

Innbyggerundersøkelsen

Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge

DIFI rapport 2010:01

ISSN 1890-6583

Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens del 1 som ble gjennomført sommeren og høsten 2009 (del 2 gjennomføres i 2010). 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. Innbyggerundersøkelsen er en av de største undersøkelsene av forvaltningen i Norge.

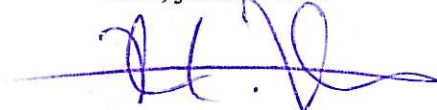
For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for Innbyggerundersøkelsen. Styringsgruppen har bestått av Ottar Hellevik, professor ved Universitetet i Oslo, Inger Johanne Pettersen, professor II ved Handelshøgskolen i Bodø og ved Høgskolen i Sør-Trøndelag, (frem til september 2008), Hanne Marthe Narud, professor ved Universitetet i Oslo (fra september 2008), Tor Busch, professor ved Høgskolen i Sør-Trøndelag, Asle Rolland, seniorforsker ved Statistisk sentralbyrå, Tor Wallin Andreassen, professor ved Handelshøgskolen BI, Vivi Lassen, avdelingsdirektør i Difi, Tore M. Bredal, underdirektør Forsvarsdepartementet, og Geir Leo Sedler, seniorrådgiver Fornyings- og administrasjonsdepartementet (fra våren 2009).

Gruppen har i samarbeid med Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) hatt ansvaret for å utvikle metodikk, struktur, spørsmål og tilrettelegging av resultatene. Statistisk sentralbyrå (SSB), TNS Gallup, Synovate, Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon (KS) med flere har bistått i arbeidet med kvalitetskontroll og veiledning. Vi ønsker å rette en stor takk til alle for innsatsen. Vi ønsker også å rette en takk til alle som har besvart spørreskjemaet.

Seniorrådgiverne Tore Basmo Bergh og John Nonseid har analysert tallene og skrevet rapporten i samarbeid med den faglig styringsgruppen og Synovate Norge AS.

Alle resultater og spørreskjema er tilgjengelig på Difis nettsider www.difi.no.

Oslo, januar 2010



Hans Christian Holte
direktør

Innhold

1	Sammendrag	1
2	Kort om undersøkelsen	4
2.1	Metode	4
2.2	Styrker/svakheter i datagrunnlaget	5
3	Difis vurdering av resultatene	8
4	Å bo i kommunen og i Norge	10
4.1	Tilfredshet med å bo i Norge og i kommunen	10
4.2	Arbeid og utdanning	11
4.3	Samferdsel	12
4.4	Trygghet	15
4.5	Natur og miljø	15
4.6	Kultur og idrett	16
4.7	Renovasjon	16
4.8	Oppvekst	17
4.9	Pleie, omsorg, helse og sosial støtte	17
4.10	Informasjon og kommunikasjon	18
4.11	Sikkerhet	19
4.12	Ressursforvaltning	20
4.13	Innvandring og minoriteter	20
4.14	Miljø og forurensning	21
4.15	Stortinget og kommunestyret	21
4.16	Påstander om velferdssamfunnet	21
5	Inntrykk av statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester	25
5.1	Tilfredshet alt i alt med tjenestene	25
5.2	Tjenester under oppvekst, utdanning og kunnskap	26
5.3	Tjenester under helse og omsorg	28
5.4	Tjenester under samferdsel, transport	29
5.5	Tjenester under inkludering i fellesskapet	30
5.6	Tjenester under trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi	31
5.7	Tjenester under kultur	33
5.8	Forskjeller mellom de med og uten erfaring	33
5.9	Rangering statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester	36
5.10	Resultatene omregnet til en indeks fra 0-100	38

1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen viser at et klart flertall av innbyggerne er svært tilfredse med å bo i Norge og i egen kommune.

Det er også klart flere positive enn negative inntrykk av det offentlige tjenestetilbudet, både det statlige, kommunale og fylkeskommunale. Samtidig er det tjenester/virksomheter som kommer svakere ut enn andre, og det er flere forhold som stat, kommune og fylkeskommune har ansvaret for som kan sies å ha et klart forbedringspotensial. Mange mener også at prisen i form av skatter og avgifter er høy i forhold til kvaliteten på tjenestene. I dette sammendraget trekker vi frem de viktigste resultatene. I kapittel 4 og 5 følger resultatene mer i detalj med både tall og figurer som viser svarfordeling.

Arbeid og utdanning – inntrykkene er jevnt over gode

Muligheten for arbeid og utdanning vurderes som svært god i Norge. Nærheten til grunnskole og muligheten for å få videregående opplæring i kommunen vurderes som svært god. Det samme gjør muligheten for å få høyere utdanning i Norge. Muligheten til å etablere egen næringsvirksomhet i kommunen får mer blandet tilbakemelding.

Av tjenestene under området utdanning kommer folkebiblioteket best ut. Utdanningsinstitusjonene som høyskole, universitet, videregående opplæring og grunnskole blir også vurdert klart positivt. Inntrykket av fagskole og Lånekassen er også positivt, men de kommer noe dårligere ut enn de øvrige.

NAV skiller seg imidlertid ut fra resten av området arbeid og utdanning med et svakt resultat. NAV-reformen er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid, og virksomheten har fått mye negativ omtale. Sosialtjenesten i kommunene, som er en del av NAVs virksomhet, kommer noe bedre ut enn NAV generelt. NAV kommer bedre ut i de små kommunene enn i de største.

Samferdsel – inntrykkene er jevnt over dårlige

Standarden på riks- og europaveier og fylkesveier vurderes negativt. Det samme kan vi si om standarden på veier og gater, og tilretteleggingen for syklist i kommunen. Vedlikehold av veier, fortau og sykkelstier har et klart forbedringspotensial. Respondentenes inntrykk av sikkerhet på skoleveier og for syklist er også varierende. Kollektivtransporten anses som noe bedre enn standard på veier og gater, men har også et forbedringspotensial. Bredbåndstilbudet vurderes som godt.

Ser vi på de forskjellige tjenestene under samferdsel går vurderingene fra å være klart positive for Posten, positive for Statens vegvesen, til å være svakt positive for NSB og kollektivtransporten i fylket og i kommunen.

Natur og miljø – inntrykkene er jevnt over gode

Drikkevannskvaliteten og luftkvaliteten anses som svært god. Støynivå anses ikke å være noe stort problem, men det er noe mer misnøye i de store byene.

Inntrykkene er mer delt når det gjelder tilfredshet med utseendet på bygninger i sentrum, og misnøyen er større i de små kommunene.

Kultur, idrett og oppvekst – inntrykkene er jevnt over gode

Det er gjennomgående god tilfredshet med kultur og idrettsforholdene i kommunene, både det å selv drive aktiviteter og det å gå på ulike arrangementer.

Overvekten av inntrykkene er positive også for tjenestene under kultur. Best ut kommer Vinmonopolet som vurderes svært positivt. Offentlige museer og offentlige teatre blir vurdert klart positivt, mens NRK blir vurdert som positivt.

Oppvekstmiljøet for barn vurderes som svært godt. Oppvekstmiljøet for ungdom vurderes noe lavere, men også her er tilbakemeldingene klart positive. Inntrykket av tilgangen på barnehageplasser er positivt.

Ser vi imidlertid på inntrykket av tjenestene under området oppvekst er bildet mer delt. Barnehage blir vurdert som klart positivt, SFO som positivt, mens inntrykket av Barne- ungdoms- og familieetaten er svakt positivt.

Pleie, omsorg, helse og sosial støtte – inntrykkene varierer

Fastlegetilbudet i kommunen vurderes som godt, mens tilgangen på sykehjemsplasser, sosiale tjenester og ventetid på legevakt kommer dårligere ut. Det er en gjennomgående trend at misnøyen er større jo større kommunen er.

Vurderingene varierer også for tjenestene på dette området. Fastlege og sykehus kommer klart positivt ut, deretter følger helsestasjon/ skolehelsetjenesten. For tjenestene legevakt, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, sykehjem og omsorgsbolig kan inntrykkene beskrives som svakt positive, og klart mindre positive enn de tre førstnevnte.

Informasjon og kommunikasjon – inntrykkene varierer

Det å få innsyn i dokumenter og få rett person i kommunen i tale anses av mange som vanskelig. Mange har også det samme inntrykket av det å klage til kommunen. Det å forstå skriftlig informasjon og hvordan skjemaer skal fylles ut får noe bedre tilbakemelding, men også her er det et forbedringspotensial.

Trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi - inntrykkene er jevnt over gode

Inntrykket av hvordan myndighetene ivaretar folks sikkerhet, er stort sett positivt. Sikkerheten vurderes som god når det gjelder vannet vi drikker og maten vi spiser. Det gjør også sikkerheten for penger i banken og stabil pengeverdi (økonomi). Inntrykket av myndighetenes arbeid for å sikre personvernet er også positivt. Sikkerhet på Internett vurderes imidlertid noe mer blandet. Inntrykket av myndighetenes arbeid for å redusere kriminalitet er negativt.

En overvekt av inntrykkene for tjenestene under dette området er positive, men de varierer relativt mye. Brannvesenet og Mattilsynet vurderes som klart positive, Skatteetaten, Tollvesenet, Lånekassen, Den norske kirke og Forsvaret

som positive. Politiet, Kemneren og Plan- og bygningsetaten blir vurdert som svakt positive.

Ressursforvaltning - inntrykkene er jevnt over gode

Myndighetenes arbeid for å forvalte olje- og gassressursene anses som godt. Naturforvaltning og ressursforvaltning i havet anses også som god, selv om sistnevnte vurderes noe lavere til sammenligning.

Miljø og forurensning – inntrykkene varierer

Inntrykkene av myndighetenes arbeid for å sikre rent miljø, gjenvinne avfall og håndtere miljøfarlig avfall er positive. Vurderingen av myndighetenes vilje til å redusere forurensning og CO2-utslipp er imidlertid litt mer blandet.

Påstander om velferdsstaten

Innbyggerundersøkelsen stilte også noen spørsmål i form av påstander om velferdsstaten. Resultatene herfra viser at mange mener det offentlige tilbyr innbyggerne tjenester av god kvalitet. Samtidig mener mange at det offentlige sløser med ressursene. Resultatene viste også at det offentliges tjenester kan forbedres i forhold til brukertilpasning. Et flertall er enig i at det offentlige behandler innbyggerne med respekt og følger lover og regler.

Svarene indikerer at mange mener forvaltningen er uoversiktlig og at det er vanskelig å vite hvilken virksomhet eller person de skal kontakte. Det er også en del som mener at det offentliges vedtak i enkeltsaker ikke er lette å forstå. Det samme gjelder brev og brosjyrer.

2 Kort om undersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen består av to deler. Del 1 ble gjennomført sommeren/høsten 2009 og resultatene refereres i denne rapporten. Del 2 starter opp vinteren 2010. Innbyggerundersøkelsen skal gjennomføres hvert andre år.

Del 1 stiller en rekke spørsmål om innbyggeren sitt generelle syn på de største offentlige tjenestene. Videre stiller vi generelle spørsmål om hvordan det er å bo i kommunen, om hvordan folk opplever å leve og bo i Norge, om demokrati og om velferdsstaten.

Tjenester blir målt både i forhold til oppfatninger og erfaringer. Tjenestene er plassert under temaer som

- Oppvekst, utdanning og kunnskap
- Helse og omsorg
- Samferdsel, transport
- Inkludering i fellesskapet
- Trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi
- Kultur

Perioden for datainnsamling av del 1 har gått fra slutten av mai til slutten oktober.

Undersøkelsen bygger på ACSI-modellen (American Customer Satisfaction Index), som også er brukt av offentlig sektor i Sverige og USA, samt i Norsk kundebarometers undersøkelser.

Full åpenhet rundt undersøkelsen

Det skal være full åpenhet rundt metodikk, spørreskjema og resultater. Difi har derfor gjort resultater og spørreskjema tilgjengelig på www.difi.no – se innbyggerundersøkelsen.

Det er mulig og ønskelig at virksomheter selv tar i bruk spørreskjema og metodikk. Virksomheter som ønsker å gjennomføre egne undersøkelser må passe på å justere indikatorene for tilfredshet og kvalitet (enkeltspørsmålene i del 2), og kan ta kontakt med Difi for veiledning.

2.1 Metode

Undersøkelsen er gjennomført blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget ble trukket tilfeldig fra Folkeregisteret, og omfattet i utgangspunktet 30.000 personer. Trekkingen skjedde såkalt stratumindelt med separat utvelging for hvert kjønn innen 5 aldersgrupper i hvert fylke. Spørreskjema (bokmål) ble sendt i posten, men kunne også besvares på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk og engelsk i tillegg til bokmål.

Første utsending av spørreskjemaet ble gjort i slutten av mai 2009. Det ble foretatt én purring i midten av juni og en siste purring rett etter skolestart i

august. Sluttstrek for mottak av svar ble satt 1. oktober. Det var da kommet inn 12.659 svar (42,2 % av bruttoutvalget). Tabellen som følger viser hvordan bruttoutvalget fordeler seg med hensyn til svar og bortfall.

	ANTALL	PROSENT AV BRUTTOUTVALG
Svar postalt	10 474	34,9
Svar Internett	2 185	7,3
NETTOUTVALG	12 659	42,2
BORTFALL I ALT	17 345	57,8
Adresse ukjent (retur)	821	2,7
Bortreist	6	0,0
Syk	133	0,4
Fremmedspråklig	12	0,0
Nekt/ikke oppgitt årsak	600	2,0
Død	35	0,1
Ikke svar	15 738	52,5
BRUTTOUTVALG	30 004	100,0

Tabell 1 Fordeling av bruttoutvalget med hensyn til svar og bortfall

Av de 2.185 svarene som ble levert på Internett var 123 på nynorsk og 78 på engelsk.

Ved beregning av resultater fra undersøkelsen er observasjonene (nettoutvalget) vektet slik at respondenter fra de ulike strata (fylke/kjønn/aldersgruppe) får den samme vekt som i befolkningen som helhet. Dette gjøres for å motvirke mulige skjevheter i resultatene som følge av at nettoutvalget kan ha en annen sammensetning med hensyn til de tre stratumkjennetegnene enn den man har i totalbefolkningen. De vektete resultatene vil således være hva man kaller for ”representative” for befolkningen som helhet.

2.2 Styrker/svakheter i datagrunnlaget

Et bruttoutvalg på 30.000 personer er uvanlig stort. I dette tilfellet har størrelsen sin årsak i at det er planlagt en oppfølgingsundersøkelse blant dem som har deltatt i undersøkelsen. I oppfølgingen vil man gå nærmere inn på de ulike tjenestene ved å stille brukerne av disse mer detaljerte spørsmål om deres konkrete erfaringer. Et stort utvalg i denne første delen ble ansett som nødvendig for å sikre et tilstrekkelig stort antall brukere av de ulike tjenestene i undersøkelsens annen del. For øvrig ble det forventet en oppslutning i den første delen på i underkant av 50 %, noe som viste seg å være riktig.

Feilkildene i utvalgsundersøkelser inndeles i to hovedkategorier: Tilfeldige feil som skyldes at bare et utvalg av – og ikke hele – befolkningen undersøkes, samt systematiske feil som skyldes at ikke alle utvalgte respondenter medvirker (bortfall).

Tilfeldige feil (samplingsfeil)

Siden utvalget i denne undersøkelsen – på tross av at mindre enn halvparten av bruttoutvalget har medvirket – er uvanlig stort, vil den tilfeldige feilkomponenten i resultater som er basert på data for hele utvalget være

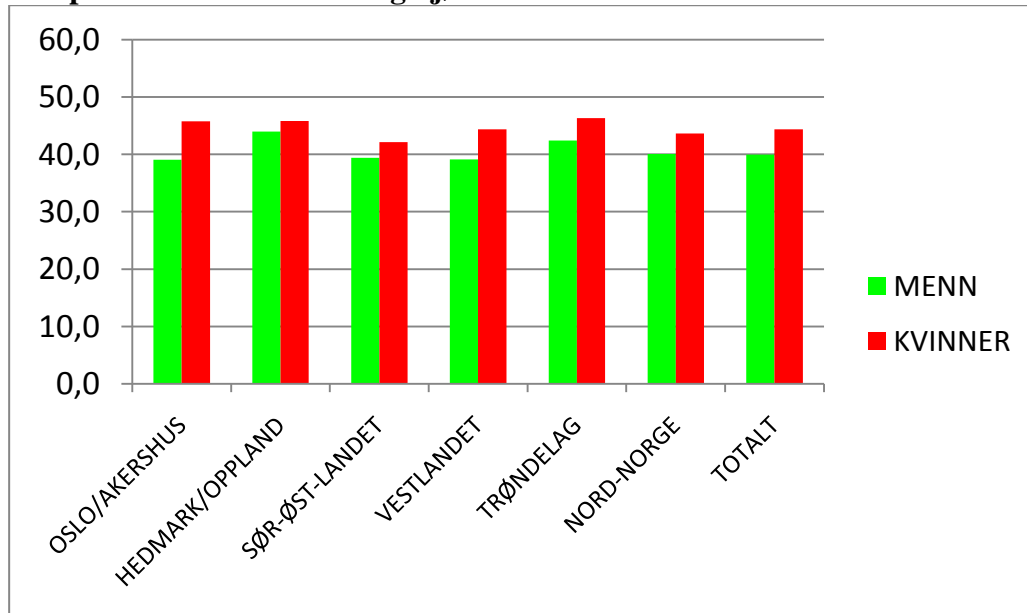
ubetydelig – dvs av størrelsesorden mindre enn +/- 1 prosentenheter. For undergrupper (kjønn, aldersgrupper, utdanningsnivå, landsdeler, kommunistørrelse) varierer antallet observasjoner fra noe over 1000 til vel 7000. Feilmarginen for resultater i disse undergruppene vil derfor variere en del avhengig av størrelsen på undergruppen og nivået på det aktuelle prosentresultatet. Største feilmargin vil opptre for de minste undergruppene, og da av størrelsesorden +/- 3 prosent eller mindre.

Systematiske feil

Den største potensielle feilkilden er bortfallet, som i denne undersøkelsen er på nær 58 % av bruttoutvalget – en andel som i de senere år har vist seg ikke å være uvanlig, også internasjonalt. Et hovedproblem ved bortfall er at man ikke har noen særlig kunnskap om det, dvs om det er vesentlig forskjellig fra de som har svart mht de kjennetegn undersøkelsen omfatter. Bortfallet inndeles som regel i to hovedgrupper: nektete og personer man ikke får tak i. Empiriske spesialundersøkelser omkring dette har vist at i undersøkelser med lite kontroversielle eller sensitive tema er det stort sett ingen forskjeller mellom nektete og respondenter. Når det gjelder de som ikke svarer, vil slikt bortfall kunne gi opphav til betydelige skjevheter dersom tema for undersøkelsen er relatert til for eksempel det å være lite hjemme. Slike tema inngår imidlertid ikke i denne undersøkelsen.

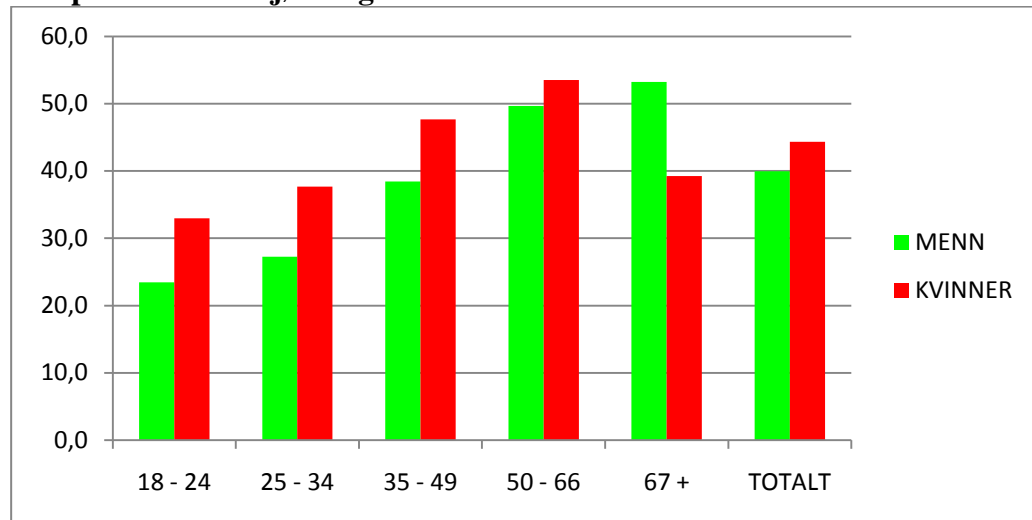
Diagrammene nedenfor viser svarprosenten i ulike undergrupper av utvalget.

Svarprosent etter landsdel og kjønn



Figur 1 Svarprosent etter landsdel og kjønn

Svarprosent etter kjønn og alder



Figur 2 Svarprosent etter kjønn og alder.

Geografisk er det liten forskjell i oppslutningen om undersøkelsen. Derimot er det betydelige ulikheter mellom de forskjellige aldersgruppene. Deltakelsen stiger med økende alder. Kvinner har jevnt over større svarprosent enn menn, men med ett unntak – nemlig i den eldste aldersgruppen. Som nevnt blir disse ulikhetene i svarprosent søkt utlignet ved vektingen av observasjonene med hensyn til fylke, kjønn og aldersgruppe (strata). Eventuelle skjevheter som bortfallet kan ha påført datamaterialet må derfor være å finne *innad* i de ulike strata.

I tillegg til de to hovedkategoriene av bortfall (nekting og utilgjengelighet) er det en mellomkategori som imidlertid er spesielt relevant i denne undersøkelsen, nemlig bortfall som følge av lav evne til å besvare spørreskjemaet. Det ble ikke satt noen øvre aldersgrense ved trekking av utvalget. En god del av de aller eldste måtte man regne med var i sykehjem, var rammet av demens eller andre sykdommer som har gjort det problematisk å svare på spørsmålene. Det var således nesten bare blant den eldste delen av utvalget at det ble gitt tilbakemelding om at man ikke kunne delta i undersøkelsen – enten av den utvalgte selv eller av pårørende. Det er derfor grunn til å tro at svar fra den aller eldste delen av utvalget kan være preget av at det er en overvekt av de friskeste som har svart. En følge av dette kan være at resultater for tjenester med spesiell utbredelse innen eldreomsorgen (sykehjem, omsorgsboliger, hjemmehjelp og hjemmesykepleie) kan være beheftet med systematiske skjevheter. Hvor store slike skjevheter kan være, eller hvilken retning de går i, er likevel vanskelig å bedømme.

Blant de som har svart viser det seg at de som har personlig erfaring med tre av de nevnte tjenestene, er noe mer positive i sin bedømmelse enn de som ikke har erfaring eller har erfaring bare som pårørende. Unntaket er omsorgsboliger der forholdet er motsatt. Eventuelle skjevheter i resultatene avhenger både av i hvilken grad det er ulikheter i oppfatningene mellom de ”friskeste” og de øvrige brukerne, og av hvor stor andel av de respektive tjenestenes brukere som kan klassifiseres som ”de friskeste” både totalt og i utvalget. Dette kan imidlertid ikke denne undersøkelsen si noe om.

3 Difis vurdering av resultatene

Respondentene ble bedt om å vurdere hvor fornøyde de er med det offentlige tilbudet, både generelt og i forhold til en rekke konkrete tjenester. Svarene ble gitt på en skala fra +3 til -3 som vist under.

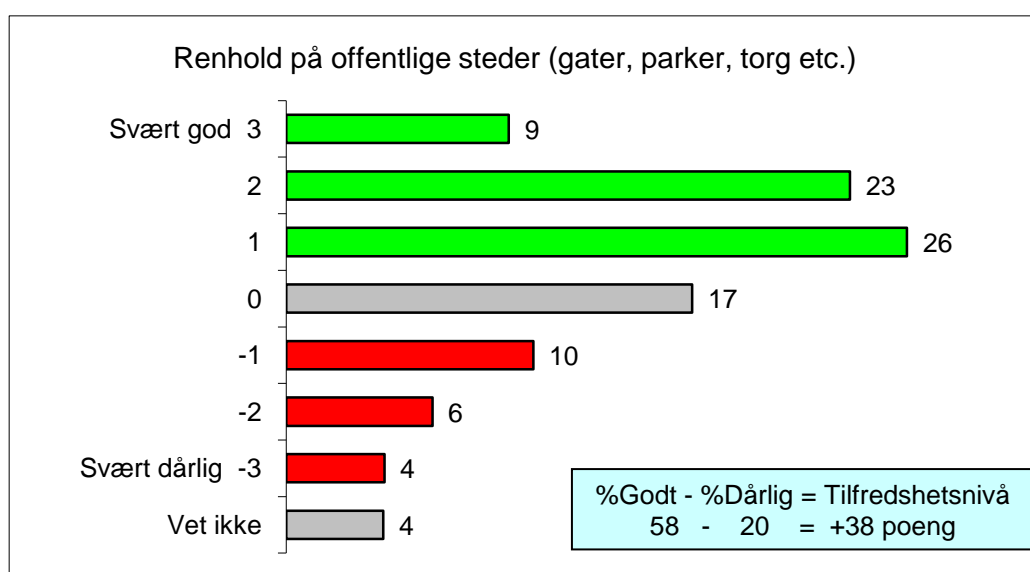
Svært Negativt							Svært positivt	Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Positive tall viser at tilbudet vurderes som godt og negative tall som dårlig, med ytterpunktene svært godt (+3) og svært dårlig (-3). I tillegg kommer et nøytralt svar (0), og vet ikke for å vise at en ikke har noe kjennskap til eller oppfatning om tilbudet.

For å danne seg et bilde av hvorvidt et tilbud eller tjeneste i hovedsak vurderes positivt eller negativt, er det beregnet et **tilfredshetsnivå**. Dette er summen av prosentene for de tre positive svarene fratrukket summen for prosentene for de tre negative svarene. Et positivt tilfredshetsnivå viser at flere er fornøyde enn misfornøyde, et negativt nivå at det er flere misfornøyde enn fornøyde.

Ytterpunktene er **+100 poeng** dersom alle synes tjenesten er god (ingen som svarer dårlig, nøytralt eller vet ikke), og **-100 poeng** hvis alle synes tjenesten er dårlig.

Nedenfor vises et konkret eksempel på beregningen av tilfredshetsnivået når det gjelder "renhold på offentlige steder". Til sammen ga 58 prosent (9 + 23 + 26) et positivt svar, mens 20 prosent svarte negativt (10 + 6 + 4). Tilfredshetsnivået, *overvekten av positive over negative svar*, blir dermed 38 (58 – 20).



Når det gjelder hvordan tilfredshetsnivået skal karakteriseres, har vi valgt følgende inndeling:

Poeng	Vurdering	Forklaring
67 – 100	Svært positiv	To tredjedels eller mer overvekt av positive svar (positive svar – negative svar = 67 prosent eller mer)
50 – 66	Klart positiv	Mellom femti prosent og to tredjedels overvekt av positive svar (positive svar – negative svar = 50-66 prosent)
33 – 49	Positiv	Mellom en tredjedels og femti prosents overvekt av positive svar (positive svar – negative svar = 33-49 prosent)
1 – 32	Så vidt positiv /svakt positiv	Mindre enn en tredjedels overvekt av positive svar (positive svar – negative svar = 1-32 prosent)
0 - -100	Negativ	Overvekt av negative svar (positive svar – negative svar = 0- -100)

Gjennomsnittlig tilfredshetsnivå for de statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenestene er på 42 poeng. Det er med andre ord en klar overvekt av positive oppfatninger om det offentlige tjenestetilbudet. Et tilfredshetsnivå på mellom 1-32 poeng, som vi har valgt å karakterisere som ”så vidt positiv”, ligger med andre ord klart under gjennomsnittet og kan derfor betegnes som et resultat med et klart forbedringspotensial. Et tilfredshetsnivå på mellom 33-49 prosent (som karakteriseres som positivt) ligger rundt snittet. Ettersom dette er første gang undersøkelsen gjennomføres, er det vanskelig å definere hva som er et godt og et dårlig resultat. I den sammenheng kan gjennomsnittlig tilfredshetsnivå tjene som ett av flere mulige normtall.

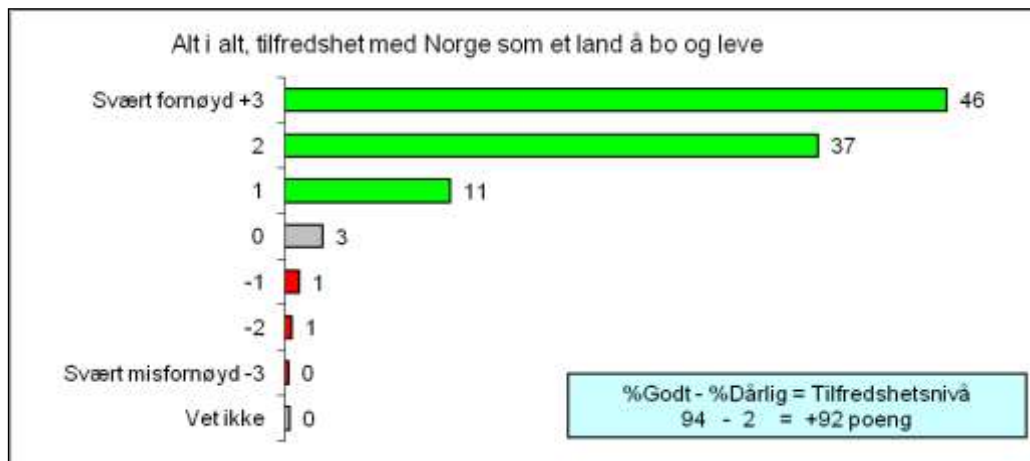
En alternativ metode å tolke resultatene på, er å ta utgangspunkt i gjennomsnittlig svarkarakter på skalaen fra -3-+3. Noen vil mene det gir en mer presis indikasjon på tilfredshetsnivået. Difi planlegger å synliggjøre resultatene på andre måter senere både på nett og i andre publikasjoner. Vi viser også til kapittel 5.10 hvor resultatene med utgangspunkt i gjennomsnittlig svarkarakter, er regnet om til indekstall på en skala fra 0-100. Det gir et klart bilde av tilfredshetsnivået med de ulike tjenestene.

4 Å bo i kommunen og i Norge

Første del i undersøkelsen tar for seg ulike forhold ved det å bo i kommunen og ved de kommunale tjenestene. Deretter følger spørsmål om det å bo i Norge og om de ulike statlige tjenestene. Under vil vi tematisk gjennomgå tallene for begge disse områdene og der det faller naturlig beskrive inntrykket av relevante tjenester. Vi har ikke tatt med alle resultatene fra undersøkelsen, men valgt ut resultatene vi mener er viktige og som skiller seg ut enten i positiv eller negativ retning.

4.1 Tilfredshet med å bo i Norge og i kommunen

Norge har blitt kåret til verdens beste land å bo i. De som har svart på Innbyggerundersøkelsen er uten tvil svært fornøyde med å leve og bo i Norge (+92 poeng). På spørsmålet om hvor nært Norge er et ideelt land å leve og bo i, svarer en klar overvekt positivt (+81 poeng).



Figur 3 Prosentvis fordeling svar – alt i alt, tilfredshet med Norge som et land å bo og leve i.

Svarene er også svært positive på spørsmålet om hvordan det er å leve og bo i kommunen (+84 poeng). De aller fleste vil også omtale sin kommune (+85 poeng) og Norge (+93 poeng) svært positivt. På spørsmålet om hvor nært kommunen er en ideell kommune å leve og bo i er andelen positive svar noe lavere sammenlignet med resultatet for Norge (+53 poeng).

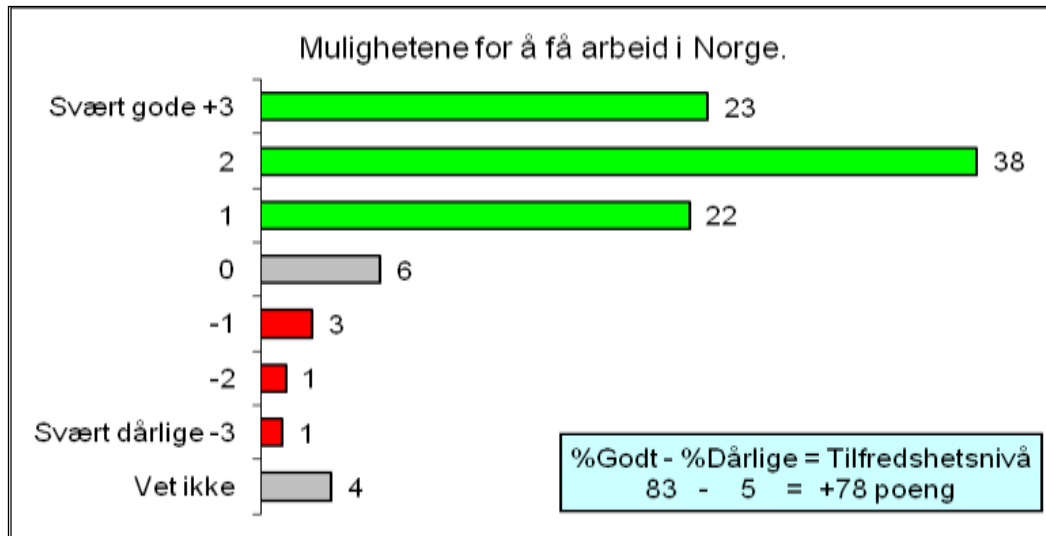


Figur 4 Prosentvis fordeling svar – alt i alt, tilfredshet med kommunen som et sted å bo og leve.

4.2 Arbeid og utdanning

Innbyggerundersøkelsen stiller noen arbeids- og utdanningsrelaterte spørsmål på både kommunalt og nasjonalt nivå. Det skilles her mellom på ene siden muligheten for å få jobb eller utdanning, og på den andre siden de offentlige tjenestene som bidrar til at man får arbeid eller utdanning.

Respondentene vurderer mulighetene for å få arbeid i Norge (+78 poeng) svært positivt, og langt mer positivt enn mulighetene for å få arbeid i kommunen (+32 poeng). Tilfredsnivået synker jo mindre kommunestørrelsen er.



Figur 5 Prosentvis fordeling svar - muligheten for å få arbeid i Norge.

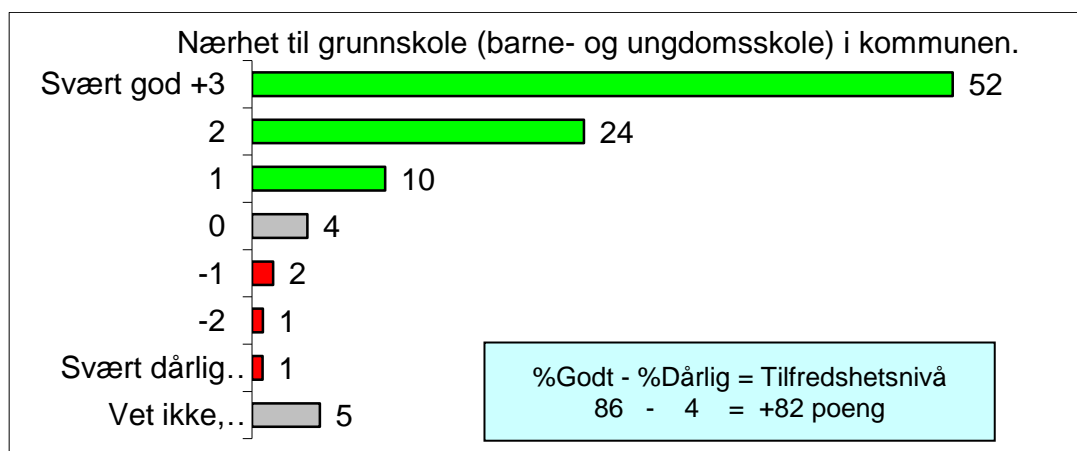
Respondentenes inntrykk av muligheten for å etablere egen næringsvirksomhet i kommunen er så vidt positivt (+25 poeng). Vi gjør oppmerksom på en høy andel "vet ikke" (41,7 prosent). Her er inntrykket til innbyggerne dårligere i små kommuner enn i de større, og best ut kommer de største byene. Som vi gjorde rede for i kapittel 3, ligger resultatet uansett størrelse på kommunen klart under snittet og kan sies å ha et klart forbedringspotensial.

Respondentene har i all hovedsak et positivt inntrykk av myndighetenes innsats for å gi alle mulighet til å delta i arbeidslivet (+42 poeng), og en klar positiv vurdering av myndighetenes evne til å sikre et godt arbeidsmiljø (+54 poeng). Samtidig, selv om de positive svarene er klart flere enn de negative, indikerer skårene for disse spørsmålene at det er et forbedringspotensial særlig når det gjelder muligheten til å delta i arbeidslivet.

NAV er en sentral virksomhet innenfor dette området. Det har vært mye uro rundt NAV etter sammenslåingen av tidligere Trygdeetaten, a-etat og den kommunale sosialtjenesten. Dette gjenspeiles i Innbyggerundersøkelsen hvor det er flere som har et negativt enn positivt inntrykk (-1 poeng) av tjenesten. NAV kommer svakest ut av samtlige tjenester.

Et klart flertall av respondentene mener det er gode muligheter for å få utdanning både i kommunene og i Norge for øvrig. Nærheten til grunnskole i kommunen blir ansett som svært god (+82 poeng), og inntrykket av

mulighetene for å få videregående opplæring i kommunen er klart positivt (+60 poeng).



Figur 6 Prosentvis fordeling av svar - nærhet til grunnskole i kommunen

Respondentenes oppfatning av mulighetene for å få høyere utdanning i Norge (høgskole/universitet/fagskole) er også svært positiv (+85 poeng).

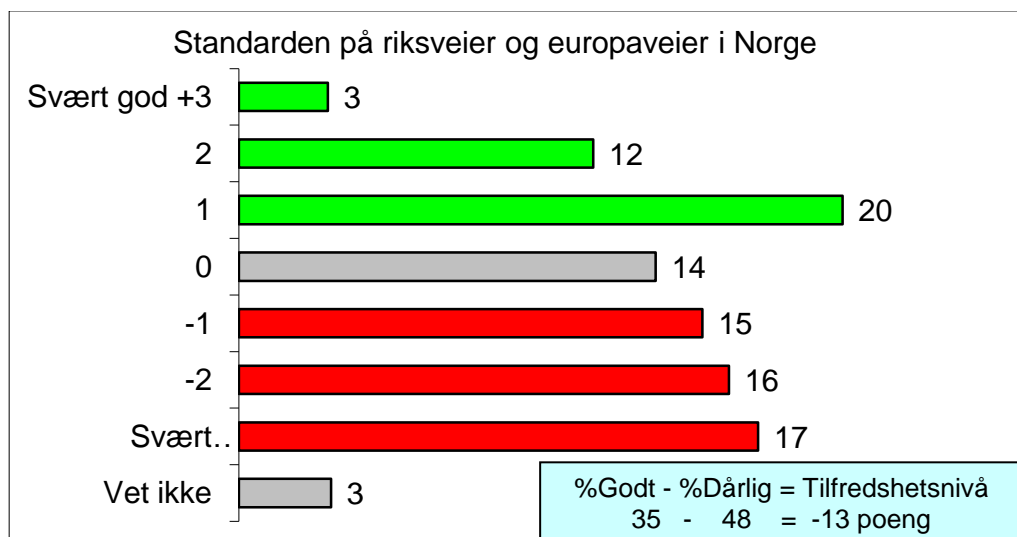
Utdanningsinstitusjonene kommer også klart positivt ut. De positive inntrykkene dominerer både for grunnskole/ ungdomsskole (+63 poeng) og videregående opplæring (+61 poeng). Det samme bildet gjelder også for høyskole (+67 poeng) og universitet (+65 poeng). Inntrykkene av fagskolene er positive (+49 poeng), samtidig er det noen færre positive svar sammenlignet med de andre utdanningsinstitusjonene. Vurderingen av folkebiblioteket er svært positiv med en klar overvekt av positive inntrykk hos respondentene (+69 poeng).

Lånekassen har som formål å gi økonomiske rammer for å muliggjøre utdanning. Denne institusjonen kommer positivt ut (+44 poeng), på samme nivå som fagskolene.

4.3 Samferdsel

Innbyggerundersøkelsen har stilt en rekke forskjellige spørsmål om samferdsel både i kommunen og i Norge som sådan. Eksempler er sikkerhet for de reisende, standard på veier og gater, kvalitet på kollektivtransport samt kvalitet på konkrete tjenester som Statens vegvesen og Posten.

Standarden på riks- og europaveier, og fylkesveier i Norge, blir vurdert negativt av respondentene. Som vist i figuren under er det flere negative inntrykk enn positive av standarden på riks- og europaveier (- 13 poeng) og fylkesveiene i Norge (- 11 poeng). Dette er et sjeldent dårlig resultat i innbyggerundersøkelsen.

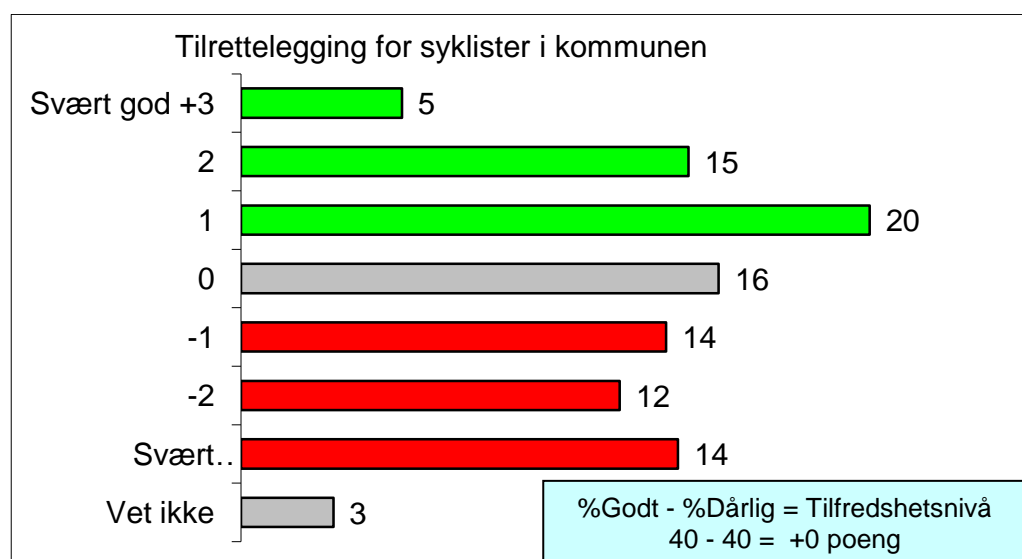


Figur 7 Prosentvis fordeling av svar - standarden på riks- og europaveier

Inntrykkene av standarden på veier og gater i kommunen (-7 poeng) kommer også dårlig ut. Ser vi sistnevnte resultat i forhold til regionene, kommer Nord-Norge og Hedmark/Oppland dårligst ut, og inntrykkene er dårligere jo mindre kommune respondentene bor i.

Når det gjelder vedlikehold av fortau og sykkelstier vinterstid i kommunen, er inntrykkene også overveiende negative (-17 poeng). Nesten like dårlig ut kommer kommunalt vedlikehold av veier resten av året, som asfaltering og lignende (-13 poeng), og tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne (-14 poeng).

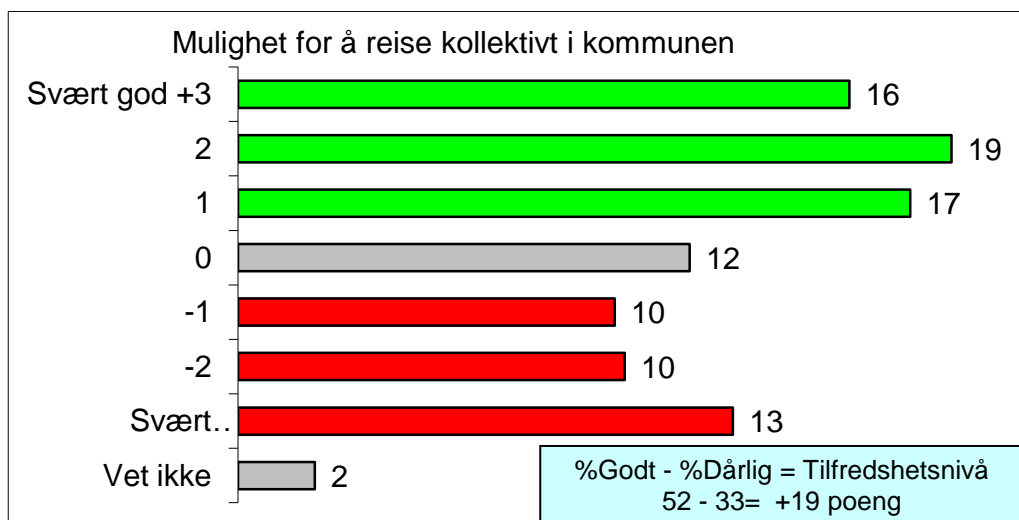
Inntrykkene av tilrettelegging for fotgjengere i kommunen (+21 poeng) er så vidt positive. Som vist i figuren under, er det like mange negative inntrykk som positive av tilrettelegging for syklistene i kommunen (0 poeng). Disse forholdene har med andre ord et klart forbedringspotensial.



Figur 8 Prosentvis fordeling av svar - tilrettelegging for syklistene i kommunen

Kollektivtransporten får noe bedre tilbakemelding fra respondentene enn standard og vedlikehold av veier. Sammenligner vi kollektivtransporten med

andre tjenester, kommer derimot kollektivtransporten klart dårligere ut enn gjennomsnittet. Respondentene vurderer muligheten for å reise kollektivt i Norge (+15 poeng) og kollektivt innad i kommunen (+19 poeng) som svakt positivt. Selve kollektivtransporten, både i fylket (+19 poeng) og i kommunen (+22 poeng) blir også vurdert som svakt positivt. Tar vi med vurderingen av NSB, så ser vi en forverring av inntrykkene (+6 poeng). Alt i alt indikerer resultatene klare behov for forbedringer.

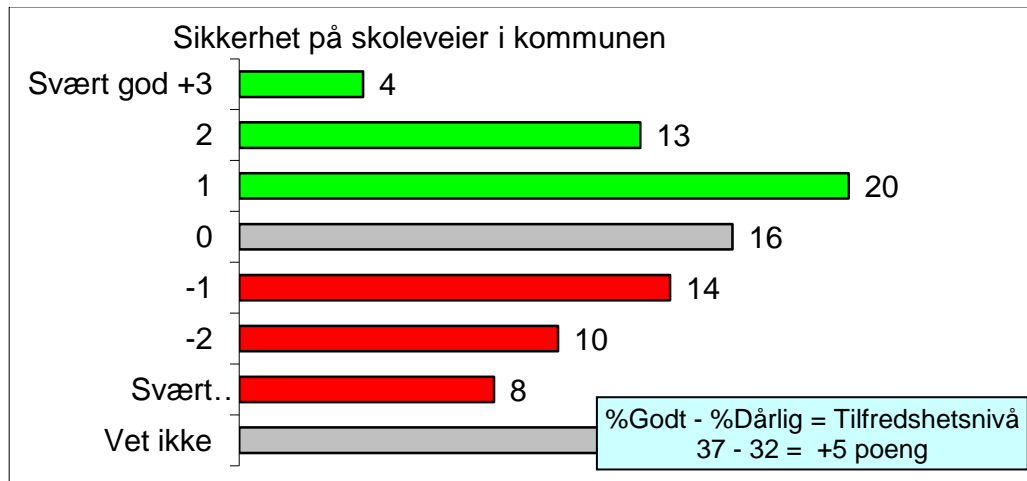


Figur 9 Prosentvis fordeling av svar - muligheten for å reise kollektivt innad i kommunen

Når det gjelder muligheten for å reise kollektivt i kommunen, kommer Oslo og Akershus klart bedre ut sammenlignet med regionene Nord-Norge og Hedmark/Oppland. Inntrykkene er også langt mer positive jo større kommune man bor i og tilfredsheten er klart størst i de fem største byene i landet. Selv om resultatet for hele landet indikerer at det er et klart forbedringspotensial, så er utfordringene klart større i de små byene.

Sikkerhet er et viktig aspekt ved samferdsel. Respondentene har et blandet til godt inntrykk av sikkerhet for reisende. Det er særlig flysikkerheten som de mener myndighetene ivaretar på en god måte, men også trafiksikkerhet for reisende med kollektivtransport (+65 poeng) vurderes som klart positivt. Sikkerheten for bilister (+45 poeng) og for gående (+45 poeng) vurderes som positivt.

På den andre siden av skalaen får sikkerhet på skoleveier (+5 poeng) dårligst tilbakemelding. Her er inntrykkene så vidt positive. Inntrykket av sikkerhet for syklende er også svakt positivt (+21 poeng). Disse resultatene ligger klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå og har et klart forbedringspotensial.



Figur 10 Prosentvis fordeling av svar - sikkerhet på skoleveier i kommunen

Parkeringsmulighetene i kommunens sentrum blir samlet sett vurdert som svakt positivt (+30 poeng), noe som indikerer at det er et klart forbedringspotensial også her. Dette er helt klart et større problem i de fem største byene hvor andelen positive inntrykk er langt lavere enn i de mindre kommunene. Ser vi på regionene, er det Oslo og Akershus som kommer dårligst ut.

Bredbåndstilbudet er i dag viktig for folk flest. Det synes som utbyggingen av tilbudet er kommet langt, da innrykkene av bredbåndstilbudet i kommunene er klart positive (+60 poeng).

Tjenesteleverandører vi har undersøkt innenfor området samferdsel er NSB, Posten og Statens Vegvesen. Vi har allerede omtalt NSB som så vidt blir vurdert positivt av respondentene (+6 poeng). Resultatet ligger klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå.

Overvekten av de positive inntrykkene er klart større både når det gjelder Posten (+54 poeng) og Statens vegvesen (+48 poeng). Posten kommer med andre ord klart positivt ut i denne undersøkelsen. De positive inntrykkene er enda mer dominerende i forhold til postleveringen ”der du bor” (+82 poeng).

4.4 Trygghet

En dominerende andel har et positivt inntrykk av trygghet både i forhold til det å bo i nærområdet (+87 poeng) og å ferdes i sentrum på dagtid (+89 poeng). Inntrykket av hvor trygt det er å ferdes i sentrum av kommunen om kvelden/natten er noe dårligere (+39 poeng). Det er særlig i de store kommunene (20 000 eller flere innbyggere) at de tre områdene vurderes noe mindre positivt, særlig når det gjelder å ferdes trygt om kvelden/natten.

4.5 Natur og miljø

Vurderingene av natur- og miljøspørsmålene er generelt klart positive i undersøkelsen. Det synes som om mulighetene for friluftsliv i kommunen er svært god uansett hvor folk bor (+94 poeng). Dette spørsmålet har den høyeste andelen positive svar av samtlige spørsmål vi stiller om kommunen.

Respondentene har videre et svært godt inntrykk av luftkvaliteten (+74 poeng) og drikkevannskvaliteten (+84 poeng). Støynivå (+57 poeng) synes heller ikke å være noe stort problem for de fleste. Bryter vi ned tallene på regioner, er inntrykkene i regionen Oslo og Akershus dårligere sammenlignet med de andre regionene. Vi ser også at misnøyen med disse forholdene er større jo større by man bor i.

Størst misnøye er det med utseendet på bygninger i sentrum av kommunen. Dette forholdet har den laveste andelen positive svar (+33 poeng) under dette temaet. Her peker de små kommunene seg ut i negativ retning, mens respondentene i Oslo, Bergen, Trondheim og Stavanger er noe mer positive. Respondentenes vurdering av myndighetenes sikring av kulturminner og bygg (+ 44 poeng) er positiv.

4.6 Kultur og idrett

Det er også gjennomgående klart positive inntrykk av kultur og idrettsforholdene i kommunene. Alle spørsmålene domineres av positive tilbakemeldinger. Lavest ut kommer muligheten for å gå på museum, kunstutstilling og lignende (+42 poeng) og muligheten for å gå på kino, konsert og teater (+53 poeng). Respondentene gir svært gode tilbakemeldinger på mulighetene for å komme til kirke, moské og lignende, for selv å drive idrett, for å delta i foreningsliv og kursaktiviteter, for å gå på sports- og idrettsstevner og for å drive kulturaktiviteter (musikk, drama, dans ol.) (+65 - +80 poeng).

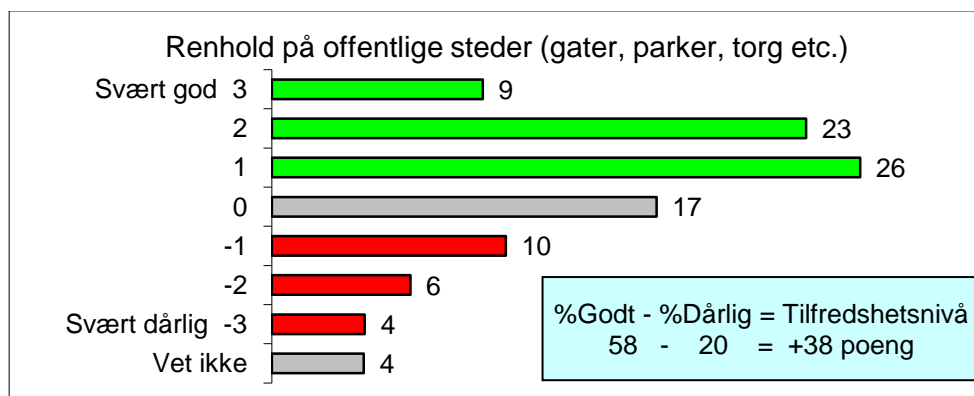
De minste og nest minste kommunestørrelsene kommer klart dårligst ut, og best er inntrykkene i de største kommunene. Ser vi på resultatene regionsvis er det størst tilfredshet med kultur og idrett i Oslo Akershus, og gjennomgående minst tilfredshet i regionen Nord-Norge og Hedmark/Oppland.

Inntrykket av offentlige museer er også klart positivt (+56 poeng).

4.7 Renovasjon

Vurderingen av innhenting av husholdningsavfall (+78 poeng) er svært positiv. Muligheten for sortering av søppel (+58 poeng) i kommunene vurderes som klart positiv. Det er regionen Oslo og Akershus som trekker ned tilfredsheten hva gjelder sortering av søppel for gjenvinning. Vi ser den samme tendensen i de største byene.

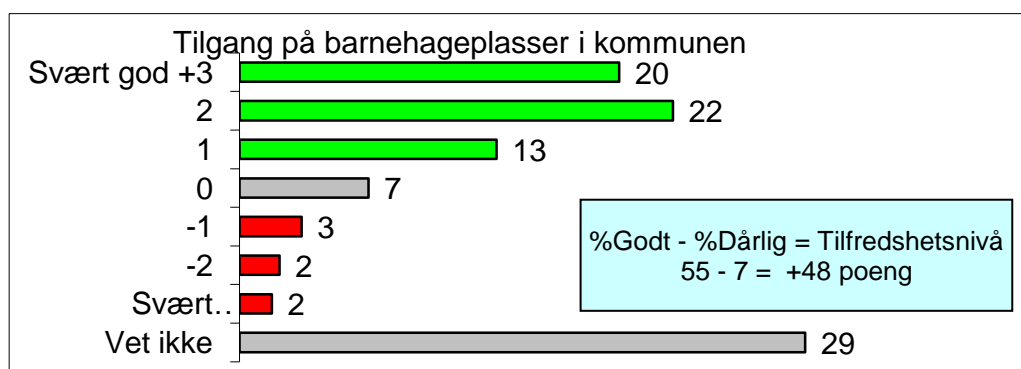
Inntrykket av renhold på offentlige steder er dårligere sammenlignet med innhenting av husholdningsavfall og sortering av søppel (+38 poeng). Respondentene i de største byene (over 110 000 innbyggere) er noe mindre tilfredse enn i de øvrige.



Figur 11 Prosentvis fordeling av svar - renhold på offentlige steder innen kommunen

4.8 Oppvekst

Svarene er overveiende positive på spørsmålene under temaet oppvekst. Oppvekstmiljøet for barn (+73 poeng) vurderes svært høyt, mens oppvekstmiljøet for ungdom (+53 poeng) vurderes noe lavere. Inntrykket av tilgangen på barnehageplasser (+48 poeng) er positivt. Tilgangen på barnehageplasser vurderes imidlertid å være dårligere i de største kommunene sammenlignet med de andre kommunestørrelsene. Vi ser den samme trenden når det gjelder oppvekstmiljøet for barn og ungdom, men her er forskjellene mellom kommunestørrelsene ikke så markante.



Figur 12 Prosentvis fordeling av svar - tilgang på barnehageplasser i kommunen

Relevante tjenesteområder som blir berørt i undersøkelsen er barnehage og skolefritidsordning (SFO). Disse tjenestene har også klar relevans til utdanningsdelen omtalt over i 4.2. De positive svarene dominerer for disse tjenestene, noe som tilsier at respondentene har et godt inntrykk. Inntrykkene kan beskrives som svært positive av barnehage (+62 poeng) og klart positive av SFO (+50).

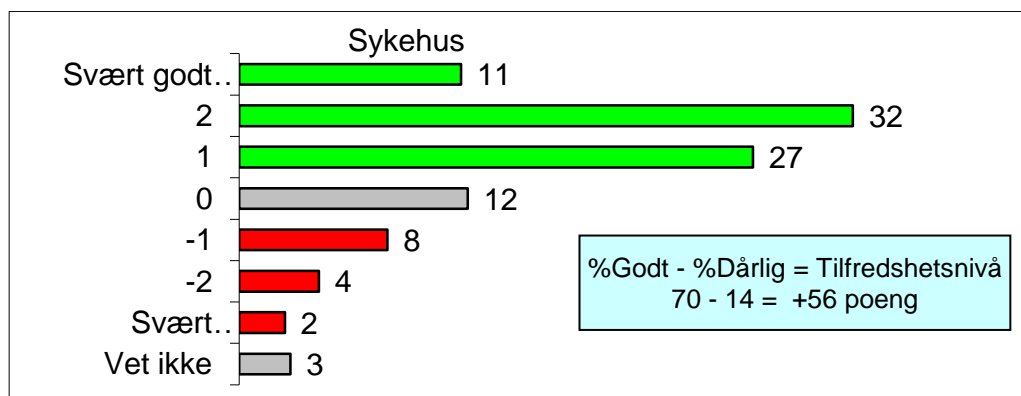
4.9 Pleie, omsorg, helse og sosial støtte

Når det gjelder tilbudet av ulike helsetjenester i kommunen kommer fastlegetilbudet (+61 poeng) klart positivt og best ut. Tilgangen på sykehjemsplasser (- 1 poeng) kommer dårligst ut, med en overvekt av negative svar. Tilgang på sosialtjenester¹ (+8 poeng) og ventetiden på legevakt (+5 poeng) vurderes så vidt positivt. Bortsett fra fastlegetilbudet, er det en

¹ Sosiale tjenester er definert som sosialhjelp, økonomisk rådgivning o l i spørreskjemaet.

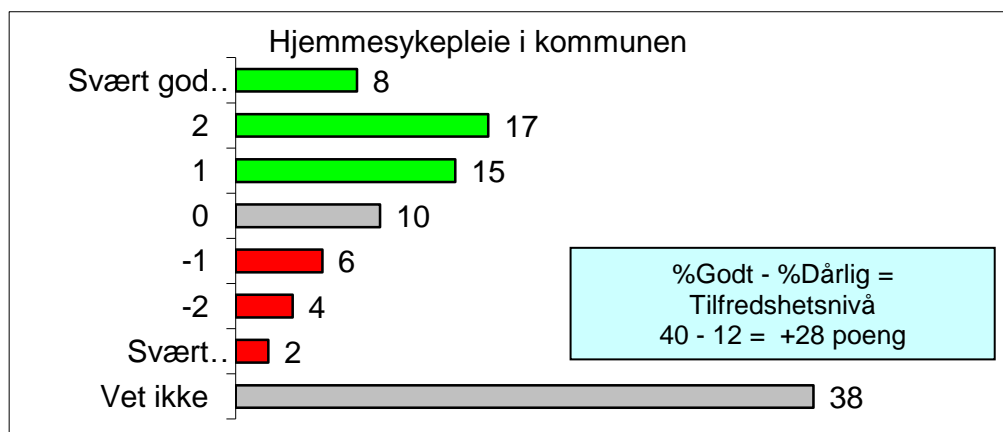
gjennomgående trend at misnøyen er større jo større kommunen er. Resultatene hva gjelder sykehjemsplasser, sosialtjenester og ventetid på legevakt ligger klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå.

Når det gjelder selve tjenestene som hører inn under dette temaet, er inntrykket av tjenester som fastlege (+65 poeng) og sykehus (+56 poeng) klart positivt. Helsestasjon/skolehelsetjenesten (+45 poeng) vurderes positivt.



Figur 13 Prosentvis fordeling av svar - sykehus

De positive inntrykkene faller ganske kraftig når det gjelder tjenester som legevakt (+33 poeng), hjemmesykepleie (+28 poeng), hjemmehjelp (+23 poeng), sykehjem (+21 poeng), omsorgsbolig (+21 poeng) og sosialtjenesten (+10 poeng). Alle disse tjenestene har et tilfredshetsnivå som ligger klart under gjennomsnittet for statlige og kommunale tjenester.

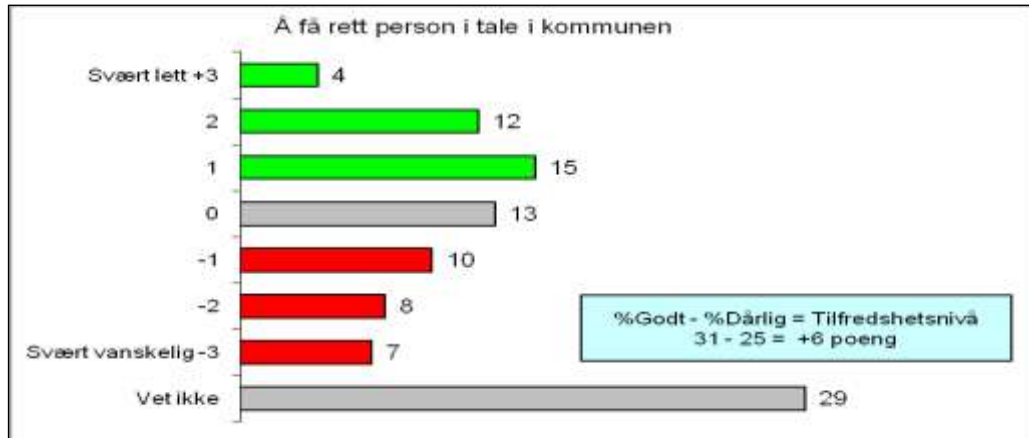


Figur 14 Prosentvis fordeling av svar - hjemmesykepleie i kommunen

4.10 Informasjon og kommunikasjon

Innbyggerundersøkelsen hadde en rekke spørsmål om informasjon fra kommunen. Det overordnede inntrykket er at området har et klart forbedringspotensial. Både det å få innsyn i dokumenter (+8 poeng) og få rett person i kommunen i tale (+7 poeng) vurderes så vidt som positivt. Mange har inntrykk av at det også er vanskelig å klage til kommunen (- 4 poeng).

Tilbakemeldingene om det å forstå skriftlig informasjon fra kommunen (+39 poeng) og hvordan skjemaer skal fylles ut (+33 poeng) er positive.



Figur 15 Prosentvis fordeling av svar - mulighet for å få rett person i kommunen i tale

Det er jevnt over slik at de små kommunene gjør det bedre enn de store. Det gjelder særlig det å få rett person i kommunen i tale. Alt i alt ligger mange av resultatene klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå og det er grunnlag for å si at det er behov for utvikling.

4.11 Sikkerhet

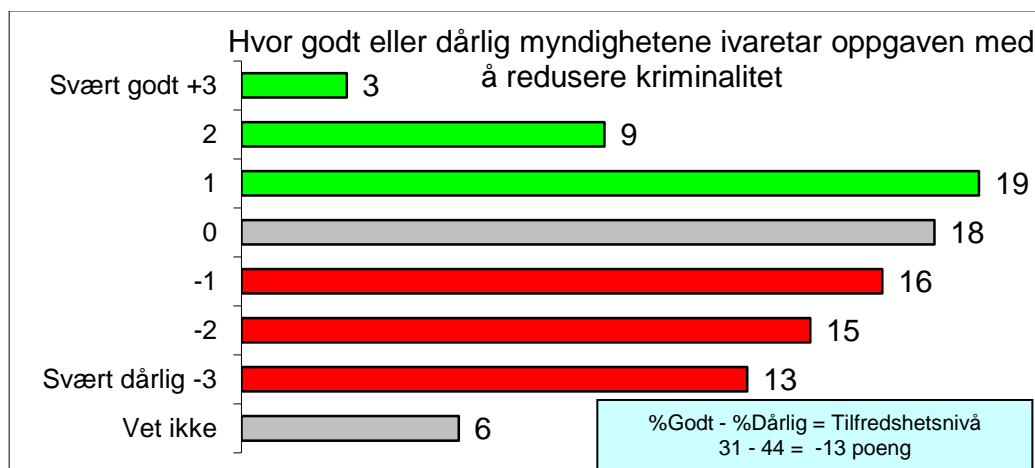
Å sikre befolkningen og Norges nasjonale ressurser er en viktig oppgave for det offentlige. Dette er oppgaver som blir ivaretatt av en rekke forskjellige myndighetsorganer, alt fra Arbeidstilsynet, Mattilsynet, Datatilsynet, Luftfartstilsynet til Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, Politiet og Forsvaret, for å nevne noen få.

Respondentene har hovedsakelig et positivt inntrykk av hvordan myndighetene ivaretar folks sikkerhet på en rekke områder. Det er særlig ivaretagelsen av trygt drikkevann (vannsikkerhet)(+83 poeng) og trygg mat (matsikkerhet) (+79 poeng) som peker seg positivt ut. En viktig aktør i denne sammenheng er Mattilsynet, en virksomhet mange har et klart positivt inntrykk av (+55 poeng).

Flertallet av respondentene har også en svært positiv oppfatning av den økonomiske sikkerheten (stabil pengeverdi, trygt å ha penger i banken) (+82 poeng). De positive inntrykkene dominerer videre hva gjelder andre forhold som sikkerhet på sjøen, sikkerhet på produkter man kjøper, sikkerhet på strømforsyning og sikkerheten når det gjelder medisiner.

De som har svart på undersøkelsen har i all hovedsak tillit til at myndighetene ivaretar personvernet (+51 poeng). Noen færre av respondentene mener at myndighetene ivaretar folks sikkerhet på internett (+ 36 poeng).

Det som skiller seg klart negativt ut, er hvordan myndighetene ivaretar oppgaven med å redusere kriminalitet. Her er det en klar overvekt av de negative inntrykkene (-13 poeng). Politiet vurderes imidlertid noe bedre (+30 poeng), som svakt positivt, men alt i alt ligger disse resultatene klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå.



Figur 16 Prosentvis fordeling av svar – redusere kriminalitet

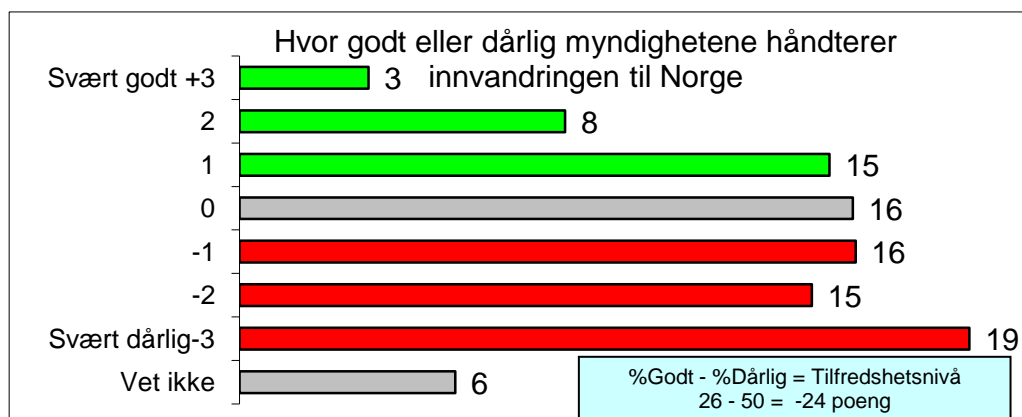
Inntrykket av Forsvaret (+33 poeng) og myndighetenes håndteringen av internasjonale militære operasjoner (32%) er omtrent det samme som for politiet. Inntrykket av myndighetenes evne til å håndtere store ulykker og katastrofer (+50 poeng) er imidlertid klart positivt.

4.12 Ressursforvaltning

Norge er et land rikt på naturressurser og en god forvaltning av disse er viktig. Innbyggerne som har svart på undersøkelsen har stort sett et positivt inntrykk av myndighetenes forvaltning av disse. De positive inntrykkene dominerer når det gjelder å sikre god forvaltning av olje og gass (+50 poeng), og når det gjelder god naturforvaltning (+49 poeng). God ressursforvaltning i havet vurderes noe lavere (+34 poeng).

4.13 Innvandring og minoriteter

Respondentene har et negativt inntrykk av myndighetenes håndtering av innvandringen til Norge (- 23 poeng). Litt bedre inntrykk har respondentene når det gjelder hvordan de mener at minoriteter i Norge blir behandlet (+14 poeng), men også dette tilfredshetsnivået ligger klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå.



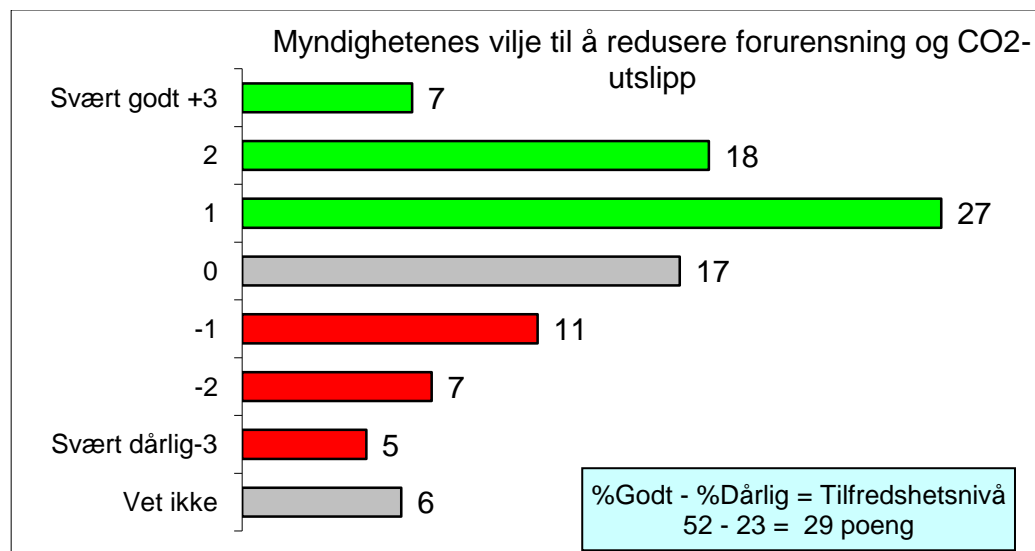
Figur 17 Prosentvis fordeling av svar – håndtere innvandring

Innbyggerundersøkelsen hadde også et spørsmål om norskopplæring for innvandrere. Det er svært mange som ikke har svart på spørsmålene. Av de som

har svart så er det fortsatt slik at de positive inntrykkene er flere enn de negative (+31 poeng).

4.14 Miljø og forurensning

Inntrykket av myndighetenes arbeid på miljøområdet er positivt vurdert av de spurte. Myndighetenes vilje til å sikre et rent miljø (+ 44 poeng), vilje til å verne om mangfold i naturen (+ 47 poeng), vilje til å gjenvinne avfall (+46 poeng) og håndtere miljøfarlig avfall (+44 poeng) er positivt vurdert. Respondentene vurderer viljen til å redusere forurensning og CO₂-utslipp (+29 poeng) som svakt positivt, noe som indikerer et klart forbedringspotensial.



Figur 18 Prosentvis fordeling av svar – redusere forurensning og CO₂-utslipp

4.15 Stortinget og kommunestyret

Innbyggerundersøkelsen stilte noen få spørsmål om de politiske organene Stortinget og kommunestyret. To viktige spørsmål som ble stilt, var om respondentene hadde tillit til at politikerne arbeider for befolkningens beste og om politikerne har evne til å løse viktige samfunnsproblemer.

Generelt kan vi si at tilliten til at stortings- og kommunepolitikere arbeider for befolkningens beste så vidt er positiv (+17 poeng). Sammenlignet med det gjennomsnittlige tilfredshetsnivået, kommer resultatet dårlig ut. Det er med andre ord grunnlag for å si at tilliten til både stortings- og kommunepolitikere kunne vært langt bedre. Inntrykket av evnen til å løse viktige samfunnsproblemer, er også svakt positiv (hhv +6 poeng for kommunepolitikere og +9 poeng stortingspolitikere), og ligger med andre ord klart under det gjennomsnittlige tilfredshetsnivået i undersøkelsen.

4.16 Påstander om velferdssamfunnet

I forarbeidet til denne undersøkelsen ble det drøftet ulike hypoteser om hvilke holdninger som kunne knytte seg til velferdsstaten og det offentlige. Disse hypotesene måtte testes for å se om holdningene var utbredte eller ikke, og på denne bakgrunn ble det formulert noen påstander. De spurte skulle uttrykke

hvor enige eller uenige de var i disse. Svarene på påstandene ble avgitt i henhold til en 5-punkt skala med følgende svaralternativ:

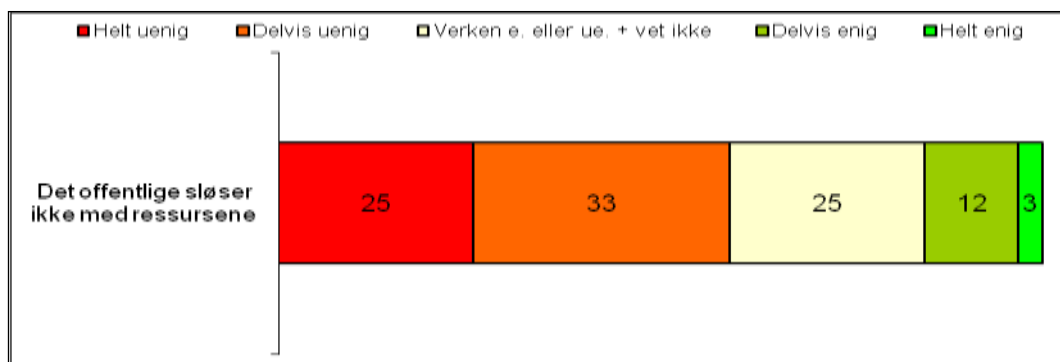
helt uenig delvis uenig verken enig delvis enig helt enig
eller uenig

Før vi ser på resultatene, vil vi gjøre leseren oppmerksom på et problem som reises ved bruk av denne spørremetoden. Det viser seg nemlig at folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når det dreier seg om påstander om forhold de ikke har særlig sterke meninger om. Denne "enig-effekten" kan vi imidlertid dempe virkningene av ved å formulere påstandene slik at man må si seg uenig for å gi uttrykk for den oppfatningen vi er ute etter å kvantifisere. Dette har vi delvis gjort i undersøkelsen ved at man måtte si seg uenig for å uttrykke en oppfatning som kan være negativ i forhold til oppdragsgivers egeninteresse og ønsker. Derved vil vi kunne fastslå med stor sikkerhet hvor utbredt slike holdninger virkelig er, uten å ta hensyn til utslag som skyldes måleteknikken. Vi skal ikke se bort fra enig-andelene, men huske at de gjennomgående kan være litt for høye. I vurderingen av disse resultatene tar vi derfor utgangspunkt i andelen uenige svar.

Påstandene

En relativt lav andel av de spurte er uenige i påstanden om at det offentlige tilbyr innbyggerne tjenester av god kvalitet (18 prosent svarer helt uenig eller delvis uenig). Dette er også i tråd med det relativt høye tilfredshetsnivået respondentene har med mange av tjenestene i undersøkelsen.

Når det gjelder synspunkter på påstanden om at det offentlige sløser med ressursene, finner vi et noe annet bilde (se figur under). Figuren under viser at andelen uenige er svært høy sammenlignet med andelen enige. Over 50 prosent (58 prosent) er uenig i påstanden, mot 15 prosent som er enig. Det at det offentlige sløser med ressursene er med andre ord en utbredt holdning blant landets innbyggere.



Figur 19 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig.

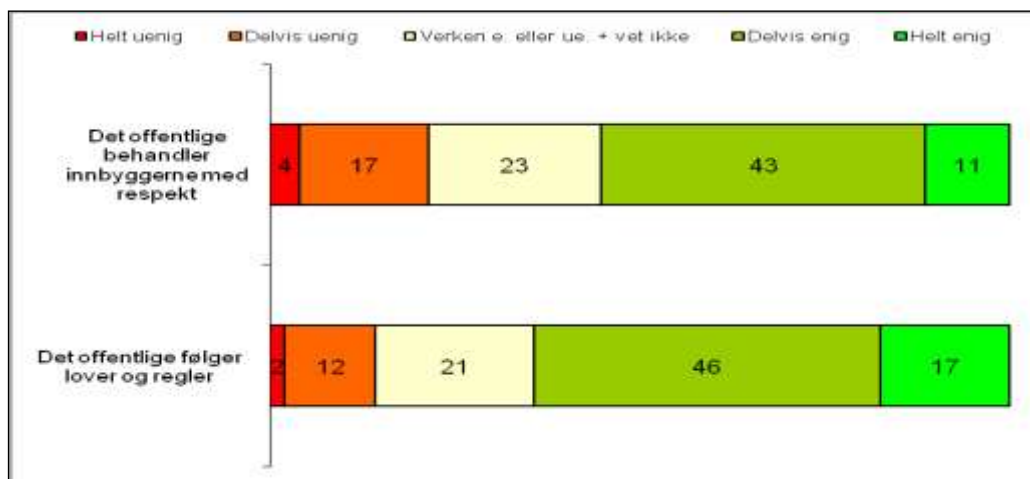
Andelen som uenig med påstanden om at det offentlige tilbyr innbyggerne stor valgfrihet er relativt lav (24 prosent) (se figuren under). Det indikerer at mange

av oss opplever valgfrihet i møte med det offentlige. Vi ser samtidig at andelen av de som er uenig i påstanden om at det offentliges tjenester er tilpasset brukernes behov er større enn andelen som er enig i påstanden. Det indikerer at det offentliges tjenester kan forbedres i forhold til brukertilpasning.



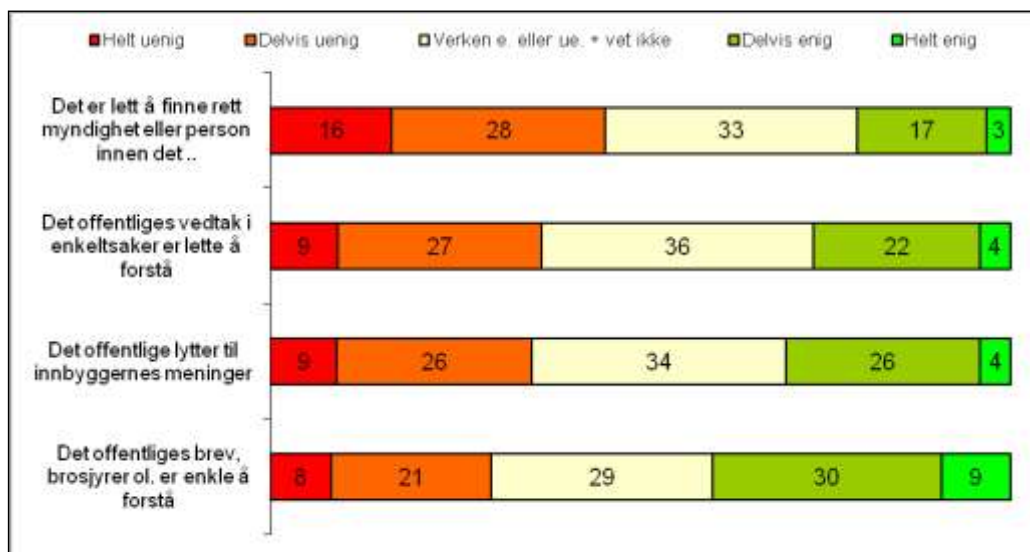
Figur 20 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.

Det er en relativt lav andel uenige i påstanden om at det offentlige følger lover og regler (14 prosent uenigandel)(se figuren under). Det betyr at de fleste har tillit til at det offentlige faktisk følger lover og regler. Alt i alt er også andelen uenige lav når det gjelder påstanden om at det offentlige behandler innbyggerne med respekt. Å behandle innbyggerne med respekt er en svært viktig indikator for opplevelsen av service i tjenestetilbudet, og samtidig en grunnleggende demokratisk verdi. En kan derfor stille spørsmål om andelen på over 20 prosent uenige (hver femte innbygger) er tilfredsstillende.



Figur 21 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.

Figuren under viser fordelingen av svar på en rekke påstander om oversiktlig og forståelig. Andelen uenige (44 prosent) er klart større enn andelen enige (20 prosent) når det gjelder påstanden om det er lett å finne rett myndighet eller person innen det offentlige. Mange mener altså at forvaltningen er uoversiktlig og at det er vanskelig å vite hvilken virksomhet eller person de skal kontakte. Av figuren ser vi også at mange (mer enn 1/3) er uenig i at det offentliges vedtak i enkeltsaker er lette å forstå. Det er også grunn til å være oppmerksom på den relativt høye andelen som er uenige i at det offentlige lytter til innbyggernes meninger, og at brev, brosjyrer o.l er enkle å forstå. Her ligger det et forbedringspotensial.



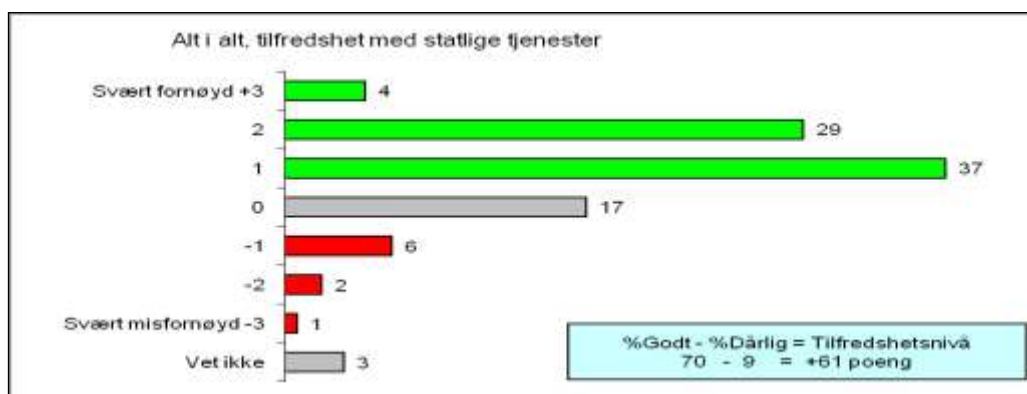
Figur 22 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.

5 Inntrykk av statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester

I dette kapitlet beskriver vi tilfredshetsnivået for de ulike tjenestene ordnet tematisk etter fagområde. Vi kommenterer også signifikante forskjeller i tilfredsheten mellom regioner eller størrelser av kommuner. Vær oppmerksom på at mange av de samme resultatene også er referert i kapittel 4.

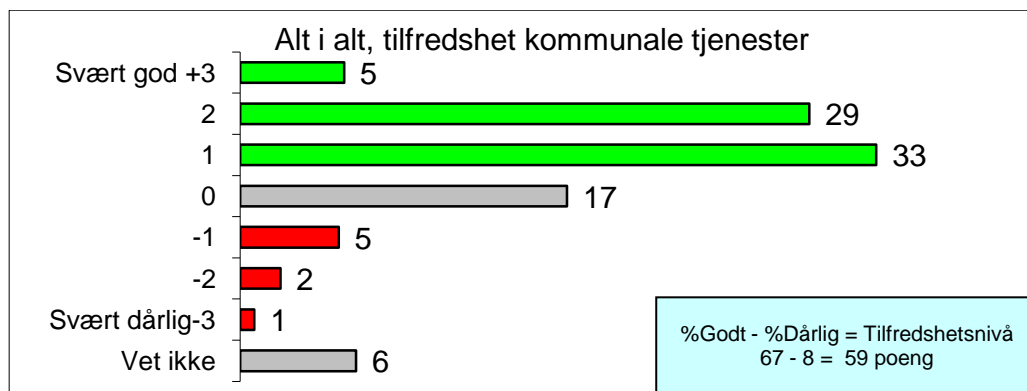
5.1 Tilfredshet alt i alt med tjenestene

På spørsmålet om hvor fornøyd eller misfornøyd respondentene er med kvaliteten på de statlige tjenestene alt i alt, er inntrykket klart positivt (+61 poeng) (se figuren under).



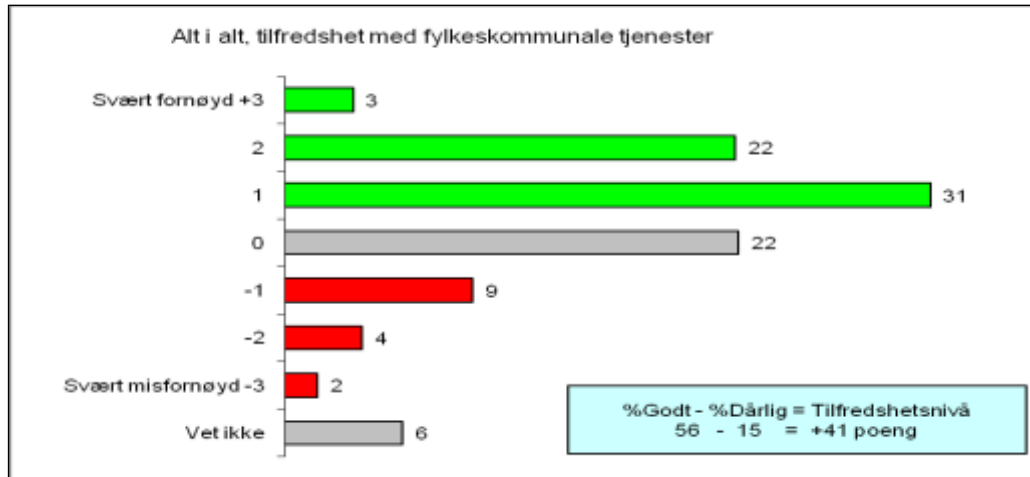
Figur 23 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med statlige tjenester.

Det er også en klar overvekt av de positive inntrykkene når det gjelder kvaliteten på tjenestene alt i alt i kommunen (+59 poeng) (se figuren under).



Figur 24 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med kommunale tjenester.

Overvekten av positive svar faller klart når det gjelder inntrykkene av kvaliteten på de tjenestene fylkeskommunen har ansvaret for (+41 poeng) (se figuren under).



Figur 25 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med fylkeskommunale tjenester.

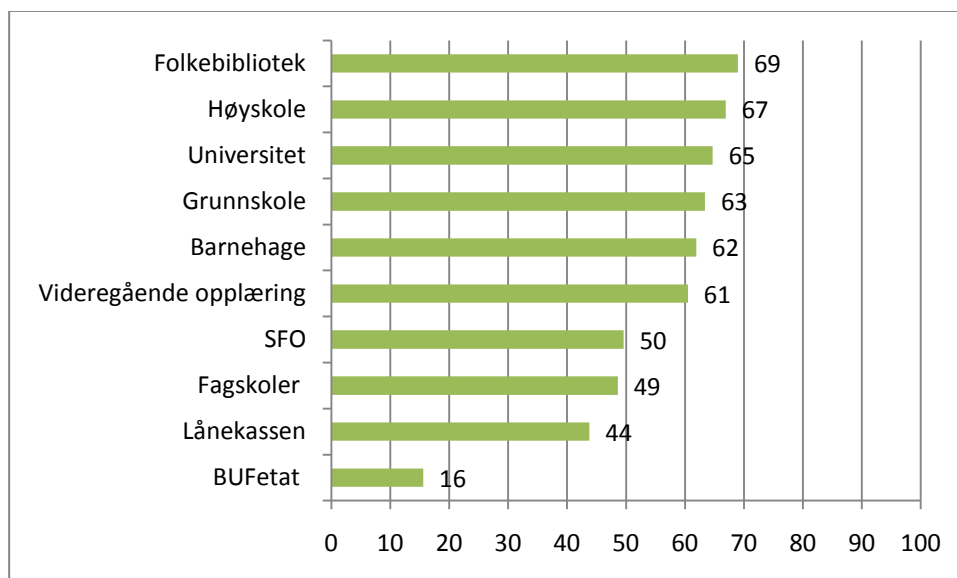
På spørsmål om hvor godt eller dårlig de ulike tjenestene oppfyller forventningene, så kommer de statlige tjenestene best ut med en klar overvekt av positive vurderinger på (+ 53 poeng), kommunene kommer også godt ut med en positiv overvekt av vurderingene (+49 poeng). Fylkeskommunen har også en overvekt av de positive vurderingene (+35 poeng), men kommer svakere ut sammenlignet med de statlige og kommunale tjenestene.

På tross av det generelt positive bildet, så mener respondentene at prisen i form av skatter og avgifter er for høy i forhold til kvaliteten på tjenestene. Inntrykket av dette spørsmålet er klart negativt (-25 poeng). Når vi snur på spørsmålet og spør om kvaliteten er høy eller lav gitt den prisen man må betale, er det også en overvekt av negative svar (-9 poeng).

5.2 Tjenester under oppvekst, utdanning og kunnskap

Oppvekst, utdanning og kunnskap er et stort og viktig område i offentlig sektor som rommer mange tjenester både i stat, kommune og fylkeskommune. Alle tjenestene er ikke tatt med i undersøkelsen, men vi har med mange av de viktigste.

Som vist i figuren under er vurderingene generelt klart positive til tjenestene. Det er svært mange som har et positivt inntrykk av folkebiblioteket (+69 poeng). Videre er det en klar overvekt av positive inntrykk av utdanningsinstitusjonene høyskole (+67 poeng) og universitet (+65 poeng). I diagrammet under ser vi også at videregående opplæring (+61 poeng), grunnskole (+63 poeng) og barnehage (+62 poeng) blir vurdert klart positivt. Alle disse tjenestene har et høyere tilfredshetsnivå enn gjennomsnittet. Til sammenligning kommer SFO (+50 poeng) og fagskole noe dårligere ut (+49 poeng), men inntrykket alt i alt er positivt.

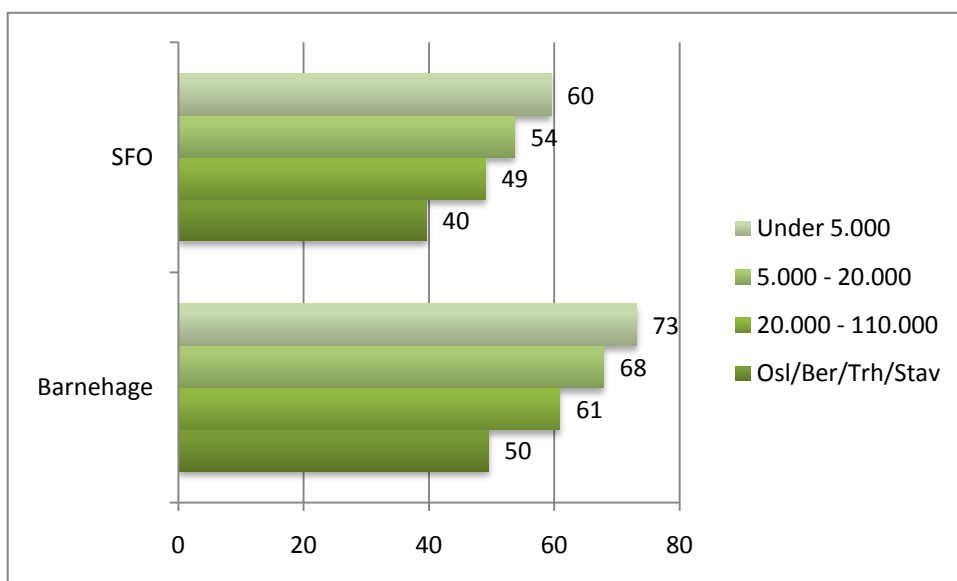


Figur 26 Tilfredshetsnivå av de ulike tjenestene innenfor området oppvekst, utdanning og kunnskap.

BUF-etat er tjenesten med lavest skår (+16 poeng) innenfor området. BUF-etat er både myndighetsorgan og tjenesteyter, mens de øvrige først og fremst er tjenesteytere.

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

De kommunale tjenestene barnehage, skolefritidsordning og grunnskole blir vurdert som dårligere i de store byene enn i resten av landet. Det er helt motsatt tendens for folkebiblioteket som blir vurdert bedre i de store byene. Sammenligner vi tilfredsheten med barnehage, skolefritidsordning og grunnskole i de ulike regionene, så er forskjellene mindre, samtidig skiller både barnehage og skolefritidsordning seg negativt ut i Oslo og Akershus. Grunnskole kommer relativt likt ut i alle regionene.



Figur 27 Tilfredshetsnivå - tjenestene barnehage og sfo fordelt etter typer av kommuner.

Når det gjelder de statlige tjenestene blir både høyskole og universitet nesten helt likt vurdert i alle regionene og i de ulike størrelsene av kommuner. Barne-

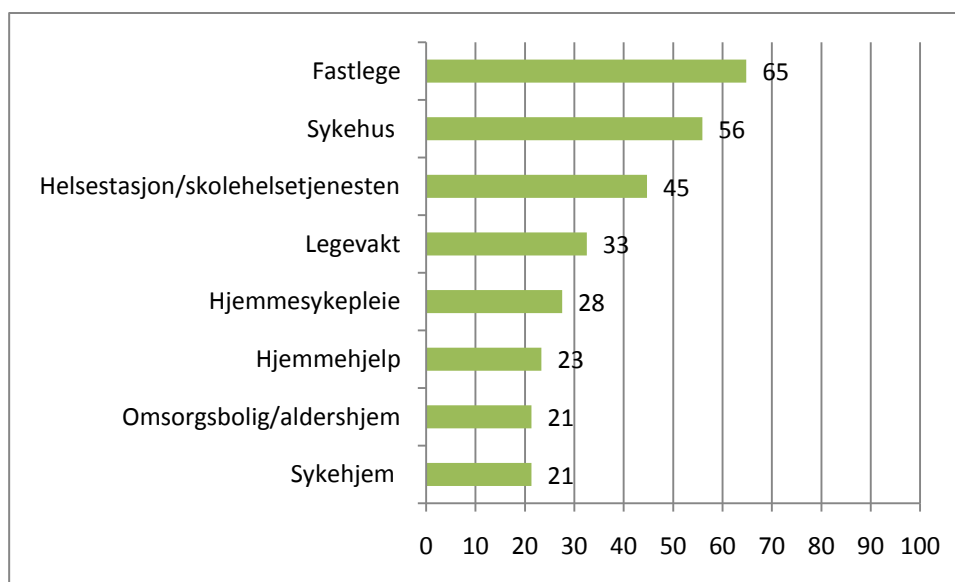
ungdoms- og familieetaten kommer dårligst ut i de største byene. Regionen som peker seg mest negativt ut er Vestlandet, mens den regionen hvor etaten får best resultat er Trøndelag.

Inntrykket av den fylkeskommunale tjenesten videregående opplæring og fagskole er litt dårligere i de minste kommunene. Tilfredshetsnivået er imidlertid nesten likt på tvers av regionene, bortsett fra Nord-Norge som skiller seg klart ut i negativ retning. Nord-Norge skiller seg også ut negativt i forhold til muligheten for videregående utdanning i kommunen.

5.3 Tjenester under helse og omsorg

Helse og omsorg er et stort og viktig område i offentlig sektor. Området består av mange forskjellige typer tjenester, både statlige og kommunale.

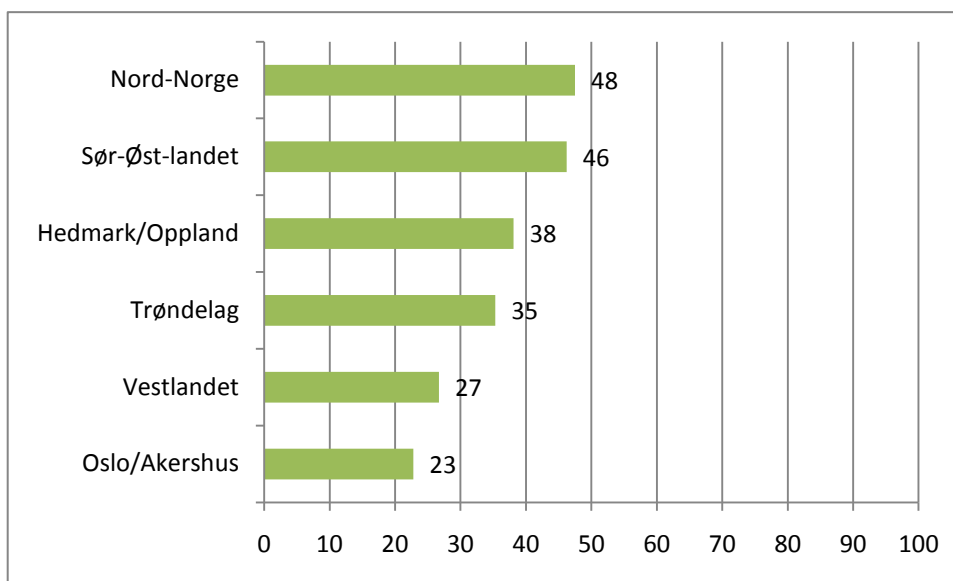
Som vist i figuren under, er vurderingene samlet sett ikke fullt så gode for disse tjenestene sammenlignet med foregående tema. Samtidig er det en overvekt av positive inntrykk for tjenestene. Fastlege (+65 poeng) og sykehus (+56 poeng) blir vurdert som klart positivt. Deretter følger helsestasjon/ skolehelsetjenesten (+45 poeng) hvor inntrykkene kategoriseres som positive. For de andre tjenestene som legevakt (+33 poeng), hjemmesykepleie (+28 poeng), hjemmehjelp (+23 poeng), sykehjem (+21 poeng) og omsorgsbolig (+21 poeng) er inntrykkene svakt positive. De fire sistnevnte tjenestene har en relativt stor andel av ”vet ikke” i svarene. Det kan ha en sammenheng med at mange ikke føler de har grunnlag for å vurdere disse tjenestene. Fastlege, sykehus og helsestasjon ligger med andre ord over gjennomsnittlig tilfredshetsnivå, mens de øvrige tjenestene ligger noe eller klart under gjennomsnittet.



Figur 28 Tilfredshetsnivå på tjenestene under området helse og omsorg.

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

Den statlige tjenesten sykehus og den kommunale tjenesten fastlege vurderes omtrent likt både i de ulike kommunestørrelsene og i regionene. Legevakt vurderes imidlertid langt lavere i de store byene og regionene Oslo/Akershus og Sør-Østlandet peker seg ut i negativ retning.



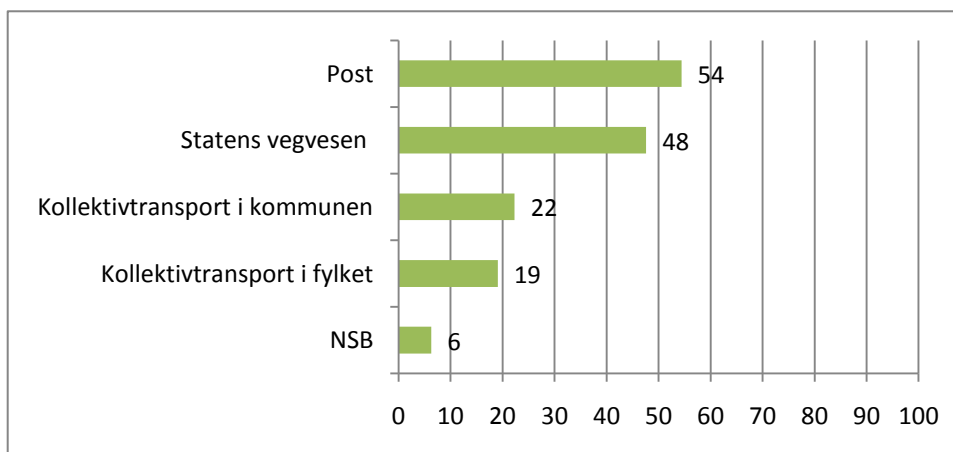
Figur 29 Tilfredshetsnivå - tjenestene legevakt fordelt etter regioner.

En trend for de kommunale tjenestene sykehjem, helsestasjon, omsorgsbolig, hjemmesykepleie og hjemmehjelp er at de største byene med over 110 000 innbyggere trekker inntrykkene ned.

Sammenligner vi inntrykket av tjenestene sykehjem, helsestasjon, omsorgsbolig, hjemmesykepleie og hjemmehjelp på regionnivå, svarer respondentene jevnt over likt bortsett fra Oslo og Akershus som skiller seg klart negativt ut og Hedmark/Oppland som skiller seg noe mer positivt ut.

5.4 Tjenester under samferdsel, transport

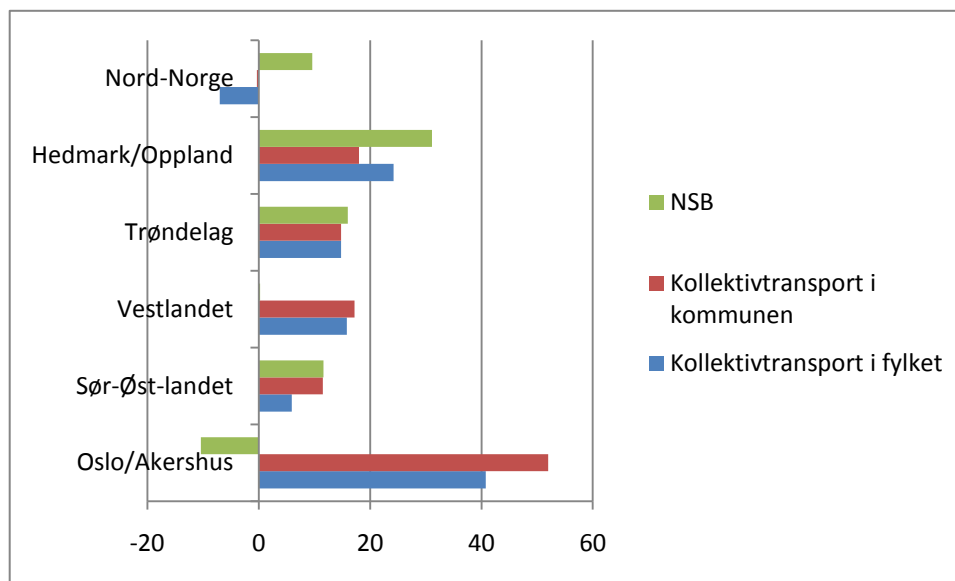
Samferdselstjenestene i et langstrakt land som Norge står sentralt både i kommunene, og i og mellom regionene. Overvekten av inntrykkene er positive for alle disse tjenestene. Vurderingene går fra å være klart positive som for Posten (+54 poeng), positiv som for Statens vegvesen (+48 poeng), til svakt positive som for kollektivtransporten i fylket (+19 poeng) og i kommunen (+22 poeng). NSB kommer dårligst ut og har så vidt en overvekt av positive inntrykk (+6 poeng).



Figur 30 Tilfredshetsnivå- tjenestene under området samferdsel og transport.

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

Det er noen klare forskjeller på samferdselsområdet når en sammenligner regionene og de ulike kommunestørrelsene. Det er særlig mellom kommunal og fylkeskommunal kollektivtrafikk og NSB vi finner forskjellene. Respondentene fra Oslo og Akershus er mest fornøyde med kollektivtransporten, samtidig som de er minst fornøyd med NSB. Videre er respondentene mest fornøyd med kollektivtrafikken i de store byene, og minst fornøyd i de minste kommunene. For NSB er man minst fornøyd i de nest største kommunene (20.000 til 110.000) og mest fornøyd i de minste kommunene.



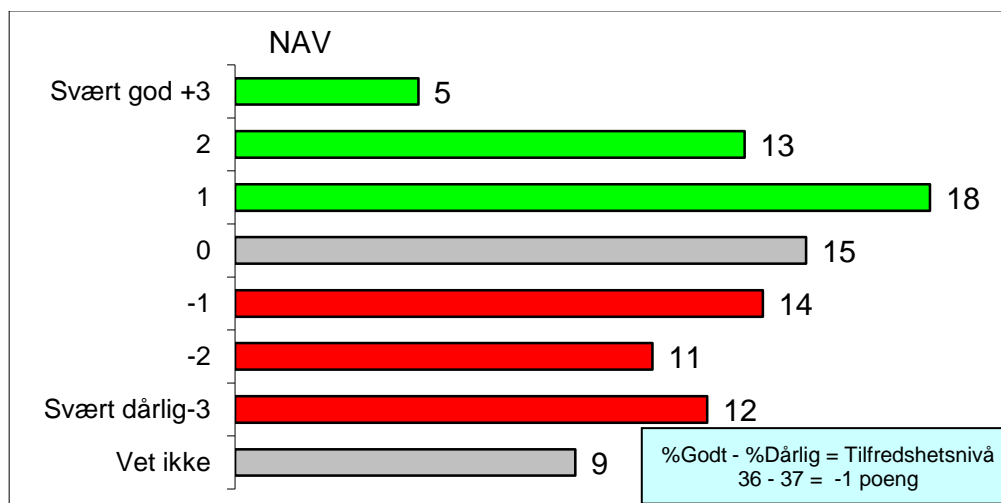
Figur 31 Tilfredshetsnivå - kollektivtransport i kommunen og fylket.

5.5 Tjenester under inkludering i fellesskapet

Det er flere tjenesteområder som kan sies å ha en viktig rolle når det gjelder inkludering i fellesskapet, omsorg, utdanning, oppvekst, kultur og idrett for å nevne noen. NAV er imidlertid i en særstilling på området. NAV-reformen er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid. Mediernes oppmerksomhet rundt NAV-reformen har vært klart større enn for de fleste andre tjenestene som er med i denne undersøkelsen. Dette har sannsynligvis også påvirket inntrykkene til respondentene i noen grad.

NAV kommer dårligst ut av de ulike tjenestene som er tatt med i undersøkelsen. Her er det en overvekt av negative inntrykk (-1 poeng). For å nyansere bildet litt er det 38 prosent som i varierende grad har et dårlig inntrykk, og 37 prosent som i varierende grad har et positivt inntrykk. Resterende 15 prosent svarer 0, altså midtpunktet på svarskaalen i undersøkelsen. NAV er en sammensatt etat med roller både som myndighetsutøver og tjenesteyter.

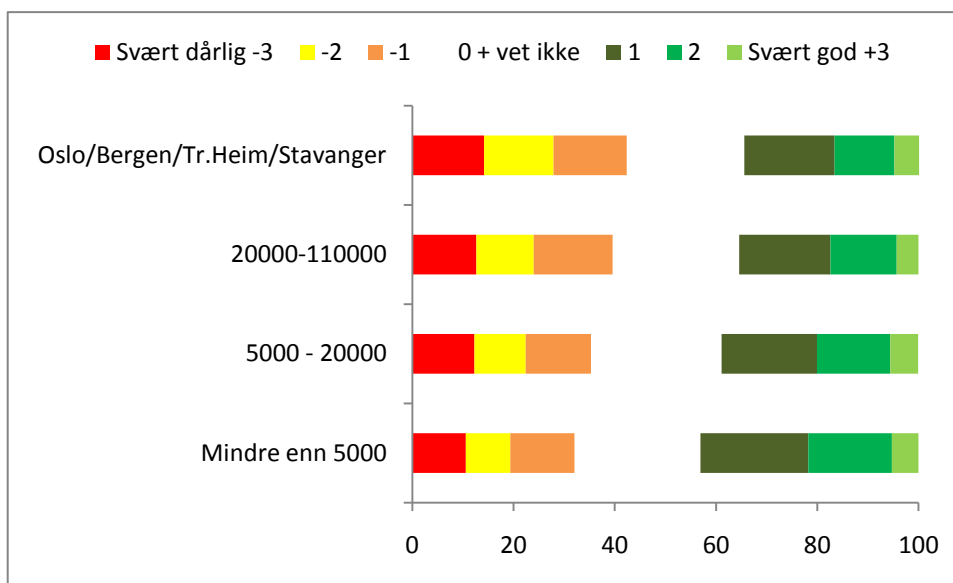
Sosialtjenesten (+10 poeng) er i all hovedsak innlemmet i NAV, men kommer noe bedre ut når respondentene blir spurt om denne særskilt.



Figur 32 Prosentvis fordeling av svar - NAV

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

For NAV øker misnøyen jevnt med størrelsen på kommunen, og misnøyen er klart størst i de største byene. Respondentene i regionen Oslo og Akershus er mest misfornøyd, mens respondentene i Trøndelag og Nord-Norge er noe mindre misfornøyd enn øvrige. Vi ser omtrent det samme mønsteret for sosialtjenesten, som kommer klart dårligst ut i de største kommunene og klart best ut i kommunene med under 5000 innbyggere.

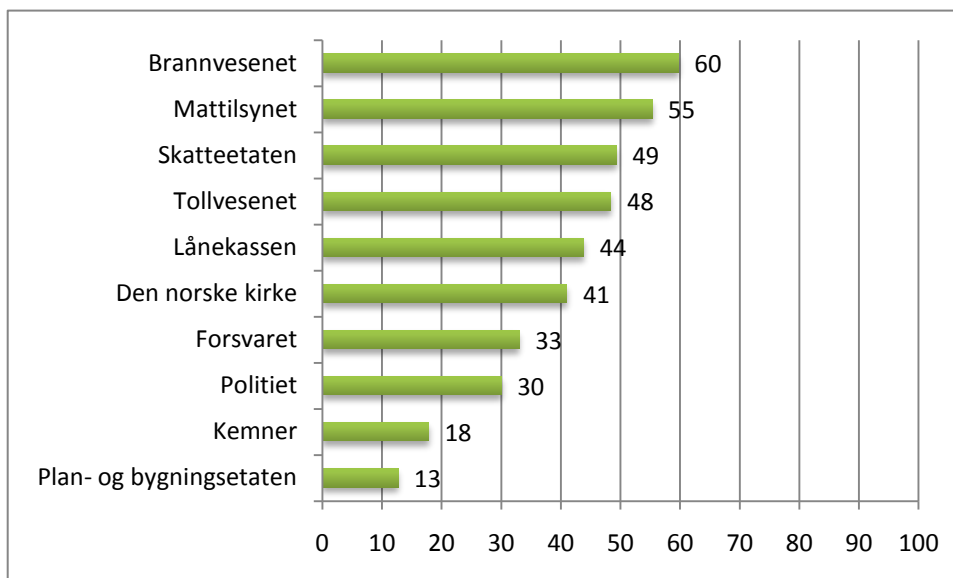


Figur 33 Prosentvis fordeling NAV fordelt etter kommunestørrelse

5.6 Tjenester under trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi

Tjenestene under dette området har ulike oppgaver og er både statlige og kommunale. Overvekten av inntrykkene er positiv for alle tjenestene. Inntrykkene går fra å være klart positive som for Brannvesenet (+60 poeng) og Mattilsynet (+55 poeng), positive som for Skatteetaten (+49 poeng), Tollvesenet (+48 poeng), Lånekassen (+44 poeng), Den norske kirke (41 poeng) og Forsvaret (+33 poeng), til svakt positive som for Politiet (+30

poeng), Kemner (+18 poeng) og Plan- og bygningsetaten (+13 poeng). De tre sistnevnte ligger klart under gjennomsnittlig tilfredshetsnivå.

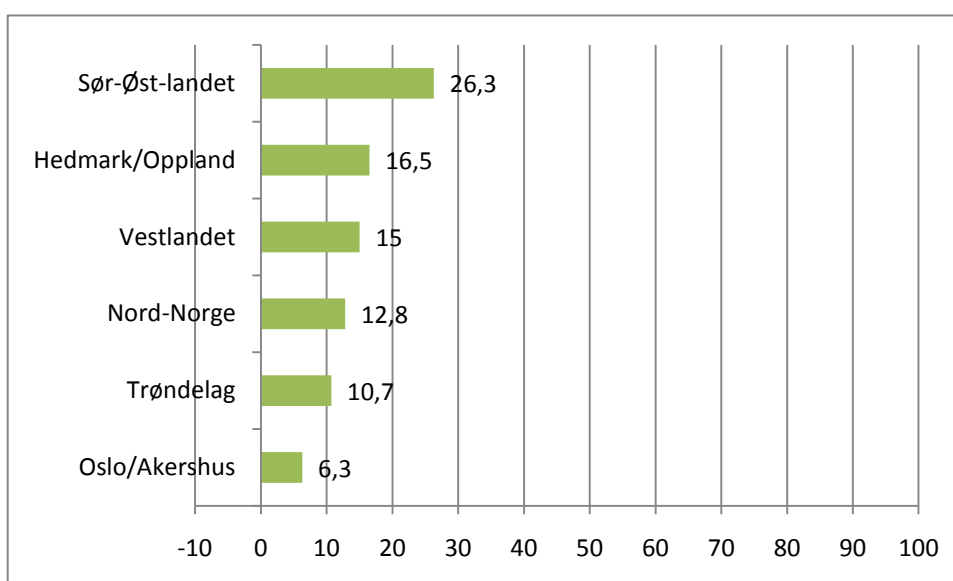


Figur 34 Tilfredshetsnivå - tjenestene under området trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi.

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

Av de statlige tjenestene er det ingen særlige resultatmessige forskjeller mellom regioner og mellom størrelser av kommuner i forhold til Politiet, Forsvaret, Tollvesenet, Skatteetaten, og Lånekassen. Mattilsynet skiller seg litt positivt ut i Trøndelag sammenlignet med øvrige regioner. Inntrykket av Den norske kirke er noe mer positivt jo mindre kommunene er, men noe mer negativt i de største kommunene.

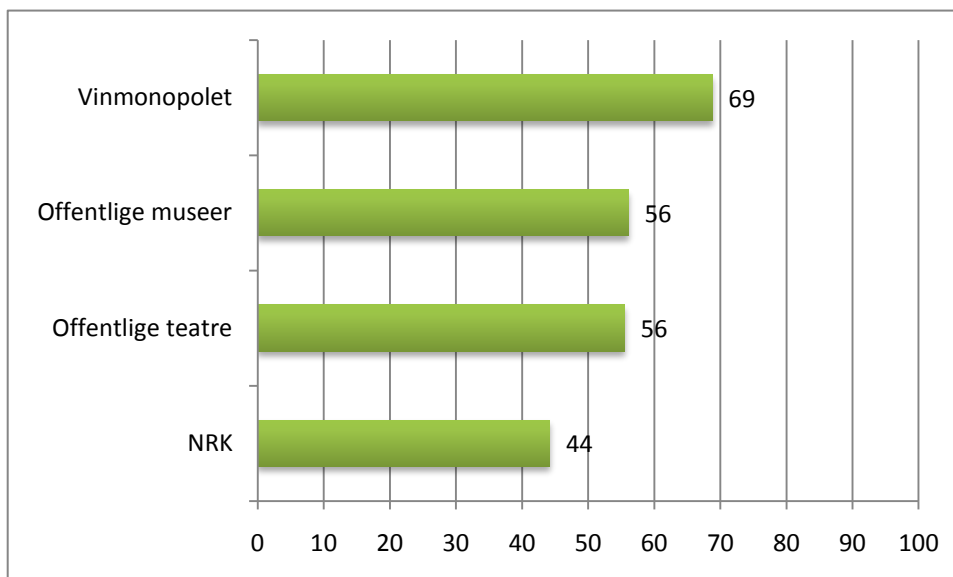
Når det gjelder de kommunale tjenestene skiller Brannvesenet seg positivt ut i regionen Hedmark/Oppland. Brannvesenet blir også langt dårligere vurdert i de minste og nest minste kommunestørrelsene. Mønsteret for Plan- og bygningsetaten er motsatt med dårligst resultat jo større kommunen er. Etaten får dårligst snitt i regionen Oslo og Akershus, og best snitt i Hedmark/Oppland.



Figur 35 Tilfredshetsnivå - tjenesten Plan- og bygningsetat fordelt etter regioner.

5.7 Tjenester under kultur

Overvekten av inntrykkene er positiv også for disse tjenestene. Inntrykkene går fra å være svært positive som for Vinmonopolet (+69 poeng), klart positive som for offentlige museer (+56 poeng) og offentlige teatre (+56 poeng), og positive som for NRK (+44 poeng).



Figur 36 Tilfredshetsnivå - tjenestene under området kultur.

Forskjeller mellom regioner og mellom ulike kommunestørrelser

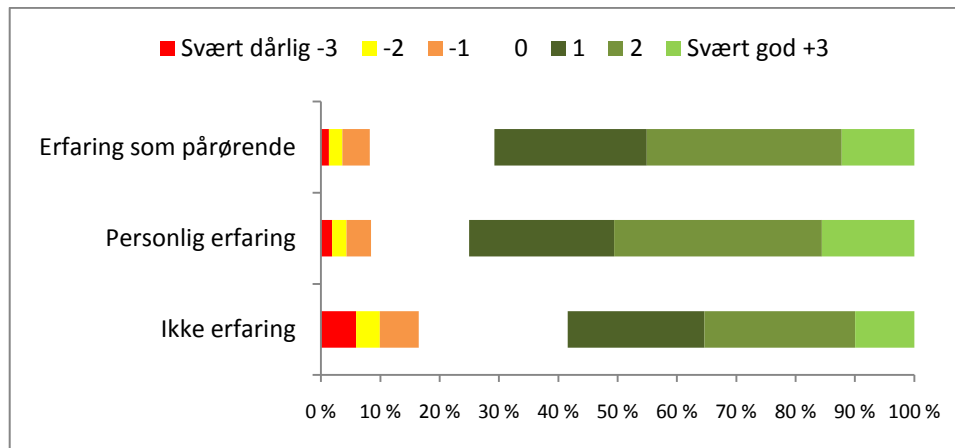
Offentlige teatre kommer noe bedre ut i Oslo og Akershus og Trøndelag. Videre får teatre klart bedre skår i de største byene. Offentlige museer er noe mer likt vurdert. NRK blir best vurdert av respondenter i Oslo og Akershus og dårligst vurdert av respondenter på Vestlandet.

5.8 Forskjeller mellom de med og uten erfaring

De som har erfaring med en tjeneste har også et bedre grunnlag for å vurdere tjenesten. Under har vi sammenlignet inntrykkene for de med og uten erfaring. Forskjellene går begge veier. De med erfaring er både mer og mindre tilfredse sammenlignet med de uten erfaring. For å synliggjøre forskjellene opererer vi med en todeling. Først ser vi på de tjenestene hvor forskjellene mellom de med og uten erfaring er relativt klare, og deretter peker vi på de tjenestene hvor forskjellene er relativt små.

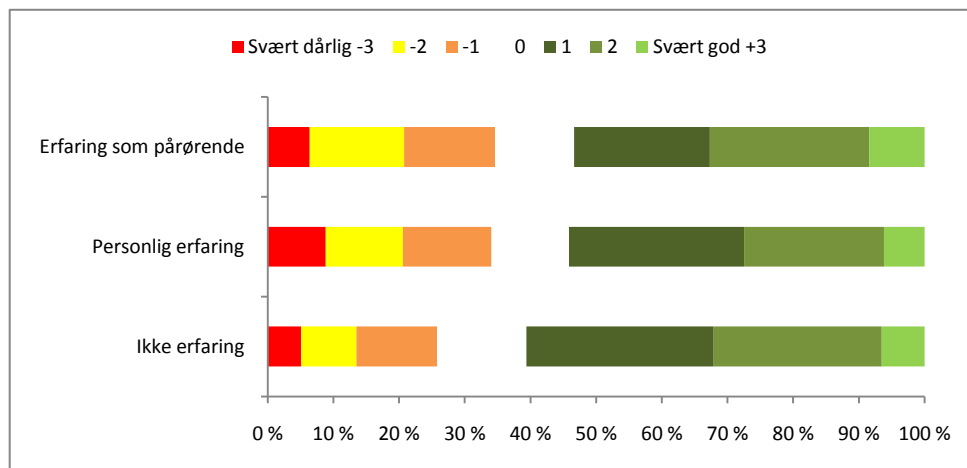
Statlige tjenester

Hvis vi ser på de tjenestene hvor de med erfaring har et klart bedre inntrykk enn de uten erfaring, så peker Vinmonopolet, offentlige teatre og Den norske kirke (se figuren under) seg positivt ut.



Figur 37 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring Den norske kirke.

Tjenester hvor de med erfaring er klart mindre tilfredse enn de uten, er Statens vegvesen, Mattilsynet, NAV, Tollvesenet og Politiet (se figuren under).

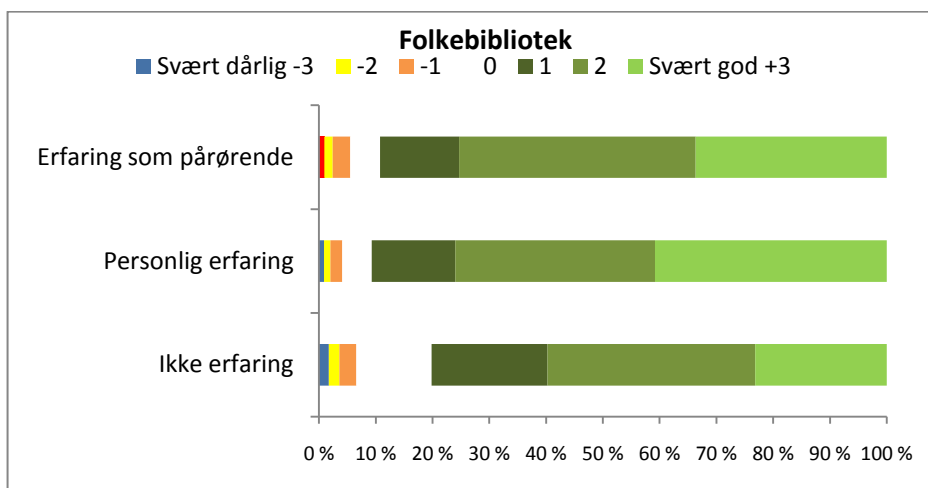


Figur 38 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring Politiet.

Videre er det relativt mange statlige tjenester der forskjellene mellom de med og uten erfaring er små. Det er kun offentlige museer og universiteter hvor de med erfaring er noe mer positive til tjenesten. I de øvrige tjenestene som Forsvaret, NSB, Sykehus, Buf-etat, Posten og Statens lånekasse, er respondentene med erfaring noe mindre fornøyde enn de uten. Det er verdt å merke seg at respondentene med personlig erfaring med BUF-etat, er mer fornøyde enn respondentene som har erfaring som pårørende med etaten.

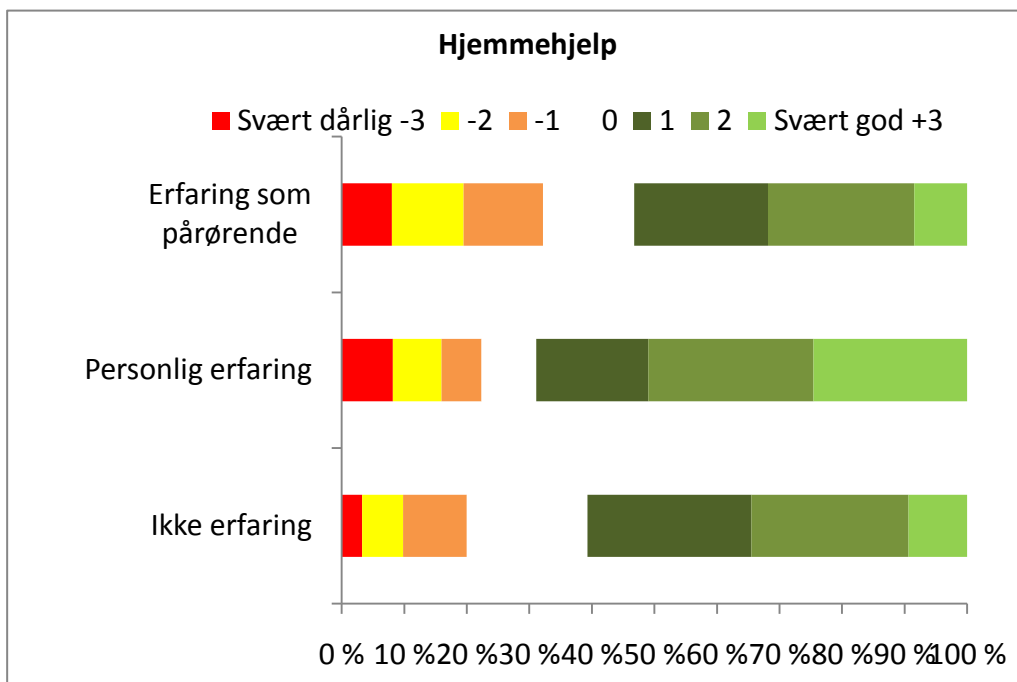
Kommunale tjenester

De som har erfaring med tjenester som folkebiblioteket, kollektivtransporten i kommunen og Sykehjem er klart mer positive enn de uten. I den motsatte enden finner vi Plan- og bygningsetaten, Sosialtjenesten, Hjemmehjelp og Legevakt.



Figur 39 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring folkebibliotek.

Av de som har erfaring med tjenesten hjemmehjelp, er de med personlig erfaring mer positive sammenlignet med pårørende. Det samme ser vi også hva gjelder hjemmesykepleie, men der er forskjellene mindre.



Figur 40 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring hjemmehjelp.

Hvis vi ser på de tjenester hvor forskjellen i vurderingene ikke er så store, peker de som har erfaring med barnehage, helsestasjon og hjemmesykepleie seg positivt ut. Tjenester som peker seg negativt ut, det vil si tjenester hvor de med erfaring er noe mindre positive enn de uten erfaring, er kemner, omsorgsbolig, fastlege, grunnskole og skolefritidsordning. Vi understreker at forskjellene her er relativt små.

Fylkeskommunale tjenester

Det er små forskjeller i tilfredshet mellom de som har erfaring og ikke har erfaring både når det gjelder videregående opplæring og fagskole. Trenden er at de med direkte erfaring er litt mindre fornøyd sammenlignet med de som ikke har erfaring.

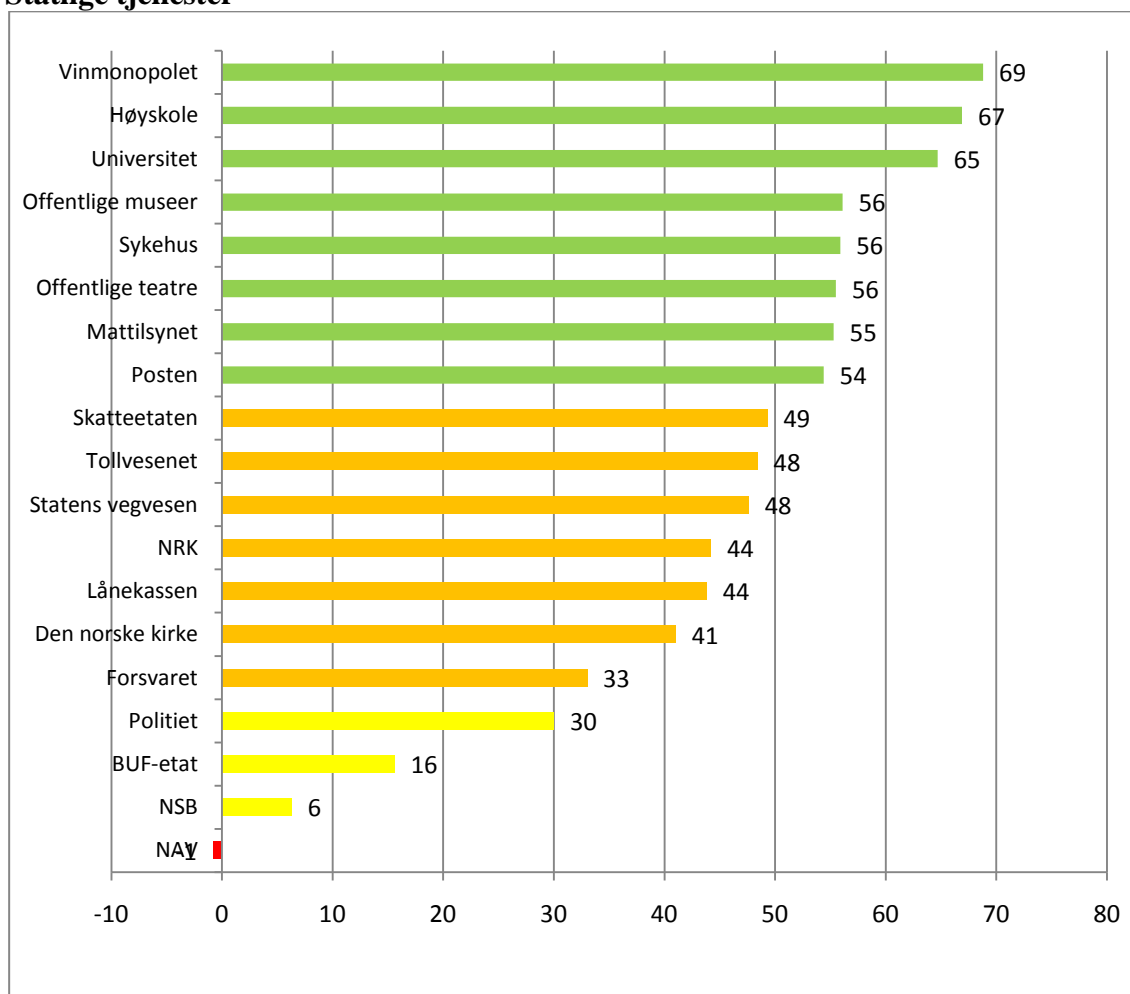
5.9 Rangering statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester

Nedenfor har vi rangert de statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenestene etter tilfredshetsnivå, det vil si det tallet vi kommer frem til ved å trekke andelen negative svar fra andelen positive svar (se forklaring i kapittel 3). Beste tilfredshetsnivå som kan oppnås er 100 poeng, det dårligste er – 100 poeng.

Tilfredshetsnivået er merket med forskjellige farger alt etter hvor på poengskalaen under (se forklaring kap 3) de plasseres.

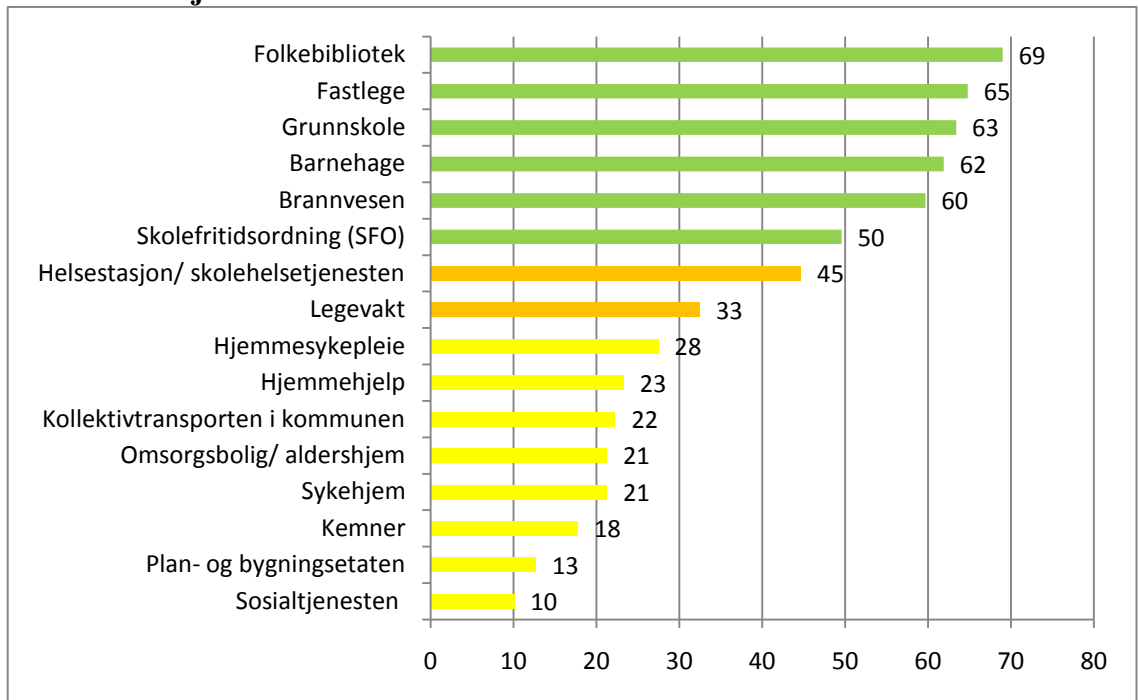
Poeng	Vurdering	Fargekode
67 – 100	Svært positiv	Grønn
50 – 66	Klart positiv	Grønn
33 – 49	Positiv	Oransje
1 – 32	Så vidt positiv	Gul
0 - -100	Negativ	Rød

Statlige tjenester



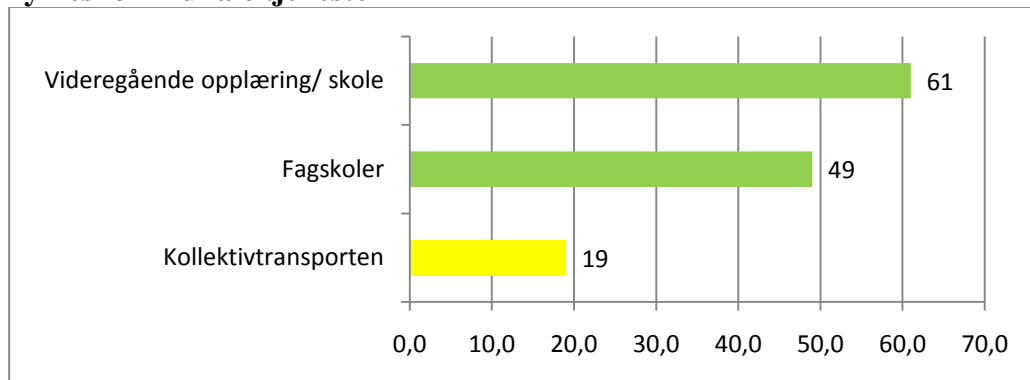
Figur 41 Rangering statlige tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3)

Kommunale tjenester



Figur 42 Rangering kommunale tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3)

Fylkeskommunale tjenester



Figur 43 Rangering fylkeskommunale tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3)

5.10 Resultatene omregnet til en indeks fra 0-100

Innbyggerundersøkelsen bruker en metodikk som bygger på anerkjente modeller og metoder for måling av tilfredshet med offentlige tjenester. Dette er metoder og modeller som også brukes i andre land, bl.a. USA (American Customer Satisfaction Index (ACSI)) og Sverige (Medborgarundersökningar) (Statistiska centralbyrån). I Norge benyttes sentrale deler av modellen i Norsk kundebarometer (Handelshøyskolen BI).

Undersøkelser som benytter seg av samme metodikk presenterer normalt resultatene som et indekstall utregnet fra gjennomsnittsskår til en skala fra 0-100. 100 er beste mulige skår og 0 er dårligste. Formelen for omregning av svar fra -3-+3 til 0-100 indeks er som følger:

$S = (X-1) * (100/6)$ hvor X er respondentens svar (på -3-+3 skala/gjennomsnittet av alle svar på denne skalaen (gjennomsnittsskår)) og S er indeksscoren (0-100).

Vi understreker at grunnlaget for beregning av disse tallene altså er gjennomsnittsskår og **ikke** prosentfordeling som legges til grunn for resultatene i rapporten for øvrig. Det medfører at rangeringen avviker noe fra rangeringen foran i kapittel 5.9.

Resultatene for de statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenestene rangert fra beste til dårligste skår følger i tabellen under.

Statlige tjenester

Universitet	77
Vinmonopolet	77
Høyskole	76
Offentlige museer	72
Offentlige teatre	72
Den norske kirke	71
Mattilsynet	69
Lånekassen	69
Sykehus	68
Posten	68
Tollvesenet	66
Statens vegvesen	66
Skatteetaten	65
NRK	65
Forsvaret	61
Politiet	58
Barne-, ungdoms- og familieetaten	55
NSB	51
NAV	47

Tabell 2 Resultater statlige tjenester omregnet til en indeks fra 0-100**Kommunale tjenester**

Folkebiblioteket	79
Barnehage	78
Brannvesenet	78
Grunnskole	77
Skolefritidsordning	74
Fastlege	74
Helsestasjon	71
Hjemmesykepleie	64
Hjemmehjelp	62
Legevakt	61
Kemner	61
Omsorgsbolig/Aldershjem	60
Sykehjem	59
Kollektivtransporten i kommunen	57
Sosialtjenesten	55
Plan- og bygningsetaten	55

Tabell 3 Resultater kommunale tjenester omregnet til en indeks fra 0-100**Fylkeskommunale tjenester**

Videregående opplæring/skole	72
Fagskoler	70
Kollektivtransporten i Fylket	55

Tabell 4 Resultater fylkeskommunale tjenester omregnet til en indeks fra 0-100

Figurliste

Figur 1 Svarprosent etter landsdel og kjønn.....	6
Figur 2 Svarprosent etter kjønn og alder.....	7
Figur 3 Prosentvis fordeling svar – alt i alt, tilfredshet med Norge som et land å bo og leve i.....	10
Figur 4 Prosentvis fordeling svar – alt i alt, tilfredshet med kommunen som et sted å bo og leve.....	10
Figur 5 Prosentvis fordeling svar - muligheten for å få arbeid i Norge.....	11
Figur 6 Prosentvis fordeling av svar - nærhet til grunnskole i kommunen.....	12
Figur 7 Prosentvis fordeling av svar - standarden på riks- og europaveier.....	13
Figur 8 Prosentvis fordeling av svar - tilrettelegging for syklister i kommunen.....	13
Figur 9 Prosentvis fordeling av svar - muligheten for å reise kollektivt innad i kommunen.....	14
Figur 10 Prosentvis fordeling av svar - sikkerhet på skoleveier i kommunen.....	15
Figur 11 Prosentvis fordeling av svar - renhold på offentlige steder innen kommunen.....	17
Figur 12 Prosentvis fordeling av svar - tilgang på barnehageplasser i kommunen.....	17
Figur 13 Prosentvis fordeling av svar - sykehus.....	18
Figur 14 Prosentvis fordeling av svar - hjemmesykepleie i kommunen.....	18
Figur 15 Prosentvis fordeling av svar - mulighet for å få rett person i kommunen i tale.....	19
Figur 16 Prosentvis fordeling av svar – redusere kriminalitet.....	20
Figur 25 Prosentvis fordeling av svar – håndtere innvandring.....	20
Figur 18 Prosentvis fordeling av svar – redusere forurensning og CO2-utslipp.....	21
Figur 19 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig.....	22
Figur 20 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.....	23
Figur 21 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.....	23
Figur 22 Prosentvis fordeling av enig, verken enig eller uenig + vet ikke, og enig - påstander.....	24
Figur 23 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med statlige tjenester.....	25
Figur 24 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med kommunale tjenester.....	25
Figur 25 Prosentvis fordeling av svar – tilfredshet alt i alt med fylkeskommunale tjenester.....	26
Figur 26 Tilfredshetsnivå av de ulike tjenestene innenfor området oppvekst, utdanning og kunnskap.....	27
Figur 27 Tilfredshetsnivå - tjenestene barnehage og sfo fordelt etter typer av kommuner.....	27
Figur 28 Tilfredshetsnivå på tjenestene under området helse og omsorg.....	28
Figur 29 Tilfredshetsnivå - tjenestene legevakt fordelt etter regioner.....	29
Figur 30 Tilfredshetsnivå- tjenestene under området samferdsel og transport.....	29
Figur 31 Tilfredshetsnivå - kollektivtransport i kommunen og fylket.....	30
Figur 32 Prosentvis fordeling av svar - NAV.....	31
Figur 33 Prosentvis fordeling NAV fordelt etter kommunestørrelse.....	31
Figur 34 Tilfredshetsnivå - tjenestene under området trygghet, sikkerhet, støtte og økonomi.....	32
Figur 35 Tilfredshetsnivå - tjenesten Plan- og bygningsetat fordelt etter regioner.....	32
Figur 36 Tilfredshetsnivå - tjenestene under området kultur.....	33
Figur 37 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring Den norske kirke.....	34
Figur 38 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring Politiet.....	34
Figur 39 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring folkebibliotek.....	35
Figur 40 Prosentvis fordeling av svar – erfaring /ikke erfaring hjemmehjelp.....	35
Figur 41 Rangering statlige tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3).....	36
Figur 42 Rangering kommunale tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3).....	37
Figur 43 Rangering fylkeskommunale tjenester – tall i antall poeng (se forklaring kapittel 3).....	37

Tabelliste

Tabell 1 Fordeling av bruttoutvalget med hensyn til svar og bortfall.....	5
Tabell 2 Resultater statlige tjenester omregnet til en indeks fra 0-100.....	39
Tabell 3 Resultater kommunale tjenester omregnet til en indeks fra 0-100.....	39
Tabell 4 Resultater fylkeskommunale tjenester omregnet til en indeks fra 0-100.....	39

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Innbyggerundersøkelsen Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge
Difis rapportnummer:	2010:01
Forfatter(e):	Tore Basmo Bergh og John Nonseid
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	Faglig styringsgruppe for Innbyggerundersøkelsen
Prosjektnummer:	102001
Prosjektnavn:	Nasjonal innbyggerundersøkelse
Prosjektleder:	John Nonseid
Prosjektansvarlig avdeling:	Avdeling for forvaltningskunnskap og organisering (FOR)
Oppdragsgiver(e):	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
Resymé/omtale:	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens del 1 som ble gjennomført sommeren og høsten 2009 (del 2 gjennomføres i 2010). Innbyggerundersøkelsen skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å videreutvikle offentlige tjenester. Resultatene i rapporten gir økt innsikt i innbyggernes oppfatninger og erfaringer på tjenesteområder som oppvekst, utdanning, kunnskap, helse og omsorg, inkludering i fellesskapet, trygghet, sikkerhet, støtte, økonomi, samferdsel, kultur og kommunikasjon.</p>
Emneord:	
Totalt antall sider til trykking:	44
Dato for utgivelse:	14.01.10
Utgiver:	DIFI Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no