

Publikumsundersøkelsen 2010

Hovedrapport



Foto: Oslo kommune

INNHold

1	BAKGRUNN OG METODE.....	3
1.1	BAKGRUNN	3
1.2	METODE	3
1.3	HVA SOM MÅLES I DENNE TYPEN UNDERSØKELSER	10
1.4	FREMSTILLING AV RESULTATENE	11
2	OPPSUMMERING	12
2.1	TRIVSEL OG TILHØRIGHET	12
2.2	DETALJERTE VURDERINGER AV OSLO	12
2.3	TILFREDSHET MED TJENESTENE	12
2.4	TRYGGHET OG POLITIETS INNSATS/TILSTEDEVÆRELSE.....	12
2.5	MILJØ	12
2.6	SAMFERDSEL OG KOLLEKTIVTRANSPORT.....	13
2.7	BARNES OPPVEKSTMILJØ	13
2.8	ELDRES LEVEKÅR	13
2.9	DEMOKRATI OG MULIGHETER FOR Å PÅVIRKE.....	13
2.10	INFORMASJON OM- OG FRA OSLO KOMMUNE	13
3	TRIVSEL OG TILHØRIGHET.....	14
3.1	TRIVSEL I OSLO OG NÆROMRÅDET	14
3.2	TILHØRIGHET TIL OSLO OG NÆROMRÅDET.....	17
4	DETALJERTE VURDERINGER AV OSLO, BYDELEN OG NÆROMRÅDET	19
4.1	GENERELT	19
4.2	TRIVSEL OG NABOSKAP	21
4.3	NÆRMERE VURDERING AV BYDELEN	23
4.4	NÆRMERE VURDERING AV NÆROMRÅDET	27
4.5	DEKNING AV TJENESTER I BYDELENE.....	32
5	DELTAKELSE OG BRUKSHYPPIGHET I ULIKE AKTIVITETER	36
5.1	DELTAKELSE	36
5.2	BRUKSHYPPIGHET	36
6	TILFREDSHET MED TJENESTENE.....	40
6.1	BARNEHAGE OG SKOLE	40
6.2	HELSE OG OMSORG	44
6.3	BIBLIOTEK, RENOVASJON OG DRIKKEVANNSKVALITET	49
7	TRYGGHET OG POLITIETS INNSATS/TILSTEDEVÆRELSE	52
7.1	OSLO SENTRUM.....	52
7.2	NÆROMRÅDET	53

8	MILJØ	55
8.1	MILJØET I SENTRUM	55
8.2	MILJØET I NÆROMRÅDET	56
8.3	OMFANGET AV TAGGING I OSLO SENTRUM OG NÆROMRÅDET	58
8.4	TILRETTELAGTE UTEOMRÅDER	60
9	SAMFERDSEL	62
9.1	VEDLIKEHOLD AV VEIER	62
9.2	VEDLIKEHOLD AV FORTAU, GANG- OG SYKKELVEIER	64
9.3	TRAFIKKSIKKERHETEN	67
9.4	KOLLEKTIVTRANSPORT	69
10	BARNES OPPVEKSTMILJØ	73
11	ELDRES LEVEKÅR	77
11.1	BRUKERNES EGNE VURDERINGER AV DE ELDRES LEVEKÅR	77
11.2	PUBLIKUMS OPPFATTELSE AV DE ELDRES LEVEKÅR	79
12	DEMOKRATI OG MULIGHETER FOR Å PÅVIRKE	81
12.1	TILRETTELEGGING FOR PÅVIRKNING	81
12.2	POLITISK DELTAKELSE	82
12.3	VURDERING AV ULIKE PÅVIRKNINGSMULIGHETER	87
13	INFORMASJON OM- OG FRA OSLO KOMMUNE	88
13.1	INNHEMTING AV INFORMASJON	88
13.2	TILFREDSHET MED INFORMASJONSVIRKSOMHETEN	89
13.3	FORETRUKNE INFORMASJONSKANALER	90

VEDLEGG:

Spørreskjema for publikumsundersøkelsen 2010

1 Bakgrunn og metode

1.1 Bakgrunn

TNS Gallup har på oppdrag for Utviklings- og kompetanseetaten i Oslo kommune gjennomført Oslo kommunes sentrale publikumsundersøkelse for 2010. Formålet med undersøkelsen er å gi kommunens politikere og ansatte en oppdatert oversikt over innbyggernes og brukernes tilfredshet med kommunens tjenester og holdninger til det å bo i Oslo kommune. Målgruppen for undersøkelsen er personer 15 år eller eldre som er bosatt i Oslo kommune. Det har vært gjennomført sentrale bruker- og publikumsundersøkelser i 1998, 2001 og 2004. I 2007 ble brukeraspektet tonet ned, blant annet fordi det gjennomføres mange dedikerte brukerundersøkelser i kommunens ulike virksomheter. Årets undersøkelse er med visse mindre modifikasjoner en gjentakelse av undersøkelsen som ble gjennomført i 2007.

1.2 Metode

Undersøkelsen er gjennomført med bruk av postalt spørreskjema med mulighet for å svare elektronisk på internett (med eget brukernavn og passord) for de som ønsker det. Feltarbeidet ble gjennomført i perioden 8.10 – 16.11.2010. Det ble gjennomført én purring (2.11.2010).

Responsen på undersøkelsen har vært lavere enn forventet. Dette gjelder spesielt i de østlige bydelene og de delbydelene som inngår i *Groruddalssatsingen*. For å sikre Groruddalssatsingen flere besvarelser til lokale analyser er det derfor gjennomført en supplerende undersøkelse på internettpanel blant respondenter som er bosatt i åtte aktuelle delbydeler i Groruddalen. Panelundersøkelsen er gjennomført i perioden 10.12 – 20.12.2010.

Utvalget (adresselistene) til postalundersøkelsen er trukket fra folkeregisteret. Utvalget til den supplerende panelundersøkelsen i de aktuelle delbydelene i Groruddalen er trukket fra TNS Gallups internettpanel, GallupPanelet. GallupPanelet er et landsrepresentativt internettpanel bestående av personer som har sagt seg villige til å svare på spørreundersøkelser. Medlemmene er utelukkende rekruttert fra andre landsrepresentative spørreundersøkelser (det er ingen form for selvrekruttering).

Det ble benyttet incentiver for å motivere publikum til å svare på undersøkelsen. Alle som svarte på hovedundersøkelsen deltok i trekningen av to universalgavekort på 4 000 kroner og tre eksemplarer av Rådhusboken "Det store løftet". Panelmedlemmene i GallupPanelet mottok incentiver gjennom panelets vanlige poengsystem.

1.2.1 Utvalgsplan og utsendelse

Utsendelsen av undersøkelsen ble i utgangspunktet dimensjonert og trukket for å sikre undersøkelsen like mange intervju i hver av Oslos 92 delbydeler. Målsettingen har vært 100 intervju pr. delbydel. I tillegg er det sendt ut flere skjemaer i bydeler hvor man kan forvente en lav responsrate, mot en tilsvarende proporsjonal reduksjon i antall utsendte skjemaer i bydeler hvor man kan forvente en høy responsrate. Dimensjoneringen etter forventede responsrater har vært basert på tallene for responsrater fra gjennomføringen av publikumsundersøkelsen i 2007.

Det har til sammen blitt sendt ut 22 080 postale spørreskjemaer og 388 spørreskjemaer på internettpanel. Totalt har dermed 22 468 personer blitt invitert til å svare på undersøkelsen. Tabellen under viser utsendingens fordeling på bydel og metode (postal eller panel).

Tabell 1: Utsending av spørreskjema etter bydel og metode.

	Metode		Utsendt
	Postal	Panel	
Gamle Oslo	1 904	0	1 904
Grünerløkka	1 869	0	1 869
Sagene	1 240	0	1 240
St.Hanshaugen	1 275	0	1 275
Frogner	1 968	0	1 968
Ullern	1 045	0	1 045
Vestre Aker	1 442	0	1 442
Nordre Aker	1 696	0	1 696
Bjerke	888	127	1 015
Grorud	1 305	108	1 413
Stovner	1 566	34	1 600
Alna	1 736	119	1 855
Østensjø	1 380	0	1 380
Nordstrand	1 200	0	1 200
Søndre Nordstrand	1 566	0	1 566
	22 080	388	22 468

1.2.2 Innkomst og responsrater

Til sammen 7 148 personer har svart på årets publikumsundersøkelse. 4 917 personer har svart ved innsending av postalt spørreskjema, 2 090 har svart elektronisk (ved bruk av brukernavn og passord fra følgebrevet) og 171 personer har svart på panelundersøkelsen. Samlet gir dette en responsrate på 33 prosent fratrasket retur (grunnet flyttinger eller feil adresse). 30 prosent av de som fikk undersøkelsen tilsendt i posten valgte å svare elektronisk.

Tabell 2: Frafall og responsrate etter bydel.

	Status for feltarbeidet					Totalt antall svar	Responsrate korrigert for retur
	Ikke svar	Retur (postal)	Postalt svar	Elektronisk svar	Panel svar		
Gamle Oslo	1 219	115	381	189		570	32 %
Grünerløkka	1 175	143	339	212		551	32 %
Sagene	790	62	241	147		388	33 %
St.Hanshaugen	810	90	264	111		375	32 %
Frogner	1 242	129	413	184		597	32 %
Ullern	607	22	296	120		416	41 %
Vestre Aker	910	35	386	111		497	35 %
Nordre Aker	991	55	461	189		650	40 %
Bjerke	651	39	191	79	55	325	33 %
Grorud	934	49	249	128	53	430	32 %
Stovner	1 117	53	299	118	13	430	28 %
Alna	1 212	38	407	148	50	605	33 %
Østensjø	897	24	337	122		459	34 %
Nordstrand	758	15	336	91		427	36 %
Søndre Nordstrand	1 058	50	317	141		458	30 %
Oslo totalt	14 371	919	4 917	2 090	171	7 178	33 %

Responsraten varierer mellom 28 og 41 prosent. Responsraten er høyest i bydelene Ullern (41 prosent), Nordre aker (40 prosent), Nordstrand (36 prosent) og Vestre Aker (35 prosent), og lavest i bydelene Stovner (28 prosent) og Søndre Nordstrand (30 prosent).

1.2.3 Deltakelse blant innvandrere

24 prosent av innbyggerne i Oslo som er 15 år eller eldre er innvandrere. I tillegg er 3 prosent av innbyggerne født i Norge med utenlandskfødte foreldre.¹ 18 prosent av innbyggerne på 15 år eller mer er innvandrere med bakgrunn fra ikke-vestlige land eller norskfødte med utenlandskfødte foreldre fra ikke-vestlige land.²

Blant de som har svart på årets publikumsundersøkelse er 17 prosent innvandrere, og under én prosent født i Norge med utenlandskfødte foreldre.³ Andelen ikke-vestlige innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre med ikke-vestlig bakgrunn er 9 prosent. Innvandrere, personer født i Norge med to utenlandskfødte foreldre og spesielt personer med ikke-vestlig bakgrunn er dermed klart underrepresentert i utvalget.

¹ Norskfødte med innvandrerbakgrunn ble tidligere omtalt som 2. generasjonsinnvandrere.

² Kilde: Statistisk sentralbyrå (SSB). Befolkningen etter bakgrunn 1.1.2010 og innvandrere bosatt i Oslo 1.1.2010.

³ Statistisk sentralbyrå (SSB) har gått bort fra å bruke begrepene og todelingen av verden "vestlig" og "ikke-vestlig" i innvandringsstatistikken. Samtidig har SSB revidert grupperingen av landene som tidligere ble kalt "vestlige" og "ikke-vestlige" blant annet ved å innlemme de østeuropeiske landene som har blitt EU-medlemmer i samme gruppe som det som tidligere ble kalt "vestlig". SSB har imidlertid ikke gitt de nye gruppene noen navn som enkelt kan anvendes for statistiske formål, men i stedet beholdt definisjonen av gruppene (verdensdelene og landene som inngår) som beskrivelse av hver gruppe. De nye gruppene er:

- A. EU/EØS-land, USA, Canada, Australia og New Zealand, og
- B. Asia, Afrika, Latin-Amerika, Oseania utenom Australia og New Zealand, og Europa utenom EU/EØS.

Av mangel på et anvendbart og allment forståelig alternativ har vi derfor sett oss tvunget til å beholde navnene "vestlig" og "ikke-vestlig" i beskrivelsen av landbakgrunn for denne rapporteringen. Vi viser til artikkel i Samfunnspeilet nr. 4 i 2008 "Vestlig og ikke-vestlig – ord som ble for store og gikk ut på dato" på SSBs hjemmesider for mer informasjon fra SSB om dette. Link:

www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/200804/15/art-2008-10-08-01.html

For ordens skyld vil vi presisere at betegnelsen vestlig også blir brukt på personer uten innvandringsbakgrunn i denne undersøkelsen. Begrepet vestlig omfatter derfor også personer som er født i Norge.

Tabellen under viser responsraten for de største gruppene med bakgrunn fra andre land enn Norge.⁴

Tabell 3: Frafall og responsrate etter fødeland (resultatene er rangert etter responsrate).

	Responsrate
Somalia	8 %
Pakistan	15 %
Irak	15 %
Marokko	17 %
Tyrkia	19 %
Serbia	20 %
India	21 %
Sri Lanka	21 %
Etiopia	22 %
Polen	23 %
Iran	25 %
Filippinene	26 %
Vietnam	27 %
Sverige	31 %
Totalt (gjennomsnitt)	33 %
Storbritannia	33 %
USA	37 %
Danmark	38 %
Tyskland	45 %

Responsraten er klart lavest blant personer som er født i Somalia (8 prosent), mens responsraten er noe høyere blant personer som er født i Pakistan, Irak, Marokko og Tyrkia (fra 15 til 19 prosent). Samtidig viser tabellen av responsraten ligger godt over gjennomsnittet blant de som er født i USA (37 prosent), Danmark (38 prosent) eller Tyskland (45 prosent).

Årsakene til at responsraten er så lav i enkelte ikke-vestlige befolkningsgrupper kan være mange og sammensatte, men en av de viktigste årsakene er sannsynligvis språklige barrierer. Å beherske godt norsk er ofte nødvendig for økonomisk, sosial og politisk deltakelse i samfunnet. Spørreskjemaet som benyttes i publikumsundersøkelsen foreligger kun på norsk, og evnen til å lese norsk er derfor avgjørende for deltakelse i undersøkelsen. I en undersøkelse blant de 10 største innvandrergруппene i Norge gjennomført av SSB i 2005/2006 i forbindelse med SSB-rapporten "Levekår blant ikke-vestlige innvandrere i Norge" svarer 7 prosent av mennene og 18 prosent av kvinnene at de vurderer sine norskferdigheter som dårlige eller svært dårlige.⁵ En oversettelse av spørreskjemaet til flere språk vil kunne senke den språklige barrieren for de befolkningsgruppene hvor norskferdighetene er mangelfulle.

⁴ Landbakgrunn er her definert som respondentens fødeland uavhengig av innvandrerststatus. Tabellen er avgrenset til landgrupper hvor det er sendt ut minst 10 spørreskjema.

⁵ Samfunnspeilet nr. 1 i 2008 om Innvandrernes levekår – "Nå vet vi mer om innvandrerne i Norge"
Link: <http://www.ssb.no/samfunnsspeilet/utg/200801/08/index.html>

1.2.4 Frafallsanalyse og vekting av resultatene

Tabellen under viser populasjonen og befolkningens fordeling på kjønn, alder og bydel.

Tabell 4: Fordelingen på kjønn, alder og bydel i utvalget og populasjonen.

	Antall svar	Utvalg (i prosent)	Populasjon (i prosent)	Differanse (i prosentpoeng)
Kjønn:				
Mann	3107	46	49	-3
Kvinne	3698	54	51	3
Total	6805	100	100	
Uoppgitt kjønn	373			
	7178			
Alder:				
15-29 år	1296	18	26	-8
30-44 år	2286	32	31	0
45-59 år	1725	24	21	3
60 år +	1866	26	22	4
Total	7173	100	100	
Uoppgitt alder	5			
	7178			
Bydel:				
Gamle Oslo	570	8	7	1
Grünerløkka	551	8	8	-1
Sagene	388	5	6	-1
St.Hanshaugen	375	5	6	-1
Frogner	597	8	10	-1
Ullern	416	6	5	1
Vestre Aker	497	7	7	0
Nordre Aker	650	9	8	1
Bjerke	325	5	5	0
Grorud	430	6	4	2
Stovner	430	6	5	1
Alna	605	8	8	1
Østelsjø	459	6	8	-1
Nordstrand	427	6	8	-2
Søndre Nordstrand	458	6	6	1
	7178	100	100	

Tabellen viser at menn er litt underrepresentert i forhold til kvinner (-3 prosent) og at den yngste aldersgruppen (15-29 år) er underrepresentert (-8 prosent) og at de to eldste aldersgruppene er overrepresentert (hhv. 3 og 4 prosent). I framstillingen av resultatene korrigeres det for disse skjevhetene ved bruk av statistisk vekting.

Som tidligere nevnt under *utvalgsplan og utsendelse* ble utvalget trukket for å gi like mange intervju innenfor hver av Oslos 92 delbydeler. Dette innebærer at utvalget ikke ble trukket proporsjonalt med innbyggertallene i hver bydel. Tabellen viser at avviket mellom populasjonstallene og utvalget ligger på +/- 1 til 2 prosentpoeng for flere bydeler. For at resultatene fra undersøkelsen skal kunne betraktes som representative for Oslo som helhet er utvalget derfor vektet i henhold til populasjonens fordeling, slik at fordelingen på bydel blir korrekt.

Undersøkelsen kan betraktes som representativ for Oslo med hensyn til befolkningens fordeling på kjønn, alder og geografi.

1.2.5 Feilmarginer

Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet. Dette skyldes at det ikke er mulig å intervju hele populasjonen innenfor de målgruppene undersøkelsen er rettet mot.

Resultatene må derfor tolkes med varsomhet.

Tabellen med feilmarginer under angir et intervall for prosentresultater som med 95 prosent sannsynlighet inneholder det sanne resultatet. For eksempel vil den sanne verdien for et svar hvor fordelingen deler seg i to (50 prosent) med 1000 intervju med en sannsynlighet på 95 prosent ligge mellom 46,8 og 53,2 prosent. Feilmarginen er her +/- 3,2 prosentpoeng. Dette finner vi ved å ta utgangspunkt i 1000 under antall intervju og et prosentresultat på 50 prosent. Feilmarginene for et prosentresultat på 50 og et utvalg på 500 intervju ligger mellom 45,5 og 54,5 prosent (+/- 4,5 prosentpoeng).

Matrisen viser at feilmarginene øker jo mindre utvalget er (antall intervju), og jo nærmere prosentresultatet er 50 prosent. Feilmarginen for et utvalg på 100 intervju for et svar på 50 prosent er for eksempel +/- 10,1 prosentpoeng. Dersom svaret er 10 prosent med det samme utvalget vil feilmarginen være +/- 6 prosentpoeng.

Tabell 5: Feilmarginer for prosentresultater i uendelighetsutvalg (signifikansnivå 95 prosent)

Antall intervju	Prosentresultat			
	50,0 %	25,0 %	10,0 %	5,0 %
25	20,4 %	17,7 %	12,2 %	8,9 %
50	14,3 %	12,4 %	8,6 %	6,2 %
100	10,1 %	8,7 %	6,0 %	4,4 %
200	7,1 %	6,1 %	4,3 %	3,1 %
300	5,8 %	5,0 %	3,5 %	2,5 %
400	5,0 %	4,3 %	3,0 %	2,2 %
500	4,5 %	3,9 %	2,7 %	2,0 %
600	4,1 %	3,5 %	2,5 %	1,8 %
700	3,8 %	3,3 %	2,3 %	1,6 %
800	3,5 %	3,1 %	2,1 %	1,5 %
900	3,3 %	2,9 %	2,0 %	1,5 %
1 000	3,2 %	2,7 %	1,9 %	1,4 %
2 000	2,2 %	1,9 %	1,3 %	1,0 %
3 000	1,8 %	1,6 %	1,1 %	0,8 %
4 000	1,6 %	1,4 %	0,9 %	0,7 %
5 000	1,4 %	1,2 %	0,8 %	0,6 %
6 000	1,3 %	1,1 %	0,8 %	0,6 %
7 000	1,2 %	1,0 %	0,7 %	0,5 %
7 184	1,2 %	1,0 %	0,7 %	0,5 %

De relevante feilmarginene på totalnivå for denne undersøkelsen ligger mellom +/-0,5 og +/- 1,2 prosentpoeng (7 184 intervju). Feilmarginene bør imidlertid vurderes for hvert enkelt spørsmål som analyseres basert på tabellen ovenfor.

1.3 Hva som måles i denne typen undersøkelser

Undersøkelsen er lagt opp som en publikumsundersøkelse der innbyggerne vurderer ulike forhold knyttet til Oslo som by å bo i, og ulike forhold knyttet til bydelen og området der de bor. Undersøkelsen kartlegger også befolkningens og enkelte brukeres tilfredshet med ulike kommunale tjenester og tilbud. Undersøkelsen kartlegger folks opplevelse av trivsel og tilhørighet, og deres inntrykk av trygghet og kriminalitet, miljø, samferdsel, helsetilbud, barns oppvekstmiljø, barnehager, skoler, de eldres levekår, demokrati og informasjon om og fra Oslo kommune.

Det er publikums subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser. Når man f.eks. spør om publikums vurderinger av brøytingen på vinteren der de bor er vurderingen basert på deres egne erfaringer. Samtidig vet vi at denne erfaringen blir veid mot de forventningene publikum har til vegvedlikehold på vinteren. Dette kan uttrykkes gjennom brøken E/F , der E står for erfaring og F for forventning. Hvis erfaringene tilfredsstiller forventningene (dvs. at $E/F=1$) eller erfaringene overgår forventningene ($E/F>1$), har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstiller forventningene ($E/F<1$), får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke kun er erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene (og ikke kun nivået på forventningen, men også typen forventning).

Forventningene skapes på ulike hold; hva man har hørt hos venner og bekjente, medieoppslag, den påvirkes av ulike tjenestesteders image, ens egen bakgrunn og livssituasjon med mer. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (noe som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave, konkrete forventninger (knyttet til en konkret opplevelse). Forventningenes karakter vil også være påvirket av blant annet hvilken kjennskap man har til ulike offentlige tjenester. For eksempel deres krav til deltakelse og egeninnsats fra publikum.

1.4 Fremstilling av resultatene

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er tilfredshetsspørsmål av typen "Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ...?". Respondentene har avgitt sine svar på en seksdelt skala der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Svarene er tolket slik at andelen misfornøyd er de som har svart 1 og 2, mens andelen fornøyd er de som har svart 5 og 6. Midtverdiene 3 og 4 blir vurdert som "nøytrale" verdier. De grafiske fremstillingene av publikums og brukeres vurderinger viser svarfordelingen for andelen som er misfornøyd (1+2), nøytrale (3+4) og fornøyd (5+6).

I all hovedsak er kommentarene begrenset til å gjelde andelen som har svart 1 og 2 eller 5 og 6, altså de som er klart misfornøyd eller klart fornøyd. For enkelte forhold hvor bydelsforskjeller er spesielt interessant er det oppgitt resultater for hver bydel med egen grafikk. Forskjeller mellom ulike demografiske grupper eller forskjeller på grunnlag av andre kjennetegn blir ikke framstilt som grafikk, men kommenteres der forskjellene er betydelige.

For enkelte spørsmål skiller vi mellom brukere og ikke-brukere av utvalgte tjenester. Resultatene for brukere og ikke-brukere presenteres atskilt, og resultatene for ikke-brukere blir også omtalt som "omdømmevurderinger" eller "publikumsvurderinger" av den aktuelle tjenesten. I motsetning til tidligere rapporter er det ikke utarbeidet grafikk for den samlede vurderingen av brukere og ikke-brukere i årets rapport (totalen). For de fleste offentlige tjenester er brukernes vurdering av tjenesten bedre enn tjenestens omdømme i befolkningen. Et samlet uttrykk for summen av bruker- og omdømmevurderinger vil dermed være styrt av andelen brukere i befolkningen og gapet mellom omdømmevurderinger og brukervurderinger. Jo høyere andel brukere, desto bedre resultat. Det samlede uttrykket for summen av brukervurderinger og omdømmevurderinger har derfor liten verdi som styringsinformasjon utover den informasjonen som ligger i de separate bruker- og publikumsvurderingene.

De fleste spørsmålene i denne undersøkelsen ble også stilt i 1998, 2001, 2004 og 2007. Resultatet fra årets undersøkelse blir sammenlignet med tidligere resultater (primært 2007) der dette er mulig. Spørreskjemaet følger rapporten som vedlegg.

I tillegg til denne rapporten er det utarbeidet et tabellverk som viser svarfordelingen på samtlige spørsmål totalt, og brutt ned på utvalgte bakgrunnsvariabler. Dette foreligger kun elektronisk i excelformat.

2 Oppsummering

2.1 Trivsel og tilhørighet

Innbyggerne i Oslo trives svært godt i byen sin og nærområdet der de bor (80 prosent). Andelen som trives i Oslo og i nærområdet sitt har økt med henholdsvis 5 og 6 prosentpoeng siden 2004. Trivselen er sterkest i de vestlige bydelene pluss Nordstrand og Østensjø, og lavest i de østlige bydelene pluss Søndre Nordstrand. Dette geografiske mønsteret går igjen i svært mange av de spørsmålene rapporten berører. Et flertall av innbyggerne føler seg også knyttet til byen sin (66 prosent). Andelen som føler tilknytning til Oslo følger også en positiv trend.

2.2 Detaljerte vurderinger av Oslo

- Den generelle tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet i Oslo fortsetter å øke.
- Tilfredsheten med badevannskvaliteten er tilbake på nivået i 2004 etter nedgangen i 2007.
- Flere enn før oppgir at de er en del av et godt naboskap.
- Tilfredsheten med det kollektive transporttilbudet i nærområdet er økende.
- Innbyggerne er mer fornøyde med returpunktene for gjenvinningsavfall.
- Publikums inntrykk av dekningen/ omfanget av flere offentlige tjenester har blitt bedre spesielt når det gjelder barnehageplasser.

2.3 Tilfredshet med tjenestene

- Brukertilfredsheten har økt betydelig i 11 av 12 vurderte tjenester innen barnehage og skole. Tilfredsheten har ikke sunket i noen av de vurderte tjenestene. Tilfredsheten med grunnskolens ungdomstrinn (8-10) har økt med 13 prosentpoeng (fra 44 til 57 prosent fornøyde) og tilfredsheten med det offentlige tilbudet på videregående skoles nivå har økt med 12 prosentpoeng (fra 54 til 66 prosent fornøyde).
- Brukertilfredsheten har økt i 11 av 13 vurderte tjenester innen helse og omsorg, og er stabil for de øvrige tjenestene (ingen betydelig endring). Økingen i brukertilfredsheten er størst når det gjelder helsestasjonene (fra 53 til 65 prosent fornøyde) og den kommunale tannlegevakten (fra 42 til 51 prosent fornøyde).
- Brukerne er mer fornøyde med bibliotektilbudene enn før (økning fra 65 til 77 prosent fornøyde).
- Tilfredsheten med drikkevannskvaliteten har økt betydelig (fra 50 til 71 prosent fornøyde).

2.4 Trygghet og politiets innsats/tilstedeværelse

Befolkningen føler seg trygge i nærområdet sitt, spesielt på dagtid, men mange føler seg utrygge i Oslo sentrum, særlig på kveldstid. Tilfredsheten med politiets innsats og tilstedeværelse i Oslo sentrum er lav. Opplevelsen av trygghet og politiets innsats/tilstedeværelse er stabil, både lokalt og i sentrum.

2.5 Miljø

Det er svært store forskjeller mellom bydelene i opplevelsen av luftkvaliteten. De bydelene som ligger høyere i topografien har vesentlig bedre luftkvalitet enn de bydelene som ligger lavt og sentrumsnært. Tilfredsheten med parkene og uteområdene har økt siden 2007.

2.6 Samferdsel og kollektivtransport

Innbyggerne er kritiske til vedlikeholdet av veiene i boligstrøkene, og spesielt misfornøyde med standarden på veidekket. De er også kritiske til vedlikeholdet av fortau, gang- og sykkelveier, og spesielt snøryddingen. Det har ikke skjedd noen betydelige endringer i disse forholdene siden 2007.

Andelen kollektivbrukere fortsetter å øke. Nå bruker 36 prosent av innbyggerne over 15 år kollektivtransport daglig, mot 31 prosent i 2007 og 27 prosent i 2004. Som nevnt tidligere i oppsummeringen viser undersøkelsen at tilfredsheten med det kollektive transporttilbudet i nærområdet har økt.

2.7 Barns oppvekstmiljø

Tilfredsheten med barns oppvekstmiljø varierer sterkt mellom bydelene, spesielt når det gjelder tilgangen på naturlige friområder for barn (fra 30 til 68 prosent fornøyde). Kulturtilbudet for barn vurderes som vesentlig dårligere enn det generelle kulturtilbudet i Oslo (31 vs. 66 prosent fornøyde), men har blitt noe bedre siden 2007 (6 prosent bedre). Innbyggerne er også noe mer fornøyde med fritidstilbudet for barn totalt sett (en økning fra 30 til 35 prosent).

2.8 Eldres levekår

De eldre er gjennomgående mer fornøyde med egne levekår enn tidligere, spesielt når det gjelder aktivitetstilbudet og steder å møtes for eldre. Publikums inntrykk av levekårene for eldre er imidlertid betydelig dårligere enn det inntrykket de eldre selv sitter igjen med, og dette inntrykket ser til å være stabilt/ ha festet seg. Det såkalte "omdømmegapet" mellom brukervurderinger og publikumsvurderingene har derfor økt for samtlige av de vurderte forholdene på dette området.

2.9 Demokrati og muligheter for å påvirke

Innbyggerne i Oslo opplever i liten grad at kommunen og bydelene legger tilrette for deres påvirkning. Innbyggerne har begrenset tiltro til at de kan påvirke kommunale beslutninger. Dette samstemmer med det generelle inntrykket fra tilsvarende undersøkelser gjort i andre kommuner og resultatene fra KS kommuneundersøkelser. Disse forholdene har ikke endret seg siden 2007.

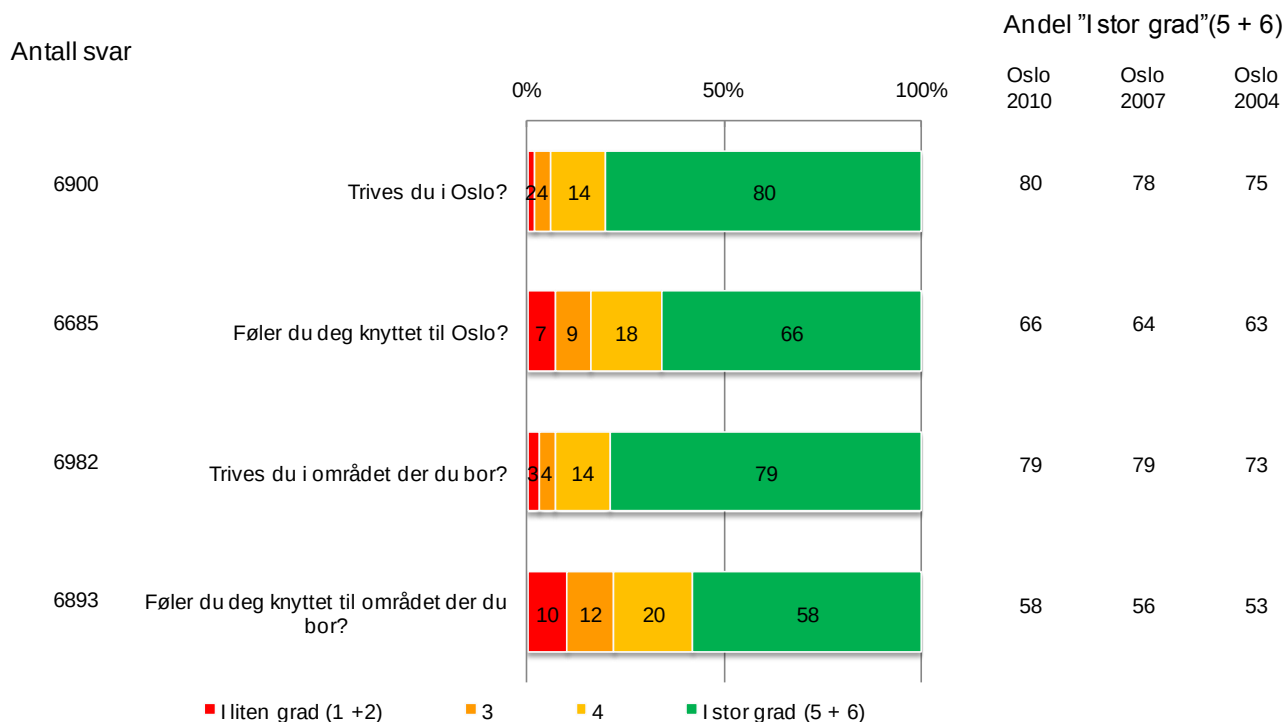
2.10 Informasjon om- og fra Oslo kommune

Innbyggerne henter vanligvis informasjon fra Oslo kommune på hjemmesidene til kommunen, i lokale bydelsaviser, i riksaviser og på TV. Basert på innbyggernes vurderinger vil den beste informasjonsstrategien for kommunen være en mediemiks bestående av kommunens nettsider, lokale bydelsaviser, riksdekkende aviser, brev og e-post, egne trykksaker og radio/TV, i denne prioriteringsrekkefølgen. Tilfredsheten med informasjonen fra Oslo kommune har økt litt siden 2007.

3 Trivsel og tilhørighet

Innbyggerne i Oslo trives svært godt i byen sin og nærområdet der de bor. Flertallet av innbyggerne føler seg også knyttet til byen sin og nærområdet sitt. Trivselen i nærområdet har økt i bydelene Vestre Aker og Frogner, men samtidig sunket i Bydel Stovner. Opplevelsen av tilhørighet i nærområdet har blitt noe sterkere i bydelene Grünerløkka, Frogner, og Østensjø, mens den har blitt noe svakere i Bydel Stovner.

Figur 1: Trivsel og tilhørighet i Oslo og området der du bor. I hvilken grad... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007 og 2004 (kun utvalgte tall))



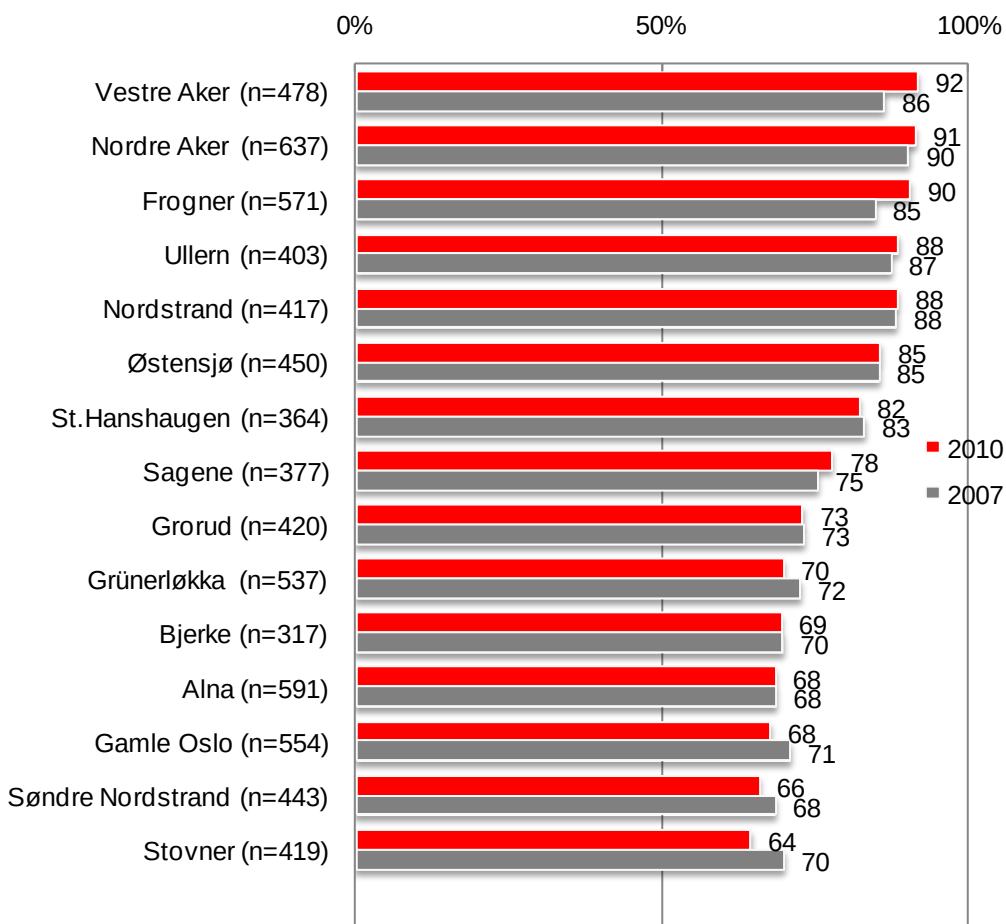
3.1 Trivsel i Oslo og nærområdet

Trivselen i Oslo fortsetter å øke. Hele 80 prosent av Oslos innbyggere trives i byen sin, og 79 prosent trives i nærområdet sitt der de bor. I 2007 oppga henholdsvis 78 og 79 prosent av innbyggerne at de trivdes i Oslo og nærområdet sitt, og i 2004 oppga henholdsvis 75 og 73 prosent at de trivdes i Oslo og i nærområdet sitt.

3.1.1 Variasjoner i tilfredshet mellom bydeler

Opplevelsen av trivselen i Oslo som helhet varierer forholdsvis lite fra bydel til bydel. Det er større bydelsvariasjoner når det gjelder trivselen i nærområdet enn i Oslo som helhet.

Figur 2: I hvilken grad trives du i området der du bor? (etter bydel – rangert etter andel ”I stor grad (5+6)”)



Det er befolkningen i de vestlige bydelene Vestre Aker, Nordre Aker, Frogner og Ullern pluss befolkningen i Bydel Nordstrand som trives best i nærmiljøet sitt (fra 88 til 92 prosent trives godt). Trivselen i nærmiljøet er vesentlig lavere i bydelene Stovner, Søndre Nordstrand, Gamle Oslo og Alna (fra 64 til 68 prosent trives godt).

Sammenlikningen med resultatene for 2007 viser at tilfredsheten med nærmiljøet har økt i Bydel Vestre Aker (6 prosentpoeng) og Bydel Frogner (5 prosentpoeng), og at tilfredsheten har gått ned i Bydel Stovner (ned med 6 prosentpoeng).

3.1.2 Variasjoner i trivsel mht. andre bakgrunnskjennetegn

Alder

Trivselen i nærområdet er økende med alder. I den yngste aldersgruppen (15-29) oppgir 76 prosent at de trives, mot 86 prosent blant de eldste (60 år +).

Botid i Oslo

De som har bodd lengst i Oslo (15 år eller mer) trives også klart best (84 prosent). Trivselen er lavest blant de som har bodd i Oslo i 1-4 år (71 prosent).

Etnisk bakgrunn

Personer med ikke-vestlig bakgrunn trives dårligere i Oslo enn den øvrige befolkningen (med vestlig bakgrunn⁶), og vesentlig dårligere i nærmiljøet der de bor. Blant de som har bakgrunn fra et ikke-vestlig land oppgir 73 prosent at de trives i Oslo (mot 83 prosent blant de med vestlig bakgrunn) og 66 prosent at de trives i området der de bor (mot 81 prosent blant de med vestlig bakgrunn).

⁶ Merk at begrepet *vestlig* her brukes for å beskrive personer som har bakgrunn fra det som tidligere ble kalt "den vestlige verden". *Vestlige* omfatter både innvandrere og "etniske" nordmenn.

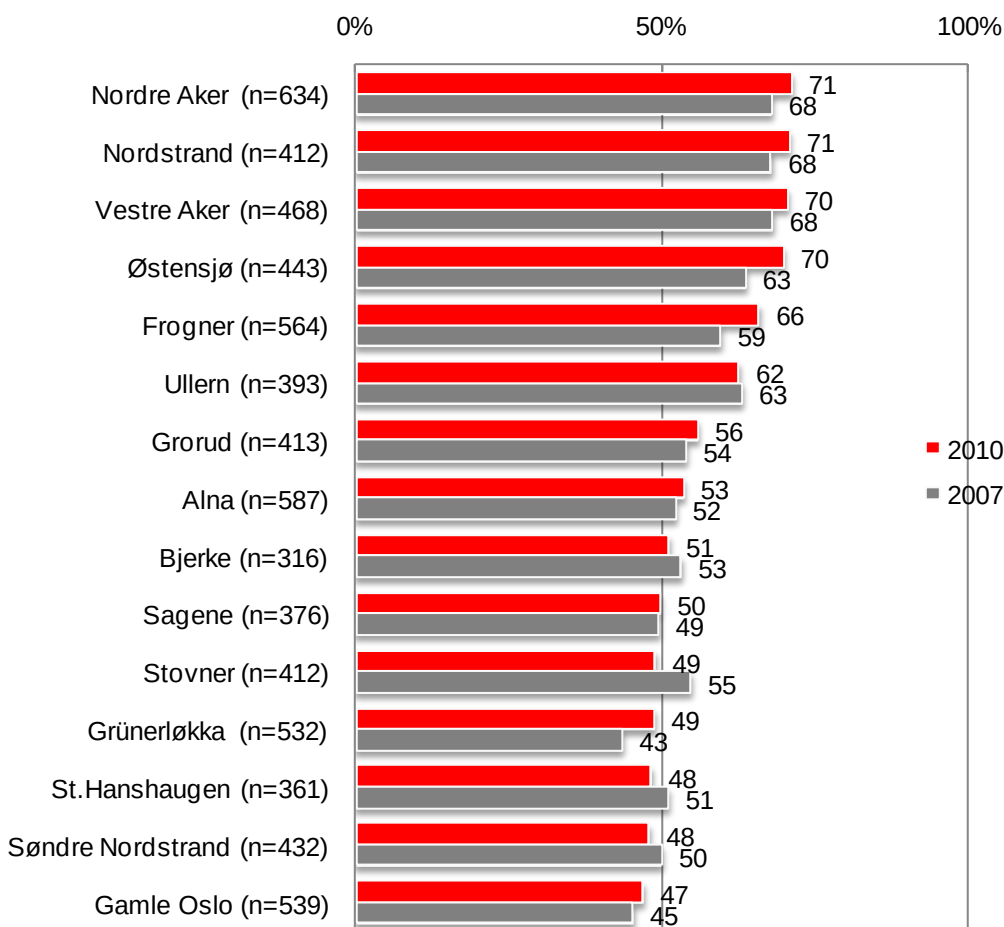
3.2 Tilhørighet til Oslo og nærområdet

66 prosent av Oslos innbyggere føler seg knyttet til byen sin, og 58 prosent føler seg knyttet til nærområdet sitt der de bor. I 2007 svarte henholdsvis 64 og 56 prosent av innbyggerne at de følte seg knyttet til Oslo og nærområdet sitt. I 2004 svarte henholdsvis 63 og 53 prosent at de følte seg knyttet til Oslo og nærområdet sitt. Opplevelsen av tilknytning til nærområdet har dermed økt med 5 prosentpoeng siden 2004.

3.2.1 Variasjoner i tilhørighet mellom bydeler

Det er større forskjeller mellom bydelene når det gjelder tilknytning til nærområdet enn når det gjelder tilknytning til Oslo generelt. Vi ser derfor nærmere på bydelsvariasjonene når det gjelder tilknytning til nærområdet.

Figur 3: I hvilken grad føler du deg knyttet til området der du bor? (etter bydel – rangert etter andel ”I stor grad (5+6)”)



Tilknytting til nærområdet er sterkest i de fire bydelene Nordre Aker, Nordstrand, Vestre Aker og Østensjø (hvor 70 prosent eller flere føler tilknytning til nærområdet), mens tilknyttingen er betydelig svakere i bydelene Stovner, Grünerløkka, St. Hanshaugen, Søndre Nordstrand og Gamle Oslo (hvor fra 47 til 49 prosent føler tilknytning til nærområdet).

Siden 2007 har opplevelsen av tilhørighet til nærområdet økt noe i de tre bydelene Grünerløkka (6 prosent), Frogner (7 prosent), og Østensjø (7 prosent), mens den har sunket noe i Bydel Stovner (-6 prosent).

3.2.2 Variasjoner i tilhørighet mht. andre bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Kvinner opplever noe sterkere tilhørighet til Oslo og til området de bor i enn menn. 70 prosent av kvinnene føler tilknytting til Oslo mot 61 prosent blant menn, og 62 prosent av kvinnene føler tilknytting til området der de bor, mot 53 prosent blant menn.

Alder

Følelsen av tilknytting til Oslo og nærområdet øker med alderen. Blant de eldste på 60 år eller mer er andelen som opplever tilhørighet til Oslo og området der de bor hhv. 80 og 77 prosent, men de tilsvarende tallene for de yngste mellom 15 og 29 år er hhv. 60 og 49 prosent.

Utdanning

Høyt utdannede opplever lavere tilhørighet til Oslo og nærområdet sitt (hhv. 60 og 54 prosent) sammenliknet med lavt utdannede (med grunnskole som høyeste fullførte utdanning) (hhv. 73 og 66 prosent).

Botid i Oslo og nærområdet

Tilknyttingen til Oslo og nærområdet øker med botiden i Oslo og bydelen. Blant de som har bodd 15 år i Oslo svarer 79 prosent at de føler seg knyttet til Oslo, mot 33 prosent blant de som har bodd i kommunen 2 år eller mindre. Blant de som har bodd i bydelen sin i 15 år eller mer svarer 78 prosent at de føler seg knyttet til nærområdet sitt, mot 35 prosent eller lavere blant de som har bodd der 2 år eller mindre.

Etnisk bakgrunn

Andelen som opplever tilhørighet til Oslo er litt høyere blant personer med ikke-vestlig bakgrunn sammenliknet med personer med vestlig bakgrunn (69 vs. 65 prosent). Det er ingen forskjeller mellom vestlige og ikke-vestlige i spørsmålet om tilknytting til nærmiljøet.

4 Detaljerte vurderinger av Oslo, bydelen og nærområdet

4.1 Generelt

Et flertall av innbyggerne er fornøyde med å leve/ bo i Oslo og det er relativt sett liten variasjon i dette spørsmålet mellom de ulike bydelene. Innbyggerne er mest fornøyde med natur og friluftsområdene, og minst fornøyde med parkeringsmulighetene. Tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet har økt. I likhet med tidligere undersøkelser ser vi at personer med ikke-vestlig bakgrunn er vesentlig mindre fornøyde med mulighetene for arbeid eller nytt arbeide.

4.1.1 Å leve/ bo i Oslo

3 av 4 innbyggere er fornøyde med å leve/bo i Oslo (74 prosent). Det har ikke skjedd noen endringer i tilfredsheten med å bo/leve i Oslo siden 2007 på totalnivå. Det er relativt sett liten variasjon mellom bydelene i vurderingen av dette spørsmålet. Innbyggerne i bydelene Stovner, Bjerke og Gamle Oslo er minst fornøyd med å leve/bo i Oslo (fra 65 til 71 prosent fornøyde), mens innbyggerne i Vestre Aker, Frogner og Ullern er mest fornøyde (fra 79 til 81 prosent fornøyde). Tilfredsheten med å leve/bo i Oslo har økt noe i bydelene Alna og Grorud (hhv fra 65-73 prosent og fra 67 til 74 prosent).

4.1.2 Detaljerte vurderinger av Oslo

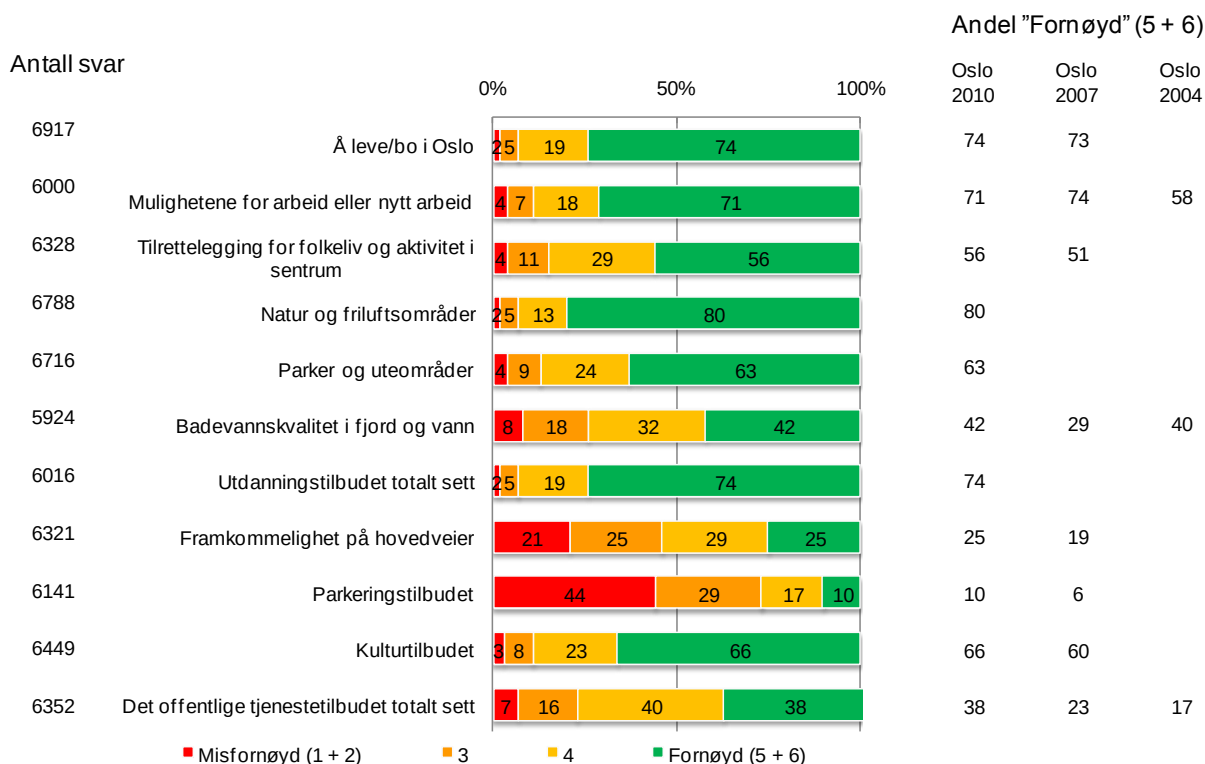
De egenskapene og kvalitetene innbyggerne i Oslo er mest fornøyde med er Oslos natur og friluftsområder, utdanningstilbudet i byen, og mulighetene for arbeid eller nytt arbeid. 81 prosent er fornøyd med natur og friluftsområdene, 74 prosent er fornøyd med utdanningstilbudet og 71 prosent er fornøyd med mulighetene for arbeid eller nytt arbeid.

Innbyggerne er derimot spesielt misfornøyde med parkeringstilbudet (44 prosent misfornøyde), men det må også legges til at misnøyen parkeringsforholdene har avtatt siden 2007 (da 52 prosent var misfornøyde). Etter parkeringstilbudet er det fremkommeligheten på hovedveiene som framprovoserer mest misnøye i Oslos befolkning (avgrenset til de forholdene som er vurdert under dette avsnittet). Nå er 1 av 4 innbyggere misfornøyd med framkommeligheten på hovedveiene (25 prosent), mens en tilsvarende stor andel derimot er fornøyd med det samme forholdet (25 prosent). Det vil si at resten, omtrent halvparten av Oslos befolkning, er forholdsvis lite engasjert i framkommeligheten på hovedveiene. Tilfredsheten med framkommeligheten har også økt noe siden 2007 (med 6 prosent fra 19 til 25 prosent).

Andre endringer siden 2007

Sammenliknet med resultatene for 2007 er innbyggerne betydelig mer fornøyde med det offentlige tjenestetilbudet og badevannskvaliteten i fjord og vann. Tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet følger en positiv trend med en økning fra 17 prosent i 2004, via 23 prosent i 2007, til 38 prosent nå i 2010. Andelen som er fornøyde med badevannet har økt fra 29 til 42 prosent og er dermed tilbake på det samme nivået som i 2004 (40 prosent). Flere er også fornøyde med kulturtilbudet (andelen fornøyde har økt fra 60 til 66 prosent).

Figur 4: Nærmere vurdering av Oslo som by å bo i. Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007 og 2004 (kun utvalgte tall))



4.1.3 Variasjoner mht bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Kvinner er mer fornøyd med kulturtilbudet enn menn (71 vs. 60 prosent) og noe mer fornøyd med tilretteleggingen for folkeliv og aktivitet i sentrum (60 vs. 52 prosent).

Alder

Evnen til å sette pris på natur- og friluftsområdene i Oslo øker med alderen. Blant de yngste (15-29 år) er 67 prosent fornøyd med natur- og friluftsområdene, mens det blant de eldste er 91 prosent som er fornøyd med natur- og friluftsområdene. De eldste er også betydelig mer tilfredse med kulturtilbudet enn de yngste (75 vs. 56 prosent).

Utdanning

De forholdene som vurderes mest forskjellig av høyt og lavt utdannede er først og fremst mulighetene for arbeid eller nytt arbeid og framkommeligheten på hovedveiene.

Botid i Oslo

De som har bodd lengst i Oslo (15 år eller mer) er klart mest fornøyd med natur og friluftsområdene (86 prosent). Blant de som har bodd i Oslo 4 år eller kortere er andelen som er fornøyd med natur og friluftsområdene noe lavere (i underkant av 70 prosent fornøyd).

Etnisk bakgrunn

Personer med ikke-vestlig bakgrunn er vesentlig mindre fornøyd med mulighetene for arbeid eller nytt arbeide enn personer med vestlig bakgrunn (46 vs. 75 prosent). Ikke-vestlige er også mindre fornøyd med Natur og friluftsområder (60 vs. 83 prosent). Personer med ikke-vestlig bakgrunn opplever ikke framkommeligheten på hovedveiene som et like

stort problem som personer med vestlig bakgrunn. Bare 23 prosent av de vestlige er fornøyd med framkommeligheten på hovedveiene, mens 43 prosent er fornøyd med dette blant ikke-vestlige.

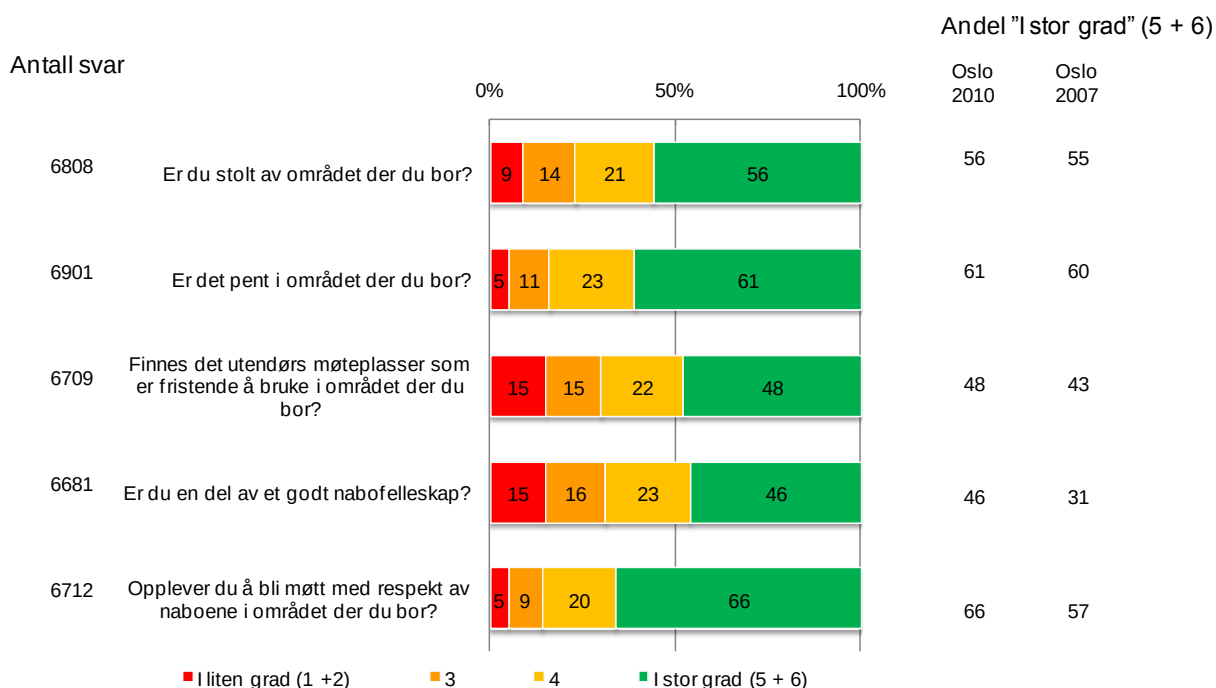
4.2 Trivsel og naboskap

Om lag halvparten av Oslos innbyggere beskriver området de bor i som pent (56 prosent) og er stolte av det området de bor i (56 prosent). Svært få beskriver området de bor i som stygt (kun 5 prosent) og få svarer at de ikke er stolte av området de bor i (kun 9 prosent). Det har ikke skjedd noen vesentlige endringer i disse forholdene siden 2007.

Flertallet opplever at de blir møtt med respekt av naboene i området der de bor (66 prosent), men det er ikke fullt så mange som opplever at de er en del av et godt nabofelleskap (46 prosent). Andelen som opplever at de er en del av et godt nabofelleskap har økt (i 2007 var andelen 31 prosent).

Om lag halvparten av befolkningen mener at det finnes utendørs møteplasser som er fristende å bruke i området der de bor (48 prosent). I 2007 var det noen færre som mente at det fantes slike uteplasser der de bor (43 prosent).

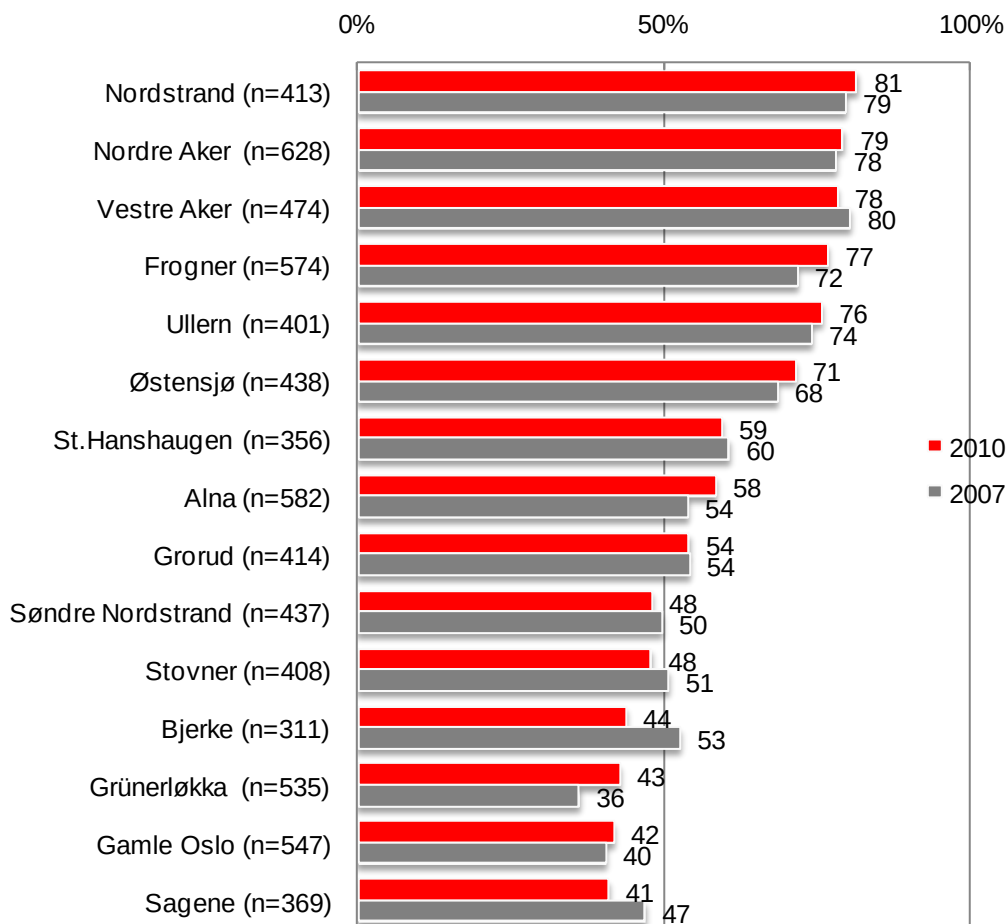
Figur 5: Vurdering av nærområdet. I hvilken grad... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



4.2.1 Variasjoner mellom bydelene

Det er betydelige variasjoner mellom bydelene i svarene på spørsmålene om nærområdet, spesielt i spørsmålene om det er pent i nærområdet og om det finnes attraktive utendørs møteplasser, men også i spørsmålet om man er stolt av nærområdet sitt.

Figur 6: I hvilken grad er det pent i området der du bor? (etter bydel – rangert etter andel ”I stor grad (5+6)”)



Det store flertallet av de som bor i bydelene Frogner, Vestre Aker, Nordre Aker, Ullern, og Nordstrand mener at det er pent i området der de bor (fra 77 til 81 prosent), mens de som bor i bydelene Gamle Oslo, Grünerløkka og Sagene i mindre grad mener det er pent i området der de bor (fra 41 til 43 prosent).

Det er en klar sammenheng mellom hvor stolt man er av nærområdet sitt og hvorvidt man opplever at nærområdet er pent. I Bydel Nordstrand svarer 73 prosent av innbyggerne at de er stolte av området de bor i, mot for eksempel 46 prosent i Bydel Sagene.

Publikums bedømmelse av omfanget av attraktive møteplasser utendørs er best i bydelene St. Hanshaugen og Frogner. Henholdsvis 63 og 67 prosent mener det finnes attraktive utendørs møteplasser i disse bydelene. De som kommer svakest ut i denne vurderingen er bydelene Bjerke, Stovner og Søndre Nordstrand (med hhv. 33, 27 og 28 prosent som oppfatter at det finnes attraktive utendørs møteplasser).

4.2.2 Variasjoner mht bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Kvinner gir gjennomgående noe bedre vurderinger på alle disse spørsmålene. Forskjellene er størst når det gjelder stolthet over nærområdet. Kvinnene er klart stoltere av det området de bor i enn menn (60 vs. 52 prosent).

Alder

Eldre er generelt sett mer fornøyde med nærområdet sitt enn yngre. Det eneste unntaket er vurderingen av omfanget av attraktive møteplasser i nærområdet, hvor aldersgruppene bedømmer situasjonen omtrent likt.

Det forholdet som skiller de yngre og eldre mest er vurderingen av om man er en del av et godt nabofelleskap. I gruppen 60 år + oppfatter 62 prosent at de er en del av et godt nabofellskap, mot 35 prosent blant de yngste mellom 15 og 29 år.

Utdanning

De med høy utdanning opplever i mindre grad at de er en del av et godt nabofelleskap sammenliknet med de med lav utdanning (43 vs. 52 prosent). Personer med lav utdanning er litt stoltere av det området de bor i enn høyt utdannede (60 vs. 53 prosent).

Botid i bydelen

Botiden i bydelen har stor betydning for vurderingen av nærområdet. De som har bodd lengst vurderer nærområdet sitt best. Dette gjelder spesielt spørsmålet om man er en del av et godt naboskap. 60 prosent av de som har bodd i bydelen i 15 år eller mer opplever at de er en del av et godt nabofelleskap, mot 29 prosent blant de som har bodd i bydelen mindre enn ett år.

Etnisk bakgrunn

Ikke-vestlige opplever i noe lavere grad at de er en del av et godt naboskap enn vestlige (59 vs. 67 prosent). De opplever også i mindre grad at det finnes attraktive utendørs møteplasser i området der de bor (41 vs. 49 prosent). Det er ingen vesentlig forskjell mellom vestlige og ikke-vestlige i opplevelsen av naboskapet.

4.3 Nærmere vurdering av bydelen

4.3.1 Å leve/ bo i bydelen

Det store flertallet av Oslos innbyggere er fornøyd med å leve/ bo i den bydelen der de bor (70 prosent). I likhet med spørsmålet om trivsel i nærområdet er det bydelene St. Hanshaugen, Frogner, Ullern, Vestre Aker og Nordre Aker og Nordstrand som kommer best ut i vurderingen av hvordan det er å leve/ bo i bydelen (fra 77 til 83 prosent fornøyde). Samtidig er det bydelene Bjerke, Alna og Søndre Nordstrand som kommer dårligst ut (fra 50 til 56 prosent fornøyde). Spørsmålet om tilfredshet med å leve/ bo i bydelen ble ikke stilt i 2007, men det ble stilt et spørsmål om tilfredshet med å leve/ bo i nærområdet. Dette spørsmålet blir behandlet i kapittel 4.4.1.

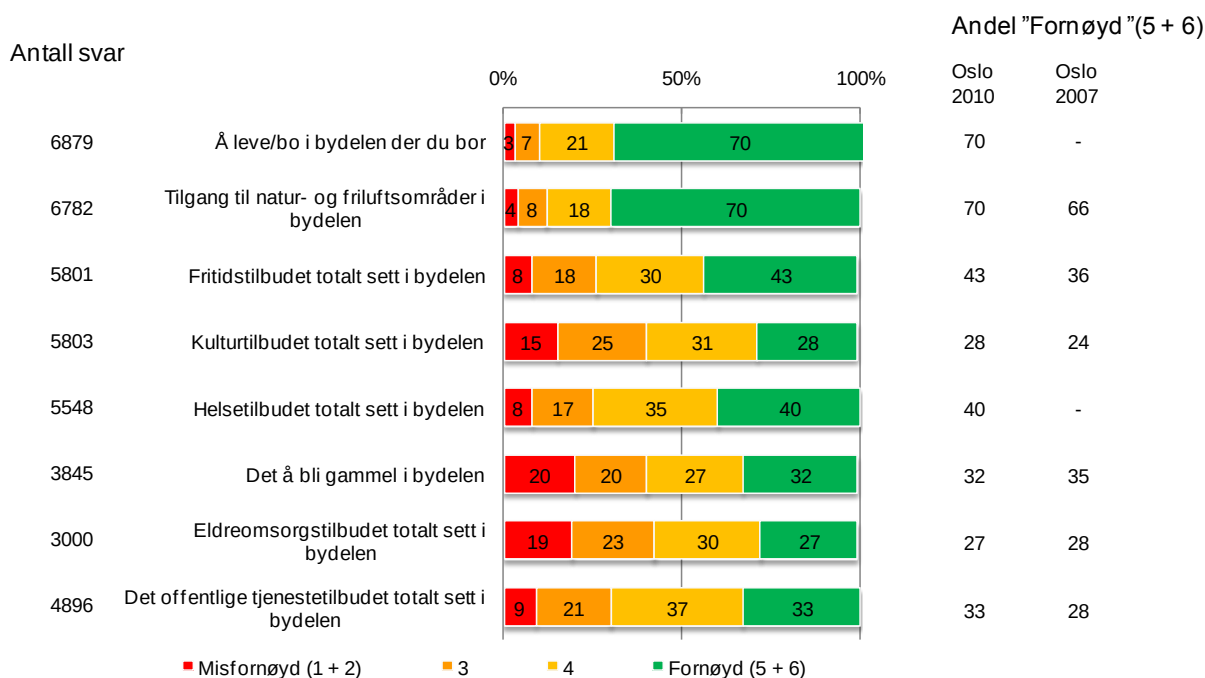
4.3.2 Detaljerte vurderinger av bydelen

Blant de detaljerte kvalitetsaspektene som er vurdert i bydelene er det tilgangen til natur- og friluftsområder i bydelen som oppnår de beste vurderingene (70 prosent fornøyde) og

omsorgstilbudet til eldre og kulturtilbudet som oppnår de svakeste vurderingene (hhv. 27 og 28 prosent fornøyde).

Tilfredsheten med fritidstilbudet og det offentlige tjenestetilbudet har økt noe siden 2007. I 2007 var 36 prosent fornøyde med fritidstilbudet, mot 43 prosent i 2010. Vurderingene av det offentlige tjenestetilbudet har økt fra 28 til 33 prosent fornøyde.

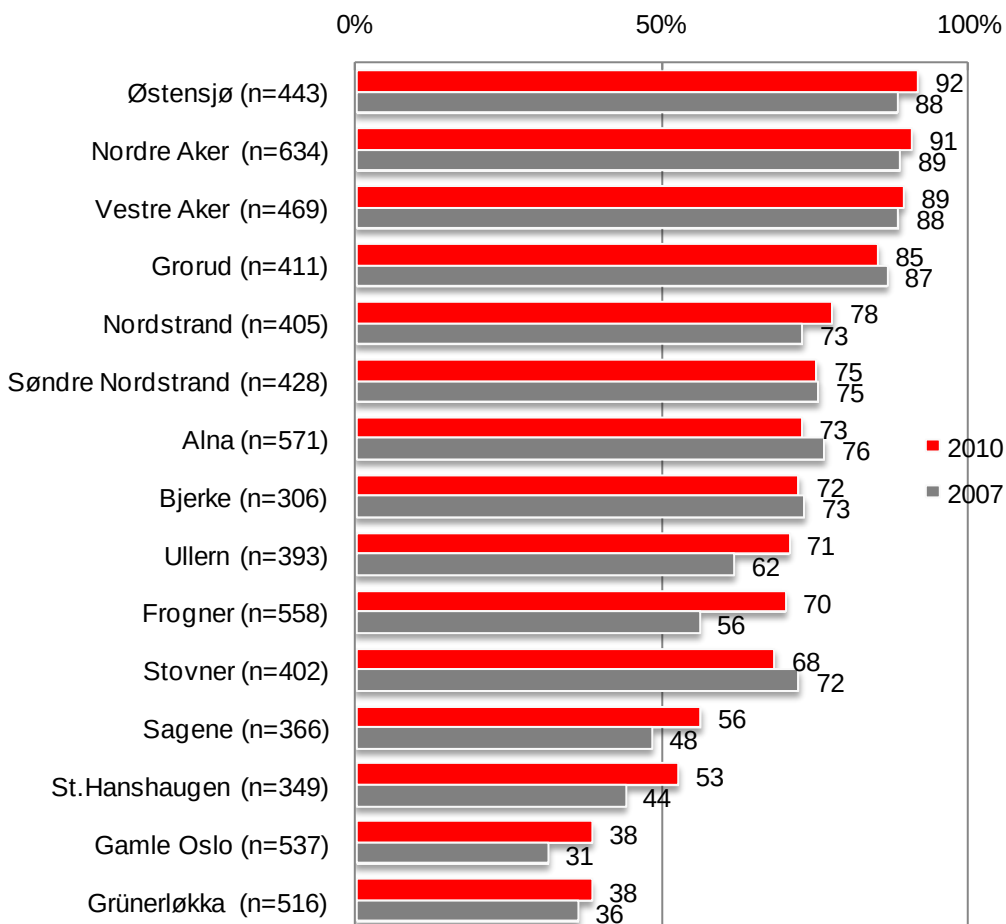
Figur 7: Nærmere vurdering av bydelen. Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder...
(frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



4.3.3 Variasjoner mellom bydelene

Variasjonene i vurderingene av bydelen er betydelige. Dette gjelder spesielt vurderingene av tilgangen til natur og friluftsområder hvor forskjellene i andelene som er fornøyd varierer med 54 prosentpoeng,

Figur 8: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder tilgang på natur- og friluftsområder i bydelen? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")

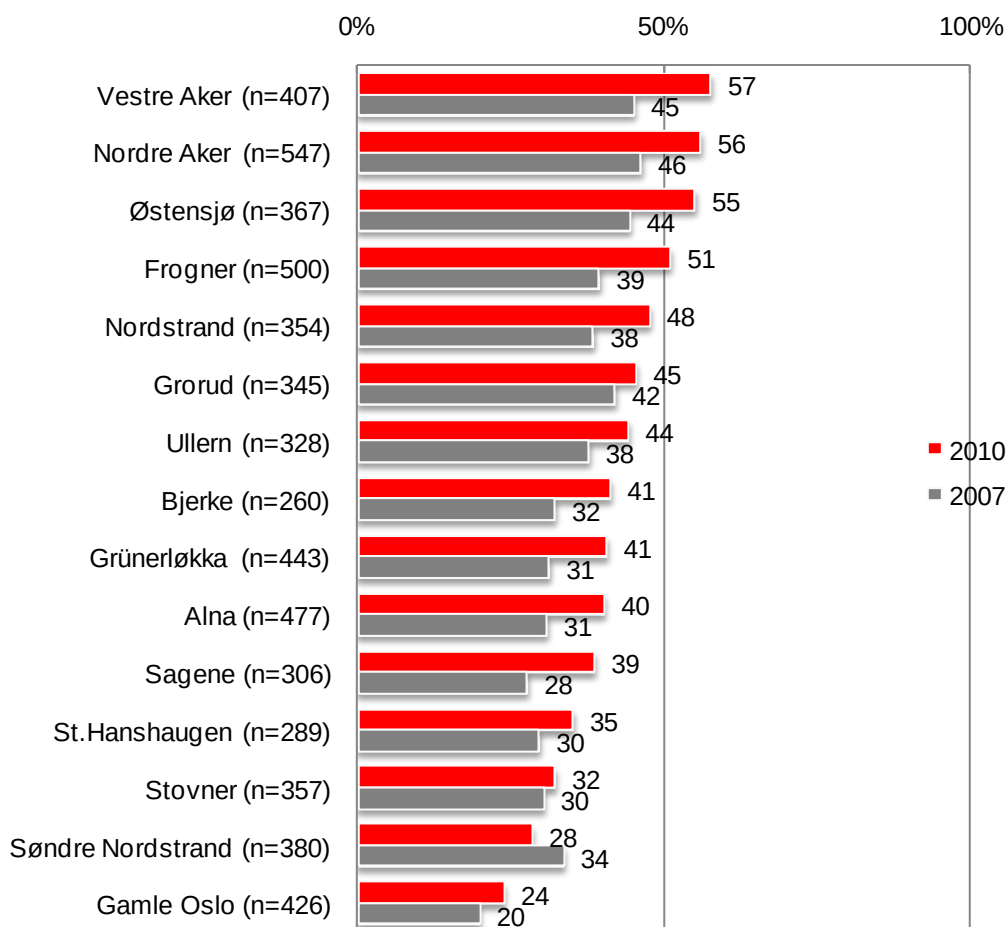


Det er innbyggerne i Østensjø bydel som er mest fornøyd med tilgangen på natur- og friluftsområder der de bor (92 prosent). Deretter følger Nordre Aker (91 prosent), Vestre Aker (89 prosent) og Grorud (85 prosent). Det er kanskje naturlig nok innbyggerne i de mest sentrale bydelene som er minst fornøyd med tilgangen på natur- og friluftsområder. De som er minst fornøyd med tilgangen er de som bor i bydelene Grünerløkka (38 prosent), Gamle Oslo (38 prosent) St. Hanshaugen (53 prosent) og Sagene (56 prosent).

Andelen som er tilfreds med tilgangen på natur- og friluftsområder har økt markant i bydelene Frogner (fra 56 til 70 prosent fornøyd), Ullern (fra 62 til 71 prosent), St. Hanshaugen (fra 44 til 53 prosent), Sagene (fra 48 til 56 prosent) og Gamle Oslo (fra 31 til 38 prosent). Samtidig har tilfredsheten med dette forholdet sunket noe i bydelene Stovner og Alna (med 3-4 prosentpoeng).

Variasjonsbredden i tilfredsheten med fritidstilbudet i bydelen er 33 prosentpoeng.

Figur 9: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder fritidstilbudet totalt sett i bydelen? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Innbyggerne i Vestre Aker er mest fornøyd med fritidstilbudet (57 prosent fornøyd). Deretter følger Nordre Aker (56 prosent), Østensjø (55 prosent) og Frogner (51 prosent). Tilfredsheten med fritidstilbudet er lavest i bydelene Gamle Oslo (24 prosent), Søndre Nordstrand (28 prosent), Stovner (32 prosent) og St. Hanshaugen (35 prosent).

Som nevnt tidligere har tilfredsheten med fritidstilbudet totalt sett økt fra 36 til 43 prosent siden 2007. Økningen er spesielt stor i bydelene Vestre Aker (fra 45 til 57 prosent), Frogner (fra 39 til 51 prosent), Østensjø (fra 44 til 55 prosent) og Nordre Aker (fra 46 til 57 prosent). Tilfredsheten med fritidstilbudet har sunket i én bydel, Søndre Nordstrand (fra 34 til 28 prosent fornøyd).

4.3.4 Variasjoner mht andre bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Kvinner er generelt sett noe mer fornøyd enn menn med alle de vurderte forholdene knyttet til bydelene (gjennomsnittlig 4 prosentpoeng bedre).

Alder

Den eldste (på 60 år +) er mer fornøyd med bydelen sin enn de øvrige aldersgruppene. Dette gjelder spesielt tilgangen på natur og friluftsområder, hvor 86 prosent av de eldste er fornøyd, mot 56 prosent av de yngste.

Utdanning

De med høy utdanning er mindre fornøyde med bydelen enn de med lav utdanning. Dette gjelder spesielt vurderingene av det å bli gammel i bydelen, hvor 27 prosent av de med universitets eller høyskoleutdanning gir en god vurdering, mot 40 prosent blant de med grunnskole som høyeste fullførte utdanning.

Botid i bydelen

De som har bodd lengst i bydelen er gjennomgående mer fornøyd med bydelen enn de som har bodd kortest. Det som i størst grad skiller de som har bodd lengst og kortest er vurderingene av tilgangen på natur og friluftsområder der du bor. 52 prosent av de som har bodd i bydelen mindre enn ett år er fornøyde, mot 83 prosent blant de som har bodd i bydelen i 15 år eller mer.

Etnisk bakgrunn

Innbyggere med vestlig bakgrunn er vesentlig mer fornøyde med tilgangen på natur- og friluftsområder enn de med ikke-vestlig bakgrunn (71 vs. 58 prosent fornøyde). Ikke-vestlige er noe mindre fornøyde med fritidstilbudet totalt sett (37 vs. 44 prosent fornøyde), men noe mer fornøyd enn vestlige når det gjelder det offentlige tjenestetilbudet totalt sett i bydelen (38 vs. 32 prosent fornøyde).

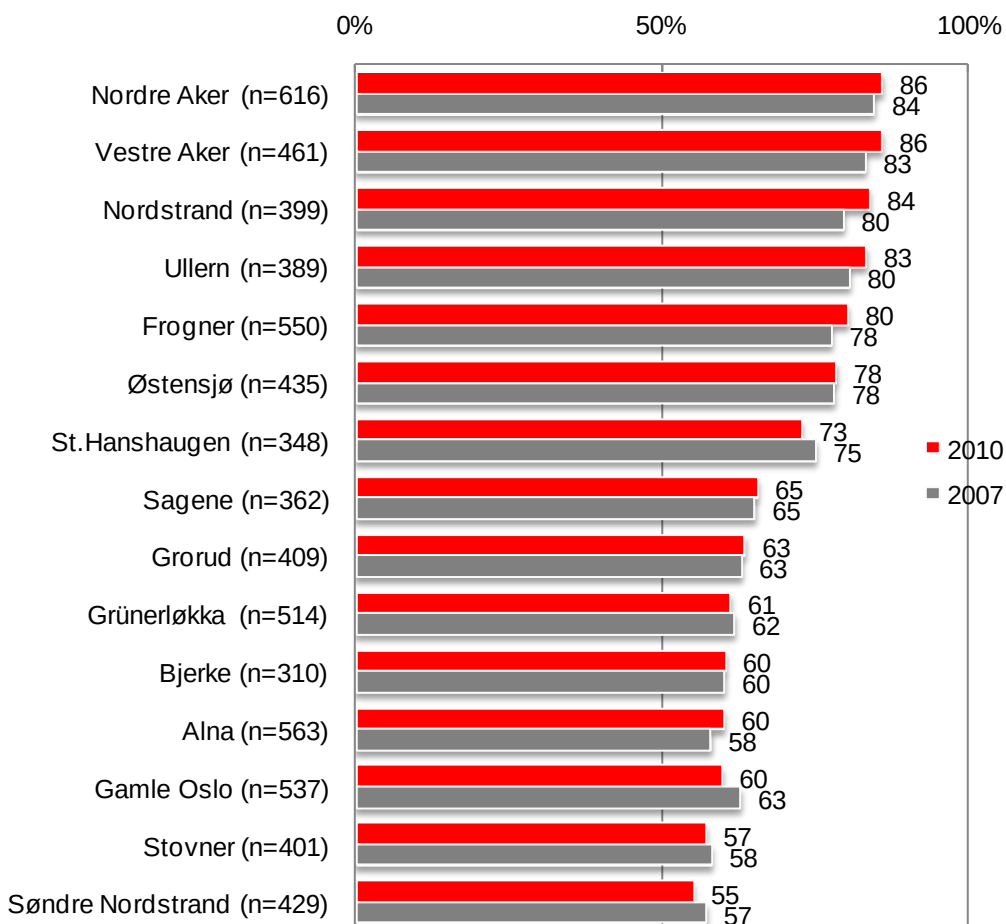
4.4 Nærmere vurdering av nærområdet

4.4.1 Å leve/ bo i nærområdet

Et flertall av innbyggerne er fornøyde med å leve/bo i nærområdet sitt (71 prosent). Tilfredsheten med å bo i nærområdet sitt har vært stabil siden undersøkelsen ble gjennomført første gang i 1998 (+/- 70 prosent).

Det er som i tidligere undersøkelser de som bor i bydelene Nordre Aker, Vestre Aker, Nordstrand og Ullern som er mest fornøyd med å leve/ bo i nærområdet sitt (fra 83 til 86 prosent fornøyd), mens det er de som bor i bydelene Søndre Nordstrand, Stovner, Gamle Oslo, Alna og Bjerke som er minst fornøyd (fra 55 til 60 prosent fornøyd). Det har ikke skjedd noen vesentlige endringer i vurderingene av å leve/ bo i nærområdet på bydelsnivå siden 2007.

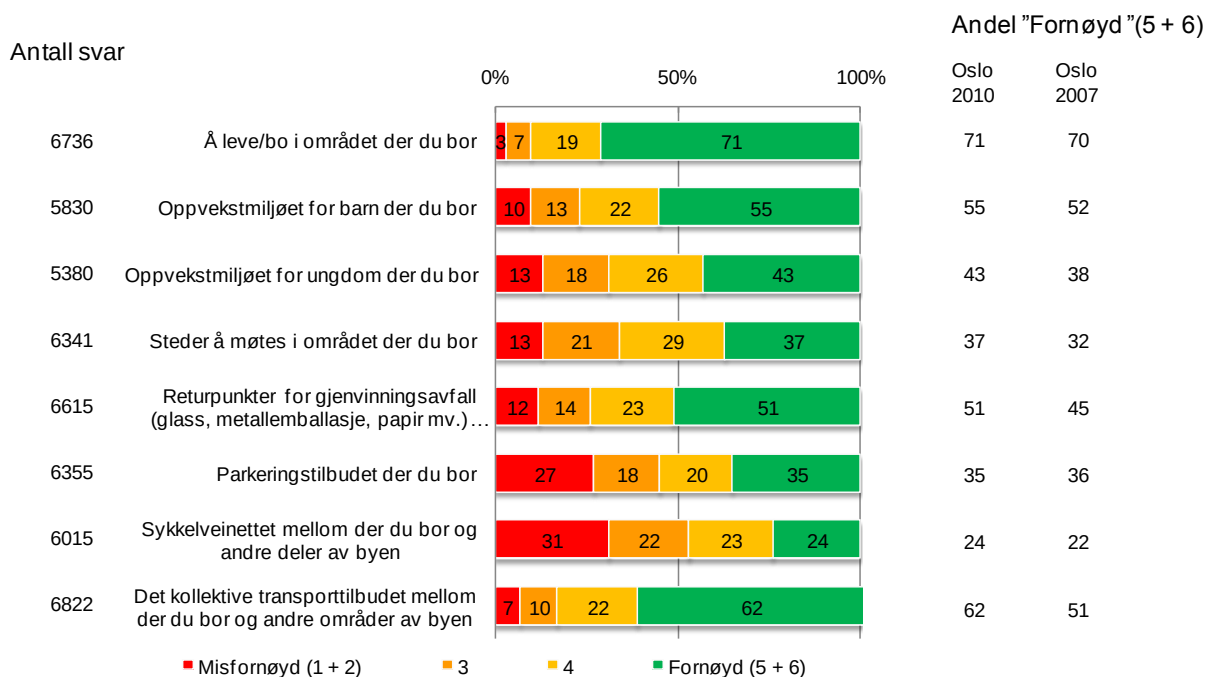
Figur 10: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder å leve/ bo i området der du bor? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



4.4.2 Detaljerte vurderinger av nærområdet

De forholdene Oslos innbyggere er mest fornøyd med i nærområdet sitt er det kollektive transporttilbudet mellom der de bor og andre områder av byen (66 prosent fornøyd) og oppvekstmiljøet for barn der de bor (55 prosent). De forholdene innbyggerne er minst fornøyd med i nærområdet sitt er sykkelveinettet mellom der de bor og andre områder av byen (24 prosent fornøyd) og parkeringstilbudet der de bor (35 prosent).

Figur 11: Nærmere vurdering av nærområdet. Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder...
(frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



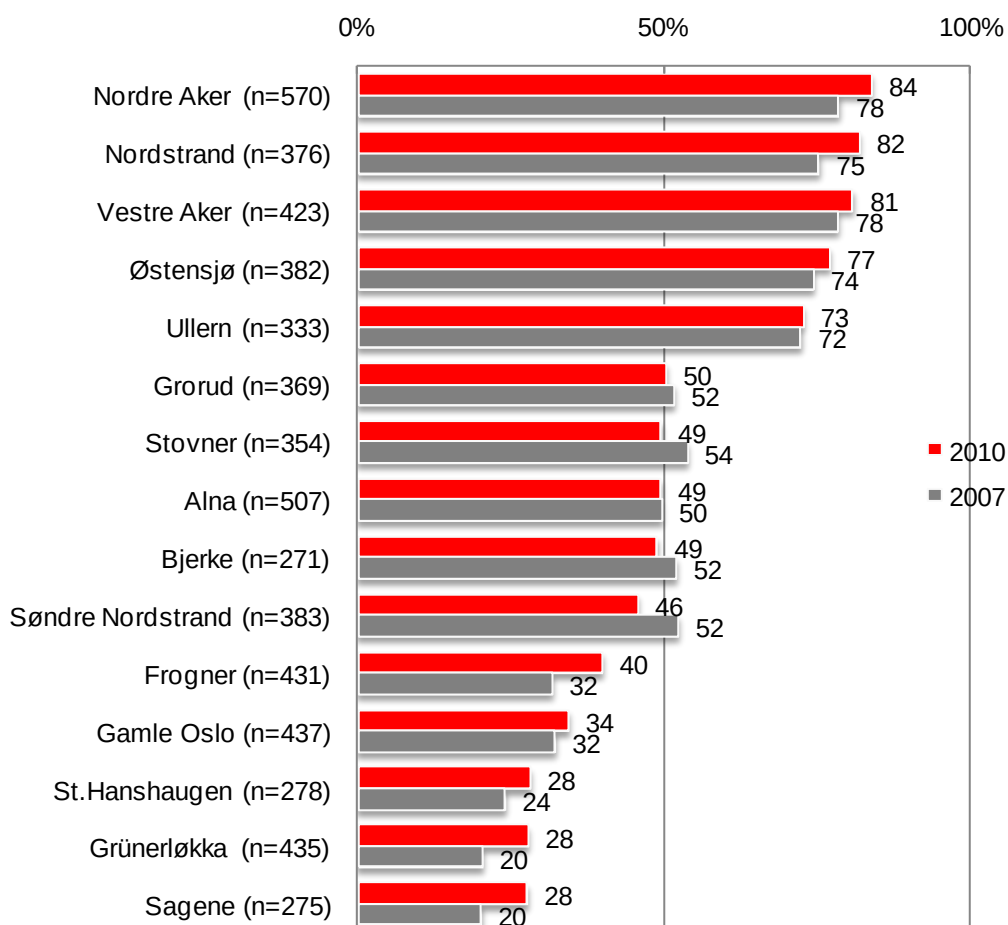
Tilfredsheten med kollektivtilbudet har økt betydelig siden 2007 (fra 51 til 62 prosent fornøyd). Innbyggerne har også blitt mer fornøyd med returpunkter for gjenvinningsavfall (glass, metallemballasje, papir mv.) der de bor (fra 45 til 51 prosent fornøyd).

4.4.3 Variasjoner mellom bydelene

Det er svært store forskjeller mellom bydelene i vurderingene av nærområdet. Forskjellene er spesielt store når det gjelder vurderingene av oppvekstmiljøet for barn og oppvekstmiljøet for ungdom, hvor det er en forskjell på henholdsvis 56 og 50 prosentpoeng mellom den bydelen som kommer best og dårligst ut. Forskjellene mellom bydelene er minst når det gjelder vurderingen av returpunkter for gjenvinningsavfall, hvor 18 prosentpoeng skiller beste og dårligste bydelsvurdering.

Figuren under viser bydelsresultatene for det forholdet hvor det er størst forskjeller mellom bydelene, vurderingene av oppvekstmiljøet for barn.

Figur 12: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder oppvekstmiljøet for barn der du bor? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Oppvekstmiljøet for barn får de beste vurderingene i bydelene Nordre Aker (84 prosent fornøyd), Nordstrand (82 prosent), Vestre Aker (81 prosent), Østensjø (77 prosent), og Ullern (73 prosent). Innbyggerne i bydelene Sagene, Grünerløkka og St. Hanshaugen vurderer i liten grad oppvekstmiljøet for barn i bydelen sin som bra (alle 28 prosent fornøyd).

Vurderingen av oppvekstmiljøet for barn har økt siden 2007 i bydelene Frogner (fra 32 til 40 prosent fornøyd), Sagene (fra 20 til 28 prosent) og Grünerløkka (fra 20 til 28 prosent). I Bydel Søndre Nordstrand er det derimot færre som vurderer oppvekstmiljøet som bra enn i 2007 (reduksjon fra 52 til 46 prosent).

4.4.4 Variasjoner mht andre bakgrunnskjennetegn

Alder

De eldste på 60 år + vurderer alle forhold ved nærmiljøet sitt som bedre enn de øvrige aldersgruppene. Dette gjelder spesielt oppvekstmiljøet for barn og oppvekstmiljøet for ungdom, hvor henholdsvis 67 og 53 prosent av de eldre svarer at de er fornøyd, mot henholdsvis 47 og 40 prosent blant de yngste mellom 15 og 29 år. Det er imidlertid aldersgruppen 30-44 år som er mest kritisk til oppvekstmiljøet for ungdom der de bor (36 prosent fornøyd). Dette er den aldersgruppen som i størst grad har hjemmeboende barn.

Utdanning

Høyt utdannede er generelt mindre fornøyd enn lavt utdannede i vurderingene av området der de bor. Forskjellene er størst når det gjelder vurderingene av sykkelveinettet mellom nærområdet og andre områder i byen, hvor 20 prosent av de høyt utdannede er fornøyd, mot 31 prosent av de med lav utdanning.

Botid i bydelen

De som har bodd lengst i bydelen (15 år eller mer) er betydelig mer fornøyd med oppvekstmiljøet for barn og oppvekstmiljøet for ungdom enn de som har kortere botid i bydelen. 68 prosent av de som har bodd i bydelen 15 år eller mer er fornøyd med oppvekstmiljøet for barn, mot henholdsvis 43 og 41 prosent av de som har bodd i bydelen mindre enn et år eller 1-2 år. Tilsvarende er 53 prosent av de som har bodd lengst i bydelen fornøyd med oppvekstmiljøet for ungdom, mot henholdsvis 33 og 32 prosent av de som har bodd i bydelen mindre enn et år eller i 1-2 år.

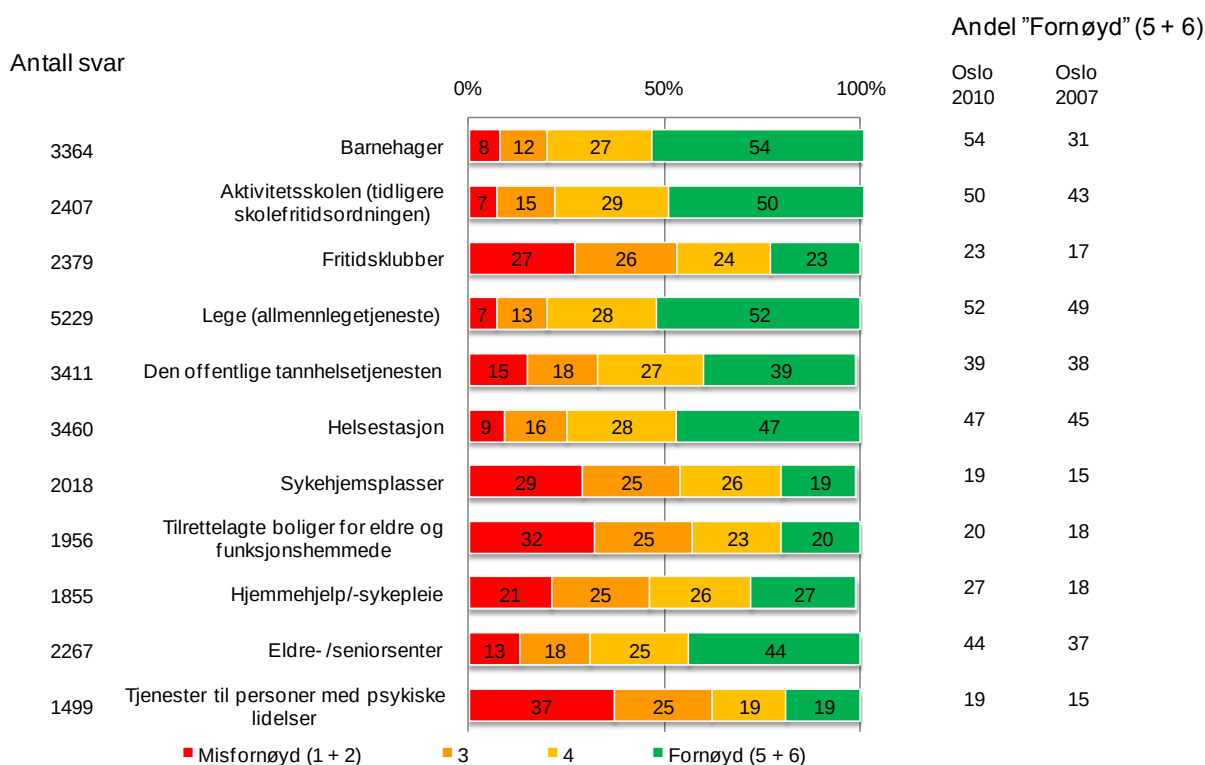
Etnisk bakgrunn

Ikke-vestlige vurderer oppvekstmiljøet for barn der de bor som dårlige enn vestlige (46 vs. 56 prosent fornøyd), men oppfatter sykkelveinettet mellom der de bor og andre deler av bydel som bedre (34 vs. 23 prosent fornøyd).

4.5 Dekning av tjenester i bydelene

De som svarte på undersøkelsen ble bedt om å vurdere dekning/ omfang av 11 offentlige tjenester i bydelen etter behov. Resultatene fra denne kartleggingen må tolkes som publikums *inntrykk av dekningen* for den enkelte tjeneste. Det er viktig å være klar over at det ikke nødvendigvis er noen sammenheng mellom faktisk (objektivt målt) omfang/ dekning av de ulike tjenestene og publikums inntrykk av omfang/ dekning.

Figur 13: Dekning/ omfang av noen tjenester i bydelen i forhold til behov. Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Publikum har best inntrykk av dekningen/ omfanget av barnehageplasser (54 prosent fornøyd). Deretter følger lege (allmennlegetjeneste) (52 prosent fornøyd), og aktivitetsskolen (tidligere SFO) (50 prosent fornøyd) og Helsestasjon (47 prosent fornøyd). Publikum har dårligst inntrykk av dekningen/ omfanget av tjenester til personer med psykiske lidelser (19 prosent), sykehjemsplasser (19 prosent) og tilrettelagte boliger for eldre og funksjonshemmede (20 prosent).

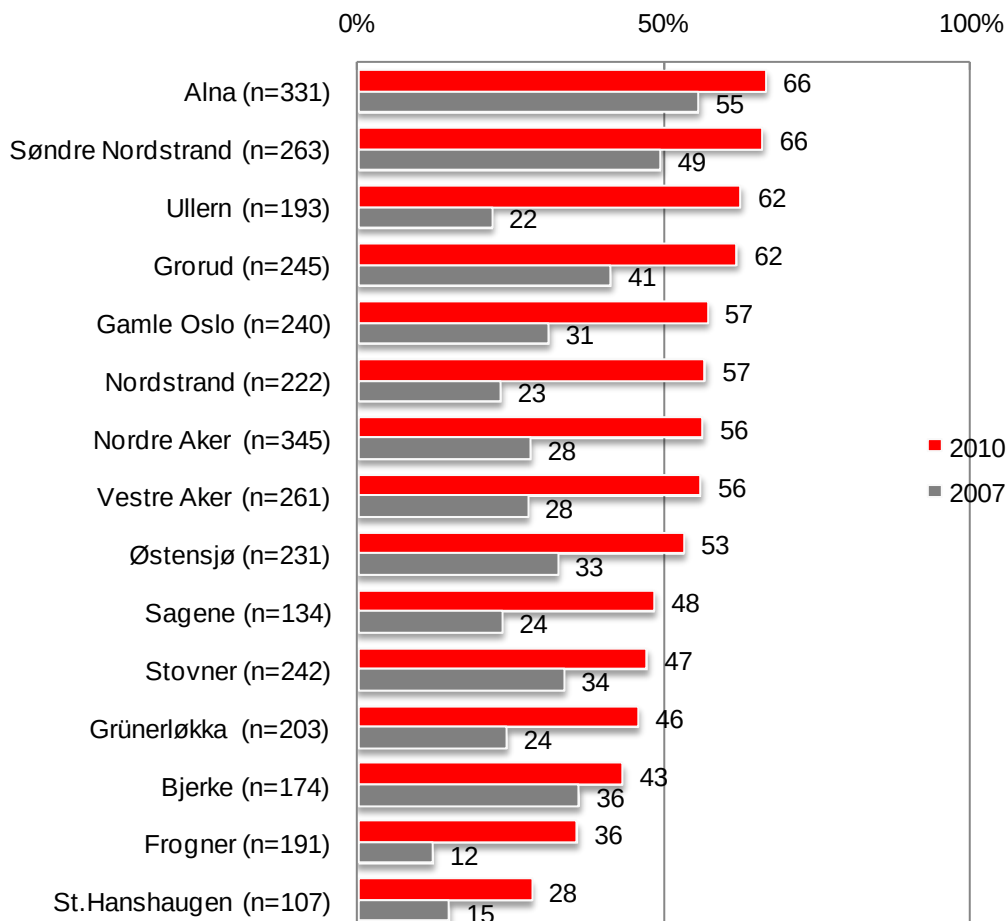
Endringer siden 2007

Inntrykket av dekningen/ omfanget av tjenestene har blitt betydelig bedre for 5 av de 11 tjenestene som er vurdert, og noe bedre eller uendret for de øvrige. Inntrykket har ikke blitt dårligere for noen tjenester. Økningen i inntrykket av dekningen/ omfanget av tjenestene er klart størst for barnehagetjenester, hvor andelen som oppfatter dekningen/ omfanget av tjenestene som god (er fornøyd) har økt fra 32 til 54 prosent.

4.5.1 Forskjeller mellom bydeler

Publikums oppfattelse av dekning/ omfang av tjenester varierer sterkt mellom de ulike bydelene. Variasjonene er størst når det gjelder oppfattelsen av dekning/ omfang av barnehager og eldre-/ seniorsenter. Variasjonsbredden mellom bydelene i oppfattelsen av dekning/ omfang er 38 prosentpoeng for barnehageplasser og 31 prosent for eldre- / seniorsenter.

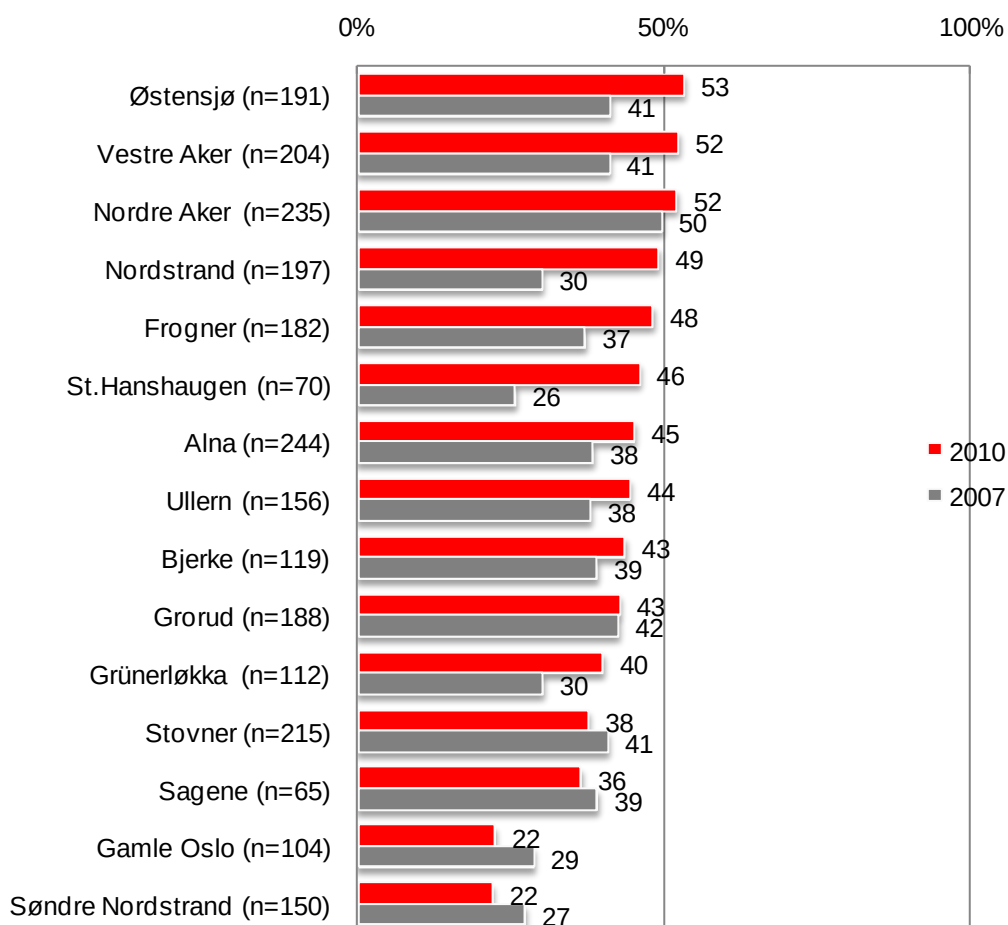
Figur 14: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder dekning/ omfang av barnehager? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Tilfredsheten med dekningen/ omfanget av barnehager er størst i bydelene Alna (66 prosent fornøyd), Søndre Nordstrand (66 prosent), Ullern (62 prosent), og Grorud (62 prosent). Innbyggerne i bydelene St. Hanshaugen og Frogner har et vesentlig dårligere inntrykk av dekningen/ omfanget av barnehager enn innbyggerne i andre bydeler (hhv. 28 og 36 prosent er fornøyd med dette forholdet i disse bydelene).

Økningen i inntrykket av barnehagedekningen er klart størst i bydelene Ullern (40 prosent økning), Nordstrand (33 prosent), Nordre Aker (28 prosent) og Vestre Aker (28 prosent).

Figur 15: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder dekning/ omfang av eldre- /seniorsenter? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Publikums inntrykk av dekningen/ omfanget av eldre- /seniorsenter er best i bydelene Østensjø (53 prosent), Vestre Aker (52 prosent) og Nordre Aker (52 prosent), og dårligst i bydelene Søndre Nordstrand (22 prosent) og Gamle Oslo (22 prosent).

Endringen i inntrykket av dekningen/ omfanget av eldre- /seniorsenter er størst i bydelene St. Hanshaugen (20 prosent) og Nordstrand (19 prosent).

4.5.2 Variasjoner i oppfattelse av dekning/ omfang av tjenester etter bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Kvinner har bedre inntrykk av dekningen/ omfanget av helsestasjonstjenester og offentlige tannhelsetjenester enn menn (hhv. 50 vs. 44 prosent og 42 vs. 35 prosent).

Alder

De eldste (60 år +) har et betydelig bedre inntrykk av dekningen/ omfanget av eldre- /seniorsenter enn de øvrige aldersgruppene (60 vs. +/- 30 prosent).

Utdanning

Universitetsutdannede har dårligere inntrykk av dekningen/ omfanget av fritidsklubber enn lavt utdannede (18 vs. 32 prosent), men også noe dårligere inntrykk av dekningen av hjemmesykepleie (22 vs. 33 prosent) og den offentlige tannhelsetjenesten (37 vs. 47 prosent).

Barn i barnehage

De som har barn i barnehagealder (0-5 år) har samme inntrykk av barnehagedekningen som gjennomsnittet (54 prosent god vurdering).

Etnisk bakgrunn

Inntrykket av dekningen av sykehjemsplasser er bedre blant personer med ikke-vestlig bakgrunn sammenliknet med personer med vestlig bakgrunn (32 vs. 16 prosent).

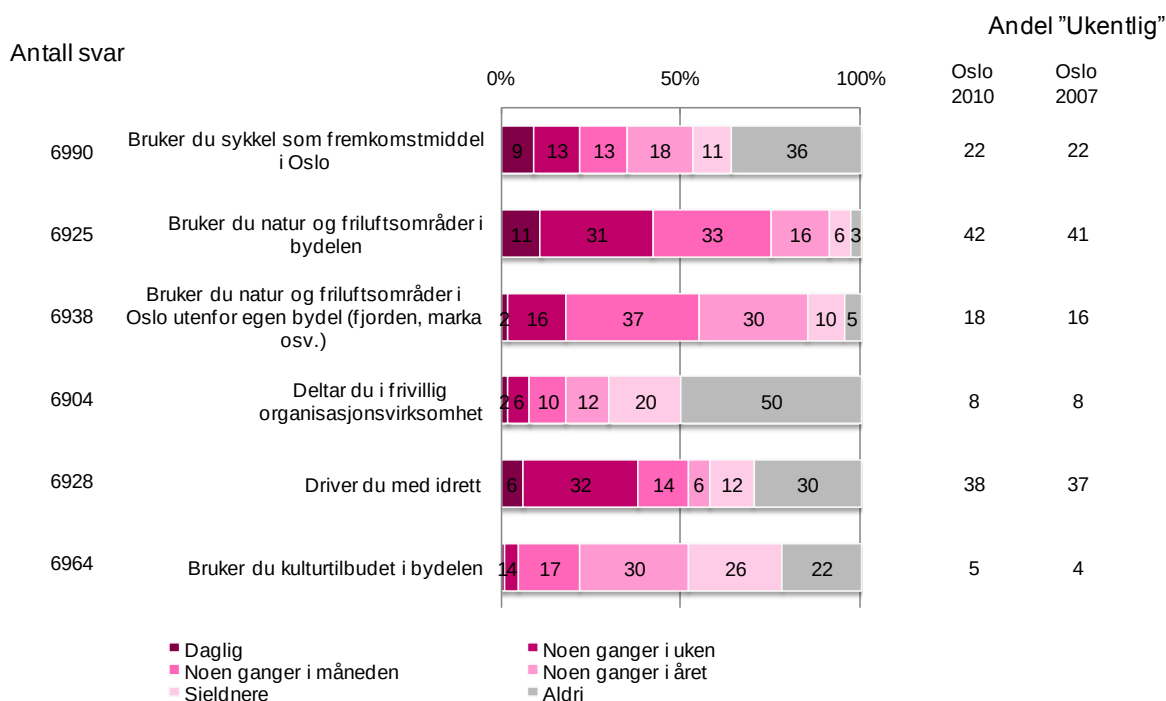
5 Deltakelse og brukshyppighet i ulike aktiviteter

Respondentene ble spurt om hvor ofte de bruker sykkel, natur og friluftsområder (i bydelen og utenfor bydelen), hvor ofte de deltar i frivillig arbeid, driver med idrett, og hvor ofte de benytter kulturtilbudene i egen bydel. I presentasjonen av resultatene for disse spørsmålene skiller vi mellom deltakelse/ ikke deltakelse og brukshyppighet. Vi ser først på deltakelse og deretter på brukshyppighet.

5.1 Deltakelse

Den aktiviteten som har størst utbredelse i befolkningen er bruken av natur- og friluftsområdene, både i egen bydel og utenfor egen bydel (fjorden/marka osv.). Hele 97 prosent av befolkningen bruker natur- og friluftsområdene i egen bydel, og 95 prosent bruker natur- og friluftsområder utenfor egen bydel (marka/fjorden osv.). Etter natur- og friluftsområdet er det kulturtilbudet som brukes av flest innbyggere (78 prosent), så følger deltakelse i idrett (70 prosent), sykling som fremkomstmiddel (64 prosent) og frivillig organisasjonsvirksomhet (50 prosent).

Figur 16: Deltakelse og brukshyppighet i aktiviteter. Hvor ofte... (frekvensfordeling for 2010 og referansetall fra 2007)



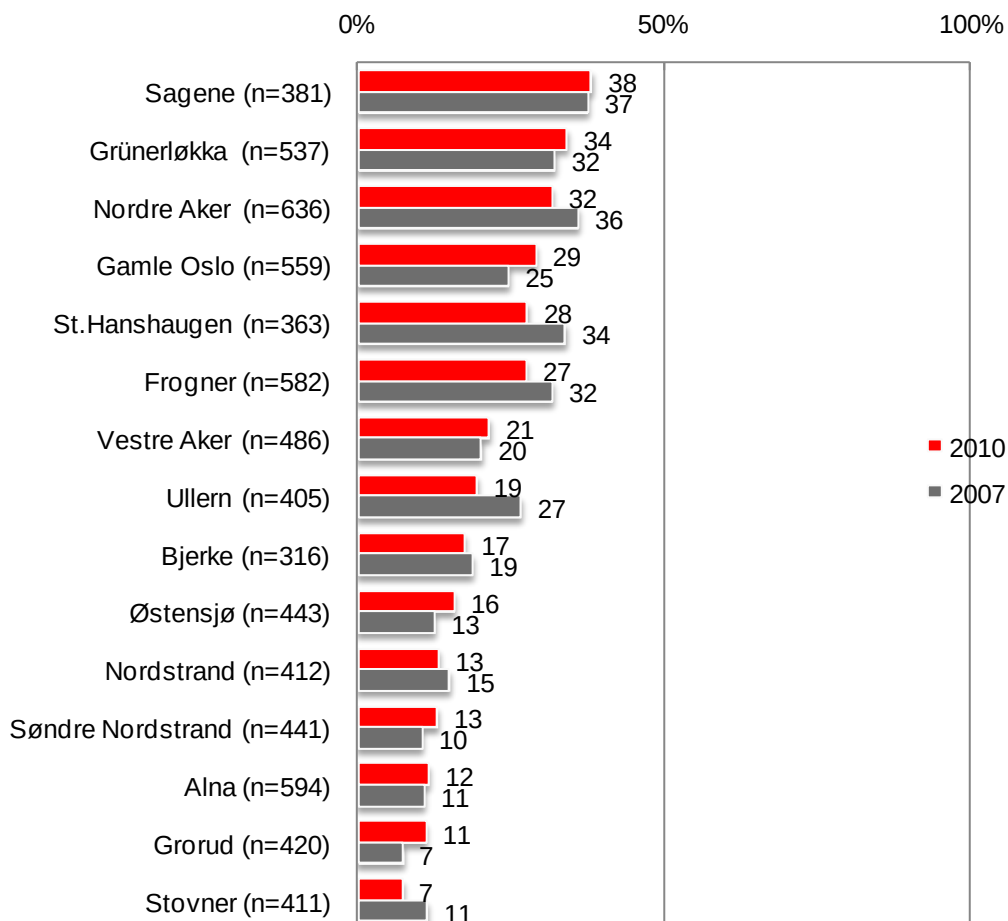
5.2 Brukshyppighet

De aktivitetene som har høyest brukshyppighet/ intensitet er bruk av natur- og friluftsområdene i egen bydel (42 prosent gjør dette ukentlig). Deretter følger utøvelse av idrett (38 prosent ukentlig), bruk av sykkel som framkomstmiddel i Oslo (22 prosent ukentlig), bruk av natur- og friluftsområdene utenfor egen bydel (marka/fjorden osv) (18 prosent ukentlig), frivillig organisasjonsvirksomhet (8 prosent ukentlig) og til sist bruk av kulturtilbudet i bydelen (5 prosent ukentlig). Det har ikke skjedd noen betydelige endringer i bruksmønsteret for de ulike aktivitetene som er kartlagt her siden 2007.

5.2.1 Bydelsvariasjoner i brukshyppighet for aktiviteter (ukentlig)

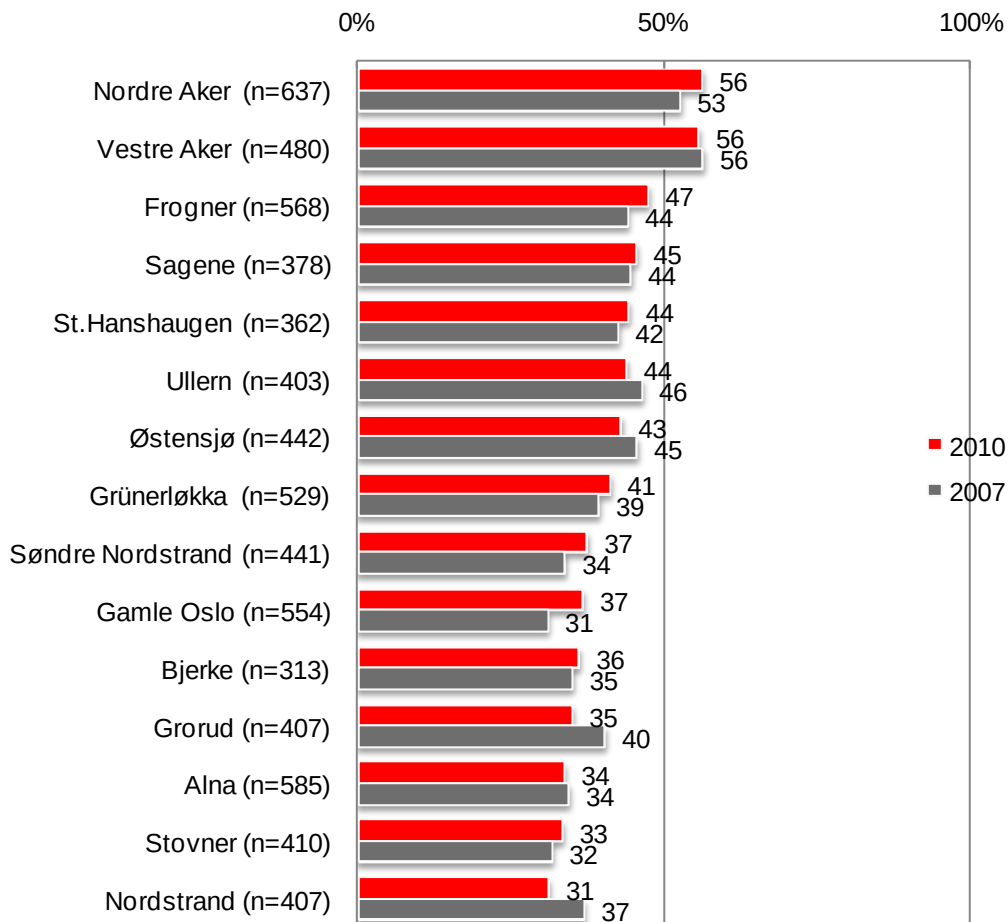
Det er minst variasjon mellom bydelene når det gjelder befolkningens deltakelse i frivillig organisasjonsvirksomhet og bruken av kulturtilbudet i bydelen (variasjonsbredden er henholdsvis 6 og 7 prosentpoeng). Bydelsvariasjonene er størst når det gjelder bruk av sykkel som framkomstmiddel og bruk av natur- og friluftsområdene i bydelen (her er variasjonsbredden er henholdsvis 31 og 25 prosentpoeng).

Figur 17: Hvor ofte bruker du sykkel som framkomstmiddel i Oslo? (andel "ukentlig"- etter bydel)



Det er innbyggerne bydelene Sagene, Grünerløkka, Nordre Aker, Gamle Oslo, St. Hanshaugen og Frogner som oftest bruker sykkel (fra 27 til 38 prosent ukentlig bruk). Sykkelbruken er minst i bydelene i Groruddalen, det vil si Stovner, Grorud og Alna, men også forholdsvis lav i bydel Søndre Nordstrand og Nordstrand (fra 7 til 13 prosent ukentlig).

Figur 18: Hvor ofte bruker natur- og friluftsområder i bydelen? (andel "ukentlig"- etter bydel)



De flittigste brukerne av natur- og friluftsområdene i egen bydel er innbyggerne i bydelene Nordre Aker og Vestre Aker (begge 56 prosent ukentlig), mens det er innbyggerne i bydelene Nordstrand, Stovner, Alna og Grorud i minst grad bruker natur- og friluftsområdene i egen bydel (fra 31 til 34 prosent ukentlig bruk).

5.2.2 Varaisjoner i brukshyppighet for aktiviteter (ukentlig) med hensyn til andre bakgrunnskjennetegn

Kjønn

Menn bruker oftere sykkel som framkomstmiddel enn kvinner (26 vs. 18 prosent ukentlig bruk). Menn bruker natur og friluftsområdene utenfor egen bydel (fjorden/marka osv.) litt oftere enn kvinner (21 vs. 16 prosent ukentlig).

Alder

Den største forskjellen mellom aldersgruppene med hensyn til aktivitetsnivået er at en høy andel av de yngste (15-29 år) holder på med idrett (46 prosent ukentlig) mens andelen som holder på med idrett naturlig nok er betydelig lavere blant de eldste (19 prosent ukentlig blant de på 60 år +). Det er ingen betydelige forskjeller mellom aldersgruppene når det gjelder bruken av fjorden/ marka, deltakelse i frivillig organisasjonsvirksomhet eller bruk av kulturtilbudet i bydelen.

Utdanning

De største forskjellene mellom de med lav og høy utdanning finner vi når det gjelder bruk av marka/fjorden (30 vs. 48 prosent ukentlig bruk), og bruk av sykkel som framkomstmiddel (15 vs. 29 prosent ukentlig).

Etnisk bakgrunn

Personer med ikke-vestlig bakgrunn bruker sjeldnere natur- og friluftsområdene i bydelen og sykler sjeldnere enn personer med vestlig bakgrunn. 11 prosent av de ikke-vestlige sykler ukentlig mot 23 prosent av de vestlige. 32 prosent av de ikke-vestlige bruker natur- og friluftsområdene i bydelen ukentlig mot 43 prosent av de vestlige.

6 Tilfredshet med tjenestene

Dette kapittelet omhandler innbyggernes tilfredshet med en rekke tjenester knyttet til barnehage, skole, helse og omsorg. Tjenestene blir vurdert av både brukere og ikke-brukere. En *bruker av en tjeneste* er her definert som en person som selv har brukt tjenesten i løpet av de siste 12 månedene eller en person som er i nær familie med en eller flere personer som har brukt tjenesten i løpet av de siste 12 månedene.

Ikke-brukernes oppfattelse av tjenesten tolkes som et uttrykk for tjenestens omdømme i befolkningen. Omdømmet til en tjeneste vil alltid være basert på subjektive oppfatninger som kan ha grunnlag i konkret viten og erfaring, så vel som ren synsing, myter, og hva andre har sagt. Synsernes oppfatninger er like viktige for en tjenestes omdømme som brukernes oppfatninger. Det er de subjektive oppfatningene (i et langsiktig perspektiv) som påvirker hvordan publikum forholder seg til tjenesten. Omdømmet til tjenestene blant folk flest spiller også inn på hvilke holdninger man møter i sammenhenger der rammevilkårene for virksomheten fastsettes, for eksempel i offentlig forvaltning, blant politikere og i pressen.

6.1 Barnehage og skole

Innbyggerne har vurdert 12 varianter av barnehage og skoletjenester. I de påfølgende avsnittene behandler vi brukervurderingene og vurderingene fra ikke-brukere separat.

6.1.1 Brukervurderinger av barnehager og skoler

Brukere av barnehager og skoler er gjennomgående fornøyde med de tjenestene de mottar. Flertallet av brukerne er fornøyde i samtlige vurderte forhold. Svært få av brukerne er direkte misfornøyde. Det er brukere av private tilbud innen barnehage, grunnskole og videregående skole som er mest fornøyde (fra 72 til 75 prosent fornøyde), og brukere av aktivitetsskole, fritidsklubb og de som definerer seg som brukere av grunnskolens ungdomstrinn (8-10) på en offentlig skole som er minst fornøyde (fra 51 til 57 prosent fornøyde).

Tilfredsheten blant brukere av barnehage- og skoletjenester har økt for 11 av de 12 vurderte tjenestene siden 2007. Økningen i tilfredshet er sterkest blant de som har benyttet seg av fritidsklubber (fra 34 til 55 prosent) og de som har benyttet seg av familiebarnehager (fra 41 til 61 prosent). Tilfredsheten med grunnskolens ungdomstrinn (8-10) har økt med 13 prosentpoeng (fra 44 til 57 prosent fornøyde) og tilfredsheten med det offentlige tilbudet på videregående nivå har økt med 12 prosentpoeng (fra 54 til 66 prosent fornøyde).

Figur 19: Brukervurderinger av barnehage og skoler (benyttet siste 12 måneder): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



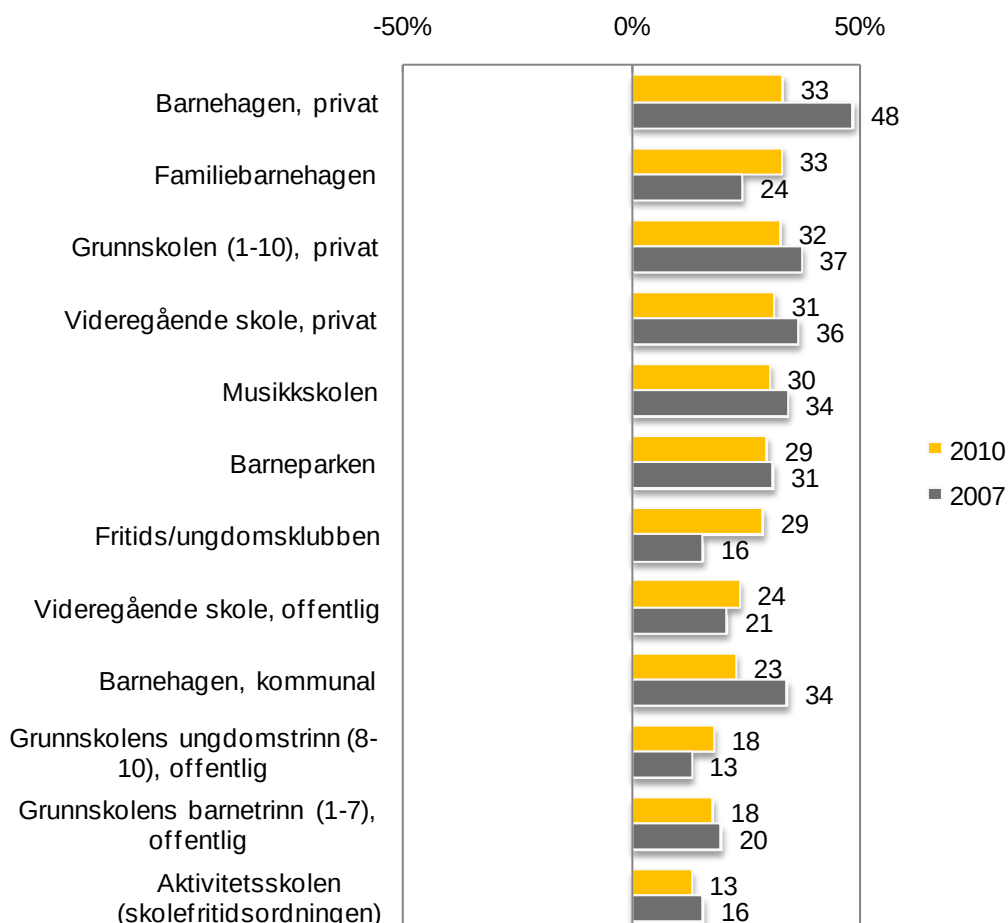
Utvalget av brukere som har svart at de har benyttet seg av de ulike barnehage- og skoletjenestene er begrenset. Det er bare grunnskolens barnetrinn (1-7) offentlig og kommunale barnehager som har tilstrekkelig store utvalg og dermed lave nok feilmarginer til at det er hensiktsmessig å bryte resultatene ned på bakgrunnsvariabler og vurdere om det er vesentlige forskjeller mellom undergrupper i datamaterialet.

Undersøkelsen viser at brukere av kommunale barnehager med ikke-vestlig bakgrunn er mindre fornøyde med barnehagen enn brukere av kommunale barnehager med vestlig bakgrunn (54 vs. 67 prosent fornøyde). Tilfredsheten med den kommunale grunnskolen (1-7 trinn) er også lavere blant brukere med ikke-vestlig bakgrunn enn brukere med vestlig bakgrunn (53 vs. 66 prosent fornøyde).

6.1.2 Omdømmevurderinger av barnehager og skoler

Publikums inntrykk av barnehager og skoler i Oslo er betydelig dårligere enn brukernes vurderinger av de samme tjenestene. Forskjellen mellom publikums og brukernes vurdering, også kalt *omdømmegapet*, er størst når det gjelder vurderingene av private barnehager, familiebarnehager og privat grunnskole (1-10 trinn), hvor brukervurderingene er 33 prosentpoeng bedre enn publikumsvurderingene målt i andelen fornøyde (5+6).

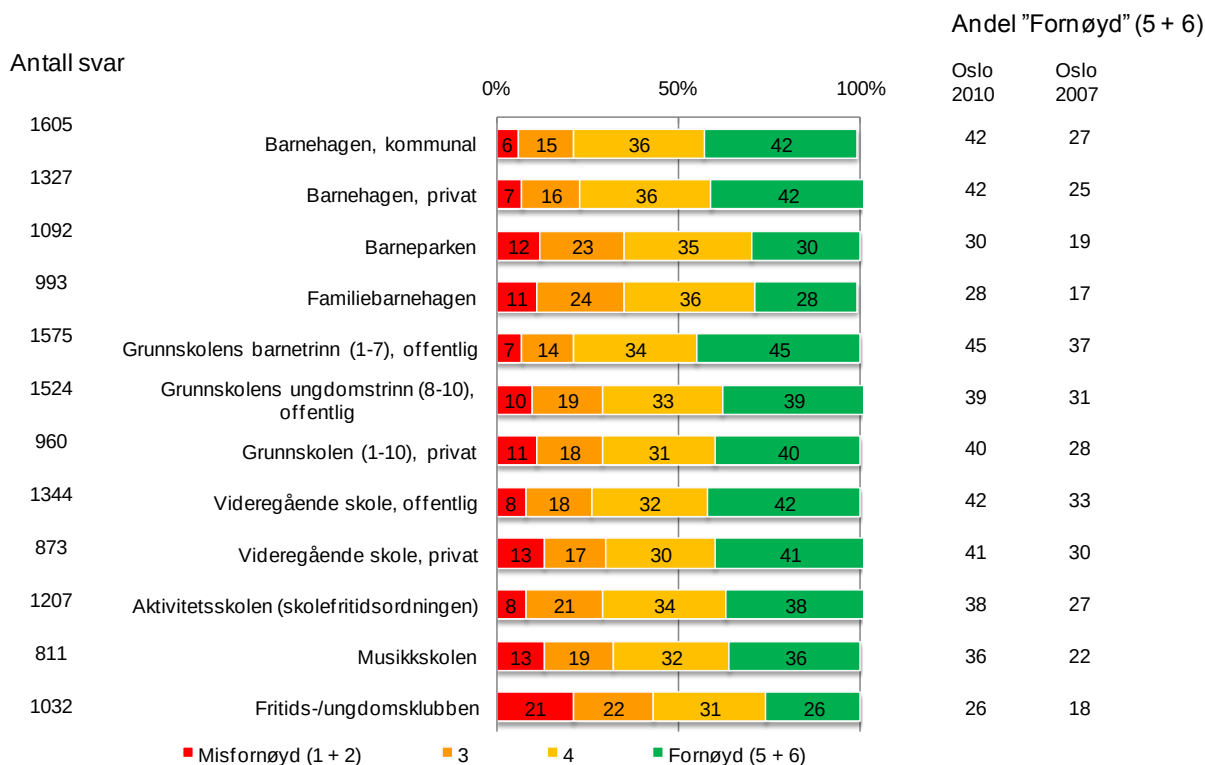
Figur 20: Differanse mellom omdømmevurderinger og brukervurderinger av barnehager og skoler målt ved andelen fornøyd (5+6) (brukervurdering minus omdømmevurdering) – 2010 og 2007.



Forskjellene mellom publikums *omdømmevurderinger* og brukervurderingene av skole og barnehager er minst når det gjelder aktivitetsskolen (tidligere skolefritidsordningen), hvor brukernes vurderinger bare er 13 prosentpoeng bedre enn publikums vurderinger. Omdømmegapet har sunket når det gjelder private og kommunale barnehager, mens det har økt når det gjelder familiebarnehager, fritidsklubber og grunnskolen ungdomstrinn.

Publikums omdømmevurderinger av barnehage og skole har, i likhet med brukervurderingene, økt betydelig siden 2007. Det er spesielt inntrykket av barnehagene (både private og kommunale) som har blitt bedre.

Figur 21: Publikums vurderinger av barnehage og skoler: Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



6.2 Helse og omsorg

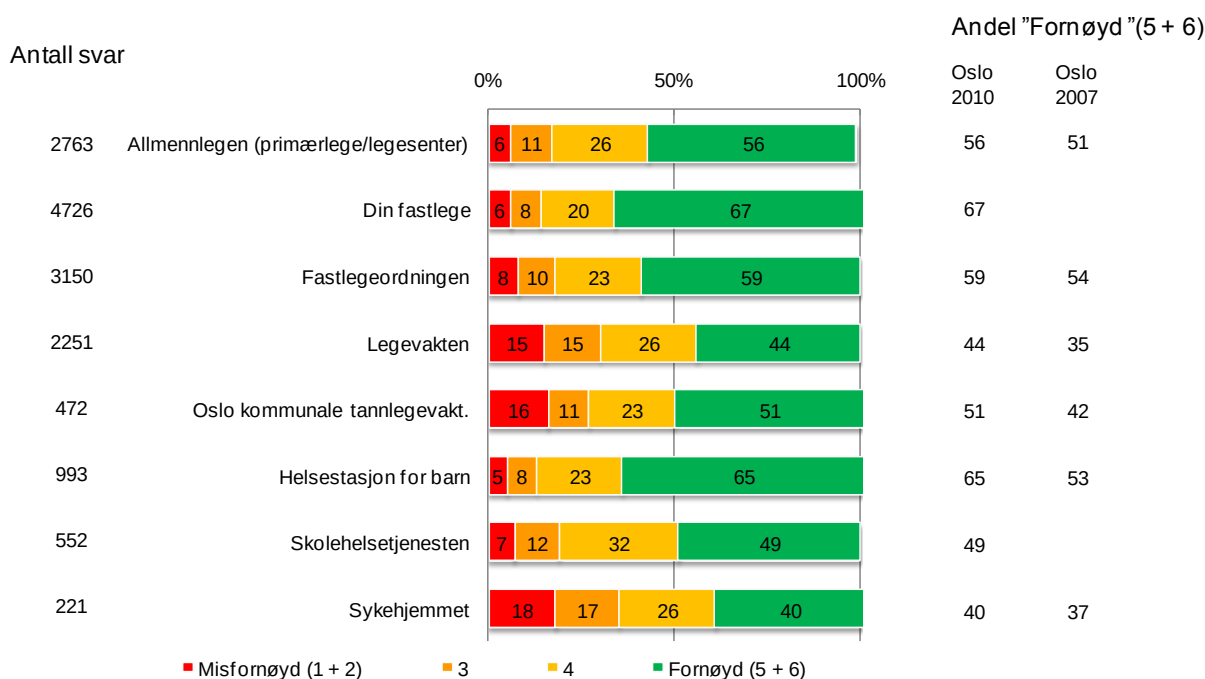
Innbyggerne har vurdert 16 ulike tjenester innenfor helse- og omsorgsområdet. I de påfølgende avsnittene presenteres brukervurderingene og vurderingene fra de som ikke har benyttet noen av disse tjenestene separat.

6.2.1 Brukere av helse- og omsorgstjenester⁷⁸

Brukere av helse- og omsorgstjenester er ikke like fornøyde med de tjenestene de mottar som brukere av barnehager og skoler, men det gjennomgående bildet er imidlertid likevel positivt. Andelen fornøyde brukere er høyere enn andelen misfornøyde brukere i 15 av 16 tjenester.

Det er brukerne av tjenester som eldre-/seniorsenter, fastleger og helsestasjoner for barn som er mest fornøyde. 73 prosent av de som bruker eldre-/ seniorsenter er fornøyde, 67 prosent er fornøyd med fastlegen sin, og 65 prosent er fornøyd med helsestasjonen de bruker. Brukertilfredsheten er vesentlig lavere for tjenester som sykehjem, hjemmehjelp, boligkontor, aldershjem, barnevernstjeneste og NAV (tidligere sosialkontoret).

Figur 22: Brukervurderinger av helse- og omsorgstjenester (benyttet siste 12 måneder – del 1 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



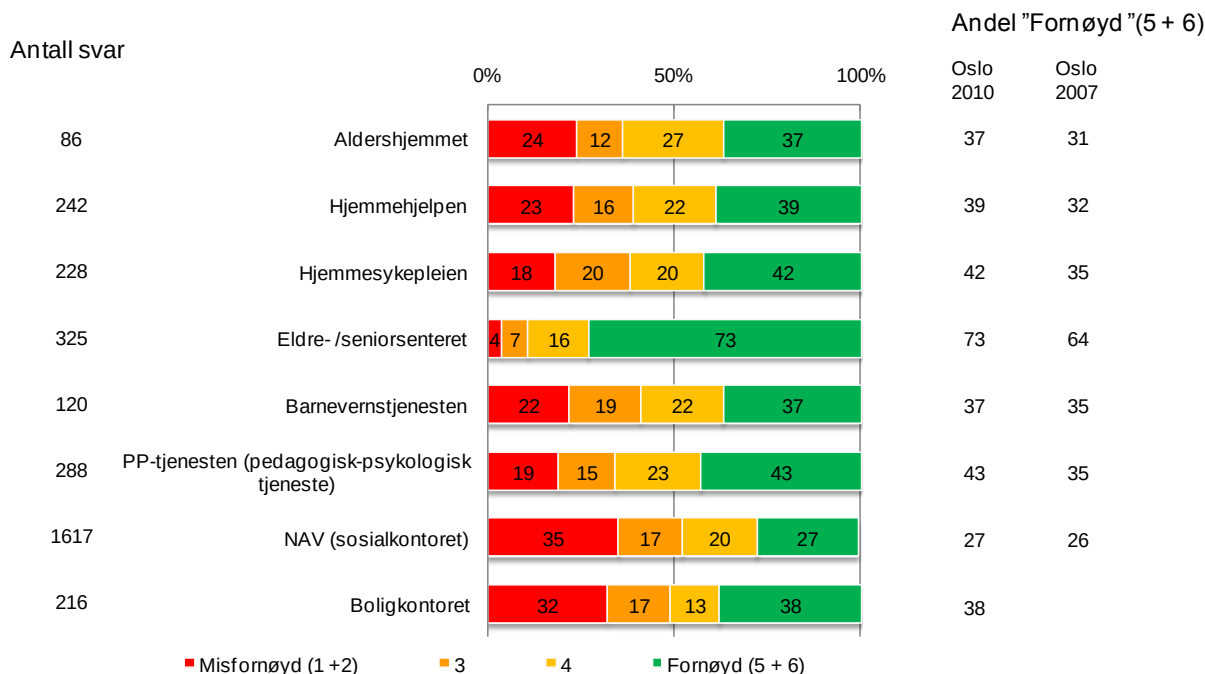
Bare 27 prosent av de som har svart at de er brukere av NAV-tjenester er fornøyde med NAV. Andelen som er misfornøyd med NAV er høyere, 35 prosent. 37 prosent av de som har vært i kontakt med barnevernet er fornøyde (22 prosent misfornøyd), 37 prosent av de som har svart som brukere av aldershjem er fornøyde (24 prosent misfornøyd), 38 prosent av de som har vært i kontakt med boligkontoret er fornøyde (32 prosent misfornøyd), 39

⁷ Merk at den grafiske framstillingen av resultatene for brukere av helse- og omsorgstjenestene er delt i to separate grafer (del 1 og del 2). Dette er gjort av hensyn til formatet for presentasjonen av resultatene i grafikkrapportene, hvor denne grafikken er hentet fra.

⁸ Spørsmålene om fastlege, skolehelsetjeneste og boligkontoret er nye. Disse spørsmålene ble ikke stilt i 2007.

prosent av de som har vært i kontakt med hjemmehjelpen er fornøyde (23 prosent misfornøyde) og 40 prosent av de som har svart som brukere av sykehjem er fornøyde (18 prosent misfornøyde)

Figur 23: Brukervurderinger av helse- og omsorgstjenester (benyttet siste 12 måneder – del 2 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)

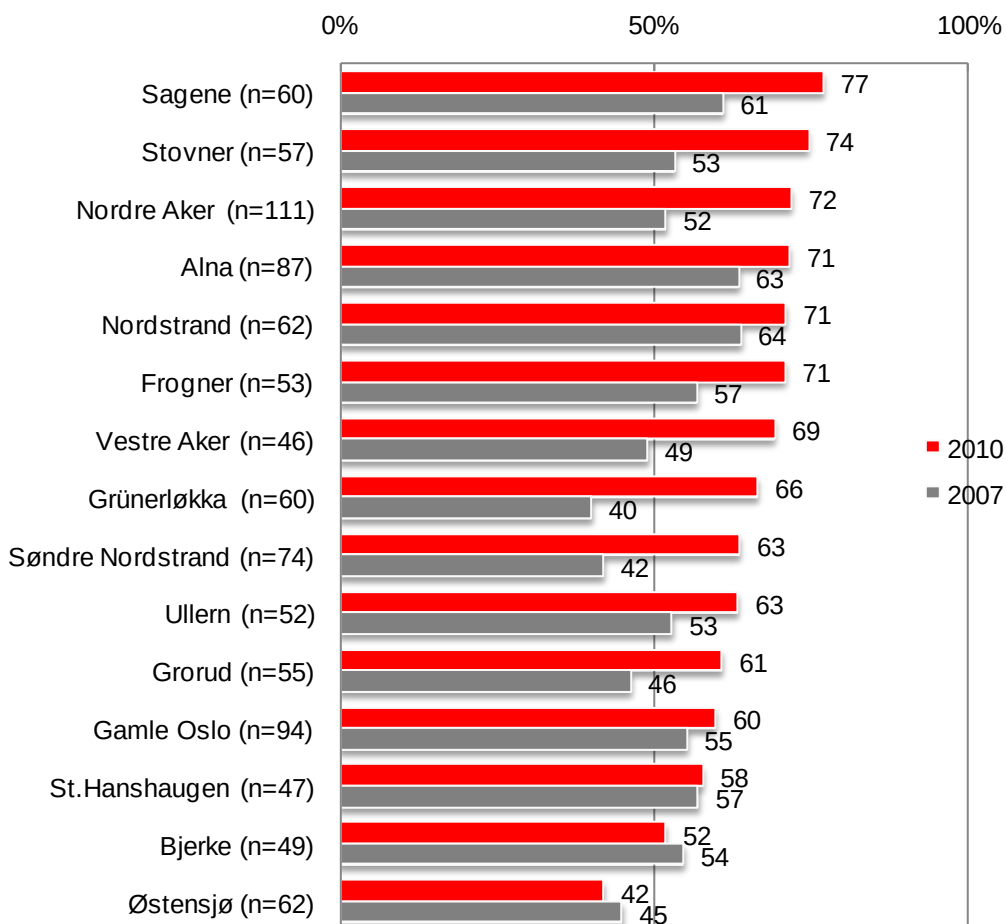


Brukertilfredsheten har økt i 11 av de 13 tjenestene som også ble målt i 2007. Økingen i brukertilfredsheten er størst for helsestasjonene (fra 53 til 65 prosent) og Oslo kommunale tannlegevakt (fra 42 til 51 prosent).

Antallet brukersvar er så begrenset for enkelte av de vurderte tjenestene at det ikke vil være hensiktsmessig å bryte resultatene ned på bydeler og bakgrunnskjennetegn. Analysen av nedbrytninger av resultatene i dette avsnittet er avgrenset til de tjenestene som har fått ca. 1000 svar eller mer.

Brukervurderingene av tjenestene varierer mye fra bydel til bydel. Forskjellene mellom bydelene er størst når det gjelder brukervurderingene av helsestasjonene for barn (med en variasjonsbredde inntil 35 prosentpoeng), allmennlegen (variasjonsbredde 23 prosentpoeng) og NAV (variasjonsbredde 22 prosentpoeng). I det påfølgende avsnittet ser vi nærmere på bydelsvariasjonene i vurderingene av helsestasjonene.

Figur 24: Hvor fornøyd/misfornøyd er du med... helsestasjon for barn? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Tilfredsheten med helsestasjonen for barn er størst i bydelene Sagene (77 prosent fornøyd) og Stovner (74 prosent), og minst i bydelene Østensjø (42 prosent) og Bjerke (52 prosent). Økningen i tilfredshet med helsestasjonene har vært størst i bydelene Grünerløkka (fra 40 til 66 prosent), Vestre Aker (fra 49 til 69 prosent), og Nordre Aker (fra 52 til 72 prosent).

Brukernes vurderinger av legetjenester øker med alderen. Den eldste aldersgruppen (60 år +) vurderer alle legetjenester mellom 23 og 28 prosentpoeng bedre enn den yngste aldersgruppen. Forskjellene er størst når det gjelder vurderingene av allmennlege (primærlege/ legesenter) hvor 75 prosent av de eldste er fornøyd, mot 47 prosent blant de yngste.

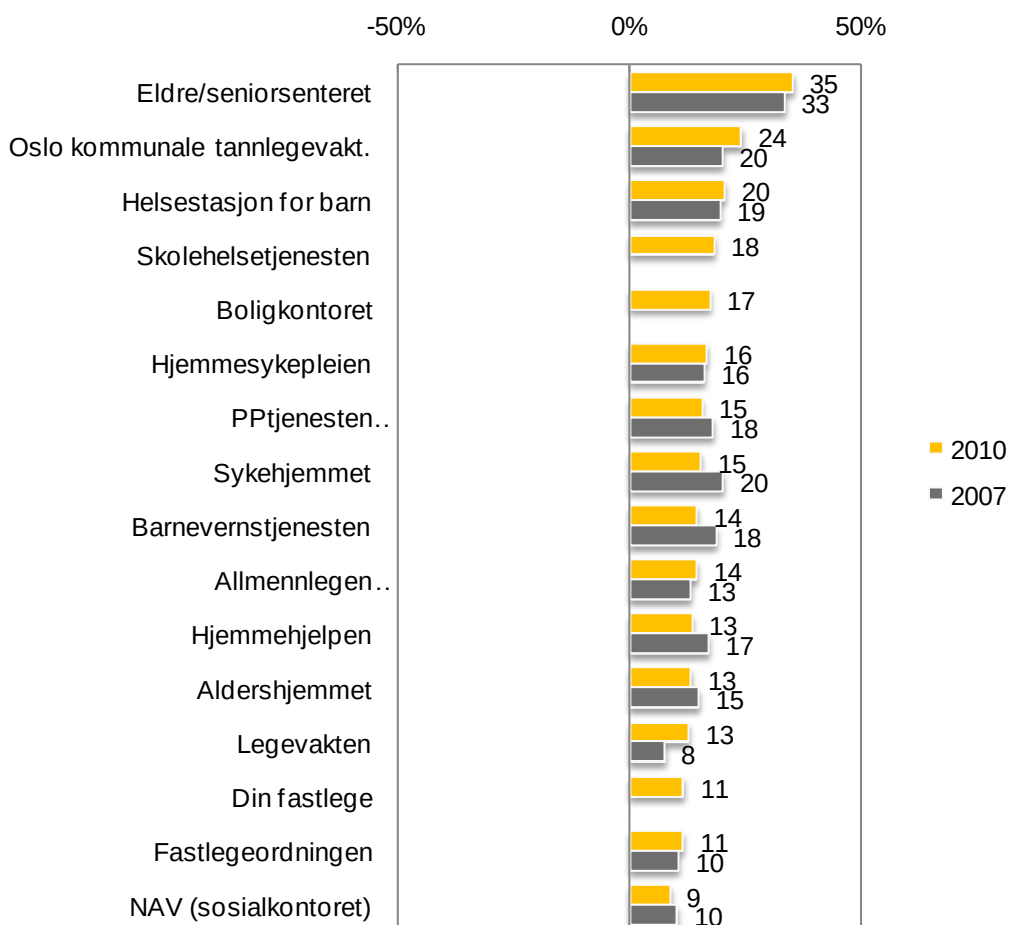
De med høy utdanning er mindre fornøyd med fastlegeordningen enn de med lav utdanning (57 vs. 65 prosent) og mindre fornøyd med NAV (24 vs. 33 prosent).

Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn er mindre fornøyde enn innbyggere med vestlig bakgrunn i vurderingene av legevakten (35 vs. 46 prosent fornøyde) og fastlegen sin (59 vs. 68 prosent). Ikke-vestlige er mer fornøyd med NAV enn vestlige (34 vs. 26 prosent fornøyde).

6.2.2 Omdømmevurderinger av helse- og omsorgstjenester

Publikumsvurderingene av helse- og omsorgstjenestene er svakere enn brukervurderingene for samtlige vurderte tjenester. Forskjellene er størst når det gjelder vurderingene av eldre-/seniorsenteret (35 prosent høyere tilfredshet blant brukerne), Oslo kommunale tannlegevakt (24 prosent bedre brukervurderinger) og helsestasjonen for barn (20 prosent bedre brukervurderinger). Forskjellene er minst når det gjelder NAV (9 prosent bedre brukervurderinger), fastlegen din (11 prosent bedre brukervurderinger) og fastlegeordningen generelt (11 prosent bedre brukervurderinger).

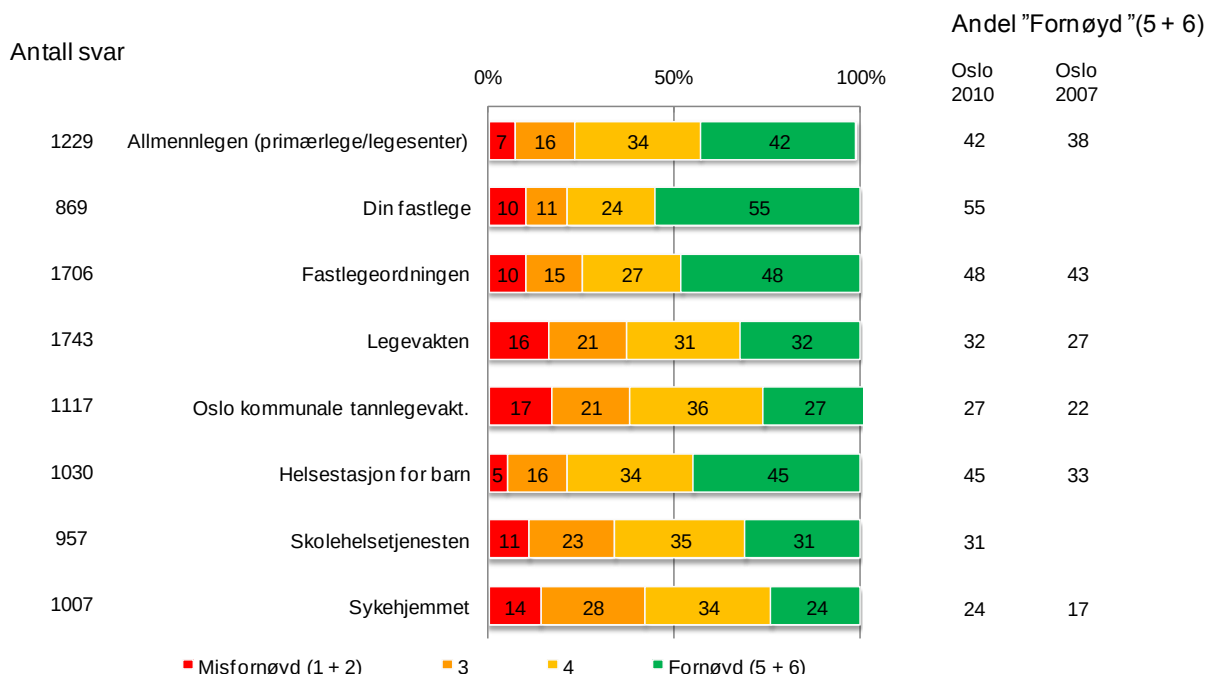
Figur 25: Differanse mellom omdømmevurderinger og brukervurderinger av helse- og omsorgstjenester målt ved andelen fornøyd (5+6) (brukervurdering minus omdømmevurdering) – 2010 og 2007.



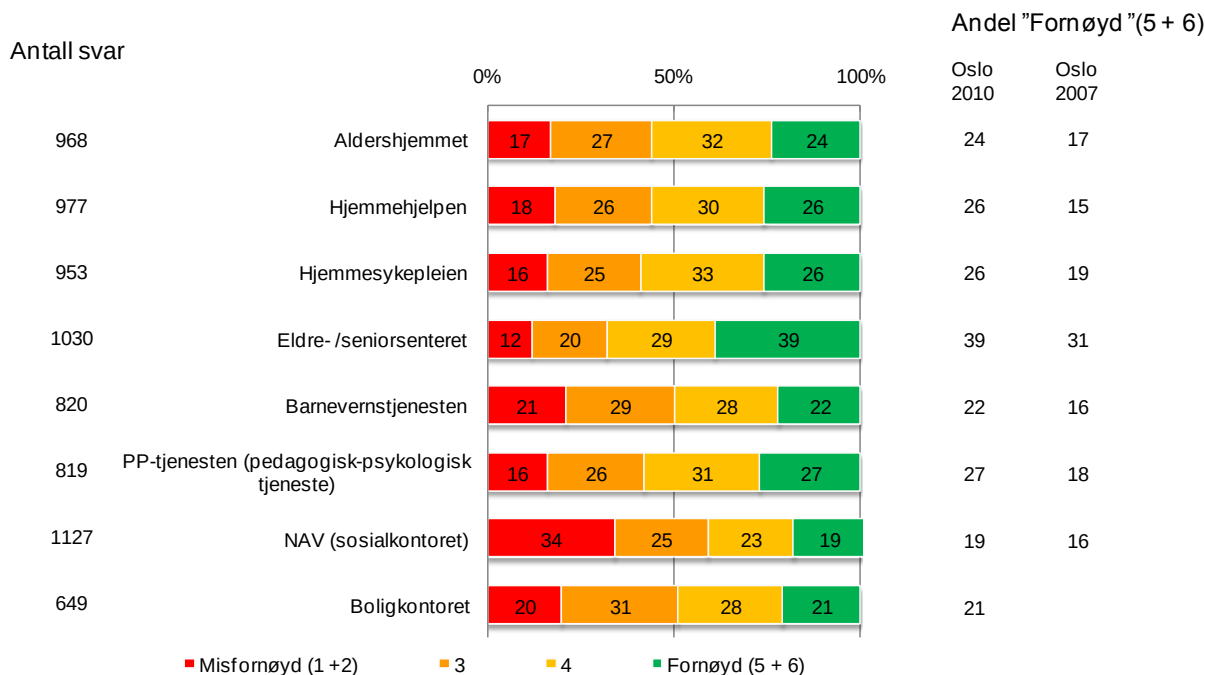
Omdømmegapet har økt noe for legevakten tannlegevakten, mens det har gått noe ned for sykehjem og barnevernstjenesten.

"Omdømmevurderingene" av tjenestene har økt for samtlige vurderte tjenester som også ble målt i 2007. De tjenestene hvor publikums inntrykk har økt mest er helsestasjonene for barn (økning fra 33 til 45 prosent), hjemmehjelpen (15 til 26 prosent) og PP-tjenesten (fra 18 til 27 prosent).

Figur 26: Publikums vurderinger av helse- og omsorgstjenester (del 1 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



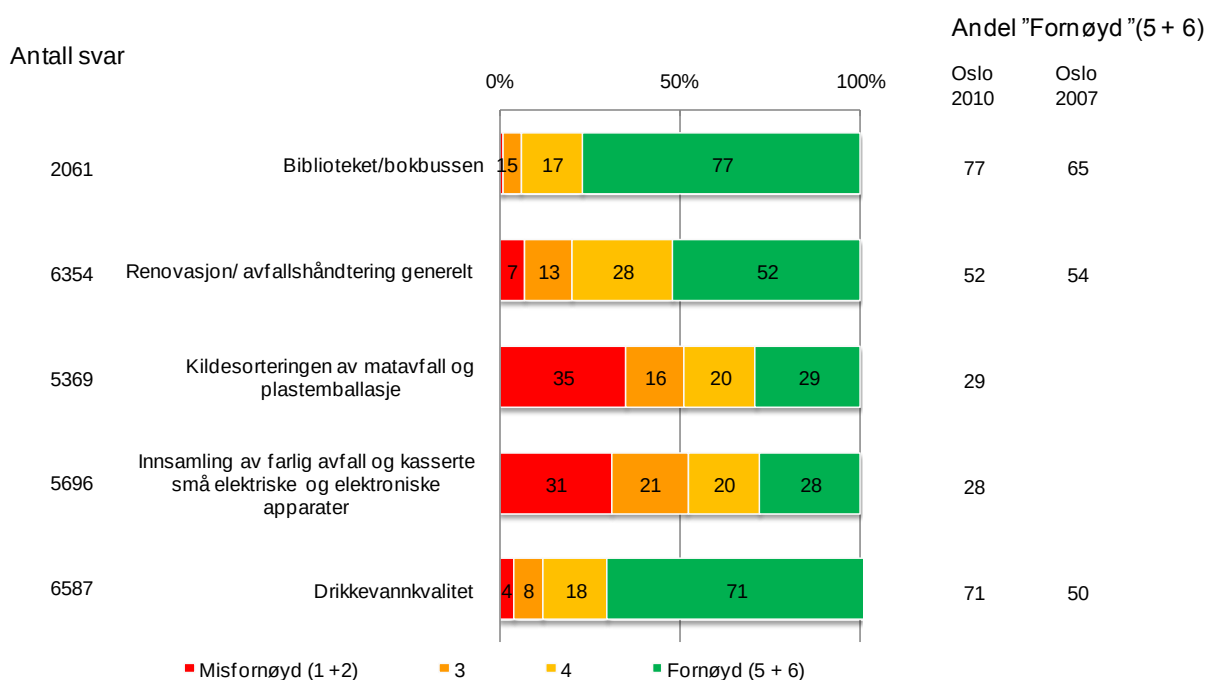
Figur 27: Publikums vurderinger av helse- og omsorgstjenester (del 2 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



6.3 Bibliotek, renovasjon og drikkevannskvalitet

Av andre tjenester som ble vurdert i undersøkelsen finner vi bibliotek, renovasjon og drikkevannskvalitet. I spørsmålet om vurderingen av bibliotek ble det stilt et spørsmål om bruk siste 12 måneder. For spørsmålene om renovasjon, kildesortering, farlig avfall og drikkevannskvalitet er det ikke stilt spørsmål om bruk, da alle innbyggere kan betraktes som brukere av disse tjenestene.⁹

Figur 28: Tilfredshet med bibliotek, renovasjon og drikkevannskvalitet (kun brukervurderinger for bibliotek): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



6.3.1 Bibliotek

De som bruker biblioteket er i all hovedsak fornøyd med bibliotek tjenesten (77 prosent fornøyd). Ingen har gitt uttrykk av at de er misfornøyd. De som ikke benytter biblioteket har imidlertid et betydelig dårligere inntrykk av tjenesten enn de som benytter det (53 prosent fornøyd). Tilfredsheten med bibliotekene har økt fra 65 til 77 prosent fornøyd siden 2007. Også inntrykket av tjenesten blant de som ikke benytter den har økt (fra 42 til 53 prosent fornøyd).

Brukernes tilfredshet med biblioteket er størst i bydelene Vestre Aker (86 prosent), Bjerke (84 prosent) og Frogner (84 prosent), og minst i bydelene Søndre Nordstrand (67 prosent), Gamle Oslo (69 prosent), og Stovner (71 prosent).

Tilfredsheten med biblioteket øker med alderen. Blant de eldste (60 år +) er 88 prosent av brukerne fornøyd med denne tjenesten, mot 73 prosent blant de yngste (15-29 år). Ikke-vestlige er mindre fornøyd med bibliotekene enn vestlige (69 vs. 79 prosent).

⁹ Spørsmålene om kildesortering og innsamling av farlig avfall er nye. Disse ble ikke stilt i 2007.

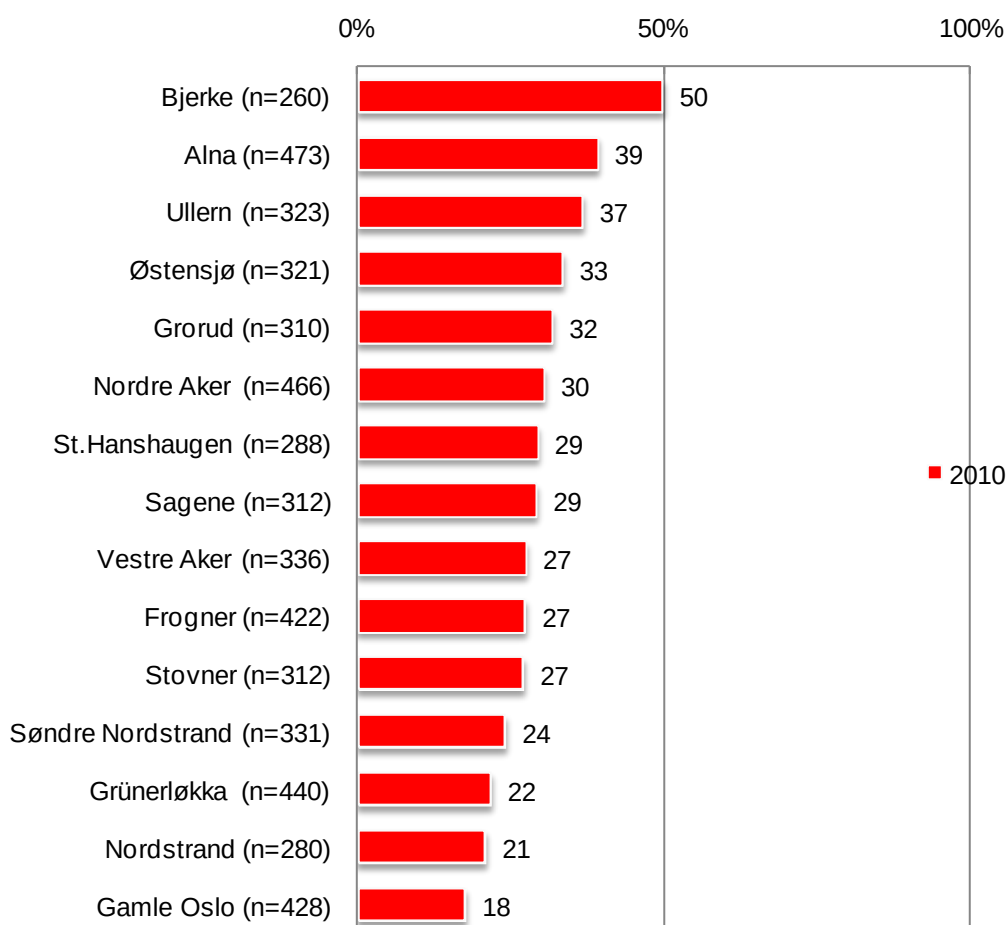
6.3.2 Renovasjon

Innbyggerne er forholdsvis fornøyd med renovasjon/ avfallshåndtering generelt, men den er flere som er misfornøyd enn fornøyd når det gjelder kildesorteringen og innsamlingen av farlig avfall.

52 prosent er fornøyd med renovasjon/ avfallshåndtering generelt, men bare 29 prosent er fornøyd med kildesorteringen (35 prosent misfornøyd) og bare 28 prosent er fornøyd med innsamlingen av farlig avfall (31 prosent misfornøyd).

Vurderingene av kildesorteringen varierer mellom 18 og 50 prosent fornøyd.

Figur 29: Hvor fornøyd/misfornøyd er du med kildesorteringen av matavfall og plastemballasje (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



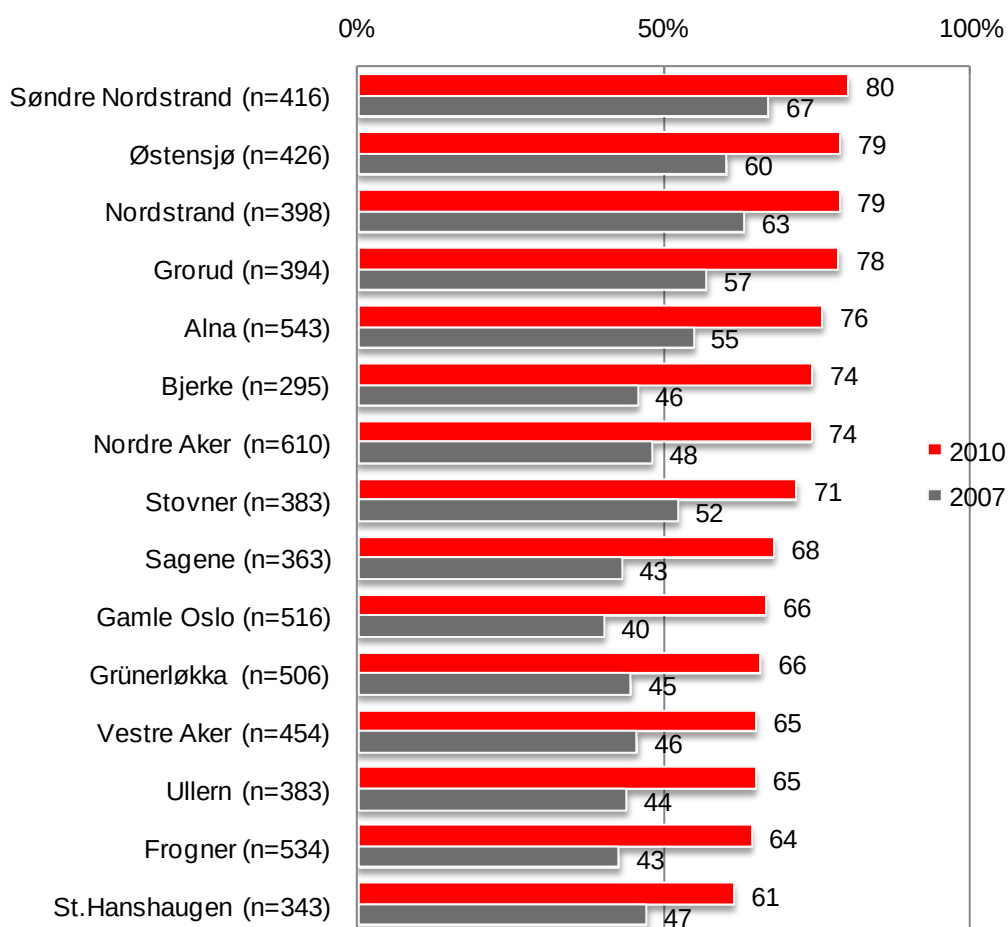
Tilfredsheten med kildesorteringen er lavest i bydelene Gamle Oslo (18 prosent fornøyd), Nordstrand (21 prosent fornøyd) og Grünerløkka (22 prosent), mens tilfredsheten er størst i bydelene Bjerke (50 prosent), Alna (39 prosent) og Ullern (37 prosent).

De som er mest fornøyd med kildesorteringen tilhører typisk den eldste aldersgruppen (60 år +, 43 prosent fornøyd) og er gjerne alderspensjonister (47 prosent fornøyd). I tillegg viser undersøkelsen at ikke-vestlige er mer tilfredse med kildesorteringen enn vestlige (36 vs. 28 prosent). De som er minst fornøyd med kildesorteringen finner man i større grad blant de mellom 30 og 44 år (25 prosent fornøyd) og blant de som har oppgitt *samboende* som sivilstatus (22 prosent fornøyd).

6.3.3 Drikkevannskvalitet

Oslos innbyggere har blitt vesentlig mer tilfredse med drikkevannskvaliteten siden undersøkelsen ble gjennomført sist. Nå er 71 prosent fornøyd med drikkevannet, mot 50 prosent i 2004. Dette kan ha sammenheng med at kvaliteten på drikkevannet objektivt sett har blitt betydelig bedre etter etableringen av nye Oset vannbehandlingsanlegg ved Maridalsvannet (i 2009), som er den viktigste kilden til drikkevann i Oslo. Etter ferdigstillelsen av nye Oset vannbehandlingsanlegg oppfylles nå kravet i Drikkevannsforskriften om to hygieniske barrierer. Forskriften er fastsatt av norske myndigheter og tilfredsstiller kravene i EØS.¹⁰ Før nye Oset vannbehandlingsanlegg ble vannet behandlet etter datidens krav.

Figur 30: Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... Drikkevannskvalitet (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Det er innbyggerne i bydelene Søndre Nordstrand, Østensjø, Nordstrand og Grorud som er mest fornøyd med drikkevannet (fra 76 til 80 prosent fornøyd). Innbyggerne i bydelene St. Hanshaugen, Frogner, Ullern, Vestre Aker, Grünerløkka og Gamle Oslo er minst fornøyd (61 til 66 prosent fornøyd).

Økningen i tilfredsheten med drikkevannskvaliteten er høy i samtlige bydeler (21 prosentpoeng i snitt), men økningen er klart sterkest i bydelene Bjerke (28 prosentpoeng bedre), Nordre Aker (26 prosentpoeng bedre), Gamle Oslo (26 prosentpoeng bedre), og Sagene (25 prosentpoeng bedre).

¹⁰ Kilde: Forskrift om vannforsyning og drikkevann (Drikkevannsforskriften) § 14. Vannkilde og vannbehandling. Mattilsynet er tilsynsmyndighet i forhold til oppfylling av kravene i forskriften.

7 Trygghet og politiets innsats/tilstedeværelse

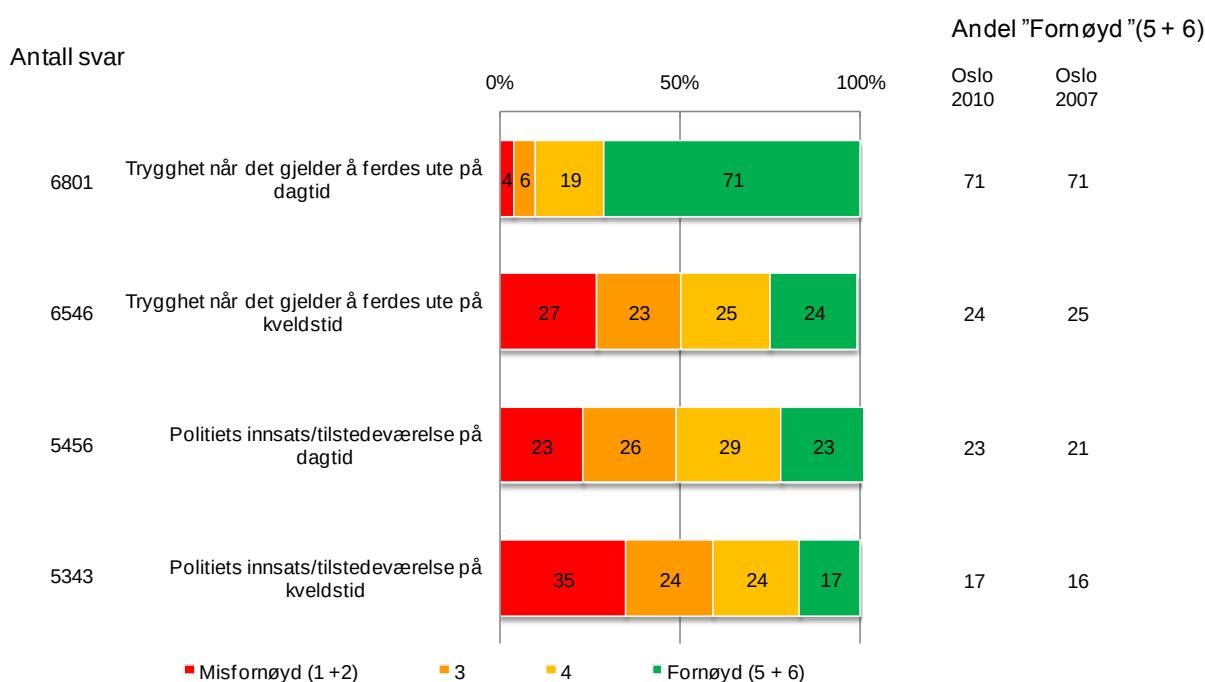
Innbyggerne har tatt stilling til åtte spørsmål om opplevelsen av trygghet og politiets tilstedeværelse på henholdsvis dagtid/ kveldstid i nærområdet/Oslo sentrum. Befolkningen føler seg trygge i nærområdet sitt, spesielt på dagtid, men mange føler seg utrygge i Oslo sentrum, særlig på kveldstid. Det er flere som er misfornøyd enn fornøyd med politiets innsats/tilstedeværelse i Oslo sentrum. Dette gjelder både på dagtid og kveldstid.

Vurderingen av politiets innsats/ tilstedeværelse er noe dårligere i nærområdet enn i Oslo sentrum, både på dagtid og kveldstid. Det har ikke skjedd noen nevneverdige endringer i publikums vurderinger av disse forholdene siden 2007 på totalnivå.

7.1 Oslo sentrum

Et stort flertall på 71 prosent opplever at det er trygt å ferdes i sentrum på dagtid, men kun 24 prosent opplever at det er trygt å ferdes i sentrum på kveldstid (27 prosent opplever faktisk at det er uttrygt). Det er svært delte meninger om politiets innsats/ tilstedeværelse i Oslo sentrum på dagtid. Det er like mange som er misfornøyd med denne innsatsen som det er fornøyd (begge 23 prosent). Det er imidlertid flere som er misfornøyd enn fornøyd med politiets innsats/ tilstedeværelse i Oslo sentrum på kveldstid (36 vs. 17 prosent).

Figur 31: Trygghet og politiets innsats/ tilstedeværelse i Oslo sentrum: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Det er forholdsvis små forskjeller mellom bydelene i vurderingene av trygghet og politiets innsats i Oslo sentrum.

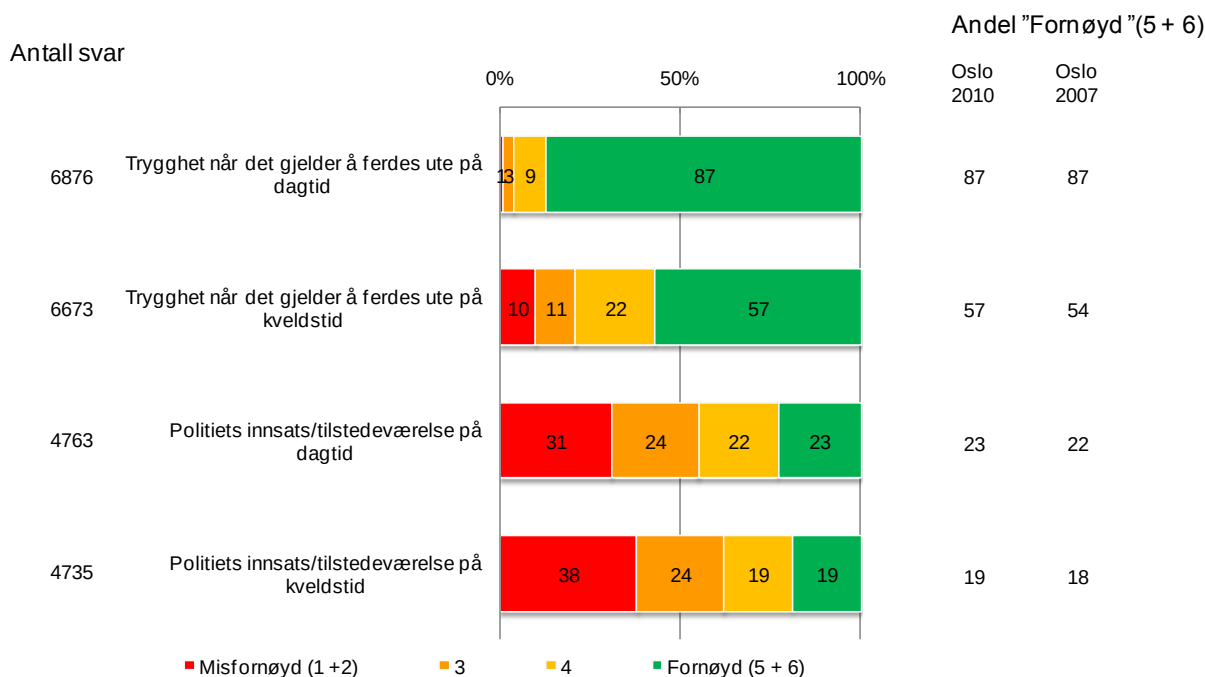
Menn opplever større trygghet når det gjelder å ferdes ute på kveldstid i Oslo sentrum enn kvinner (30 vs. 19 prosent). De eldste (60 år +) vurderer politiets innsats/ tilstedeværelse i sentrum på kvelden som dårligere enn de yngste (15-29 år) – (12 vs. 21 prosent fornøyd). Høyt utdannede føler seg tryggere enn lavt utdannede utendørs på dagtid (75 vs. 64 prosent). Vurderingen av politiets innsats/ tilstedeværelse i sentrum synker med antall år man har bodd i Oslo. Blant de som har bodd i Oslo mindre enn ett år er andelen fornøyd 41 prosent, mot 21 prosent blant de som har bodd i byen 15 år eller mer. Ikke-vestlige

opplever noe mindre trygghet når det gjelder å ferdes ute på dagtid (62 vs. 73 prosent), men politiets innsats i Oslo sentrum, både på dagtid og kveldstid, vurderes som bedre blant ikke-vestlige sammenliknet med vestlige (hhv. 35 vs. 22 prosent fornøye på dagtid og 31 vs 16 prosent fornøye på kveldstid).

7.2 Nærområdet

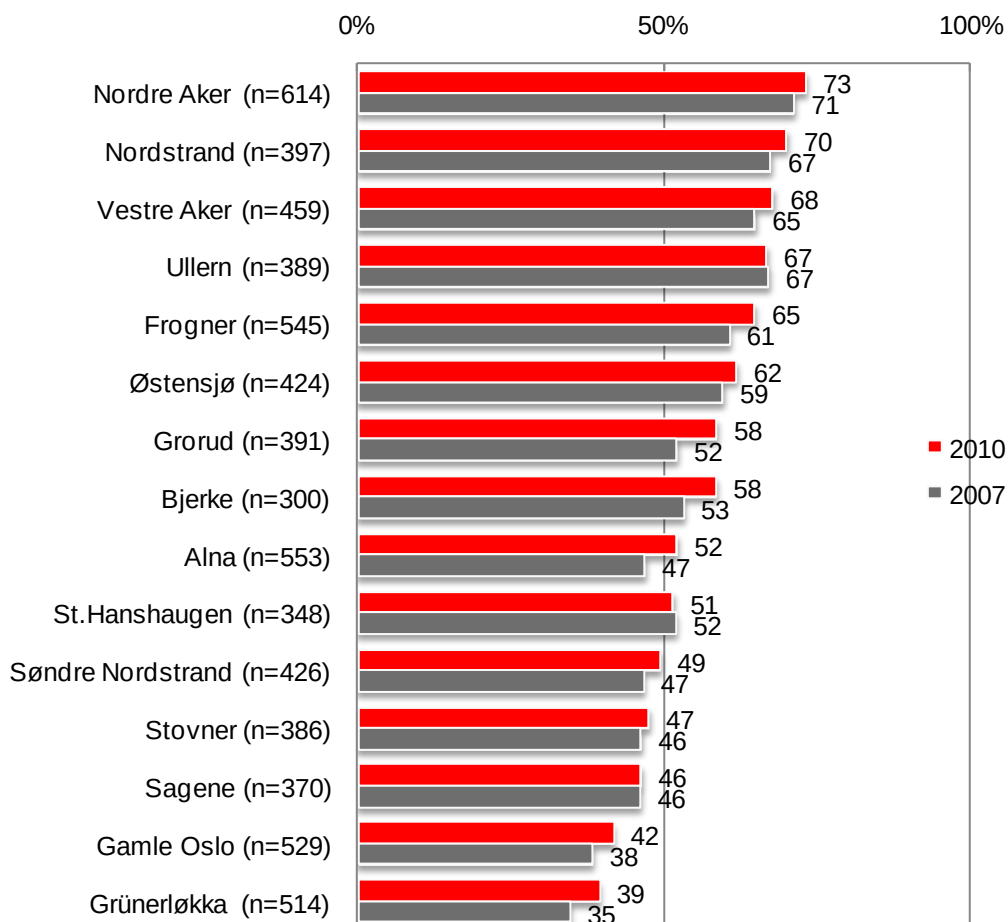
De fleste opplever at det er trygt å ferdes ute i nærområdet sitt på dagtid der de bor (87 prosent). Flertallet opplever også at det er trygt å ferdes ute i nærområdet sitt på kveldstid (57 prosent). Det er imidlertid flere som er misfornøye enn fornøye med politiets innsats/ tilstedeværelse i nærområdet. Dette gjelder både på dagtid og på kveldstid. 31 prosent er misfornøye med politiets innsats/ tilstedeværelse på dagtid, mot 23 prosent fornøye. 38 prosent er misfornøye med politiets innsats/ tilstedeværelse på kveldstid, mot 19 prosent som er fornøye.

Figur 32: Trygghet og politiets innsats/ tilstedeværelse i nærområdet: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



På bydelsnivå varierer vurderingene av tryggheten utendørs om kveldene mellom 39 og 73 prosent fornøyd. Det er innbyggerne i bydelene Nordre Aker, Nordstrand, Vestre Aker og Ullern som føler seg mest trygge i nærområdet på kveldstid (fra 67 til 73 prosent fornøyd), mens det er innbyggerne i bydelene Grünerløkka, Gamle Oslo, Sagene, og Stovner som føler seg minst trygge (fra 39 til 47 prosent fornøyd).

Figur 33: Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder ... Trygghet når det gjelder å ferdes ute om kvelden (i nærområdet - etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Undersøkelsen viser også at opplevelsen av trygghet utendørs i nærområdet på kvelden har blitt noe bedre i bydelene Grorud (økning fra 52 til 58 prosent fornøyd), Bjerke (økning fra 53 til 58 prosent) og Alna (økning fra 47 til 52 prosent).

Menn opplever større trygghet når det gjelder å ferdes ute på kveldstid i nærområdet enn kvinner (65 vs. 50 prosent). Vurderingen av politiets innsats/ tilstedeværelse i nærområdet er synkende med antall år man har bodd i Oslo. Blant de som har bodd i Oslo mindre enn ett år er andelen fornøyd 38 prosent, mot 23 prosent blant de som har bodd i byen i 15 år eller mer. Ikke-vestlige opplever mindre trygghet når det gjelder å ferdes ute på dagtid (73 vs. 89 prosent), men vurderer politiets innsats i nærområdet, både på dagtid og kveldstid, som bedre enn vestlige (hhv. 38 vs. 22 prosent fornøyd på dagtid og 35 vs. 17 prosent fornøyd på kveldstid).

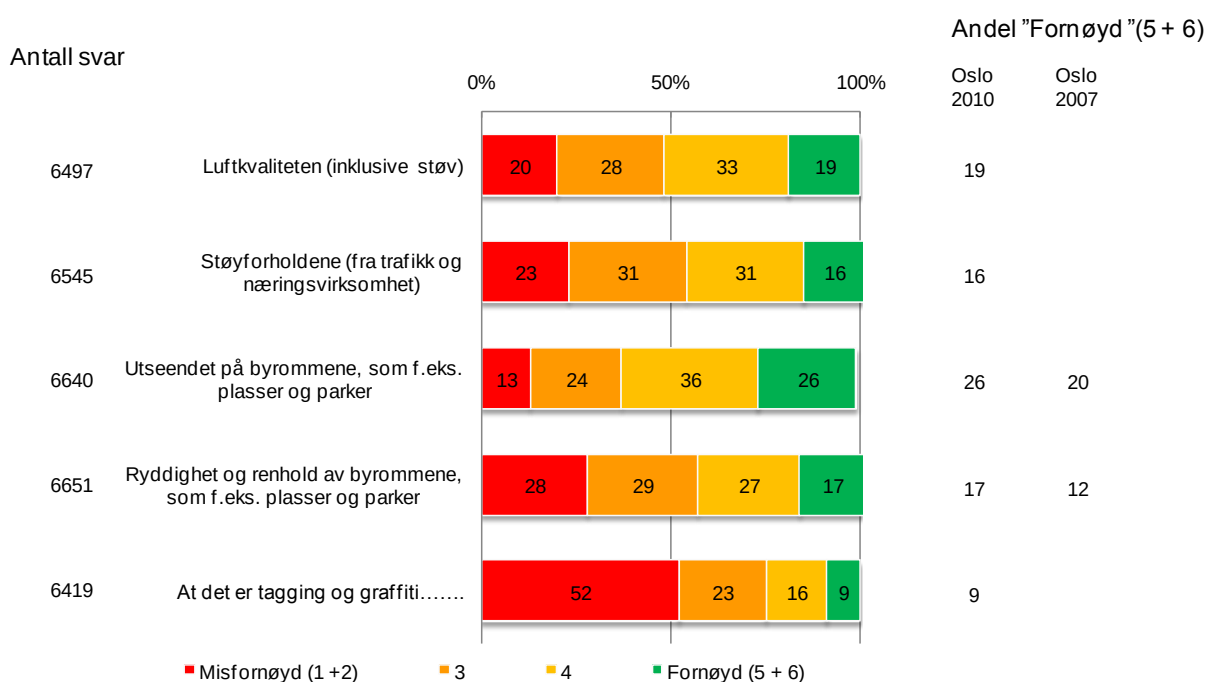
8 Miljø

Innbyggernes synspunkter på miljøet i Oslo og der de bor er målt ved å spørre om hvor fornøyd eller misfornøyd man er med forhold knyttet til luftkvaliteten, støyforurensningen, byrommene, eksistensen og omfanget av graffiti/tagging.¹¹ I tillegg er det stilt noen spørsmål om tilretteleggingen av uteområdene.

8.1 Miljøet i sentrum

Innbyggerne kan beskrives som forholdsvis lite engasjerte i spørsmålene om miljøet i Oslo sentrum. En svært høy andel har svart 3 eller 4, som tolkes som nøytrale verdier i denne undersøkelsen. Denne gruppen er verken direkte fornøyd eller misfornøyd. Blant de som har tatt stilling til spørsmålene om miljøet i sentrum er andelen misfornøyd høyere enn andelen fornøyd i 4 av 5 vurderte forhold. Innbyggerne er mest fornøyd med (eller minst misfornøyd med) utseendet på byrommene (26 prosent fornøyd/ 13 prosent misfornøyd), og minst fornøyd med at det er tagging og graffiti (9 prosent fornøyd/ 52 prosent misfornøyd). Etter tagging og graffiti er det ryddigheten og renholdet av byrommene innbyggerne er minst fornøyd med (17 prosent fornøyd/ 28 prosent misfornøyd).

Figur 34: I Oslo sentrum... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Tilfredsheten med utseendet på byrommene har økt fra 20 til 26 prosent fornøyd og tilfredsheten med ryddighet og renhold har økt fra 12 til 17 prosent siden 2007.

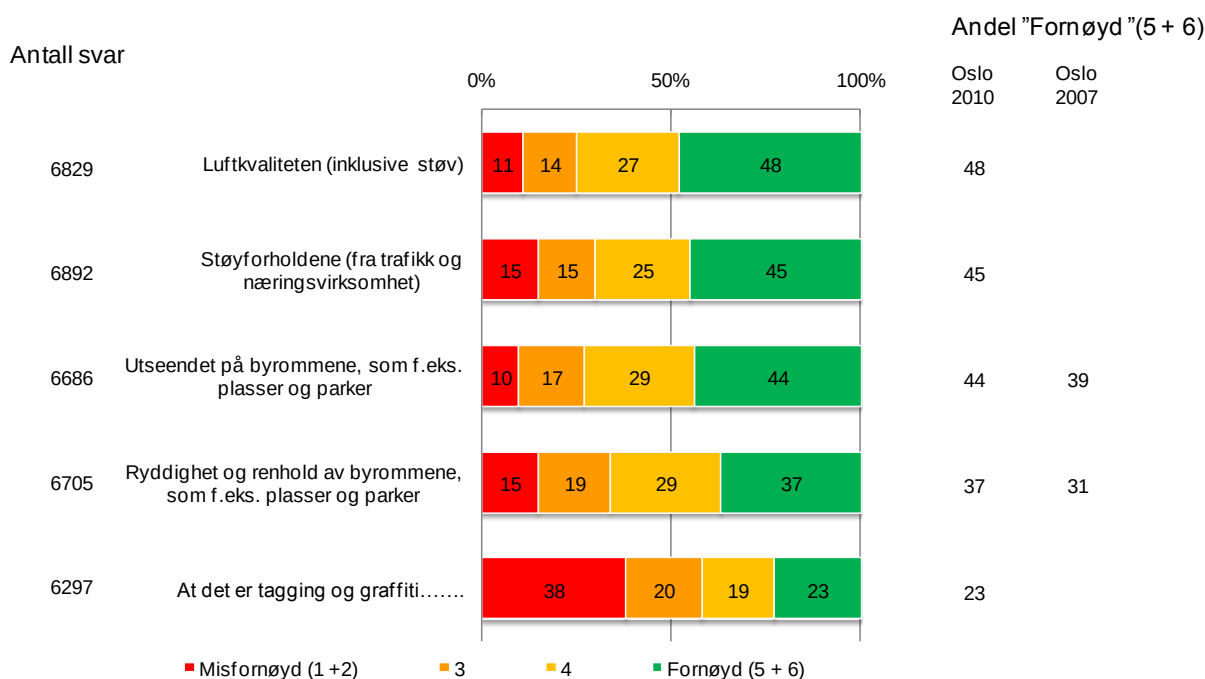
¹¹ Spørsmålene om luftkvaliteten, støyforholdene og eksistensen av tagging/ graffiti er nye. Disse spørsmålene ble ikke stilt i 2007. Spørsmålene om omfanget av graffiti er endret. I 2007 stilte man følgende spørsmål "Sammenliknet med for fire år siden, opplever at det har blitt mer/ like mye eller mindre graffiti i... (henholdsvis Oslo sentrum og området der du bor). Dette er nå erstattet med spørsmålet "Synes du det er mye eller lite tagging i.... (henholdsvis) Oslo sentrum og der du bor". Formålet med denne endringen har vært å få et mer presist mål på det subjektivt oppfattede omfanget av tagging for øyeblikket. Ved å sammenlikne resultatene for flere år vil man dermed kunne få mer presis informasjon om endringer i nivået

Tilfredsheten med ryddighet og renhold av byrommene i Oslo sentrum synker med botiden i Oslo. Blant de som har bodd i Oslo mindre enn ett år er 33 prosent fornøye med ryddighet og renhold, mot 15 prosent blant de som har bodd i Oslo 15 år eller mer. Ikke-vestlige opplever luftkvaliteten i Oslo sentrum som bedre enn vestlige (32 vs. 18 prosent fornøye), og ikke-vestlige er også mer tilfredse med ryddigheten og renholdet av byrommene (27 vs. 16 prosent fornøye).

8.2 Miljøet i nærområdet

Spørsmålene om miljøet i nærområdet engasjerer helt klart mer enn spørsmålene om miljøet i Oslo sentrum. Andelen som har svart nøytralt er vesentlig lavere for alle spørsmål på dette området. Andelen fornøye er høyere enn andelen misfornøye i 4 av de 5 vurderte forholdene. Innbyggerne er relativt sett fornøye med luftkvaliteten, støyforholdene og utseendet på byrommene der de bor (fra 44 til 48 prosent fornøye). Meningene er mer delt når det gjelder i spørsmålet om ryddighet og renhold av byrommene (37 prosent fornøye/ 15 prosent misfornøye), mens det er klart flere som er misfornøye enn fornøye med at det er tagging og graffiti er de bor (38 prosent fornøye/ 23 prosent fornøye).

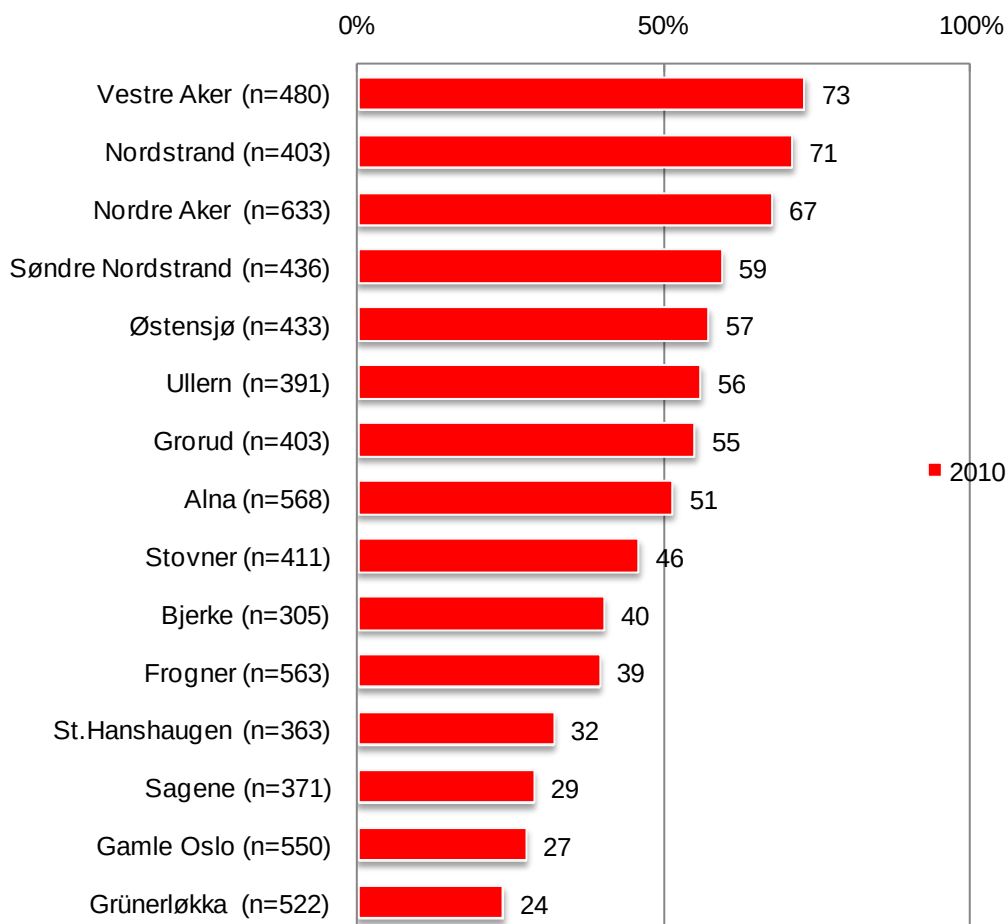
Figur 35: Der du bor... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Tilfredsheten med utseendet på byrommene i nærområdet har økt fra 39 til 44 prosent fornøye, samtidig som tilfredsheten med ryddighet og renhold har økt fra 31 til 37 prosent fornøye.

Det er store forskjeller mellom bydelene i vurderingene av miljøet i nærmiljøet. Forskjellene er klart størst i vurderingene av luftkvaliteten. Her varierer andelen fornøyd med hele 49 prosentpoeng.

Figur 36: Hvor fornøyd/misfornøyd er du med luftkvaliteten (der du bor - etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Tilfredsheten med luftkvaliteten følger topografien i Oslo. Opplevelsen av luftkvaliteten er vesentlig dårligere i lavtliggende og sentrumsnære bydelene enn høytliggende bydeler som ligger lenger fra sentrum. Opplevelsen av luftkvaliteten er best i bydelene Vestre Aker, Nordstrand og Nordre Aker (67 til 73 prosent fornøyd), og dårligst i bydelene Grünerløkka, Gamle Oslo og Sagene (29 prosent).

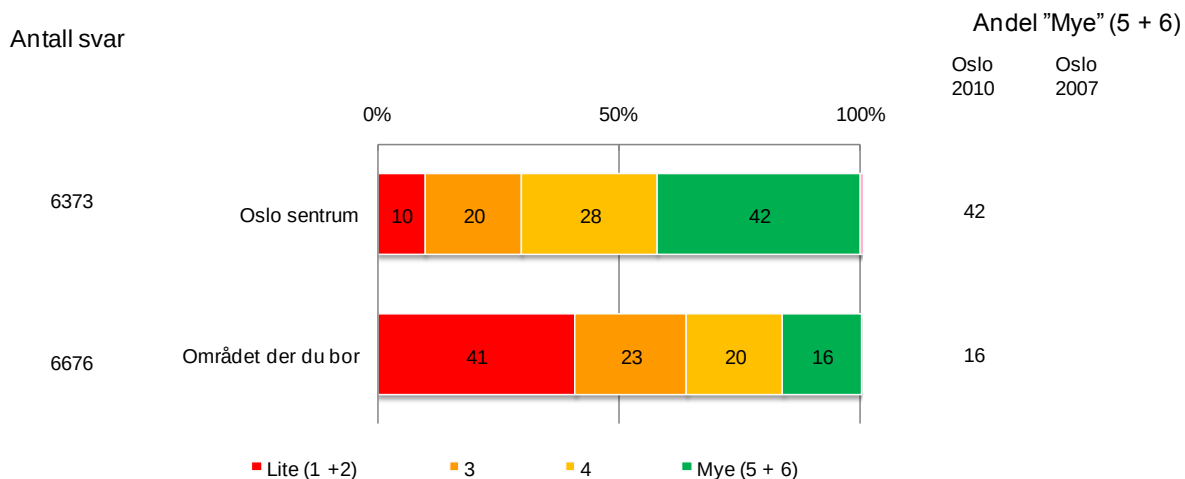
Det er også store bydelsvariasjoner i opplevelsen av støyforholdene. Her kommer bydelene Gamle Oslo, Grünerløkka, Sagene, og St. Hanshaugen dårligst ut (fra 26 til 32 prosent fornøyd), mens bydelene Vestre Aker, Nordre Aker, Nordstrand og Søndre Nordstrand kommer best ut (fra 57 til 65 prosent fornøyd).

De som har bodd i Oslo 15 år eller mer er mindre fornøyd med ryddigheten og renholdet i byrommene der de bor enn de som har bodd i Oslo mindre enn ett år (36 vs. 58 prosent).

8.3 Omfanget av tagging i Oslo sentrum og nærområdet

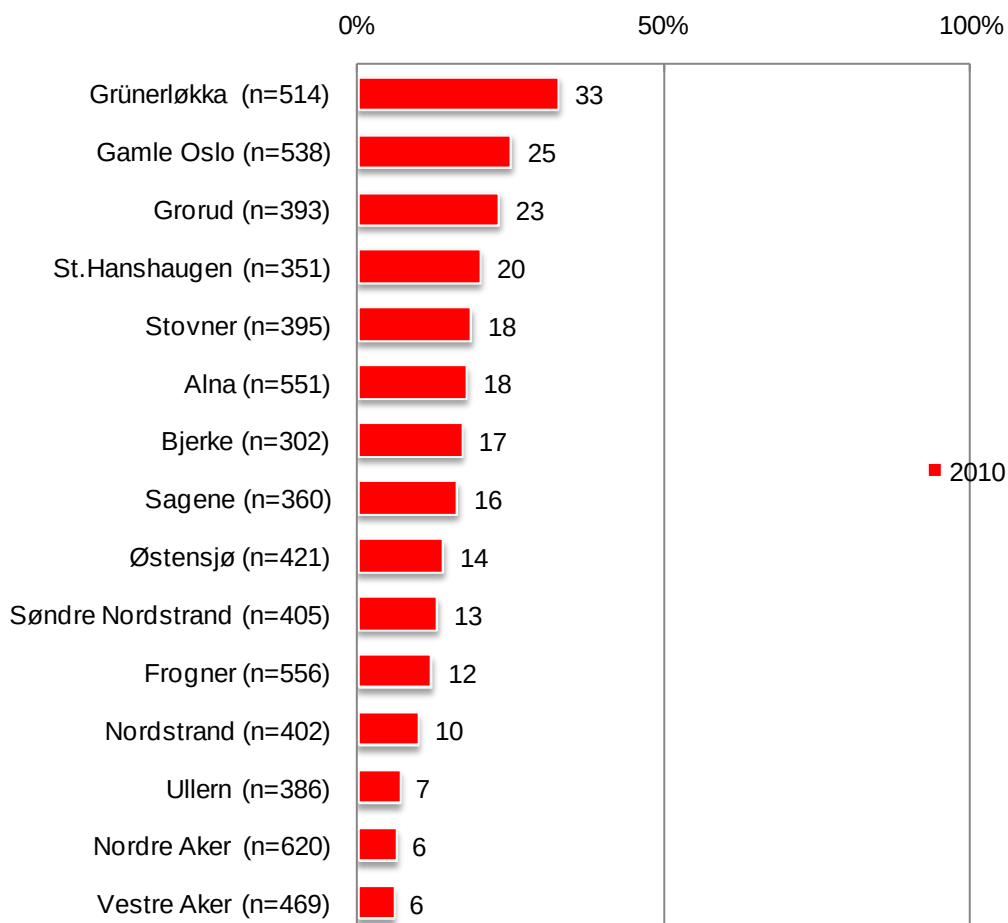
42 prosent av befolkningen vil beskrive omfanget av tagging i Oslo sentrum som "Mye", men bare 16 prosent mener at omfanget av tagging der de bor er "Mye". Det er vesentlig flere som mener at det er lite tagging der de bor (41 prosent).

Figur 37: Synes du det er mye eller lite tagging i... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Vi ser nærmere på bydelsvariasjonene i andelen som opplever at det er mye graffiti der de bor.

Figur 38: Synes du det er mye eller lite tagging i området der du bor (etter bydel – rangert etter andel "Mye (5+6)")



Det er innbyggerne i bydelene Grünerløkka, Gamle Oslo og St. Hanshaugen som i størst grad mener at det er mye tagging der de bor (fra 20 til 33 prosent), mens det er innbyggerne i Vestre Aker, Nordre Aker og Ullern som i minst grad mener det er mye tagging i nærområdet (fra 6 til 7 prosent).

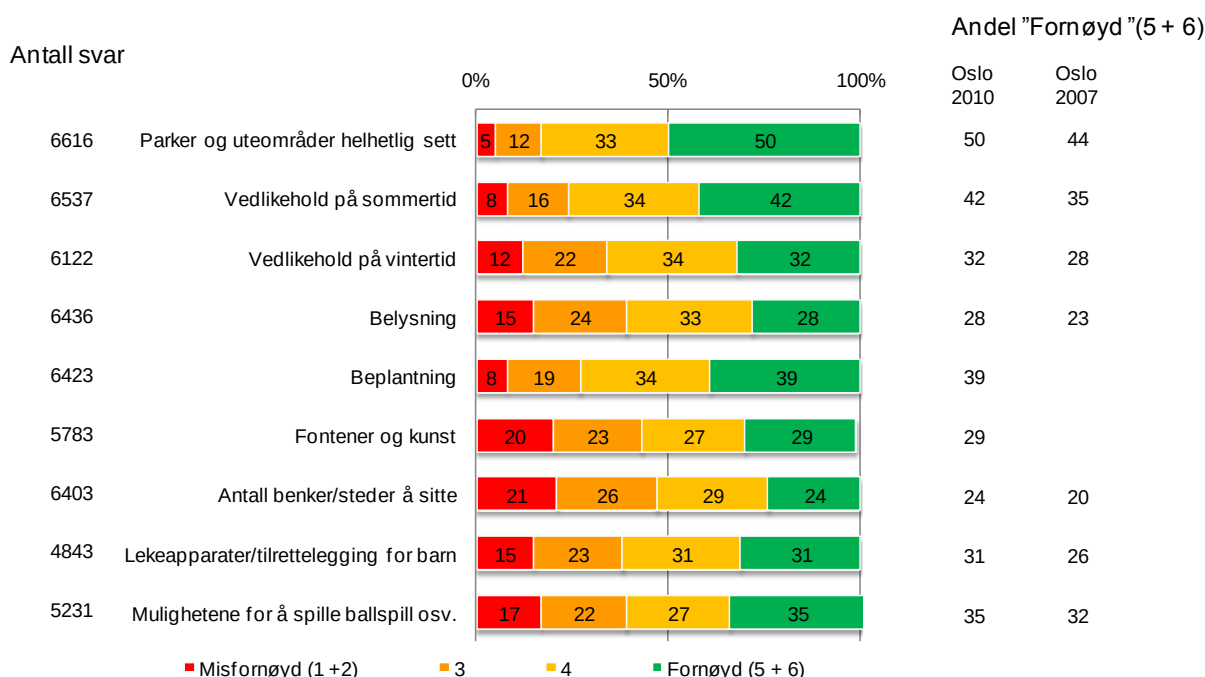
Eldre (60 år +) mener i større grad enn yngre (15-29 år) at omfanget av tagging i Oslo sentrum er høyt (39 vs. 52 prosent "Mye (5+6)")

8.4 Tilrettelagte uteområder

Innbyggerne har vurdert 9 forhold knyttet til de parkene og uteområdene det er mest naturlig for dem å bruke.¹² Andelen fornøyde er høyere enn andelen misfornøyde i samtlige av disse vurderingene. Halvparten av innbyggerne svarer at de totalt sett er fornøyde med parkene og uteområdene det er naturlig for dem å bruke. Bare 5 prosent er misfornøyde.

Av de detaljerte vurderingene er innbyggerne mest fornøyde med vedlikeholdet på sommerstid (42 prosent fornøyde) og beplantningen (39 prosent fornøyde). De forholdene innbyggerne er minst fornøyde med er antall benker/ steder å sitte (24 prosent fornøyde), belysningen (28 prosent) og fontener og kunst (29 prosent).

Figur 39: Tilfredshet med uteområder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med parkene og uteområdene som det er mest naturlig for deg å bruke? (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)

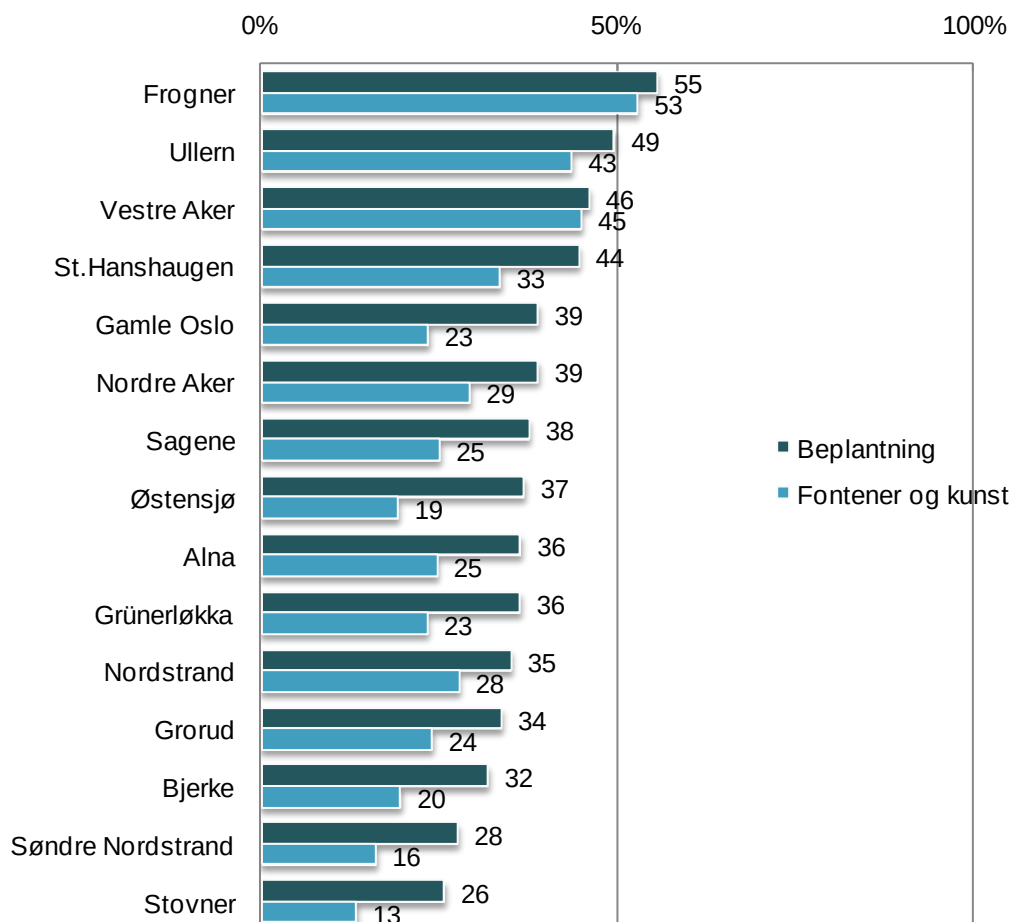


Det helhetlige inntrykket av parker og uteområder har økt fra 44 prosent fornøyde til 50 prosent fornøyde siden 2007. Vurderingene har økt noe for alle de detaljerte forholdene som også ble målt i 2007 (økninger mellom 3 og 7 prosentpoeng).

¹² Spørsmålene om belysning og beplantning er nye. Disse ble ikke stilt i 2007.

Det er store forskjeller mellom bydelene når det gjelder tilfredsheten med uteområdene. Forskjellene er størst når det gjelder tilfredsheten med fontener/ kunst og beplantning. Variasjonsbredden er 29 prosentpoeng for beplantning og 40 prosentpoeng for fontener og kunst.

Figur 40: Tilfredshet med "beplantning" og "fontener og kunst" (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)" med beplantning)



Det er en klar sammenheng mellom tilfredsheten med beplantning og tilfredsheten med fontener/ kunst. Naturlig nok vurderer innbyggerne i Bydel Frogner med Frognerparken og Vigelandsanlegget dette forholdet best (55 prosent fornøye med beplantning/ 53 prosent fornøye med fontener og kunst). Deretter følger den bydelen som ligger nærmest Frognerparken etter Frogner bydel: Bydel Ullern (henholdsvis 49/43 prosent tilfredse). Så følger bydelene Vestre Aker (henholdsvis 46/45 prosent tilfredse) og St. Hanshaugen (henholdsvis 44/33 prosent tilfredse). De innbyggerne som er minst fornøye når det gjelder omfanget av beplantning og fontener/ kunst er de som er bosatt i bydelene Stovner (henholdsvis 26/13 prosent tilfredse) og Søndre Nordstrand (henholdsvis 28/16 prosent tilfredse).

Høyt utdannede er mer fornøye med parker og uteområder enn de med lav utdanning (52 vs. 43 prosent). De som har bodd i Oslo 15 år eller mer er mindre fornøye med omfanget av fontener og kunst enn de som har bodd i Oslo mindre enn ett år (28 vs. 47 prosent fornøye). Ikke-vestlige gir en mer negativ vurdering av parker og uteområder enn de med vestlig bakgrunn (35 vs. 52 prosent fornøye).

9 Samferdsel

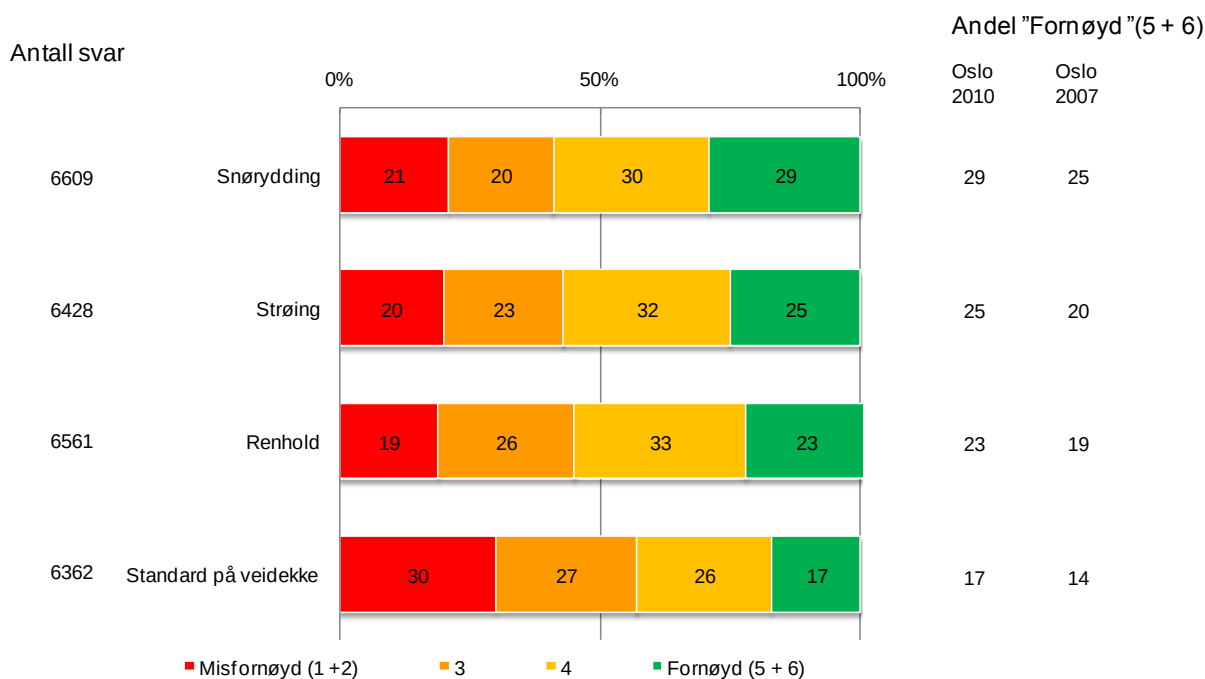
Innbyggerne har vurdert en rekke forhold knyttet til vedlikeholdet av veier, fortau, gang- og sykkelveier, trafiksikkerheten og kollektivtransporten.

9.1 Vedlikehold av veier

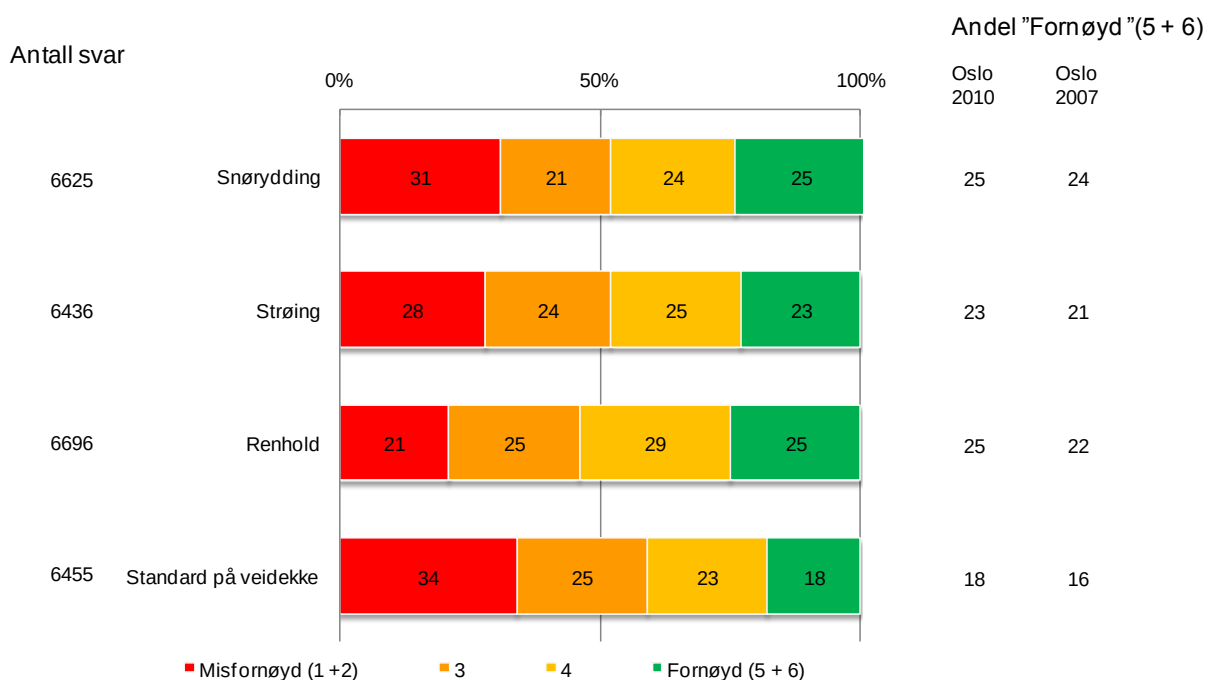
Innbyggerne har både vurdert vedlikeholdet av veier generelt og veiene i boligstrøket der de bor. De forholdene som er vurdert er snørydding, strøing, renhold og standarden på veidekket. Andelen som svarer nøytralt "midt på treet" er relativt høyt på dette området, noe som kan være en indikasjon på lavt engasjement i temaet. Andelen som sier seg klart fornøyd er forholdsvis lav for samtlige forhold (fra 17 til 29 prosent). Tilfredsheten kan synes som noe lavere når det gjelder vedlikeholdet av lokalveier enn når det gjelder vedlikeholdet av hovedveiere.

Innbyggerne er mest fornøyd med snøryddingen på hovedveiene (29 prosent fornøyd/ 21 prosent misfornøyd) og minst fornøyd med standarden på veidekket på veiene i boligstrøket der de bor (18 prosent fornøyd/ 34 prosent misfornøyd).

Figur 41: Vedlikeholdet av hovedveier. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Figur 42: Vedlikeholdet av veiene i boligstrøket der du bor... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Tilfredsheten med både snøryddingen og strøingen av hovedveiene har økt med 5 prosentpoeng siden 2007.

Det er liten bydelsvariasjon i vurderingene av veivedlikeholdet. De største forskjellene finner vi i vurderingene av snøryddingen av lokalveier hvor variasjonsbredden er 16 prosentpoeng. Tilfredsheten med snøryddingen på lokalveiene er størst i bydelene Grorud (34 prosent) og Alna (34 prosent), og lavest i bydelene St. Hanshaugen (18 prosent), Sagene (19 prosent) og Frogner (20 prosent).

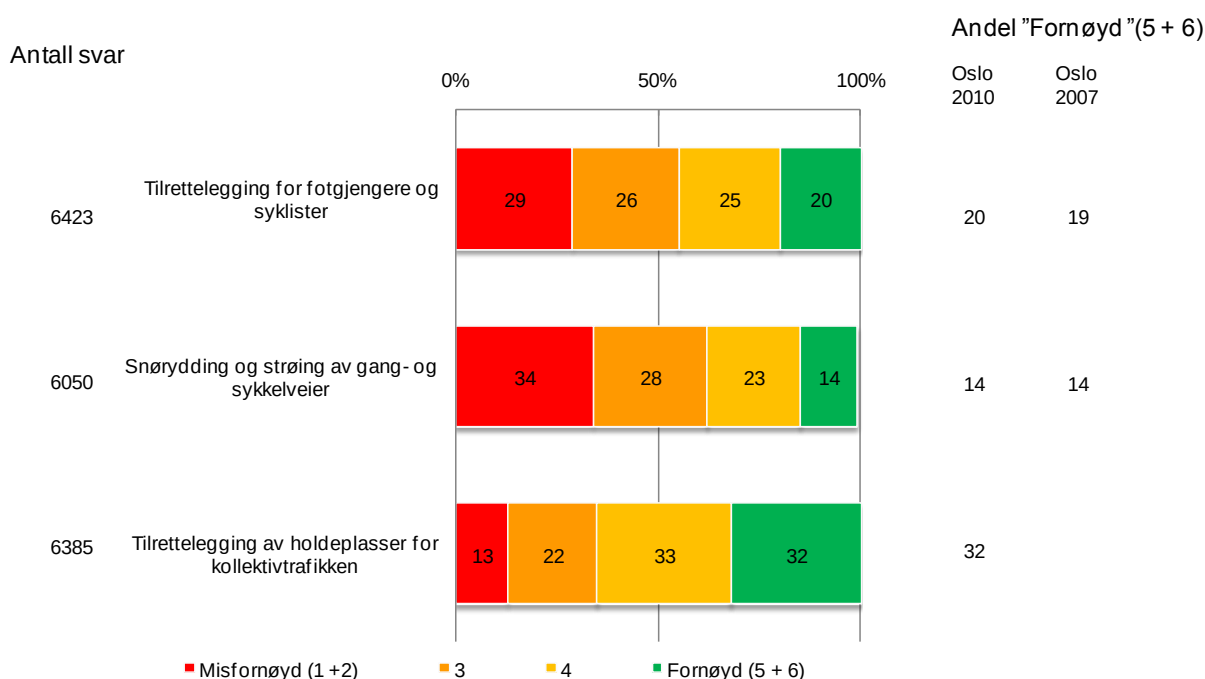
De som har bodd i lengst i Oslo (15 år eller mer) er også de som er mest kritiske til vedlikeholdet av veiene. Dette gjelder alle vurderte forhold, men spesielt renholdet (både hovedveiene og lokalveiene) hvor denne gruppen er henholdsvis 19 og 20 prosentpoeng mindre fornøyd med forholdene enn de som har bodd i Oslo mindre enn ett år.

Personer med ikke-vestlig oppfatter vedlikeholdet av veiene som bedre enn personer med vestlig bakgrunn. Spesielt gjelder dette standarden på veidekket (31 vs. 17 prosent tilfredse).

9.2 Vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier

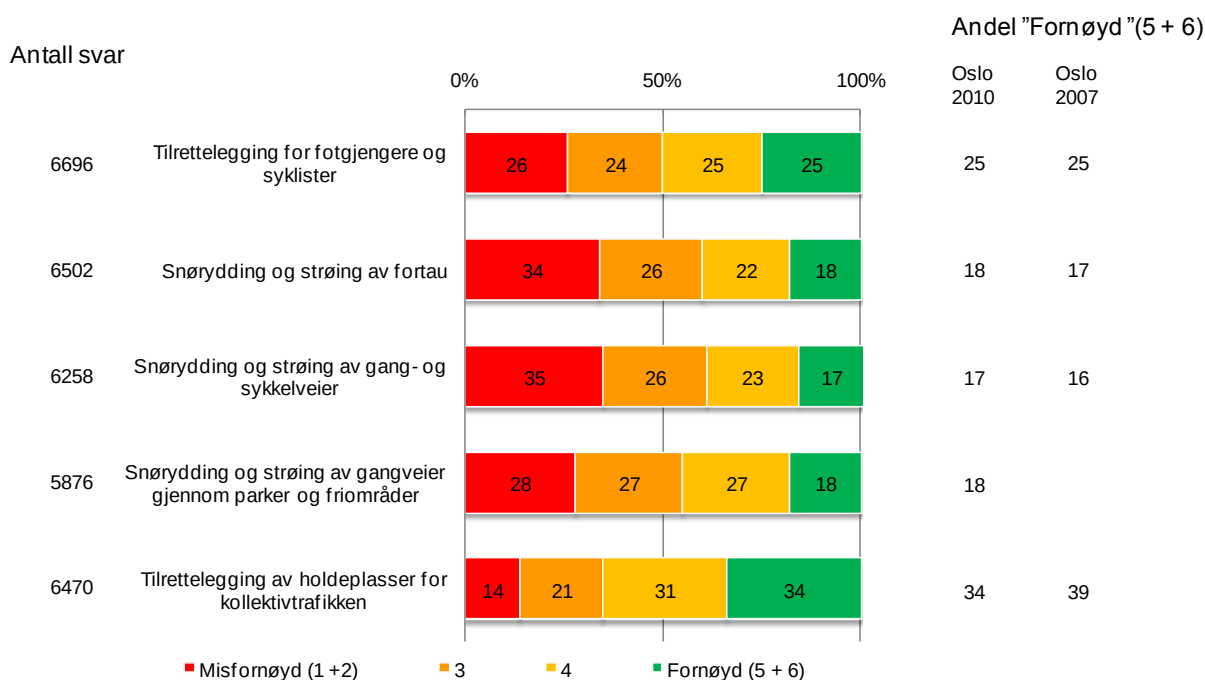
Innbyggerne har gitt til sammen 11 vurderinger av forhold knyttet til vedlikehold av fortau, gang og sykkelveier.¹³ Andelen misfornøyde er høyere enn andelen fornøyde i 8 av disse forholdene. Tilfredsheten er høyest når det gjelder tilretteleggingen av holdeplassene for kollektivtrafikken på lokalveier, hovedveier og i sentrum (varierer mellom 32 og 34 prosent fornøyde). De forholdene som kommer dårligst ut av innbyggernes vurderinger på dette området er snørydding og strøing langs gangveier gjennom parker og friområder, på fortau, og på gang og sykkelveier i lokalområdet, samt på gang og sykkelveier langs hovedveier (varierer mellom 14 og 20 prosent fornøyde).

Figur 43: Fortau, gang- og sykkelveier langs hovedveier... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)

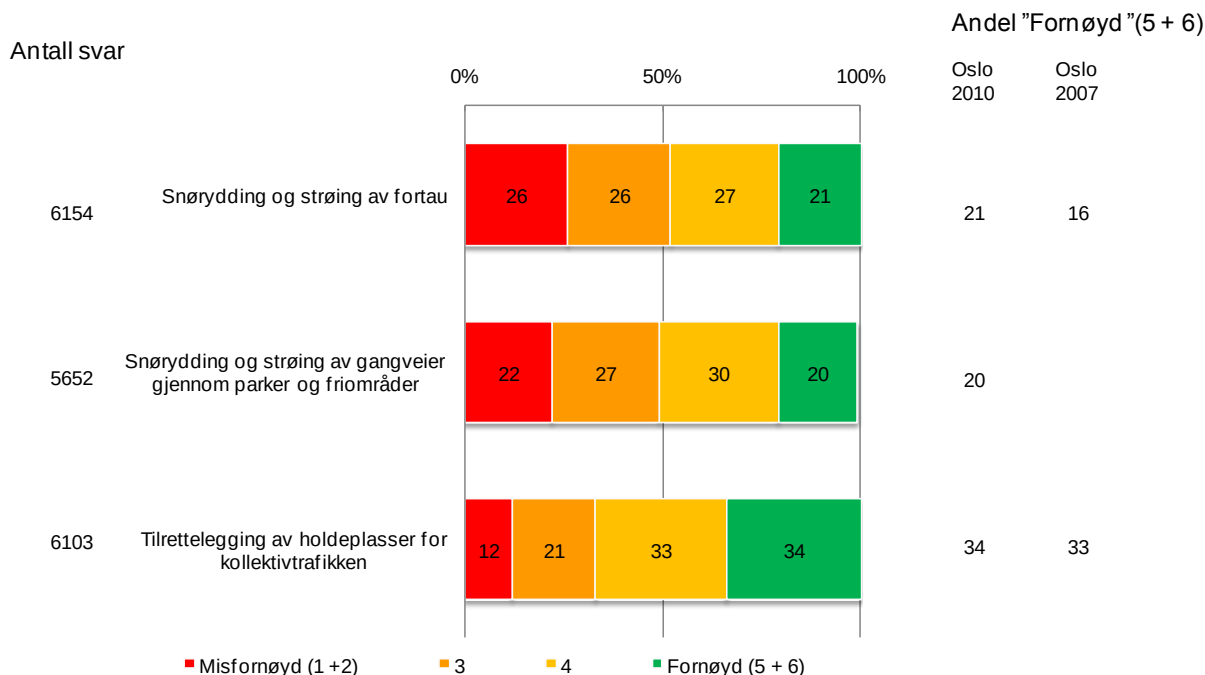


¹³ Fire av spørsmålene på dette området er nye av året: tilrettelegging av holdeplasser for kollektivtrafikken langs hovedveier, snørydding og strøing av gangveier gjennom parker og friområder i boligstrøket der du bor, og snørydding og strøing av gangveier gjennom parker og friområder i sentrum. Disse spørsmålene ble ikke stilt i 2007.

Figur 44: Fortau, gang- og sykkelveier i boligstrøket der du bor... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



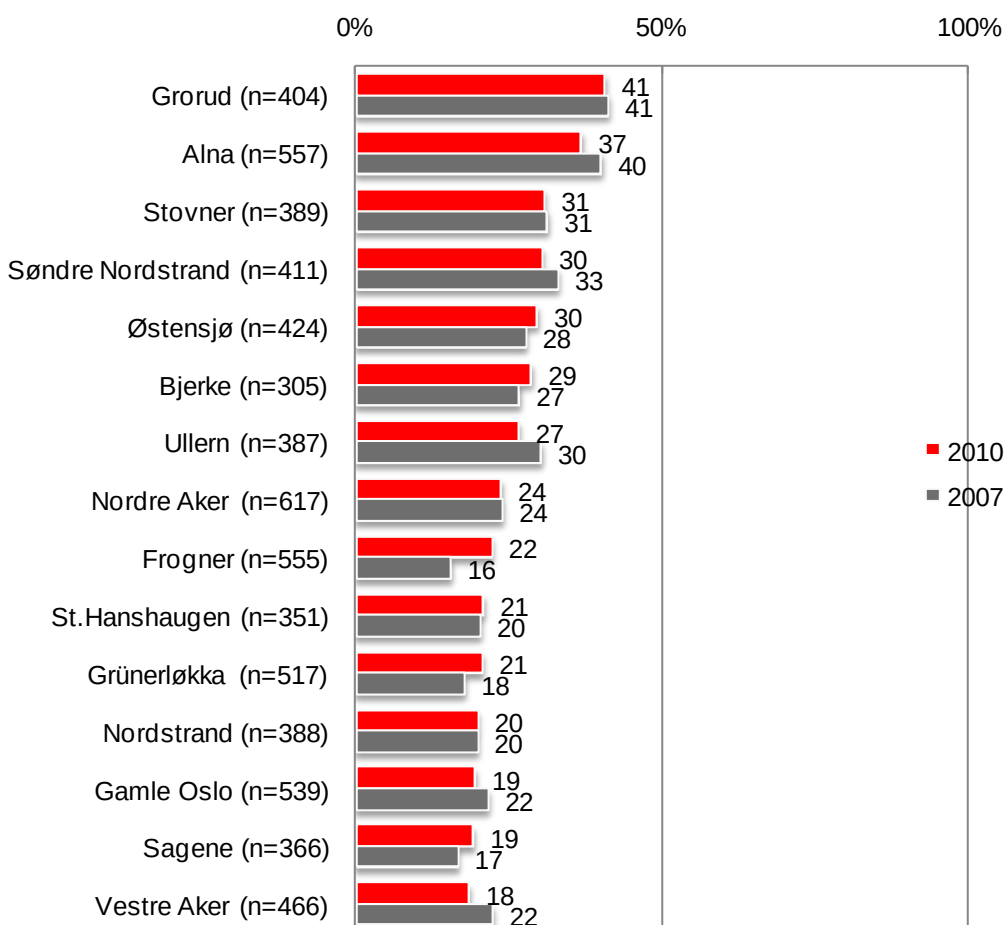
Figur 45: Fortau, gang- og sykkelveier i sentrum... Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Det har ikke skjedd noen vesentlige endringer i tilfredsheten med de forholdene som også ble vurdert i 2007 med unntak for at tilfredsheten med tilretteleggingen av holdeplasser for kollektivtrafikken på lokalveier har sunket med 5 prosentpoeng.

Bydelsvariasjonene er størst når det gjelder tilfredsheten med tilretteleggingen for fotgjengere og syklister langs lokalveier, hvor variasjonsbredden er 23 prosent.

Figur 46: I boligstrøket der du bor... Hvor fornøyd/misfornøyd er du når det gjelder tilrettelegging for fotgjengere og syklister (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



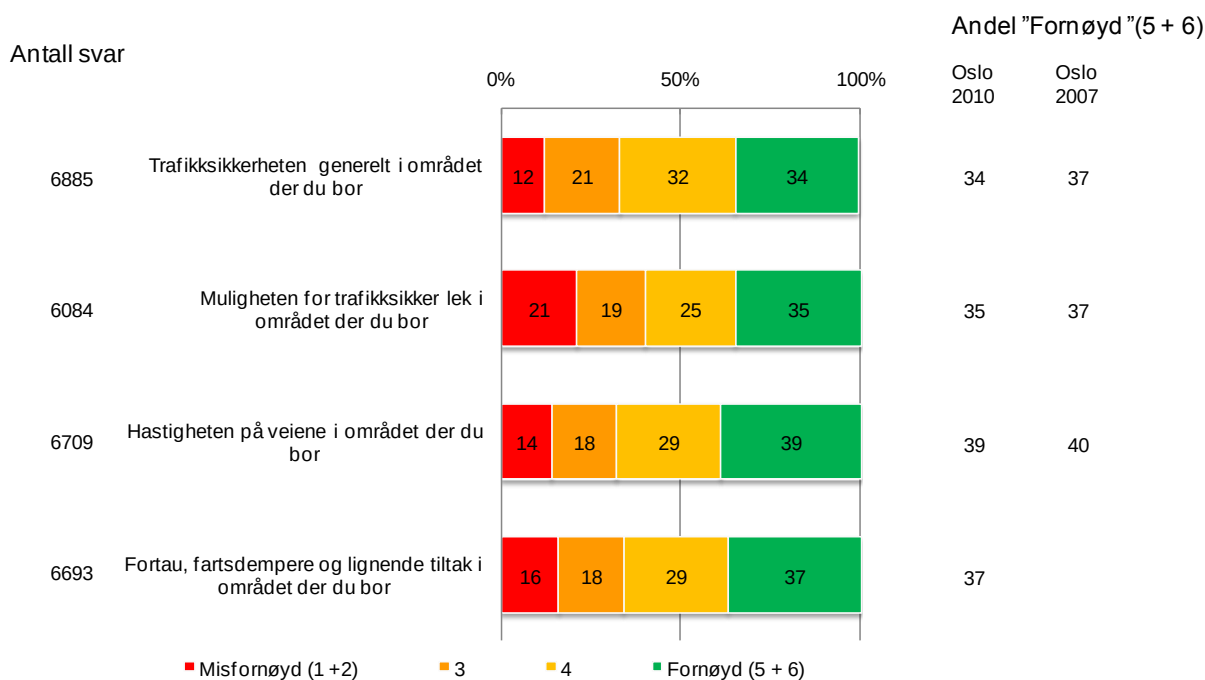
Det er innbyggerne i bydelene Grorud, Alna, Stovner og Søndre Nordstrand og Østensjø som er mest fornøyd med tilretteleggingen for fotgjengere og syklister lokalt (fra 30 til 41 prosent fornøyd). Innbyggerne i bydelene Vestre Aker, Sagene, Gamle Oslo og Nordstrand er minst fornøyd (fra 18 til 30 prosent fornøyd).

De som har bodd lengst i Oslo er også mest kritiske når det gjelder tilretteleggingen av holdeplasser for kollektivtrafikken i sentrum. I denne gruppen er 33 prosent fornøyd mot 54 prosent blant de som har bodd i Oslo mindre enn ett år. Ikke-vestlige er mer kritiske til snørydding og strøing av fortau i sentrum og i boligstrøkene enn vestlige (henholdsvis 34 vs. 20 prosent og 30 vs. 16 prosent fornøyd).

9.3 Trafikksikkerheten

Trafikksikkerheten er vurdert ved hjelp av fire spørsmål; trafikksikkerheten generelt, muligheten for trafikksikker lek lokalt, hastigheten på veiene lokalt, og omfanget av fortau, fartsdempere og liknende tiltak lokalt.¹⁴ Andelen fornøyde er høyere enn andelen misfornøyde for samtlige av disse forholdene. Andelen fornøyde ligger mellom 34 og 35 prosent for samtlige forhold.

Figur 47: Trafikksikkerheten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)

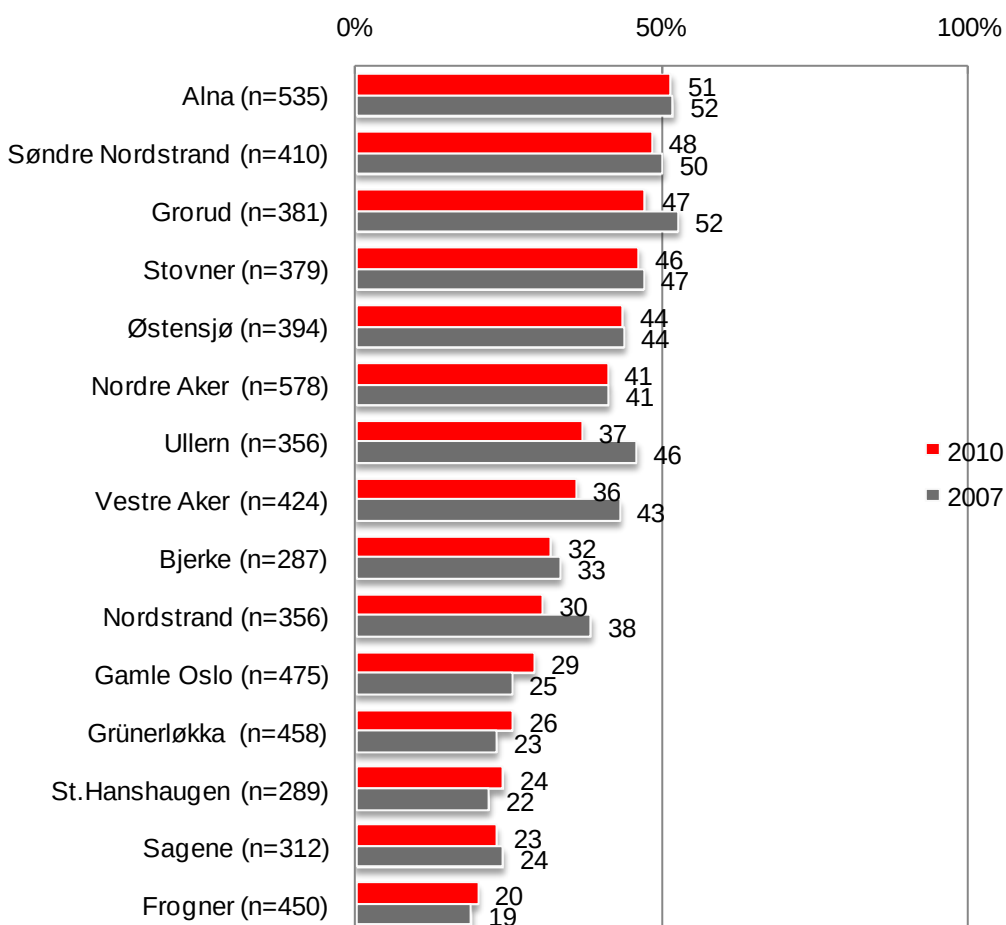


Det har ikke skjedd noen betydelige endringer i noen av de forholdene som også ble målt i 2007-undersøkelsen på dette området.

¹⁴ Spørsmålet om vurdering av fortau, fartsdempere og liknende tiltak i området der du bor er nytt av året. Dette spørsmålet er ikke stilt i tidligere undersøkelser.

Det er store bydelssvise variasjoner i vurderingene av mulighetene for trafikksikker lek i lokalområdet. Variasjonsbredden i disse vurderingene er 31 prosent.

Figur 48: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med muligheten for trafikksikker lek i området der du bor? (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



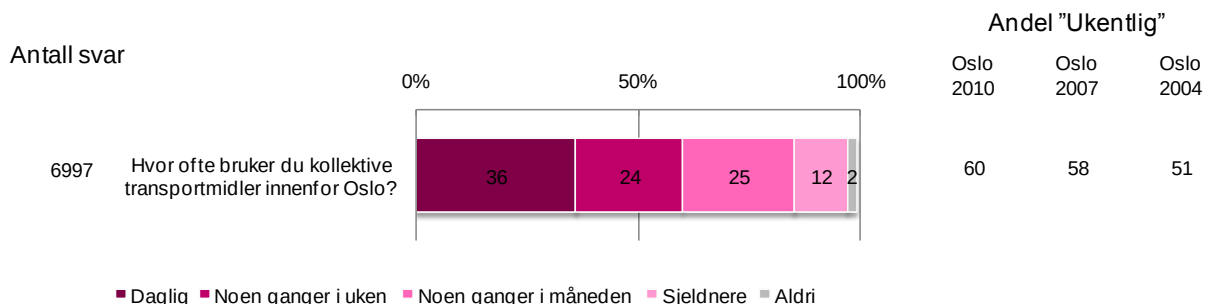
Det er innbyggerne i bydelene Alna, Søndre Nordstrand, Grorud og Stovner som er mest fornøyd med mulighetene for trafikksikker lek i lokalområdet (fra 46 til 51 prosent fornøyd). Innbyggerne i sentrumsbydelene Frogner, Sagene, Grünerløkka og Gamle Oslo er minst fornøyd med dette forholdet (fra 20 til 29 prosent fornøyd).

9.4 Kollektivtransport

Publikum fikk spørsmål om hvor ofte de bruker kollektive transportmidler innen Oslo og hva som skal til for at de skal bruke det kollektive transporttilbudet mer i det daglige.

Nå bruker 60 prosent av Oslos innbyggere kollektive transportmidler innen Oslo ukentlig. Kollektivandelen er økende og følger en positiv trend. 58 prosent brukte kollektivt ukentlig i 2007 og 51 prosent i 2004. Nå bruker 36 prosent kollektivt hver dag, mot 31 prosent i 2007 og 27 prosent i 2004.¹⁵

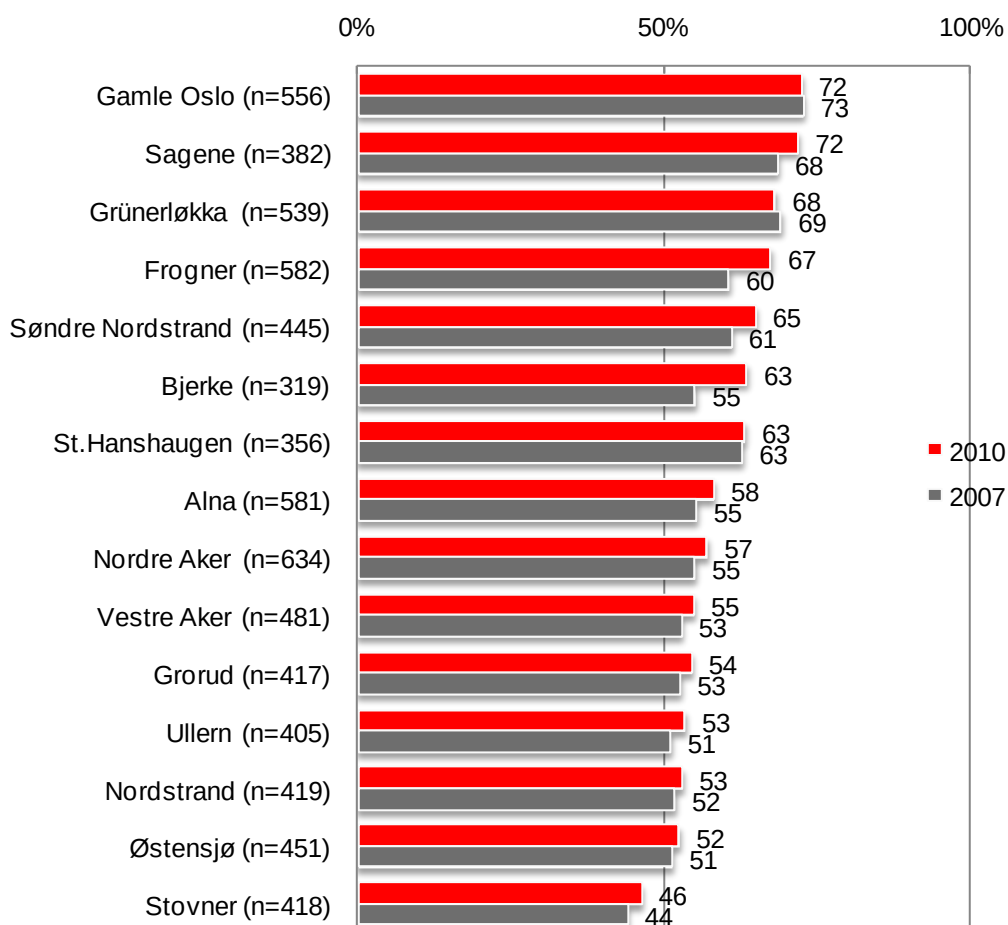
Figur 49: Bruksfrekvens for kollektivtransport. Frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



¹⁵ Økningen i kollektivandelen samsvarer med den utviklingen man kan spore i trafikkteillingene til Ruter AS og statistikken for antall påstigninger som viser 6 prosent økning i 2008 og 4 prosent økning i 2009 (tallene for 2010 var ikke publisert da denne rapporten ble ferdigstilt).

Bydelsvariasjonene i andelen som bruker kollektivt innen Oslo minst en gang i uken er 26 prosentpoeng.

Figur 50: Hvor ofte bruker du kollektive transportmidler innenfor Oslo? (etter bydel – rangert etter andel "Ukentlig")

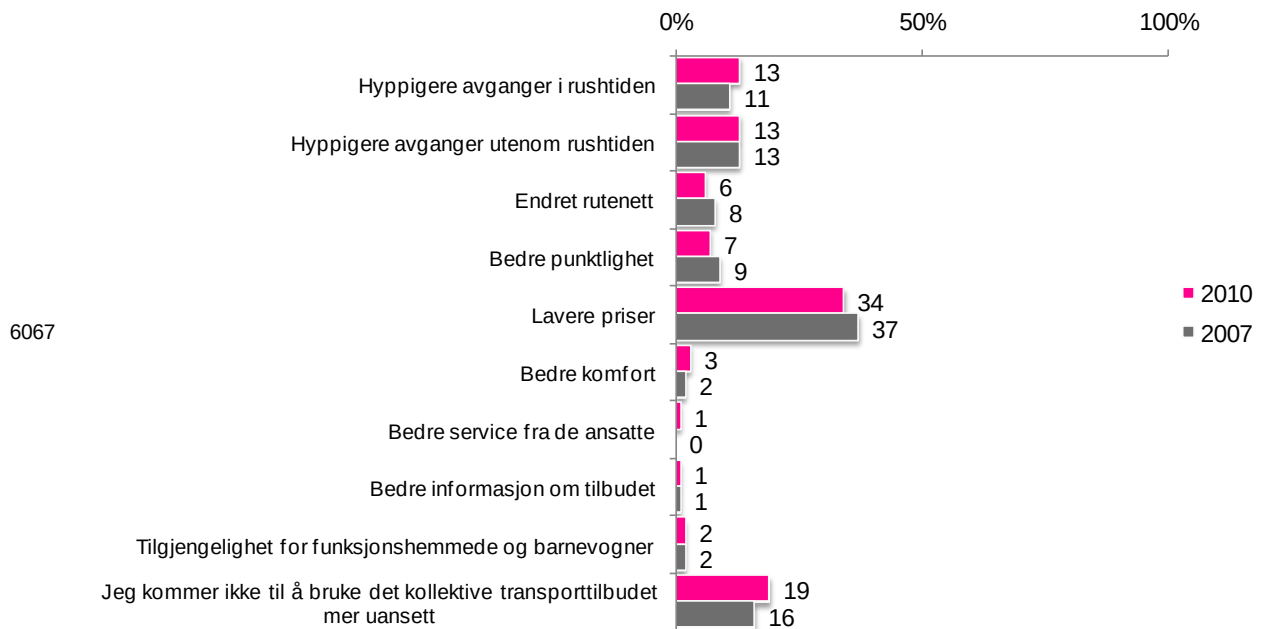


Det er innbyggerne i bydelene Gamle Oslo, Sagene, Grünerløkka og Frogner som bruker mest kollektivtransport (fra 67 til 72 prosent ukentlig), og innbyggerne i bydelene Stovner, Østensjø, Nordstrand, og Ullern som bruker minst kollektivt (fra 46 til 53 prosent ukentlig). Kollektivandelen har økt spesielt mye i bydelene Bjerke og Frogner (med henholdsvis 8 og 7 prosentpoeng).

Kollektivandelen (ukentlig) er 66 prosent blant kvinner og 56 prosent blant menn. De yngste er storforbrukere av kollektivreiser (78 prosent ukentlig), men andelen blant de eldste er også høy (46 prosent blant de på 60 år +). Kollektivandelen er 73 prosent blant ikke-vestlige, mot 59 prosent blant vestlige.

Lavere priser framheves som den viktigste motivasjonsfaktoren for å bruke det kollektive transporttilbudet mer enn i dag (34 prosent), men andelen som har svart "lavere priser" har sunket litt det siste året (4 prosentpoeng). En høyere andel en tidligere svarer at de ikke kommer til å bruke det kollektive transporttilbudet mer uansett (økning fra 16 til 19 prosent).

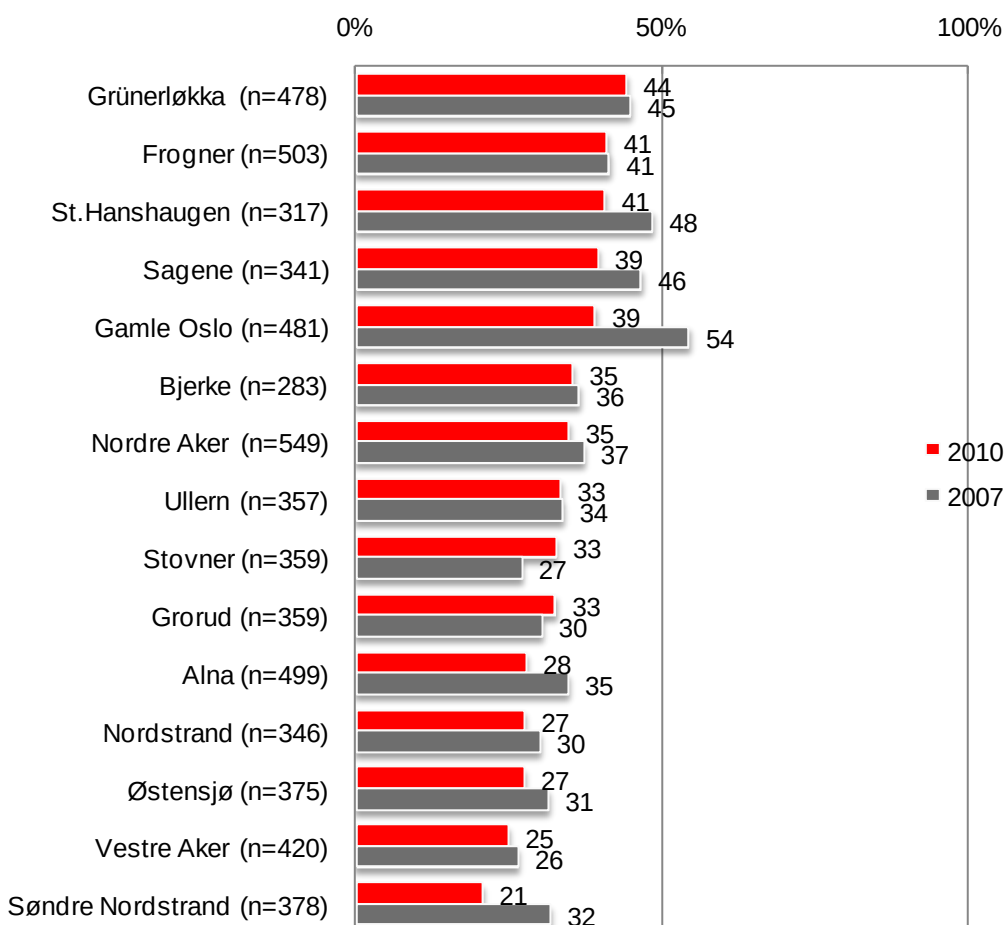
Figur 51: Hva er det viktigste som skal til for at du skal bruke det kollektive transporttilbudet mer i det daglige?



Etter "prisene" følger "avgangshyppighet (både i rushtiden og utenom rushtiden)" som de viktigste motivasjonsfaktorene for å bruke mer kollektivt (begge 13 prosent).

Bydelsvariasjonene er størst blant de som oppgir lavere priser som motivasjonsfaktor for å reise mer kollektivt.

Figur 52: Hva er det viktigste som skal til for at du skal bruke det kollektive transporttilbudet mer i det daglige? – "Lavere priser" (etter bydel)



Det er innbyggerne i de mest sentrumsnære bydelene Grünerløkka, Frogner, St. Hanshaugen, Sagene og Gamle Oslo som i størst grad oppgir lavere priser som motivasjonsfaktor for å reise mer kollektivt (fra 39 til 44 prosent). Innbyggerne i mer perifere bydeler som Søndre Nordstrand, Vestre Aker, Østensjø, Alna, Grorud og Stovner oppgir i lavere grad at pris vil være avgjørende for å velge å reise mer kollektivt (fra 21 til 33 prosent).

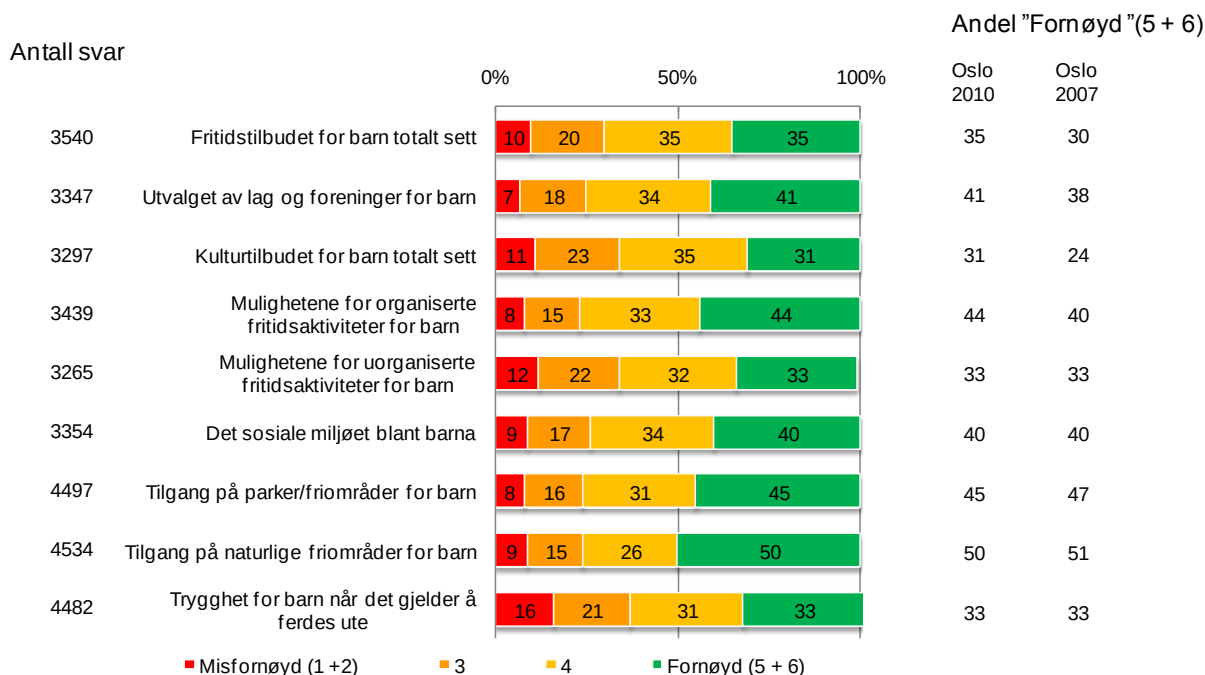
10 Barns oppvekstmiljø

Innbyggerne har tatt stilling til 9 forhold knyttet til oppfattelsen av oppvekstmiljøet for barn i Oslo (helhetlig inntrykk og 8 detaljerte vurderinger). Andelen fornøyde er høyere enn andelen misfornøyde for alle vurderte forhold.

35 prosent er fornøyd med fritidstilbudet for barn totalt sett (10 prosent misfornøyde). Andelen som er fornøyd med dette forholdet har økt med 5 prosentpoeng siden 2007 (30 prosent fornøyde). I husholdninger hvor det bor barn mellom 6 og 13 år er tilfredsheten med fritidstilbudet klart høyere enn gjennomsnittet (40 prosent).

De av de detaljerte forholdene som kommer best ut av publikums vurderinger er tilgangen på naturlige friområder for barn (50 prosent fornøyde), tilgang på parker/friområder for barn (45 prosent fornøyde) og mulighetene for organiserte fritidsaktiviteter for barn (44 prosent fornøyde). De forholdene som oppnår de svakeste vurderingene er kulturtilbudet for barn totalt sett (31 prosent fornøyde), tryggheten for barn når det gjelder å ferdes ute (33 prosent fornøyde) og mulighetene for uorganiserte fritidsaktiviteter for barn (33 prosent).

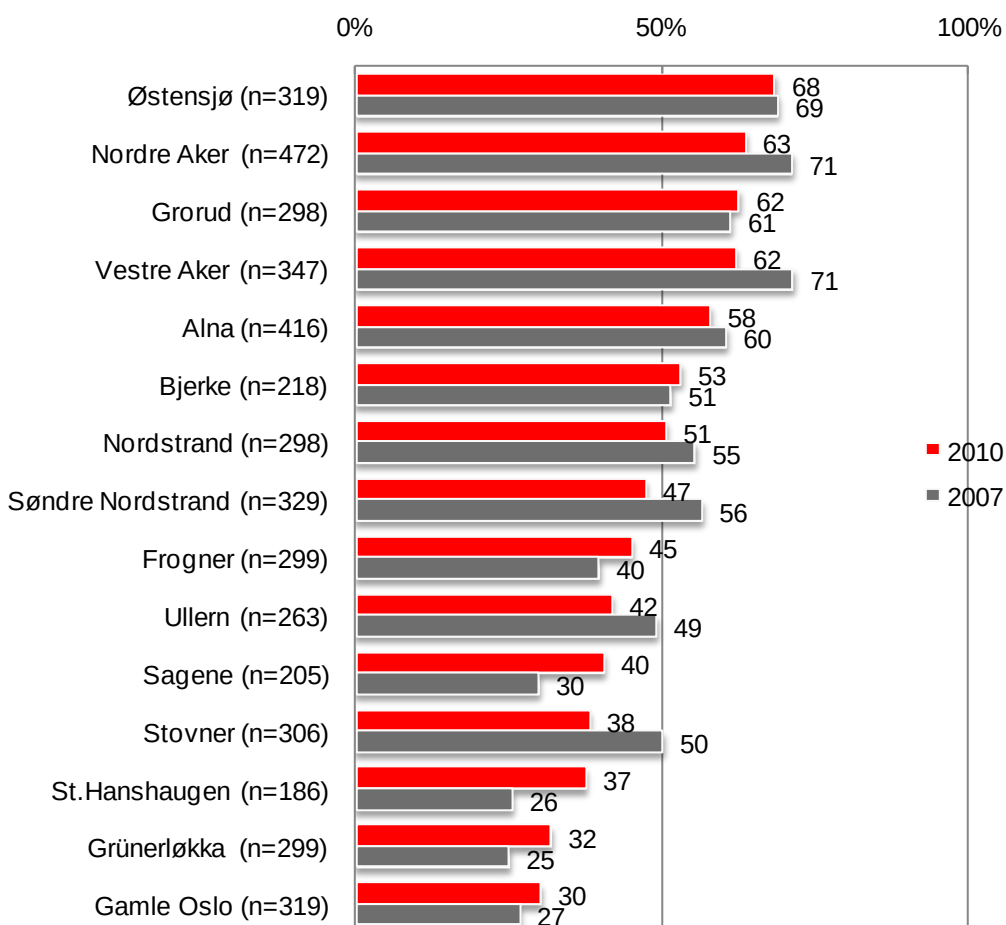
Figur 53: Barns oppvekstmiljø: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Vurderingen av kulturtilbudet for barn har blitt noe bedre siden 2007 (økt fra 24 til 31 prosent fornøyde).

Bydelsvariasjonene er klart størst når det gjelder vurderingene av tilgangen på naturlige friområder for barn (variasjonsbredde 38 prosentpoeng).

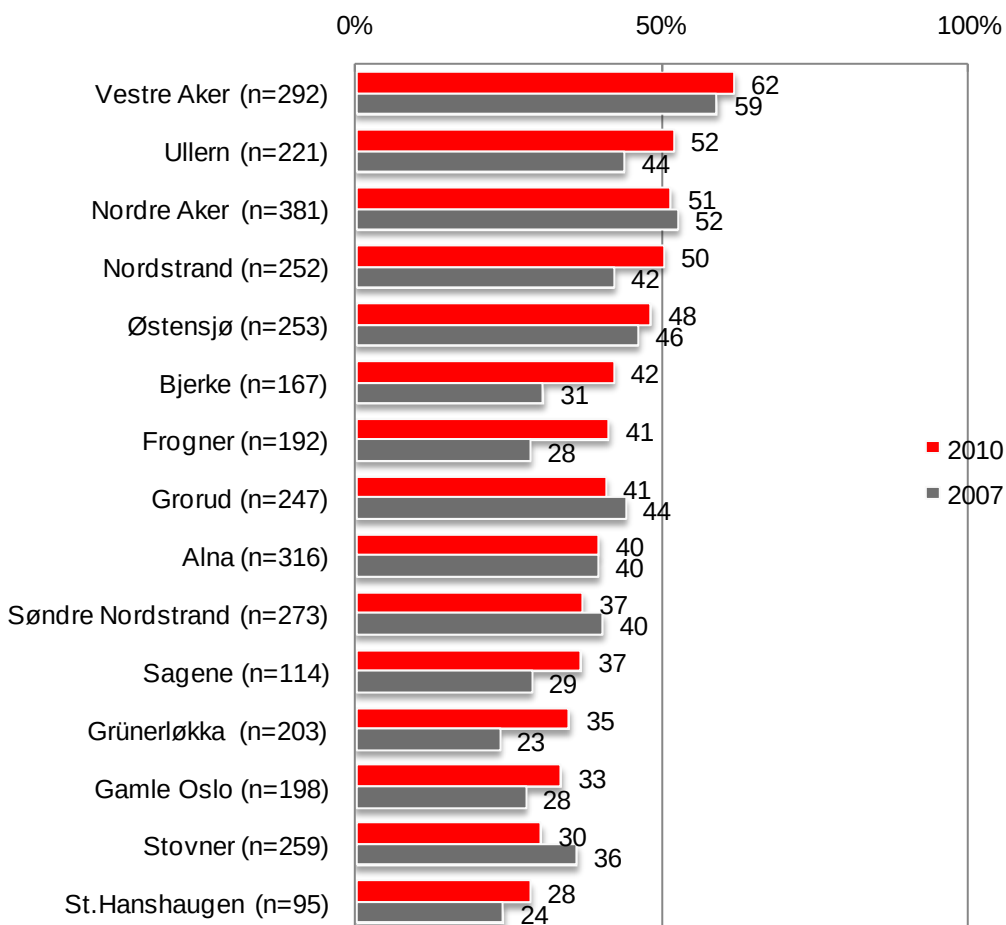
Figur 54: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilgang på naturlige friområder for barn (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Det er innbyggerne i bydelene Østensjø, Nordre Aker, Grorud, og Vestre Aker som er mest fornøyd med tilgangen på naturlige friområder for barn i nærområdet sitt (fra 62 til 68 prosent fornøyd). De som er minst fornøyd med disse forholdene er først og fremst bosatt i de sentrumsnære bydelene Gamle Oslo, Grünerløkka, St. Hanshaugen og Sagene (fra 30 til 40 prosent fornøyd), men andelen som er fornøyd med dette er også lav i bydelene Stovner (38 prosent) og Ullern (40 prosent).

Variasjonene er også store når det gjelder vurderingene av mulighetene for organiserte fritidsaktiviteter for barn (variasjonsbredde 33 prosentpoeng).

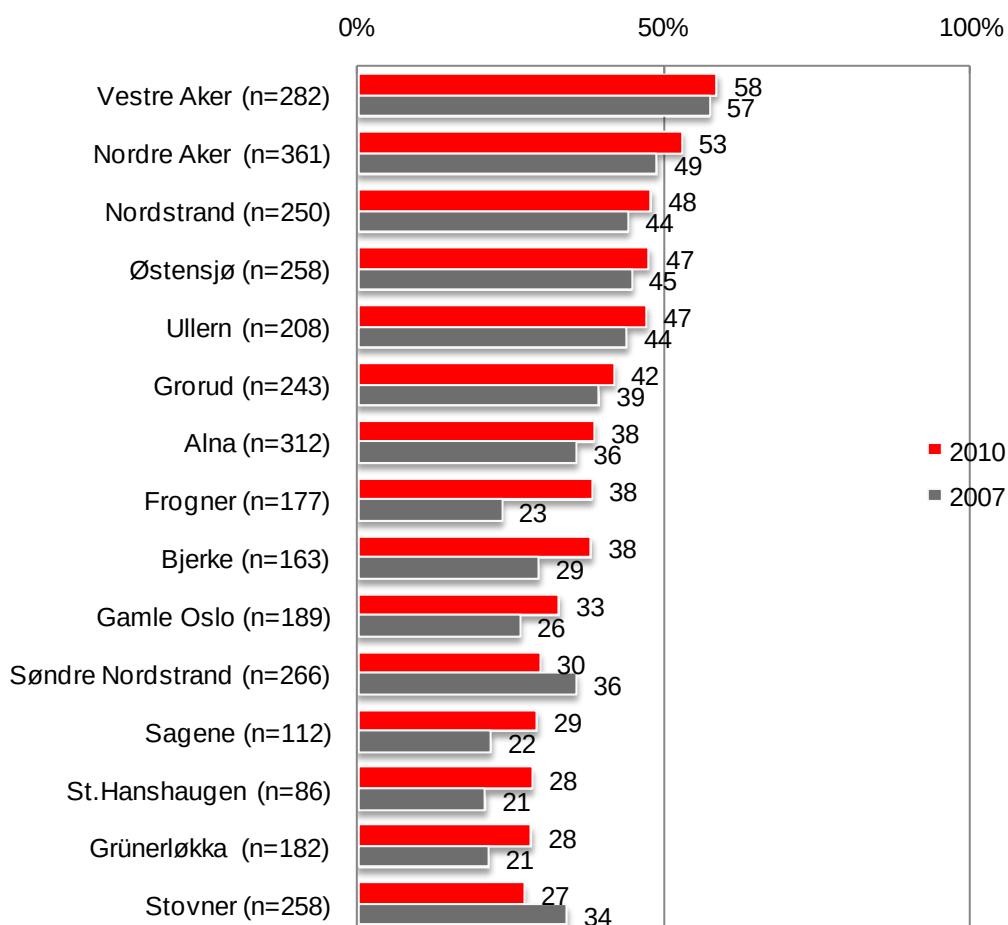
Figur 55: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med organiserte fritidsaktiviteter for barn (etter bydel – rangert etter andel "Fornøyd (5+6)")



Opplevelsen av tilbudet på organiserte fritidsaktiviteter for barn er best i bydelene Vestre Aker, Ullern, Nordre Aker, Nordstrand og Østensjø (fra 48 til 62 prosent fornøyd). Det er innbyggerne i bydelene St. Hanshaugen, Stovner, Gamle Oslo og Grünerløkka som er minst fornøyd med de organiserte fritidsaktivitetene for barn i lokalområdet (fra 28 til 35 prosent fornøyd).

Forskjellene er også store når det gjelder utvalget av lag og foreninger for barn (variasjonsbredde 31 prosentpoeng).

Figur 56: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med utvalget av lag og foreninger for barn (etter bydel – rangert etter andel ”Fornøyd (5+6)”)



Bydelsvariasjonen i tilfredsheten med utvalget av lag og foreninger for barn følger i grove trekk variasjonene mellom bydelene i spørsmålet om organiserte fritidsaktiviteter for barn. Det er innbyggerne i bydelene Vestre Aker, Nordre Aker, Nordstrand, Østensjø og Ullern som er mest fornøyd (fra 47 til 58 prosent fornøyd). Samtidig ser man at det er innbyggerne i bydelene Stovner, Grünerløkka, St. Hanshaugen, Sagene og Søndre Nordstrand som er minst fornøyd med disse faktorene (fra 27 til 30 prosent fornøyd).

Ikke-vestlige er generelt sett mindre fornøyd med oppvekstvilkårene for barn enn vestlige. Forskjellene er størst når det gjelder vurderingene av utvalget av lag og foreninger for barn (39 vs. 50 prosent fornøyd) og mulighetene for organiserte fritidsaktiviteter for barn (31 vs. 46 prosent fornøyd).

11 Eldres levekår

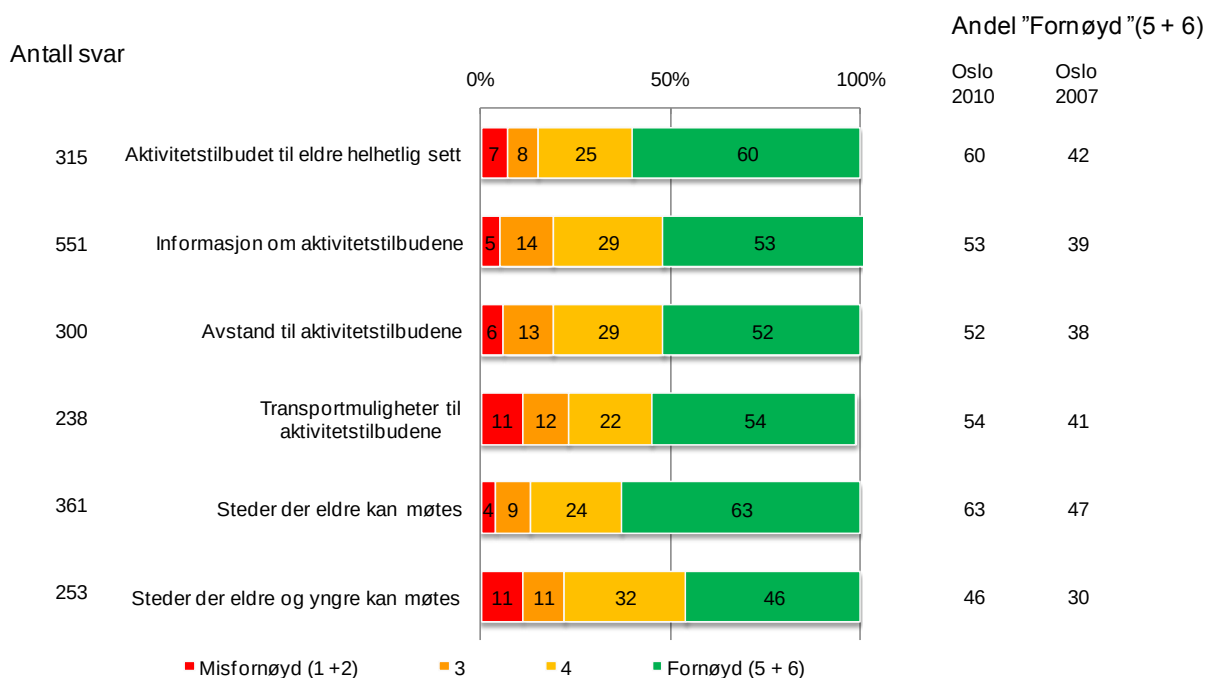
Innbyggerne har vurdert 12 ulike forhold knyttet til de eldres levekår i Oslo. I de påfølgende avsnittene presenteres brukervurderingene (fra de eldre selv) og vurderingene fra de som ikke har benyttet noen av disse tjenestene hver for seg (publikums vurderinger).

11.1 Brukernes egne vurderinger av de eldres levekår

Andelen fornøyd er høyere enn andelen misfornøyd i 10 av de 12 forholdene som er vurdert. 60 prosent av de som har svart at de er brukere av tilbudene rettet mot eldre sier at de er fornøyd med aktivitetstilbudet helhetlig sett. Bare 7 prosent sier seg direkte misfornøyd.

De eldre er mest fornøyd med tilbudet av steder der eldre kan møtes (63 prosent fornøyd), transportmulighetene til aktivitetstilbudene (54 prosent fornøyd), informasjonen om aktivitetstilbudene (53 prosent fornøyd), og avstanden til aktivitetstilbudene (52 prosent fornøyd). De eldre er mindre fornøyd med tryggheten for å få den boligtypen de har behov for (29 prosent fornøyd/ 40 prosent misfornøyd) og mulighetene for å påvirke tjenestetilbudet (32 prosent fornøyd/ 37 prosent misfornøyd). Merk at de er få som har tatt stilling til de to sistnevnte forholdene (hhv. 140 og 104), noe som kan indikere at dette er tjenester som få benytter, eller at spørsmålene ikke oppfattes som relevante av andre grunner.

Figur 57: Brukervurderinger av eldres levekår (benyttet siste 12 måneder – del 1 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Figur 58: Brukervurderinger av eldres levekår (benyttet siste 12 måneder – del 2 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Brukernes tilfredshet har økt for de fleste av disse forholdene (med 8 til 17 prosentpoeng). De eldres tilfredshet med egne levekår ser derfor ut til å være i en positiv trend.

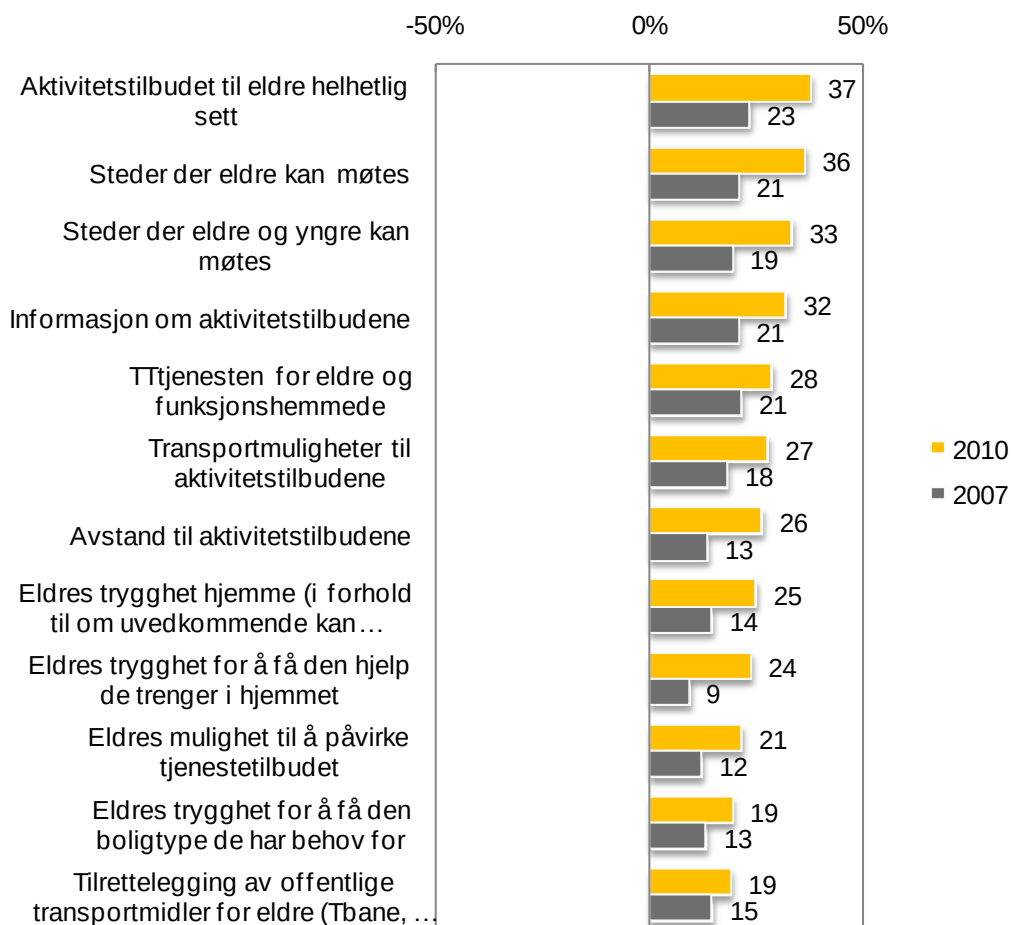
Utvalget av brukere som har tatt stilling til de ulike spørsmålene på dette området er begrenset, og klart for lavt til at det er hensiktsmessig å bryte resultatene ned på bydeler.

Analysen av variasjoner med hensyn til andre bakgrunnsvariabler viser at kvinner helhetlig sett er mer fornøyd med aktivitetstilbudene enn menn (63 vs. 54 prosent fornøyd), at kvinner er mer fornøyd med informasjonen om aktivitetstilbudene (58 vs. 47 prosent), at kvinner er mer fornøyd med TT-tjenesten (55 vs. 45 prosent) og at kvinner er mer fornøyd med påvirkningsmulighetene (40 vs. 25 prosent).

11.2 Publikums oppfattelse av de eldres levekår

Publikums oppfattelse av de eldres levekår i Oslo er betydelig dårligere enn de eldres egne vurderinger. Forskjellen mellom publikums og brukernes vurdering (omdømmegapet) er størst når det gjelder den helhetlige vurderingen av aktivitetstilbudet til de eldre (differanse: 37 prosentpoeng) og tilfredsheten med steder der eldre kan møtes (differanse: 36 prosentpoeng). Forskjellene er minst når det gjelder vurderingene av de eldres trygghet for å få den boligtypen de har behov for (differanse: 19 prosent) og tilretteleggingen av offentlige transportmidler for eldre (differanse: 19 prosent).

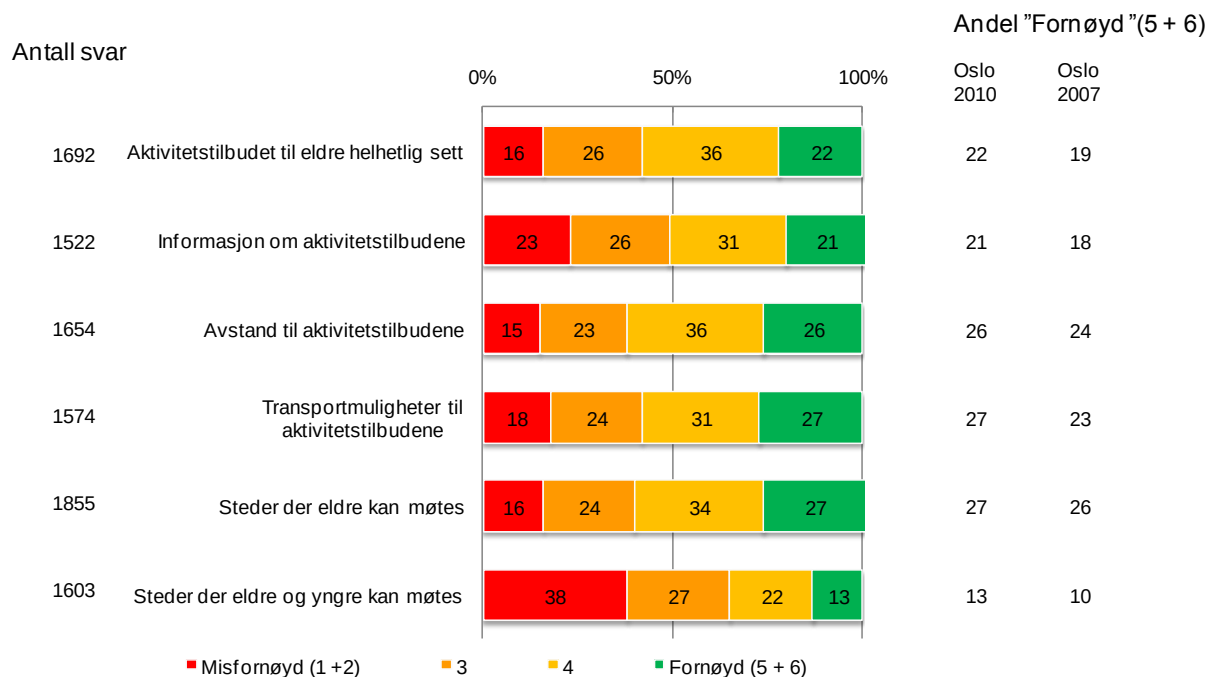
Figur 59: Differanse mellom omdømmevurderinger og brukervurderinger av eldres levekår målt ved andelen fornøyd (5+6) (brukervurdering minus omdømmevurdering) – 2010 og 2007.



Omdømmegapet har økt for samtlige av de tjenestene som er vurdert med hensyn til eldres levekår. Dette skyldes i all hovedsak at brukerne har blitt mer fornøyd med tjenestene.

Publikums inntrykk av de eldres levekår er tilnærmet uforandret sammenliknet med resultatene for 2007, med unntak for vurderingene av TT-tjenesten for eldre og funksjonshemmede hvor andelen med et positiv inntrykk (fornøyd) har økt fra 16 til 22 prosent.

Figur 60: Publikumsvurderinger av eldres levekår (benyttet siste 12 måneder – del 1 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Figur 61: Publikumsvurderinger av eldres levekår (benyttet siste 12 måneder – del 2 av 2): Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



12 Demokrati og muligheter for å påvirke

Spørsmålene om demokrati og påvirkningsmuligheter kartlegger i hvilken grad Oslos befolkning synes at forholdene blir lagt til rette for at de skal kunne påvirke beslutninger og innholdet / utformingen av de kommunale tilbudene de bruker. Det er også spurt om hvilke aktiviteter innbyggerne har deltatt i for å påvirke politiske vedtak, og i hvilken grad folk har tro på at de kan påvirke kommunale beslutninger ved å delta i disse aktivitetene.¹⁶

12.1 Tilrettelegging for påvirkning

Innbyggerne i Oslo opplever i liten grad at kommunen og bydelene legger tilrette for deres påvirkning. Andelen som svarer negativt er høyere enn andelen som svarer positivt i alle spørsmål under denne bolken.

Kommunale tilbud

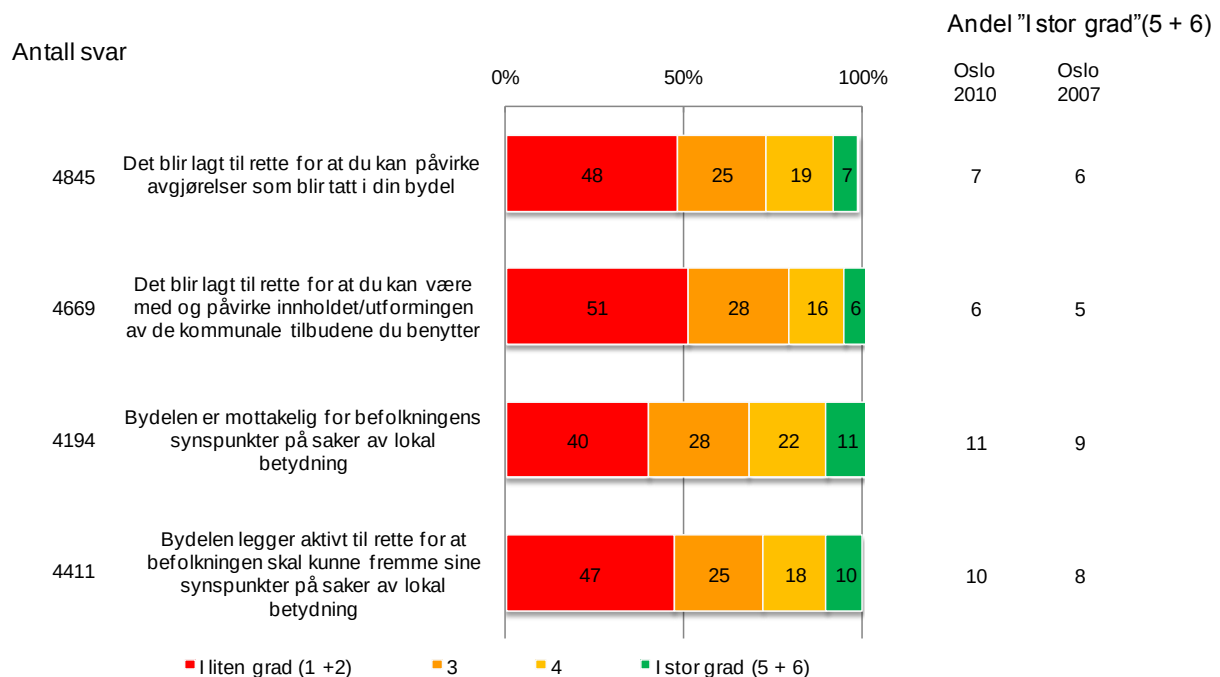
Innbyggerne opplever ikke at det blir lagt til rette for at de skal kunne påvirke avgjørelser i bydelene (48 prosent svarer i *liten grad* 7 prosent svarer i *stor grad*), og de opplever heller ikke at de kan påvirke innholdet/ utformingen av de kommunale tilbudene de benytter (51 prosent svarer i *liten grad*/6 prosent svarer i *stor grad*).

Bydelen

Det er noen flere som mener at bydelene er mottakelige for befolkningens synspunkter på saker av lokal påvirkning (40 prosent svarer i *liten grad*/ 11 prosent svarer i *stor grad*), og noen flere som mener at bydelen aktivt legger til rette for at befolkningen skal kunne fremme sine synspunkter på saker av lokal betydning (47 prosent svarer i *liten grad*/ 10 prosent svarer i *stor grad*).

¹⁶ Det er lagt til to nye spørsmål om henvendelse til henholdsvis eldrerådet og rådet for funksjonshemmede i bydelen. Det er også lagt til to spørsmål som følger opp de som har henvendt seg til disse instansene med spørsmål om hvordan de har henvendt seg til henholdsvis eldrerådet og rådet for funksjonshemmede i bydelen. Disse spørsmålene er ikke stilt i tidligere undersøkelser.

Figur 62: Tilrettelegging for påvirkning. I hvilken grad... (frekvensfordeling i prosent for 2010 med referansetall fra 2007)



Det har ikke skjedd noen betydelige endringer i publikums vurderinger av tilretteleggingen for påvirkning siden 2007. Det er heller ingen store forskjeller mellom bydelene i noen av disse spørsmålene. Befolkningen er med andre ord samstemte i sine vurderinger her.

Ikke-vestlige opplever i høyere grad at det blir tilrettelagt for at de skal kunne påvirke avgjørelser i bydelene (16 vs. 6 prosent "I stor grad"), at det blir lagt til rette for at de kan være med å påvirke innholdet / utformingen av de kommunale tilbudene de benytter (15 vs. 5 prosent "I stor grad"), at bydelen er mottakelig for befolkningens synspunkter på saker av lokal betydning (19 vs. 10 prosent), og at bydelen legger aktivt til rette for at befolkningen skal kunne fremme sine synspunkter av lokal betydning (19 vs. 9 prosent).

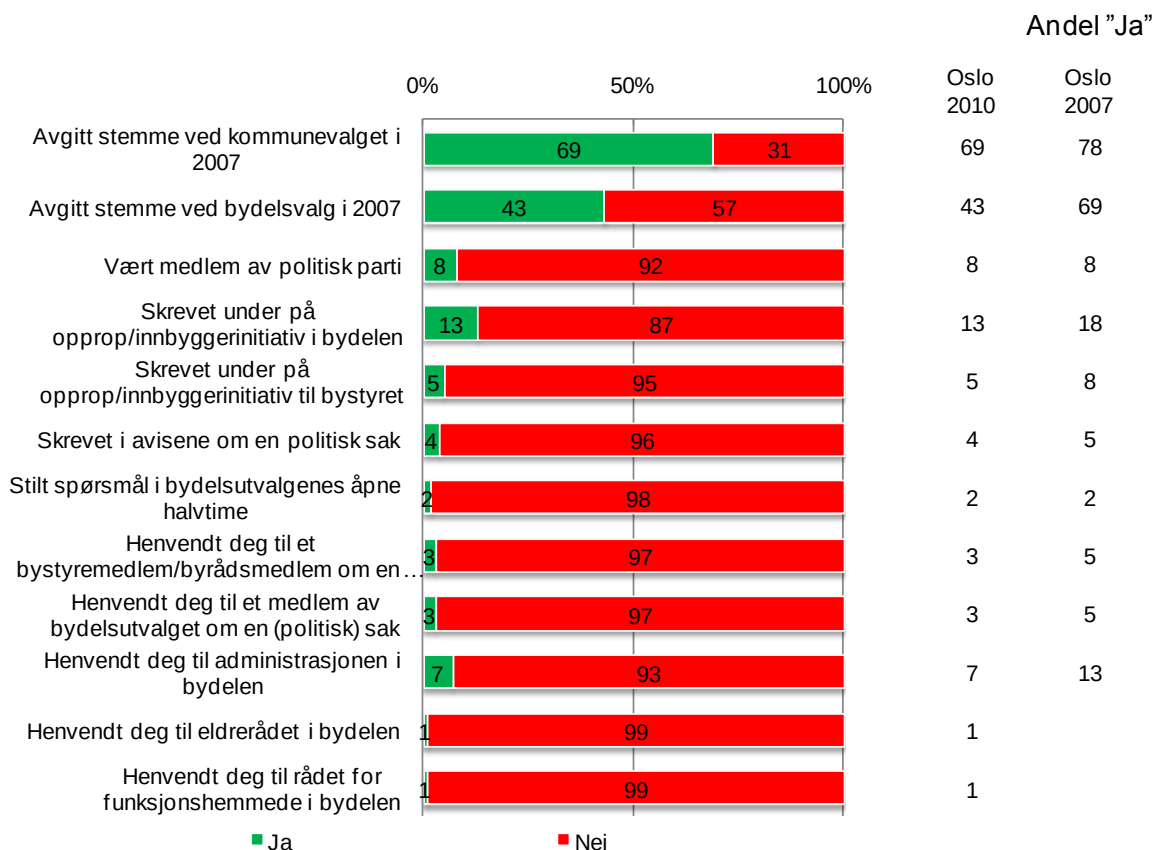
12.2 Politisk deltakelse

Innbyggerne har tatt stilling til et spørsmål om politisk deltakelse de siste tre årene. De som har svart at de henvendte seg til henholdsvis et bystyremedlem/ byrådsmedlem, et medlem av bydelsutvalget, administrasjonen i bydelen, eldrerådet i bydelen, eller rådet for funksjonshemmede i bydelen, svarte også på spørsmål om hvordan de hadde henvendt seg til disse instansene.

12.2.1 Deltakelse

Den vanligste formen for politisk deltakelse er å stemme ved valg. 69 prosent oppgir at de stemte ved kommunevalget i 2007. I 2007-undersøkelsen svarte 78 prosent at de deltok i det samme kommunevalget. Som nevnt i rapporten for publikumsundersøkelsen i 2007 var valgdeltakelsen ved kommunevalget i 2007 61,5 prosent. Reduksjonen i andelen som oppgir at de stemte ved kommunevalget i 2007 skyldes sannsynligvis at det er færre som husker om de stemte, nå som det har gått tre år siden dette valget. Andelen som rapporterer at de stemte ved bydelsvalget i 2007 har også sunket (fra 69 til 43 prosent).

Figur 63: Har du i løpet av de siste tre årene deltatt i noen av disse aktivitetene? (frekvensfordeling for 2010 i prosent og referansetall for 2007)



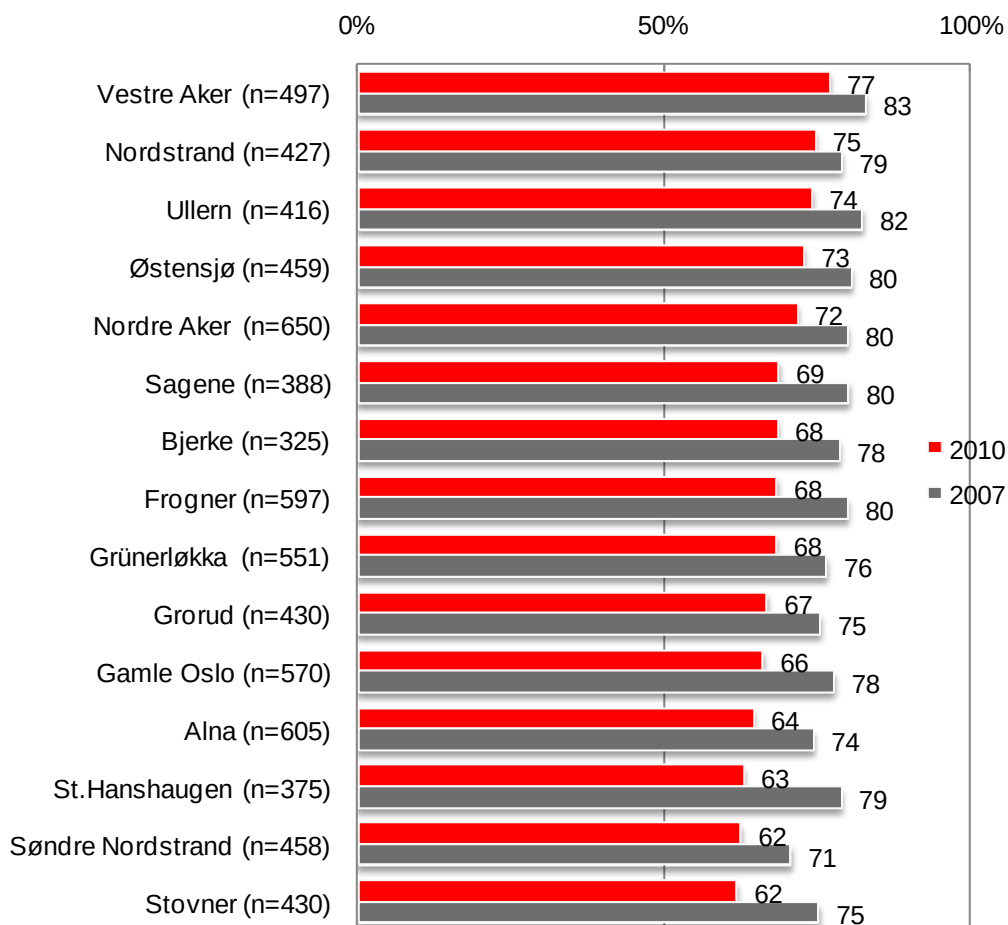
Antall svar:
n=7178

Med unntak for stemmegivning i kommunevalg og bydelsvalg er den vanligste formen for politisk deltakelse å skrive under på et opprop eller innbyggerinitiativ til bydelen (13 prosent har gjort dette). Deretter følger medlemskap i et politisk parti (8 prosent har gjort dette), henvendelser til administrasjonen i bydelen (7 prosent har gjort dette) og å skrive under på et opprop eller innbyggerinitiativ til bystyret (5 prosent har gjort dette).

Andelen som rapporterer politisk deltakelse utenom stemmegivning har gått noe ned. Nedgangen er størst når det gjelder henvendelser til administrasjonen i bydelen (fra 13 til 7 prosent), men reduksjonen er også forholdsvis stor i andelen som har skrevet under på et opprop/ innbyggerinitiativ til bystyret (fra 18 til 13 prosent).

Variasjonsbredden mellom bydelene når det gjelder politisk deltakelse, målt ved stemmegivning i kommunevalget 2007, er 15 prosentpoeng.

Figur 64: Har du i løpet av de siste tre årene deltatt i noen av disse aktivitetene? – Avgitt stemme ved kommunevalget i 2007 (etter bydel – rangert etter deltakelse)



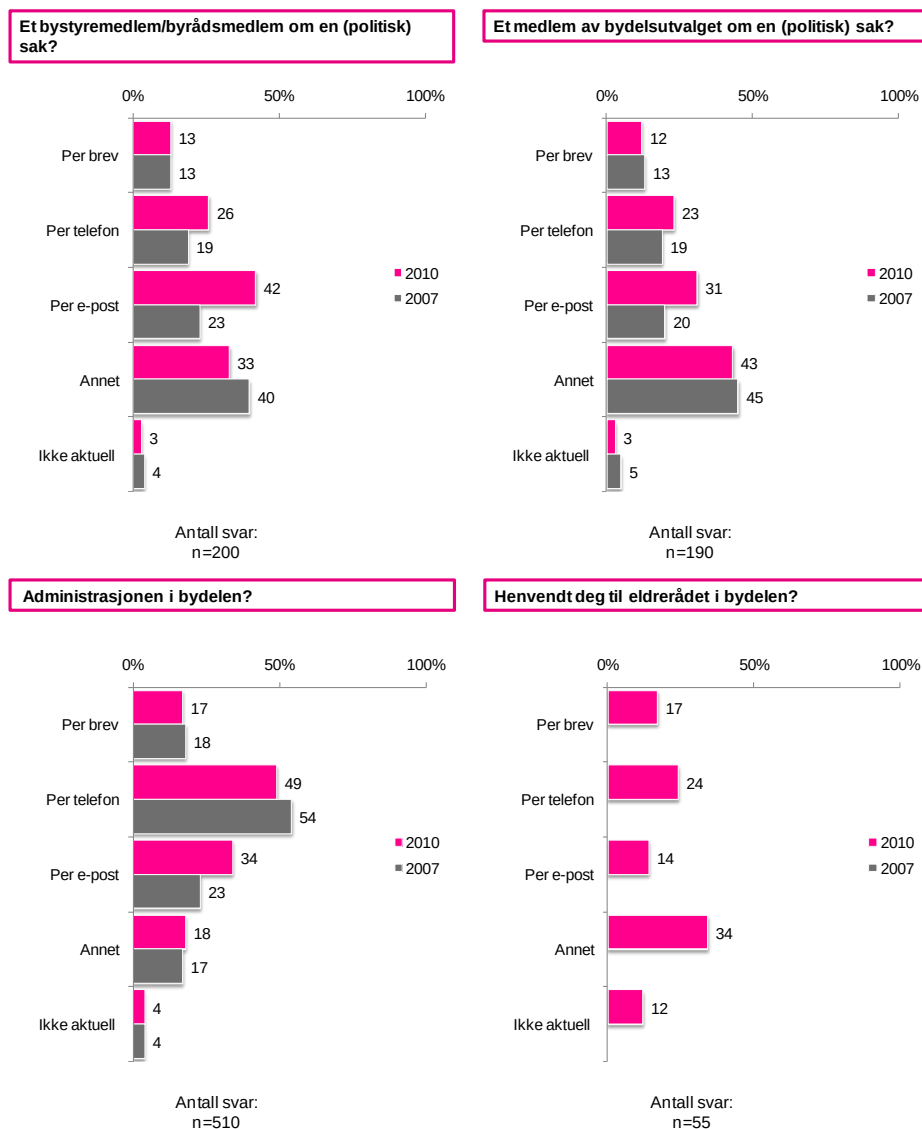
Den politiske deltakelsen er størst i bydelene Vestre Aker (77 prosent), Nordstrand (75 prosent), Ullern (74 prosent), Østensjø (73 prosent) og Nordre Aker (72 prosent), og lavest i bydelene Stovner (62 prosent), Søndre Nordstrand (62 prosent), St. Hanshaugen (63 prosent) og Alna (64 prosent).

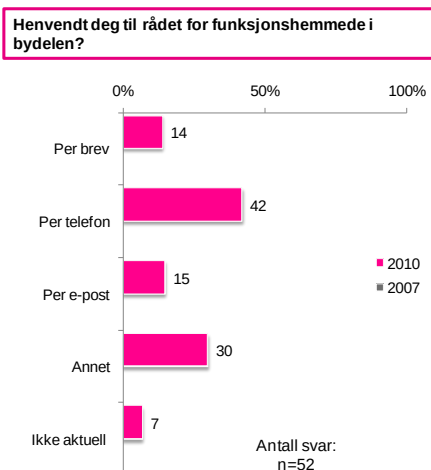
Den politiske deltakelsen (målt ved deltakelse i kommunevalget 2007) er svært lav blant de yngste mellom 15 og 24 år (31 prosent) og klart høyest i aldersgruppen 50-66 år (85 prosent). Høyt utdannede er betydelig mer politisk aktive enn lavt utdannede (78 vs. 43 prosent), og deltakelsen stiger med inntekten. De som har bodd lengst i Oslo er betydelig mer politisk aktive enn de som har bodd kortest (78 vs. 27 prosent). Den politiske deltakelsen er svært lav blant ikke-vestlige (38 prosent).

12.2.2 Henvendelse

Den viktigste kommunikasjonsformen for de som henvendte seg til et bystyremedlem/ byrådsmedlem om en politisk sak (200 stk) var e-post (42 prosent). Dette er en økning siden 2007, da 23 prosent brukte e-post og den viktigste kommunikasjonsformen var uspesifisert (annet). "Annet" vil her logisk nok omfatte personlige henvendelser ansikt til ansikt.

Figur 65: Hvordan har du henvendt deg til... (frekvensfordeling i prosent for 2010 og 2007).





Den viktigste kommunikasjonsformen for de som henvendte seg til et medlem av bydelsutvalget om en politisk sak (190 stk) er også uspesifisert (annet 43 prosent), det vil sannsynligvis si ved personlig henvendelse ansikt til ansikt. Her er det ingen endringer siden 2007.

Den dominerende kommunikasjonsformen blant de som henvendte seg til administrasjonen i bydelen (510 stk) var telefon (49 prosent) og dernest e-post (34 prosent). Andelen som tok kontakt på telefon har sunket noe (5 prosentpoeng) mens andelen som har henvendt seg pr. e-post har økt (med 11 prosentpoeng).

Blant de som henvendte seg til eldrerådet i bydelen (55 stk) er den viktigste kommunikasjonsformen uspesifisert (annet 34 prosent), det vil sannsynligvis si personlig kontakt ansikt til ansikt.

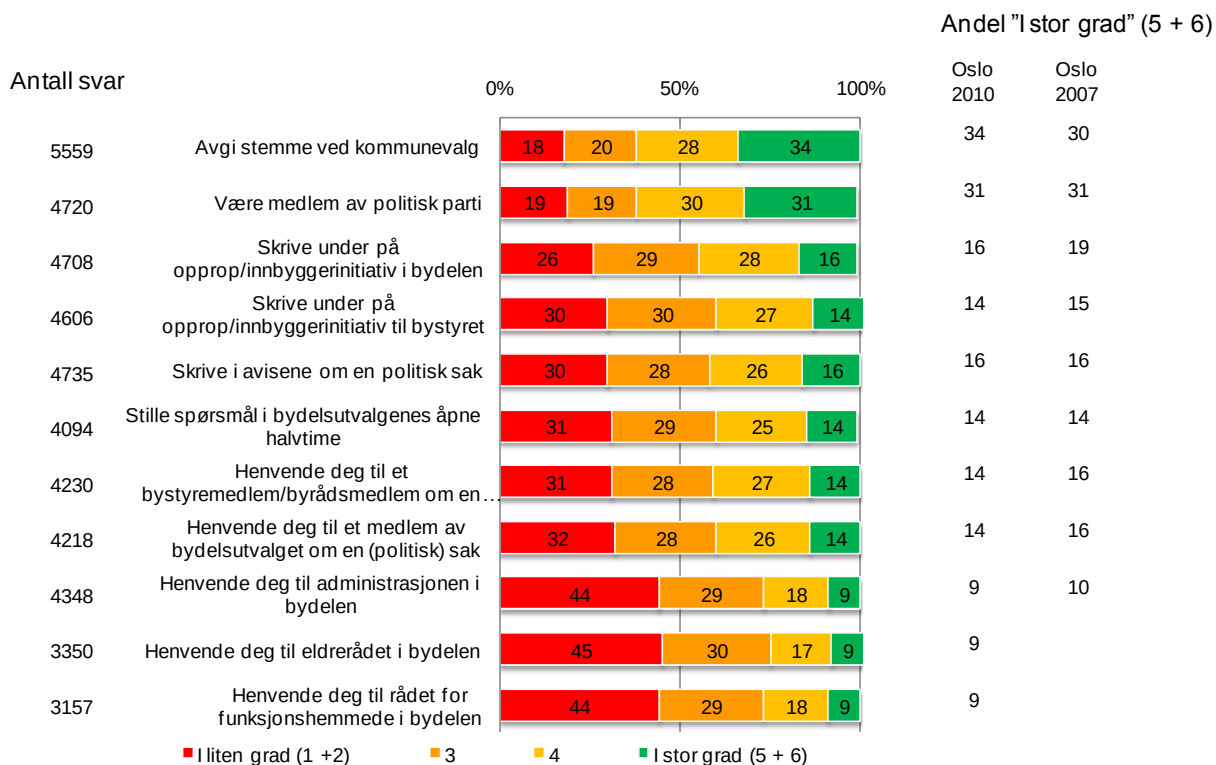
Blant de som henvendte seg til rådet for funksjonshemmede i bydelen (52 stk) var telefon den dominerende kommunikasjonsformen (43 prosent), dernest annet (30 prosent).

12.3 Vurdering av ulike påvirkningsmuligheter

Innbyggerne har tatt stilling til i hvilken grad de tror de kan påvirke kommunale beslutninger gjennom ulike aktiviteter. Innbyggerne har som vist tidligere i dette kapittelet begrenset tiltro til at de kan påvirke kommunale beslutninger. Andelen som ikke har tro på at de kan påvirke er høyere enn andelen som tror de kan påvirke i 9 av de 11 aktivitetene som presenteres nedenfor.

Innbyggerne har størst tiltro til at de kan påvirke kommunale beslutninger ved å avgi stemme ved kommunevalg (34 prosent i stor grad/ 18 prosent i liten grad) og ved å være medlem av et politisk parti (31 prosent i stor grad/ 19 prosent i liten grad). Innbyggerne har minst tiltro til påvirkningsmulighetene ved å henvende seg til administrasjonen i bydelen (9 prosent i stor grad/ 44 prosent i liten grad), eldrerådet i bydelen (9 prosent i stor grad/ 45 prosent i liten grad), eller rådet for funksjonshemmede i bydelen (9 prosent i stor grad/ 44 prosent i liten grad).

Figur 66: I hvilken grad tror du at du kan påvirke kommunale beslutninger gjennom å bruke de ulike aktivitetene nevnt nedenfor? (frekvensfordeling i prosent for 2010 og referansetall for 2007 (andel "I stor grad" (5+6))



Det har ikke skjedd noen betydelige endringer i vurderingene av påvirkningsmulighetene gjennom disse aktivitetene siden 2007.

Det er ingen vesentlige bydelsvariasjoner i vurderingene av disse spørsmålene. Ikke-vestlige har generelt større tro på påvirkningsmulighetene gjennom de ulike aktivitetene enn vestlige. Dette gjelder spesielt det å skrive under på opprop/innbyggerinitiativ til bystyret (27 vs. 13 prosent "i stor grad")

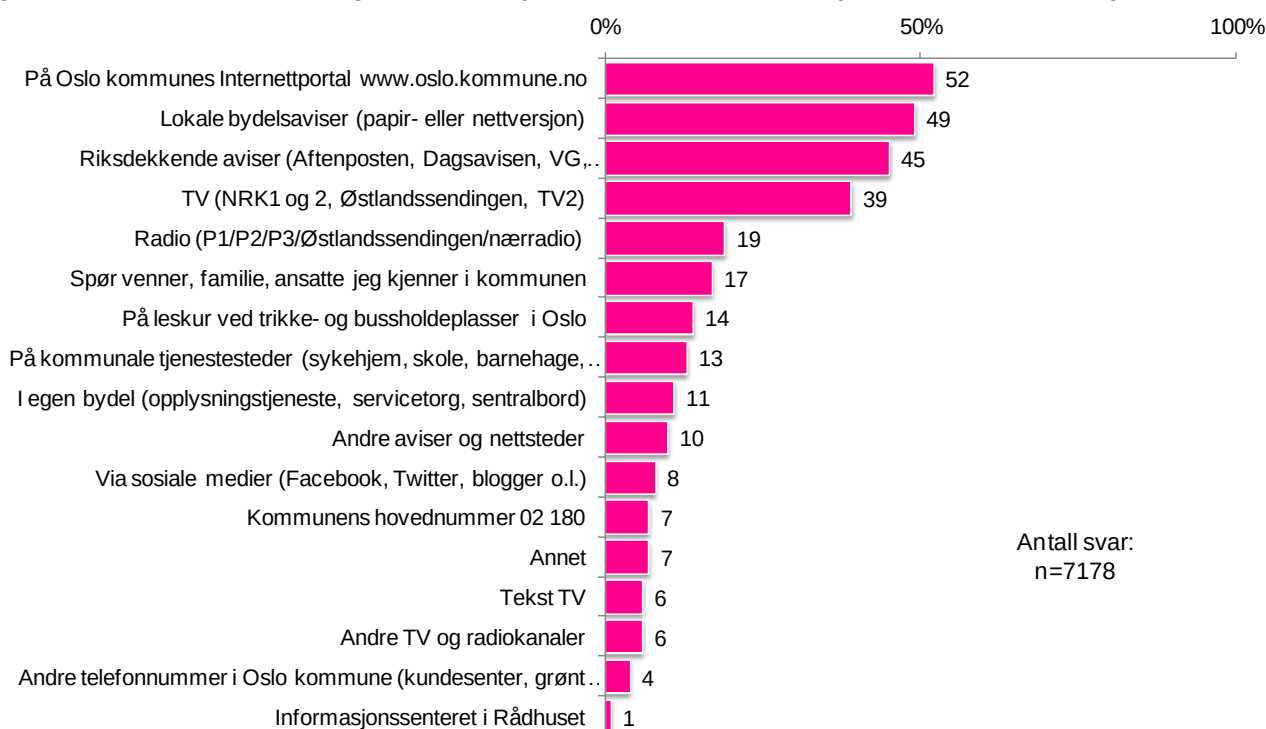
13 Informasjon om- og fra Oslo kommune

I dette kapittelet viser vi på resultatene for spørsmål om hvor man vanligvis henter informasjon om og fra kommunen, tilfredshet med informasjonen fra kommunen og hvordan publikum mener at Oslo kommune best kan informere.

13.1 Innhenting av informasjon¹⁷

Den foretrukne informasjonskanalen for innhenting av informasjon fra Oslo kommune er internettportalen (nettsidene) til kommunen (52 prosent nevner denne). Deretter følger lokale bydelsaviser (papir- eller nettversjon, 49 prosent), riksdekkende aviser (45 prosent) og TV (39 prosent). Blant de uformelle kildene vil vi trekke fram at 17 prosent oppgir venner, familie, eller ansatte de kjenner i kommunen, og at 8 prosent nevner sosiale medier.

Figur 67: Hvor henter du vanligvis informasjon om Oslo kommune? (maks fire alternativer)



De eldste (60 år +) henter i mindre grad informasjon på kommunens nettsider (25 prosent), og nevner i større grad riksdekkende aviser (62 prosent) eller lokale bydelsaviser (62 prosent). Andelen som foretrekker nettsidene til kommunen er størst i aldersgruppen 30-44 år (70 prosent).

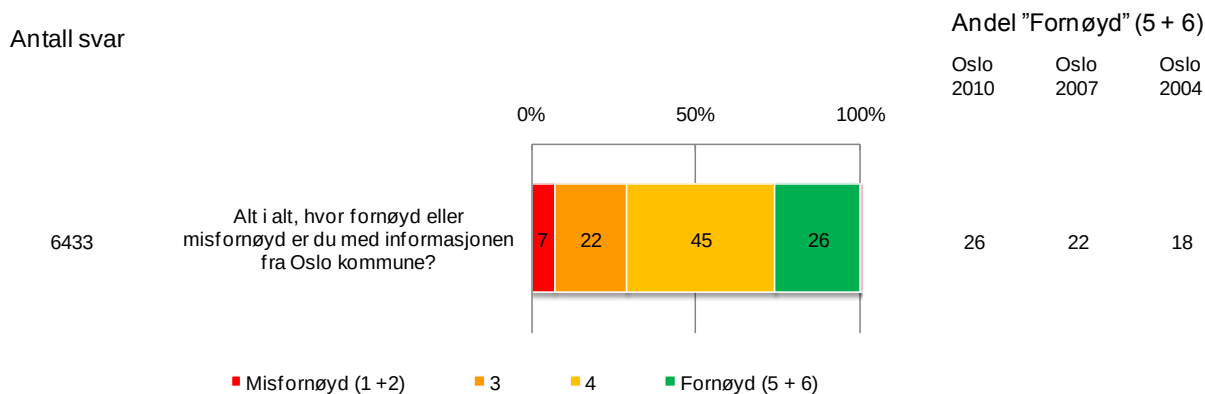
Sosiale medier nevnes først og fremst av de yngste mellom 15 og 29 år (19 prosent). Det er også de yngste som i størst grad nevner venner, familie eller ansatte de kjenner i Oslo kommune (23 prosent).

¹⁷ Svaralternativene for dette spørsmålet ble endret i utarbeidelsen av spørreskjemaet for 2010. Man kan ikke utelukke at endringer i svaralternativene kan forårsake endringer i nivåene for de ulike informasjonskildene. Referansetallene for 2007 er derfor utelatt fra grafikken.

13.2 Tilfredshet med informasjonsvirksomheten

Den helhetlige tilfredsheten med informasjonen fra Oslo kommune har økt med 4 prosentpoeng, fra 22 til 26 prosent fornøyde. Den positive trenden fra 2004 da 18 prosent var fornøyde fortsetter. De fleste har oppgitt et "nøytralt" svar her, men andelen fornøyde er betydelig større enn andelen misfornøyde (7 prosent er misfornøyde).

Figur 68: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen fra Oslo kommune? (frekvensfordeling i prosent)



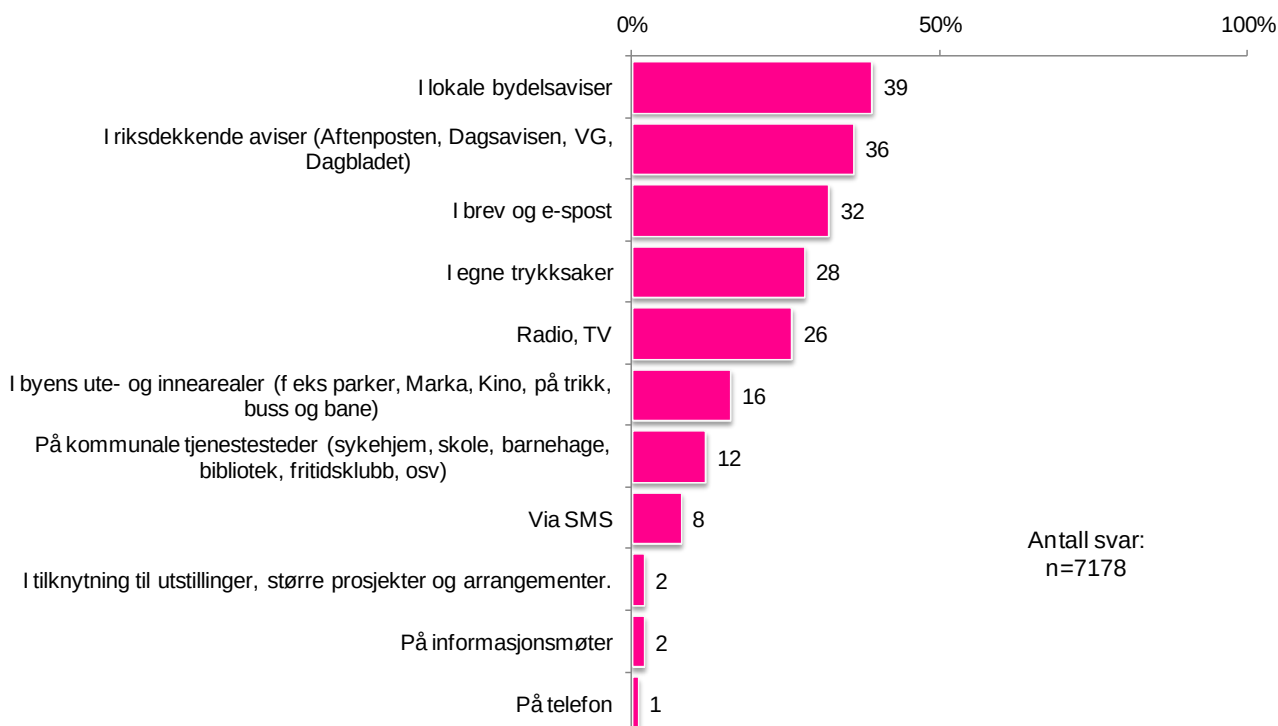
Alderspensionister er mer fornøyd med den informasjonen de får fra Oslo kommune enn gjennomsnittet (35 prosent fornøyd). Ikke-vestlige er også mer fornøyd enn gjennomsnittet her (32 prosent fornøyd).

13.3 Foretrukne informasjonskanaler¹⁸

Basert på innbyggernes vurderinger vil den beste informasjonsstrategien for kommunen være en mediemiks av en rekke kanaler, fortrinnsvis gjennom (i prioritert rekkefølge); lokale bydelsaviser (anbefales av 39 prosent), riksdekkende aviser (anbefales av 36 prosent), brev og e-post (anbefales av 32 prosent), egne trykksaker (anbefales av 28 prosent) og radio/TV (anbefales av 26 prosent).¹⁹

De minst anbefalte informasjonskanalene er telefon, informasjonsmøter, og i tilknytting til utstillinger/ prosjekter og arrangementer (1-2 prosent). Svært få anbefaler bruk av SMS (8 prosent).

Figur 69: Hvordan mener du Oslo kommune best kan informere? (maks to alternativer) – (frekvensfordeling i prosent)



De eldste oppgir i større grad riksdekkende aviser (46 prosent) og er minst interessert i informasjon via SMS, mens de yngste i noe større grad oppgir SMS (10 prosent). De yngste oppgir også i større grad byens ute- og innearealer (26 prosent).

¹⁸ Svaralternativene for dette spørsmålet ble endret i utarbeidelsen av spørreskjemaet for 2010. Man kan ikke utelukke at endringer i svaralternativene kan forårsake endringer i nivåene for de ulike informasjonskildene. Referansetallene for 2007 er derfor utelatt fra grafikken.

¹⁹ Merk at "internettssidene til Oslo kommune" ikke er tatt med som svaralternativ her. Dette svaralternativet burde vært med og må tas med i neste undersøkelse. I 2004 og 2007 var andelen som nevnte "Internett" hhv. 29 og 38 prosent).