

Publikumsundersøkelsen 2018

Oslo kommune

Frekvensrapport – Oslo kommune samlet



Rapport, august 2018

1

Om undersøkelsen

Om årets undersøkelse

Målgruppen for undersøkelsen er personer på 18 år eller eldre, som er bosatt i Oslo kommune.

Gjennomført tidligere i 1998, 2001, 2004, 2007, 2010 og 2014.

I 2007 ble brukeraspektet tonet noe ned, blant annet fordi det gjennomføres mange dedikerte brukerundersøkelser i kommunens ulike virksomheter.

I 2014 ble spørsmål om det kollektive transporttilbudet fjernet da dette måles gjennom andre undersøkelser.

Foran årets undersøkelse har spørreskjemaet som tidligere gjennomgått en revisjon med tanke på å forenkle språket og kutte ned på omfanget.

Hovedtrekkene i spørsmålsformuleringer og svarskalaer er imidlertid tatt vare på, for å sikre at resultatene kan sammenlignes med de tidligere undersøkelsene.

Gjennomført i perioden 27. mars – 23. mai 2018.

En første påminnelse ble sendt via SMS til de som ikke hadde svart den 16. april 2018 og som har mobiltelefon, i alt til 19 647 personer.

Andre påminnelse ble sendt ut postalt den 23. april 2018, til i alt 21 943 personer.

Utvalget (adressene) ble som tidligere trukket fra Folkeregisteret.

Dimensjonert og trukket for å sikre god representativitet på bydelsnivå og personer med innvandrerbakgrunn.

Det er til sammen blitt sendt ut 30 001 postale spørreskjema.

Svarprosenten varierer betydelig mellom bydelene.

Antall utsendelser (bruttoutvalget), antall intervju og svarprosent etter bydeler

Bydeler	Bruttoutvalget		Retur	Brutto minus retur	Nettoutvalget		Avvik prosent-poeng	Svarprosent
	Antall	Prosent			Antall	Prosent		
Alna	2192	7,3	65	2127	631	6,4	-0,9	30
Bjerke	2154	7,2	75	2079	650	6,6	-0,6	31
Frogner	2055	6,8	110	1945	669	6,8	0,0	34
Gamle Oslo	2188	7,3	142	2046	702	7,1	-0,2	34
Grünerløkka	2177	7,3	61	2116	684	7,0	-0,3	32
Grorud	2102	7,0	158	1944	587	6,0	-1,0	30
Marka	12	0,0	0	12	4	0,0	0,0	33
Nordre Aker	1627	5,4	38	1589	641	6,5	1,1	40
Nordstrand	1708	5,7	40	1668	654	6,7	1,0	39
Søndre Nordstrand	2213	7,4	48	2165	618	6,3	-1,1	29
Sagene	1871	6,2	87	1784	650	6,6	0,4	36
St. Hanshaugen	2211	7,4	101	2110	730	7,4	0,1	35
Stovner	2345	7,8	63	2282	597	6,1	-1,7	26
Ullern	1642	5,5	35	1607	656	6,7	1,2	41
Vestre Aker	1750	5,8	26	1724	681	6,9	1,1	40
Østensjø	1754	5,8	30	1724	673	6,8	1,0	39
Total	30001	100,0	1079	28922	9827	100,0	0,0	34

Svarresponsen er høyest på Ullern (41 prosent), i Nordre Aker og Vestre Aker (40 prosent), Østensjø og Nordstrand (39 prosent). Tilsvarende ligger responsen lavest i bydelene Stovner (26 prosent), Søndre Nordstrand (29 prosent), Alna og Grorud (30 prosent).

Bruttoutvalget ble tilrettelagt med 34,7 prosent personer med innvandrerbakgrunn og 65,3 prosent blant personer med norsk bakgrunn.

Av de som svarte, har 74,7 prosent norsk bakgrunn mens 25,3 prosent har innvandrerbakgrunn.

Undersøkelsen er vektet på kjønn, firedelt alder og bydeler.

Brutto- og nettoutvalg etter aldersfordeling og kjønn, fordelt på bydeler

	Bruttoutvalget				Nettoutvalget				Bruttoutvalget		Nettoutvalget	
	Alder				Alder				Kjønn		Kjønn	
Bydeler	18-29 år	30-44 år	45-59 år	60+ år	18-29 år	30-44 år	45-59 år	60+ år	Kvinner	Menn	Kvinne	Mann
Alna	23	34	26	17	19	32	26	24	49	51	50	50
Bjerke	21	40	26	13	17	38	30	16	49	51	53	47
Frogner	32	34	20	14	25	31	24	20	51	49	54	46
Gamle Oslo	25	49	18	8	23	50	19	8	49	51	53	47
Grorud	23	31	30	16	19	28	35	18	51	49	50	50
Grünerløkka	35	43	15	7	31	45	15	9	49	51	53	47
Nordre Aker	26	32	28	15	20	33	29	18	49	51	49	51
Nordstrand	19	35	30	16	15	33	32	20	51	49	54	46
Sagene	30	48	14	8	29	49	15	8	53	47	58	42
St. Hanshaugen	35	40	16	9	30	43	16	11	50	50	51	49
Stovner	24	27	31	18	17	19	37	27	47	53	50	50
Søndre Nordstrand	23	30	29	18	13	29	36	23	51	49	53	47
Ullern	18	32	29	21	11	30	33	25	52	48	58	42
Vestre Aker	20	31	29	20	12	30	34	25	51	49	53	47
Østensjø	17	36	33	14	12	36	35	17	50	50	53	47
Totalt	25	36	25	14	20	35	27	18	50	50	53	47

Vi finner at kvinner er spesielt overrepresentert i bydelene Ullern og Sagene.

Brutto og nettoutvalget etter landbakgrunn med 50 svar eller mer

Landbakgrunn (sortert etter antall svar)	Bruttoutvalget		Retur	Brutto minus retur	Nettoutvalget		Avvik prosent-poeng	Svar-prosent
	Antall	Prosent			Antall	Prosent		
NORGE	19589	65,3	450	19139	7341	74,7	9,4	38
PAKISTAN	1438	4,8	43	1395	254	2,6	-2,2	18
SVERIGE	577	1,9	30	547	215	2,2	0,3	39
POLEN	624	2,1	41	583	118	1,2	-0,9	20
IRAN	324	1,1	18	306	93	0,9	-0,1	30
SRI LANKA	424	1,4	11	413	80	0,8	-0,6	19
VIETNAM	363	1,2	20	343	78	0,8	-0,4	23
DANMARK	197	0,7	10	187	76	0,8	0,1	41
FILIPPINENE	307	1,0	8	299	73	0,7	-0,3	24
MAROKKO	368	1,2	18	350	70	0,7	-0,5	20
SOMALIA	590	2,0	105	485	68	0,7	-1,3	14
TYRKIA	367	1,2	7	360	68	0,7	-0,5	19
TYSKLAND	182	0,6	4	178	67	0,7	0,1	38
USA	143	0,5	5	138	67	0,7	0,2	49
IRAK	384	1,3	28	356	62	0,6	-0,6	17
JUGOSLAVIA	298	1,0	10	288	58	0,6	-0,4	20
STORBRITANNIA	175	0,6	6	169	58	0,6	0,0	34
Total	30001	100,0	1077	28924	9828	100,0	0,0	34

Tabellen viser svarprosent blant landgrupper med 50 svar eller mer – sortert etter antall svar.

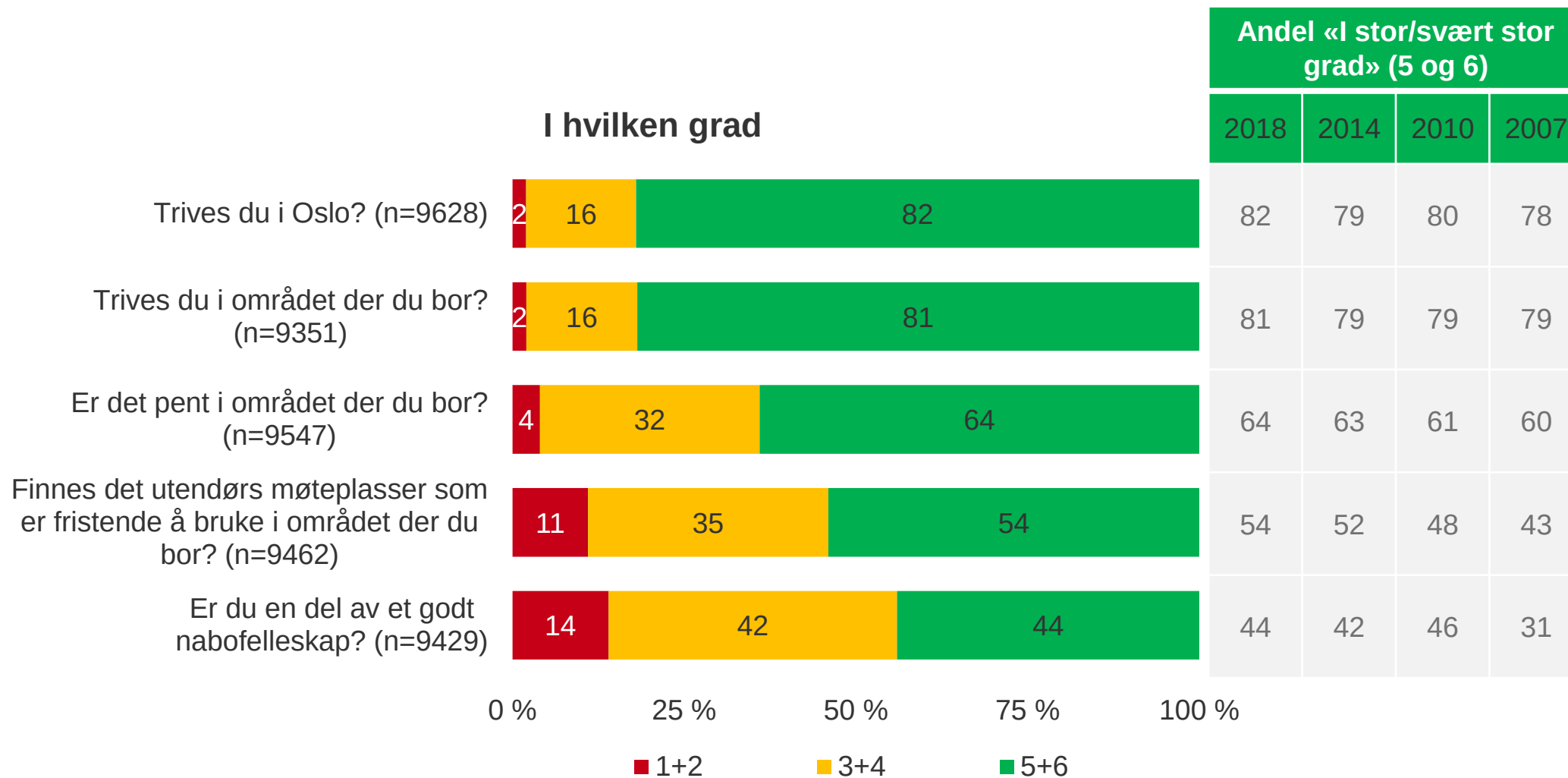
Høyest respons har de med bakgrunn fra USA (49 prosent), dernest Danmark (41 prosent).

Responsen blant de med norsk bakgrunn er på 38 prosent.

2

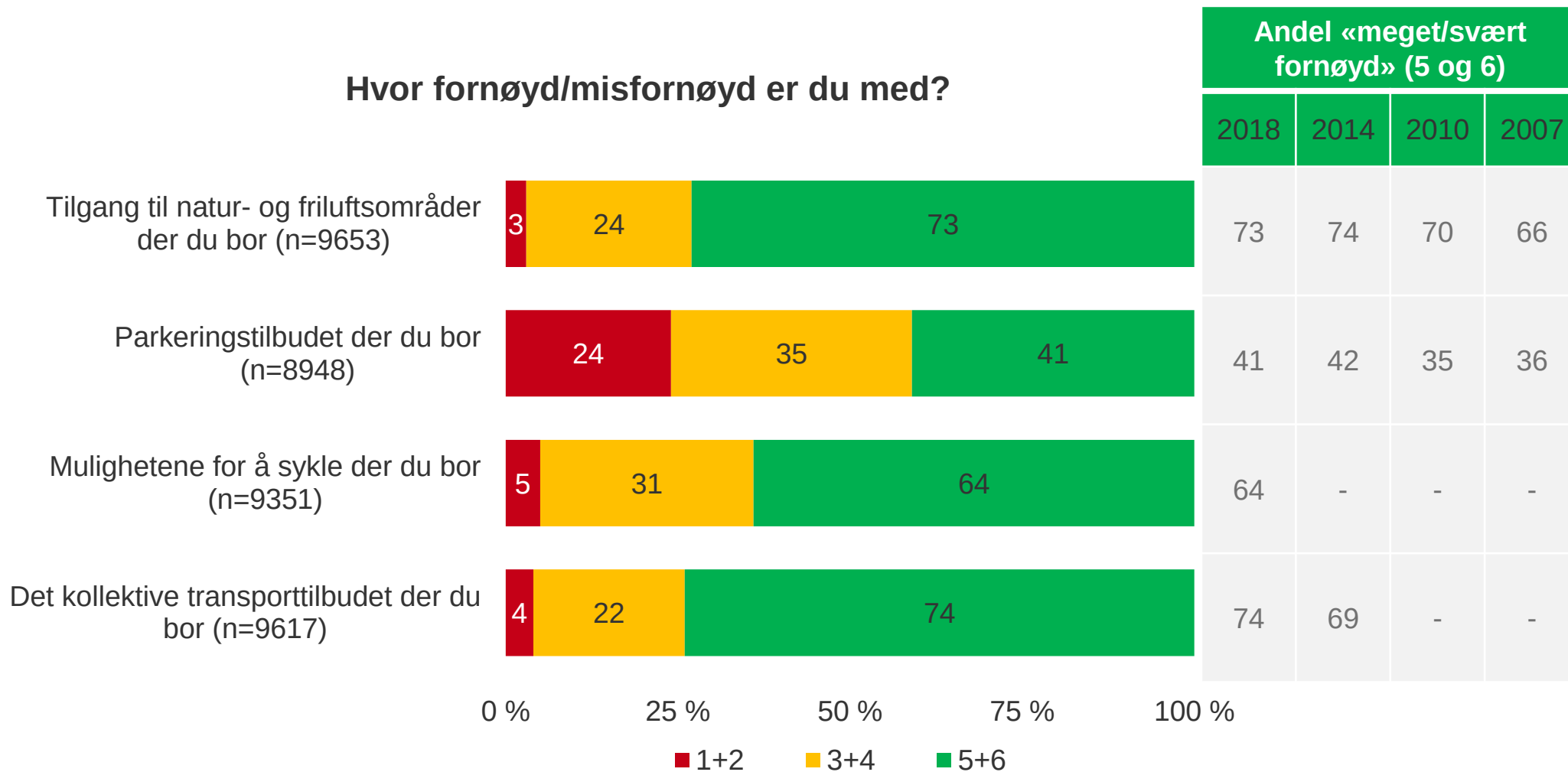
Trivsel og tilhørighet, nærmere vurdering av området man bor

Trivsel og tilhørighet, nærmere vurdering av området man bor (i)



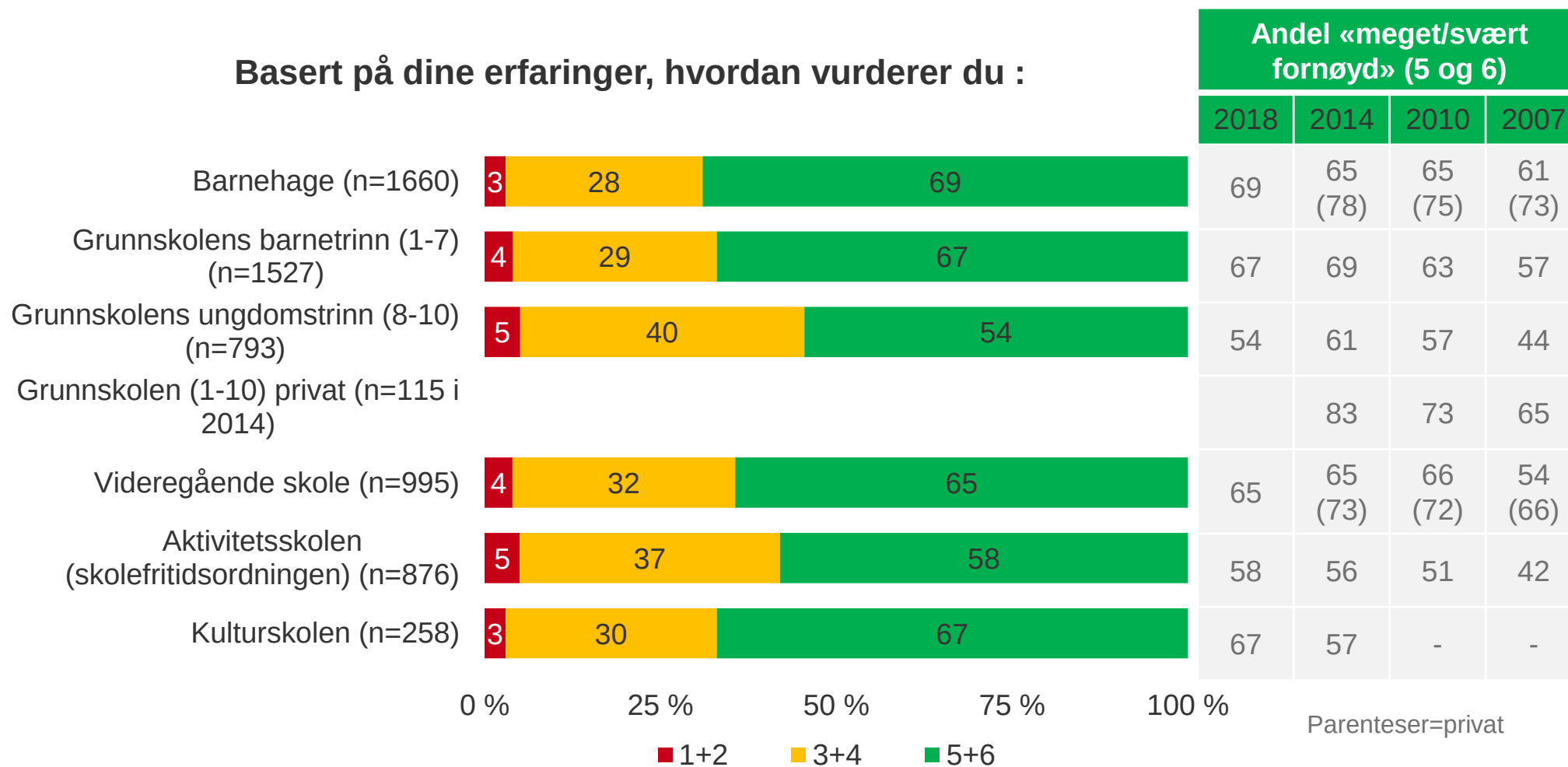
Trivsel og tilhørighet, nærmere vurdering av området man bor (ii)

Hvor fornøyd/misfornøyd er du med?



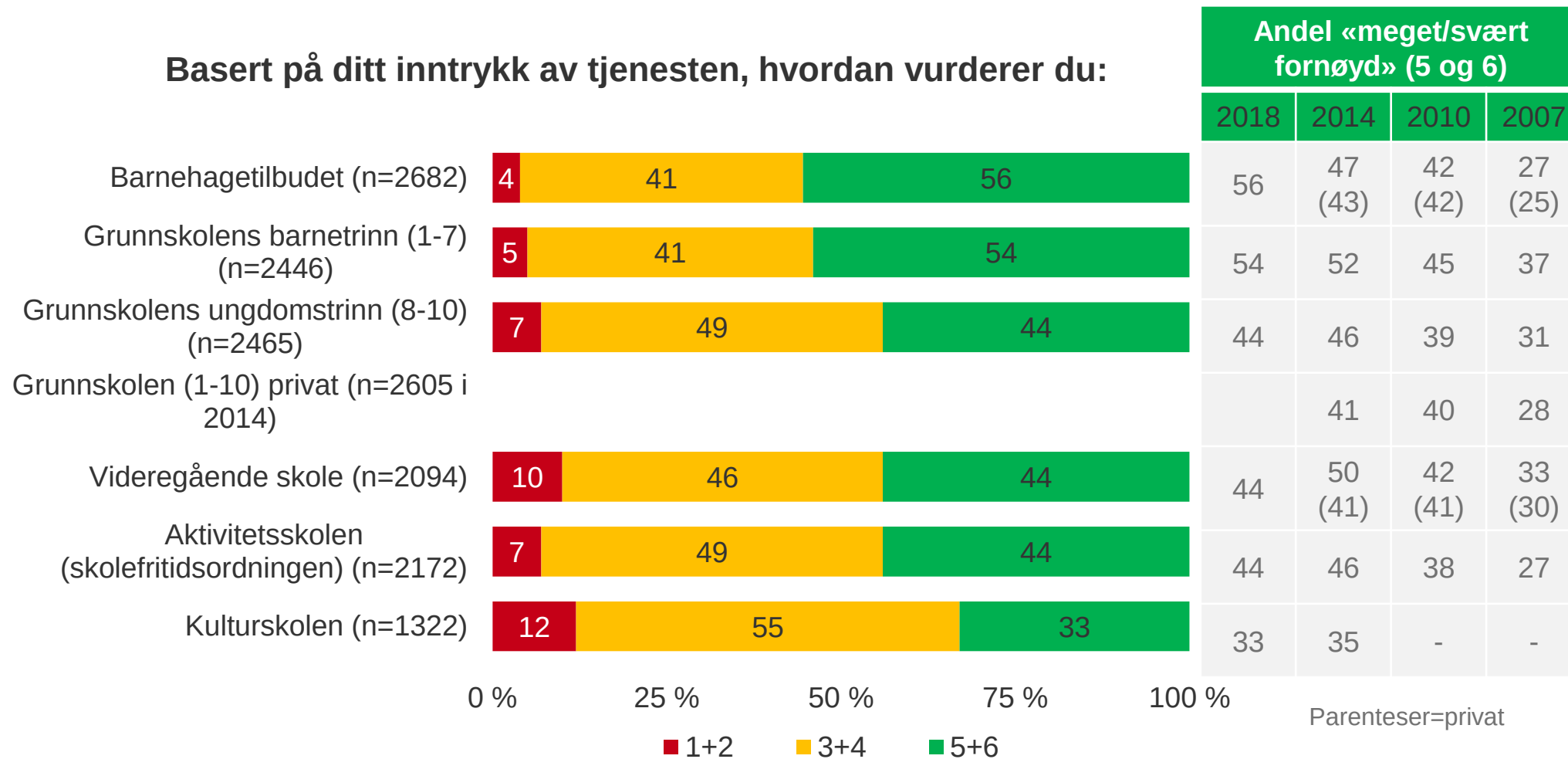
Tilfredshet med barnehager og skoler (brukere / pårørende)

Basert på dine erfaringer, hvordan vurderer du :



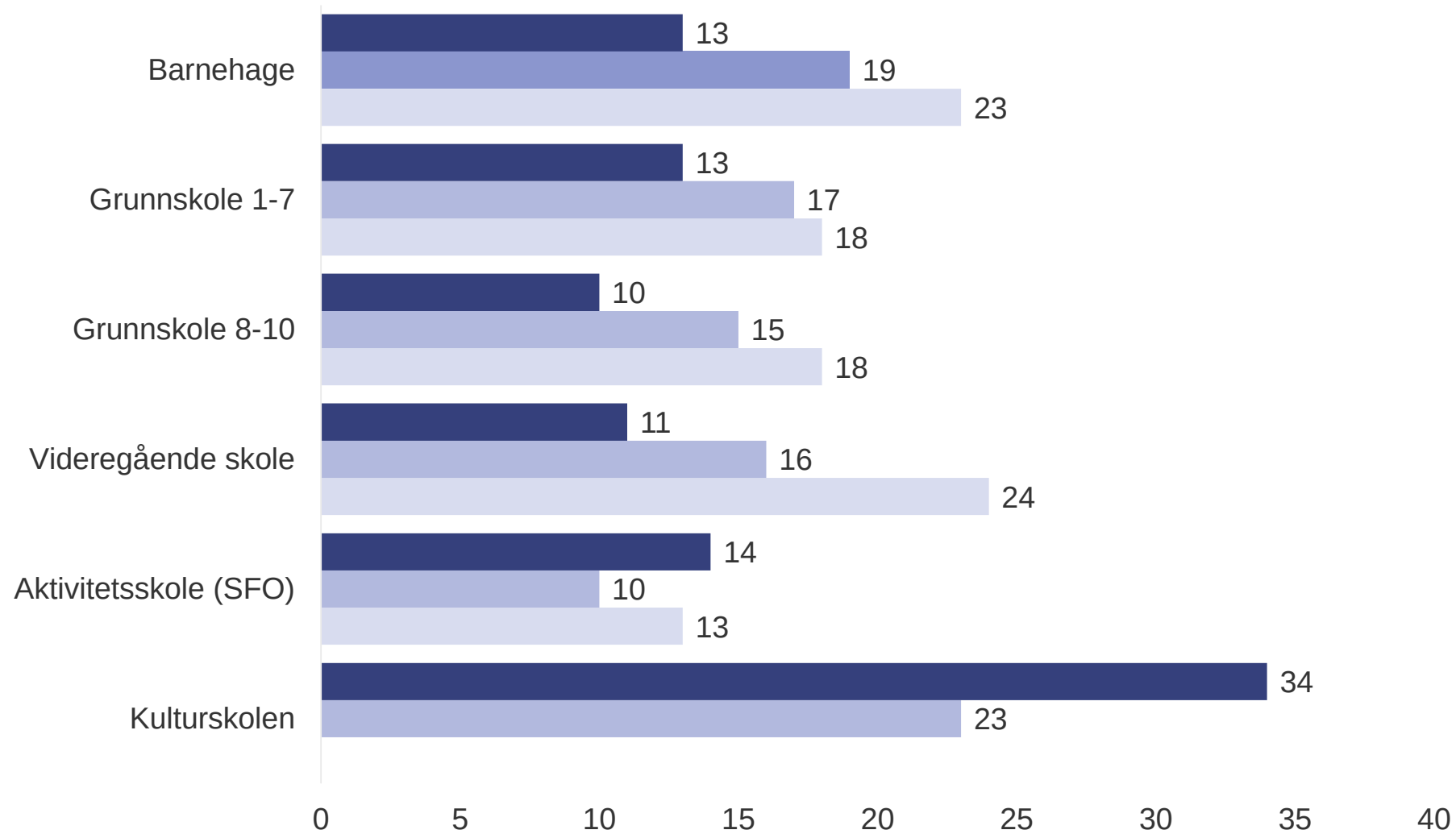
Inntrykk av barnehager og skoler (ikke-brukere / omdømmevurderinger)

Basert på ditt inntrykk av tjenesten, hvordan vurderer du:



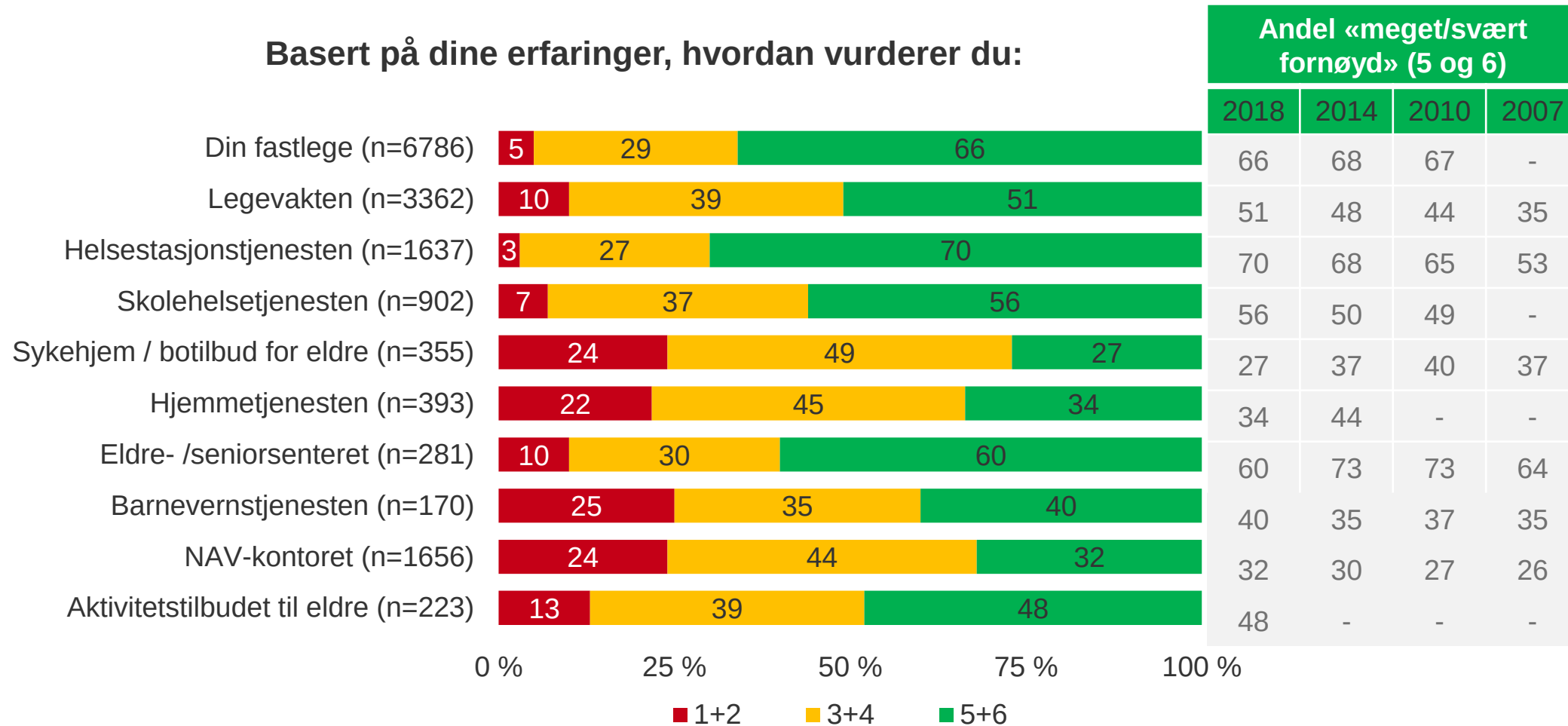
Differanse mellom brukere og ikke-brukere (andel svart 5 + 6)

■ 2018 ■ 2014 ■ 2010

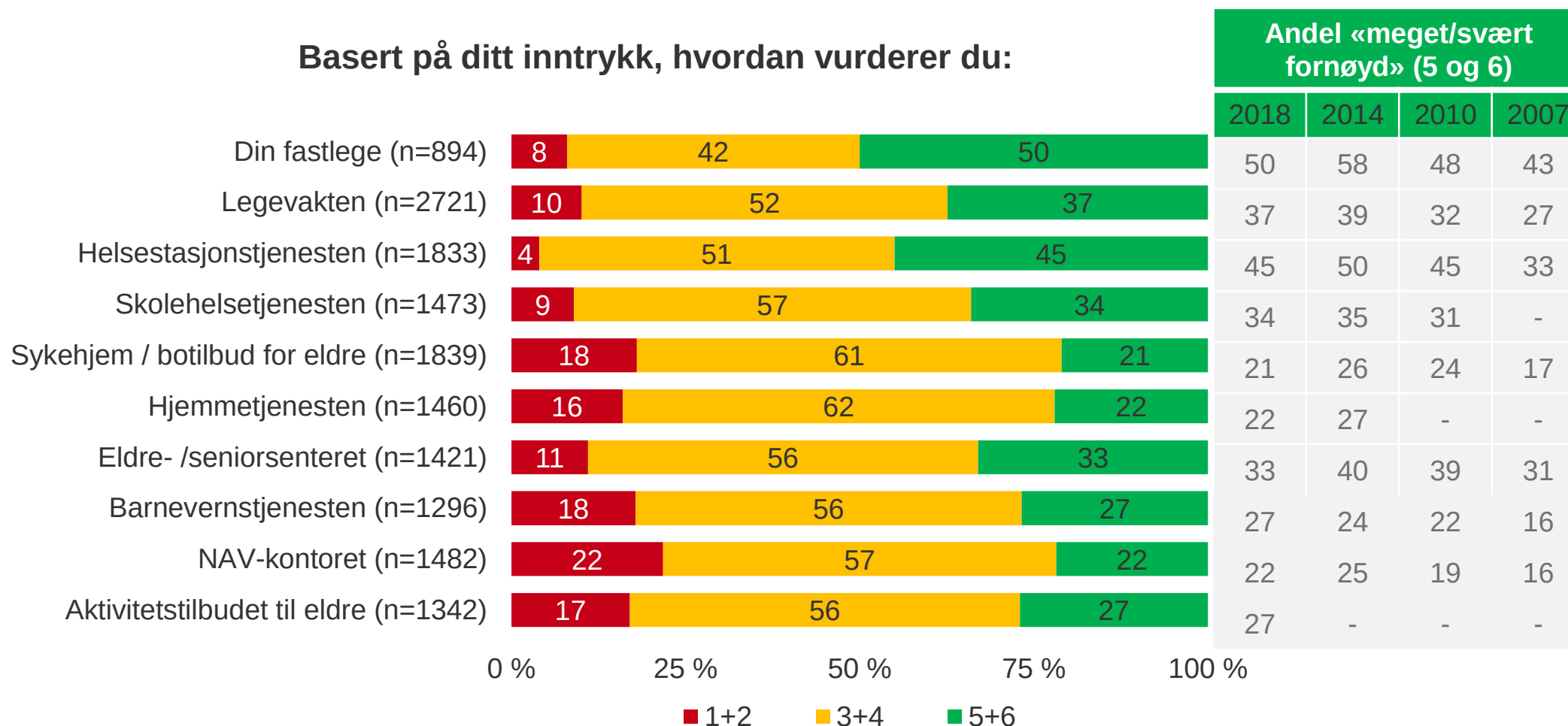


Tilfredshet med velferdstjenester (brukere)

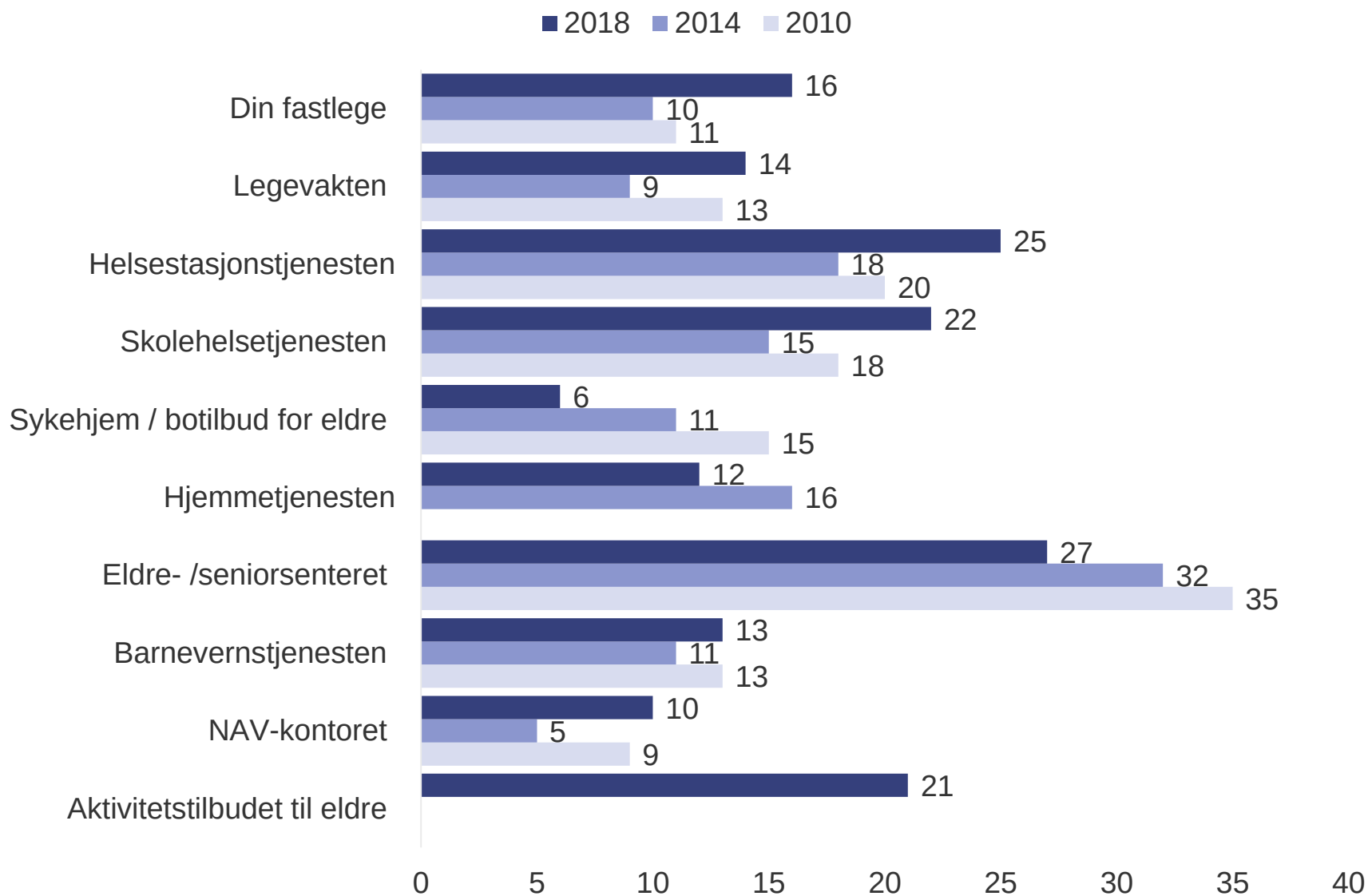
Basert på dine erfaringer, hvordan vurderer du:



Inntrykk av velferdstjenester (ikke-brukere / omdømmevurderinger)



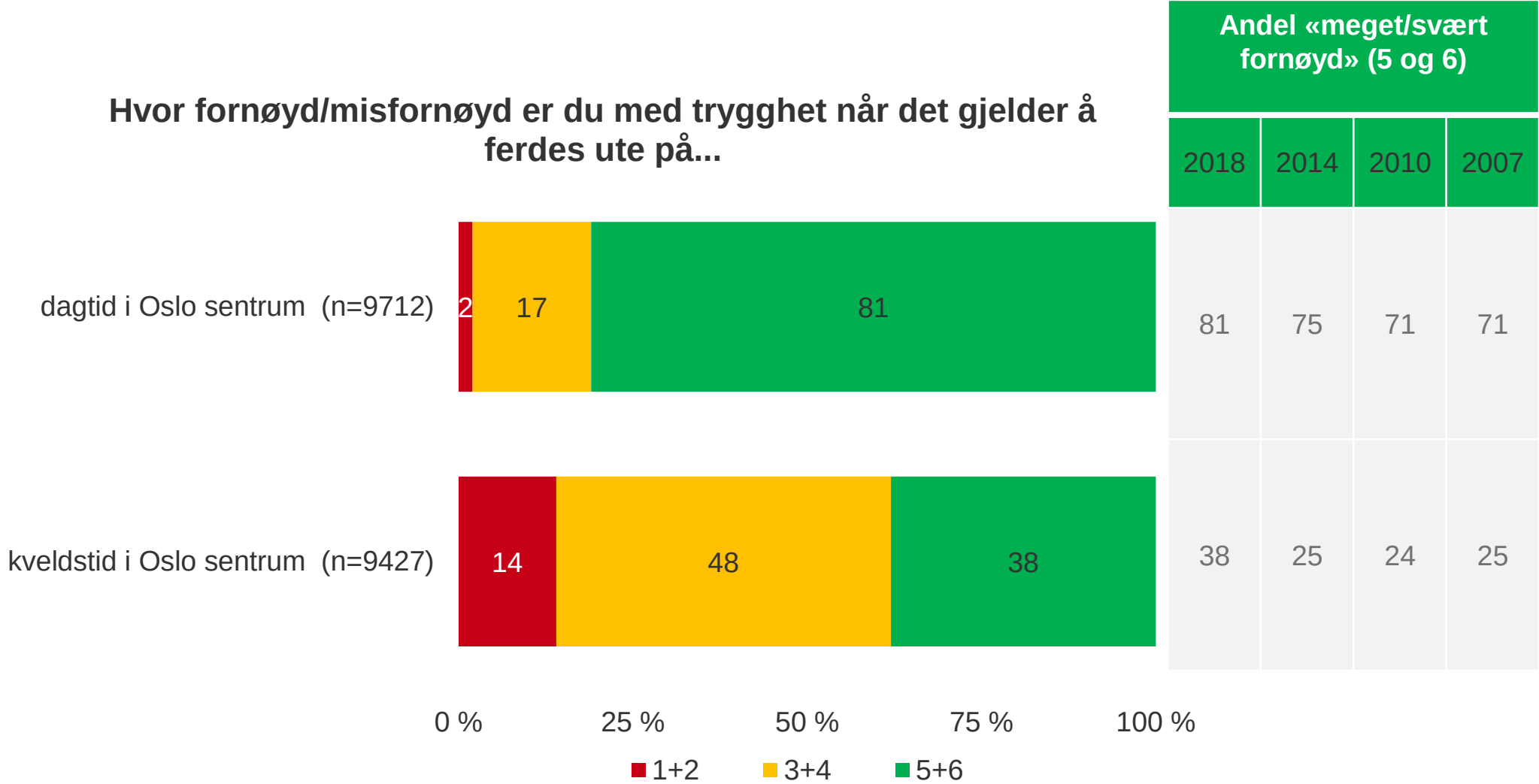
Differanse mellom brukere og ikke-brukere (andel svart 5 + 6)



4

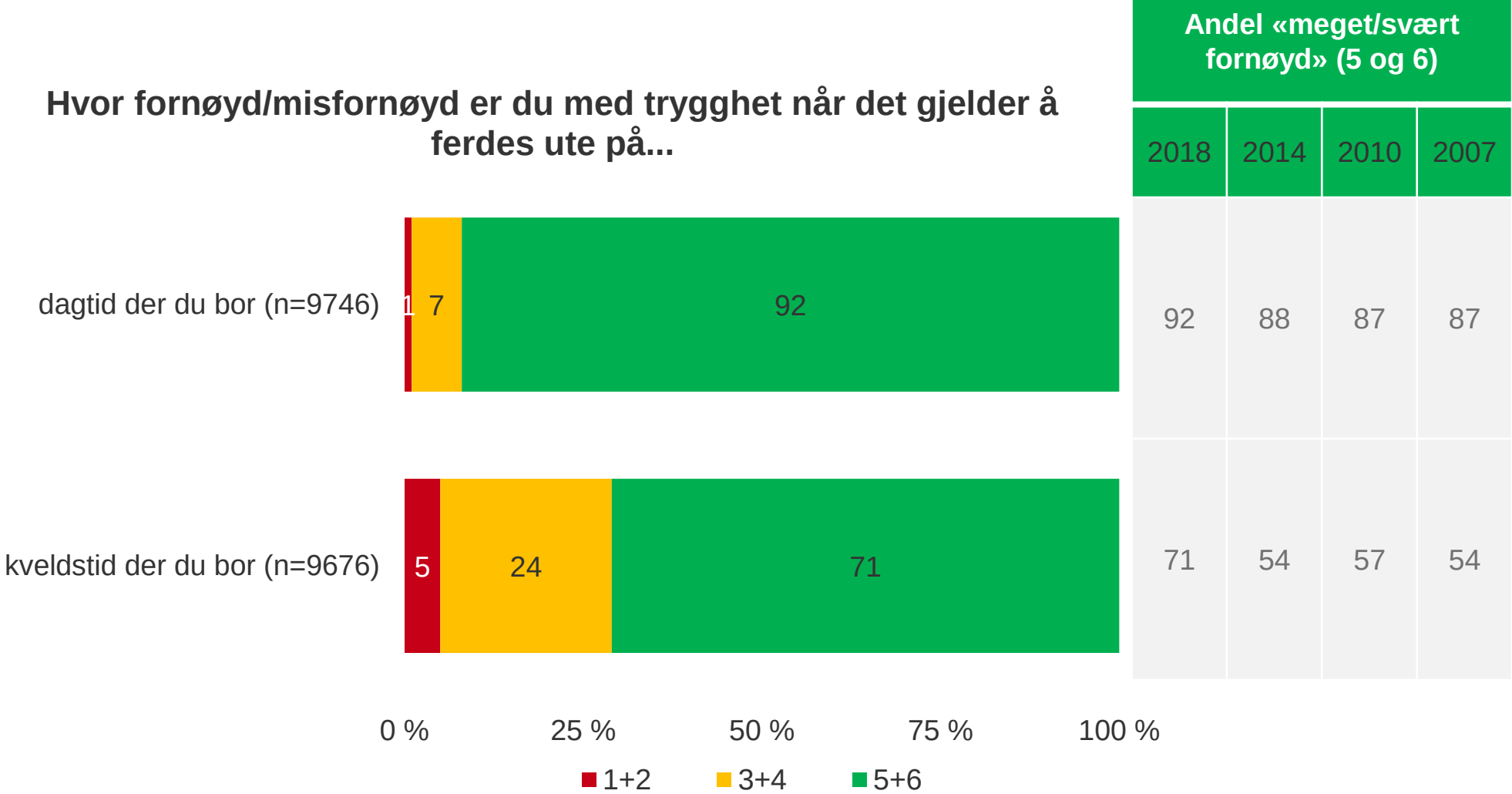
Trygghet og hvordan man blir behandlet

Trygghet når det gjelder å ferdes ute i Oslo sentrum



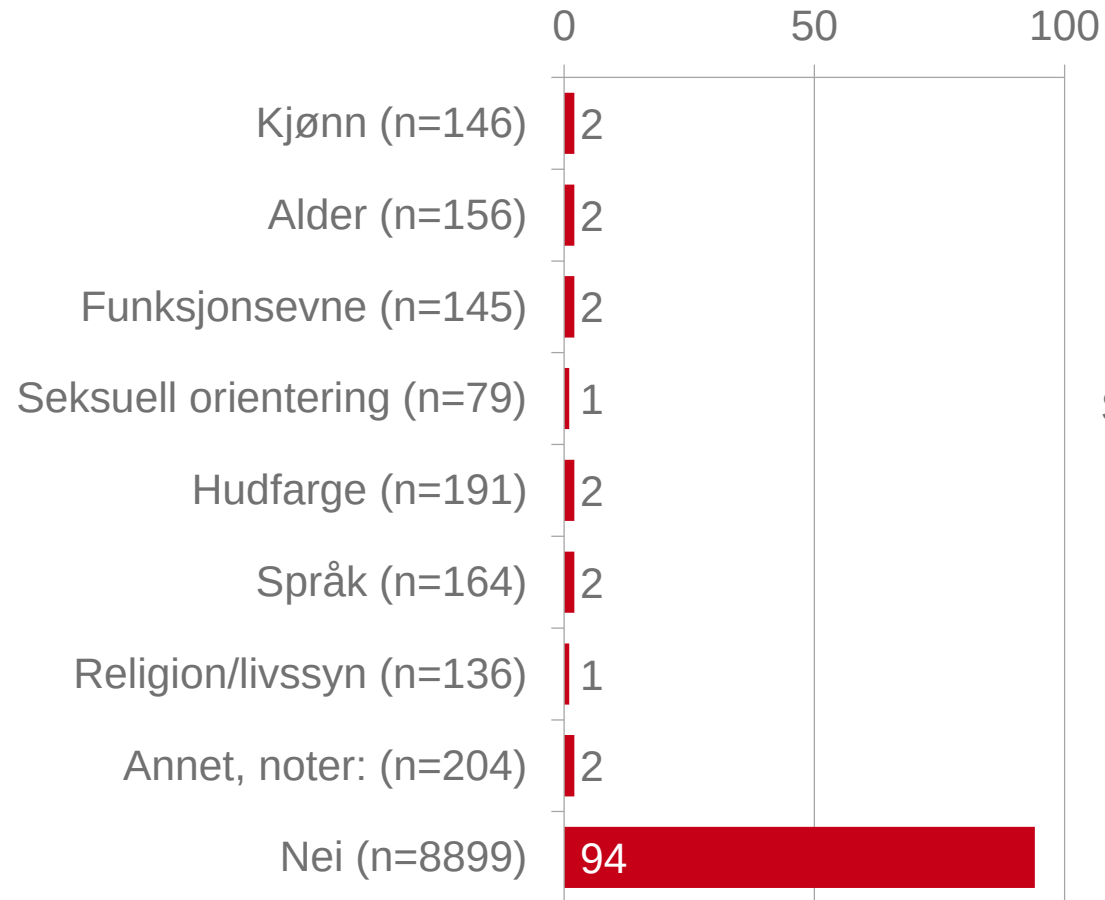
Trygghet når det gjelder å ferdes ute der du bor

Hvor fornøyd/misfornøyd er du med trygghet når det gjelder å ferdes ute på...

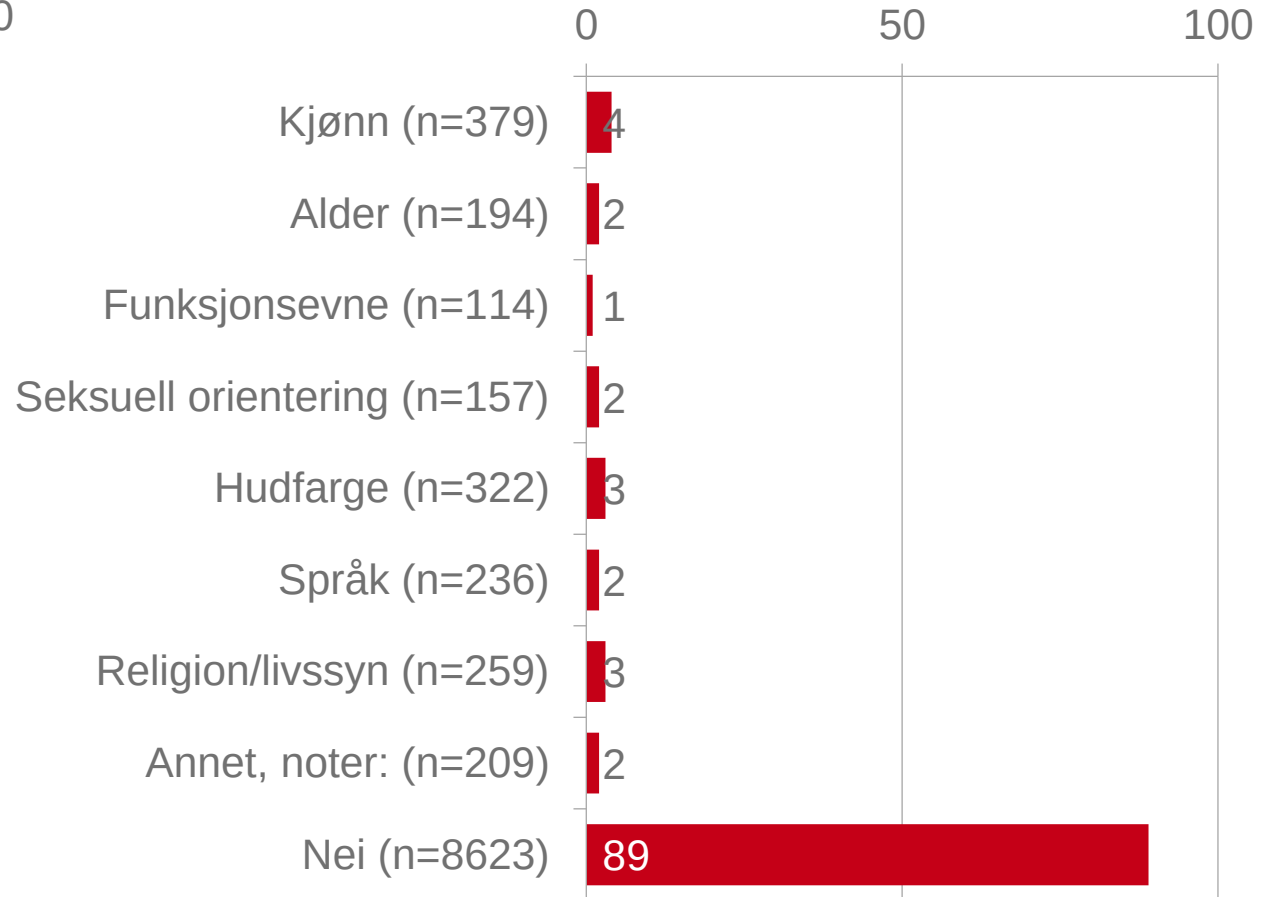


Andel som har opplevd å ha blitt dårlig behandlet

Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd å bli dårlig behandlet i møte med en kommunal tjeneste, på grunn av:



Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd å bli dårlig behandlet i møte med andre innbyggere, på grunn av:

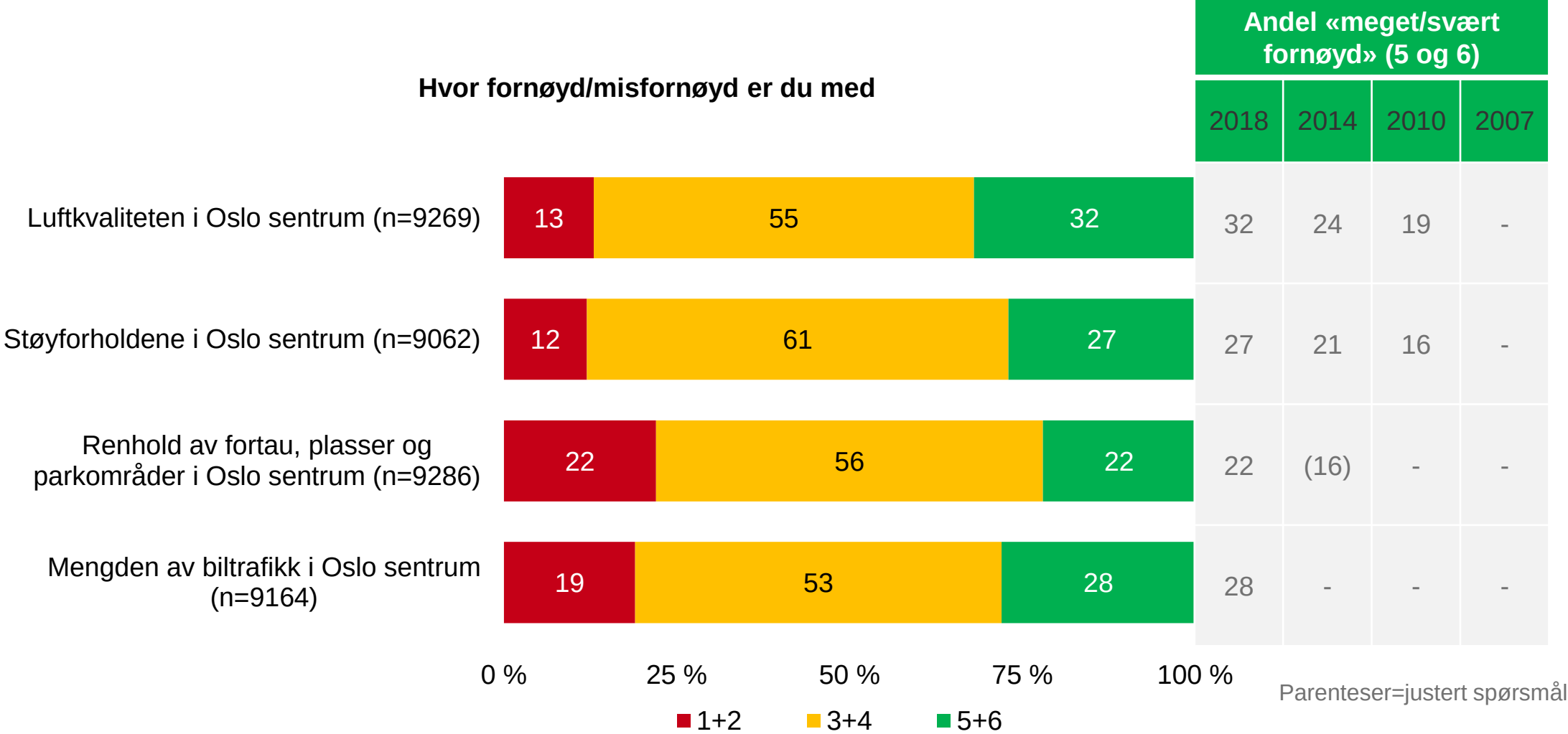


5

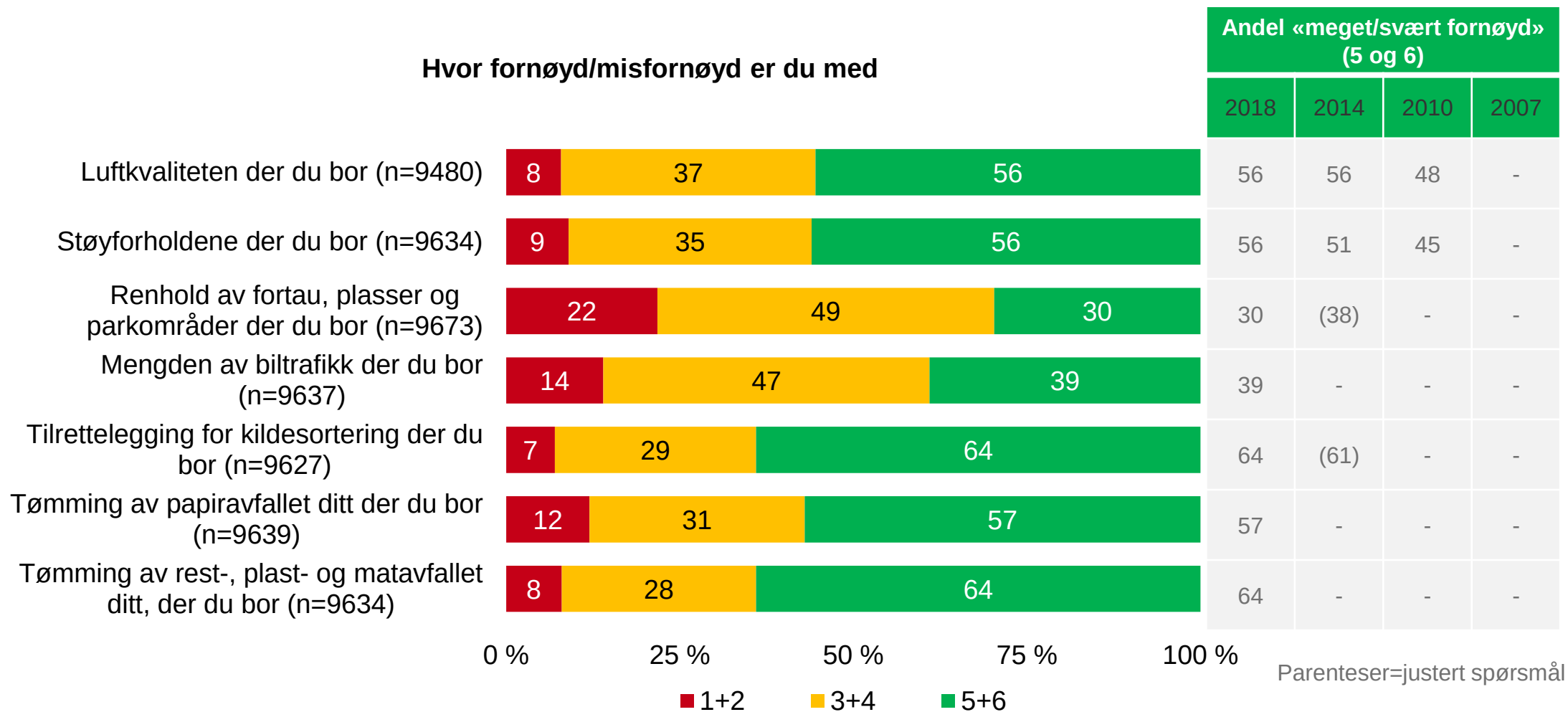
Miljø og kjennskap til Oslo som Europas miljøhovedstad 2019

Miljøaspekter relatert til Oslo sentrum

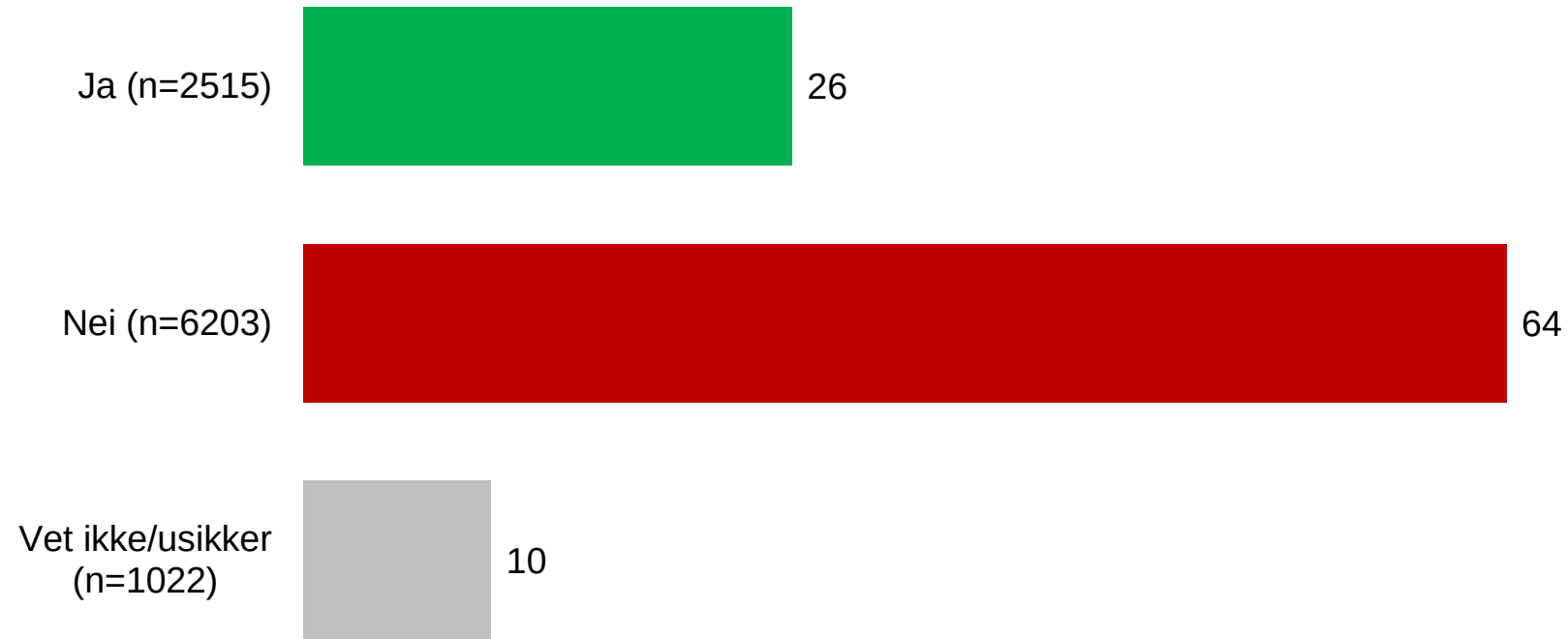
Hvor fornøyd/misfornøyd er du med



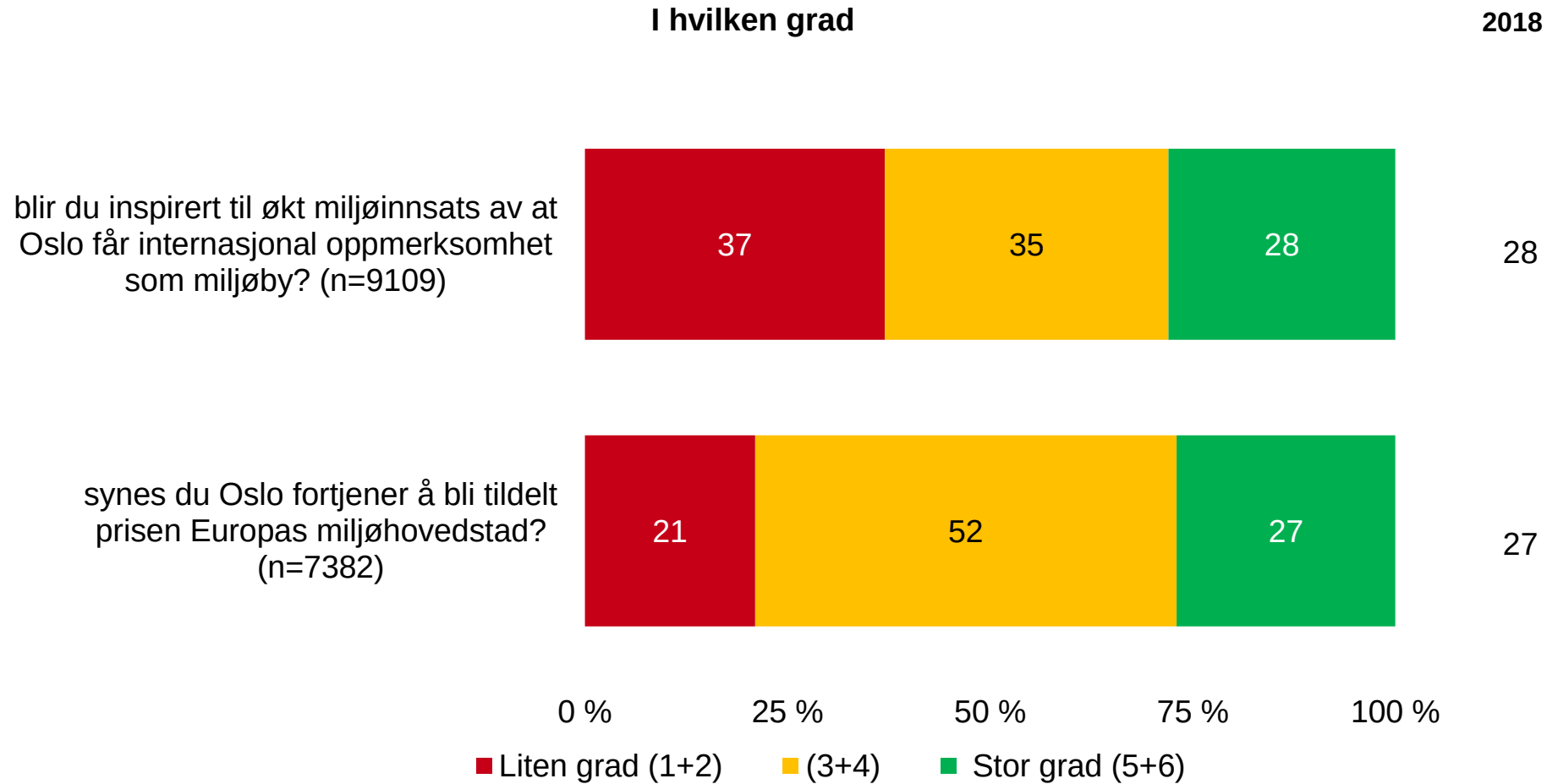
Miljøaspekter relatert til der man bor



Kjenner du til at Oslo ble tildelt prisen Europas miljøhovedstad 2019?



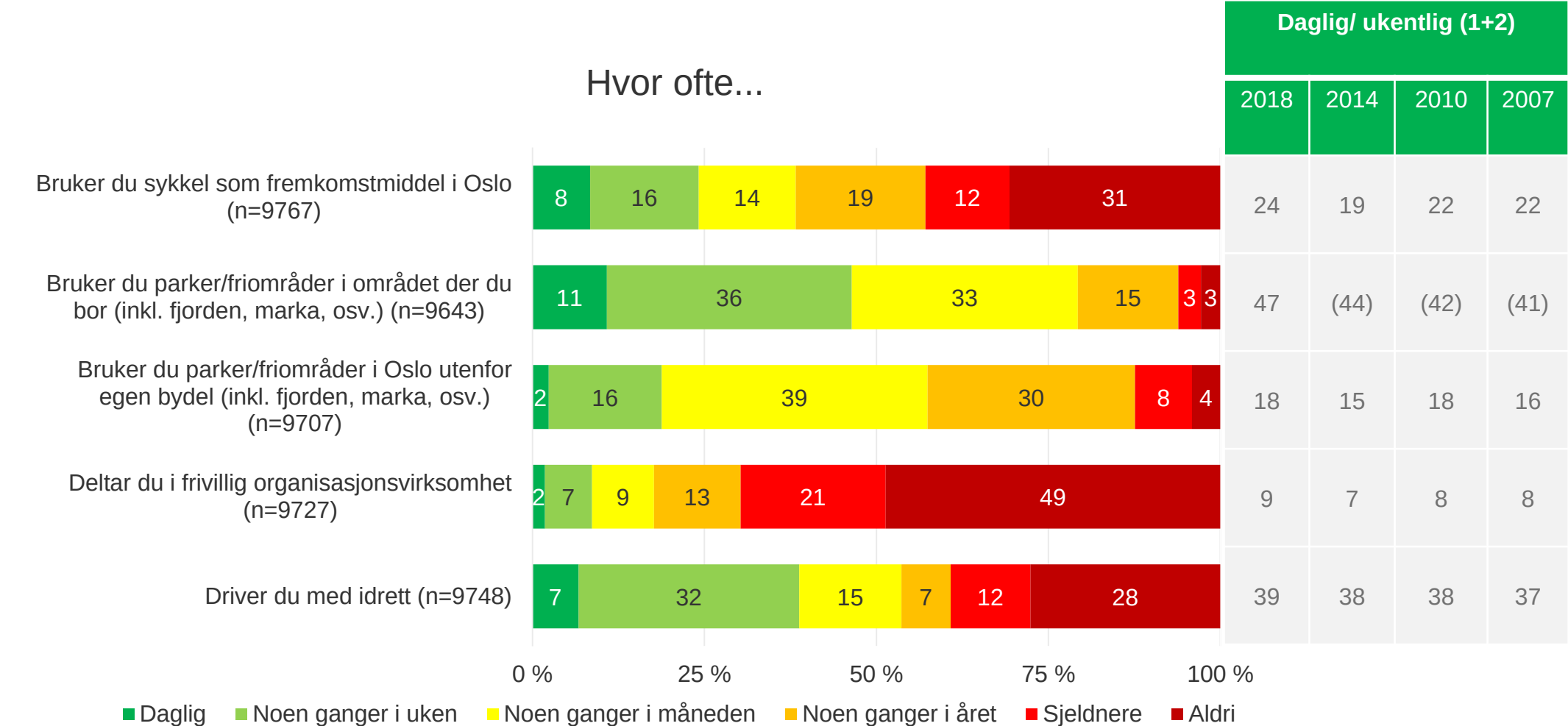
I hvilken grad man blir inspirert av prisen og om man synes den er fortjent



6

Bruk av fritiden

Hvor ofte man gjør ulike aktiviteter på fritiden



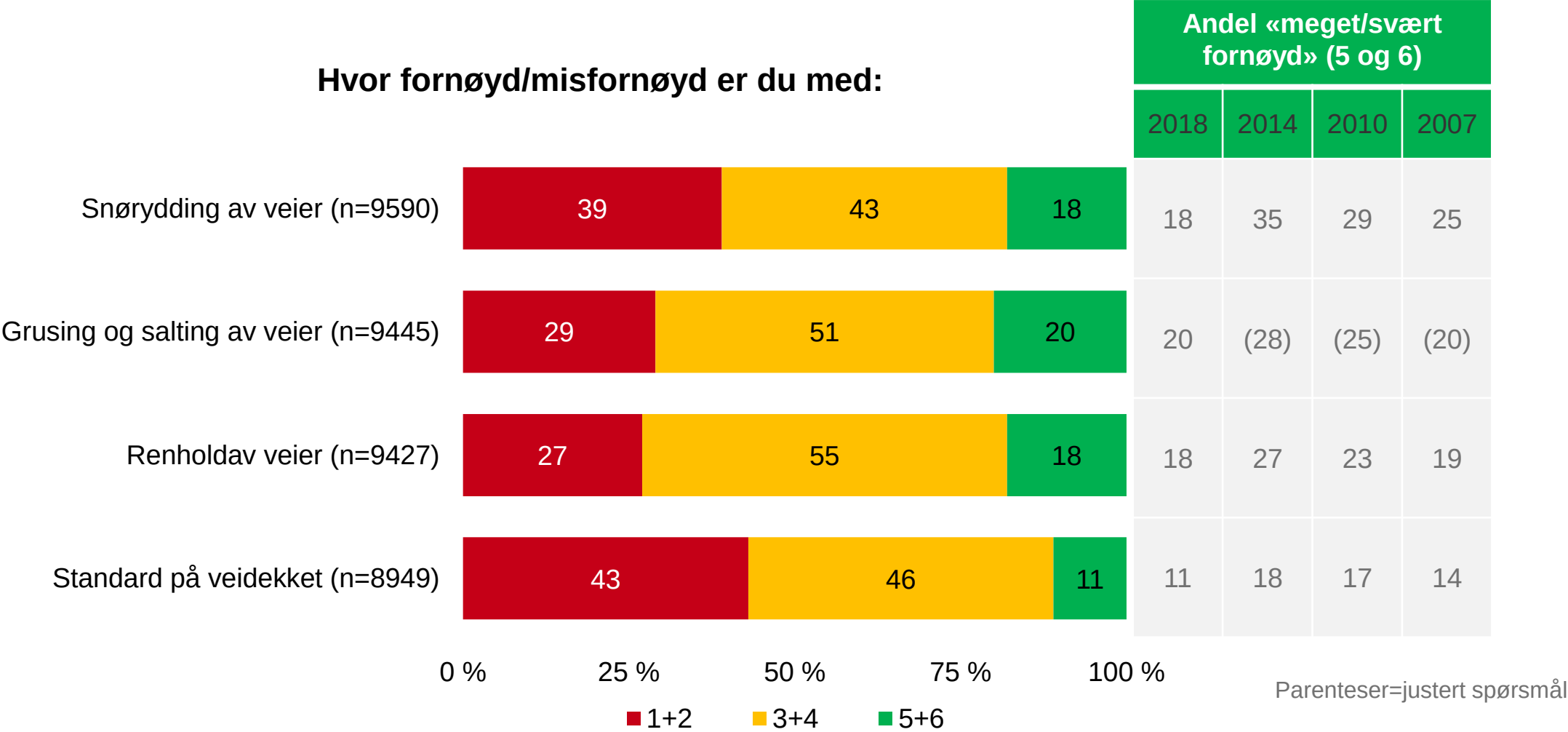
Parenteser=justert spørsmål

7

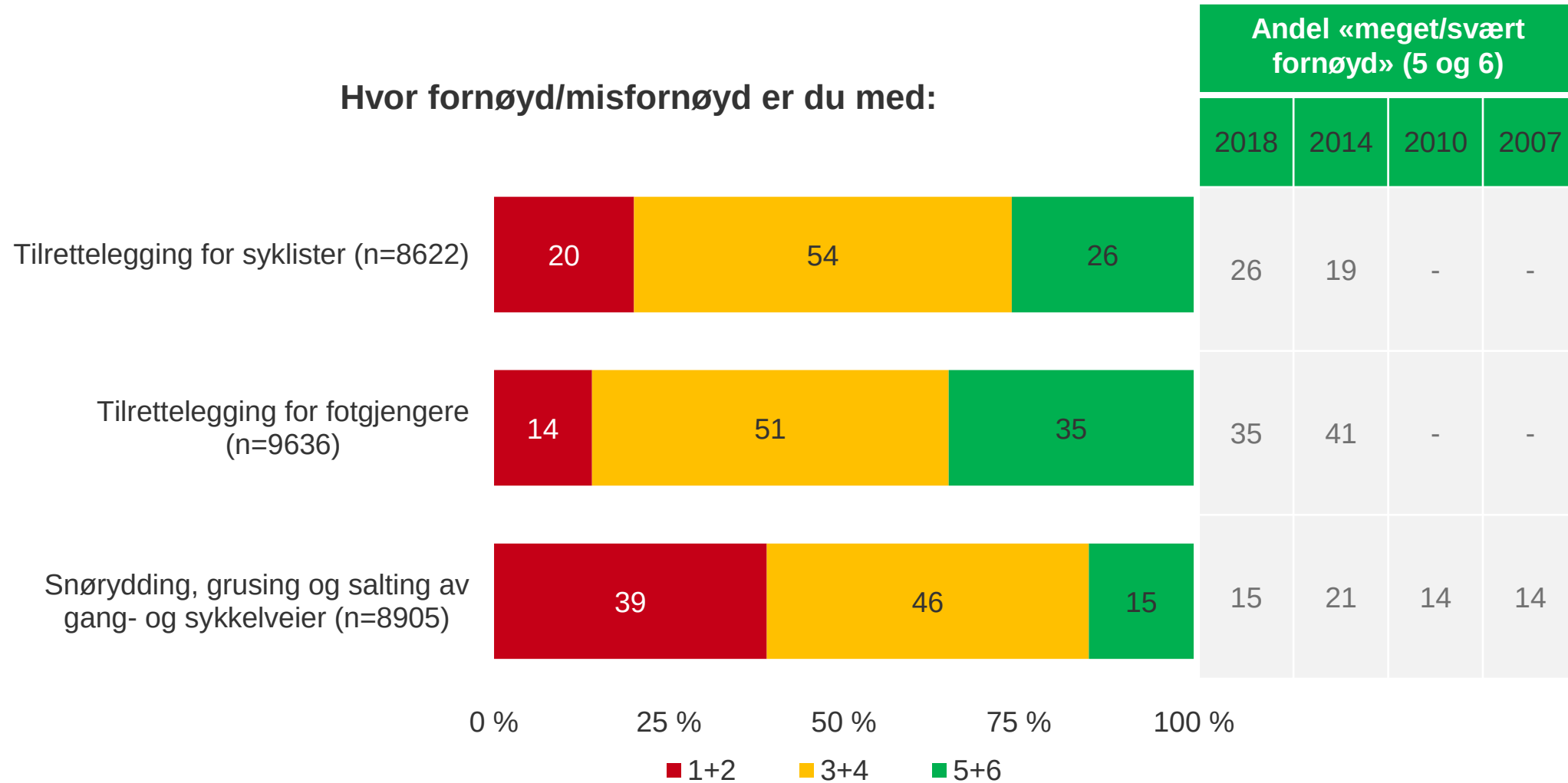
Vedlikehold av veier og fortau, trafiksikkerhet

Tilfredshet med veier

Hvor fornøyd/misfornøyd er du med:

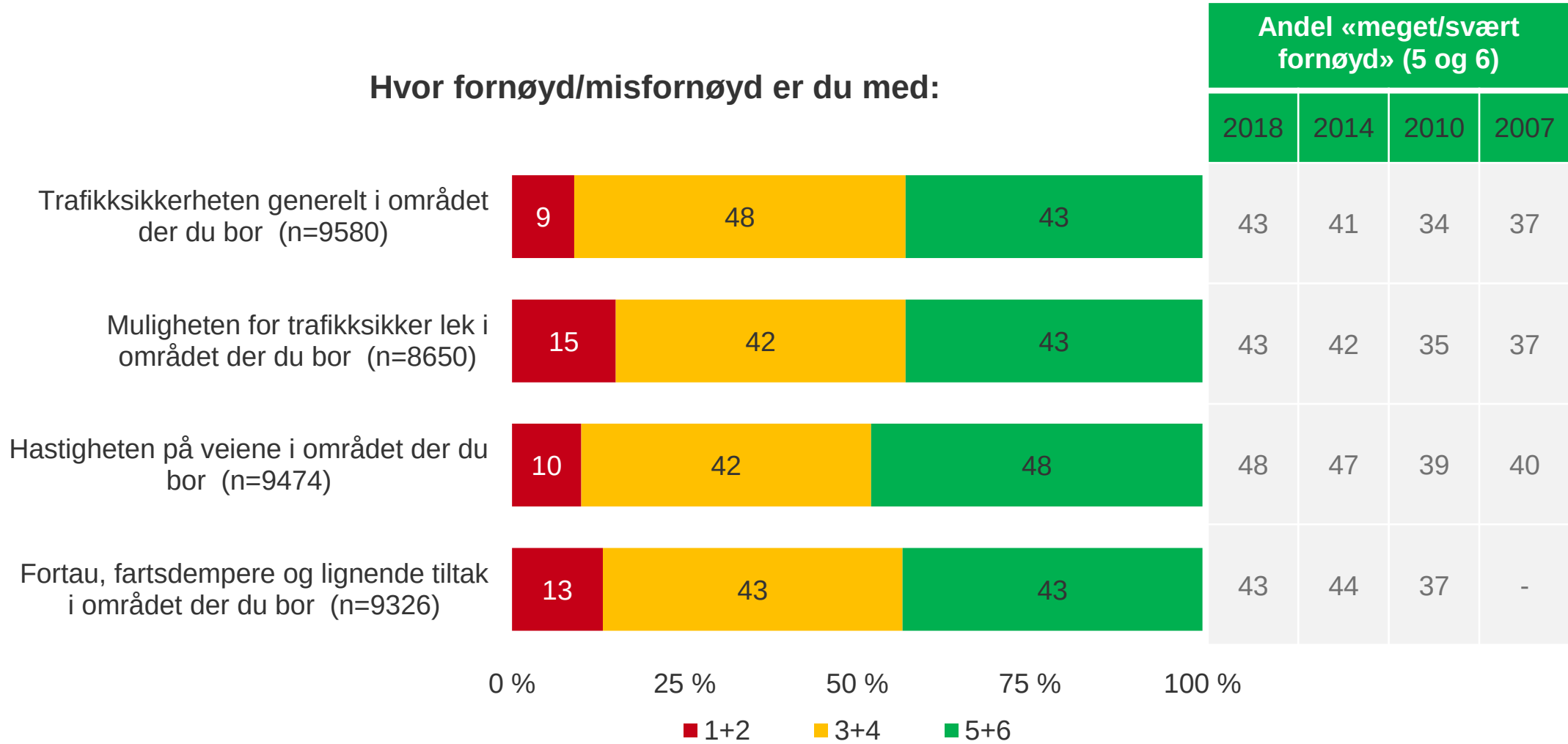


Tilfredshet med tilrettelegging for syklister, fotgjengere, gang- og sykkelveier



Tilfredshet med trafiksikkerhet

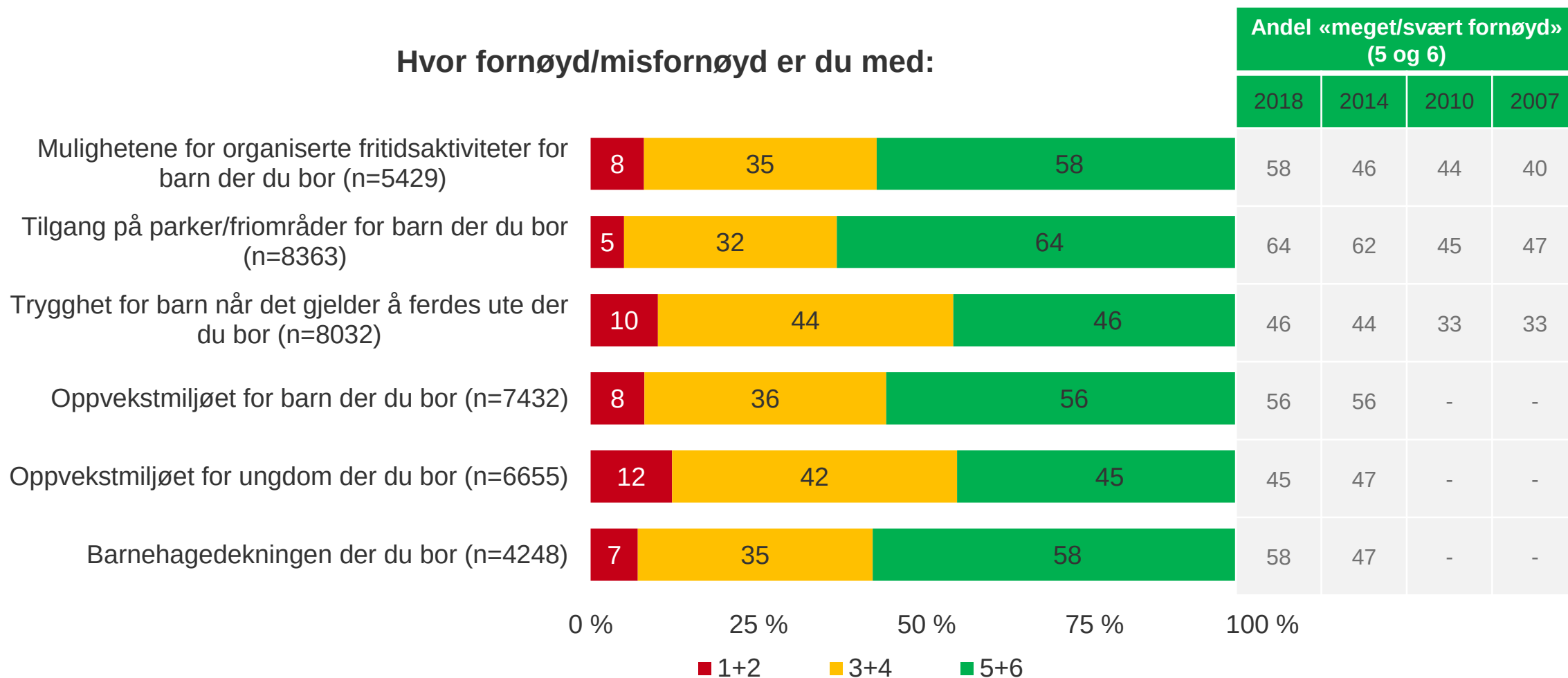
Hvor fornøyd/misfornøyd er du med:



8

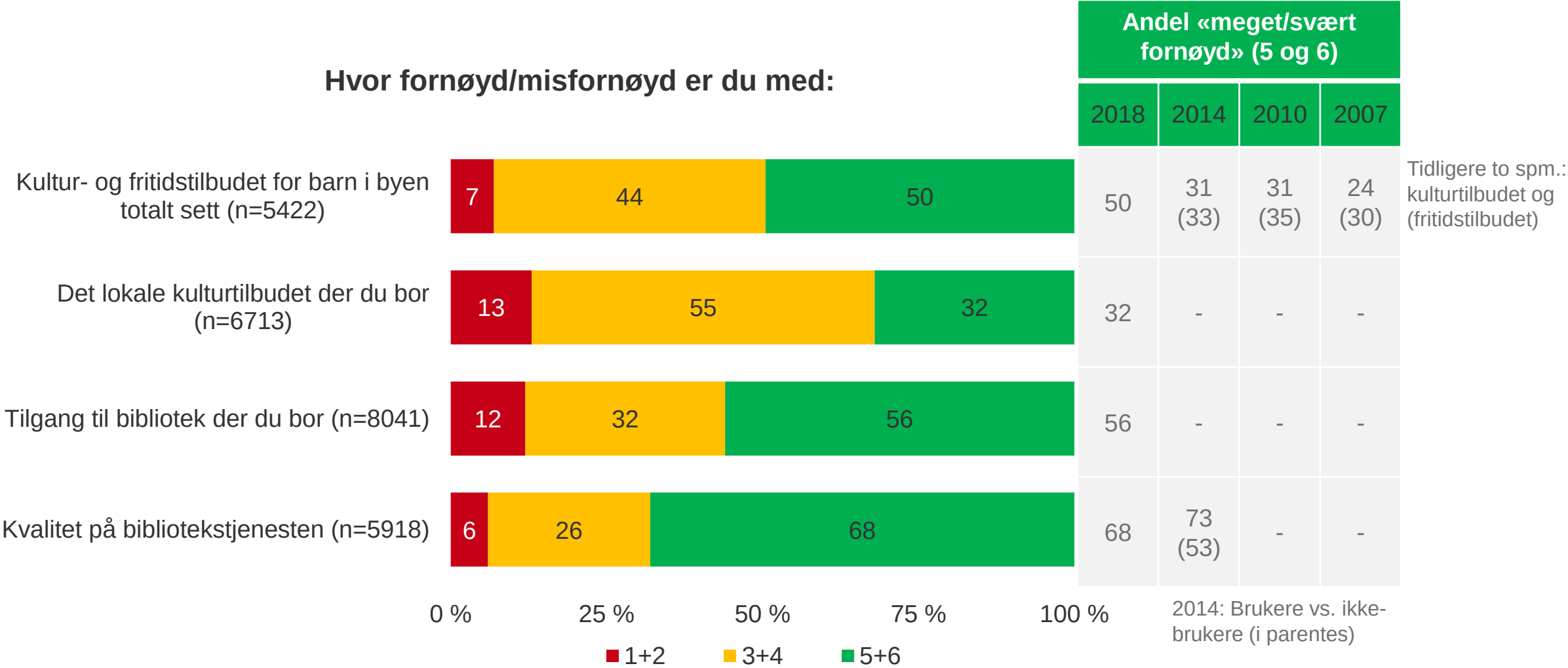
Oppvekstmiljø for barn og unge

Oppvekstmiljøet for barn og unge



Kulturtilbudet

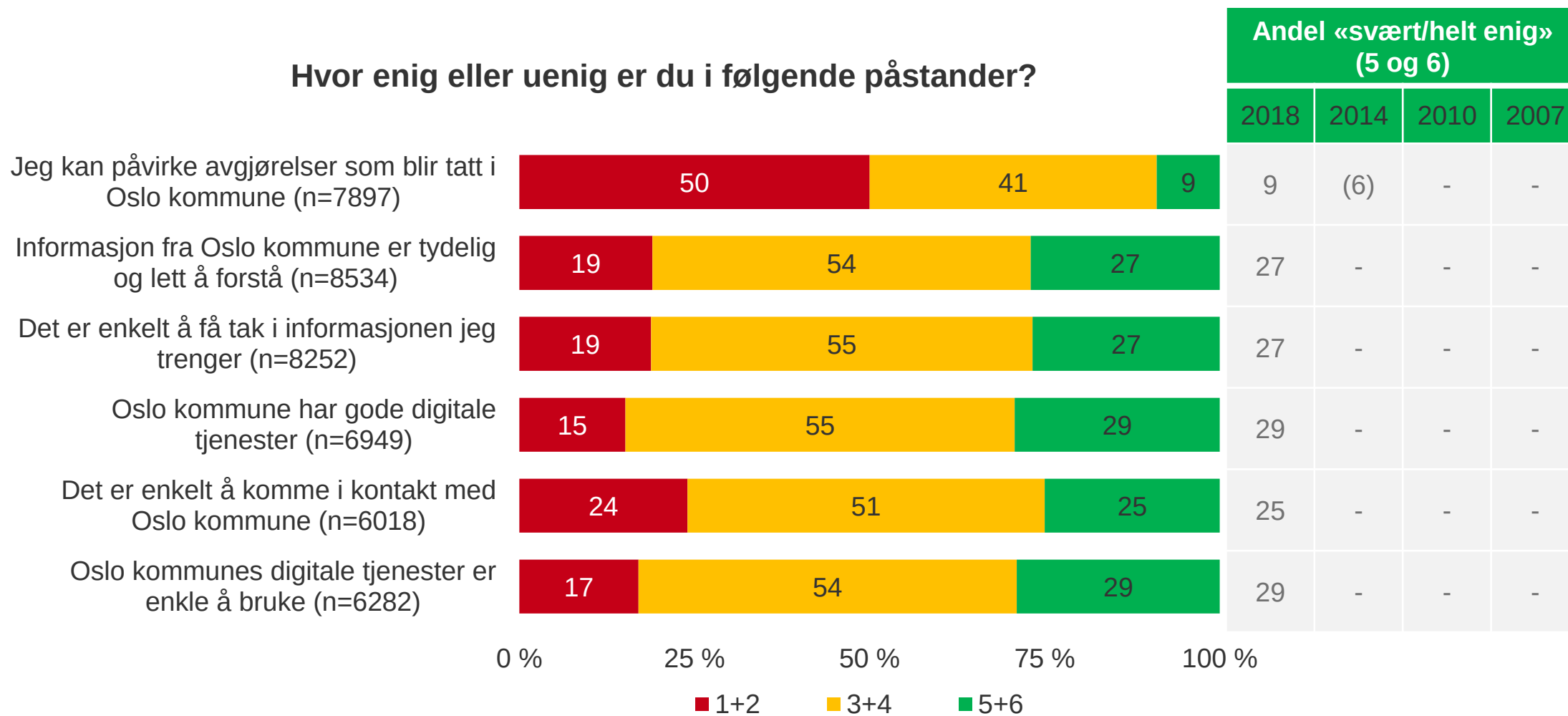
Hvor fornøyd/misfornøyd er du med:



10

Medvirkning, informasjon og digitale tjenester (nytt område i 2018)

Medvirkning, informasjon og digitale tjenester



De mest sentrale funnene fra årets undersøkelse sammenlignet med 2014 er:

Det måles klar framgang for flere tjenester rettet mot barn, med unntak av skole, mens det har vært tilbakegang for flere pleie- og omsorgstjenester.

Dernest finner vi at innbyggerne i økende grad opplever trygghet når de ferdes ute, ikke minst om kvelden der de bor.

Det er også framgang for det kollektive transporttilbudet der man bor, muligheter for sykling og med støyforhold/luftkvalitet.

Tilfredsheten med veivedlikeholdet, inkludert gang- og sykkelveier, har derimot gått tilbake.

Det er som ved tidligere år store forskjeller mellom bydeler, nær sagt når det gjelder alle spørsmål.

Oppsummert - viktigste funn punktvis:

Økt brukertilfredshet og samtidig bedret inntrykk av barnehagetilbudet

Økt tilfredshet med muligheter for organiserte fritidsaktiviteter for barn

Økt tilfredshet med barnehagedekningen der man bor

Økt brukertilfredshet med kulturskolen

Økt tilfredshet med kultur- og fritidstilbudet for barn i byen totalt sett

Svekket brukertilfredshet med grunnskolens ungdomstrinn

Svekket inntrykk av videregående skole

Økt brukertilfredshet med skolehelsetjenesten

Svekket brukertilfredshet med sykehjem/botilbud eldre, eldre-/seniorsentre, samt med hjemmetjenesten. Tilsvarende svekket inntrykk/omdømme for disse tjenestene

Svekket inntrykk av fastlegen og helsestasjonstjenesten – mens brukertilfredsheten er stabil

Flere er trygge når de ferdes ute, både på dagtid og kveldstid *i Oslo sentrum*

Langt flere er trygge når de ferdes ute på kveldstid *der de bor*, men det også flere som er trygge på dagtid der de bor.

Flere er fornøyde med både luftkvaliteten og støyforholdene i Oslo sentrum

Klart færre er fornøyd med snørydding av veier, grusing og salting av veier, med renhold av veier og standarden på veidekket

Flere er fornøyd med tilrettelegging for syklister, mens færre er fornøyd med tilrettelegging for fotgjengere og med snørydding, grusing og salting av gang- og sykkelveier.

Økt tilfredshet med det kollektive transporttilbudet der man bor.