



Innbyggerundersøkelsen

Formål

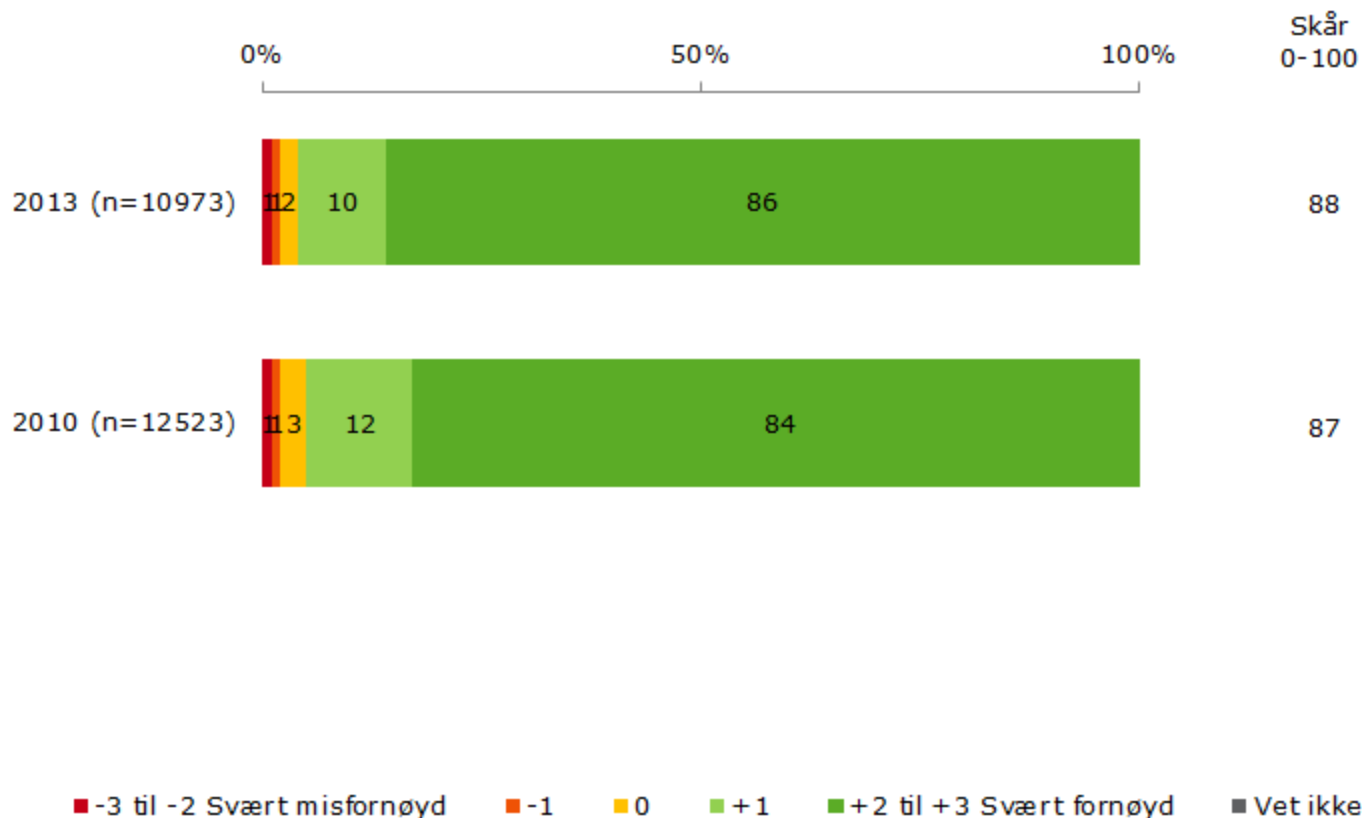
- Mer kunnskap om
- ..innbyggernes inntrykk av sin kommune
- ..brukeres tilfredshet med tjenester og myndighetsorganer
- Utvikling og forbedring
- **Et overordnet bilde**

Om innbyggerundersøkelsen

- Utvalg 30 000
- En innbyggerdel - svarprosent på 41 (11 141 svar)
- En brukerdel - svarprosent fra 63 – 44 (6 411 svar)
- Mer enn 37 000 spørreskjemaer er besvart i 2013

Å bo i Norge: Alt i alt

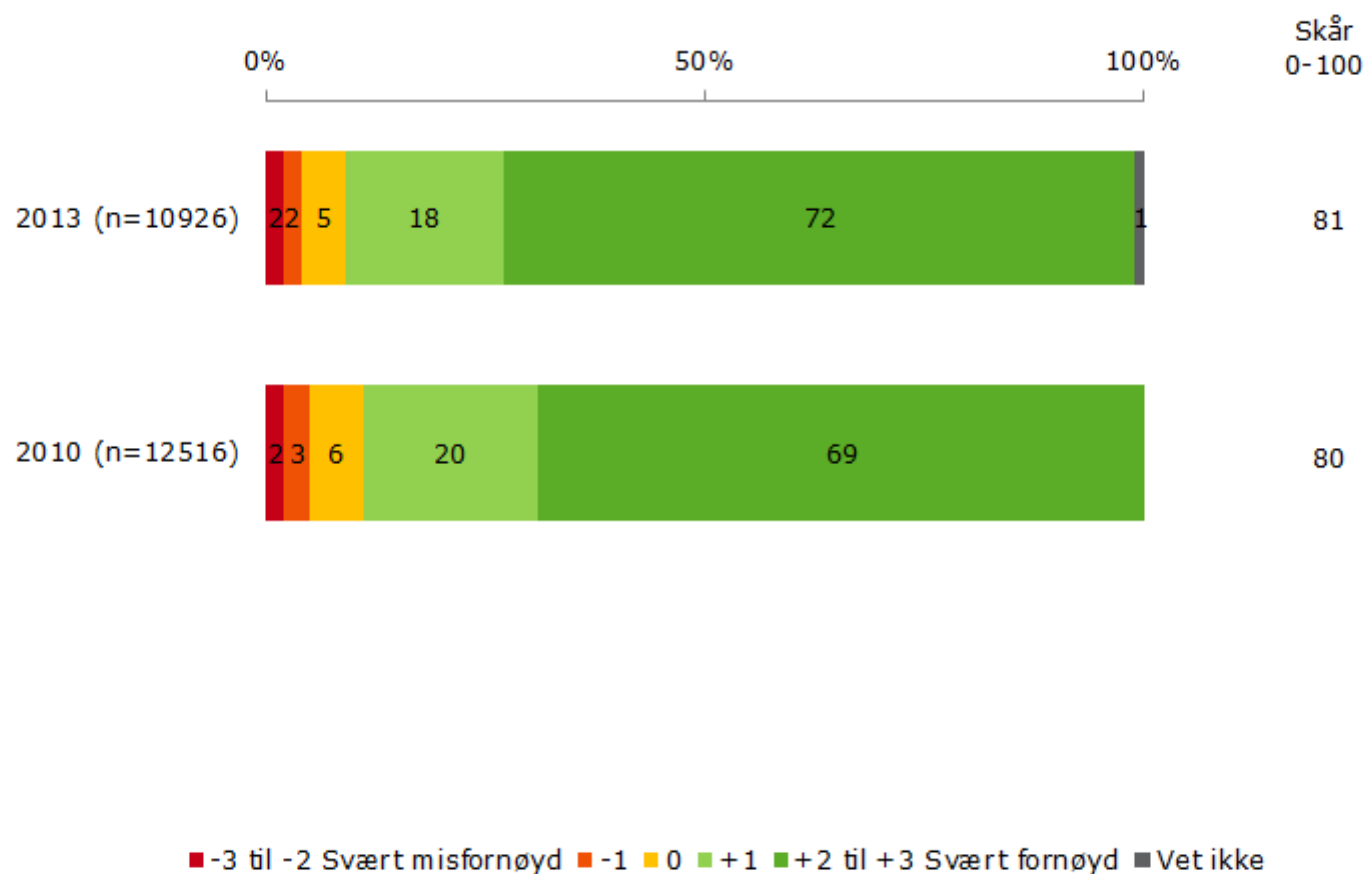
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Norge som et land å bo og leve i? (frekvensfordeling i prosent)



Figuren viser frekvensfordelingen i prosent og skår på 0-100 skala.

Å bo i kommunen: Kommunen alt i alt

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med din kommune som et sted å bo og leve? (frekvensfordeling i prosent)

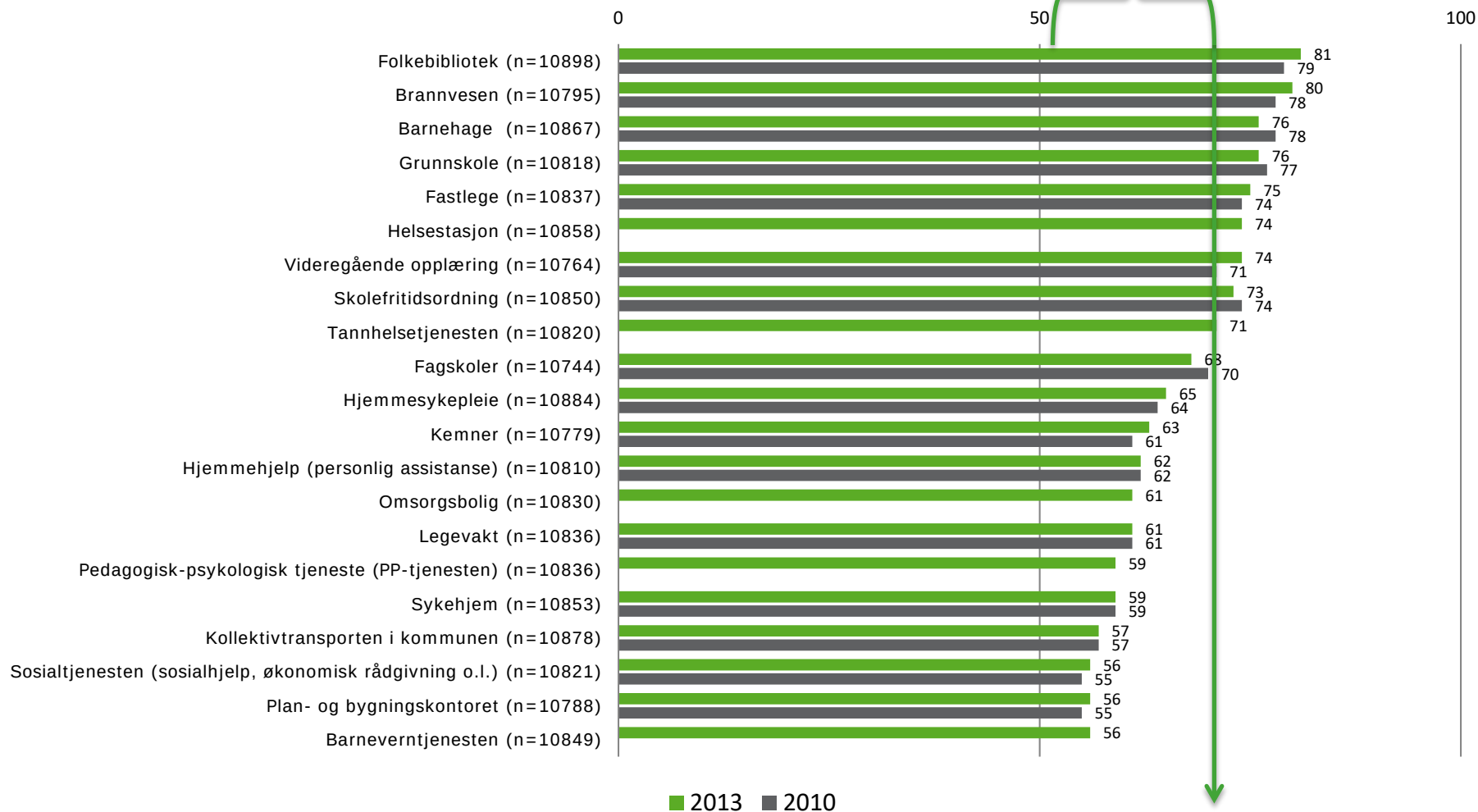


Figuren viser frekvensfordelingen i prosent og skår på 0-100 skala.

Inntrykket av kommunale og fylkeskommunale tjenester

Hvor gode eller dårlige mener du de følgende tjenestene er?
(skår 0-100)

Skår fra 51-70
delvis godt inntrykk



Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Største endringer siden 2010

Hvor fornøyde er innbyggerne? Størst endring 2010-2013

Likestilling



Kvalitet gitt skattenivå



Kildesortering



Håndtere store ulykker og katastrofer



Forebygge store ulykker og katastrofer

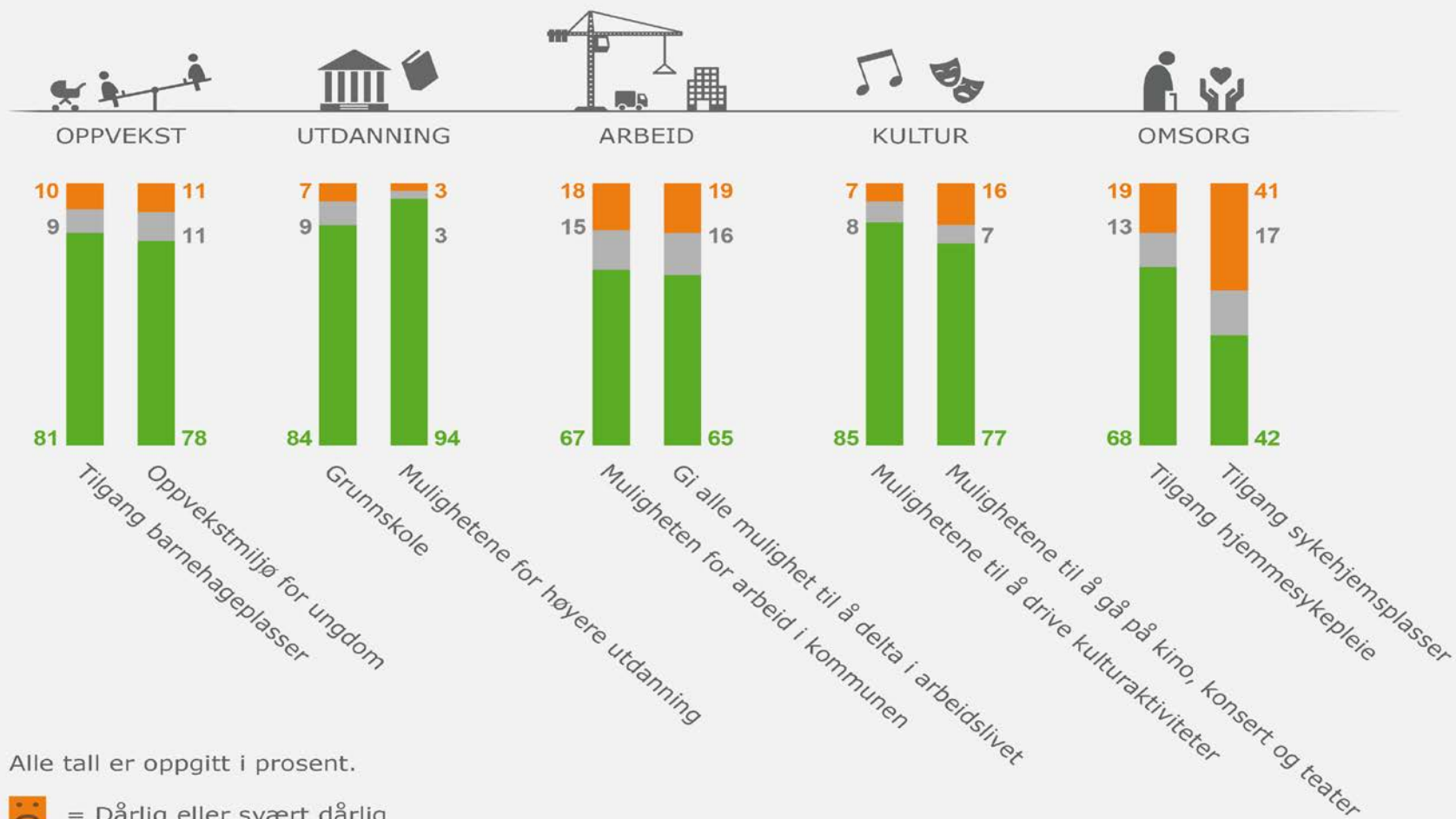


Internettsikkerhet



Alle tall er oppgitt i indekserte verdier.

Hvor tilfredse er innbyggerne i Norge?



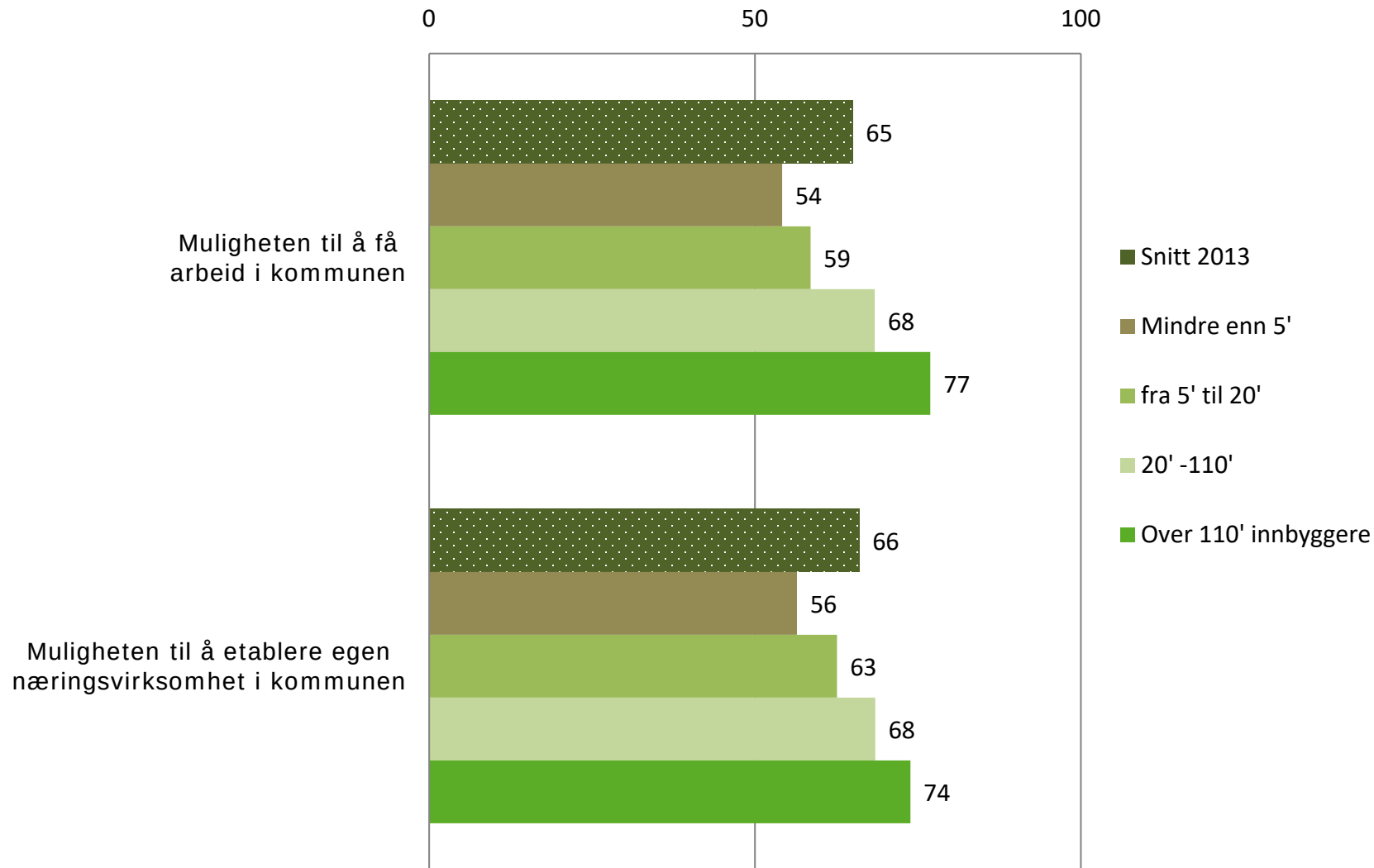
Alle tall er oppgitt i prosent.

-  = Dårlig eller svært dårlig
-  = Nøytral
-  = Godt eller svært godt

Inntrykk av sin kommune

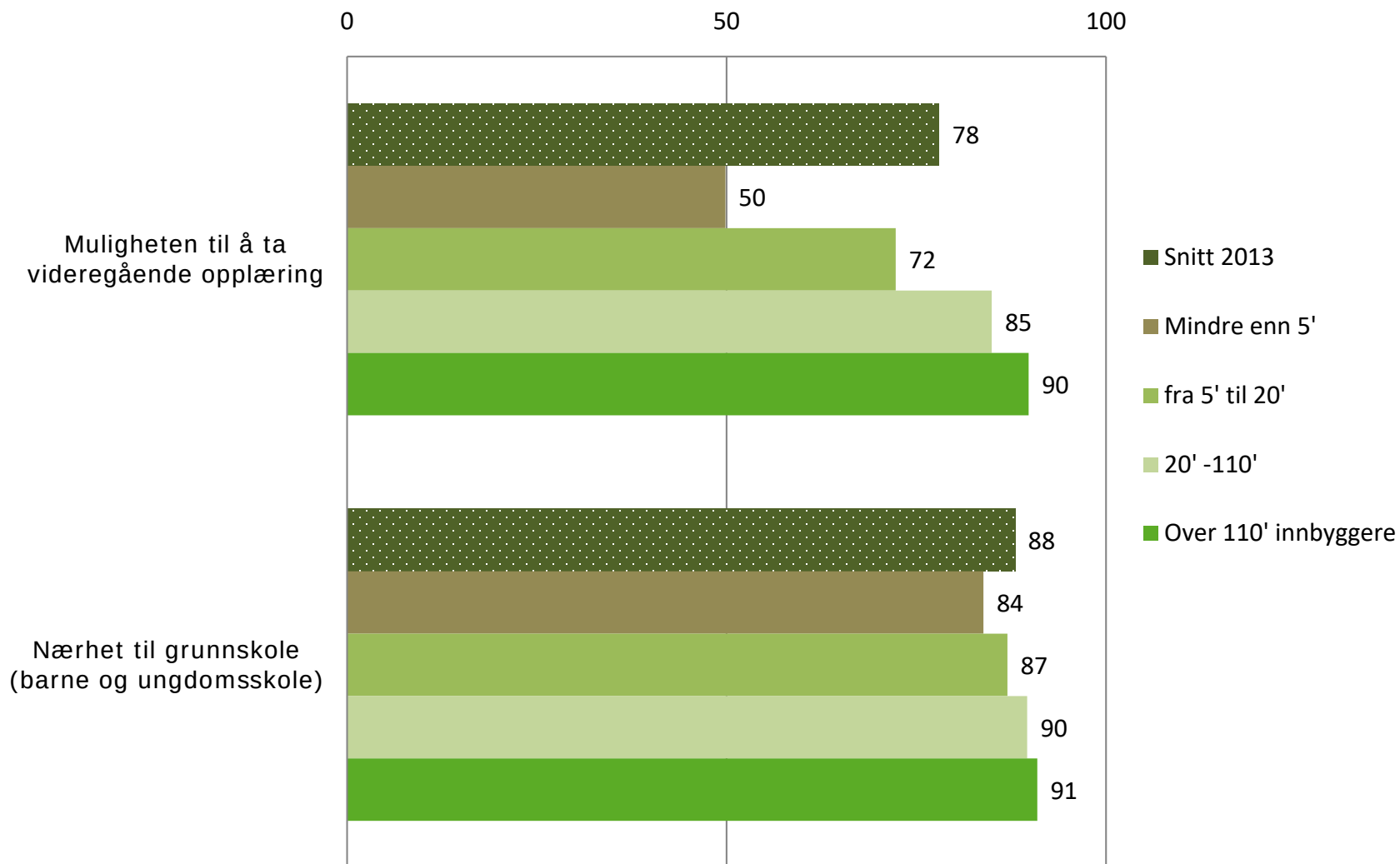
- Er innbyggere generelt mer fornøyd i små kommuner?

Å bo i kommunen: Arbeid



Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Å bo i kommunen: Utdanning



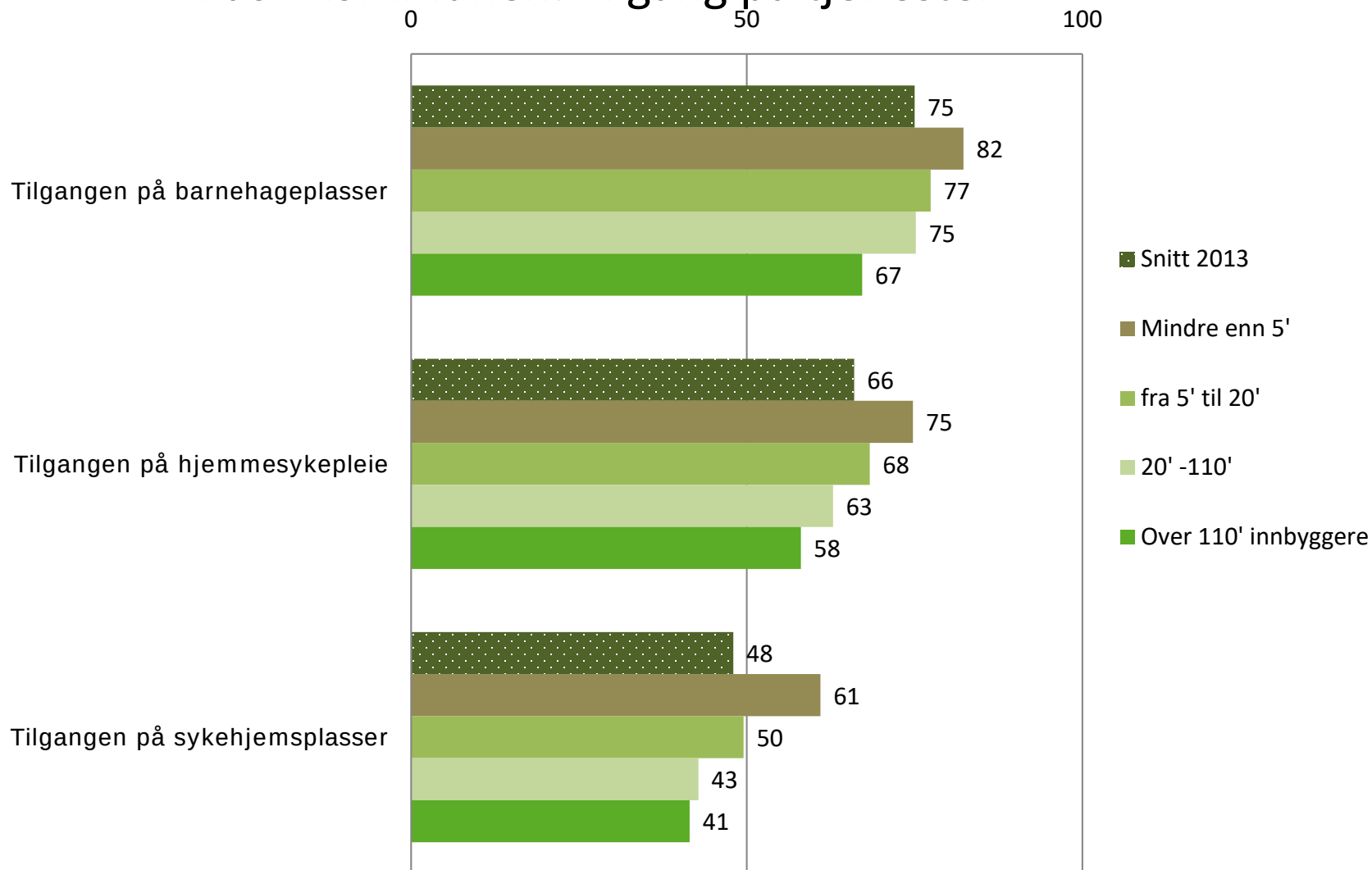
Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

- Andre eksempler - samme trend
- Tilbudet av butikker
- Tilbudet av restauranter, kafeer, uteliv
- Standarden på veier og gater
- Tilretteleggingen for fotgjengere og syklister
- Sikkerheten på skoleveier
- Muligheten til å reise kollektivt
- Mulighetene til å drive kulturaktiviteter (musikk, drama, dans ol.)
- .. delta i foreningsliv og kursaktiviteter
- .. gå på kino, konsert og teater
- .. gå på sports og idrettsstevner

Inntrykk av sin kommune

- På hvilke områder er inntrykkene bedre i små kommuner?

Å bo i kommunen: Tilgang på tjenester



Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

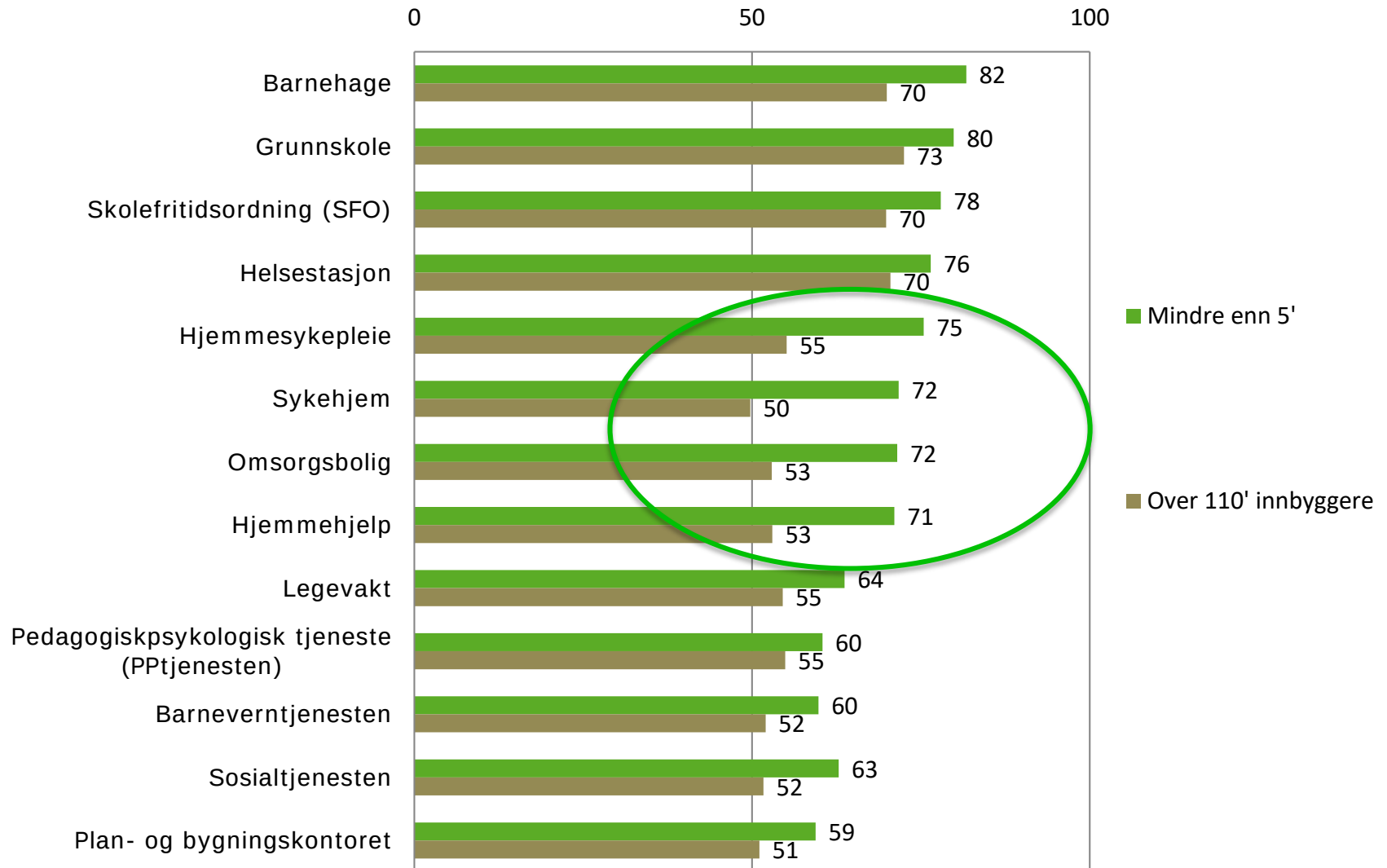
- Andre eksempler - samme trend
- Oppvekstmiljøet for barn
- Tilgangen på boliger tilpasset personer med spesielle behov
- Ventetiden legevakt
- Støynivået
- Luftkvaliteten
- Drikkevannskvaliteten
- Informasjon og service fra kommunen
 - ...få rett person i kommunen i tale
 - ...få informasjon fra de ansatte i kommunen
 - ...å klage til kommunen



Inntrykk av tjenester

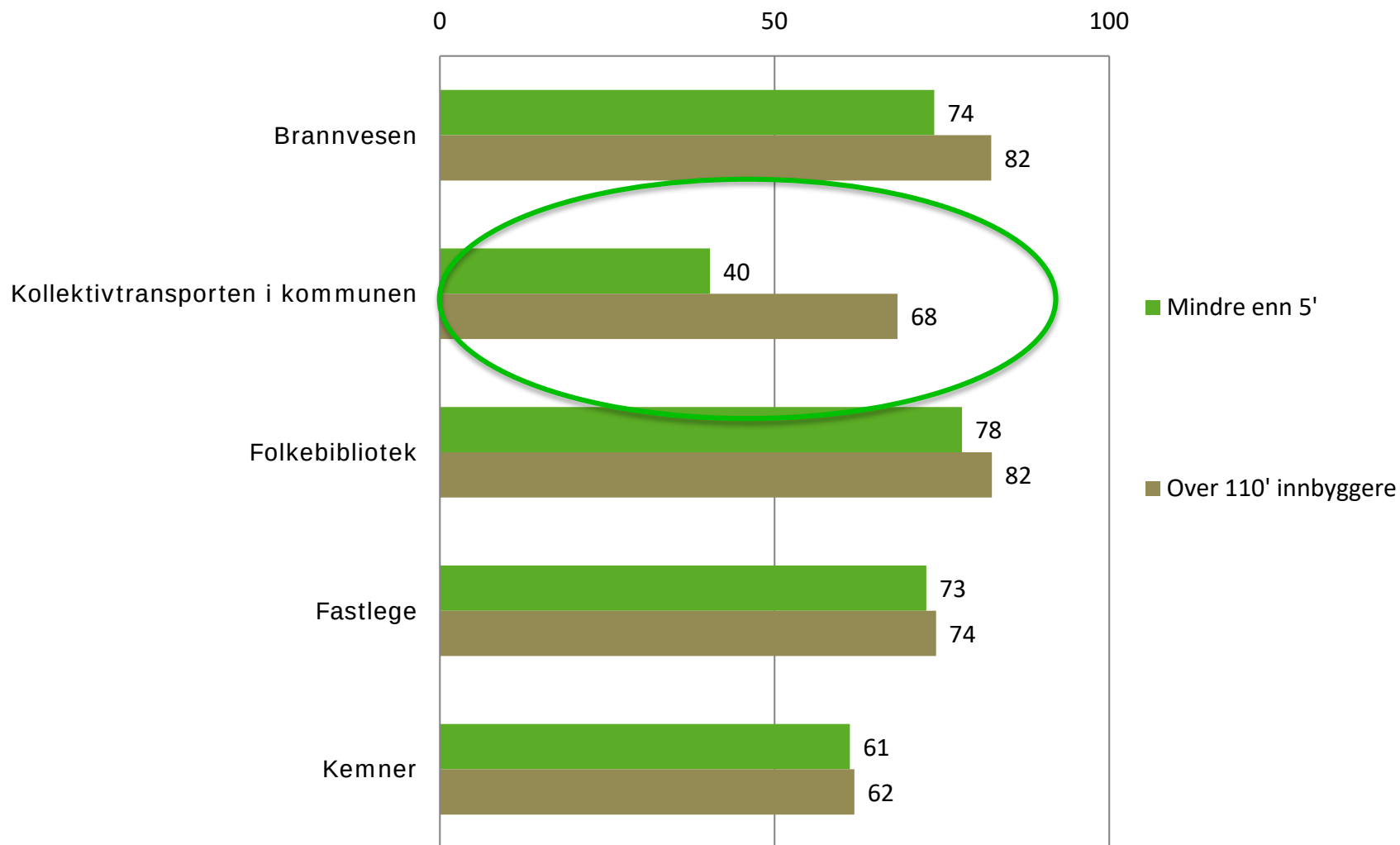
- Både kommunale og statlige tjenester
- Er innbyggerne i små kommuner mer fornøyde?

Inntrykket av kommunale tjenester



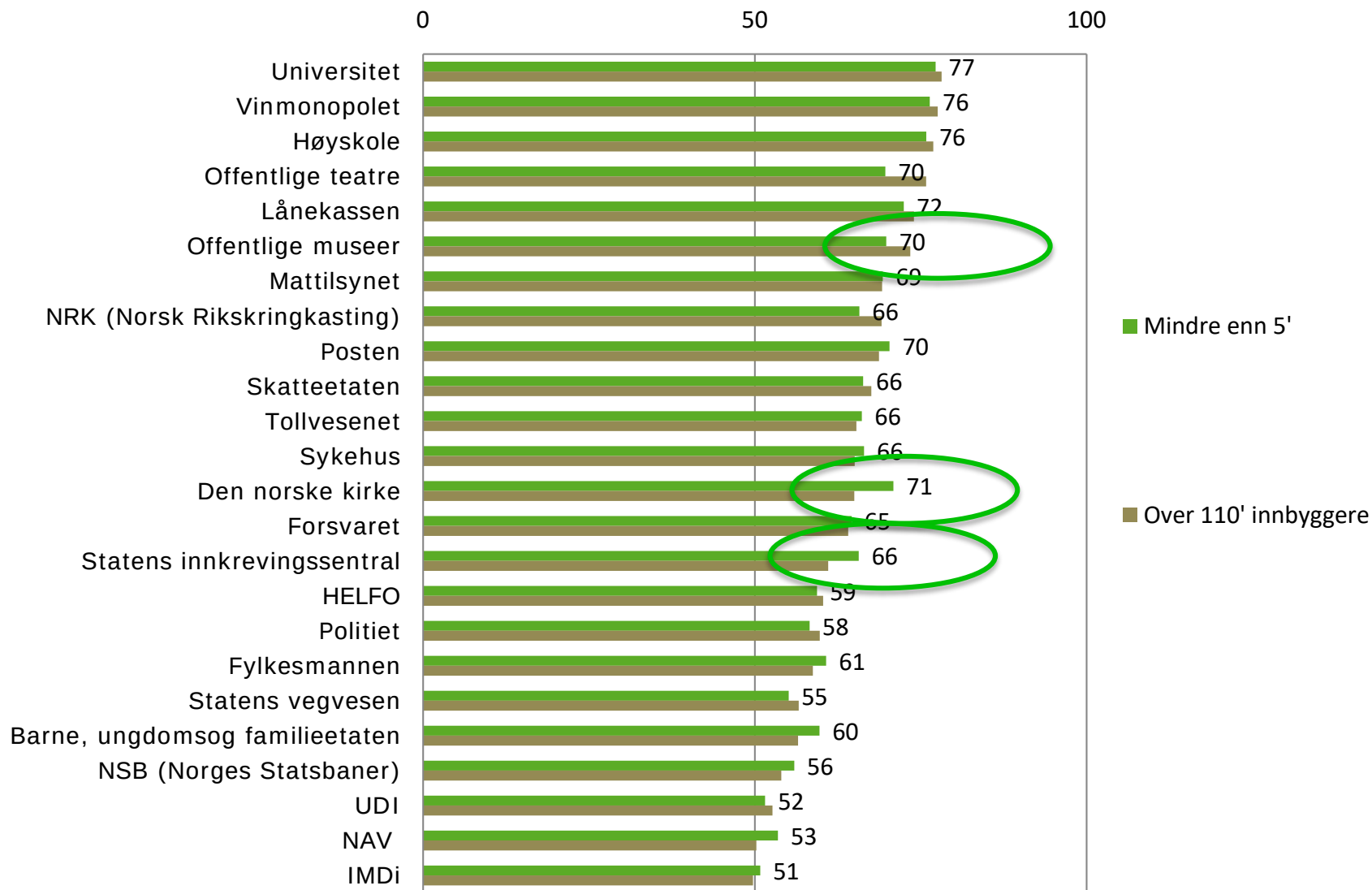
Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Inntrykket av kommunale tjenester



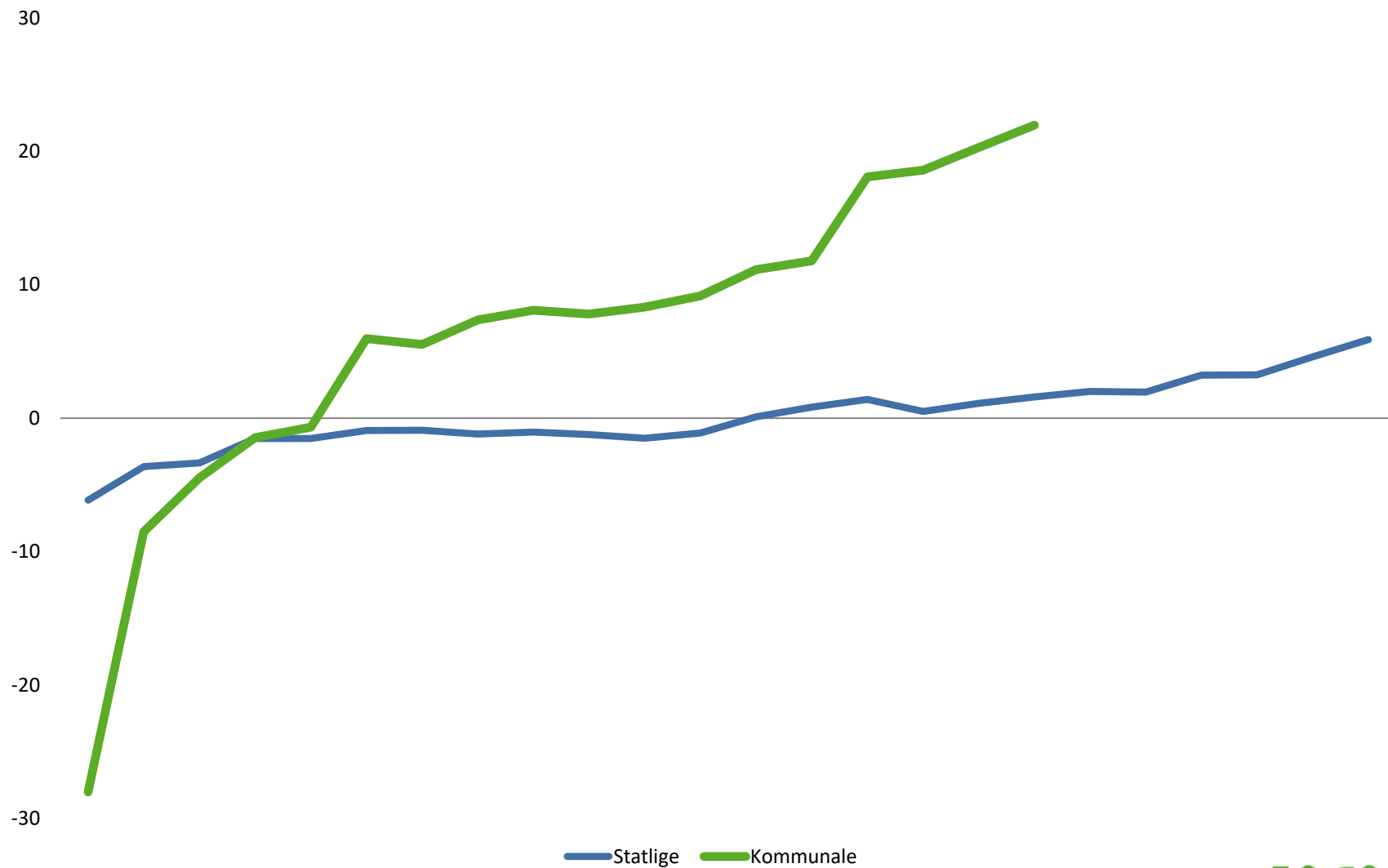
Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Inntrykket av statlige tjenester

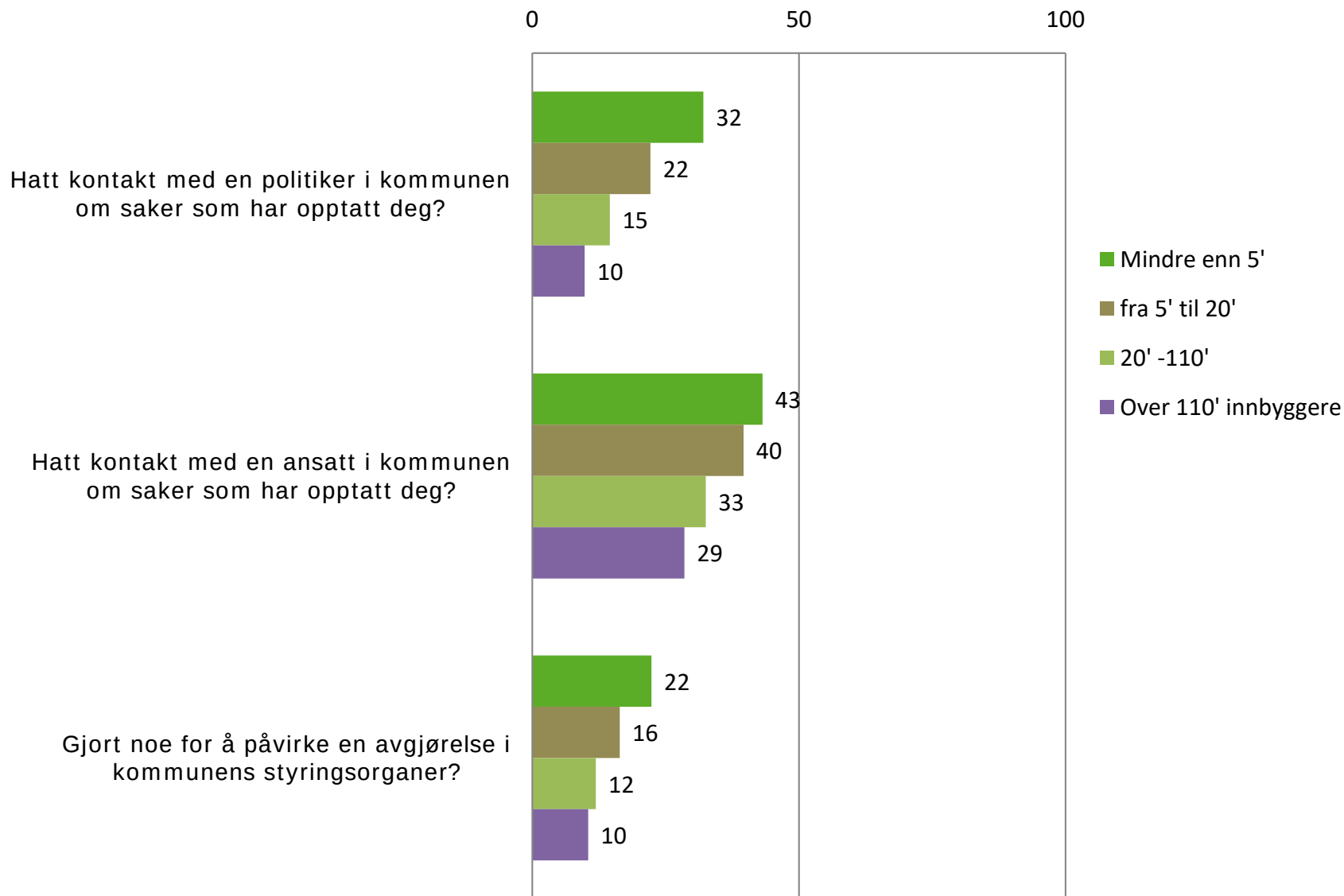


Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

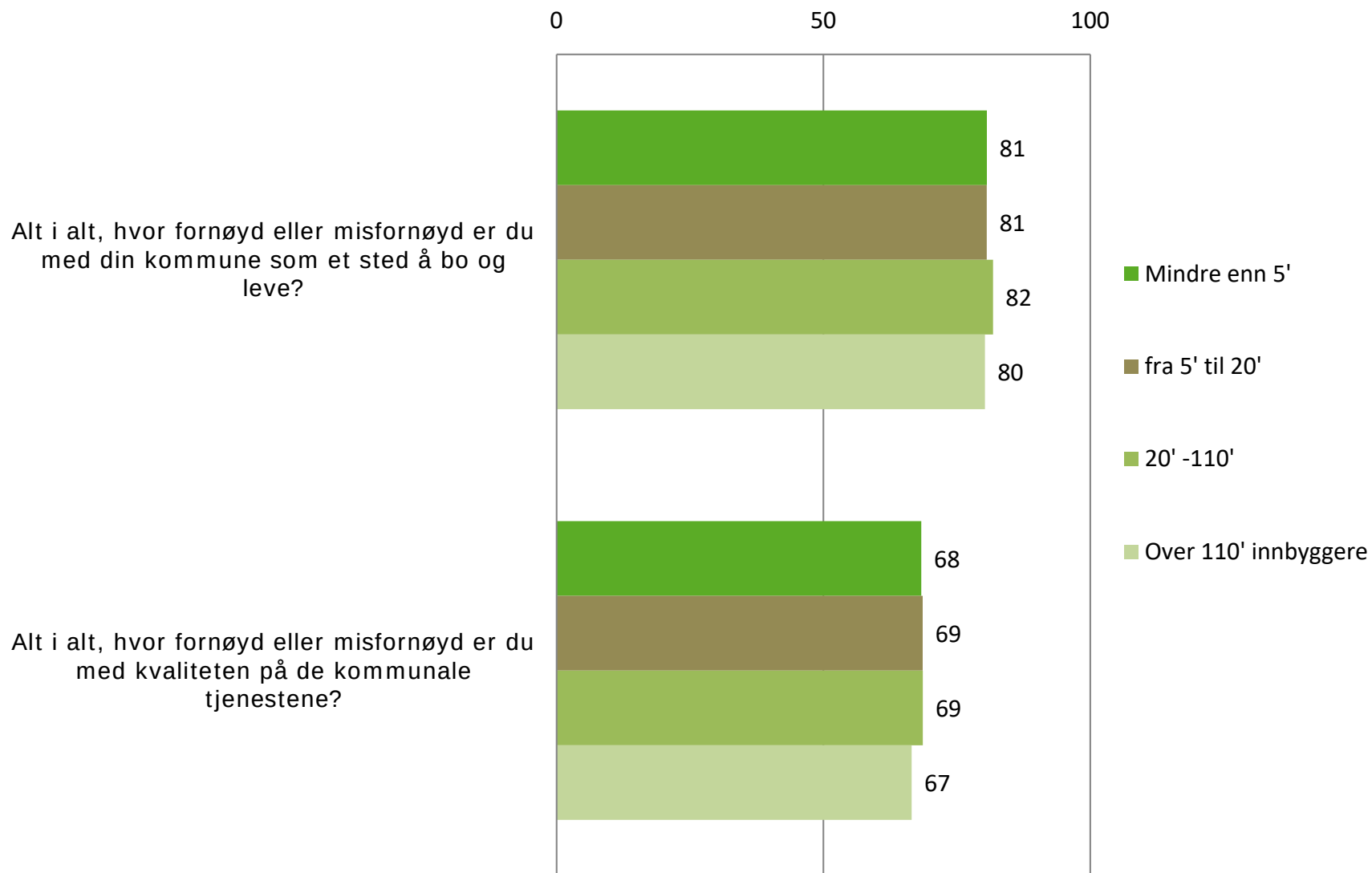
Hvor mye mer fornøyd man er i de minste versus de største kommunene



Deltakelse og påvirkning

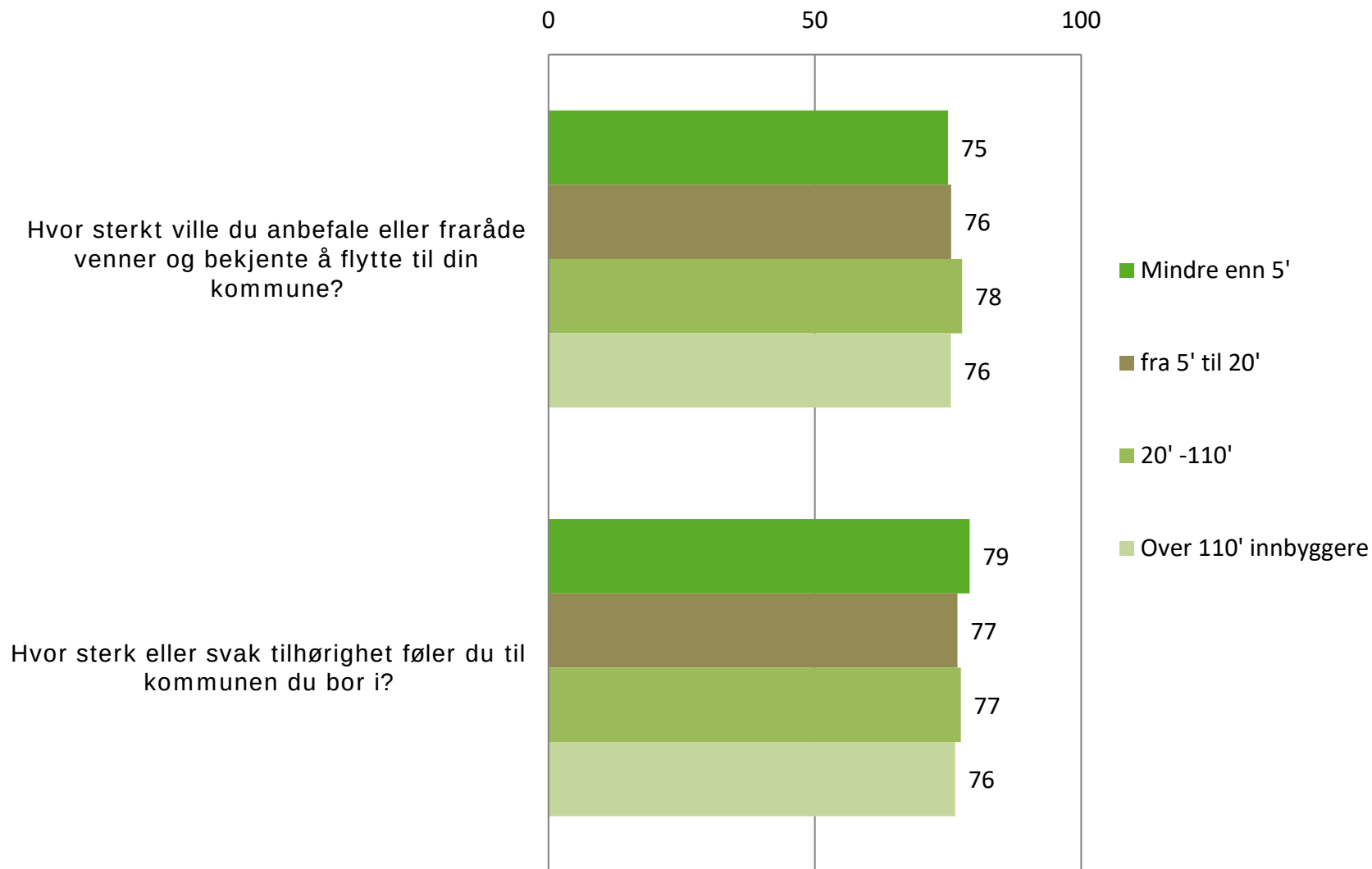


Tilfredshet med sin kommune



Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller dårlig, 51-70 delvis godt, 71-80 godt, 81-100 svært godt.

Tilhørighet til sin kommune



Det store bildet

- ▶ Innbyggerne er fortsatt svært fornøyde med å leve og bo i Norge
- ▶ Fremgang siden 2010
- ▶ Stor variasjon i inntrykkene av de ulike tjenestene
- ▶ Inntrykket av kommunens tjenester er best i de minste kommunene
- ▶ Inntrykket av de statlige tjenestene varierer lite gitt ulike kommunestørrelser

OFFENTLIGE ANSKAFFELSER ▶

LEDELSE OG ORGANISERING ▼

DIGITAL FORVALTNING ▶

[Ledelse og organisering](#)

Organisering av statsforvaltningen

Styringsvirkemidler

Forvaltningsfakta

Statsforvaltningen i fakta og tall

Brukarretting

Innbyggerundersøkelsen

Statens kommunikasjonspolitikk

Klart språk

Europakompetanse

Ledelse

E-læring og digitale verktøy

Medarbeiderundersøkelser

Mangfold og inkludering (IA)

Kompetansemidler

Nordisk tjenesteutveksling

Miljøledelse

[Difi.no](#) › [Hva er innbyggerundersøkelsen?](#)

Innbyggerundersøkelsen

Spørreskjema

Rådata



Del 1

Hva mener innbyggerne?

Del 1 av undersøkelsen fokuserer på innbyggerne sitt generelle syn på de største offentlige tjenestene, velferdsstaten, demokrati og å bo i ulike deler av Norge.



Del 2

Hva mener brukerne?

Del 2 er en oppfølging av den første undersøkelsen, og dreier seg spesielt om brukeres erfaring med 23 offentlige tjenester.

Barnehage - Den norske kirke - Fastlege
Folkebibliotek - Grunnskole - Helsestasjon
Hjemmehjelp - Hjemmesykepleie - Høgskole
Legevakt - Lånekassen - NAV - Omsorgsbolig
Plan- og bygningssetaten - Politi - Skatteetaten
Skolefrimidsordningen - Statens vegvesen - Sykehjem
Sykehus - Tolletaten - Universitet - Videregående skole

23
TJENESTER

