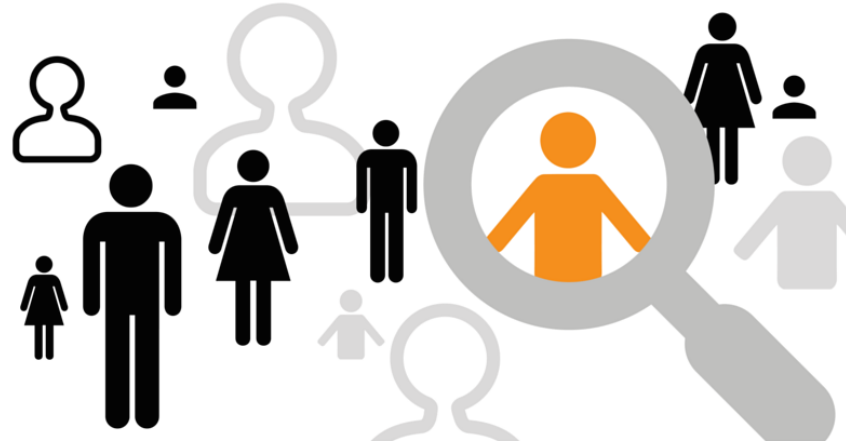




Bergen kommune: Innbyggerundersøkelsen 2023

Mai 2023

Om undersøkelsen

Norfakta presenterer i denne rapporten resultatene fra årets innbyggerundersøkelse i Bergen. Undersøkelsen er gjennomført på oppdrag av Bergen kommune og kartlegger blant annet:

- *Hvor lett det er å forstå informasjon i brev fra kommunen*
- *Hvor lett et er å forstå informasjon fra kommunen generelt*
- *Kjennskap til Innbyggerservice*
- *Bruk av kommunens nettsider*
- *Hvor lett det er å finne informasjon samt forstå informasjon på nettsiden*
- *I hvilken grad informasjon fra kommunen bygger tillitt*
- *Vurdering av attraktivitet – Bergen kommune som arbeidsgiver*
- *Kjennskap til logo*
- *Totalvurdering av informasjon fra Bergen kommune*

Undersøkelsen er gjennomført i uke 19-20, 2023. 600 intervjuer i Bergen kommune er gjennomført pr. telefon fra Norfaktas lokaler i Trondheim. Resultatene er i etterkant vektet med tanke på kjønn, alder og bosted. Der det er mulig, så er resultatene i denne rapporten sammenliknet med tidligere og tilsvarende gjennomførte undersøkelser.

Statistisk feilmargin for utvalget i sin helhet er på +/- 4 prosent. Ved nedbrytning av resultatene på undergrupper er feilmarginen større (+/- 5 prosent ved n=400 → +/- 7 prosent ved n=200).

Trondheim, 16. mai 2023

Øyvind Sletten
Prosjektleder

KTI/ omdømme - en forklaring

Før vi presenterer resultatene fra de delene av undersøkelsen som omhandler *tilfredshet* samt *omdømme* - vil vi kort skissere hvordan disse delene er gjennomført - samtidig som vi forklarer begrepet *tilfredshetsskåre* nærmere.

Tilfredshetsskåre

Respondentenes vurderinger er i intervjusituasjonen gjort ved hjelp av en skala fra 1 til 5. Denne skalaen er i ettertid omregnet til en poengskala fra 0-100, for på denne måten å visualisere et *relativt* og enklere mål på kundetilfredshet på en skala fra 0-100 poeng:

Eks.:

☐ 1: svært misfornøyd/ svært dårlig/ helt uenig	gir	0 poeng
☐ 2: misfornøyd/ dårlig/ delvis uenig	gir	25 poeng
☐ 3: middels fornøyd/ verken eller	gir	50 poeng
☐ 4: fornøyd/ bra/ delvis enig	gir	75 poeng
☐ 5: svært fornøyd/ svært bra/ helt enig	gir	100 poeng

De som svarer «vet ikke» faller naturlig nok utenfor denne analysen.

Gjennomsnittlig tilfredshet totalt - og med ulike enkeltområder - visualiseres ved hjelp av denne poengskalaen på en enkel og grei måte. Poengskalaen gjør det også mulig å sammenlikne tilsvarende målinger uavhengig av bransje.

- ☐ 59 poeng eller lavere → indikerer lav til svært lav tilfredshet/vurdering
- ☐ 60-71 poeng → indikerer middels tilfredshet/vurdering
- ☐ 72-79 poeng → indikerer god tilfredshet/vurdering
- ☐ 80-84 poeng → indikerer meget god tilfredshet/vurdering
- ☐ 85 poeng + → indikerer svært høy tilfredshet/vurdering

Utvalgsfordeling

Utvalgsfordeling

Kjønn og alder		
	ant	%
Mann	301	50
Kvinne	299	50
18-29 år	138	23
30-44 år	162	27
45-59 år	143	24
60 år+	157	26
Totalt	600	100

Bydel		
	ant	%
Bergenhus	102	17
Årstad	108	18
Åsane	74	12
Arna	19	3
Fana	103	17
Ytrebygda	65	11
Fyllingsdalen	61	10
Laksevåg	66	11
Totalt	600	100

**Informasjon i brev/generell
informasjon**

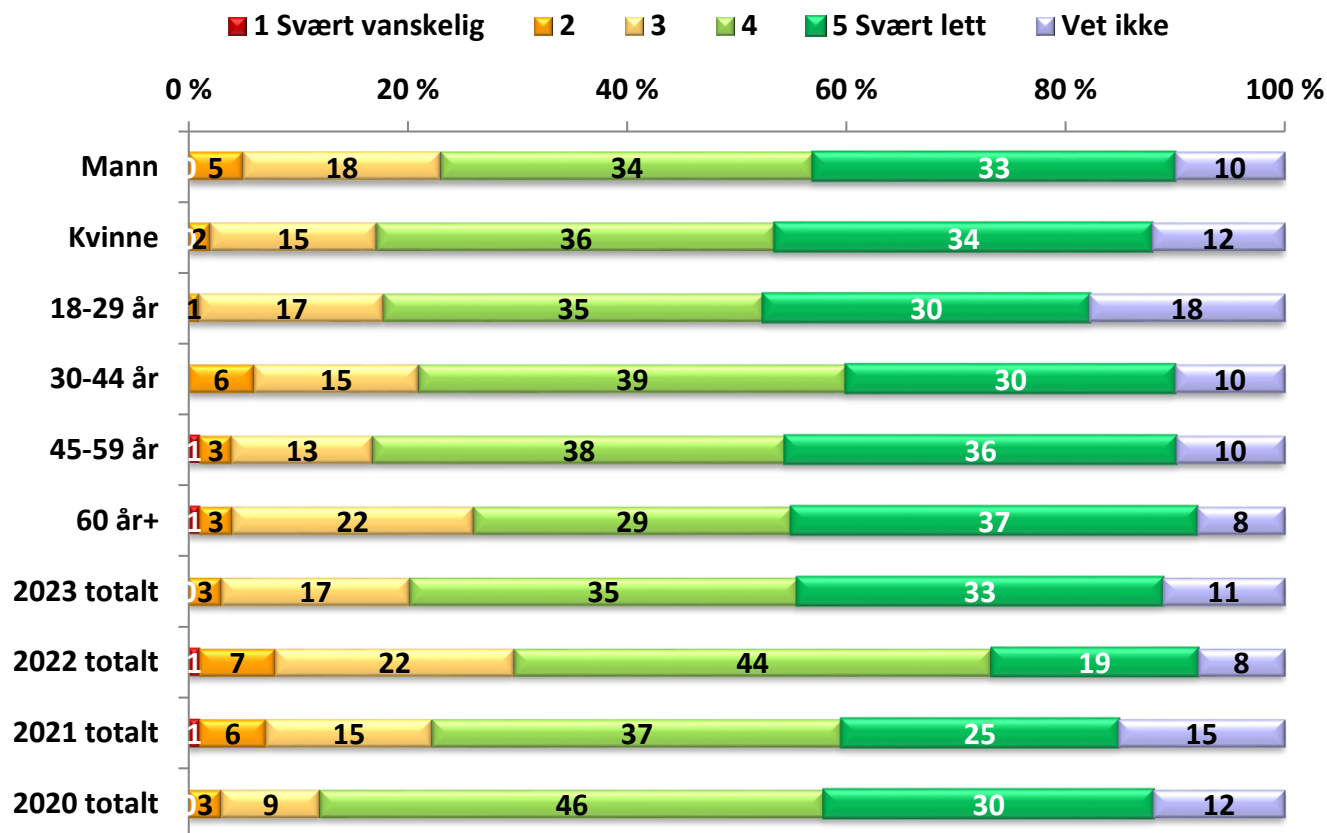
Informasjon i brev

Spørretekst: Bergen kommune skal informere i et klart språk. Hvor lett er det å forstå informasjonen i brev fra kommunen?

Base: 600

Totalt sett: Om lag 7 av 10 mener det er lett å forstå informasjonen i brev fra kommunen

Figur: Informasjon i brev (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 77 av 100 poeng. Dette indikerer tilfredse innbyggere.

Resultatene tyder på at innbyggere i Fana og i Fyllingsdalen er de mest tilfredse (begge 80 poeng).

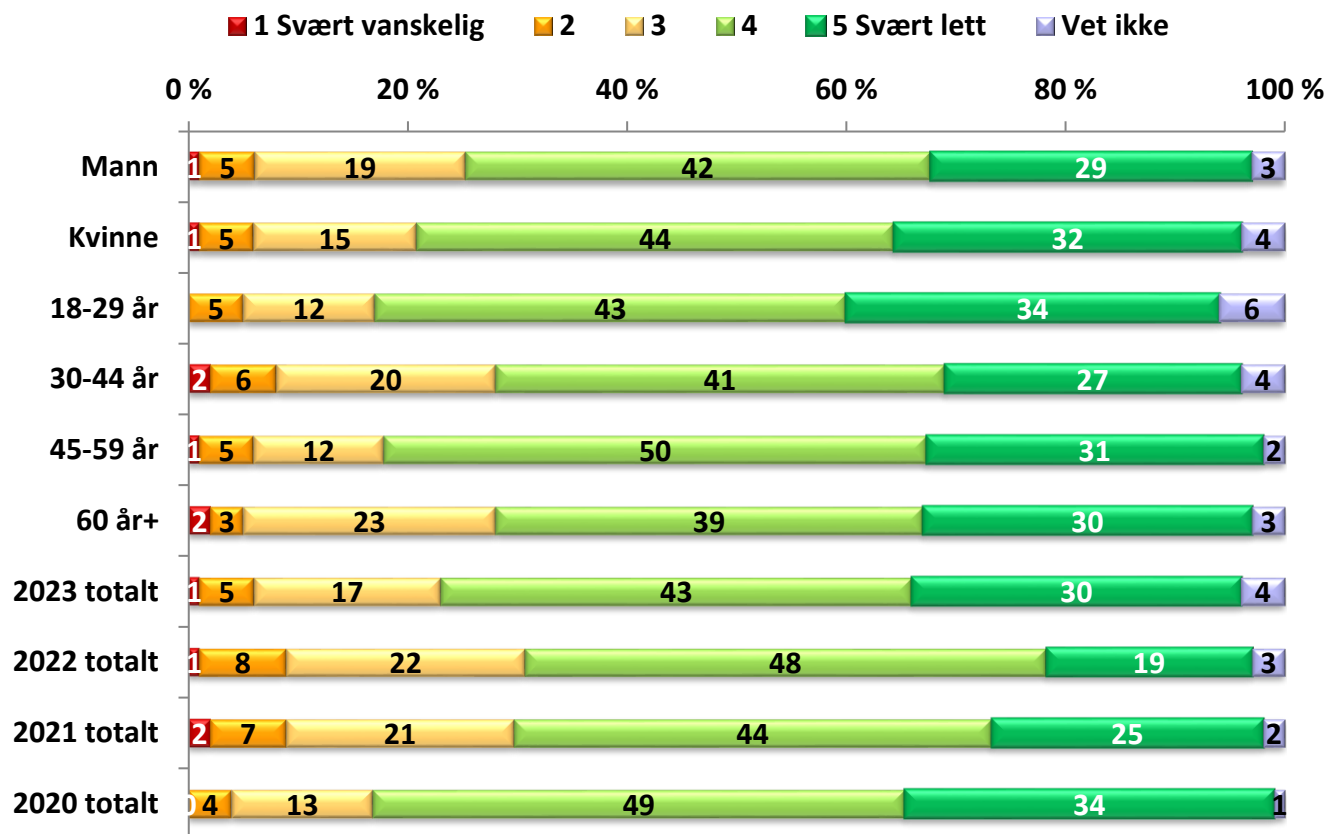
Informasjon generelt

Spørretekst: Hvor lett er det å forstå informasjonen generelt fra kommunen?

Base: 600

Totalt sett: Om lag 7 av 10 mener også det er lett å forstå informasjonen generelt fra kommunen

Figur: Informasjon generelt (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 75 av 100 poeng. Dette indikerer tilfredse innbyggere.

Resultatene tyder på at innbyggere i Ytrebygda er de mest tilfredse (79 poeng). Innbyggere i Årstad er middels tilfredse (70 poeng).

Kjennskap til Innbygggerservice

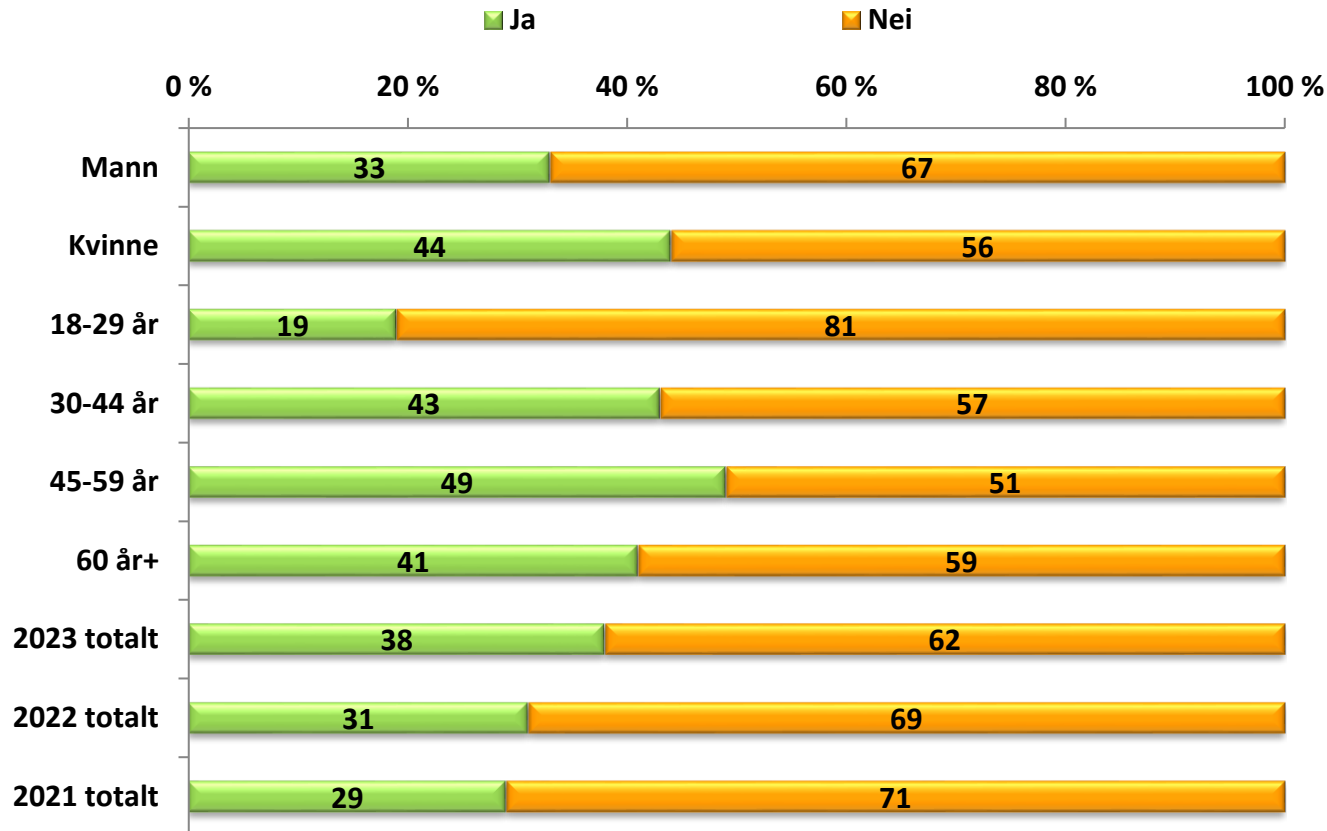
Kjennskap til Innbyggjerservice

Spørretekst: Bergen kommune har et sentralt informasjons- og servicesenter som kalles Innbyggjerservice. Visste du om hva Innbyggjerservice er før i dag?

Base: 600

Resultatene viser en økning i kjennskap

Figur: Kjennskap – Innbyggjerservice (prosentandeler)



Kvinner kjenner i større grad enn menn til Innbyggjerservice. Kunnskapen er lavest i den yngste aldersgruppen

Lavest kjennskap til Innbyggjerservice finner vi for øvrig i Fana (29%).

Nettsider

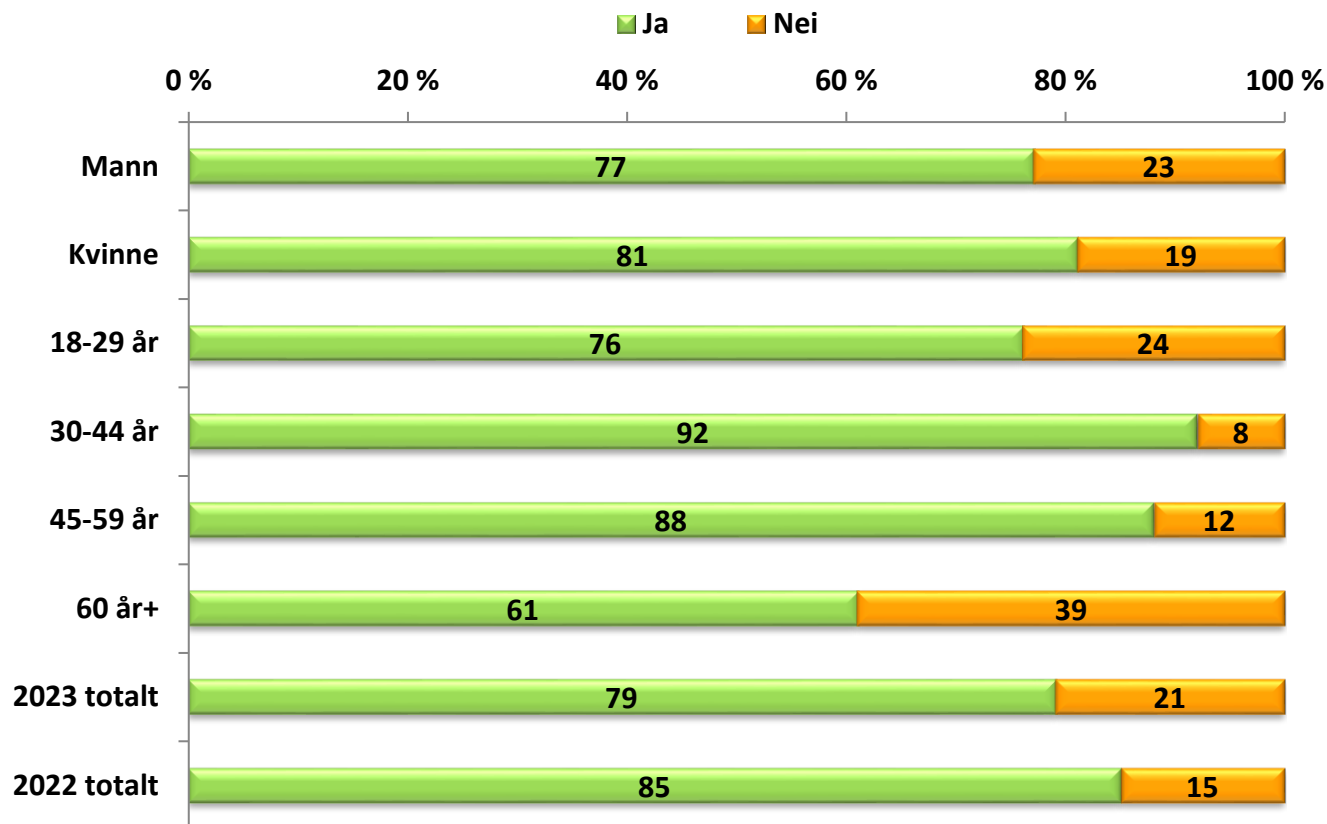
Andel som har vært inne på nettsider

Spørretekst: Nettsidene til Bergen kommune er viktig for å få ut informasjon om kommunen. Har du vært inne på nettsiden til Bergen kommune?

Base: 600

Om lag 8 av 10 har vært inne på nettsiden til Bergen kommune

Figur: Nettsider (prosentandeler)



Lavest andel som har besøkt nettsidene finner vi i aldersgruppen 60 år + (61%)

Respondenter som *ikke* har vært inne på nettside fikk også et oppfølgingsspørsmål om viktigste årsaker til dette:

Mest nevnt :

- ☐ Har ikke hatt behov
- ☐ Bruker ikke Internett

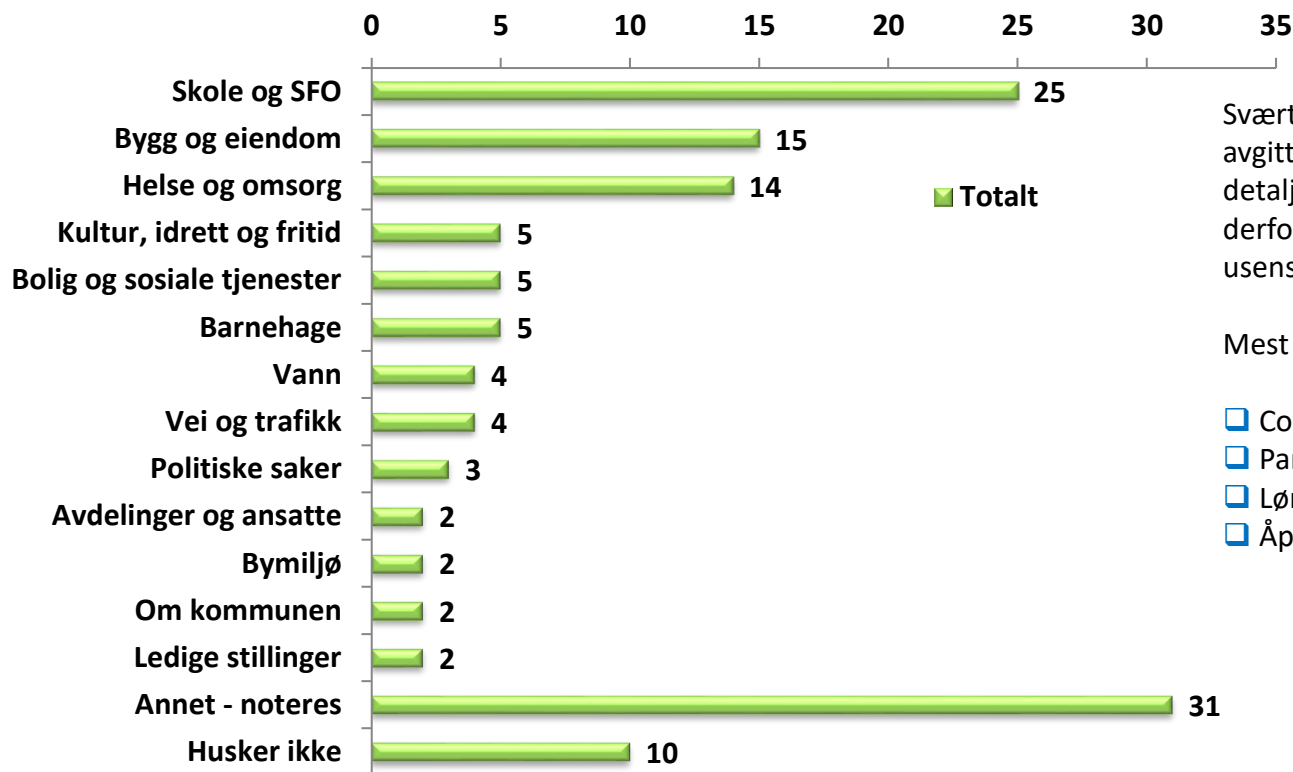
Informasjon man har lett etter

Spørretekst: Hvilken informasjon har du lett etter?

Base: 476 (andel som har besøkt nettside)

Mest nevnt; skole og SFO, bygg og eiendom samt helse og omsorg

Figur: Informasjon (prosentandeler)



Svært mange og blandede svar er avgitt under «annet». For en detaljert oversikt så henviser vi derfor til filvedlegget «Åpne og usensurerte svar».

Mest nevnt:

- ☐ Covid-19/Korona/pandemi
- ☐ Parkering
- ☐ Lønn
- ☐ Åpningstider

Hvor lett å finne informasjon man har bruk for

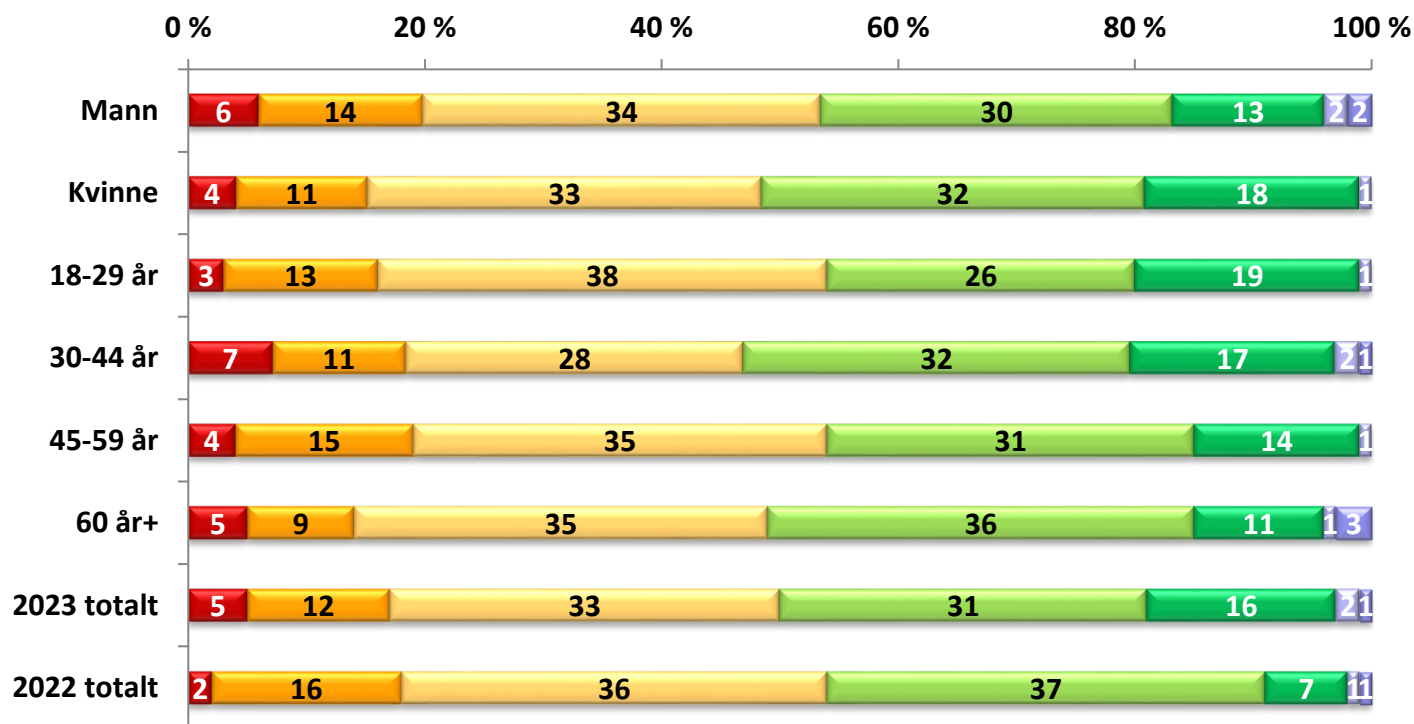
Spørretekst: Hvor lett synes du det er å finne informasjon du har bruk for på nettsiden til Bergen kommune?

Base: 476 (andel som har vært inne på nettside)

Om lag halvparten mener det er lett å finne informasjon man har bruk for

Figur: Informasjon (prosentandeler)

1 Svært vanskelig å finne 2 3 4 5 Svært lett å finne Har ikke vært inne og lett etter informasjon Ikke sikker



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 60 av 100 poeng, noe som indikerer kun middels tilfredshet.

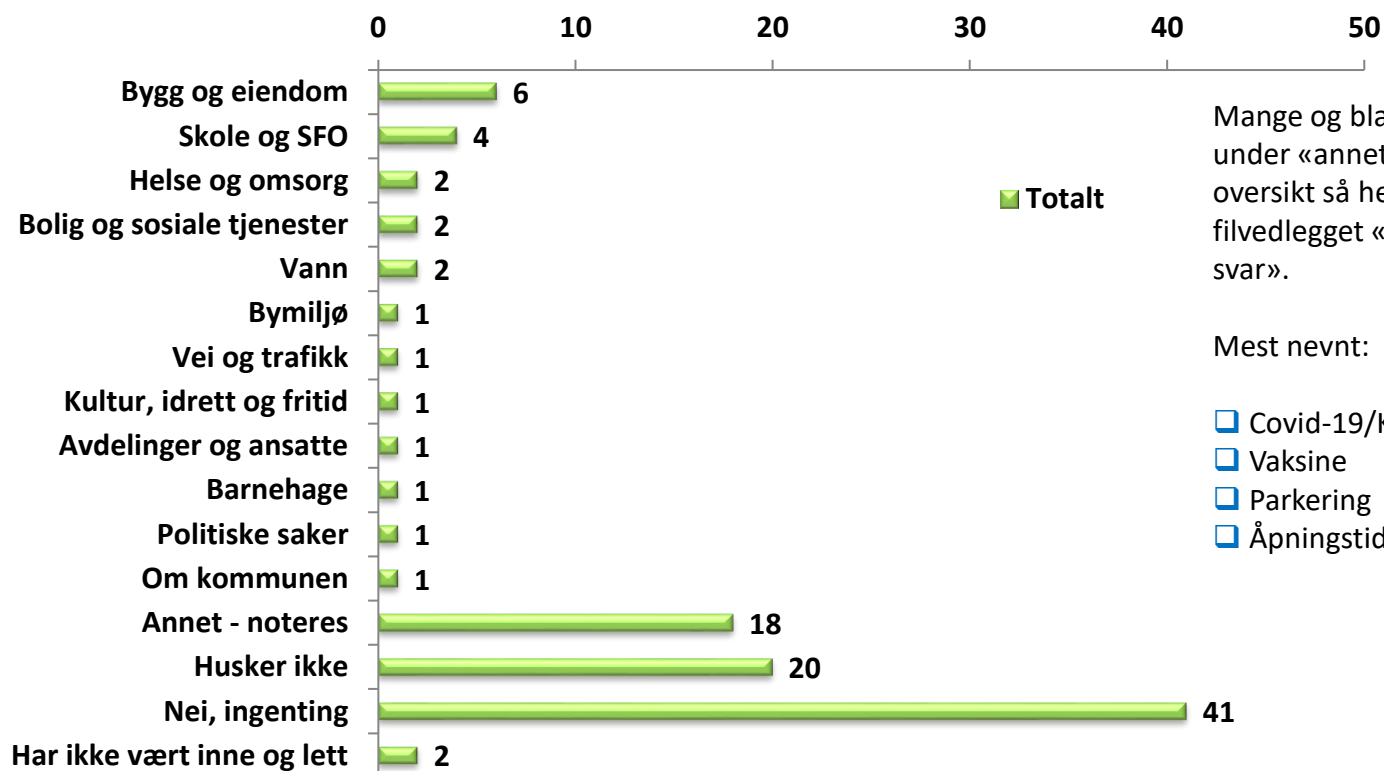
Informasjon som er vanskelig å finne

Spørretekst: Er det noe du har lett etter som det er vanskelig å finne?

Base: 476 (andel som har besøkt nettside)

4 av 10 har *ikke* lett etter noe som var vanskelig å finne

Figur: Informasjon – vanskelig å finne (prosentandeler)



■ Totalt

Mange og blandede svar er avgitt under «annet». For en detaljert oversikt så henviser vi derfor til filvedlegget «Åpne og usensurerte svar».

Mest nevnt:

- ☐ Covid-19/Korona
- ☐ Vaksine
- ☐ Parkering
- ☐ Åpningstider

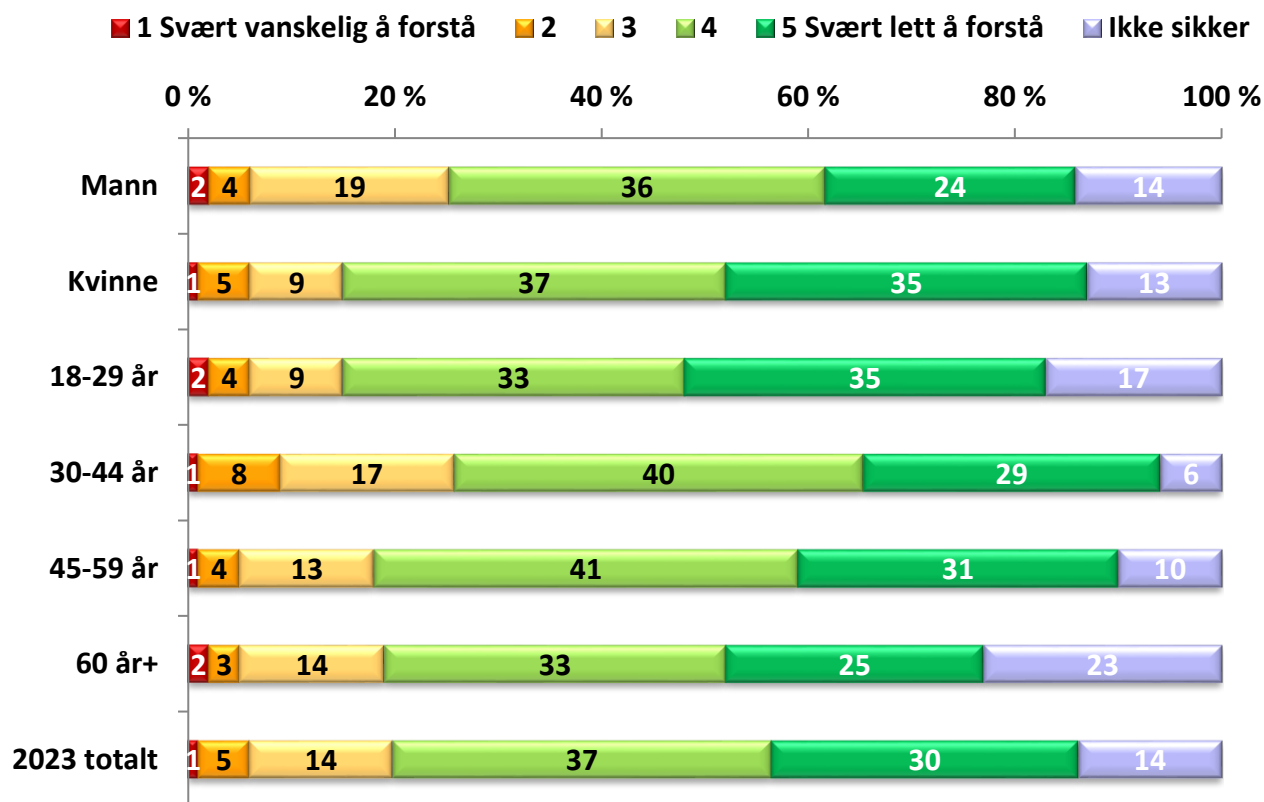
Hvor lett å forstå informasjon på nettsiden

Spørretekst: Bergen kommune skal informere i et klart språk. Hvor lett synes du det er å forstå informasjon på kommunens nettside?

Base: 600

Om lag 7 av 10 mener det er lett å forstå informasjonen på kommunens nettside

Figur: Informasjon – lett å forstå (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 76 av 100 poeng, noe som indikerer tilfredse innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at vi finner de mest tilfredse innbyggerne i Fana (81 poeng).

**Opplevelse av at informasjonen gir
innbyggerne tillit til Bergen kommune**

Informasjon – tillitt til kommunen

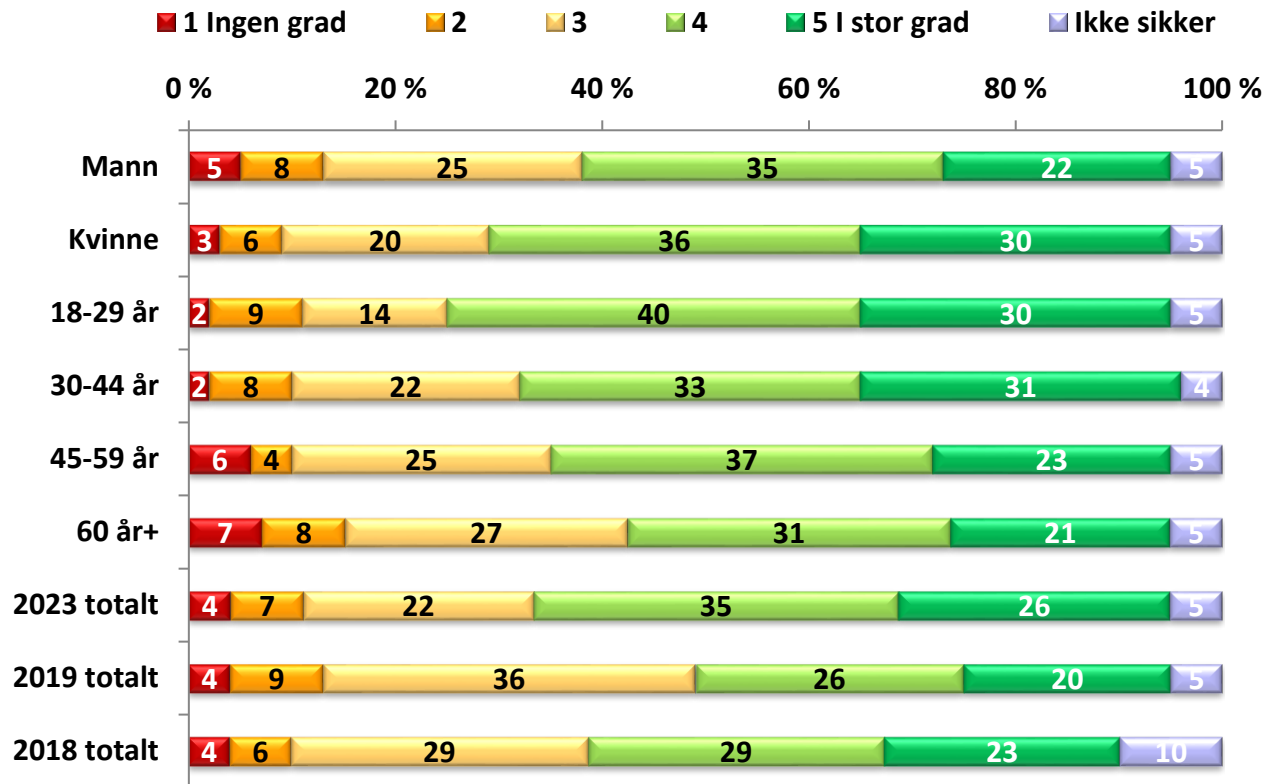
Spørretekst 2023: I hvilken grad opplever du at informasjonen fra kommunen gir deg tillitt til kommunen?

Spørretekst 2018/2019: I hvilken grad opplever du at informasjon fra kommunen gir deg tillitt til kommunens tjenestetilbud?

Base: 600

Om lag 6 av 10 mener at informasjonen gir dem tillitt til kommunen

Figur: Informasjon – tillitt (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 69 av 100 poeng, noe som indikerer middels tilfredse innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at innbyggerne i Fyllingsdalen samt Arna er tilfredse på dette området (72 poeng).

***Totalt tilfredshet med
informasjonen fra Bergen kommune***

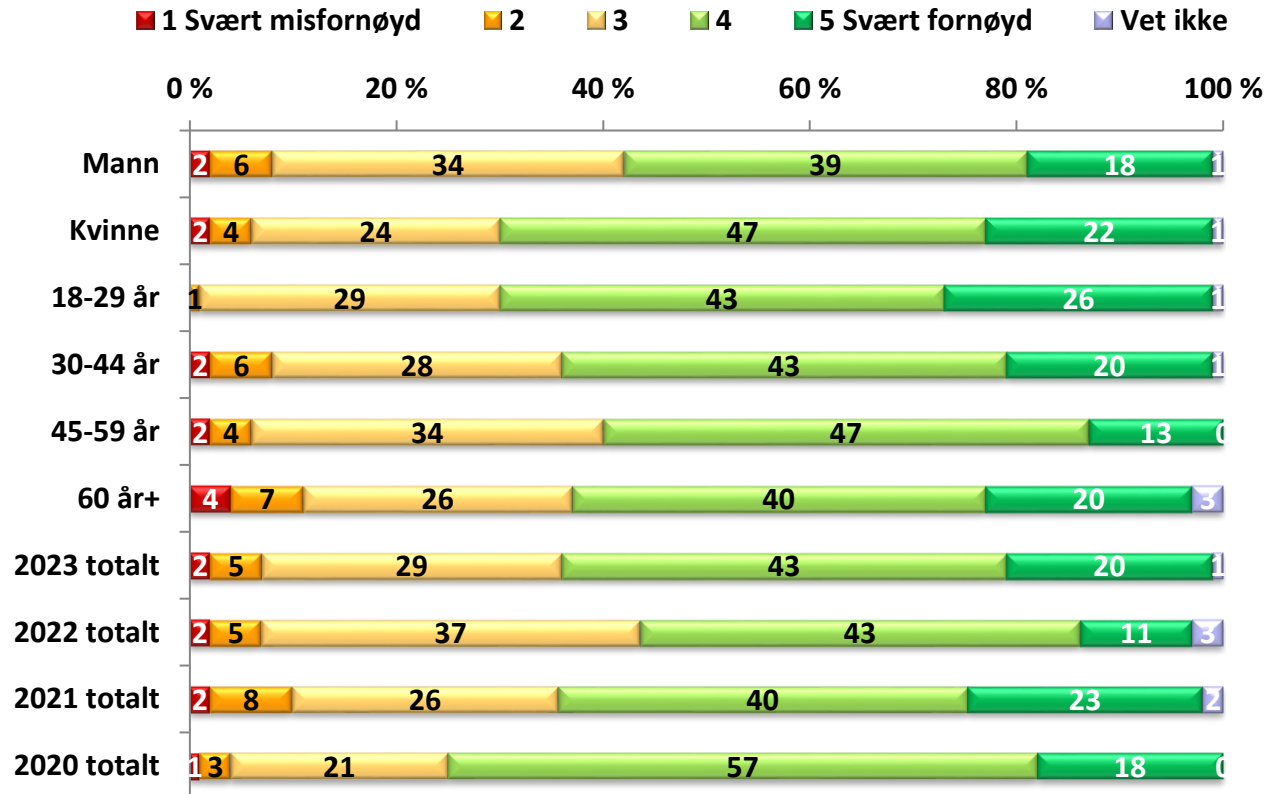
Tilfredshet med informasjon – totalt sett

Spørretekst: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen fra Bergen kommune?

Base: 600

Om lag 6 av 10 er totalt sett fornøyd med informasjonen

Figur: Totalt tilfredshet – informasjon (prosentandeler)



Omregner vi til
gjennomsnittsskårer så gir dette
totalt 69 av 100 poeng, noe som
indikerer middels tilfredse
innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at vi finner
de mest tilfredse innbyggerne i
Arna (74 poeng).

Attraktivitet som arbeidsgiver

Logo

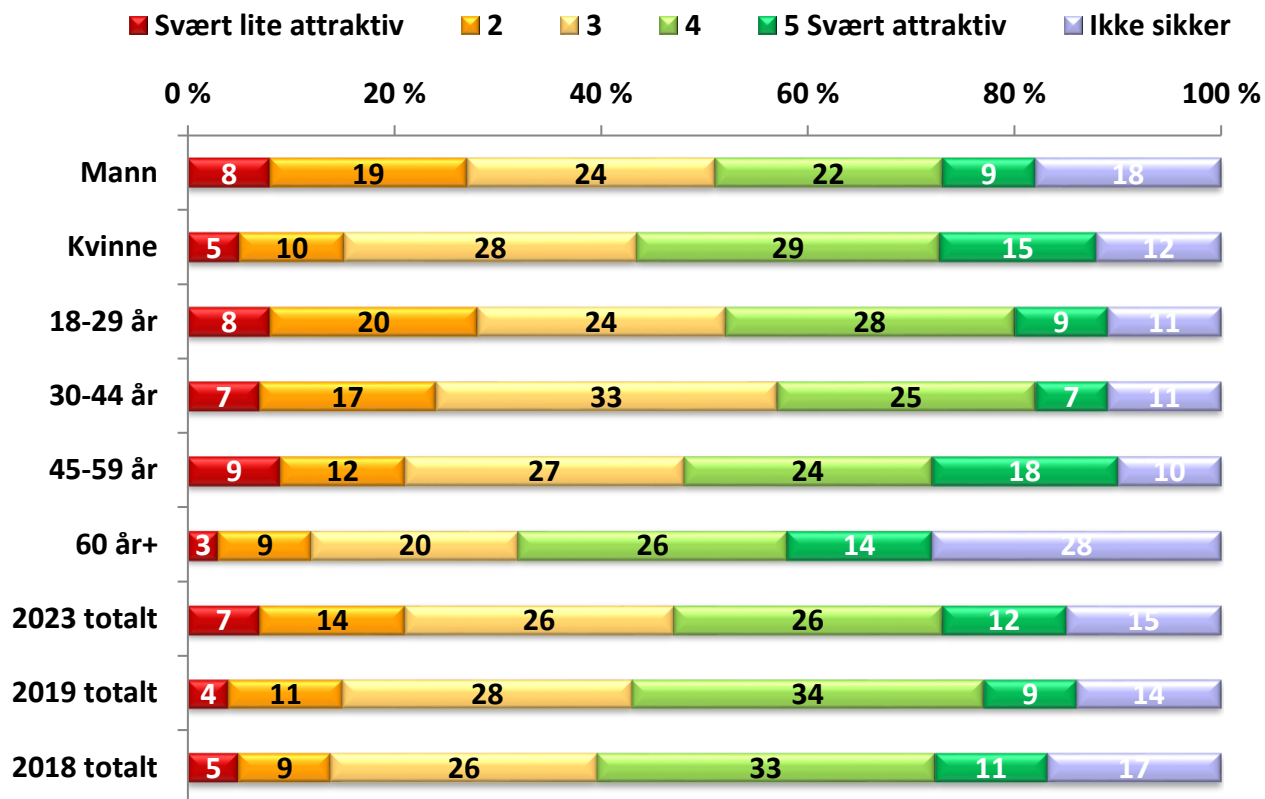
Bergen kommune – attraktiv som arbeidsgiver

Spørretekst: Hvor attraktiv mener du Bergen kommune er som arbeidsgiver?

Base: 600

Om lag 4 av 10 mener at Bergen kommune er attraktiv som arbeidsgiver

Figur: Attraktiv som arbeidsgiver (prosentandeler)



Omregner vi til
gjennomsnittsskårer så gir dette
totalt 56 av 100 poeng, noe som
indikerer at innbyggerne ikke er
helt overbeviste på dette området.

Resultatene tyder på at
innbyggere i Åsane samt Laksevåg
er middels tilfredse (begge 61
poeng).

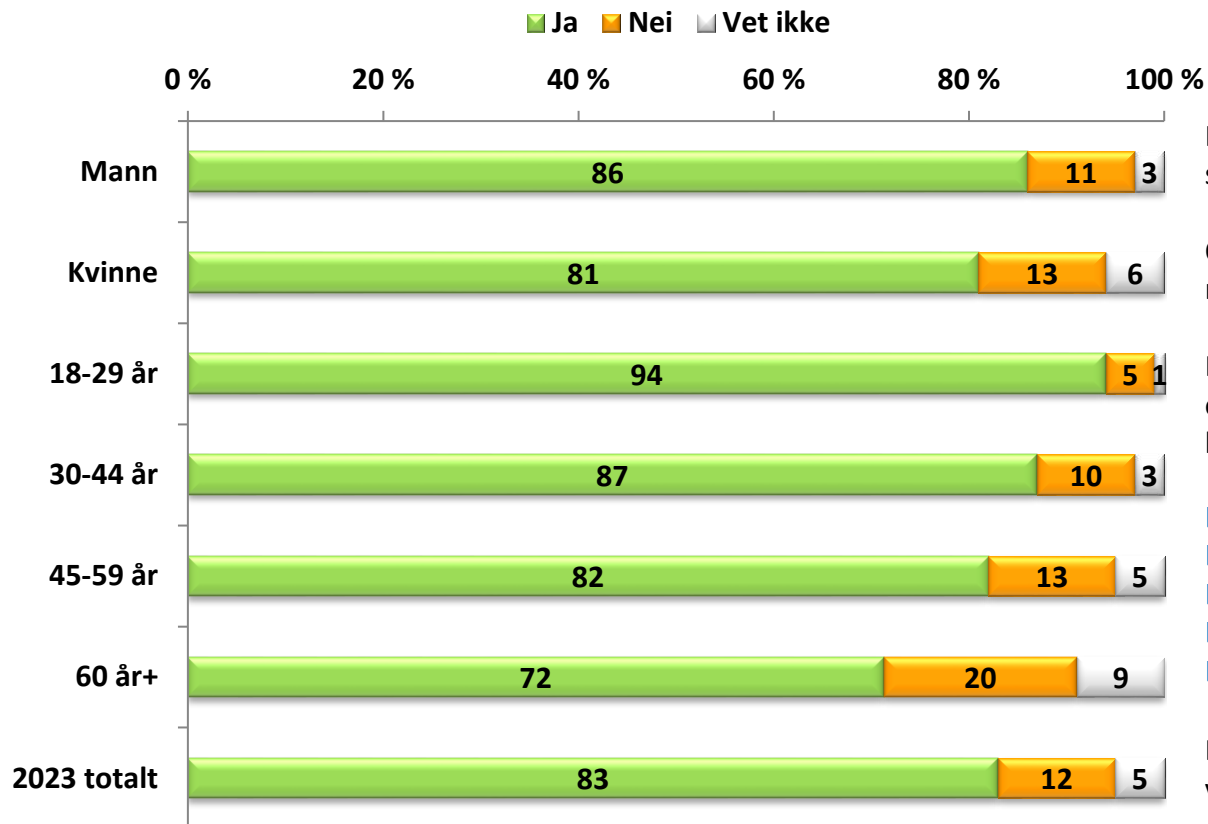
Andel som har sett logo

Spørretekst: Bergen kommune har en egen logo, altså et visuelt kjennemerke. Har du sett Bergen kommune sin logo?

Base: 600

Om lag 8 av 10 har lagt merke til kommunens logo

Figur: Sett logo (prosentandeler)



Innbyggere med alder under 30 år har i størst grad sett kommunens logo (94 %)

Oppmerksomheten synker med respondentenes økende alder.

Respondentene fikk også et oppfølgingsspørsmål om hvor der har sett kommunens logo. Steder nevnt:

- ☐ Nettsider
- ☐ Aviser
- ☐ Brev
- ☐ På bygninger/biler
- ☐ «Overalt»

For ytterligere detaljer så henviser vi til vedlagte fil: «Åpne og usensurerte svar».

Utsagn (innbyggere 65 år +)

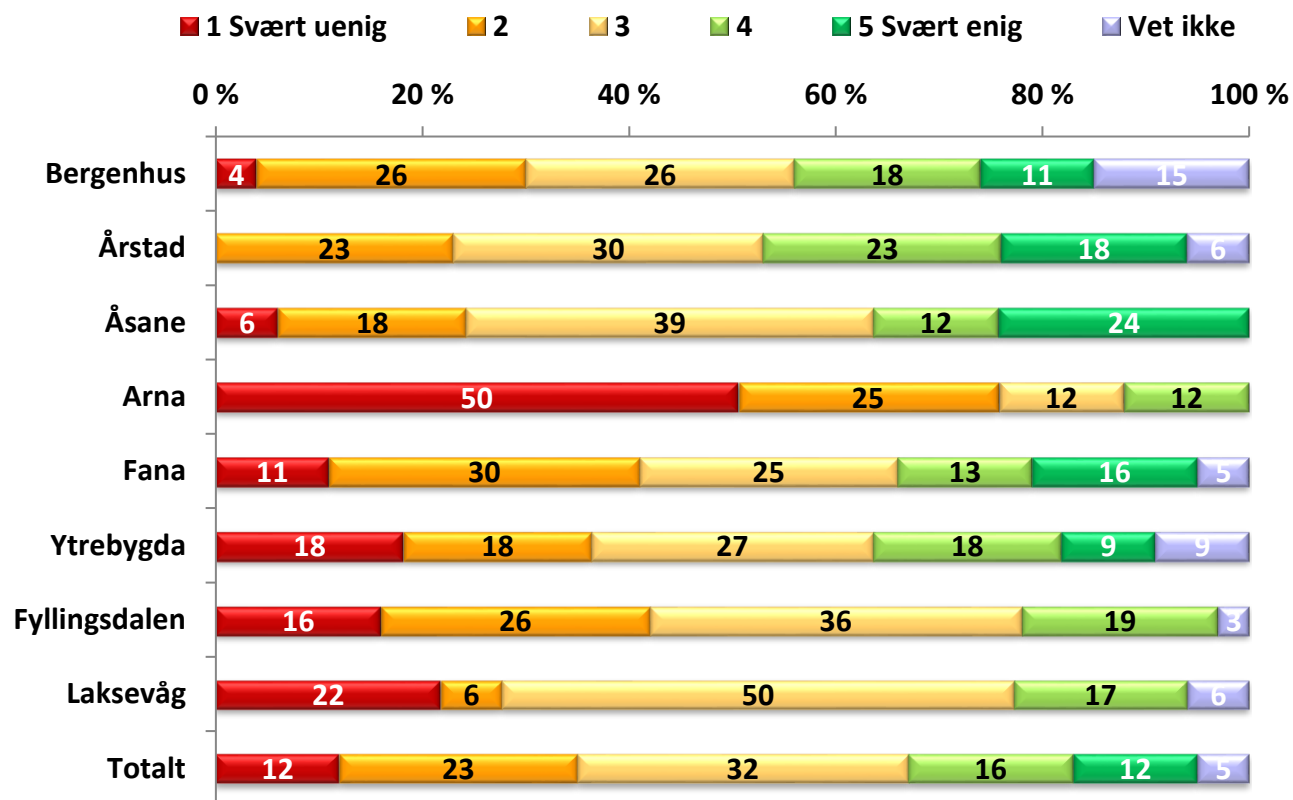
Hjelp fra kommunen når man blir eldre

Utsagn: Det er tydelig for meg hvilken hjelp jeg kan få fra kommunen når jeg blir eldre og hva jeg må klare selv...

Base: 116 (NB! Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Om lag 3 av 10 har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv

Figur: Hjelp fra kommunen (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 48 av 100 poeng, noe som indikerer at innbyggerne ikke har helt oversikt på dette området.

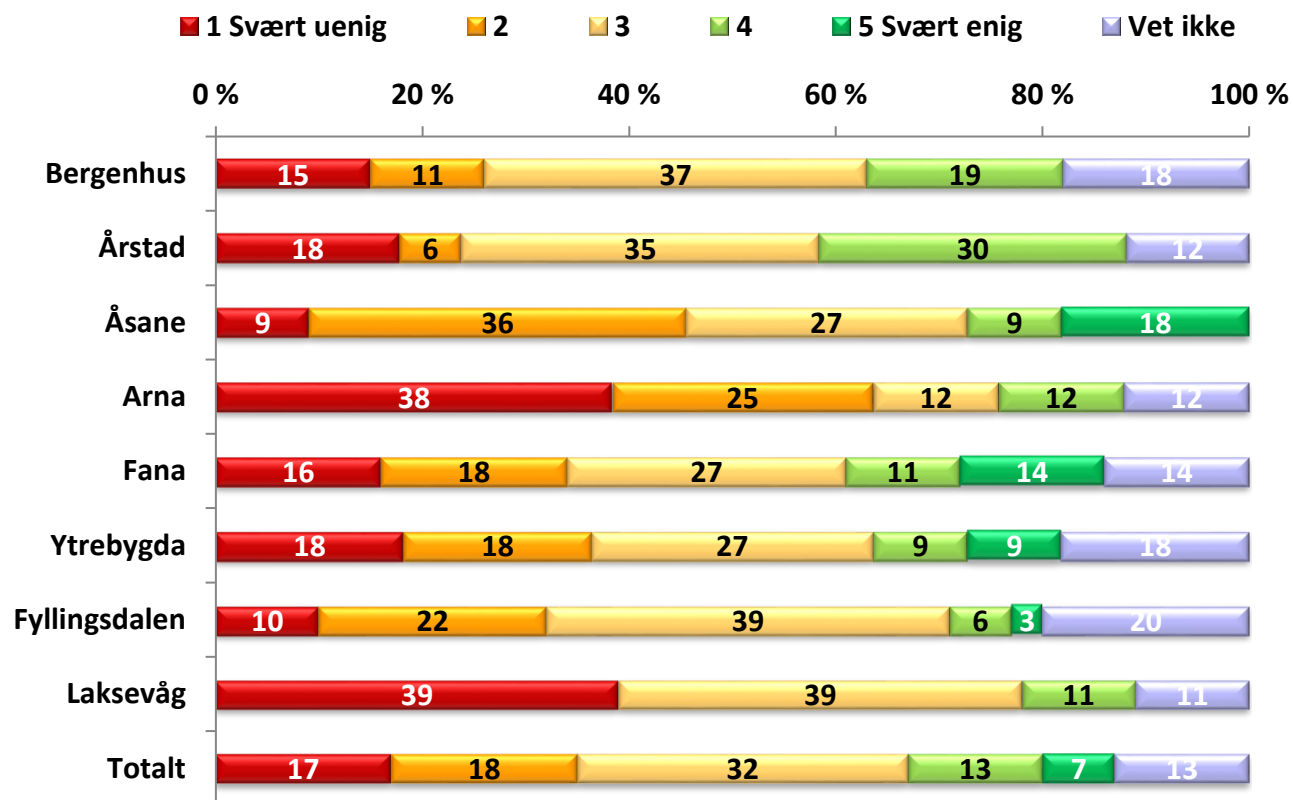
Enkelt å få oversikt over kommunens tjenester

Utsagn: Det er enkelt å få oversikt over kommunens tjenester for eldre...

Base: 116 (NB! Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Kun 2 av 10 eldre har oversikt over kommunens tjenester for eldre

Figur: Oversikt over tjenester (prosentandeler)



Omregner vi til
gjennomsnittsskårer så gir dette
totalt 43 av 100 poeng, noe som
indikerer at innbyggerne mangler
oversikt på dette området.

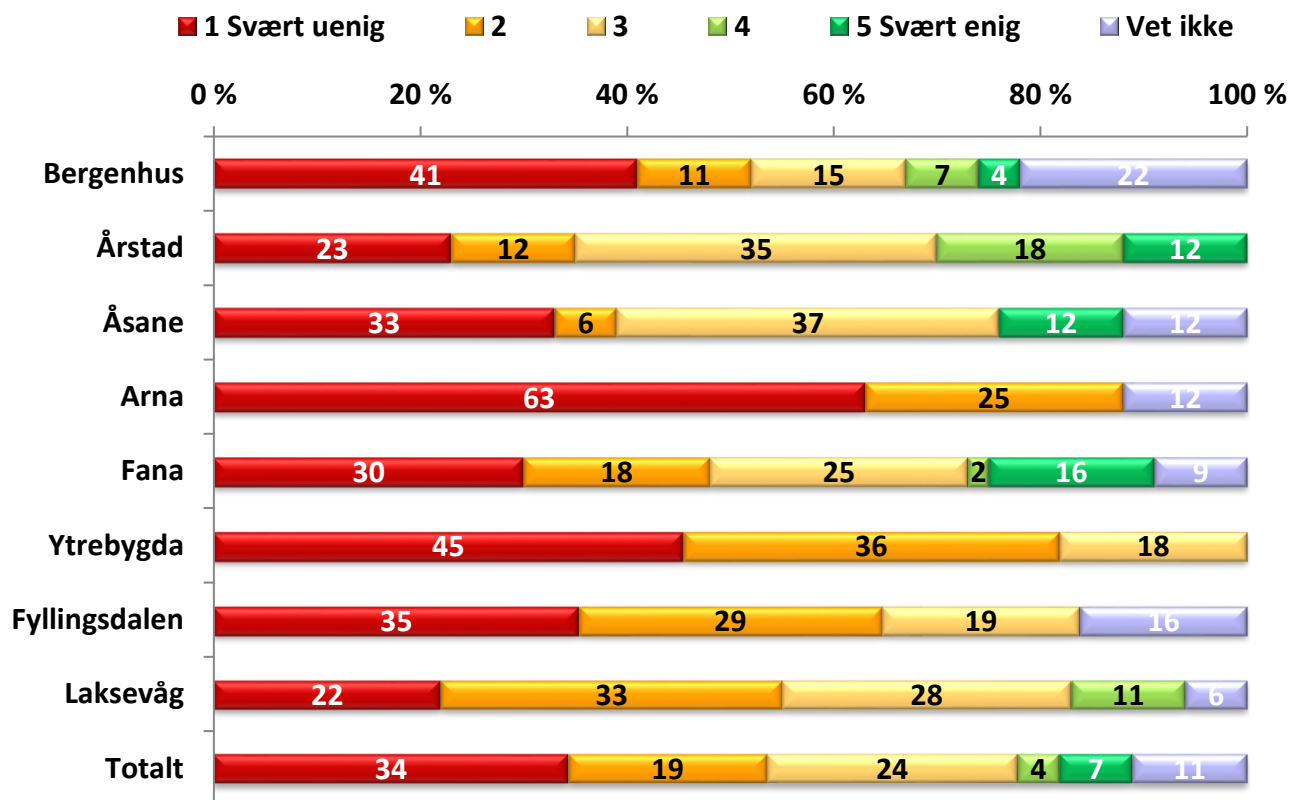
Gode råd fra kommunen som inspirerer

Utsagn: Jeg har fått gode råd fra kommunen som inspirerer meg til å planlegge for en hverdag der jeg kan mestre mest mulig selv...

Base: 116 (NB! Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Kun 11% er enige

Figur: Gode råd (prosentandeler)



Omregner vi til
gjennomsnittsskårer så gir dette
totalt 31 av 100 poeng, noe som
indikerer at Bergen kommune har
en jobb å gjøre med tanke på å
bedre informasjon/rådgivning.

Oppsummering

Oppsummering

68 prosent mener det er lett å forstå informasjonen i brev fra Bergen kommune. 73 prosent mener det er lett å forstå informasjonen generelt fra kommunen.

38 prosent kjenner til *Innbyggerservice*.

79 prosent har vært inne på nettsider. Med tanke på hva slags informasjon som man har lett etter så nevnes i størst grad *skole og SFO, bygg og eiendom* samt *helse og omsorg*. 47 prosent mener det er lett å finne informasjon man har bruk for på nettsidene. 67 prosent mener det er lett å forstå informasjonen man finner på kommunens nettside.

61 prosent mener at informasjonen inngir tillit til Bergen kommune. 63 prosent er totalt sett fornøye med informasjonen de får fra kommunen.

38 prosent mener at Bergen kommune er attraktiv som arbeidsgiver.

83 prosent har lagt merke til kommunens logo.

Innbyggere over 65 år

28 prosent har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv.

20 prosent har oversikt over kommunens tjenester for eldre.

11 prosent er enige i at de har fått gode råd fra kommunen som inspirerer til å planlegge for en hverdag der de kan mestre mest mulig selv.