er om innbyggerne synes at man generelt kan stole på de fleste mennesker, eller om de synes at man ikke kan være forsiktig nok i omgangen med mennesker. De som på dette spørsmålet svarte at man kan stole på de fleste gir høyere skår til alle tjenestene sammenlignet med de som svarte at man kan ikke være forsiktig nok. Størst er forskjellen når det gjelder inntrykket av NRK (14 poeng), Barne-, ungdoms- og familieetaten, den kommunale sosialtjenesten og den kommunale barneverntjenesten (alle 10 poeng). Forskjellen er minst når det kommer til Posten og brannvesenet (to poeng).

## 9.6 Det er forskjeller mellom kommuner av ulike størrelser

Hvis vi ser på kommunestørrelse, fremkommer det enkelte mønstre i innbyggernes vurderinger av de ulike tjenestene (se også Tabell 11).

Tallene viser at innbyggerne i de mindre kommunene gir høyere skår til en del 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 blant innbyggere i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere, sammenlignet med større kommuner. 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 fra innbyggerne i de mindre kommunene.

Innbyggerne i de større kommunene gir høyere skår enn innbyggere i mindre kommuner for kollektivtransporten i kommunen, brannvesen, politi, folkebibliotek, videregående opplæring/skoler, fagskoler, samt offentlige teatre og museer.

Samlet sett er det 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
Kollektivtransporten i kommunen	38 poeng	48 poeng	55 poeng	72 poeng
Fagskoler	52 poeng	64 poeng	68 poeng	71 poeng
Sykehjem	72 poeng	63 poeng	60 poeng	53 poeng
Hjemmesykepleie	76 poeng	69 poeng	66 poeng	58 poeng
Hjemmehjelp (personlig assistanse)	71 poeng	64 poeng	62 poeng	55 poeng
Omsorgsbolig	71 poeng	64 poeng	61 poeng	55 poeng
Videregående opplæring/skoler	62 poeng	73 poeng	74 poeng	74 poeng
Tannhelsetjenesten	63 poeng	72 poeng	73 poeng	68 poeng
Barnehage	81 poeng	78 poeng	77 poeng	72 poeng
Sosialtjenesten	61 poeng	57 poeng	56 poeng	53 poeng
Offentlige teatre	68 poeng	71 poeng	72 poeng	76 poeng
Den norske kirke	68 poeng	67 poeng	65 poeng	61 poeng
Folkebibliotek	76 poeng	80 poeng	81 poeng	82 poeng
Plan- og bygningskontoret	60 poeng	56 poeng	56 poeng	53 poeng
Skolefritidsordning	75 poeng	73 poeng	72 poeng	69 poeng
Politiet	60 poeng	64 poeng	65 poeng	66 poeng
Legevakt	65 poeng	64 poeng	64 poeng	59 poeng
Brannvesen	77 poeng	80 poeng	81 poeng	82 poeng
Helsestasjon	76 poeng	73 poeng	73 poeng	70 poeng
Offentlige museer	70 poeng	71 poeng	72 poeng	74 poeng

Barneverntjenesten	59 poeng	56 poeng	56 poeng	54 poeng
Grunnskole	78 poeng	78 poeng	77 poeng	74 poeng
PP-tjenesten	62 poeng	62 poeng	62 poeng	58 poeng
Forsvaret	57 poeng	59 poeng	60 poeng	61 poeng
NRK	71 poeng	69 poeng	70 poeng	72 poeng
Fastlege	71 poeng	73 poeng	74 poeng	74 poeng
Universitet	77 poeng	79 poeng	79 poeng	80 poeng
NAV (arbeid, trygd, sosial)	58 poeng	55 poeng	56 poeng	56 poeng
Lånekassen	74 poeng	76 poeng	76 poeng	77 poeng
Skatteetaten	69 poeng	70 poeng	71 poeng	71 poeng
Vinmonopolet	76 poeng	77 poeng	78 poeng	79 poeng
Mattilsynet	69 poeng	70 poeng	71 poeng	71 poeng
Helseøkonomiforvaltningen	64 poeng	65 poeng	66 poeng	67 poeng
Posten	68 poeng	68 poeng	69 poeng	70 poeng
Kemner	61 poeng	61 poeng	63 poeng	62 poeng
NSB	61 poeng	59 poeng	60 poeng	61 poeng
Statens innkreivingsentral	63 poeng	64 poeng	65 poeng	63 poeng
Tollvesenet	66 poeng	66 poeng	67 poeng	67 poeng
Fylkesmannen	59 poeng	60 poeng	60 poeng	59 poeng
Utlendingsdirektoratet	56 poeng	56 poeng	56 poeng	57 poeng
Statens vegvesen	62 poeng	63 poeng	63 poeng	64 poeng
Høgskole	76 poeng	78 poeng	78 poeng	77 poeng
Barne-, ungdoms- og familieetaten	60 poeng	59 poeng	60 poeng	59 poeng
Sykehus	72 poeng	72 poeng	72 poeng	72 poeng

Tabell 11 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 spredning i skår.

## 9.7 Difis kommentarer

### Inntrykkene blir gradvis bedre

Inntrykket av de aller fleste virksomhetene er på om lag samme nivå som i 2015. Når vi sammenligner med tall for fra 2010 og 2013, har inntrykket blitt noe bedre for de fleste virksomhetene.

Bedringen er størst for NSB som går frem tre poeng siden 2015. Dette kan betegnes som en liten fremgang. Sammenlignet med resultatene fra 2010 er det Nav og NSB som har størst fremgang, begge med ni poeng.

Den største tilbakegangen fra 2015 til 2017 finner vi i oppfatningen av Forsvaret som får sju poeng lavere skår. 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 dels kjennetegn ved brukerne selv.<sup>6</sup> Samtidig, som vi har sett foran, viser undersøkelsen at selv tjenester med komplekse oppgaver, begrenset handlingsrom og ulike brukergrupper har gått klart frem siden innbyggerundersøkelsen startet i 2010.

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 55 prosent for sosialtjenesten, barneverntjenesten og kemneren, til om lag 5 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. Barneverntjenesten, sosialtjenesten, kemneren, Statens innkrevingsentral og hjemmehjelp (personlig assistanse) er eksempler på slike tjenester. Nav og kollektivtransporten i kommunen på sin side får lave skår i kombinasjon med at de aller fleste respondentene har tatt stilling til hvor gode eller dårlige de mener at disse 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 Forsvaret og Fylkesmannen (henholdsvis ti og åtte poeng). For flere tjenester har kvinner og menn om lag like vurderinger – dette gjelder blant annet for sykehjem, hjemmehjelp (personlig assistanse), plan- og bygningskontoret og skolefritidsordning.

### **De som arbeider i privat sektor har dårligere enn de som arbeider i offentlig sektor**

For nesten alle tjenestene gir innbyggerne som arbeider i privat sektor dårligere skår enn de som arbeider i offentlig sektor. Størst er forskjellen når det gjelder Fylkesmannen (sju poeng forskjell), Nav, den kommunale barneverntjenesten, Den norske kirke og Statens vegvesen (fem poeng). De har imidlertid om lag de samme vurderingene av Posten, kollektivtransporten i kommunen, skolefritidsordningen og offentlige museer.

### **De som synes at man kan stole på de fleste, gir høyere skår til tjenestene**

De innbyggerne som på spørsmål om man generelt kan stole på de fleste mennesker eller ikke, svarer at man kan stole på fleste, gir gjennomgående høyere skår enn de som svarer at man ikke kan være forsiktig nok. Forskjellen er 14 poeng i vurderingen av NRK, elleve poeng når det gjelder Barne-, ungdoms- og familieetaten, og ti poeng for de kommunale barneverns og sosialtjenestene.

### **Inntrykkene varierer etter kommunestørrelse**

---

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

I Tabell 11 ser vi at inntrykkene av kvaliteten på tjenestene varierer mellom 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 72 poeng – 34 poeng mer enn innbyggerne i de minste kommunene. Nest størst forskjell er det i vurderingen av sykehjem og fagskoler, begge med en spredning på 19 poeng. Innbyggere de minste kommunene gir en skår på 72 poeng til sykehjemmene, mens innbyggere i de største kommunene gir en skår på 53 poeng. Fagskoler får 71 poeng i de største og 52 poeng i de minste kommunene. På den annen side er vurderingene av for sykehus, Barne- ungdoms- og familieetaten, Utlendingsdirektoratet, Fylkesmannen og Tollvesenet om lag den samme på tvers av kommunestørrelser. Forskjellene i inntrykkene av de statlige tjenestene varierer mindre med kommunestørrelse enn det de fylkeskommunale og kommunale tjenestene gjør.

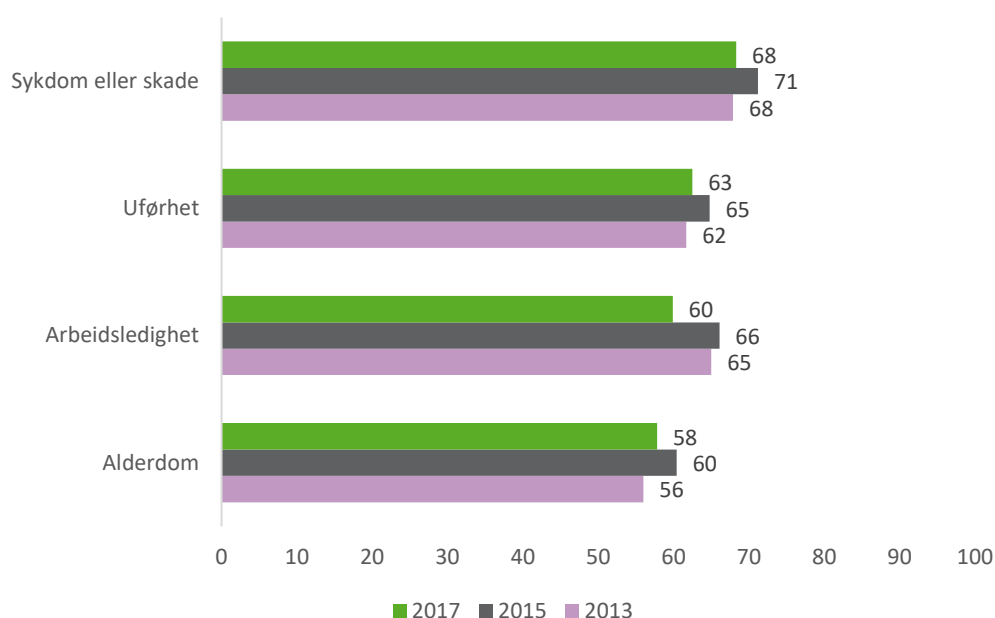


## 10 Trygghet i velferdsstaten

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 delvis trygge på at de får den hjelpen de trenger dersom de skulle komme ut for sykdom eller skade, arbeidsledighet, uførhet og alderdom. Alle forholdene oppnår svakere resultater sammenlignet med 2015. Innbyggernes trygghet ved arbeidsledighet får seks poeng svakere skår i 2017 sammenlignet med forrige innbyggerundersøkelse.

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



Figur 28 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.

### 10.1 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. 29 (2016-2017)), der de offentlige velferdsordningene vil stilles overfor betydelige utfordringer i tiden som kommer. Dette skyldes blant annet fallende inntekter fra petroleumssektoren, en aldrende befolkning og lavere produktivitetsvekst.

## 11 Hvem svarer på innbyggerundersøkelsen?

Under vil vi kort beskrive fordelingen av respondentene etter noen utvalgte variabler.

### 11.1 Kjønn, alder og fylkesfordeling

Kjønnsfordelingen blant de som har svart på innbyggerundersøkelsen er jevn – det er 49 prosent menn og 51 prosent kvinner som har besvart undersøkelsen.

Utvalget ble sammensatt for å kunne si noe om innbyggernes alder. Utvalget skulle derfor være fordelt likt i fem alderskategorier, se Tabell 12, under. De yngre svarer i mindre grad enn de eldre.

Alder				
18-24 år	25-34 år	35-49 år	50-66 år	67- år
8 %	12 %	23 %	30 %	27 %

Tabell 12 Respondentenes fordeling på fem aldersgrupper.

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

Oslo	13 %	Hedmark	4 %
Akershus	12 %	Oppland	4 %
Hordaland	10 %	Vest-Agder	3 %
Rogaland	8 %	Troms	3 %
Sør-Trøndelag	6 %	Telemark	3 %
Østfold	5 %	Sogn og Fjordane	2 %
Møre og Romsdal	5 %	Nord-Trøndelag	2 %
Buskerud	5 %	Aust-Agder	2 %
Nordland	5 %	Finnmark	1 %
Vestfold	4 %		

Tabell 13 Respondentenes fordeling på fylker.

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

### 11.2 Kommunestørrelse

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

Kommunestørrelse			
Under 5 000 innbyggere	5 000-20 000 innbyggere	20 000-110 000 innbyggere	110 000 eller flere innbyggere
11 %	27 %	34 %	28 %

Tabell 14 Respondentenes fordeling på fire kategorier av kommunestørrelse.

Denne fordelingen på kommuner av ulik størrelse samsvarer godt med tall fra SSB, der andelene blant befolkningen 18 år eller eldre per 1.1.2017 var henholdsvis 10, 27, 36 og 27 prosent.

### 11.3 Innvandringsstatus

Et klart flertall på 85 prosent av innbyggerne svarer at de er født i Norge, mens 15 prosent er født i andre land. Dette stemmer også godt med statistikk fra Statistisk sentralbyrå (SSB). Flertallet av de som er født i utlandet er født i Europa (om lag to av tre). Statistikk fra SSB tilsier at om lag halvparten av innvandrerne i Norge er født i land i Europa. Europeiske innvandrere synes derfor å være overrepresentert i vårt utvalg.

På spørsmålet om hvor dine foreldre er født svarer 81 prosent av 8 207 respondenter at begge er født i Norge, 5 prosent at en av foreldrene er født i Norge og 14 prosent at ingen av foreldrene er født i Norge.

### 11.4 Bruk av internett

På spørsmålet om hvor ofte de bruker internett, er det 88 prosent av innbyggerne som bruker internett daglig. Dette er en økning på ni prosentpoeng fra 2013. Tall fra SSBs undersøkelser om bruk av IKT i husholdningene viser noe høyere andeler som bruker internett daglig: henholdsvis 91 prosent i 2016 og 84 prosent i 2013.

### 11.5 Funksjonsevne

På spørsmål om respondenten har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne svarer 6 prosent at de har bevegelseshemming, 3 prosent syns- eller hørselshemming, 4 prosent psykiske vansker og 9 prosent av innbyggerne har andre typer av nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne.

### 11.6 Utdanning

Tabell 15, under, viser antallet og den prosentvise fordelingen av respondentene på høyeste fullførte utdanning. Om lag 50 prosent av de som har besvart undersøkelsen oppgir å ha utdanning ved universitet eller høyskole som sin høyeste fullførte utdanning. Dette er en høyere andel enn hva som fremkommer i SSBs nøkkeltall for utdanning, der 32 prosent av personer over 16 år har universitets- eller høgskolenivå som høyeste utdanning (tall fra 2015). I SSBs oversikt er ikke «fagskoler» et eget alternativ, men er inkludert i «Videregående opplæring». SSB finner da at andelen er 41 prosent, mens den kombinerte andelen er om lag 38 prosent i innbyggerundersøkelsen. SSBs statistikk viser at 27 prosent hadde grunnskolenivå som høyeste fullførte utdanning, mens tilsvarende andel er 12 prosent i innbyggerundersøkelsen.

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

Grunnskole- utdanning /folkeskole/realskole	Videregående opplæring (allmennfag/yrkesfag)	Yrkesutdanni ng ved fagskole	Utdanning ved universitet/ høyskole
12 %	27 %	11 %	50 %

Tabell 15 Hva er din høyeste oppnådde utdanning?

### 11.7 Størrelse på husstand, familie, barn

På spørsmålet om husstandens størrelse svarer 22 prosent av respondentene at de bor alene, 34 prosent har to personer (inklusive seg selv) i husstanden, 16 prosent oppgir 3 personer, 17 prosent svarer 4 personer, og 11 prosent oppgir at det er 5 eller flere personer i husstanden.

På spørsmålet om hvor mange av disse som er barn under 18 år, svarer 58 prosent innbyggerne at ingen er under 18 år, 15 prosent har ett barn under 18 år, 15 prosent har to, og 12 prosent har tre eller flere barn.

### 11.8 Inntekt

På spørsmålet om husstandens samlede brutto årsinntekt, det vil si inntekt før skatt, svarer 19 prosent at husstandens inntekt er mer enn 1 million kroner, 17 prosent fra 750 000 til 1 million, 14 prosent fra 550 000 til 750 000. 33 prosent av respondentene oppgir at husstanden har en samlet inntekt på mellom 150 000 og 550 000 kroner, mens 3 prosent oppgir inntil 150 000. 13 prosent vet ikke eller ønsker ikke å oppgi inntekten. Merk at en husstand kan ha flere personer med inntekt. Hvis vi sammenligner de 86 prosentene som har oppgitt husholdningens samlede inntekt, og sammenligner med SSBs inntekts- og formuesstatistikk for husholdninger for 2015, ser vi at utvalget i innbyggerundersøkelsen har færre husholdninger med over 1 million kroner i inntekt (22 mot 26 prosent), mens det er flere som har mellom 750 000 og 1 million kroner (20 mot 15 prosent).

### 11.9 Yrkesstatus

På spørsmålet om man er i arbeid eller annen aktivitet, svarer 60 prosent av innbyggerne at de er i inntektsgivende arbeid, 17 prosent er pensjonister, 9 prosent studenter, 7 prosent på annen trygd og 4 prosent uten fast arbeid. Én prosent av innbyggerne oppgir å være hjemmевærende.

### 11.10 Sosial kapital/tillit

På spørsmål om man generelt kan stole på de fleste mennesker eller ikke, svarer 77 prosent at man kan stole på de fleste, 18 prosent svarer at man ikke kan være forsiktig nok, mens 5 prosent svarer at de ikke vet. Dette er noe høyere enn i SSBs verdiundersøkelse fra 2008, da om lag 74 prosent svarte at man kan stole på de fleste.

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener innbyggerne?
<b>Difis rapportnummer:</b>	2017: 6
<b>Forfatter(e):</b>	Kristian Kjøllesdal Eide, John Nonseid
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	
<b>Prosjektnummer:</b>	15-78
<b>Prosjektnavn:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2016-2017
<b>Prosjektleder:</b>	Kristian Kjøllesdal Eide
<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 2016 og våren 2017.</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>	61
<b>Dato for utgivelse:</b>	21.06.2017
<b>Utgiver:</b>	<b>Difi</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no