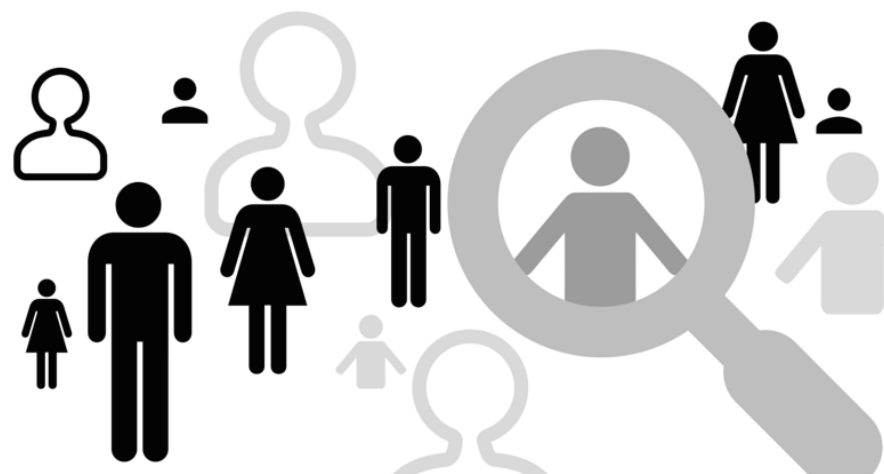




Innbyggerundersøkelsen 2025

Bergen kommune

Mai 2025



Forord

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
- Besøk på Bergen kommunes nettsider
- Hvor lett det er å forstå informasjonen på nettsiden
- Hvor lett det er å finne informasjon man har bruk for på nettsidene
- Informasjon som eventuelt savnes
- Forventninger med tanke på å få informasjon en beredskaps- eller krisesituasjon
- Informasjonskanaler med tanke på hva som skjer i Bergen
- Bruk av sosiale medier
- Kontakt med Innbyggjerservice
- Vurdering av hjelp fra Innbyggjerservice
- Foretrukne informasjonskanaler ved stillingsutlysninger
- Vurdering og oversikt over eventuell hjelp fra kommunen når man blir eldre
- Totalvurdering av informasjon fra Bergen kommune

Undersøkelsen er gjennomført i uke 20-22, 2025. 600 intervjuer i Bergen kommune er gjennomført på 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 med samme tema.

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, 10. juni 2025

Øyvind Sletten
Prosjektleder

KTI og 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 til 100, for på denne måten å visualisere et relativt og enklere mål på kundetilfredshet på en skala fra 0 til 100 poeng:

Eksempel.:

• 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.

Vurderingsgrunnlag for oppnådde skårer:

- 59 poeng eller lavere: Indikerer lav til svært lav tilfredshet/vurdering
- 60 til 71 poeng: Indikerer middels tilfredshet/vurdering
- 72 til 79 poeng: Indikerer god tilfredshet/vurdering
- 80 til 84 poeng: Indikerer meget god tilfredshet/vurdering
- 85 poeng eller mer: Indikerer svært god tilfredshet/vurdering

Utvalgsfordeling

Kjønn og alder	Antall	Prosent
Mann	300	50
Kvinne	300	50
18 til 29 år	136	23
30 til 44 år	162	27
45 til 59 år	139	23
60 år og eldre	163	27
Totalt	600	100

Bosted	Antall	Prosent
Bergenhus	81	13
Årstad	109	18
Åsane	71	12
Arna	22	4
Fana	98	16
Ytrebygda	61	10
Fyllingsdalen	55	9
Laksevåg	103	17
Totalt	600	100

Informasjon i brev og generell informasjon



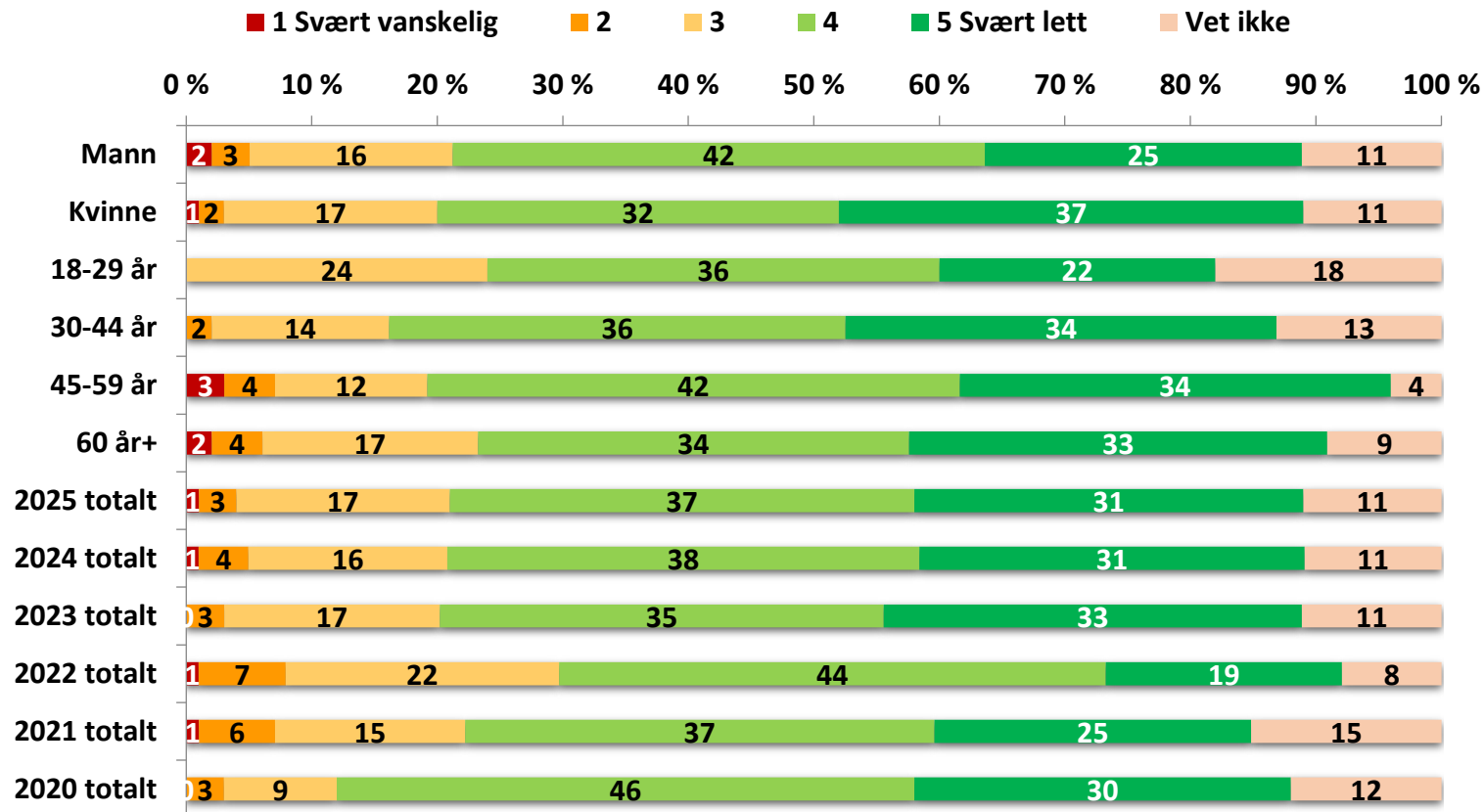
Informasjon i brev fra kommunen

Spørretekst: Bergen kommune skal kommunisere i et klart språk og informerer gjennom for eksempel brev, nettsidene, SMS, sosiale medier og annonser. Brev kan du få både som digitalt brev eller brev i ordinær postkasse. Hvor lett er det å forstå informasjonen i brev fra kommunen?

Base: 600

Ingen større endring siden 2024: Om lag 7 av 10 mener at det er lett å forstå informasjonen i brev fra Bergen kommune

Figur: Informasjon i brev (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 76 av 100 poeng (76 poeng også i 2024), noe som indikerer tilfredse innbyggere på dette området.

Innbyggere i Årstad er imidlertid middels tilfredse på dette området (71 av 100 poeng).

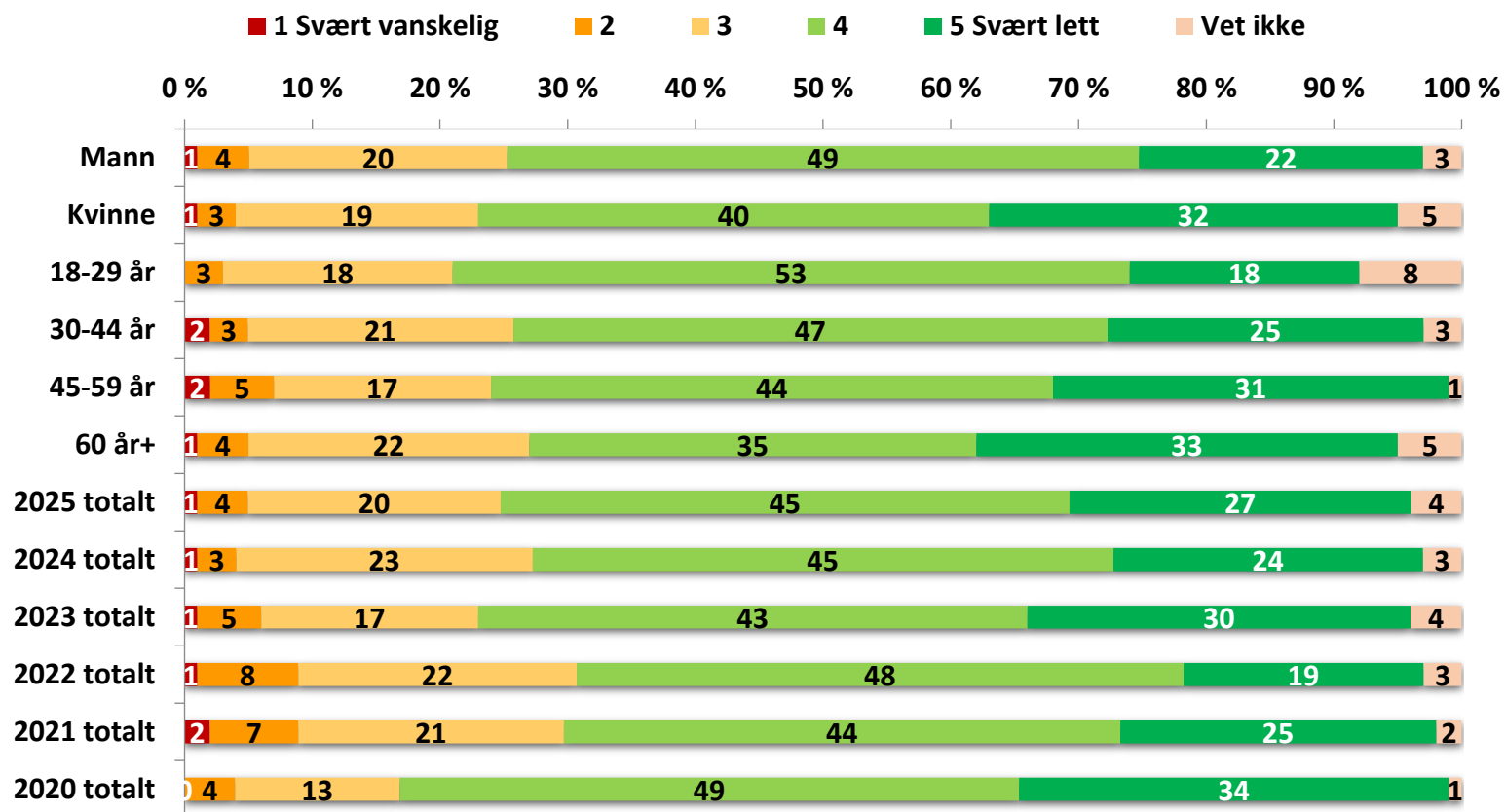
Informasjon generelt

Spørretekst: På samme skala fra 1 svært vanskelig og 5 svært lett: Hvor lett er det å forstå informasjonen generelt fra kommunen?

Base: 600

Om lag 7 av 10 mener det er lett å forstå informasjonen fra kommunen generelt

Figur: Informasjon generelt (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 74 av 100 poeng (73 i 2024). Dette indikerer tilfredse innbyggere.

Resultatene tyder på at innbyggere i Årstad samt Fana er middels tilfredse (henholdsvis 69 og 71 poeng).

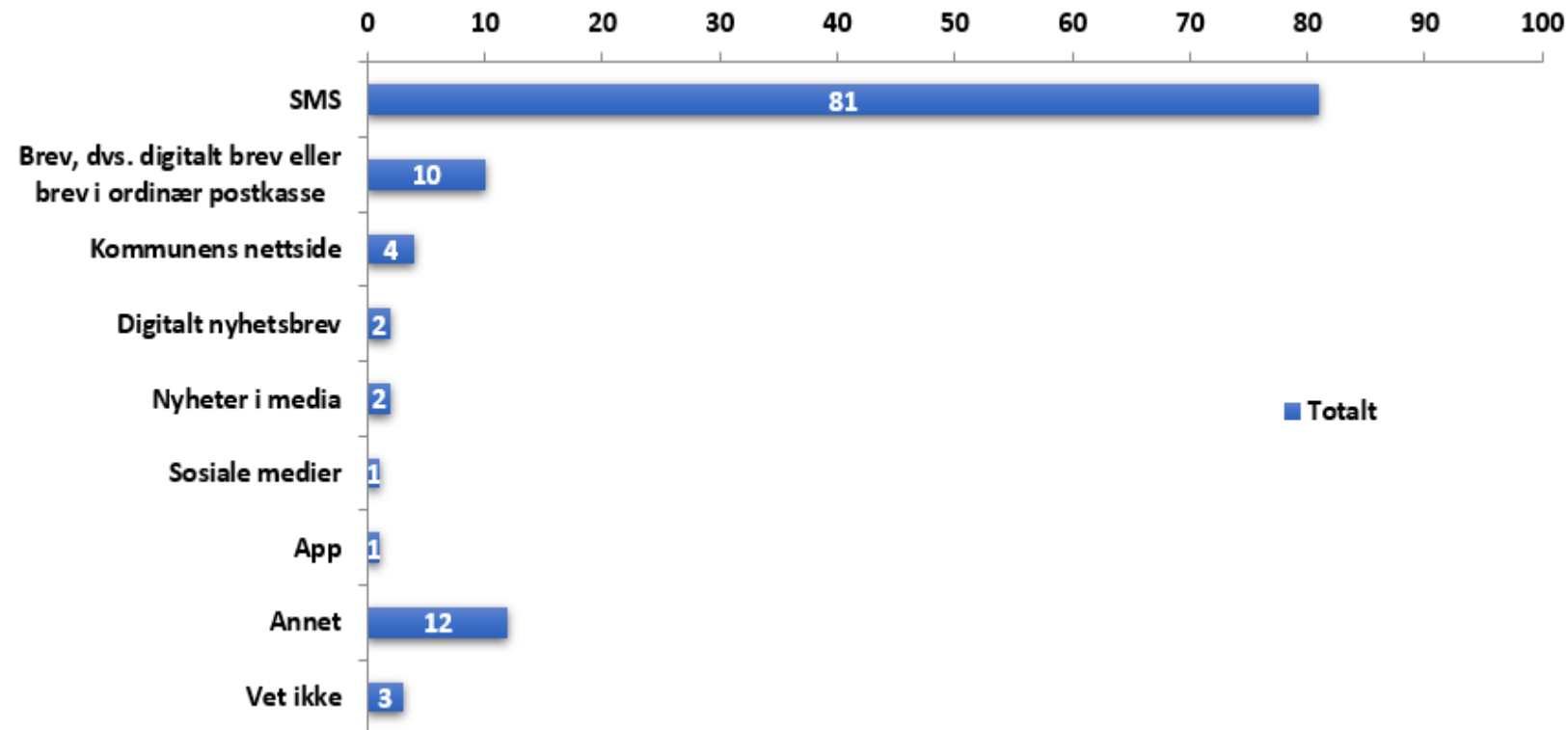
Informasjon i en beredskaps- eller krisesituasjon

Spørretekst: Hvor eller hvordan forventer du å få informasjon fra Bergen kommune i en beredskaps- eller krisesituasjon?

Base: 600

Om lag 8 av 10 forventer informasjon via SMS

Figur: Beredskaps- eller krisesituasjon (prosentandeler)



Nevnt under «annet» (mest nevnt først):

- E-post
- Alarm/nødvarsel på telefonen
- FM-radio
- Avis og nyheter
- Mobil
- Radio
- Sirene/alarm
- TV

Informasjon om hva som skjer i Bergen

Spørretekst: Hvor henter du informasjon om hva som skjer i Bergen?

Base: 600

4 prosent av respondentene svarer vet ikke på dette spørsmålet. Avgitte svar ellers (mest nevnt først):

- Avisen
- BA
- BT
- Nyheter i avis, radio og TV
- Internett
- Kommunale internettsider
- Sosiale medier
- Facebook
- Digitale aviser
- Google
- Lokalaviser



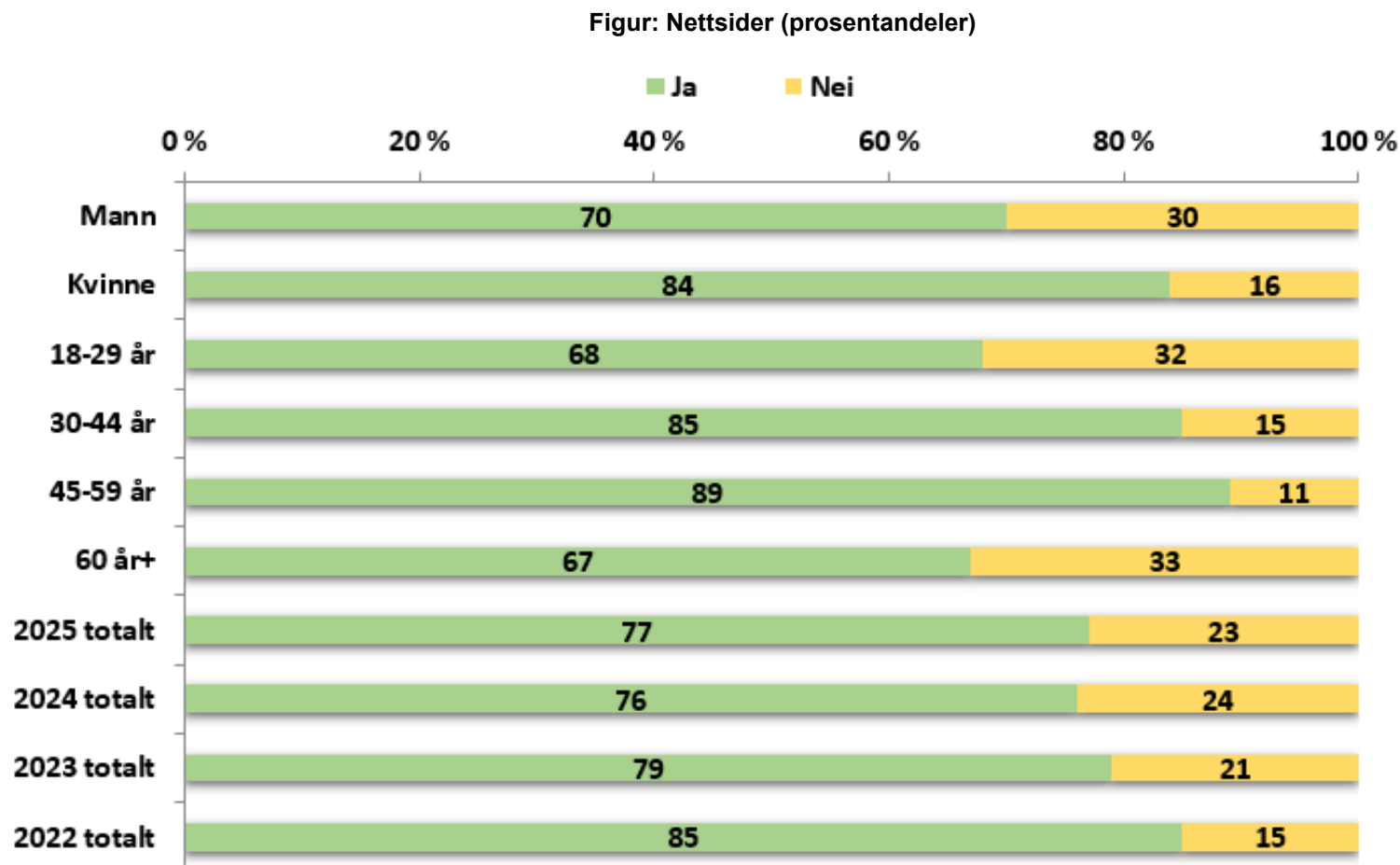
Nettsider

Andel som har vært inne på nettsider

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

Base: 600

Som tidligere: Om lag 8 av 10 har vært inne på nettsidene



Kvinner benytter i større grad disse sidene enn menn (henholdsvis 84 og 70 prosent). Innbyggere med alder over 60 år benytter i minst grad disse nettsidene (67 prosent har vært inne på sidene).

Resultatene indikerer en økning i andelen innbyggere over 65 år som har vært inne på nettsidene (2025: 67 prosent/2024: 56 prosent).

Ser vi på bosted så tyder resultatene på at det er innbyggere i Arna som i størst grad har benyttet nettsidene (87%). Lavest andel finner vi i Åsane (70%).

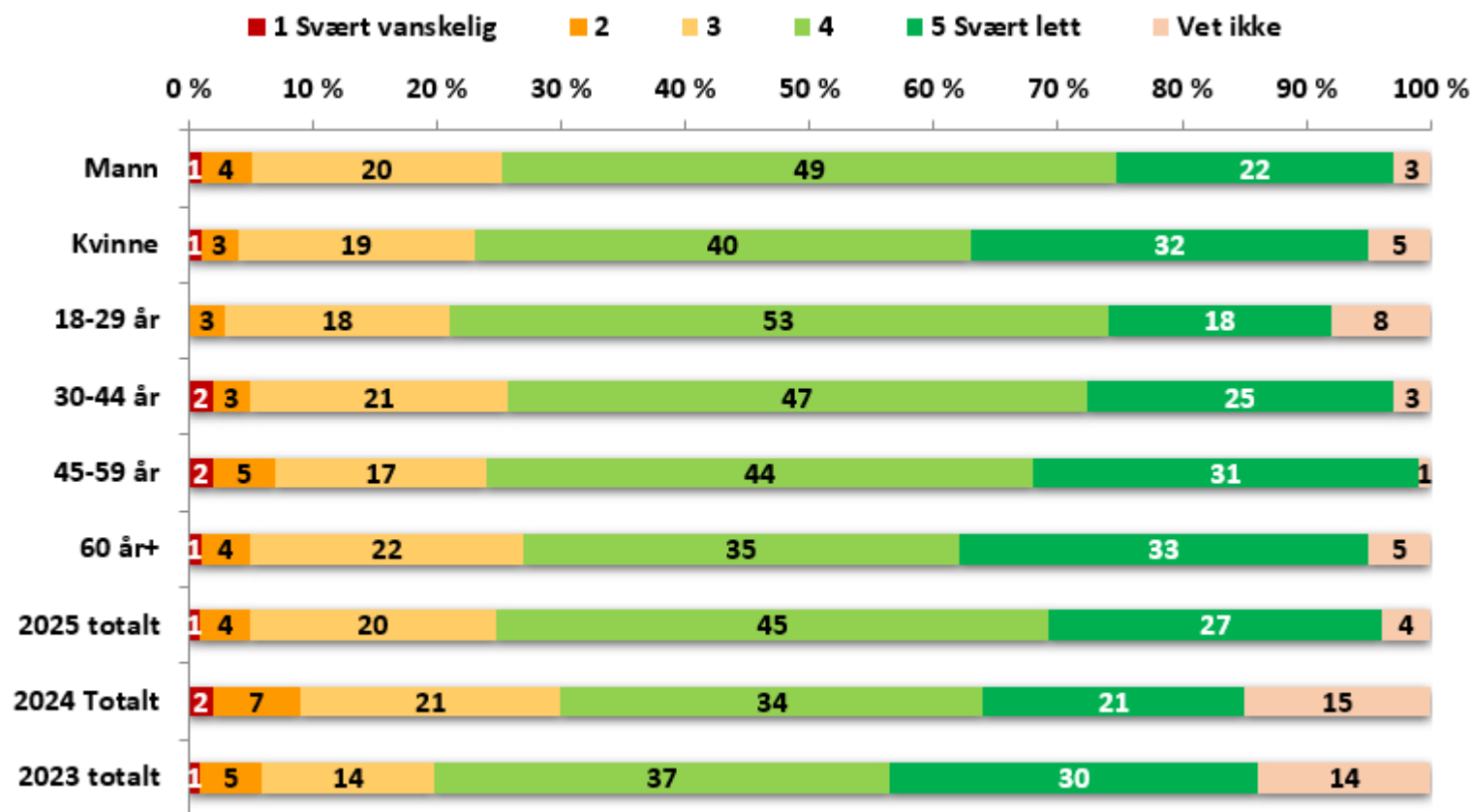
Informasjon på kommunens nettside

Spørretekst: På samme skala fra 1 svært vanskelig og 5 svært lett: Hvor lett synes du det er å forstå informasjonen på kommunens nettside?

Base: 463 (andel som har vært inne på nettsider)

Forbedring siden 2024: Om lag 7 av 10 mener nå at det er lett å forstå informasjonen på kommunens nettside

Figur: Informasjon på nettside (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 74 av 100 poeng (69 poeng i 2024). Innbyggerne er nå tilfredse på dette området.

Innbyggere i Årstad samt Fana er imidlertid middels tilfredse (henholdsvis 69 og 71 poeng).

I 2023 og 2025 så er spørsmålet stilt kun til innbyggere som har vært inne på nettsidene.

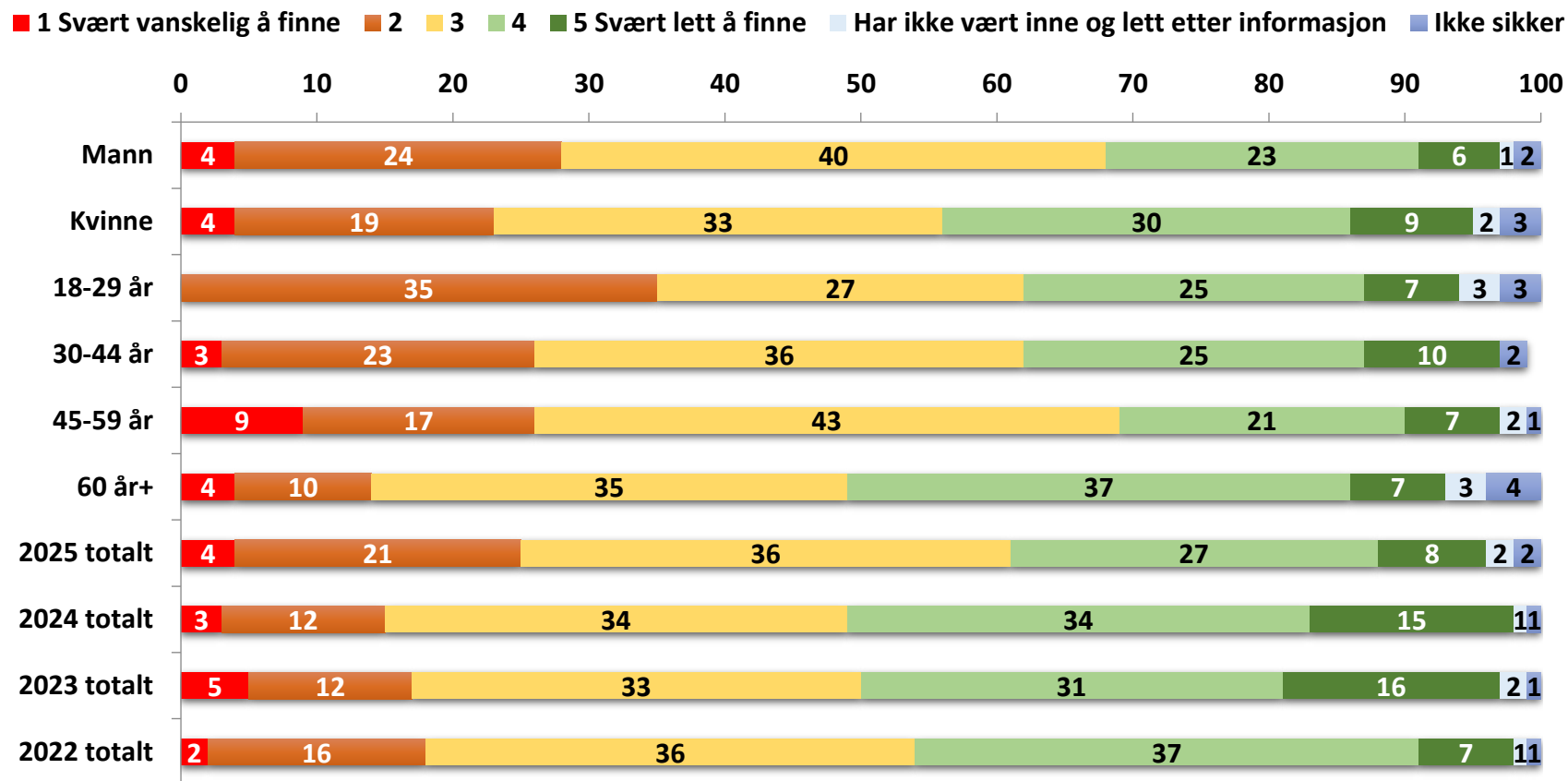
Hvor lett å finne informasjon?

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

Base: 463 (andel som har vært inne på nettsider)

Resultatene tyder på negativ utvikling: Flere enn før finner det vanskelig å finne informasjonen de har bruk for på nettsidene til Bergen kommune

Figur: Vurdering (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 53 av 100 poeng (62 poeng i 2024). Dette indikerer forholdsvis lav tilfredshet på dette området.

Informasjon som savnes på nettsiden

Spørretekst: Er det informasjon du savner på kommunens nettsider?

Base: 463 (andel som har vært inne på nettsider)

52 prosent av respondentene svarer nei eller vet ikke på dette spørsmålet. Blant avgitte svar (mest nevnt først):

- Direkte kontaktpunkt og kontaktinformasjon til kommunens ulike avdelinger og ansatte
- Vanskelig å finne rett avdeling og kontaktperson
- Informasjon om inkluderingssenter
- Åpningstider svømmehall
- Beregning av ulike avgifter
- Hvem som har ansvar for hva
- Informasjon om grupper for voksne med autisme
- Informasjon og veiledning om tilbud til barn og unge med spesielle behov
- Innsyn i plandokumenter
- Informasjon om hjelp til eldre
- Informasjon om demens
- Bedre søkefunksjon på sidene
- Savner informasjon om planlagt veiarbeid
- Informasjon om skole
- Reguleringsplaner og lokale byggeforskrifter
- Ledige stillinger
- Kultur i Bergen
- Turveier
- Brøyting om vinteren
- Kokevarsel



Sosiale
medier

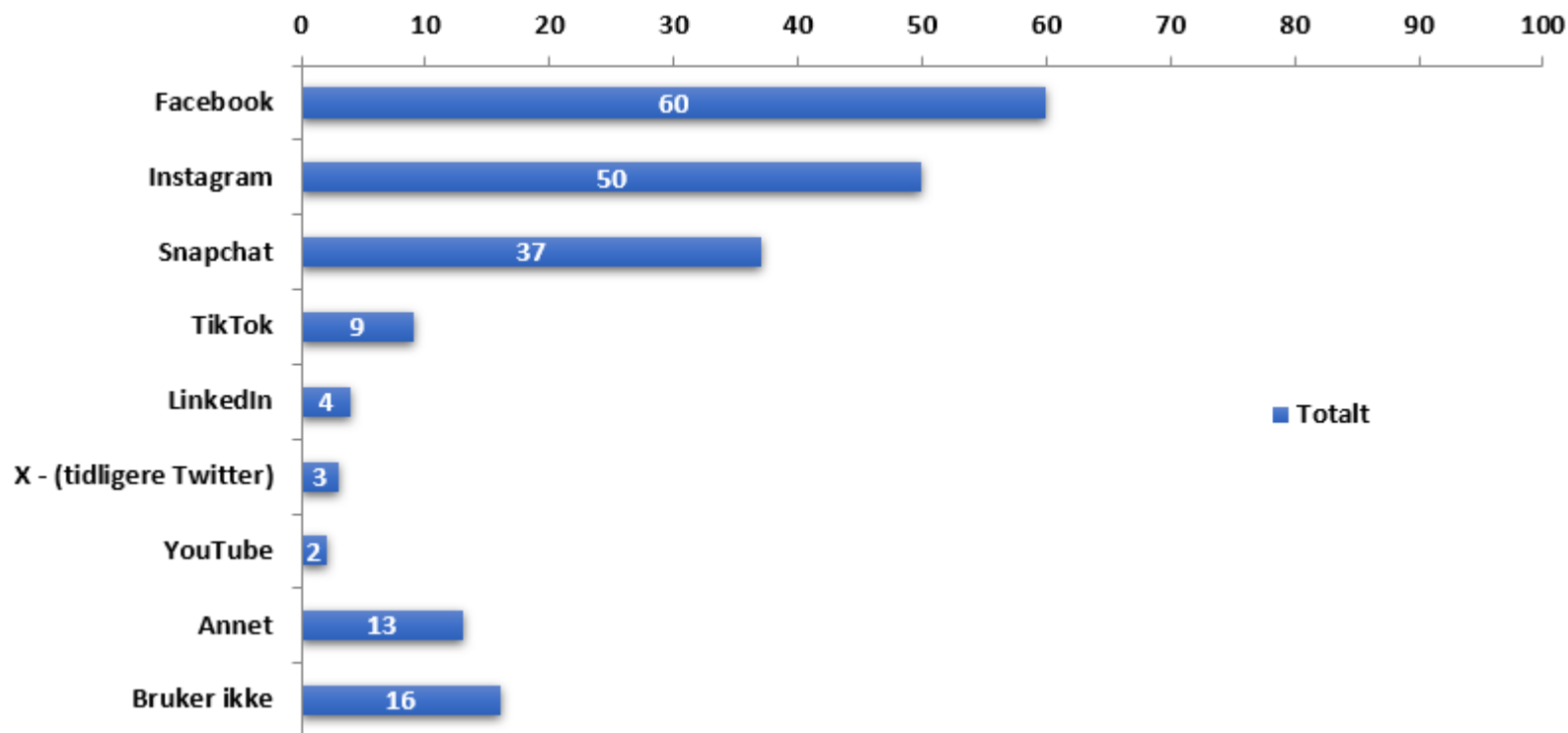
Bruk av sosiale medier

Spørretekst: Hvilke sosiale medier bruker du jevnlig?

Base: 600

Mest nevnt: Facebook, Instagram samt Snapchat

Figur: Bruk av sosiale medier (prosentandeler)



Nevnt under «annet» (mest nevnt først):

- Messenger
- WhatsApp
- Bluesky
- Mastodon
- Strava
- Telegram
- Pinterest
- Treads
- Truth social

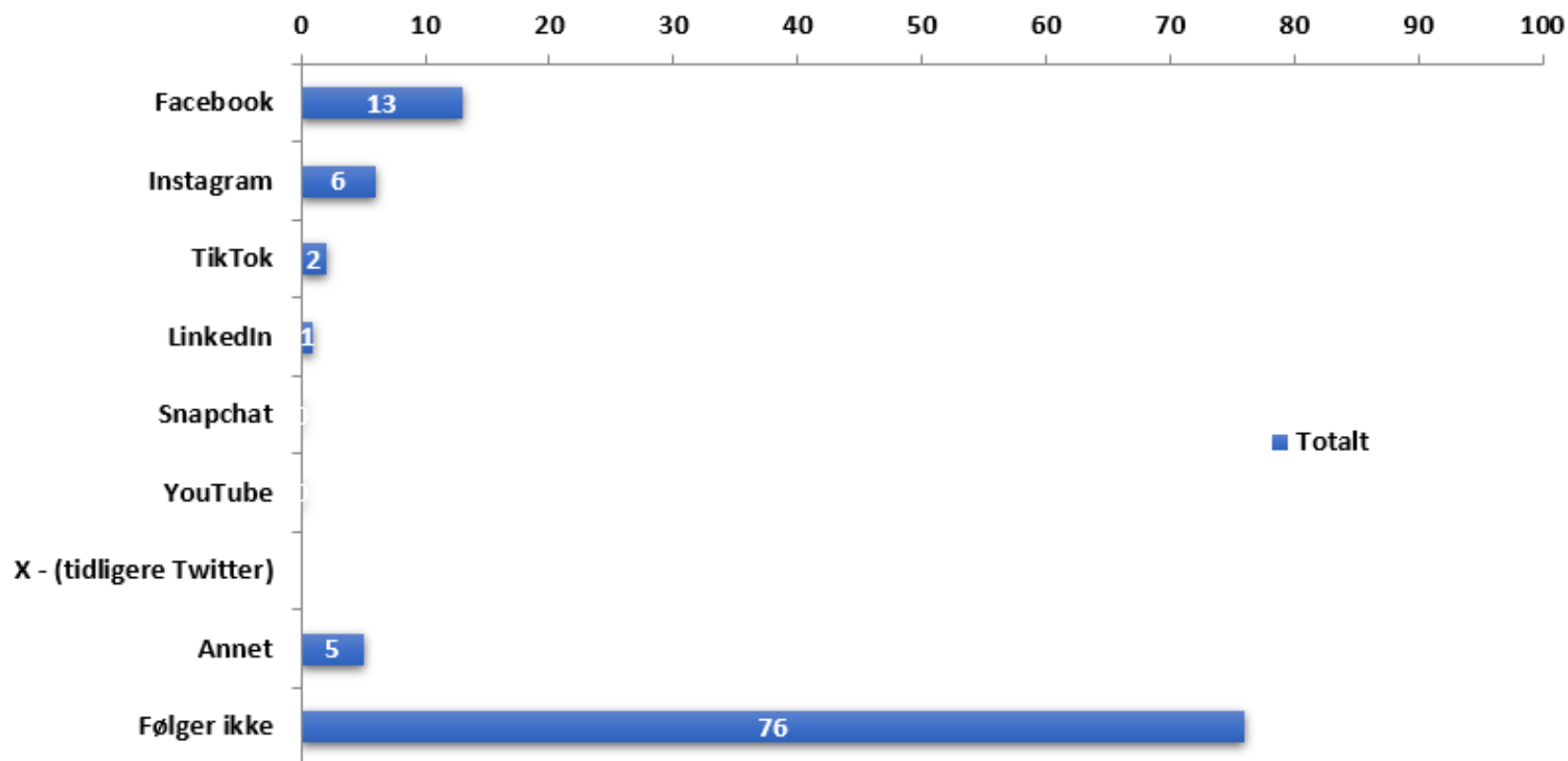
Bergen kommune i ulike sosiale medier

Spørretekst: Hvis du følger Bergen kommune i en kanal eller flere på sosiale medier: Hvilke følger du?

Base: 600

13 prosent nevner Facebook
76 prosent følger ikke Bergen kommune

Figur: Bruk av sosiale medier (prosentandeler)



Nevnt under «annet» (mest nevnt først):

- Avisen
- Kommunens nettsider
- Radio og TV
- Nettaviser

■ Totalt

Total tilfredshet
med
informasjonen



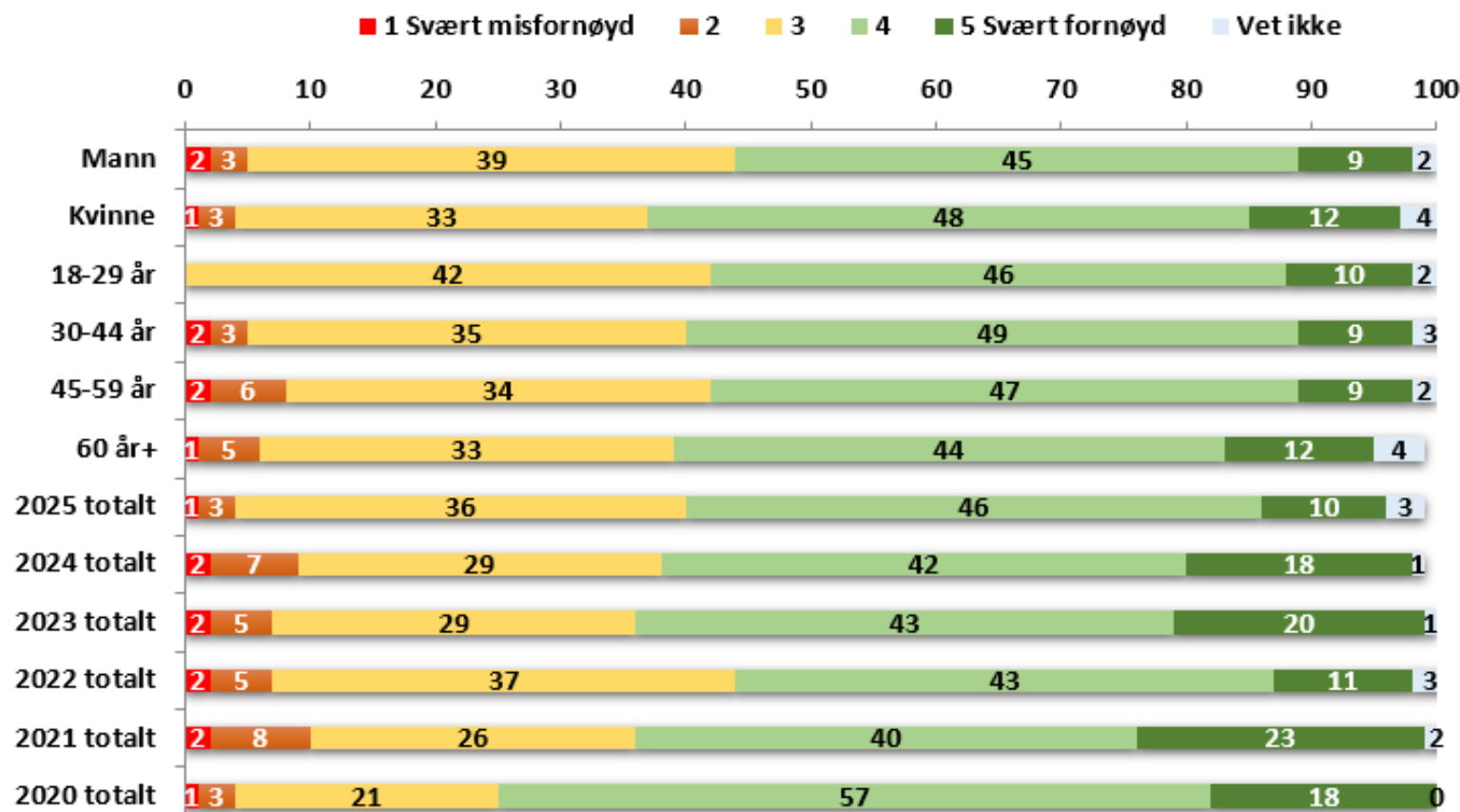
Vurdering av informasjonen – totalt sett

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

Base: 600

Ingen større endring siden 2024. Omlag 6 av 10 sier seg totalt sett fornøyd med informasjonen

Figur: Total tilfredshet - informasjon (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskåre så gir dette en poengskåre på totalt 66 av 100 poeng (67 poeng i 2024). Dette indikerer middels tilfredshet totalt sett med informasjonen.

Ser vi på bosted så er det Laksevåg som kommer dårligst ut med 63 poeng. Best ut kommer Ytrebygda med totalt 69 poeng.



Innbyggjerservice



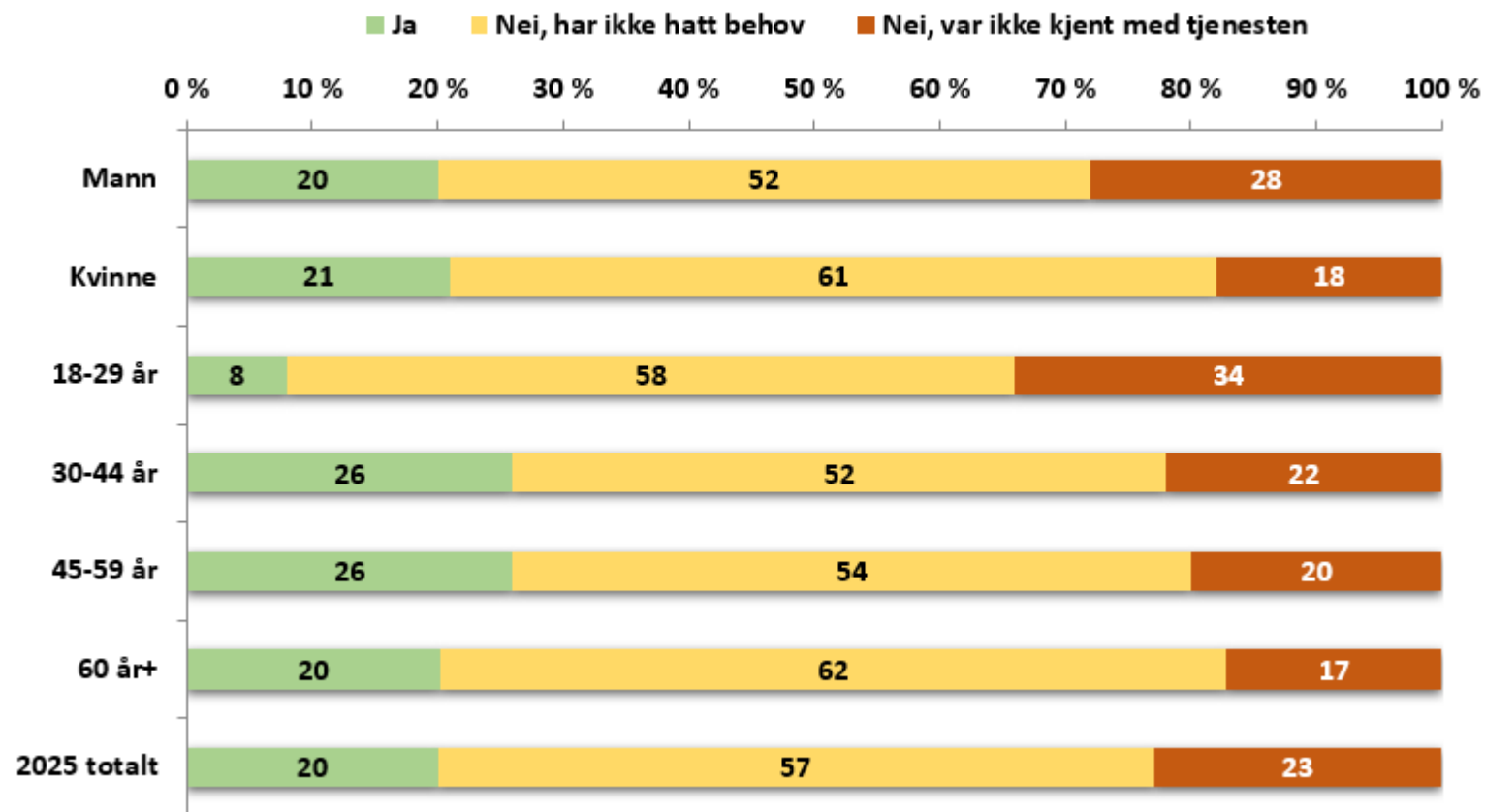
Kontakt med Innbygggerservice

Spørretekst: Bergen kommune har et sentralt informasjon- og servicesenter som kalles Innbygggerservice, som er både fysisk kundesenter i Kaigaten og kommunens sentralbord. Har du vært i kontakt med Innbygggerservice?

Base: 600

2 av 10 har vært i kontakt med Innbygggerservice

Figur: Kontakt med Innbygggerservice (prosentandeler)



Vi gjør oppmerksom på at svaralternativer er endret i årets undersøkelse. Frem til og med 2024 så har det kun vært «ja/nei» som svaralternativer. Spørsmålet var tidligere også kun stilt til respondenter som kjenner til Innbygggerservice. I årets undersøkelse så er spørsmålet stilt til samtlige respondenter (600 mot 228 i forrige undersøkelse). Resultatene er derfor ikke direkte sammenliknbare med tidligere resultater.

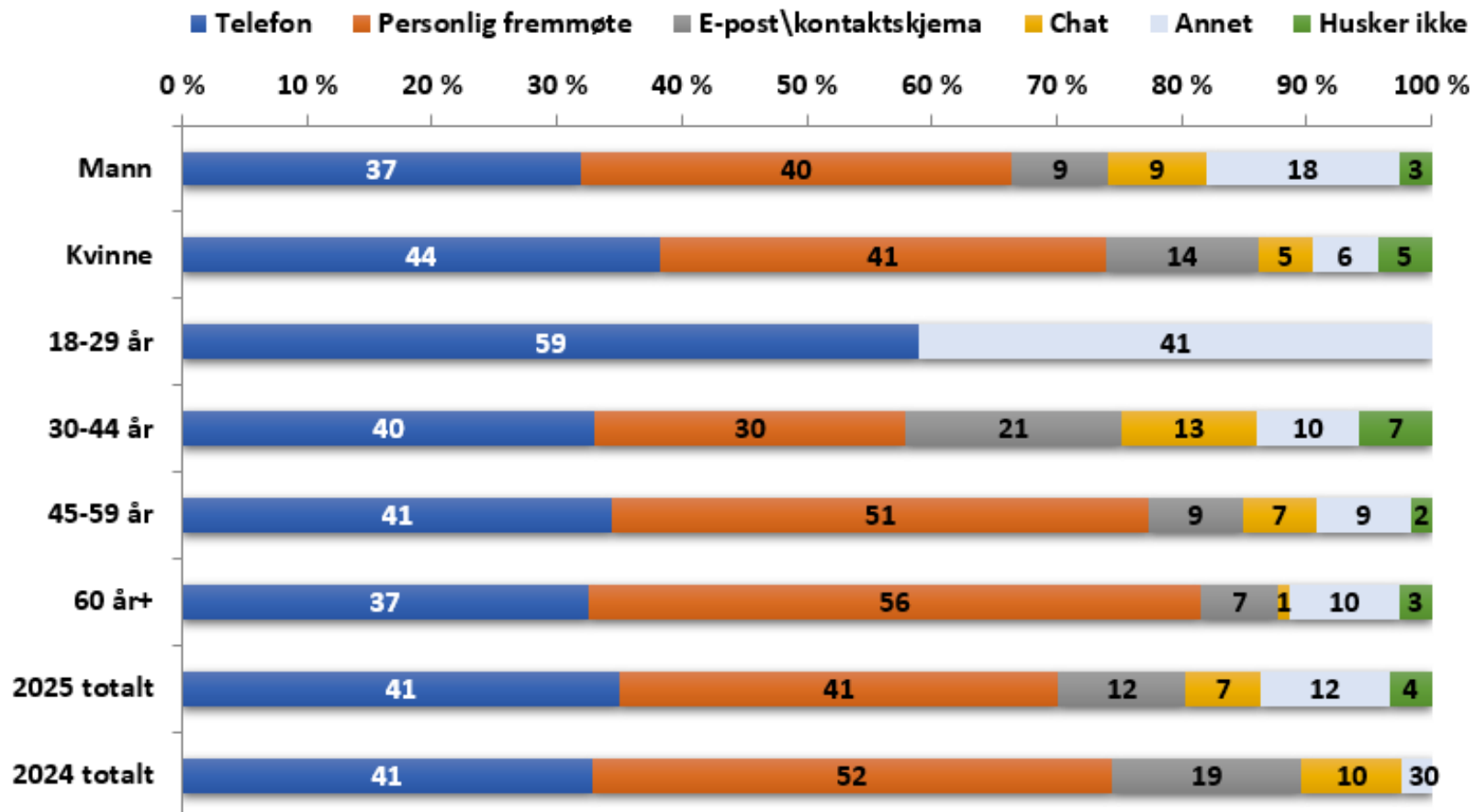
Kontaktkanaler - Innbyggjerservice

Spørretekst: Hvordan har du vært i kontakt med Innbyggjerservice?

Base: 122 (andel som har vært i kontakt)

Mest nevnt: Telefon samt personlig fremmøte

Figur: Kontaktkanaler med Innbyggjerservice (prosentandeler)



Ser vi på alder så svarer 56 prosent i aldersgruppen over 60 år personlig fremmøte som kontaktkanal.

Nevnt under annet (mest nevnt først):

- Internett/nettside
- I jobbsammenheng
- Mottatt gavekort

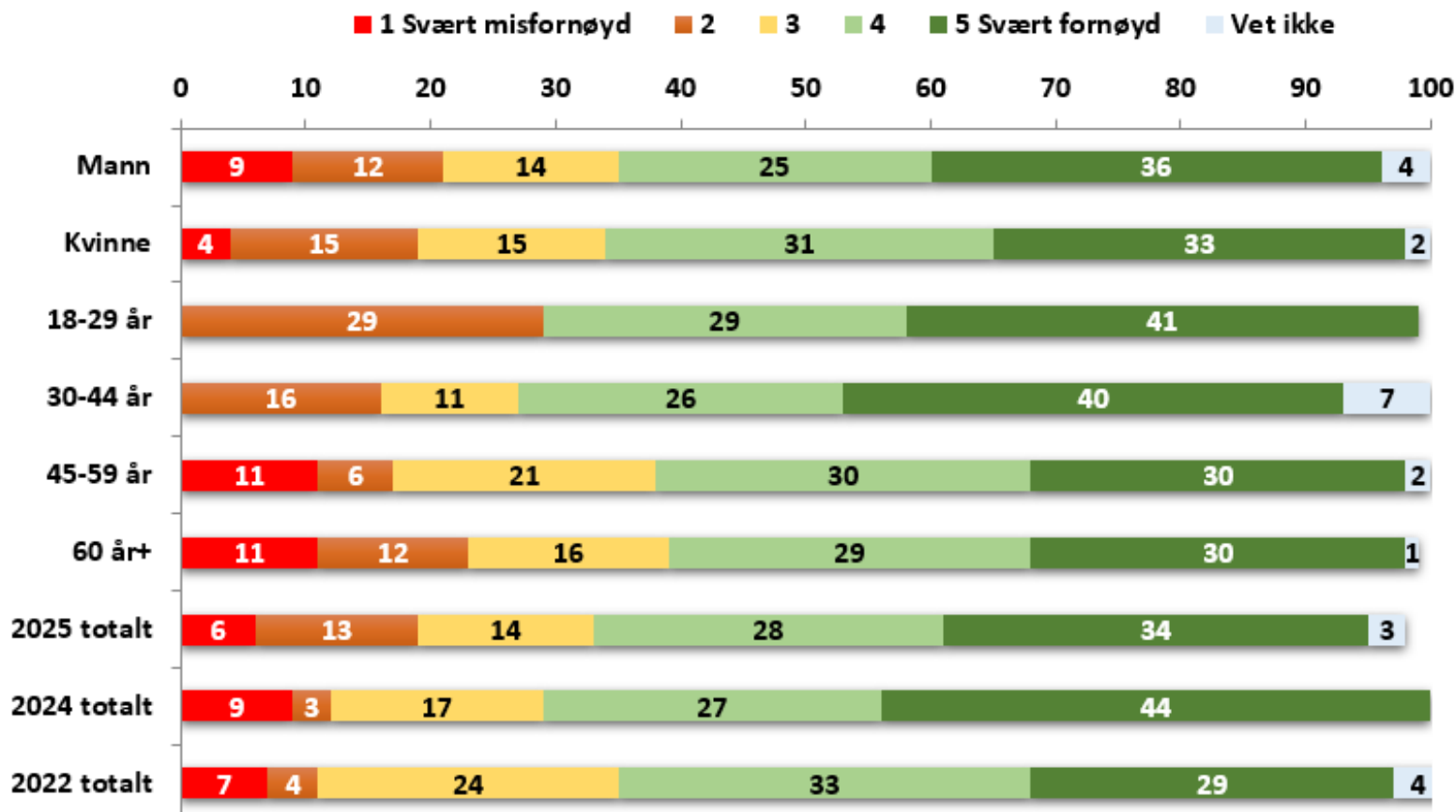
Vurdering av bistand

Spørretekst: Hvor fornøyd var du med hjelpen fra Innbyggerservice?

Base: 122 (andel som har vært i kontakt)

Noe nedgang siden 2024: Om lag 6 av 10 er tilfredse

Figur: Vurdering av hjelp (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 68 av 100 poeng (73 poeng i 2024). Dette indikerer middels tilfredse innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at innbyggere i aldersgruppen 60 år og eldre er de minst tilfredse (64 poeng). Ser vi på bydel så finner vi de mest tilfredse i Fyllingsdalen (84 poeng). Innbyggere i Åsane er de minst tilfredse (49 poeng).

Informasjon om ledige stillinger i Bergen kommune



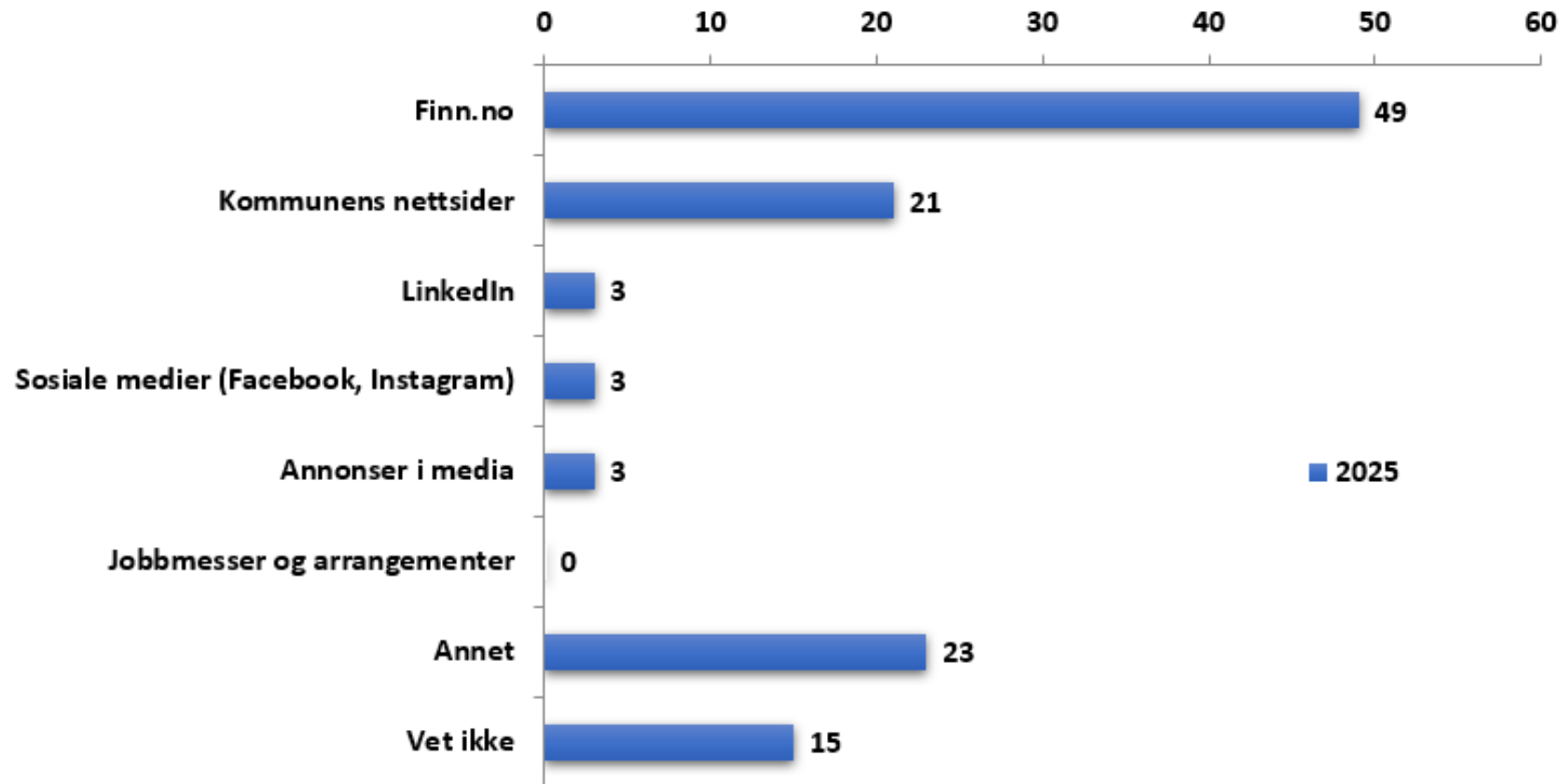
Foretrukne informasjonskanaler - stillingsutlysninger

Spørretekst: Bergen kommune er en stor arbeidsgiver med mange ulike stillingsutlysninger til enhver tid. Hvor ville du ønsket å få vite om og få informasjon om ledige stillinger i Bergen kommune?

Base: 600

Om lag halvparten nevner Finn.no

Figur: Arbeidsgiver (prosentandeler)



Nevnt under annet (mest nevnt først):

- Har ikke behov/ikke interessant
- I avisa
- Arbeidsplassen.no
- NAV
- Bergens Tidende
- Internett
- Webrecruiter



Innbyggere 65 år og eldre

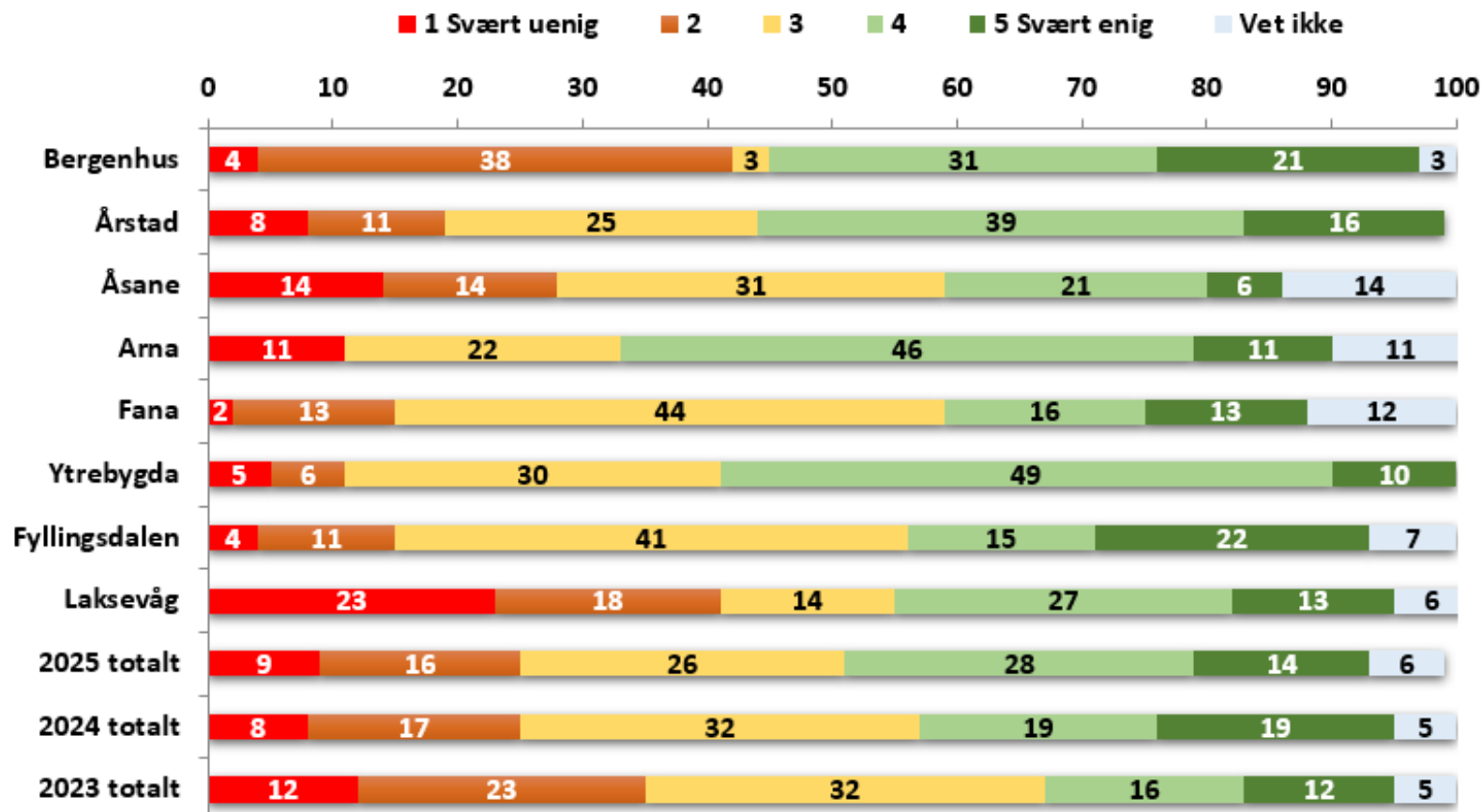
Hjelp fra kommunen når man blir eldre

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

Base: 126 (Små utvalgstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Om lag 4 av 10 har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv

Figur: Hjelp fra kommunen (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 56 av 100 poeng (56 poeng også i 2024). Dette indikerer at det fortsatt er rom for forbedring med tanke på informasjon.

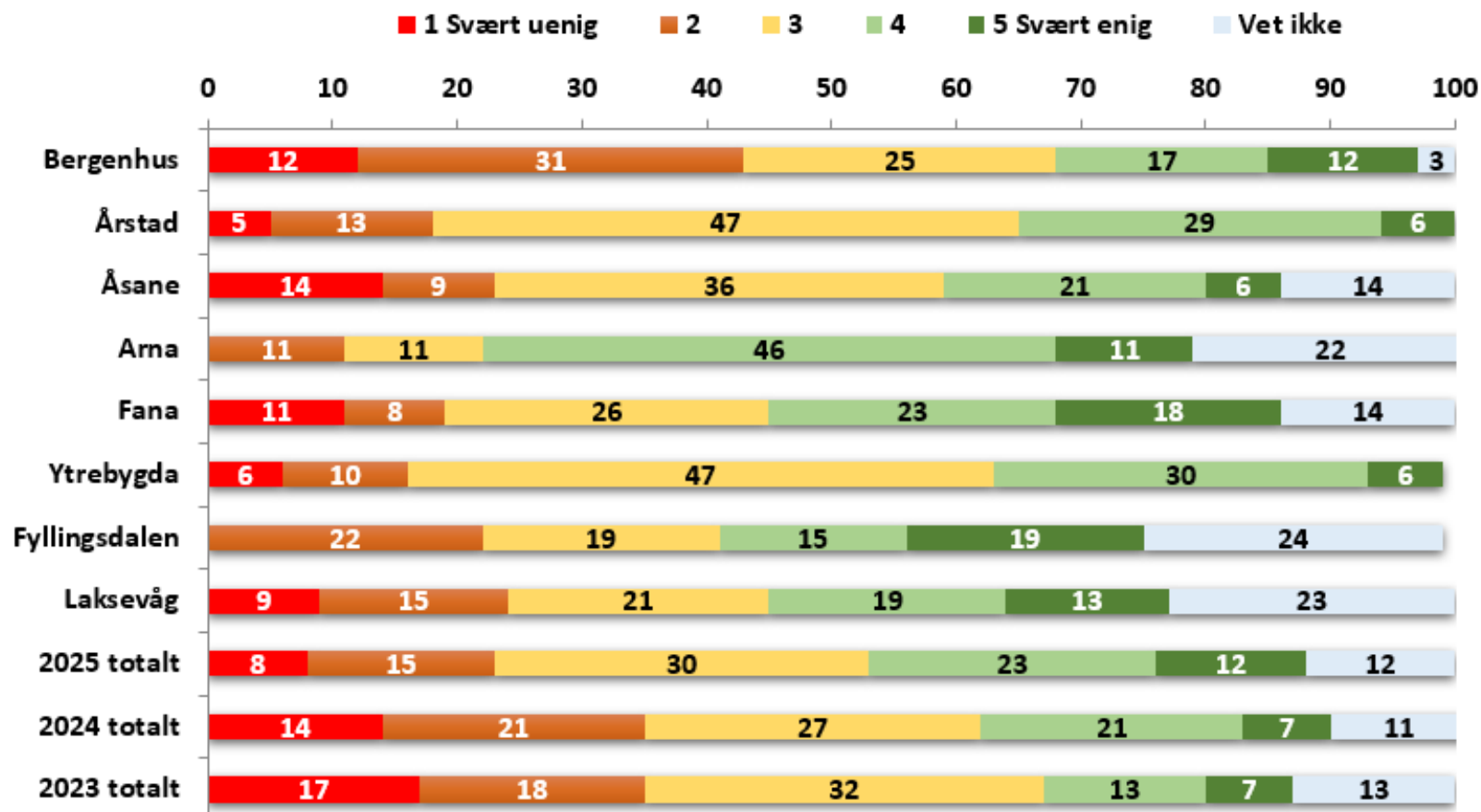
Enkelt å få oversikt over kommunens tjenester

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

Base: 126 (Små utvalgstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Forbedring fortsetter: Om lag 4 av 10 har oversikt over kommunens tjenester for eldre

Figur: Oversikt (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 54 av 100 poeng (46 poeng i 2023). På tross av forbedring viser resultatene fortsatt liten oversikt på dette området.

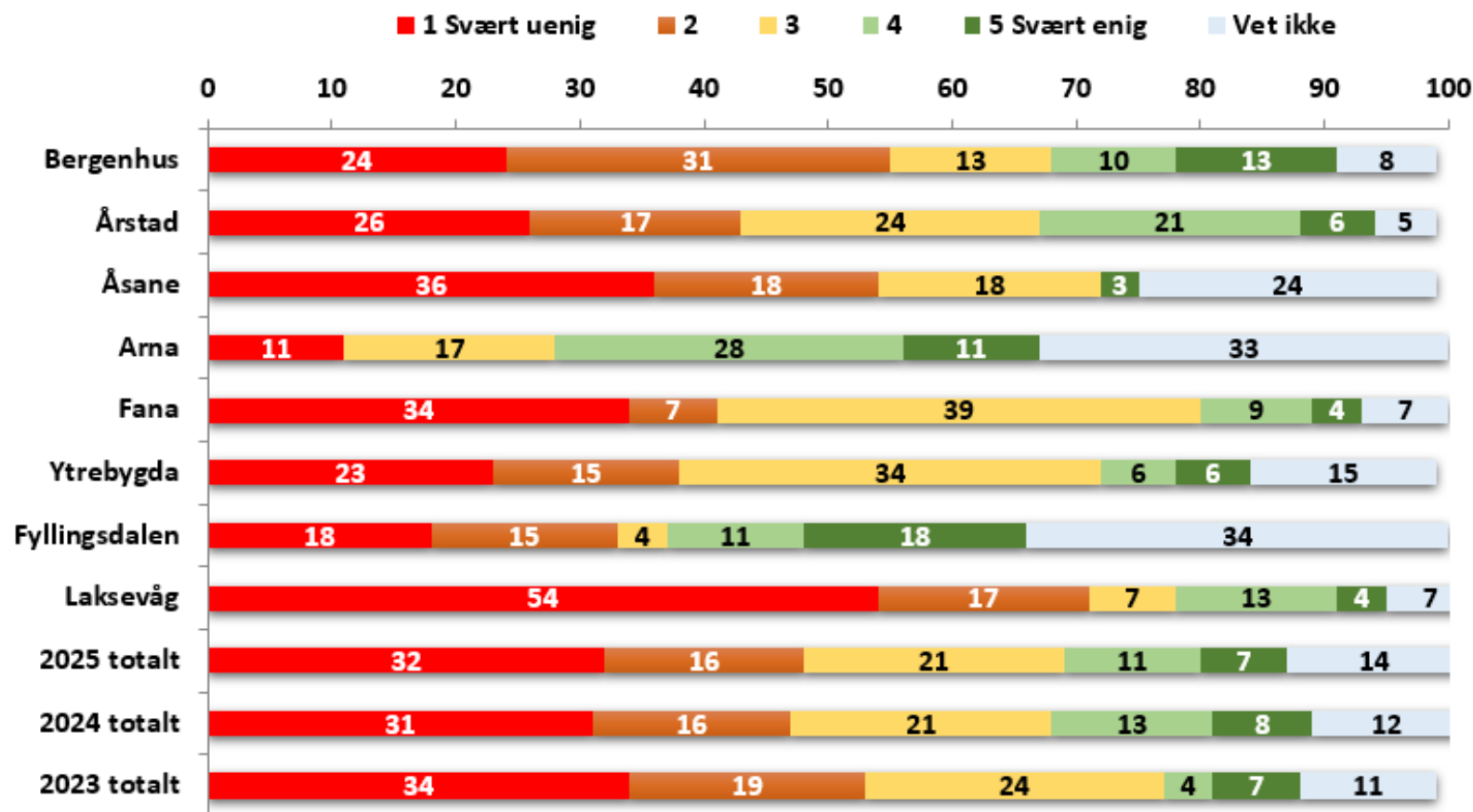
Gode og inspirerende råd fra kommunen

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

Base: 126 (Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Ingen større endring: Om lag 2 av 10 har fått gode og inspirerende råd fra kommunen

Figur: Gode råd (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 34 av 100 poeng (36 poeng i 2024). Bergen kommune har fortsatt en jobb å gjøre med tanke på å bedre informasjon og rådgivning.

Informasjon med råd til seniorer

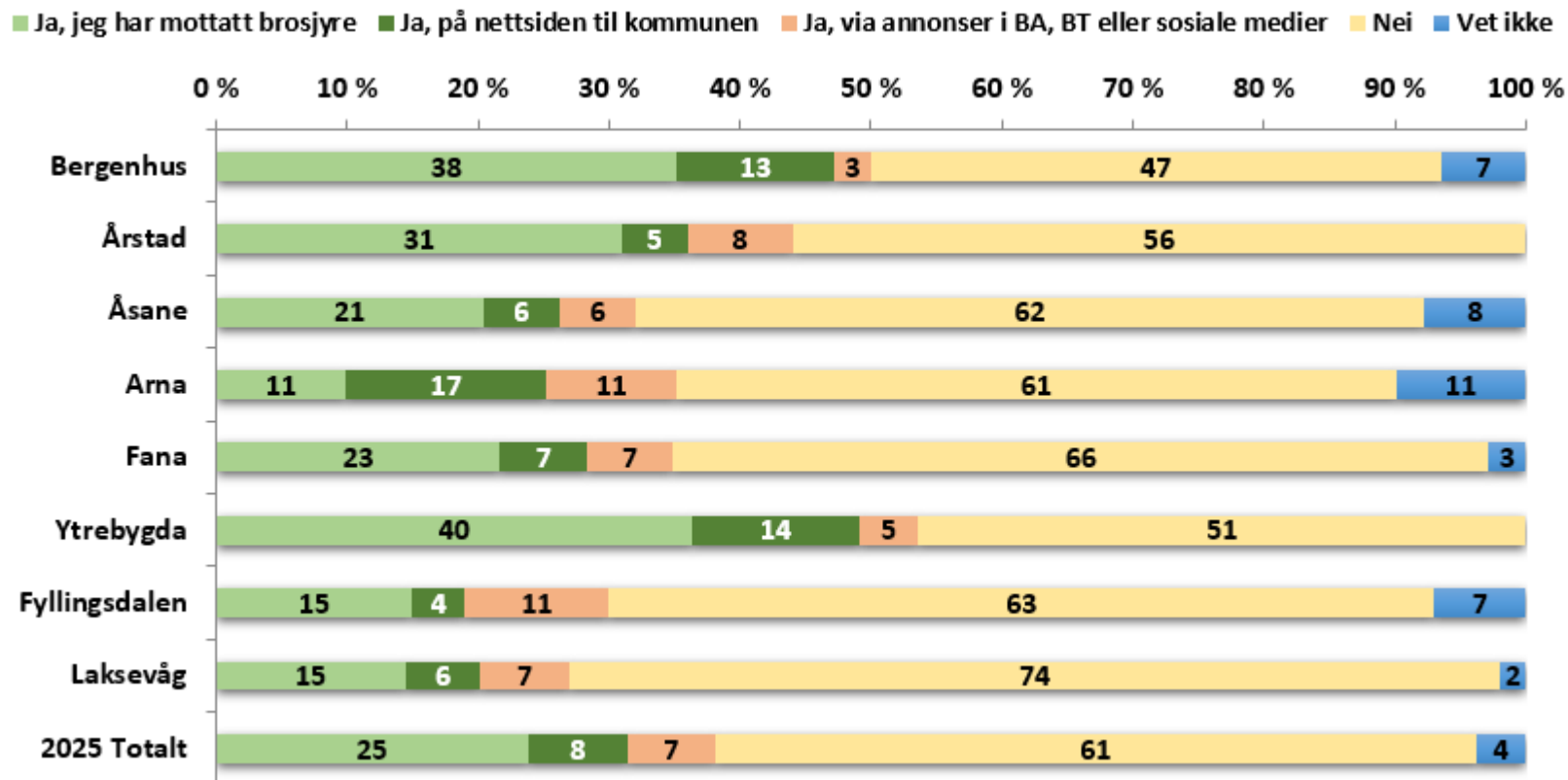
Spørretekst 2025: Kommunen har laget en Seniorguide med råd og informasjon til deg over 65 år. Har du lest noe av denne informasjonen?

Spørretekst 2024: Kommunen har sendt ut informasjon med råd til seniorer. Har du mottatt denne informasjonen?

Base: 126 (Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Om lag 3 av 10 har mottatt brosjyre eller har sett denne på nettsiden

Figur: Informasjon med råd (prosentandeler)



Vi gjør oppmerksom på at svaralternativene er endret siden forrige måling i 2024. I 2024 svarte for øvrig 24 prosent at de hadde mottatt brosjyre mens 7 prosent hadde mottatt SMS. 63 prosent hadde den gang ikke mottatt brosjyre.

Størst andel som ikke har mottatt noe informasjon med råd til seniorer finner vi i Laksevåg (74 prosent).

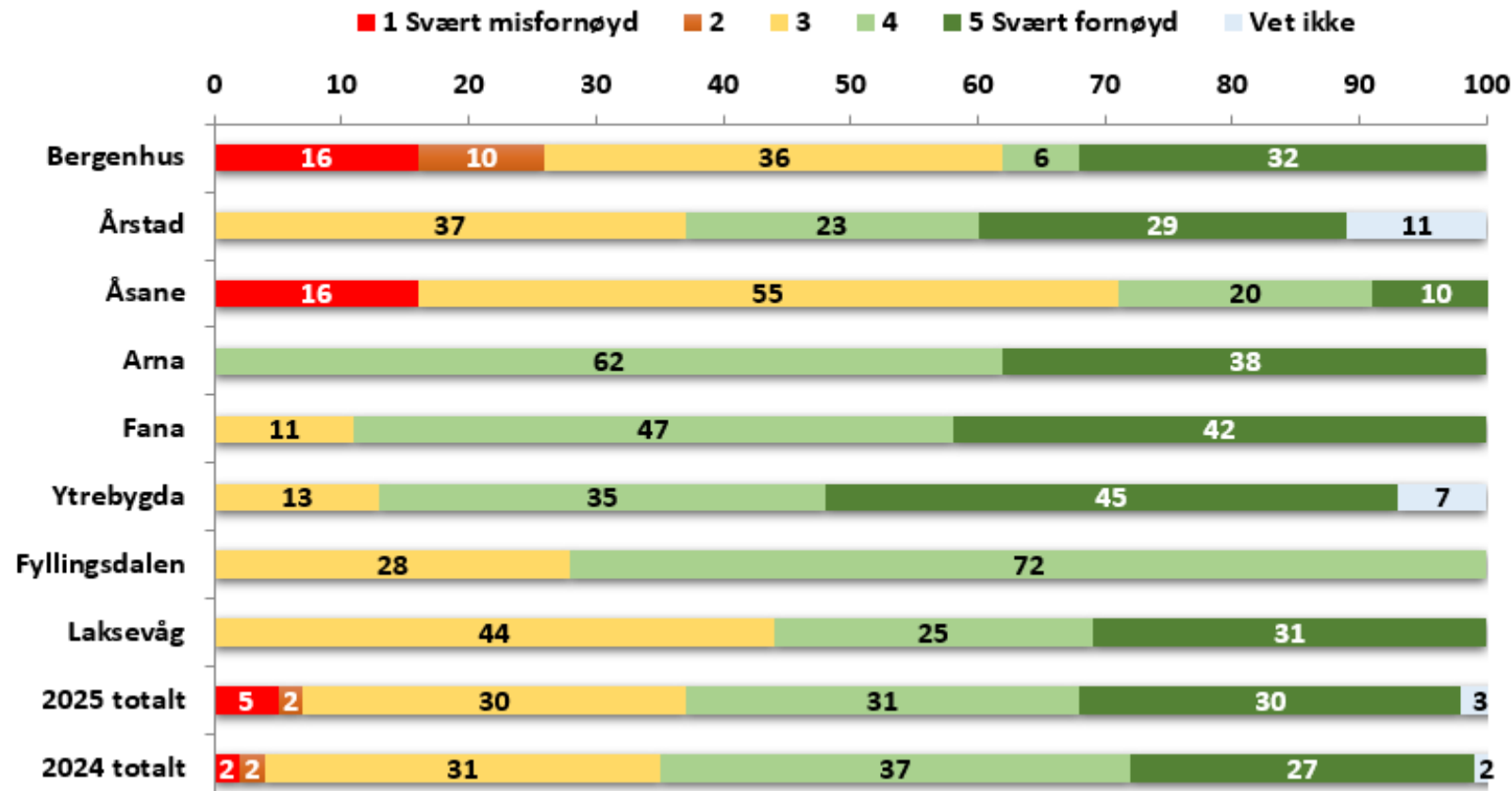
Tilfredshet med mottatt informasjon

Spørretekst: Hvor fornøyd er du med informasjonen du har fått med deg?

Base: 44 (Svært små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene må tolkes med forsiktighet!)

Ingen større endring: Om lag 6 av 10 eldre er fortsatt fornøyd med mottatt informasjon

Figur: Tilfredshet med informasjon (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 71 av 100 poeng (72 poeng i 2024). Resultatet indikerer totalt sett middels tilfredse innbyggere.

Oppsummering 2025



Oppsummering - totaltall 2025

- 68 prosent mener det er lett å forstå informasjonen i brev fra Bergen kommune. 72 prosent mener det er lett å forstå informasjonen generelt fra kommunen. 81 prosent forventer informasjon i en beredskaps- eller krisesituasjon via SMS. 77 prosent har vært inne på nettsider. 72 prosent mener det er lett å forstå informasjonen på kommunens nettside. 35 prosent mener det er lett å finne informasjon de har bruk for på nettsidene. Resultatene tyder på nedgang siden 2024 (49 prosent). 56 prosent sier seg totalt sett fornøye med informasjonen fra Bergen kommune.
- 60 prosent bruker Facebook jevnlig. 50 prosent nevner Instagram mens 37 prosent bruker Snapchat jevnlig. 13 prosent følger Bergen kommune via Facebook. 76 prosent følger ikke Bergen kommune i sosiale medier. 56 prosent sier seg totalt sett fornøye med informasjonen fra Bergen kommune.
- 38 prosent kjenner til Innbyggjerservice. 20 prosent har vært i kontakt med nevnte instans. 41 prosent har vært i kontakt med Innbyggjerservice via telefon. Like mange har hatt kontakt via personlig fremmøte. 62 prosent sier seg fornøye med hjelpen de fikk.
- 49 prosent ville bruke finn.no for å få informasjon om ledige stillinger i Bergen kommune. 21 prosent nevner kommunens nettsider.
- 42 prosent av innbyggerne i aldersgruppen 65 år og eldre har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv. 35 prosent mener det er enkelt å få oversikt over kommunens tjenester for eldre. 18 prosent er enige i at de har fått gode og inspirerende råd fra kommunen. 25 prosent har mottatt Seniorsguiden. 8 prosent har sett denne på nettsidene til Bergen kommune. 7 prosent har fått med seg guide via annonser i avisa eller i sosiale medier. 61 prosent sier seg fornøye med mottatt informasjon.