

Innhold

1	INNLEDNING.....	3
1.1	Utvalg og gjennomføringsmetode.....	3
1.1.1	Nærmere om frafall	4
1.1.2	Svarprosent per bydel	5
1.1.3	Deltakelse fra innvandrere	6
1.2	Hva måles i undersøkelsen	7
1.3	Fremstilling av resultatene	8
2	OPPSUMMERING	9
2.1	Trivsel og tilhørighet	9
2.2	Tilfredshet med å bo i Oslo	9
2.3	Tilfredshet med å bo i bydelen	9
2.4	Opplevelse av bydelens dekning av tjenester i forhold til behov.....	9
2.5	Generell tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester	10
2.5.1	Barnehage og skole.....	10
2.5.2	Helse, omsorg.....	10
2.5.3	Drikkevannkvalitet	11
2.6	Trygghet og kriminalitet.....	11
2.7	Miljø	11
2.8	Samferdsel.....	12
2.9	Barns oppvekstmiljø.....	12
2.10	Eldres levekår	13
2.11	Demokrati og medinnflytelse.....	13
2.12	Informasjon om og fra Oslo kommune.....	13
3	TRIVSEL OG TILHØRIGHET.....	14
3.1	Trivsel.....	14
3.2	Tilknytning.....	16
4	OSLO SOM BY Å BO I.....	18
4.1	Å leve /bo i Oslo	18
4.2	Nærmere vurdering av Oslo som by å bo i.....	18
4.3	Å leve / bo i området der du bor.....	21
4.4	Nærmere vurdering av bydelen og bo-området.....	22
4.4.1	Forhold knyttet til trivsel og naboskap	22
4.4.2	Vurderinger av flere forhold i boligområdet	27
4.5	Dekning av tjenester i bydelene.....	31
4.6	Deltakelse i ulike aktiviteter.....	34
5	TILFREDSHET MED TJENESTENE	36
5.1	Barnehage og skole.....	36
5.1.1	Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere av barnehage og skole	38
5.2	Helse, omsorg.....	39

5.2.1	Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere av tjenester innen helse, omsorg.....	42
5.3	Bibliotek, renovasjon og drikkevannkvalitet	44
6	TRYGGHET OG KRIMINALITET	46
6.1	Trygghet når det gjelder å ferdes ute	46
6.2	Vurdering av politiets innsats / tilstedeværelse.....	47
7	MILJØ.....	49
7.1	Forurensning i Oslo sentrum og der du bor	49
7.2	Byrom i Oslo sentrum og i lokalmiljøet	50
7.3	Graffiti og tagging.....	52
7.4	Tilrettelagte uteområder.....	53
8	SAMFERDSEL.....	55
8.1	Vedlikehold av veier	55
8.2	Vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier.....	57
8.3	Trafikksikkerheten.....	59
8.4	Kollektivtransporttilbudet i Oslo	60
9	BARNES OPPVEKSTMILJØ.....	63
10	ELDRES LEVEKÅR	67
10.1	Innbyggernes vurdering av de eldres levekår	67
10.2	Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere	69
11	DEMOKRATI OG MULIGHETER FOR Å PÅVIRKE	71
11.1	Tilrettelegging for påvirkning	71
11.2	Politisk deltakelse.....	72
11.3	Vurdering av ulike påvirkningsmuligheter.....	74
12	INFORMASJON OM OG FRA OSLO KOMMUNE.....	76
12.1	Hvor henter innbyggerne vanligvis informasjon?.....	76
12.2	Tilfredshet med informasjonen fra Oslo kommune	78
12.3	Hvordan kan kommunen best informere	79
13	VEDLEGG: TABELL OVER FEILMARGINER	80

1 Innledning

Synovate Norge (tidligere MMI) har gjennomført Publikumsundersøkelsen 2007 for Oslo kommune, Utviklings- og kompetanseetaten (UKE). Undersøkelsen er en repetisjon av tilsvarende undersøkelser som ble gjennomført i 1998, 2001 og 2004. Feltperioden er fra 24. september 2007 til 5. desember 2007.

Formålet med undersøkelsen er å få frem innbyggernes synspunkter på hvordan det er å leve og bo i Oslo som by, og i den enkelte bydel. Det er også et mål å kartlegge folks inntrykk av de ulike kommunale tjenester og tilbud. I tillegg er det vesentlig å se etter om oppfatningene har endret seg siden 2004.

1.1 Utvalg og gjennomføringsmetode

Det er trukket et tilfeldig representativt utvalg av innbyggere i Oslo i alderen 15-80 år. Utvalget er trukket fra Folkeregisteret. Vi har lagt vekt på å skaffe et nettoutvalg som er stort nok til å kunne studere forskjeller i svar mellom ulike bydeler.

Undersøkelsen er hovedsakelig gjennomført postalt, men alle som mottok spørreskjemaet i posten fikk muligheten til å besvare spørreskjemaet via internett.¹ Totalt er det sendt ut 18 000 skjemaer fordelt på 1200 utsendelser i hver av de 15 bydelene. Det er foretatt en purring. Det kom 620 skjemaer i retur pga ukjent adresse. I tillegg er 38 registrert som "ikke målgruppe" (bor i utlandet eller annet sted i Norge, sykdom/svekket helse, død). Vi har mottatt i alt **6872 svar** fordelt på 6349 postale svar og 523 web-svar. Ved beregning av svarprosent holder vi utenfor "ukjent adresse" samt "ikke målgruppe" (658 utsendelser). Det gir en svarprosent på 39,6%. Denne svarprosenten er lavere enn i 2004 (45%), og *tilsynelatende* betydelig lavere enn i 1998 (67%) og i 2001 (70%). Høyere responsrate i 1998 og 2001 må i hovedsak forklares med at deltakerne den gang ble forhåndsrekruttert via telefon, og at svarprosenten er beregnet med utgangspunkt i hvor mange av de *forhåndsvervede* som svarte. Den egentlige svarprosenten skal beregnes med utgangspunkt i det antallet som ble kontaktet på telefon, og da blir svarprosenten betydelig lavere siden vi har frafall i to trinn (ca 33,3% i 2001-undersøkelsen). Årets responsrate på 39,6 er derfor høyere enn i 2001. En ren postal undersøkelse (som i år), gir altså høyere svarprosent og ikke minst *bedre utvalgs kvalitet* siden vi kun har frafall i et trinn.

Målet var å oppnå 7500 intervju, mens vi oppnådde et netto utvalg på 6872 respondenter. Dette avviket har ingen betydning for feilmarginer på totalnivå, og får heller ingen bekymringsfulle konsekvenser for feilmarginene på bydelsnivå. I

¹ Respondentene kunne svare via internett ved å gå inn på Synovates hjemmesider og klikke på en link til spørreskjemaet.

tillegg har vi i år oppnådd flere intervju enn i 2004 (6297 intervju). Slik sett er årets resultater vel så sikre som 2004-resultatene vurdert ut i fra feilmarginer. Bakerst i denne rapporten har vi lagt ved en tabell som viser feilmarginer ved ulike utvalgsstørrelser og prosentresultat for den som måtte ønske å studere dette nærmere.

Undersøkelsens representativitet knytter seg ikke alene til utvalgsstørrelse. Det handler ikke minst om i hvilken grad de som har latt være å svare skiller seg vesentlig fra de som har deltatt i undersøkelsen. Det er alltid en fare for at de som deltar er noe mer engasjert i temaet enn de som lar være å delta. Likevel viser vår mangeårige erfaring med undersøkelser og kontroller av resultater og utvalgssammensetting, at frafallet i våre postale undersøkelser er rullerende og erfaringsvis ikke fører til vesentlige skjevheter i utvalgene. Frafallet som skjer i postale befolkningsundersøkelser synes å være tilfeldig, og det er ingen grunn til å tro at det skulle forholde seg annerledes for publikumsundersøkelsen 2007. Vår konklusjon er at vi kan ha tillit til resultatene, men vi kan selvsagt diskutere hvorvidt styrken på de tendensene vi ser ville vært annerledes dersom langt flere hadde svart.

Synovate er overbevist om at en stor del av bortfallet i denne undersøkelsen skyldes at *skjemaet er for langt*. Vi vet gjennom erfaring at responsraten synker jo lengre spørreskjemaet er. Det gjelder særlig undersøkelser der temaet ikke er spesielt engasjerende og/eller der det spørres om saksområder som respondentene har liten befatning med. Publikumsundersøkelsen stiller spørsmål om svært mange forskjellige forhold, tjenester og tilbud som mange antakeligvis ikke bruker og/eller ikke er kjent med. Flere av temaene kan derfor oppleves lite relevante og interessante å ta stilling til. Hvis temaet ikke fenger, er det mindre sannsynlig at man vil fylle ut et langt enn et kortere skjema. En responsrate på rundt 40% er på ingen måte uvanlig ved slike typer postale undersøkelser.

Vi anbefaler Oslo kommune å korte ned skjemaet betydelig ved en ny gjennomføring.

1.1.1 Nærmere om frafall

Sammenlikner vi svarfordelingen på demografiske variabler som er kjente i befolkningen, kan vi se i hvilke grupper frafallet har vært størst. Tabellene nedenfor viser fordelingen i henholdsvis Oslos befolkning i alderen 15-80 år, og i nettoutvalget i undersøkelsen.

Tabell 1 – Kjønnsfordelingen i befolkningen og i nettoutvalget

Kjønn	Fordeling i befolkningen	Fordeling i nettoutvalget
Mann	49	44
Kvinne	51	56

Som tabellen viser har frafallet vært størst blant menn. I nær sagt alle befolkningsundersøkelser vi gjennomfører er responsraten bedre for kvinner enn for menn. I sluttrapporten er derfor kjønnsandelene justert gjennom statistisk vekting slik at kvinner og menn får den innvirkning på resultatene som deres størrelse i befolkningen skulle tilsi.

Tabell 2 – Aldersfordelingen i befolkningen og i nettoutvalget

Aldersgruppe	Fordeling i befolkningen	Fordeling i nettoutvalget
15-24 år	14	9,3
25-34 år	26	22,8
35-49 år	29	29,1
50-66 år	22	26,6
67-80 år	9	12,1

Aldersfordelingen viser en underrepresentasjon av de mellom 15 og 34 år. Samtidig er personer i alderen 50-66 år overrepresentert. For de øvrige aldersgruppene er det mindre avvik. De aldersmessige skjevhetene i nettoutvalget er de samme som vi vanligvis ser i våre befolkningsundersøkelser. Det er vanskeligere både å oppnå kontakt og å oppnå respons blant yngre personer enn blant eldre, noe den uvektede aldersfordelingen gjenspeiler. I sluttrapporten vil aldersgruppene derfor være justert gjennom statistisk vekting slik at de får den innvirkning på resultatene som befolkningsgrunnlaget i gruppene skulle tilsi.

1.1.2 Svarprosent per bydel

Som nevnt har vi sendt ut 1200 skjemaer til hver bydel. Det betyr at vi ikke har tilsiktet en fordeling av svar per bydel som tilvarer den sanne befolkningfordelingen i populasjonen. I sluttrapporten vil derfor svarene per bydel bli gitt en statistisk vekt slik at bydelene får den innvirkning på resultatene som befolkningsgrunnlaget i bydelene skulle tilsi. Resultatet av vektingen er derfor at vi får et datagrunnlag for resultatene hvor fordelingen av kvinner, menn og aldersgrupper innen hver bydel stemmer overens med fordelingen i befolkningen som helhet. Dette er med på å sikre representativiteten bak estimatene i undersøkelsen.

I tabellen nedenfor viser vi svarprosenten i den enkelte bydel. Vi ser at den varierer fra ca 33% til 45% i de ulike bydelene.

Tabell 3. Svarprosent per bydel.

Bydel	Svarprosent
Gamle Oslo	33,3 %
Grünerløkka	34 %
Sagene	36,6 %
St. Hanshaugen	35,6 %
Frogner	36,8 %
Ullern	43,3 %
Vestre Aker	44,1 %
Nordre Aker	42,8 %
Bjerke	40,8 %
Grorud	34,8 %
Stovner	34,7 %
Alna	36,5 %
Østensjø	39,5 %
Nordstrand	45,4 %
Søndre Nordstrand	34,8 %

1.1.3 Deltakelse fra innvandrere

I denne undersøkelsen har vi oppnådd litt flere svar fra innvandrere enn i 2004-målingen. Hovedkonklusjonen er likevel at responsen fra denne målgruppen, særlig fra de med ikke-vestlig bakgrunn, er lavere enn ønsket. Dette er et kjent problem, og målgruppen er vanligvis underrepresentert i alle befolkningsundersøkelser. Gjennomføring av undersøkelser i innvandrerbefolkningen er en stor utfordring både for vår bransje og forskningsmiljøer. Mest sannsynlig er det språklige og kulturelle barrierer som forklarer frafallet. Å gjennomføre gode, representative undersøkelser mot innvandrerbefolkningen er *svært ressurs- og kostnadskreven*de. Det mest ideelle opplegget er trolig å oppsøke et representativt utvalg for personlig intervju. Dette er imidlertid en metode som krever tid og penger som vanligvis overskrider de rammer som oppdragsgiver har til rådighet.

I følge Utviklings- og kompetanseetatens (UKEs) nettsider var det per 1. januar 2006 23 % innvandrere i Oslo. I vår undersøkelse oppgir 17,8% (14,8 % i 2004) av respondentene at begge foreldre kommer fra et annet land enn Norge. Omtrent like mange respondenter (17,5%) oppgir at de selv er født i et annet land enn Norge. Videre er det i følge statistikken 18,9% ikke-vestlige innvandrere i Oslo, det

vil si personer med opprinnelse fra Afrika, Asia, Sør- og Mellom-Amerika eller de nye EU-landene i Øst-Europa. Det kan være at de selv er født i et av disse landene, eller at begge foreldrene kommer fra noen av disse landene. I vår undersøkelse bruker vi en noe snevrere definisjon av ikke-vestlige innvandrere, blant annet fordi vi ikke har hatt muligheten til å skille ut de nye EU-landene i Øst-Europa. Vår definisjon inkluderer derfor kun personer som oppgir at de selv er født enten i Afrika, Asia eller i Sør-/Mellom-Amerika, og disse utgjør en andel på ca 9% av det totale utvalget. Dette er ikke mange flere, men likevel signifikant flere enn i 2004, da den tilsvarende andelen var på 7%. Vi har altså lyktes i å nå noen flere i årets undersøkelse.

I motsetning til 2004-undersøkelsen har vi denne gangen iverksatt et tiltak for å forsøke å øke deltakelsen fra innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn. Vi har sendt ut følgebrev på morsmålet til de tre største innvandrergruppene i Oslo; hhv på urdu, tamil og somali. Følgebrev på disse språkene er sendt til de personer i uttrekket fra folkeregisteret som sto oppført med de tilhørende landene som eget fødeland. I tillegg la vi ved en ordliste på de samme språk som forklarte viktige begreper og uttrykk i spørreskjemaet. Når vi registrerer en noe høyere andel svar fra personer med ikke-vestlig bakgrunn enn i 2004, kan det være en effekt av denne tilretteleggingen, men vi kan heller ikke utelukke at det skyldes rene tilfeldigheter. Med visshet om at dette er en målgruppe som er svært krevende å nå i representative undersøkelser av denne typen, er det positivt å kunne konstatere en økt deltakelse.

1.2 Hva måles i undersøkelsen

Undersøkelsen er i hovedsak lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse der innbyggerne vurderer ulike forhold knyttet til Oslo som by og 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. 2007-undersøkelsen er likevel mer å forstå som en publikums- og omdømmeundersøkelse enn en brukerundersøkelse. Det er fordi vi denne gangen har *tatt ut* spørsmål som kartlegger brukerfaringer med detaljerte forhold innen helsetjenestene (legen/legesenteret, helsesøster og Oslo kommunale legevakt), og barnehage og skole.

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.

De fleste spørsmålene ble også stilt i 1998, 2001 og 2004. Resultatet fra 2007 blir sammenlignet med tidligere resultater (primært 2004) der dette er mulig.

Vi gjør oppmerksom på at det i forbindelse med satsingen i Groruddalen er *tatt inn* noen nye spørsmål i 2007-undersøkelsen.

Svarene på alle spørsmålene i undersøkelsen er brutt ned på bakgrunnsvariablene kjønn, alder, husstandens bruttoinntekt, utdanning, antall år bodd i Oslo, antall personer i husstanden, husstandsmedlemmenes alder, yrkesaktivitet, arbeidsgiverforhold, foreldres fødeland, eget fødeland og bydel.

1.3 Fremstilling av resultatene

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er tilfredshetsspørsmål av typen "*Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ...?*". Respondentene har krysset av 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 sett på som mer "nøytrale" verdier. De fleste grafiske fremstillingene viser svarfordelingen i prosent på disse andelenene. Grafikken er rangert etter størrelsen på andelen som svarer at de er fornøyd.

I all hovedsak begrenser vi kommentarene til å gjelde andelen som har svart 1 og 2 eller 5 og 6, altså de som er klart misfornøyd eller klart fornøyd.

For forhold der det er ekstra interessant å se på forskjellene i tilfredshet mellom bydelsområdene, oppgis tall for hver bydel med egen grafikk eller i en egen tabell.

Svarforskjeller mellom brukere og ikke-brukere av utvalgte tjenester vises også i egne tabeller og figurer.

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

Prosjektgruppe

Kontaktperson gjennom forberedelser og gjennomføring av dette prosjektet har vært Bjørg Merete Sviggum i Oslo kommune, UKE. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate Norge er Wenche Berntsen.

2 Oppsummering

2.1 Trivsel og tilhørighet

De fleste innbyggerne i Oslo trives i byen sin og i området der de bor. Det er forskjeller mellom bydelene når det gjelder trivsel. Folk i vestlige bydeler synes å trives noe bedre enn de som bor i østlige bydeler. Det er også mange som trives i de sørlige bydelene Østensjø og Nordstrand.

2.2 Tilfredshet med å bo i Oslo

Folk er fornøyde med å leve og bo i Oslo. Innbyggerne er mest fornøyd med mulighetene for arbeid eller nytt arbeid. Det er minst tilfredshet med parkeringstilbudet i byen og fremkommeligheten på hovedveier.

Sammenlignet med 2004, ser vi en økning i andelen som er tilfredse med muligheter for arbeid og kollektivtransporttilbudet. Derimot er det blitt klart færre som er fornøyde med badevannkvaliteten. Ikke-vestlige innvandrere er klart mindre fornøyd med mulighetene for arbeid og utdanning enn spurte med norsk bakgrunn.

2.3 Tilfredshet med å bo i bydelen

Et klart flertall av innbyggerne er fornøyde med å bo i området der de bor. Folk er mest fornøyde med tilgang til natur og friluftsområder og oppvekstmiljøet for barn. Folk er minst tilfredse med sykkelveinett og parkeringstilbud.

Det er ingen store endringer siden 2004 i hvordan folk vurderer ulike forhold ved området der de bor. I den grad vi ser endringer, går de i positiv retning.

Det er forskjeller mellom bydelene i hvordan folk vurderer forhold ved boområdet sitt. Sentrumsbydeler synes å komme dårligere ut enn øvrige bydeler. Vestlige bydeler kommer generelt sett klart bedre ut enn østlige bydeler. Nordstrand og Østensjø kommer også godt ut.

2.4 Opplevelse av bydelens dekning av tjenester i forhold til behov

Folk opplever at det er dårligst dekning i forhold til behov i bydelen når det gjelder tjenester til personer med psykiske lidelser, tilrettelagte boliger for eldre og

funksjonshemmede, sykehjemsplasser og fritidsklubber. Folk opplever minst gap mellom dekning og behov når det gjelder allmennlegetjenesten og helsestasjon.

Det er ingen store endringer sammenlignet med 2004, men vi ser en positiv utviklingstendens for flere av tjenestene.

2.5 Generell tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester

2.5.1 Barnehage og skole

Det er stort sett mer tilfredshet enn misnøye med tjenester knyttet til barnehage og skole. Nokså mange har en nøytral oppfatning av disse tjenestene. Best ut kommer det offentlige skoletilbudet, særlig den offentlige grunnskolens barnetrinn. Færrest fornøyde finner vi for familiebarnehagen og fritids-/ungdomsklubben.

Det er ingen nevneverdige endringer i folks vurderinger fra 2004 til 2007.

Det er klare bydelsforskjeller i vurderingen av det offentlige skoletilbudet, særlig når det gjelder grunnskolens barnetrinn. Hovedinntrykket er at folk er mest fornøyd i Ullern, Nordre Aker, Vestre Aker (og Østensjø), og minst fornøyd i sentrumsbydelene Sagene, Grünerløkka, St. Hanshaugen og Gamle Oslo.

Brukere av barnehager og skoler er klart mer fornøyd med tjenesten enn ikke-brukere. Det gjelder særlig for private tjenester, spesielt privat barnehage. For flere av tjenesten ser det ut til at forskjellene i oppfatninger mellom brukere og ”synsere” har blitt noe mindre enn de var i 2004.

2.5.2 Helse, omsorg

Generelt sett synes Oslos befolkning å være mer fornøyd enn misfornøyd med tjenester innen *helse*, mens når det gjelder *omsorgstjenester* er tendensen at det er mer misnøye enn tilfredshet, eller at meningene er delte. Det er også slik at flere forholder seg mer ”nøytralt” til omsorgstjenestene enn til helsetjenestene. Best ut kommer fastlegeordningen og allmennlegen. Helsestasjonen kommer også relativt godt ut. Dårligst skåre får sosialkontoret, hjemmehjelpen og aldershjemmet.

Det er ingen nevneverdige endringer i folks vurderinger fra 2004 til 2007, med unntak av legevakten hvor vi ser en negativ utvikling.

Spurte med ikke-vestlig bakgrunn er generelt sett mindre tilfredse med *helsetjenestene* enn spurte med vestlig bakgrunn. På den andre siden ser vi at ikke-vestlige innvandrere er mer fornøyde enn norskfødte med en rekke *omsorgstjenester*.

Vestlige bydeler kommer bedre ut enn østlige. Bydelsforskjellene er ikke dramatiske, og de ser ut til å være noe mindre for omsorgstjenesten enn for helsetjenestene.

Også når det gjelder tjenester knyttet til helse og omsorg ser vi at brukere er klart mer fornøyde enn ikke-brukere. Det er størst forskjell mellom brukere og ”synsere” når det gjelder eldresenteret, og minst forskjell når det gjelder legevakten og sosialkontoret. Vi gjør oppmerksom på at enkelte tjenester er brukerne mer misfornøyde med enn ikke-brukerne. Det gjelder særlig hjemmehjelpen, hjemmesykepleien og sosialkontoret.

Forskjeller i synspunkter mellom brukere og ikke-brukere har holdt seg nokså stabil fra 2004 til 2007, men vi ser at avstanden mellom brukere og synsere har økt for sykehjemmet.

2.5.3 Drikkevannkvalitet

Det er en negativ utvikling i folks syn på drikkevannkvaliteten fra 2004 til 2007. Antakeligvis kan dette settes i sammenheng med at det ble påvist parasitter i drikkevann fra Maridalsvannet tidlig på høsten i 2007.

2.6 Trygghet og kriminalitet

Innbyggerne i Oslo er trygge når de ferdes ute på dagtid, særlig i området der de bor. De er mindre trygge på kveldstid, særlig i Oslo sentrum. Folk er ikke spesielt fornøyde med politiets innsats og tilstedeværelse. Misnøyen er større i forhold til lokalmiljøet enn i sentrum. Det er ingen holdningsendringer fra 2004 til 2007 på dette området.

Det er klare forskjeller mellom bydeler i opplevelsen av trygghet i lokalmiljøet på kveldstid. Sentrumsbydelene kommer dårligst ut, men Alna, Grorud og Søndre Nordstrand fremstår også som mindre trygge enn gjennomsnittet.

2.7 Miljø

Folk opplever luft- og støyforurensingen som et større problem i sentrum enn i området der de bor. Videre er innbyggerne mer tilfredse med byrom (kvalitet, utseende, ryddighet og renhold) i området der de bor enn med byrom i sentrum.

Folk opplever at det har blitt mindre heller enn mer tagging. Det gjelder særlig når de vurderer situasjonen i eget boområde. Det er færre i 2007 enn i 2004 som synes at det har blitt mindre graffiti og tagging, og det har blitt noen flere som opplever at det er like mye eller mer.

2.8 Samferdsel

De spurte er mer misfornøyde enn fornøyde med vedlikehold av veier. Det største ankepunktet er vedlikehold på vinteren, samt standard på veidekke. Folk har et mer nøytralt forhold til hovedveiene enn til veiene i området der de bor. Det er heller ingen spesielt store andeler som er fornøyd med vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier. Også her knytter det seg størst misnøye til vedlikehold på vinterstid.

Det er gledelig å konstatere at vi ser en forbedringstendens i forhold til 2004. Bedringen kommer primært til uttrykk i form av lavere misnøyeandeler. Det gir ikke utslag i så mange flere fornøyde, men heller flere nøytrale vurderinger. Størst nedgang i misnøyeandeler ser vi for snørydding og strøing.

Folk i bydel Grorud og Alna fremstår som noe mer tilfredse med vedlikehold av veiene i boligområdet enn folk i andre bydeler. I sentrumsbydelene er man mindre fornøyde med brøyting og strøing av fortau enn i bydeler utenfor sentrum. Folk i bydel Bjerke skiller seg ut som noe mer kritiske til snørydding og strøing. Bydel Stovner skiller seg ut med noe mer misnøye med standard på veidekke. Vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier vurderes noe mer positivt i bydel Grorud enn i andre bydeler, mens det er noe mer misnøye i sentrumsbydelene.

Folk er mer tilfreds med enn misfornøyd med trafikk sikkerheten, men andelen fornøyde er likevel ikke spesielt høy. Folk i sentrum er mer kritiske enn folk utenfor sentrum.

57% av de spurte bruker kollektive transportmidler ukentlig eller oftere. Lavere priser er det som skal til for å få folk til å reise mer kollektivt.

2.9 Barns oppvekstmiljø

Halvparten eller færre spurte sier seg fornøyd med de ulike oppvekstforhold vi spør om. Nokså mange forholder seg nøytralt. De to forholdene som kommer best ut er tilgang på naturlige og tilrettelagte (parker) friområder. Det knytter seg størst misnøye til trafikk sikkerheten for barn.

Synet på barns oppvekstvilkår har endret seg noe, men ikke mye siden 2004. Endringene går i positiv retning. Dette er en hyggelig fortsettelse av den positive utviklingstrenden vi så fra 2001 til 2004.

Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn er mer misfornøyd enn innbyggere med norsk bakgrunn. Innbyggere i sentrumsbydeler er mer misfornøyde enn de som bor i bydeler utenfor sentrum.

2.10 Eldres levekår

Tjenester rettet mot eldre har ikke et spesielt godt omdømme i befolkningen. Folk har dårligst inntrykk av de eldres medinnflytelse og deres trygghet for å få ønsket boligtype. Vi ser likevel en positiv utvikling siden 2004 for folks inntrykk av TT-tjenesten og de eldres muligheter til å påvirke tjenestetilbudet.

De mest markerte bydelsforskjeller finner vi for tilfredshet med aktivitetstilbudet til eldre helhetlig sett, informasjon om aktivitetstilbudene og trygghet hjemme. Folk i bydel Grünerløkka, Søndre Nordstrand, Sagene og Gamle Oslo gir mer negative tilbakemeldinger enn folk i andre bydeler.

For flere av tjenestene er det slik at de eldre selv (67-80 år) er mer fornøyde enn de som er yngre. Det er likevel verdt å merke seg at det er enkelte tjenester som den eldste aldersgruppen uttrykker like mye, eller mer misnøye enn tilfredshet med. Det gjelder særlige egne muligheter til å påvirke tjenestetilbudet, og trygghet for å få den boligtype man har behov for.

Brukere av tjenestene er klart mer tilfredse enn ikke-brukere. Den største forskjellen mellom brukere og ”synsere” ser vi når det gjelder informasjon om tjenestetilbudene og aktivitetstilbudet helhetlig sett. Minst forskjell ser vi for de eldres mulighet til å påvirke tjenestetilbudet. Blant brukerne oppgir hele 46% at de er misfornøyd med mulighetene til medinnflytelse.

2.11 Demokrati og medinnflytelse

Innbyggerne opplever at det i liten grad blir lagt til rette for at de kan påvirke avgjørelser som tas i bydelen, samt påvirke innholdet av de kommunale tilbudene de bruker. Innbyggerne har gjennomgående liten tro på egne påvirkningsmuligheter gjennom politisk engasjement. De formene for deltakelse de har mest tro på, er å være medlem av et politisk parti, samt å avgi stemme ved valg.

Den vanligste formen for politisk deltakelse er stemmegivning ved valg.

2.12 Informasjon om og fra Oslo kommune

Folk henter vanligvis informasjon fra riksdekkende aviser, TV, Oslo kommunes nettsider og lokale bydelsaviser. De fleste har et nøytralt forhold til Oslo kommunes informasjonsvirksomhet. Folk mener at kommunen best kan informere innbyggerne via riksdekkende aviser, internett, egne trykksaker og lokale bydelsaviser.

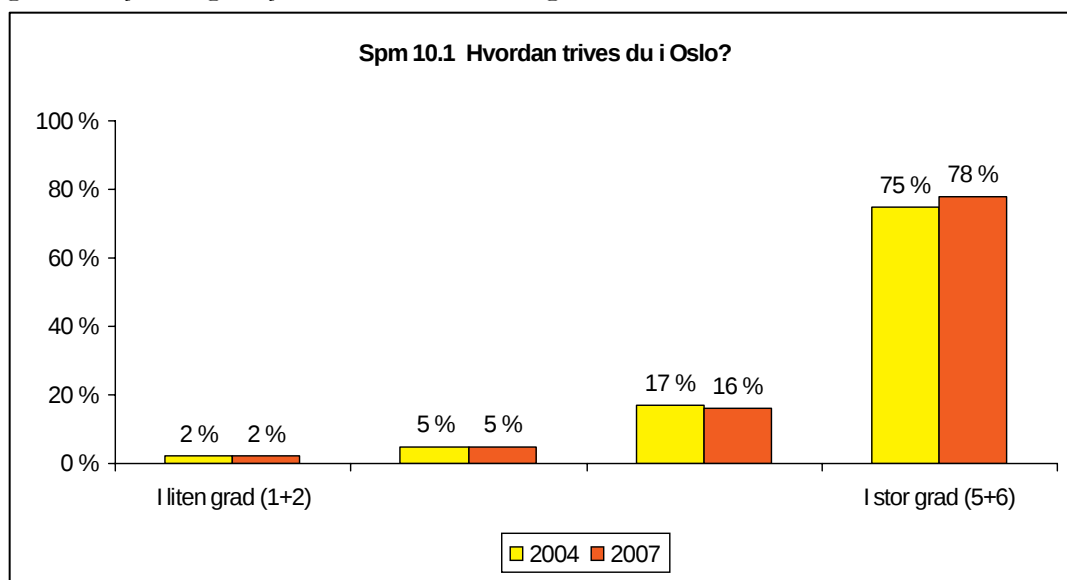
3 Trivsel og tilhørighet

Trivsel og tilhørighet er målt ved å spørre folk om i hvilken grad de trives og føler seg knyttet til i Oslo som sådan, og området der de bor.

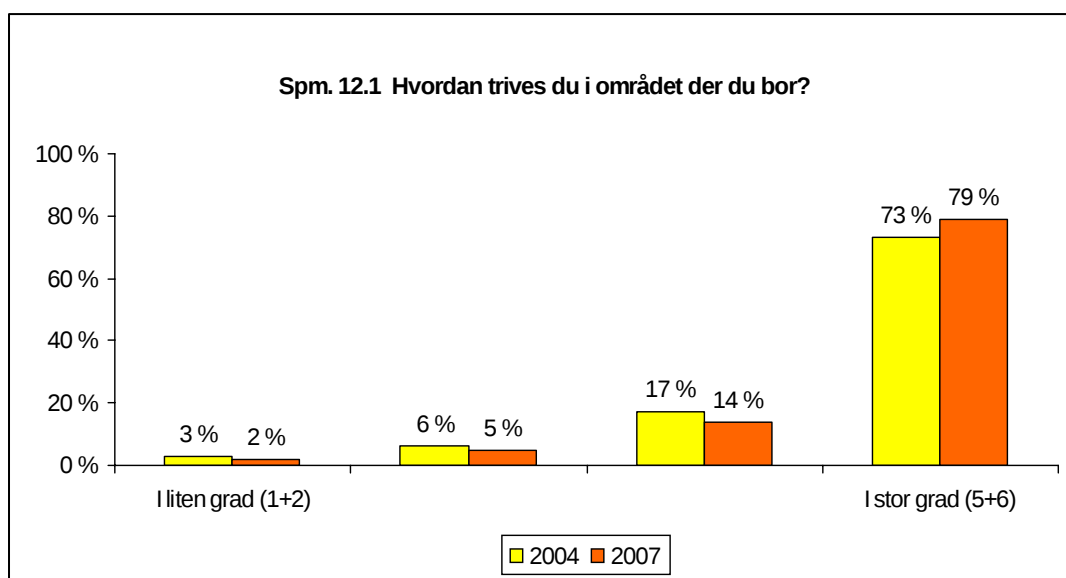
3.1 Trivsel

Et klart flertall trives både i byen og i området der de bor. Trivselsandelene har vært stabilt høye sidene målingene startet i 1998. Andelen som trives (særlig i området man bor) har økt noe siden 2004-målingen.

Figur 1. Svarfordeling i % for trivsel i Oslo i 2004 og i 2007.



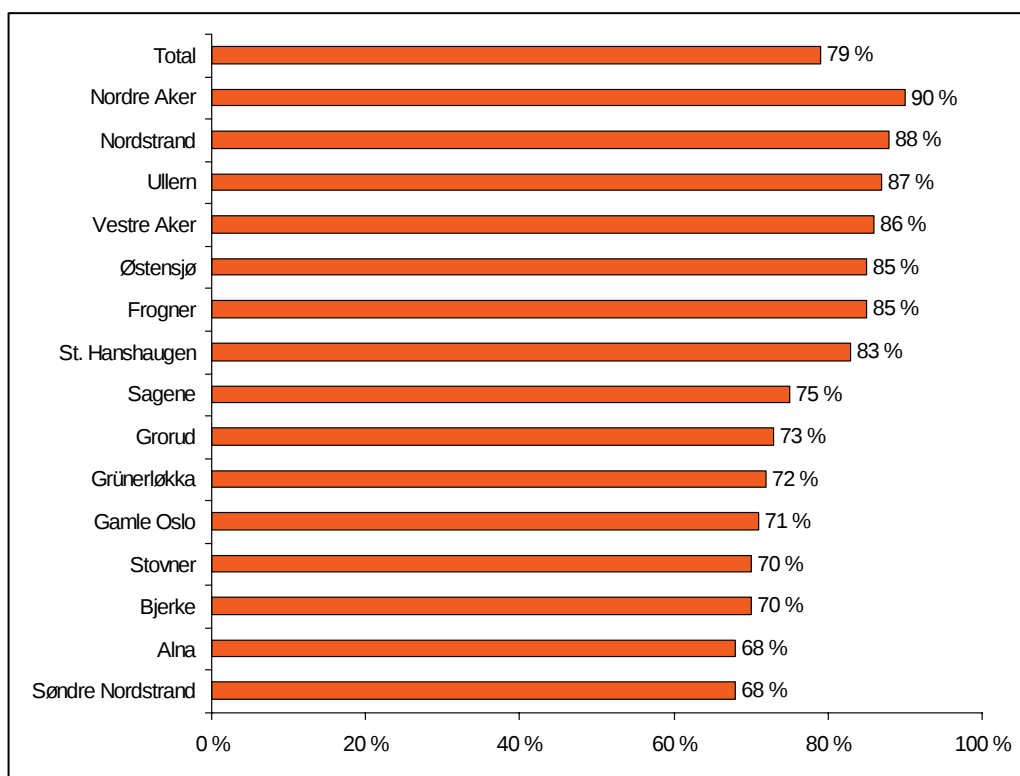
Figur 2. Svarfordeling i % for trivsel i området der man bor i 2004 og i 2007.



Trivselen øker med antall år man har bodd i Oslo. Andelen som trives er lavere blant spurte med ikke-vestlig bakgrunn enn blant spurte med norsk bakgrunn. Blant de som er født i Norge sier 81% at trives i området der de bor, og det er 14 prosentpoeng flere enn blant spurte født i et ikke-vestlig land (67%). Vi målte en tilsvarende forskjell etter landbakgrunn i 2004.

Det er større bydelsforskjeller for trivsel i området man bor, enn for trivsel i Oslo generelt. Det generelle mønsteret er at folk i vestlige bydeler trives bedre enn de som bor i østlige bydeler. Det er også mange som trives i de sørøstlige bydelene Nordstrand og Østensjø. Det er en forskjell på 22 prosentpoeng mellom den bydelen med lavest trivselsandel (Søndre Nordstrand, 68%), og bydelen med høyest trivselsandel (Nordre Aker, 90%). Dette fremgår av figuren nedenfor. Merk at i samtlige bydeler er det et flertall som trives.

Figur 3. Andel (i %) innen hver bydel som sier at de i stor grad trives i området der de bor.

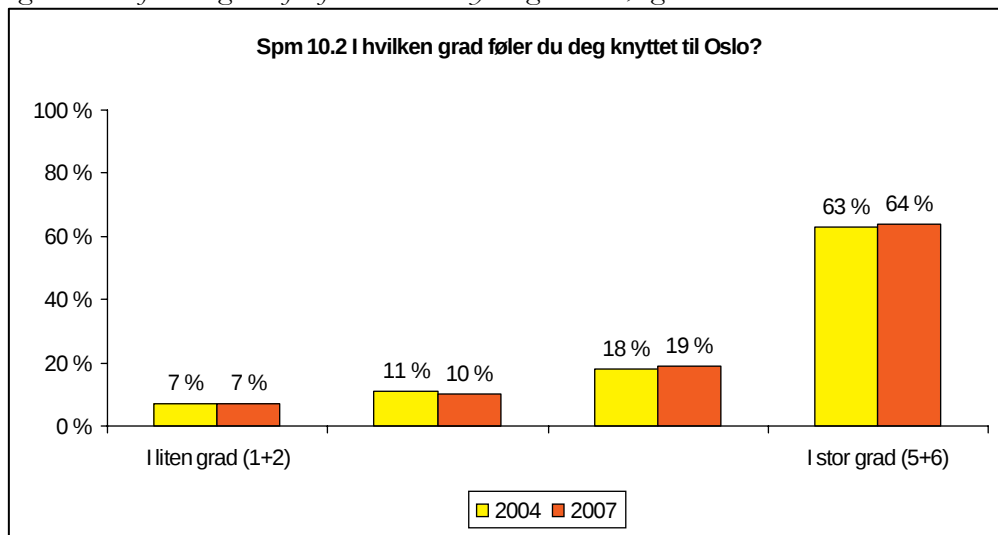


I 2004 målte vi også bydelsforskjeller etter tilsvarende mønster, men i 2007 ser vi at forskjellen mellom høyest og lavest trivselsandel er redusert fra 30 prosentpoeng i 2004, til 22 prosentpoeng i 2007. Det ser derfor ut til at bydelsforskjeller i trivsel der man bor er blitt noe utjevnet de siste 3-4 årene. Det er en særlig positiv utvikling for St. Hanshaugen der trivselsandelen har steget med 15 prosentpoeng. Vi nevner også at det er en positiv økning på 9 prosentpoeng for Sagene og Søndre Nordstrand.

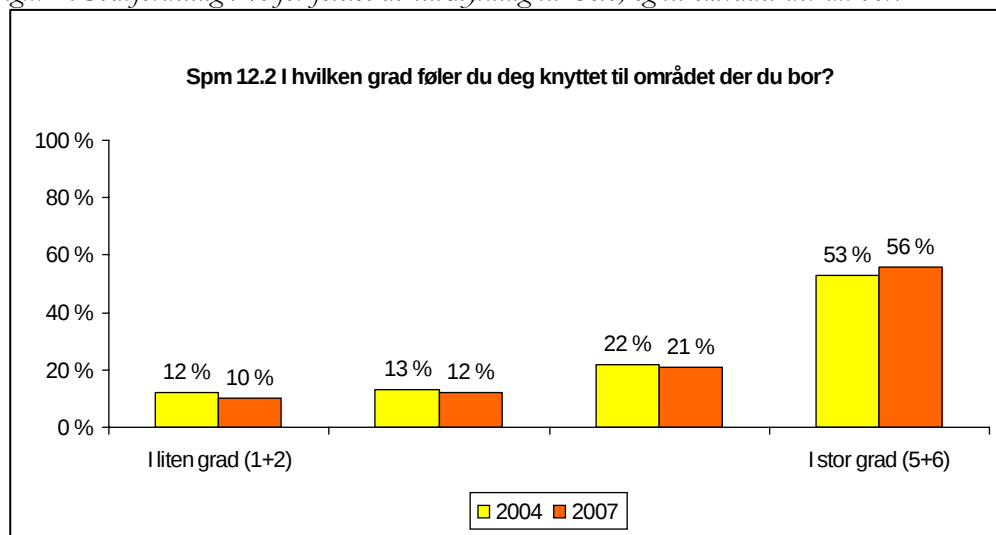
3.2 Tilknytning

Innbyggerne i Oslo føler seg mer knyttet til byen som sådan (64%) enn til området de bor i (56%). Det kan komme av at man har bodd lengre i selve byen enn i lokalmiljøet. Andelen som føler tilhørighet til byen har holdt seg stabil siden 2004.² Følelsen av tilhørighet til lokalmiljøet viser en liten økning siden 2004. Tidligere undersøkelser har vist en stabilitet i denne andelen, og vi må avvente en ny fremtidig undersøkelse for å få bekreftet hvorvidt man er inne i en positiv trend.

Figur 4. Svarfordeling i % for følelse av tilknytning til Oslo, og til området der du bor.



Figur 4. Svarfordeling i % for følelse av tilknytning til Oslo, og til området der du bor.

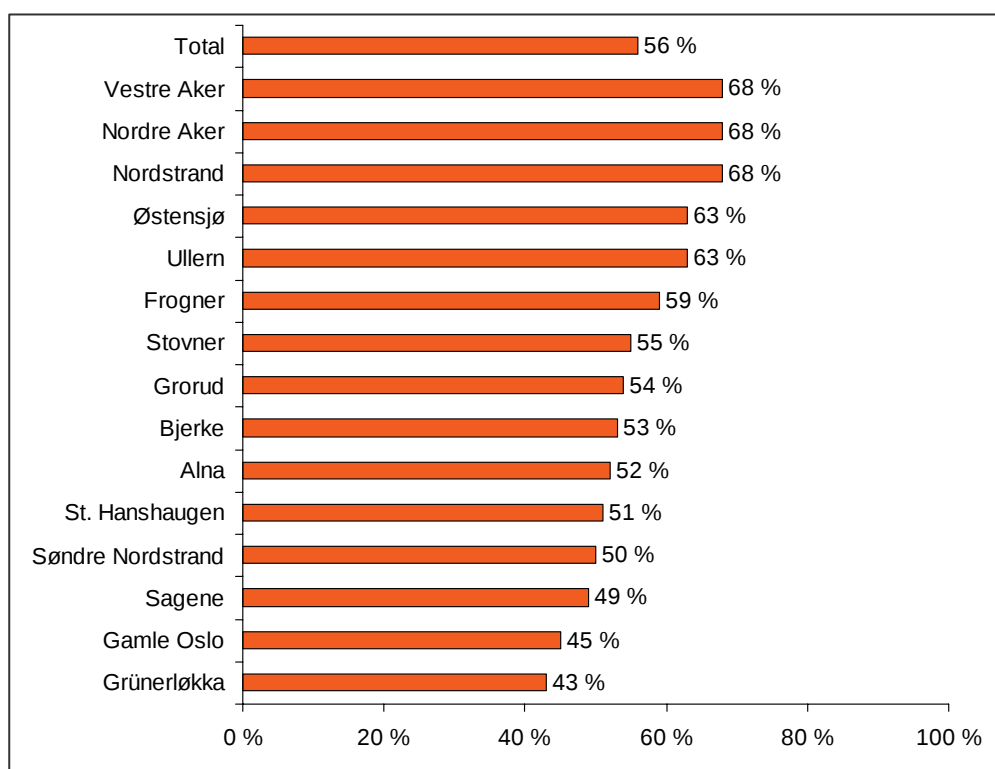


² Fra 1998 og frem til 2004 var det en svak økning i andelen som følte tilhørighet til byen (fra 58% i 1998, via 60% i 2001 til 63% i 2004).

Opplevd tilhørighet tiltar (naturlig nok) med antall år man har bodd i hovedstaden. Personer i alderen 25-34 år føler klart mindre tilhørighet enn spurte i andre aldersgrupper. Det må vi anta kan forklares med at vi finner mange innflyttere til Oslo i denne aldersgruppen. Blant folk med høy utdanning er det færre som føler seg knyttet til området de bor i (51%) enn blant spurte med lav utdanning (67%). Dette er nok langt på vei et uttrykk for de aldersforskjeller vi kommenterte ovenfor.

Folk som bor i Østlige bydeler (og i Søndre Nordstrand) føler mindre tilknytning til området de bor i enn folk bosatt i vestlige bydeler (og i Nordstrand). Det er et gap på 25 prosentpoeng mellom Vestre Aker (68%) og Grünerløkka (43%) i andelen som føler stor grad av tilknytning. Bydelsforskjellene fremgår av grafikken nedenfor.

Figur 5. Andel (i %) innen hver bydel som sier at de i stor grad føler seg knyttet til området der de bor.



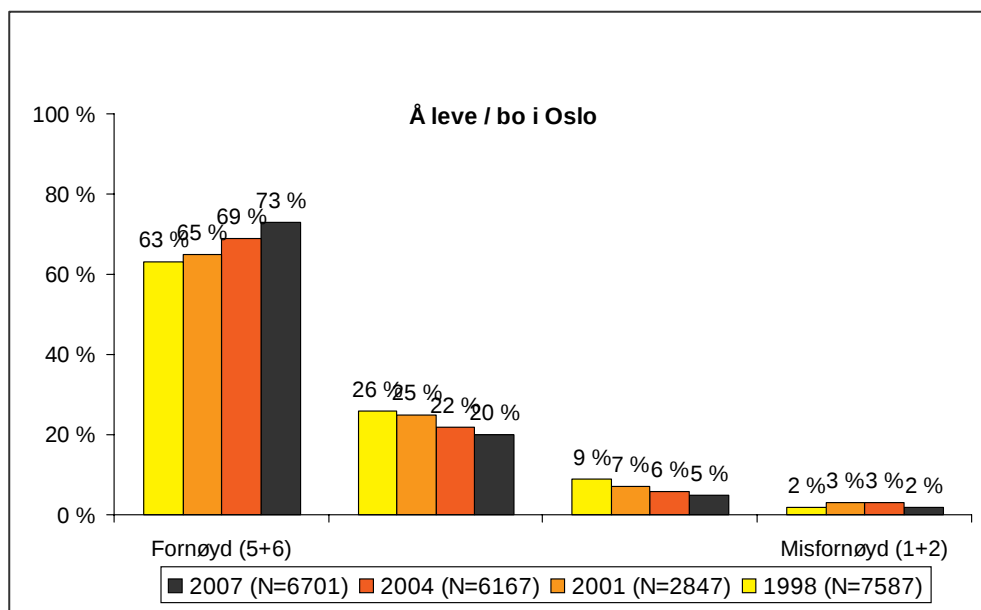
Avstanden mellom bydelen som kommer hhv best og dårligst ut er redusert fra 31% prosentpoeng i 2004 til 25 prosentpoeng i 2007. Det antyder en viss utjevning, men ikke like stor som for trivselen i området man bor. Også når det gjelder følelse av tilhørighet, ser vi at det har skjedd en positiv utvikling for St. Hanshaugen og Sagene der andelen som i stor grad føler seg tilknyttet har økt med henholdsvis 14 og 12 prosentpoeng siden 2004. Det er også en positiv utvikling for Grorud og Alna på 8 prosentpoeng.

4 Oslo som by å bo i

4.1 Å leve /bo i Oslo

Et klart flertall, drøyt 7 av 10 innbyggere, er fornøyde med å leve og bo i Oslo. Figuren nedenfor viser at denne andelen har økt jevnt og trutt siden 1998. Dette er et svært gledelig utviklingsmønster.

Figur 6. Svarfordelingen i % for tilfredshet med å leve/bo i Oslo.



De eldste (67-80 år) er mer fornøyde med å leve/bo i Oslo enn de som er yngre. Videre ser vi at tilfredsheten øker med antall år man har bodd i hovedstaden, også når vi tar hensyn til innbyggernes alder.

I samtlige bydeler er det et klart flertall som er fornøyde med å leve og bo i Oslo, men tilfredsheten er mer utbredt i vestlige bydeler enn i østlige. Frogner kommer best ut med 80% fornøyde, mens Stovner og Grorud kommer ”dårligst” ut med 65% fornøyde.

4.2 Nærmere vurdering av Oslo som by å bo i

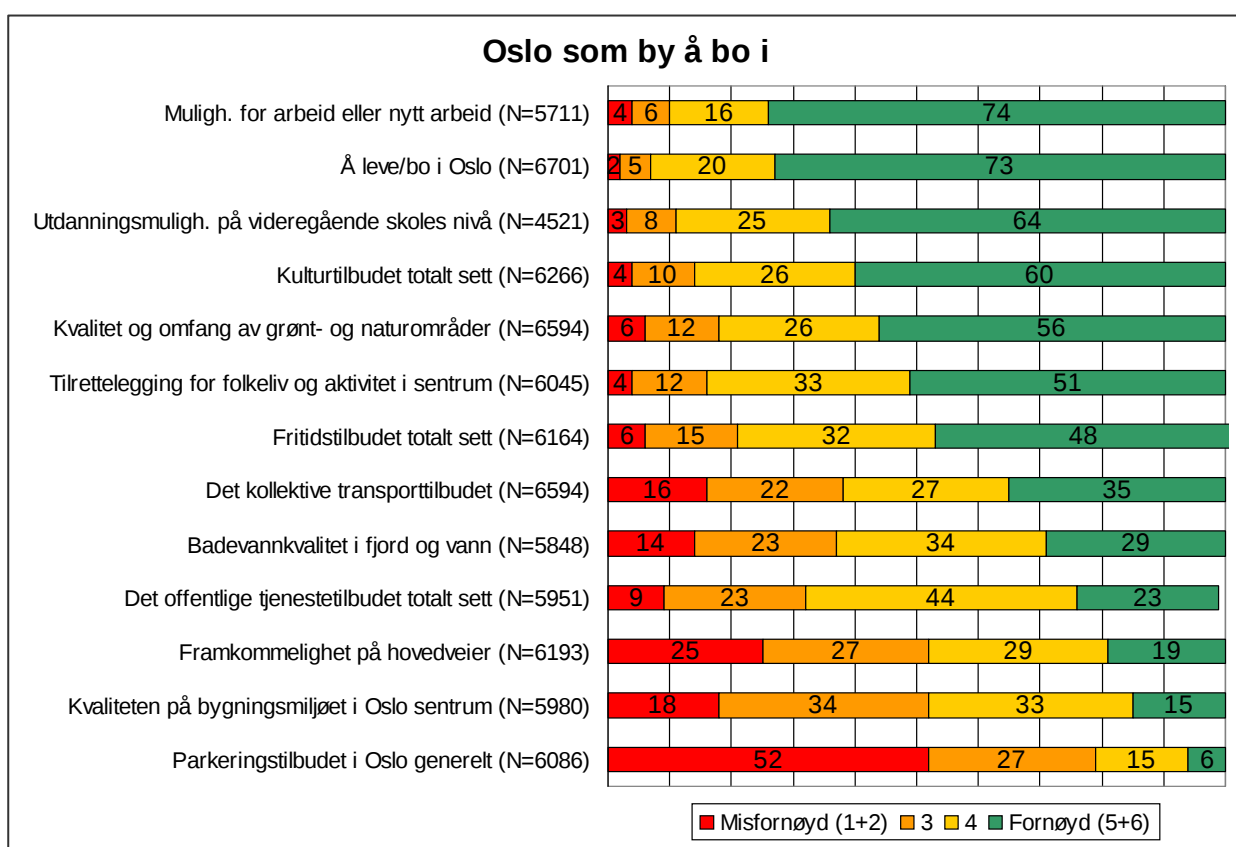
Innbyggerne er bedt om å vurdere 13 forskjellige forhold ved Oslo som by å bo i. Dette utgjør et vidt spekter av tilbud og tjenester som innbyggerne antakeligvis har mer eller mindre kjennskap til og erfaring med. Svarmønsteret viser også at enkelte

forhold har mange klare meninger om, mens andre forhold er det mange som forholder seg mer nøytrale til.

For 10 av de 13 forholdene det spørres om er det flere fornøyde enn misfornøyde. For 6 av forholdene er halvparten eller flere av innbyggerne fornøyde.

De forholdene som flest innbyggere er fornøyd med, er mulighetene for arbeid eller nytt arbeid (74%), og det å leve og bo i Oslo generelt (73%). Videre er et flertall tilfreds med utdanningsmuligheter på videregående skoles nivå (64%) og kulturtilbudet totalt sett (60%). Det er også nokså mange som er fornøyd med kvalitet og omfang av grønt- og naturområder (56%).

Figur 7. Innbyggernes generelle tilfredshet med ulike forhold knyttet til Oslo som by å bo i

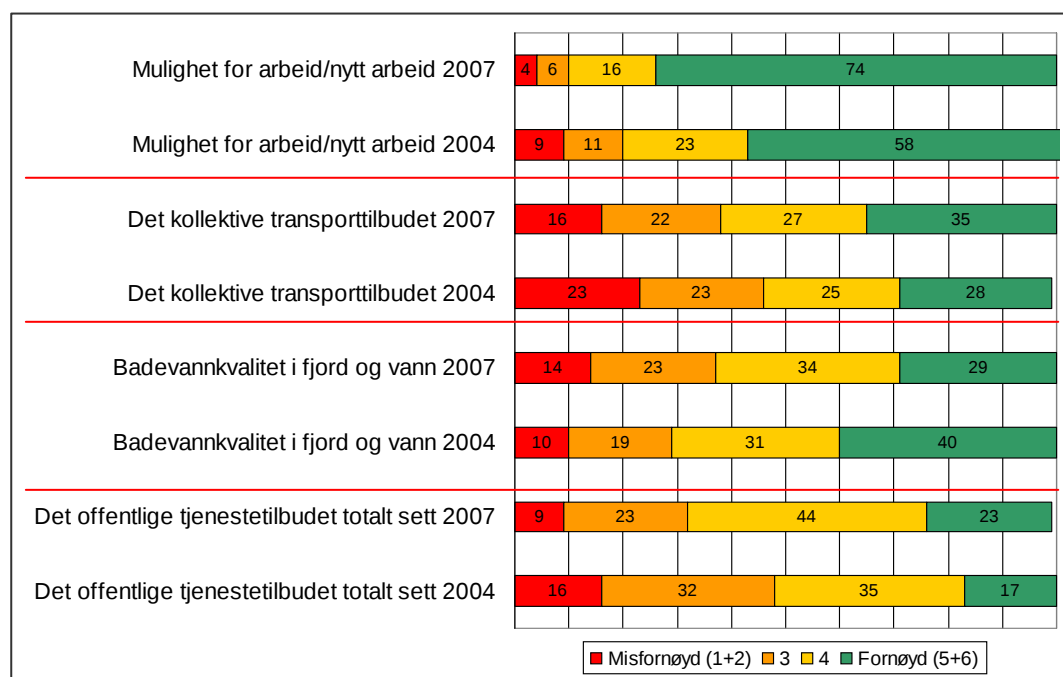


Innbyggerne er minst tilfreds med parkeringstilbudet. Over halvparten av de spurte er misfornøyde, mot bare 6% fornøyde. Det er også en viss andel som er misfornøyd med fremkommeligheten på hovedveier (25%) og kvaliteten på bygningsmiljøet (18%). Utover dette observerer vi ingen spesielt store misnøyeandeler.

Flest nøytrale holdninger finner vi for spørsmålene om kvaliteten på bygningsmiljøet i Oslo sentrum (67%), det offentlige tjenestetilbudet totalt sett (67%), og fremkommeligheten på hovedveier (56%).

Tre forhold utpeker seg med nevneverdige endringer siden 2004. Det er en markert økning i andelen som er fornøyd med mulighetene for arbeid (fra 58% i 2004 til 74% i 2007). Dermed er andelen fornøyd oppe på samme høye nivå som i 1998.³ Det er ikke overraskende at andelen fornøyd har økt ettersom det de siste årene har vært en nedgang i arbeidsledigheten i Oslo. Vi ser også en positiv utvikling for det kollektive transporttilbudet, der det har blitt noen flere fornøyd og noen færre misfornøyd. Likevel er det fortsatt slik at de fleste har en ”midt på treet-vurdering” av dette forholdet. Vi en negativ utvikling i folks syn på badevannkvaliteten. Andelen fornøyd har falt fra 40% i 2004 til 29% i 2007. Dette har sannsynligvis sammenheng med medias fokus på debatten omkring giftdumping i Oslofjorden.

Figur 8. Endringer (fra 2004 til 2007) i innbyggernes generelle tilfredshet med bestemte forhold knyttet til Oslo som by å bo i



Analysen av forskjeller mellom undergrupper av spurte, viser at innbyggere med høy utdanning er klart mer positive til arbeidsmulighetene (80%) enn spurte med lav utdanning (55%). Videre er ikke-vestlige innvandrere mindre fornøyd (57%) med mulighetene for arbeid enn spurte med norsk bakgrunn (78%). Det kan forklares med at ikke-vestlige innvandrere har en langt høyere arbeidsledighet enn resten av befolkningen (SSB). Innbyggere av ikke-vestlig opprinnelse er også klart mindre fornøyd med utdanningsmulighetene på videregående skoles nivå (53% mot 67% blant de med norsk opprinnelse). Det samme gjelder vurderingen av fritidstilbudet totalt sett (32% mot 50% fornøyd) og kulturtilbudet totalt sett (37% mot 64% fornøyd). Merk at ikke-vestlige innvandrere er mer positive enn folk født

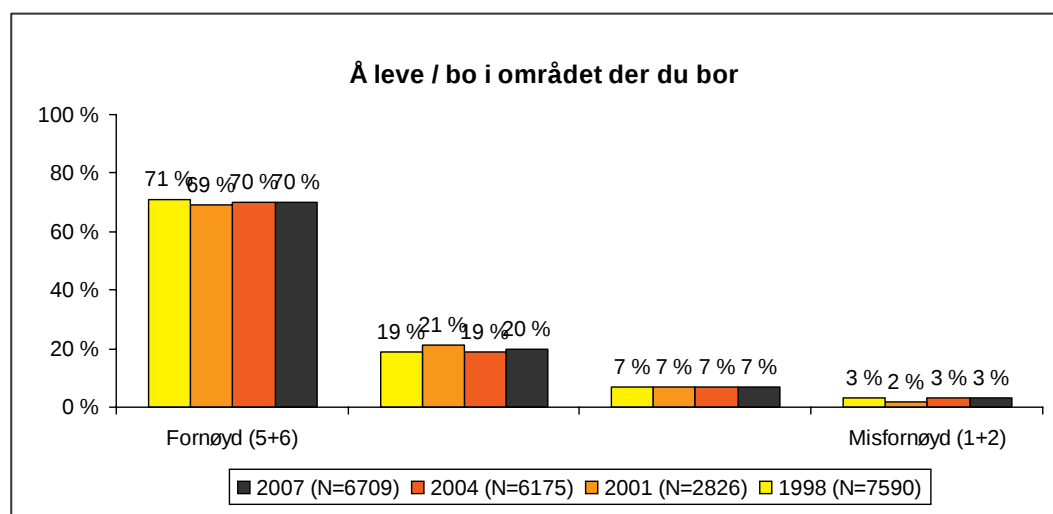
³ Fra 1998 til 2004 så vi en negativ utvikling i synet på muligheten for arbeid, fra over 70% fornøyd i 1998 og 2001 til 58% i 2004.

i Norge hva gjelder kollektivtransporten og fremkommelighet på hovedveier. Når det gjelder kollektivtransporttilbudet, er det færre fornøyde blant høyt utdannede (30%) enn blant de med lavest utdanning (45%).

4.3 Å leve / bo i området der du bor

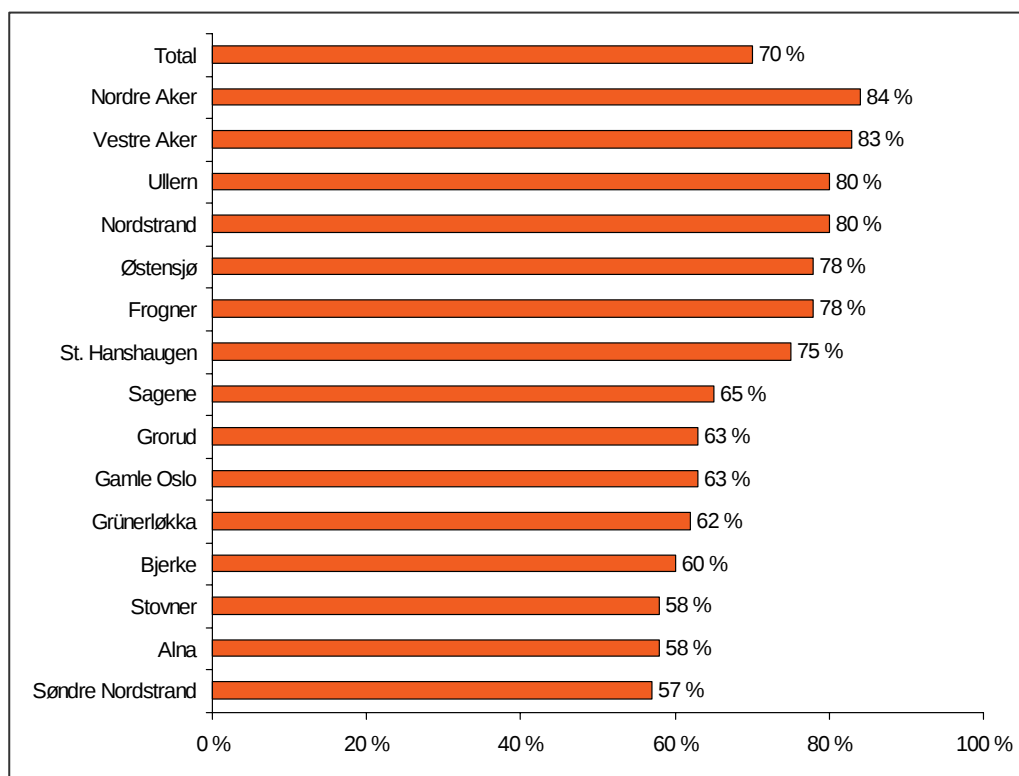
Vi ser av figuren nedenfor at 7 av 10 innbyggere er fornøyde med å leve /bo i det området de bor i, og at denne andelen har holdt seg stabil over tid.

Figur 9. Svarfordelingen i % for tilfredshet med å leve/bo i området der du bor.



Tilfredsheten øker med stigende alder, og med antall år man har bodd i bydelen. De med høyest inntekt er mer positive (74%) enn de med lavest inntekt (62%). Personer med norsk bakgrunn er betydelig mer fornøyd med å leve/bo i området der de bor (72%) enn personer med ikke-vestlig bakgrunn (59%). Folk i vestlige bydeler, samt i bydel Nordstrand og Østensjø, er klart mer tilfreds enn folk i øvrige bydeler. Bydelsforskjellene fremgår av figuren nedenfor.

Figur 10. Andelen innen hver bydel som er fornøyde med å leve/bo i området der de bor



Bydelsforskjellene er omtrent de samme nå som i 2004, men igjen får vi bekreftet at særlig St. Hanshaugen men også Sagene har hatt en positiv utvikling. Andelen som er fornøyde med å leve og bo i bydel St. Hanshaugen har økt fra 65% til 75%, og i Sagene har andelen økt fra 59% til 65%.

4.4 Nærmere vurdering av bydelen og bo-området

Respondentene er bedt om å gi uttrykk for sin tilfredshet med i alt 22 enkeltforhold knyttet til bydelen og området de bor i. Det er tatt inn 7 nye forhold til vurdering siden 2004, som handler om aspekter ved trivsel og naboforhold. Vi presenterer resultatene for de nye spørsmålene før vi går over til å se på forhold som ble vurdert også i 2004.

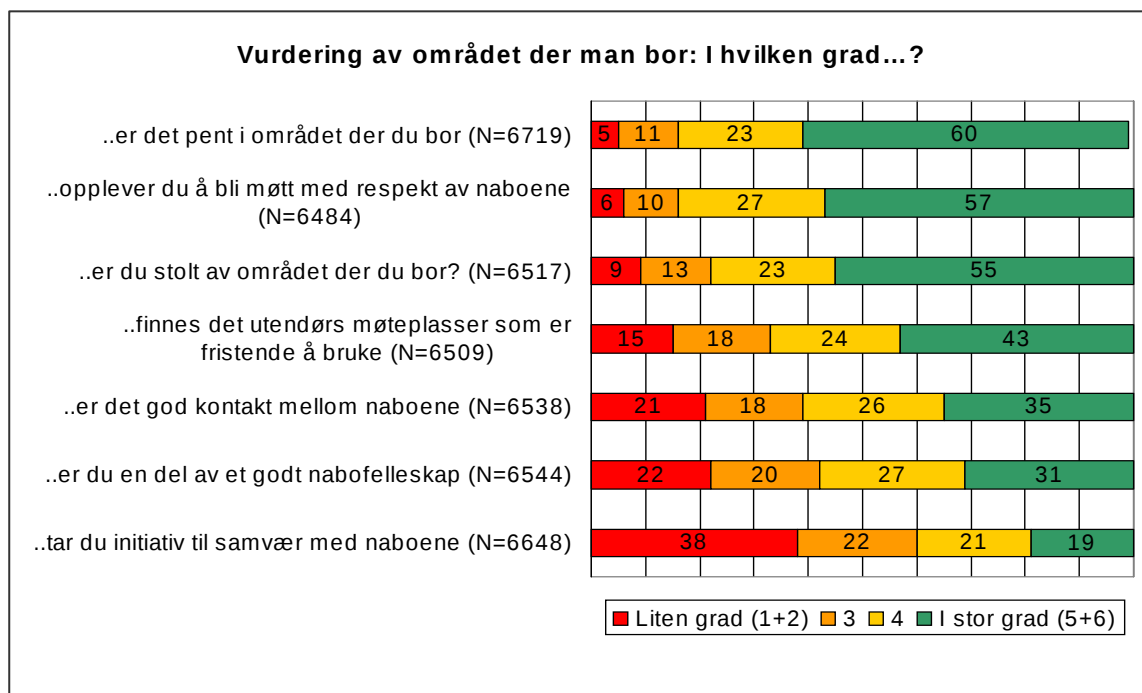
4.4.1 Forhold knyttet til trivsel og naboskap

Figuren nedenfor viser resultatene for de syv nye spørsmålene. Resultatene er rangert etter hvilke forhold som får best vurdering av innbyggerne (andelen som svarer ”I stor grad”, dvs. 5 og 6 på skalaen).

Totalt 60% av de spurte synes det er pent i det området de bor i. Bare 5% er av motsatt oppfatning. Nærmere 3 av 5 spurte (57%) opplever å bli møtt med respekt av naboene. Her har kun 6% motsatt syn. Drøyt halvparten av Oslos innbyggere er

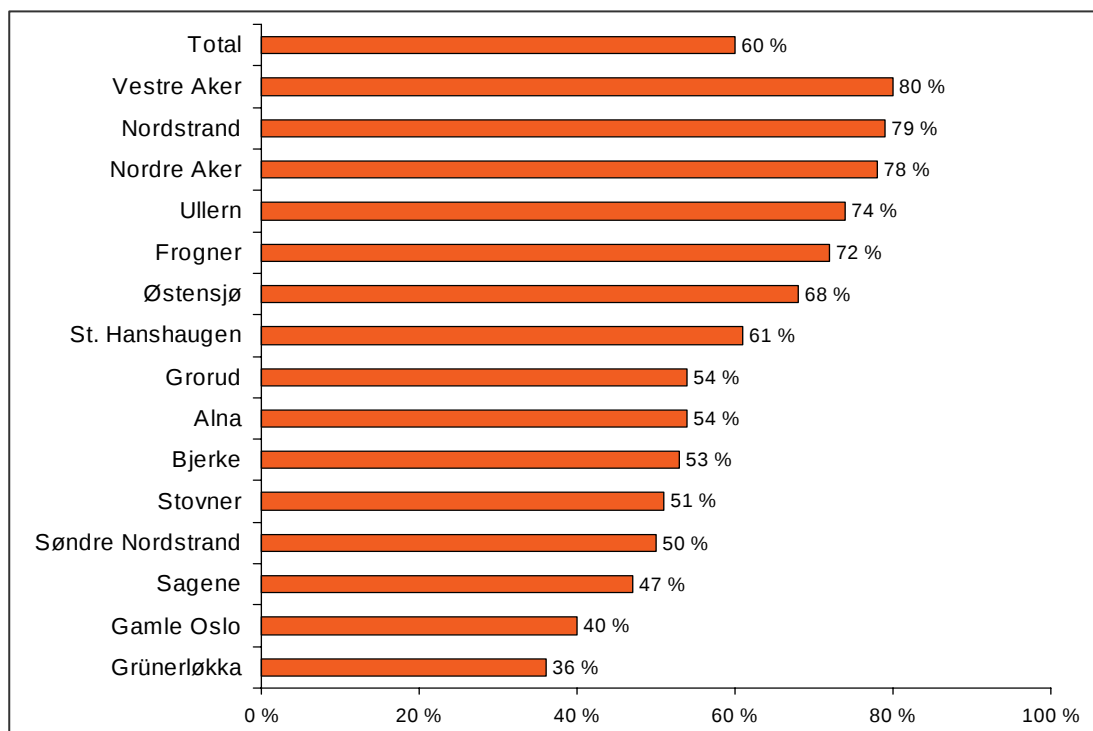
stolte av området de bor i, og 43% opplever at det finnes utendørs møteplasser som er fristende å bruke. De største negative skårene ser vi for nabokontakt og nabofellesskap. 38% tar i liten grad initiativ til samvær med naboene, mens (kun) 19% er mer på offensiven. For øvrig er det nokså mange (rundt 43%) som forholder seg mer nøytralt til disse spørsmålene. Alt i alt antyder dette at folk flest ikke har en spesielt utbredt kontakt med naboene sine. Det behøver ikke å være et opplevd ”onde”. Kanskje ønsker mange å ha en viss avstand til naboene, og betrakter det som en av godene ved å bo i en stor by.

Figur 11. Innbyggernes vurdering av forhold knyttet til bydelen og området de bor i.



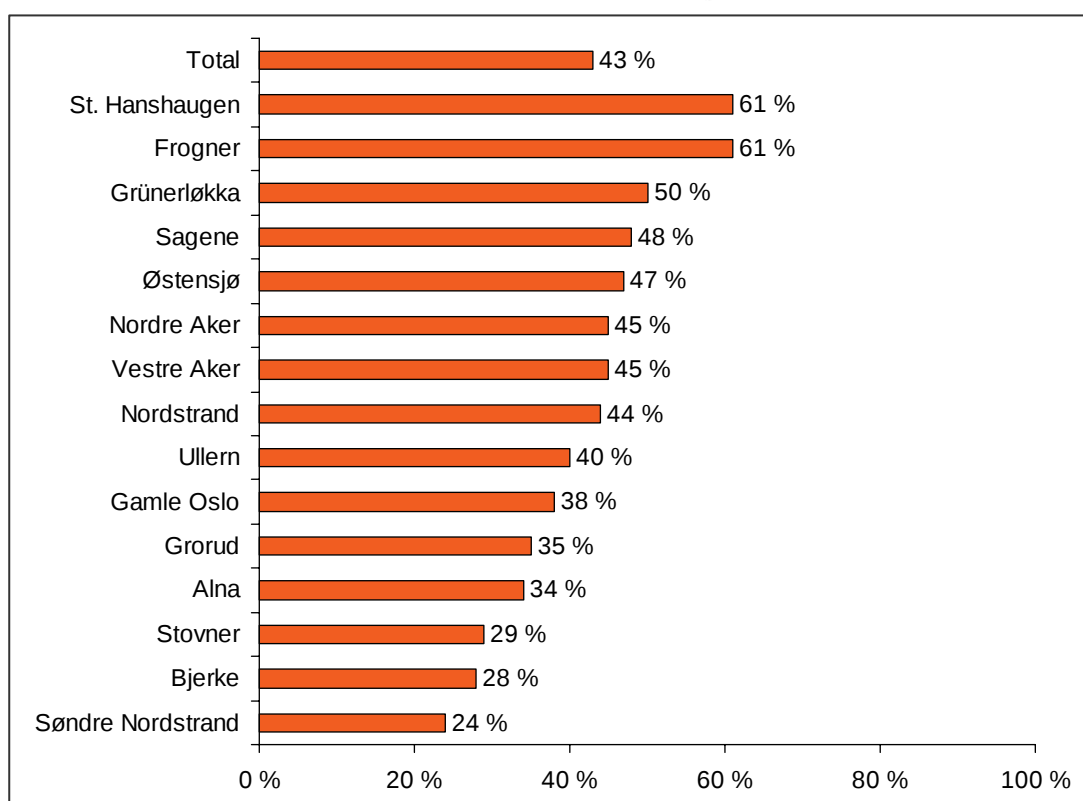
Synet på om det er pent i området der man bor, om det finnes fristende utendørs møteplasser, og om man er stolt av området man bor i, varierer betydelig mellom bydelene. Dette går frem av de tre påfølgende figurene. Figuren nedenfor viser vurderingen av om det er pent i boområdet. Det er et gap på 44 prosentpoeng mellom Vestre Aker som kommer best ut (80%) og Grünerløkka som kommer dårligst ut (36%). Det må nevnes at det jevnt over er lave negative skårer. Flest negative finner vi i Gamle Oslo og Grünerløkka (14%).

Figur 12. Andelen innenfor hver bydel som synes det er pent i området de bor



Neste figur viser at det er store bydelsforskjeller også i synet på om det finnes møteplasser utendørs som er fristende å bruke. Her kommer St.Hanshaugen og Frogner på topp med 61% som er positive. Det er antakeligvis parkanleggene i disse bydelene som gjør utslaget. Vi ser at Grünerløkka ligger oppe på en tredje plass på denne rangeringen, mot bunn-plassering på spørsmål om det er pent i området. Det er i bydel Søndre Nordstrand vi finner færrest positive (24%). I denne bydelen er det hele 30% som mener det i liten grad finnes fristende utendørs møteplasser. Det kan også nevnes vi måler rundt 20% misnøye i Bjerke, Stovner, Grorud og Alna.

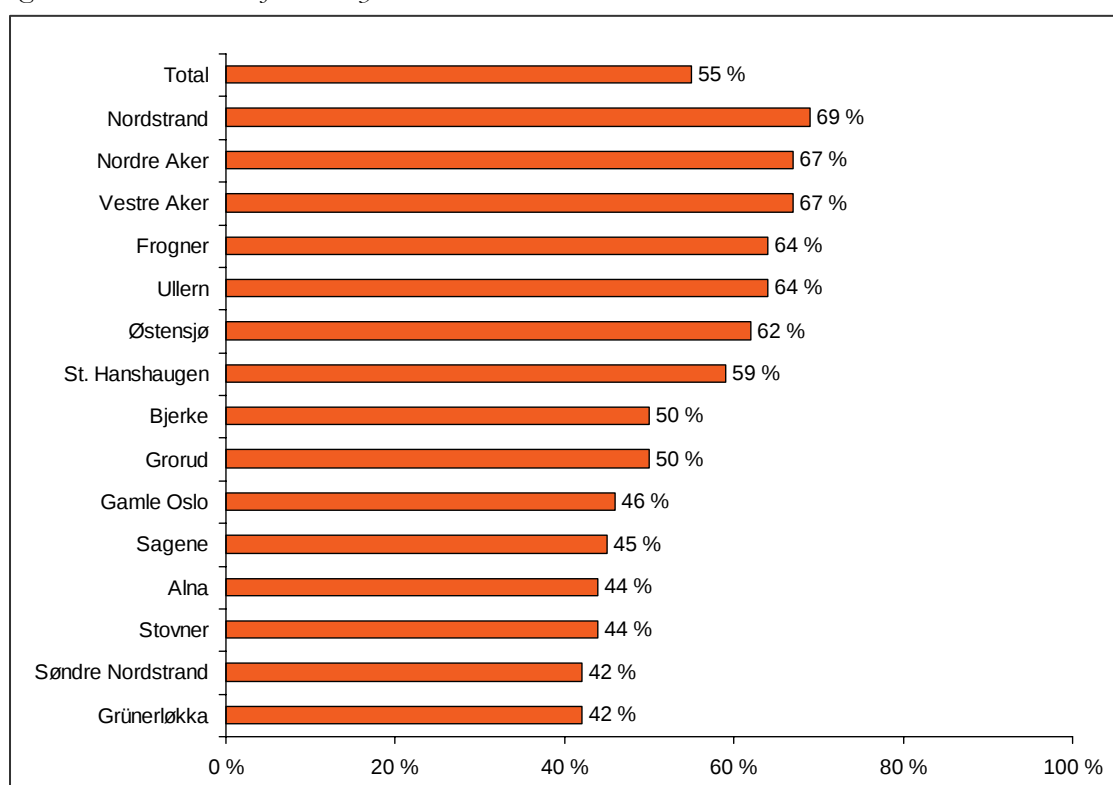
Figur 13. Andelen i hver bydel som synes det finnes utendørs møteplasser som er fristende å bruke.



Figuren nedenfor viser at det er i Nordstrand vi finner flest som er stolte av området de bor i (69%), men det er færrest i bydel Grünerløkka (42%). Vi stusser litt over resultatet for Grünerløkka. Denne bydelen har et rikt utvalg av kafeer, puber og restauranter og et tilhørende folkeliv. Man kunne tro at dette ville bidra til stolthetsfølelse. Samtidig favner bydelen områder som Sinsen og Hasle som har en litt annen profil, og som derfor tilbyr et annet grunnlag for vurderingen av stolthet. En annen tolkning er å se resultatet i sammenheng med at bydelen også kommer dårligst ut når vi måler tilknytning til området man bor i. Det bor en del unge mennesker i Grünerløkka, og de har kanskje ikke bodd der lenge nok til å utvikle tilhørighets- og stolthetsfølelse.

Ingen av bydelene fremstår med spesielt store andeler som er direkte negative. Flest kritiske finner vi i bydel Stovner (15%).

Figur 14. Andelen innenfor hver bydel som er stolt av området de bor i.



Når vi ser etter forskjeller mellom undergrupper av spurte i hvordan de vurderer naboskapet der de bor, finner vi at folk i aldersgruppen 25-34 år synes å ha mindre nabokontakt enn folk i øvrige alderssegmenter. Det er de eldste (67-80 år) som har best kontakt med naboene. Forklaringen kan være at 25-34-åringene er mer nyetablerte i boligområdet enn de eldste som kanskje har bodd i strøket i mange år. Det sier seg selv at jo lengre man har bodd et sted, jo større sannsynlighet er det for å utvikle gode naboforhold. I tillegg er unge voksne mer aktive i jobb og fritid, og derfor mindre hjemme, og mindre eksponert for naboene.

Innbyggere som er født i et ikke-vestlig land opplever i mindre grad at det er god kontakt mellom naboene enn innbyggere med norsk bakgrunn (25% mot 36% positive). Videre ser vi at folk født i Norge i større grad opplever å bli møtt med respekt av naboene (59% mot 49% blant de med ikke-vestlig bakgrunn). Samtidig forteller resultatet at ikke-vestlige i noe større grad tar initiativ til samvær med naboene enn spurte med norsk bakgrunn (24% mot 19%).

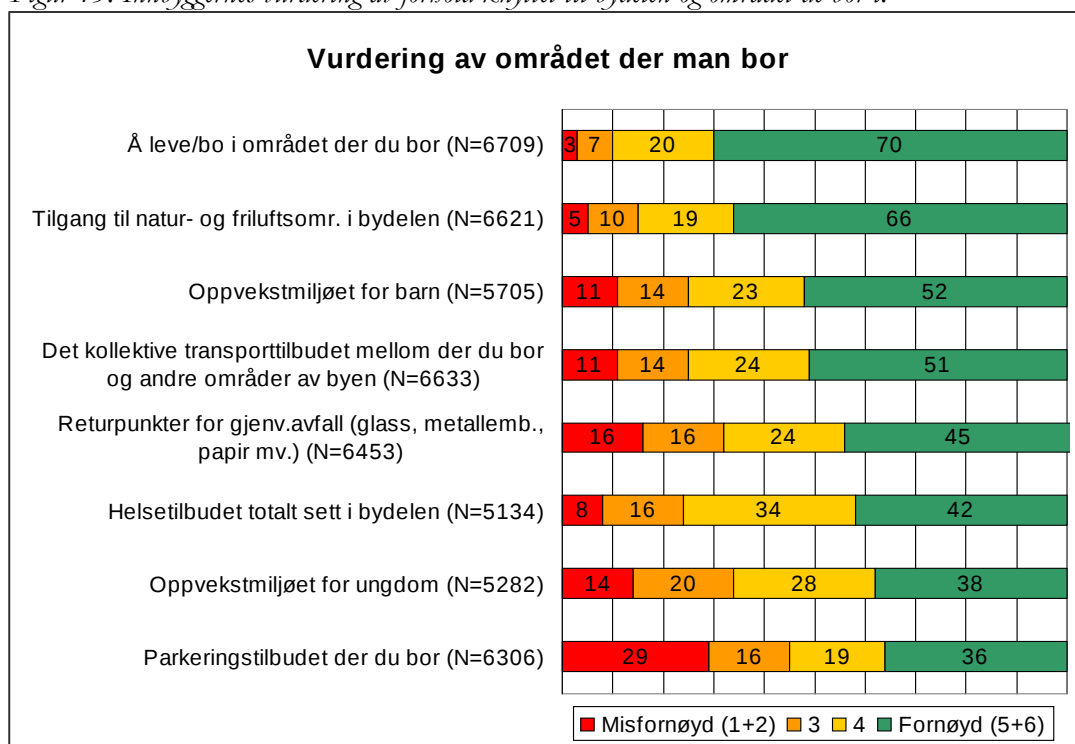
4.4.2 Vurderinger av flere forhold i boligområdet

I dette avnittet ser vi på resultatene for innbyggernes evaluering av 15 forhold ved bydelen og boligområdet. De to påfølgende figurene viser resultatet. Forholdene er rangert etter andelen som sier seg fornøyd.

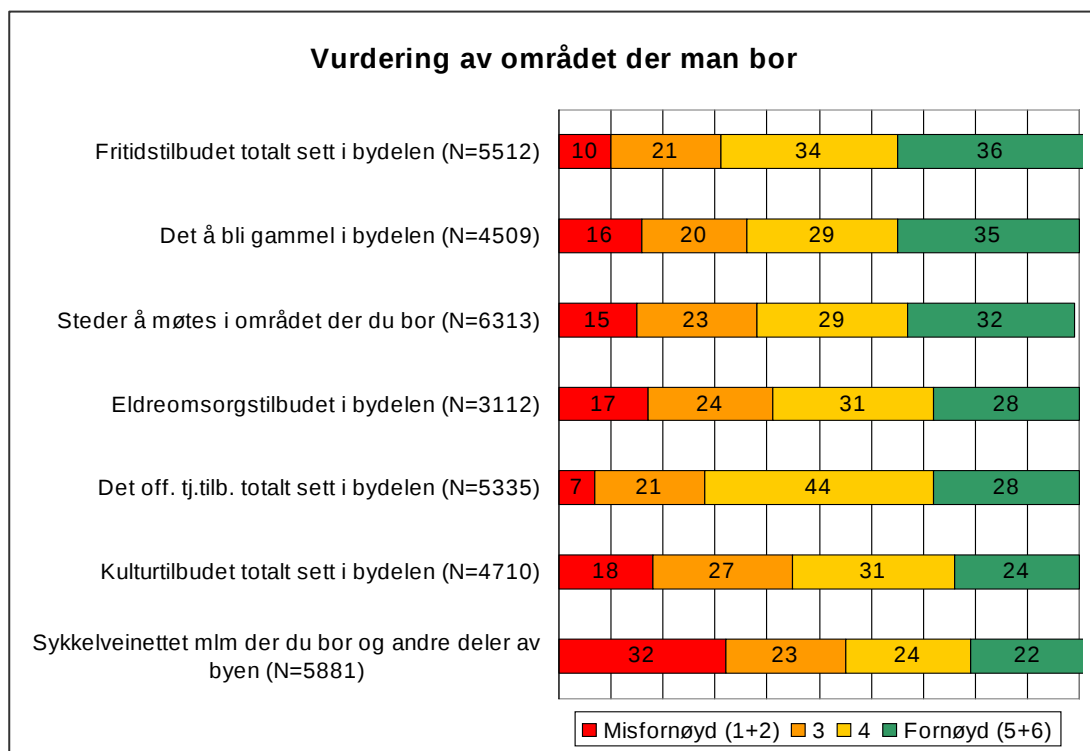
Det er den generelle vurderingen av det å leve/bo i området som kommer best ut (70% fornøyd) når folk skal evaluere sitt lokalmiljø. Dernest er 66% tilfredse med tilgangen på natur- og friluftsområder i bydelen. Rundt halvparten er fornøyd med oppvekstmiljøet for barn og kollektivtransportforbindelsen til andre deler av byen. De øvrige 11 forholdene er under halvparten av de spurte fornøyd med. Det gjelder i all hovedsak vurderinger av ulike tjenester og tilbud som vi må anta at en viss andel har et dårligere kjennskap til. Vi ser også at nokså mange har en nøytral holdning til det vi spør om.

Flest misfornøyd ser vi når det gjelder sykkelveinettet (32%) og parkeringstilbudet (29%). Utover dette er det nokså lave misnøyeandeler. Hovedmønsteret er at folk er mer positive enn negative.

Figur 15. Innbyggernes vurdering av forhold knyttet til bydelen og området de bor i.

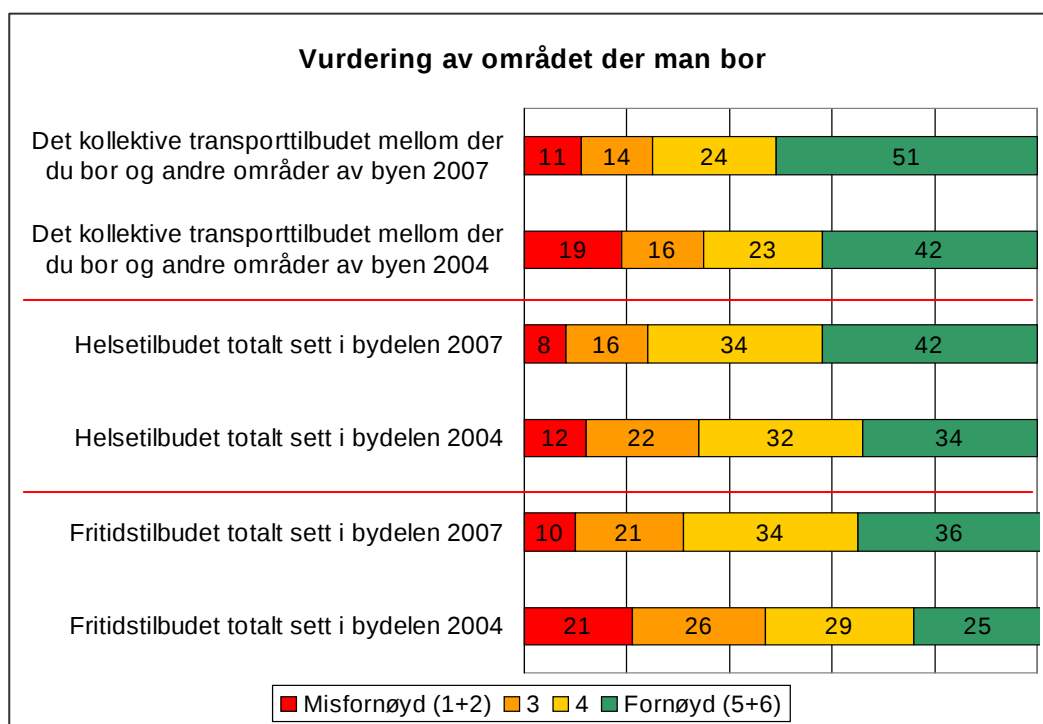


Figur 16. Forts. av resultatene fra innbyggernes vurdering av forhold knyttet til bydelen og området de bor i.



Det er i hovedsak ingen store bevegelser i folks holdninger fra 2004 til 2007, men tre endringsforhold er verdt å peke på. Disse fremgår av figuren nedenfor. Andelen som er tilfredse med kollektivtransporttilbudet mellom der man bor og andre områder i byen har økt fra 42% fornøyd i 2004 til 51% i 2007. Det har også blitt noen flere som er positive til helsetilbud og fritidstilbud.

Figur 17. Endringer fra 2004 til 2007 i synet på bestemte tilbud i området man bor.



Svarforskjeller mellom undergrupper av spurte følger langt på vei samme mønster som for vurderingen av enkeltforhold knyttet til byen som sådan. Blant annet ser vi at tilfredsheten med de ulike forhold stiger med antall år man har bodd i bydelen. Videre er de eldste innbyggerne gjennomgående mer fornøyde enn yngre. Det gjelder for eksempel synet på det å bli gammel i bydelen (49% fornøyde mot et snitt på 34% i de øvrige aldersgruppene), vurderingen av eldreomsorgstilbudet i bydelen (45% fornøyde mot et snitt på 26% for de øvrige aldersgruppene) og vurderingen av helsetilbudet (60% mot et snitt på 40% for øvrige aldersgrupper).

Når det gjelder oppvekstmiljøet for barn, er det færre fornøyde i huster med barn i alderen 0-5 år (45%) enn i huster med barn i alderen 6-16 år (65%).

Det er store variasjoner bydelene i mellom med hensyn til hvordan folk vurderer forhold i sitt lokalmiljø. Forskjellene er stort sett de samme nå som i 2004. Vestlige bydeler kommer generelt sett klart bedre ut en østlige bydeler. Nordstrand og Østensjø kommer også godt ut. Folk som bor utenfor sentrum er klart mer tilfreds med oppvekstmiljøet for barn enn folk i sentrumsområdene. Tabellen nedenfor viser at det en forskjell på hele 58 prosentpoeng mellom de bydelene med færrest fornøyde (Grünerløkka og Sagene) og bydelene med flest fornøyde (Vestre og Nordre Aker).

Tabell 4. Andelen (i %) innen hver bydel som er fornøyde og misfornøyde med oppvekstmiljøet for barn.

Oppvekstmiljøet for barn	Fornøyde	Misfornøyde
Gamle Oslo	32 %	25 %
Grünerløkka	20 %	28 %
Sagene	20 %	20 %
St. Hanshaugen	24 %	22 %
Frogner	32 %	17 %
Ullern	72 %	4 %
Vestre Aker	78 %	1 %
Nordre Aker	78 %	3 %
Bjerke	52 %	7 %
Grorud	52 %	8 %
Stovner	54 %	11 %
Alna	50 %	12 %
Østensjø	74 %	2 %
Nordstrand	75 %	2 %
Søndre Nordstrand	52 %	10 %

Forhold som har med tilbud til eldre å gjøre kommer dårligere ut i østlige enn i vestlige bydeler. I bydel Sagene er det 22% som er fornøyd med det å bli gammel i bydelen, mot 49% i Nordre Aker. I gamle Oslo og på Grünerløkka er nærmere 30% misfornøyde med dette forholdet. På dette området ser det ut til at det har

vært en viss utjevning i bydelsforskjeller siden 2004. Gapet mellom topp og bunn er redusert fra 33 prosentpoeng i 2004 til 21 prosentpoeng i 2007. Vurdert ut i fra andelen fornøyde, har Grünerløkka fått et lite løft siden sist (7 prosentpoeng), mens Østensjø og Nordstrand har en liten tilbakegang (8-9 prosentpoeng). Vi finner den samme tendensen for vurderingen av eldreomsorgstilbudet i bydelen. Her har andelen fornøyde på Grünerløkka økt fra 17% til 28%.

Vi vet fra forskning at det er en opphopning av sosioøkonomiske problemer i bestemte områder av byen (SSB). Det er naturlig at dette gjenspeiles i de til dels store bydelsforskjellene vi observerer på flere områder. Folks sosioøkonomiske situasjon har betydning for hvordan de forstår sine levekår og sine muligheter, og for hvordan de erfarer tilgangen til og møtet med kommunens ulike tilbud og tjenester. Det har betydning for mestringsfølelse, og for hvorvidt man opplever seg som en verdig bruker og en likeverdig deltaker. Det er derfor en stor utfordring for Oslo kommune å levere tjenester og tilbud som genererer like gode brukeropplevelser uavhengig av hvilken bydel folk bor i, og hvilket sosioøkonomisk utgangspunkt de har.

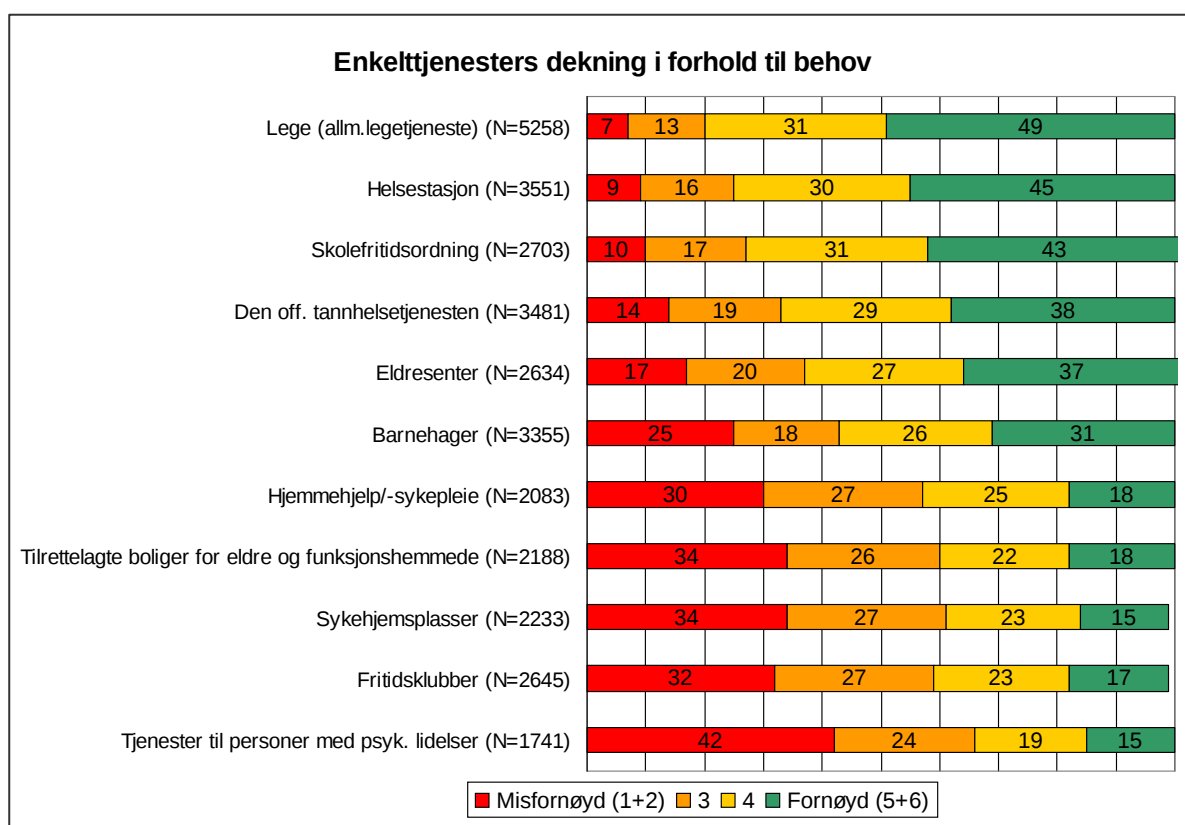
4.5 Dekning av tjenester i bydelene

Innbyggerne er spurt om hvor fornøyde de er med dekningen (omfang i forhold til behov) i bydelen når det gjelder 11 forskjellige tjenestetilbud. Vi gjør oppmerksom på at den offentlige tannhelsetjenesten evalueres for første gang i 2007-undersøkelsen.

Ved tolkning av resultatene må vi huske på at dette ikke er en kunnskapstest. Folk kommer med sine *inntrykk* av gapet mellom tilbud og behov.

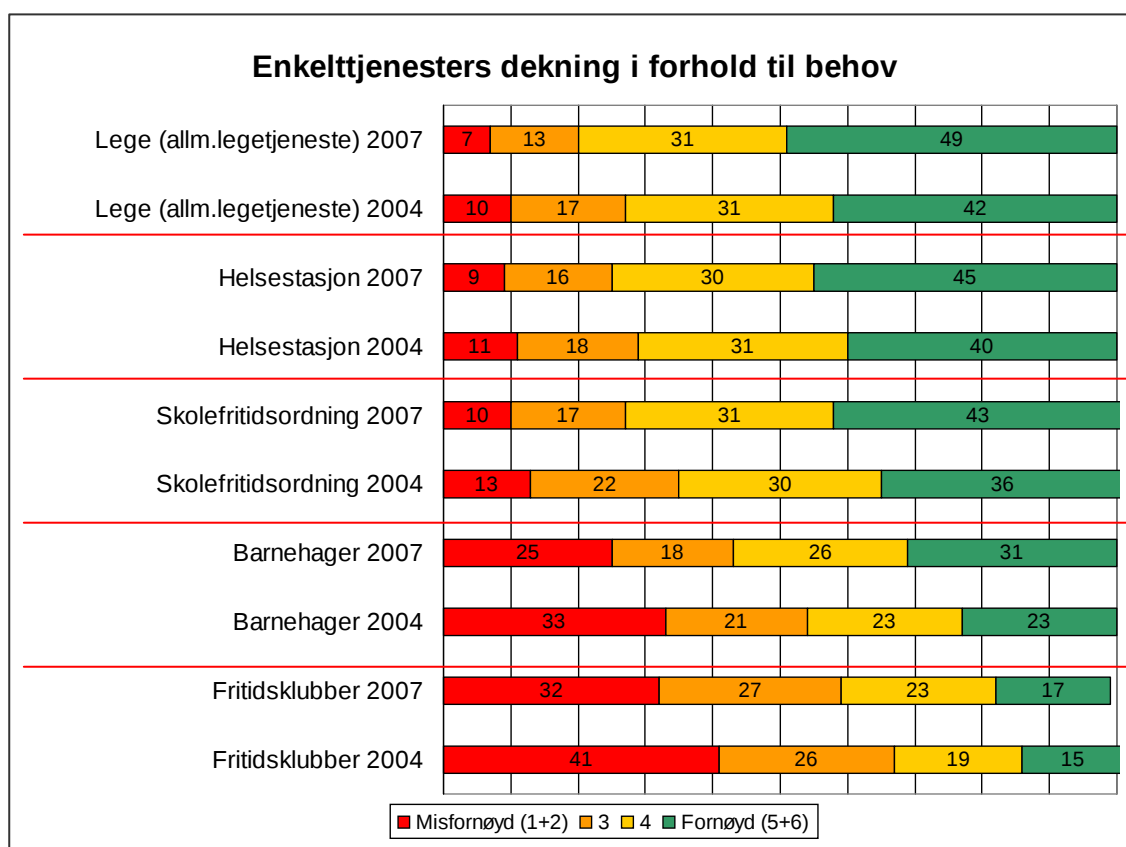
Byens befolkning har inntrykk av at dekningen er best når det gjelder lege, helsestasjon og skolefritidsordning. Mellom 49% og 43% sier seg fornøyd med dekningen av disse tjenestene. Det tilbudet som flest opplever som dårlig dekket, er tjenester til personer med psykiske lidelser. Her er hele 42% misfornøyd. Tilbudet oppleves også mangelfullt for tilrettelagte boliger for eldre og funksjonshemmede, sykehjemsplasser, fritidsklubber og hjemmehjelp/-sykepleie.

Figur 18. Innbyggernes vurdering av ulike tjenesters dekning i forhold til behov.



Det er ingen store endringer å melde om sammenlignet med 2004, men vi ser en positiv utviklingstendens for flere av tjenestene (se neste figur). F.eks. har andelen som er misfornøyd med dekningen av barnehager og fritidsklubber falt med hhv. 8 og 9 prosentpoeng. Det er også en viss økning (på 7 prosentpoeng) i andelen som er fornøyd med dekningen av allmennlegetjenesten og skolefritidsordningen.

Figur 19. Endringer fra 2004 til 2007 i vurderingen av dekning av ulike tjenester



Det er mange som ikke har følt seg kvalifisert til å vurdere dekningen av de tjenestene vi har spurt om. Det innebærer at respondentene ikke har avgitt et svar langs skalaen fra 1 til 6, men i stedet svart "ikke sikker" eller latt spørsmålet stå ubesvart. Det er en klar majoritet som har svart "ikke sikker" fremfor å la være å svare. For 7 av de 11 tjenestene er det under halvparten av de spurte som har gitt en vurdering. Unntaket er legetjenesten som 75% har tatt stilling til, og helsestasjonen der 53% har angitt sin grad av tilfredshet. Det forholdet som færrest har tatt stilling til, er tjenester til personer med psykiske lidelser. Her har kun 25% av utvalget registrert en holdning langs svarskaalen. Når det gjelder sykehjemsplasser, tilrettelagte boliger for eldre og funksjonshemmede og hjemmehjelp/-sykepleie, er det rundt 69% som ikke har tatt stilling. Når såpass få har markert en klar holdning, begrenser det våre muligheter til å studere forskjeller mellom undergrupper, særlig bydelsforskjeller. Utfallet på enkelte undergrupper av spurte må derfor tolkes med forsiktighet.

Mest misnøye med barnehagedekningen finner vi blant de som har barn i barnehagealder (personer i husholdninger med barn i alderen 0-5 år). Her er 43% misfornøyd, som er en klar tilbakegang fra 2004 da 59% i samme gruppe var misfornøyd. De med størst inntekt (over 600 000 kr) er mer kritiske enn de som har lavere inntekter. Det kan ha sammenheng med at respondenter med høye inntekter representerer familier der begge voksne er yrkesaktive, og derfor har særlig behov for barnehage. Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn er klart mer fornøyd med

barnehagedekningen enn innbyggere med norsk bakgrunn (46% mot 29% fornøyde). Forskjellen kan være et uttrykk for at det er forskjellige behov for barnepass i disse to undergruppene av spurte.

Generelt sett er spurte med ikke-vestlig opprinnelse noe mer tilfreds med dekningen av de fleste tjenester enn spurte med norsk bakgrunn. Unntaket er legetjenester og tannhelsetjenesten der det er noen flere misfornøyde blant spurte med ikke-vestlig bakgrunn.

Spurte som bor i husstander med barn i alderen 0-5 år, er mer fornøyd (54%) med dekningen av helsestasjon enn gjennomsnittet. Aldersgruppen 67-80 år er mer fornøyd enn gjennomsnittet med dekningen av legetjenesten, helsestasjon og eldresentre. Den samme aldersgruppen er derimot misfornøyd med dekningen av tilrettelagte boliger for eldre og funksjonshemmede.

Det er også en del bydelsforskjeller i hvordan folk opplever tjenesters dekning. Når det gjelder barnehager, er sentrumsbydeler, sammen med Ullern og Nordstrand klart mer misfornøyd enn øvrige bydeler. Den største andelen som er fornøyd med barnehagedekningen finner vi i bydelene Alna (55%) og Søndre Nordstrand (49%).

Nordstrand kommer spesielt dårlig ut i synet på dekning av fritidsklubber, sykehjemsplasser, tilrettelagte boliger for eldre og funksjonshemmede og tjenester til personer med psykiske lidelser. Når det gjelder sistnevnte tjeneste, er innbyggerne i bydel Sagene mest misfornøyd.

4.6 Deltakelse i ulike aktiviteter

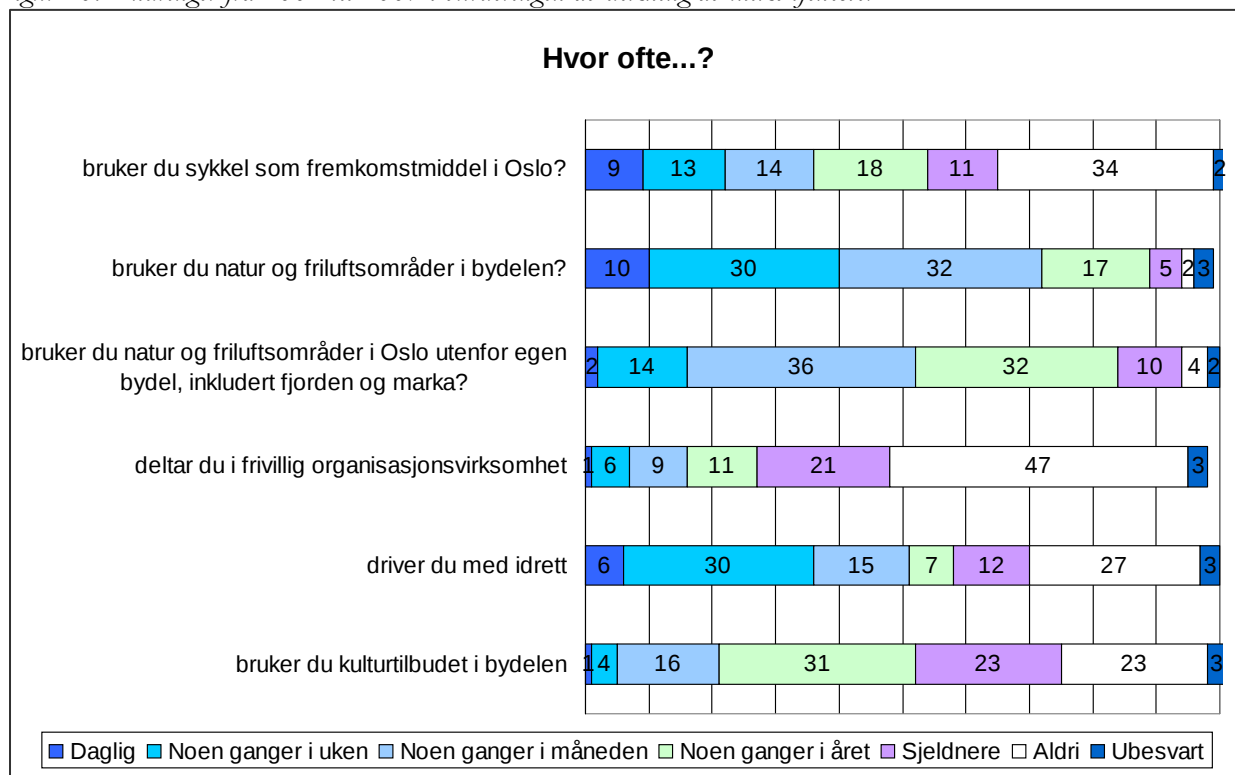
I denne undersøkelsen har vi tatt inn noen nye spørsmål som kartlegger hvor ofte innbyggerne i Oslo driver med ulike aktiviteter. Det dreier seg primært om ulike former for fysisk aktivitet, men også frivillig organisasjonsvirksomhet og bruk av kulturtilbudet i bydelen. Resultatet fremgår av figuren nedenfor.

Vi finner høyere frekvens for fysisk aktivitet enn for bruk av kulturtilbud og frivillig organisasjonsdeltakelse. Bruk av natur og friluftsområder (særlig innenfor bydelen), er den aktiviteten som er mest utbredt, og hyppigst foretatt. 40% av innbyggerne er aktive ukentlig eller oftere. Tar vi i tillegg med de som har svart noen ganger i måneden, er vi oppe i 72% totalt. En andel på 52% bruker natur og friluftsområder utenfor egen bydel månedlig eller oftere.

Videre merker vi oss at 36% driver idrett ukentlig eller oftere, og at 22% bruker sykkel som fremkomstmiddel ukentlig eller oftere. En andel på 34% av Oslos innbyggere bruker aldri sykkel.

Det er 16% som er aktive i frivillig organisasjonsvirksomhet månedlig eller oftere, og 47% deltar aldri. Andelen som bruker kulturtilbudet i bydelen månedlig eller oftere er på 21%.

Figur 20. Endringer fra 2004 til 2007 i vurderingen av dekning av ulike tjenester



Analyser av undergrupper viser at høyt utdannede er mer aktive enn lavt utdannede. Spurte med norsk bakgrunn er mer aktive en spurte med ikke-vestlig bakgrunn. Det gjelder særlig bruk av sykkel som fremkomstmiddel og bruk av kulturtilbudet i bydelen. Når det gjelder andelen som aldri bruker sykkel, skal man være klar over at personer i alderen 50-80 år trekker opp snittet betydelig. I aldersgruppen 15-49 år er det ca 26 prosent i snitt som aldri bruker sykkel. Hvis vi ser på hvem som i størst grad deltar i frivillig organisasjonsaktivitet, er det spurte i husstander med større barn (6-16 år).

Innbyggere i sentrumsbydeler (unntatt Gamle Oslo), samt folk i bydel Nordre Aker, bruker sykkel som fremkomstmiddel i klart større grad enn innbyggere i andre bydeler. Sammenlignet med de øvrige bydelene, er det i Grorud (49%) og i Søndre Nordstrand (47%) vi finner flest som aldri bruker sykkel. Videre ser vi at Alna (36%), Søndre Nordstrand (31%), Grorud (31%), Stovner (30%) og Bjerke (30%) er de bydelen med størst andel som aldri bruker kulturtilbudet i bydelen. En mulig forklarende hypotese er at kulturtilbudet i disse bydelene er dårligere enn i andre bydeler.

5 Tilfredshet med tjenestene

I dette kapittelet ser vi på innbyggernes tilfredshet med en rekke tjenester hovedsakelig knyttet til barnehage, skole, helse og omsorg. Tjenestene blir vurdert av både brukere⁴ og ikke-brukere. Det betyr at det er både inntrykks- og mer erfaringsbaserte holdninger som kan leses ut av totalresultatene. 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, hva andre har sagt etc. 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. Det er klart at brukernes tilbakemeldinger er avgjørende for de som utformer og leverer tjenesten, og vi skal selvsagt peke på forskjeller i svar mellom brukere og ikke-brukere når vi kommenterer resultatene.

Mange av de spurte har ikke hatt nok kjennskap til tjenestene til å gi dem en vurdering langs skalaen i spørreskjemaet. Andelen som har svart ”ikke sikker” er nokså høy for de fleste av tjenestene. I tillegg er det mange som har latt disse spørsmålene stå ubesvart. De spørsmålene som størst andel av de spurte har kunnet ta stilling til (mellom 89% og 60%), gjelder drikkevannkvalitet, renovasjon /søppeltømming, fastlegeordningen, allmennlegen og legevakten. De øvrige spørsmålene er det mellom 17% og 47% som har tatt aktivt stilling til. Responsen er særlig lav for spørsmålene om musikkskole, PP-tjenesten, private skoler, familiebarnehage, helsestasjon for ungdom, sosialkontoret, barnevern, og tjenester rettet mot eldre. I de tilfeller hvor responsen er svært lav, må vi være forsiktig med tolkningen av resultatet for undergrupper av spurte.

Som en generell tendens ser det ut til at respondenter med ikke-vestlig bakgrunn i mindre grad enn norskfødte krysser av for ”ikke sikker”, men på den andre siden lar de i større grad enn øvrige spurte spørsmålet stå ubesvart.

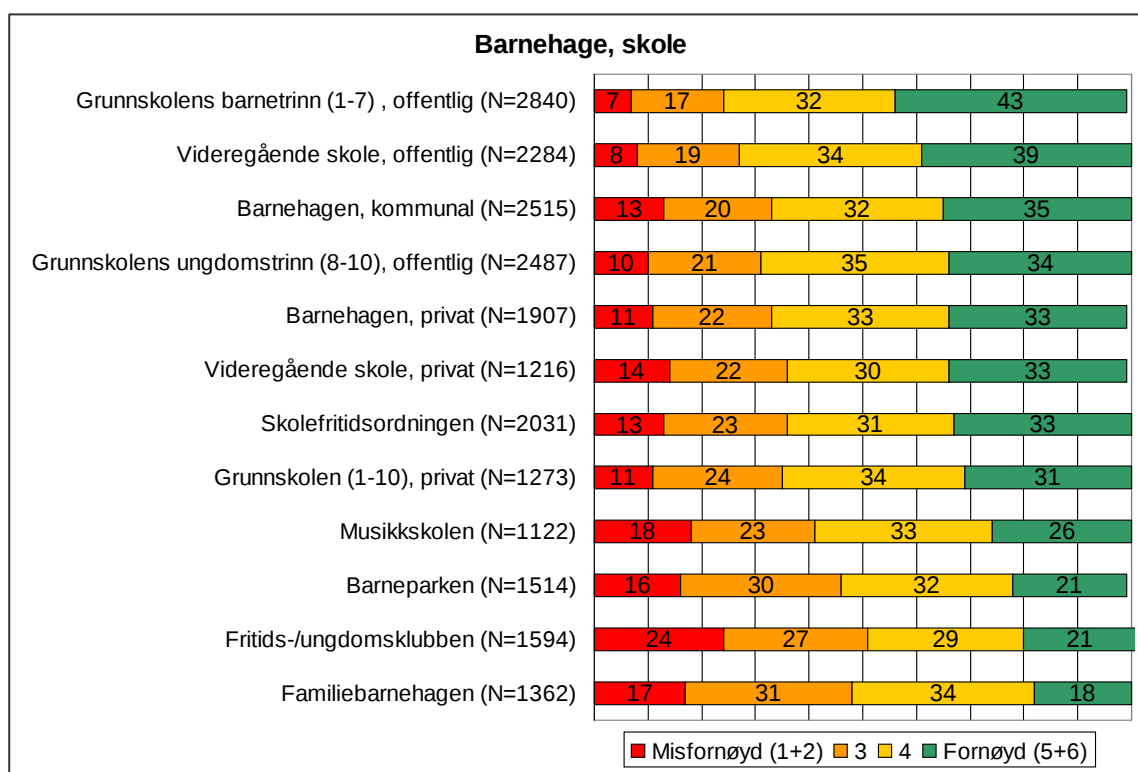
5.1 Barnehage og skole

På samme måte som i 2004, er den generelle tendensen at det er klart mer tilfredshet enn misnøye med barnehage- og skoletilbud. Andelen fornøyde varierer mellom 18% og 43%, mens andelen misfornøyde varierer mellom 7% og 24%. Dette forteller at nokså mange forholder seg nøytralt til disse tilbudene. Best ut kommer det offentlige skoletilbudet (mellom 34% og 43% fornøyde). Som i

⁴ Med bruker menes en person som i løpet av de siste 12 månedene har brukt en gitt tjeneste. For enkelte tjenester (tjenester knyttet til barn og eldre) regnes også foresatte/pårørende som brukere.

tidligere undersøkelser er det den offentlige grunnskolens barnetrinn som flest er fornøyde med (43%). Færrest fornøyde finner vi for familiebarnehagen (18%), fritids-/ungdomsklubben (21%) og barneparken (21%). De samme forholdene kom også dårlig ut i de tidligere undersøkelsene. Andelen som er misfornøyd er gjennomgående nokså lav, men en ikke ubetydelig andel på 24% er misfornøyd med fritids- og ungdomsklubben. Det gjelder særlig spurte i husstander med barn i alderen 14-16 år (32% misfornøyd).

Figur 21. Innbyggernes tilfredshet med barnehage, skole.



Det er kun minimale endringer å spore i forhold til 2004, og den største endringen er ikke på mer enn 5 prosentpoeng. Det gjelder en økning i andelen som er fornøyde med den offentlige videregående skolen (fra 34% til 39%), og at andelen som er misfornøyd med private barnehager har falt fra 16% til 11%.

Jo lengre folk har bodd i Oslo, desto mer fornøyd er de med skoletilbudet. For eksempel når det gjelder den offentlige videregående skolen, er det hele 20 prosentpoengs forskjell i andelen fornøyd mellom de som har kortest (23%) og lengst ansiennitet (43%) som innbyggere i Oslo. Det er også klare forskjeller i hvordan folk i ulike bydeler vurderer det offentlige (og det private) skoletilbudet. Hovedinntrykket er at man er mest fornøyd i Ullern, Vestre Aker og Østensjø, og minst fornøyd i sentrumsbydelene, Grünerløkka, Gamle Oslo og Sagene. På grunn av få observasjoner i hver bydel må forskjellene tolkes varsomt.

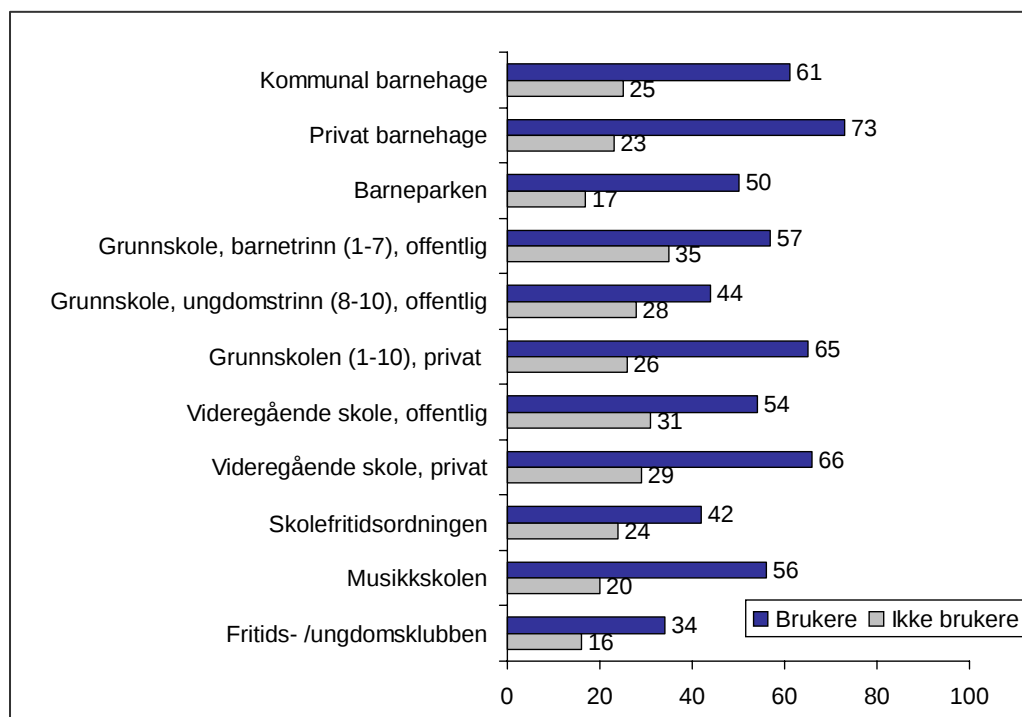
St. Hanshaugen bydel kommer dårlig ut i vurderingen av det kommunale barnehagetilbudet. Her er rundt 30% misfornøyd med den kommunale barnehagen

og familiebarnehagen. I de øvrige bydelene varierer andelen som er misfornøyd med den kommunale barnehagen mellom 6% og 21%. Vi merker oss at hele 41% er fornøyd med den kommunale barnehagen i Gamle Oslo. Dette er på nivå med bydelen som kommer best ut, Vestre Aker med 45% fornøyde. Nordre Aker (44%) og Grorud (43%) kommer også godt ut.

5.1.1 Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere av barnehage og skole

Som vi kan se av figuren nedenfor, er brukerne av tjenestene betydelig mer fornøyd enn ikke-brukerne. ”Synsernes” vurderinger bidrar altså til å trekke ned totalen.

Figur 22. Forskjeller i fornøydandeler mellom brukere og ikke-brukere av barnehage- og skoletilbud..



Den største forskjellen mellom brukere og ”synsere” ser vi når det gjelder de private tjenestene, særlig den private barnehagen. Det er ingen tvil om at det ligger en utfordring i å forbedre folks inntrykk av de private tjenestene innenfor barnehage og skole. Minst forskjell mellom brukere og ikke-brukeres synspunkter ser vi for den offentlige grunnskolens ungdomstrinn, fritids- /ungdomsklubben og skolefritidsordningen.

I tabellen nedenfor ser vi nærmere på endringer fra 2004 til 2007 når det gjelder forskjeller mellom brukere og ikke-brukere. Tallene i tabellen viser differansen i prosentpoeng mellom brukere og ikke-brukere. Differansen er i favør av brukere.

Tabell 5. Differansen (i prosentpoeng) i andelen fornøyde mellom brukere og ikke-brukere i hhv. 2004 og 2007

Barnehage, skole	Andel fornøyde, svart 5 eller 6 på skalaen	
	Differanse brukere vs ikke-brukere 2004	Differanse brukere vs ikke-brukere 2007
Kommunal barnehage	32	36
Privat barnehage	51	50
Barneparken	31	33
Grunnskole, barnetrinn (1-7), offentlig	31	22
Grunnskole, ungdomstrinn (8-10), offentlig	21	16
Grunnskolen (1-10), privat	38	29
Videregående skole, offentlig	25	23
Videregående skole, privat	46	37
Skolefritidsordningen	21	18
Musikkskolen	30	36
Fritids- /ungdomsklubben	24	18

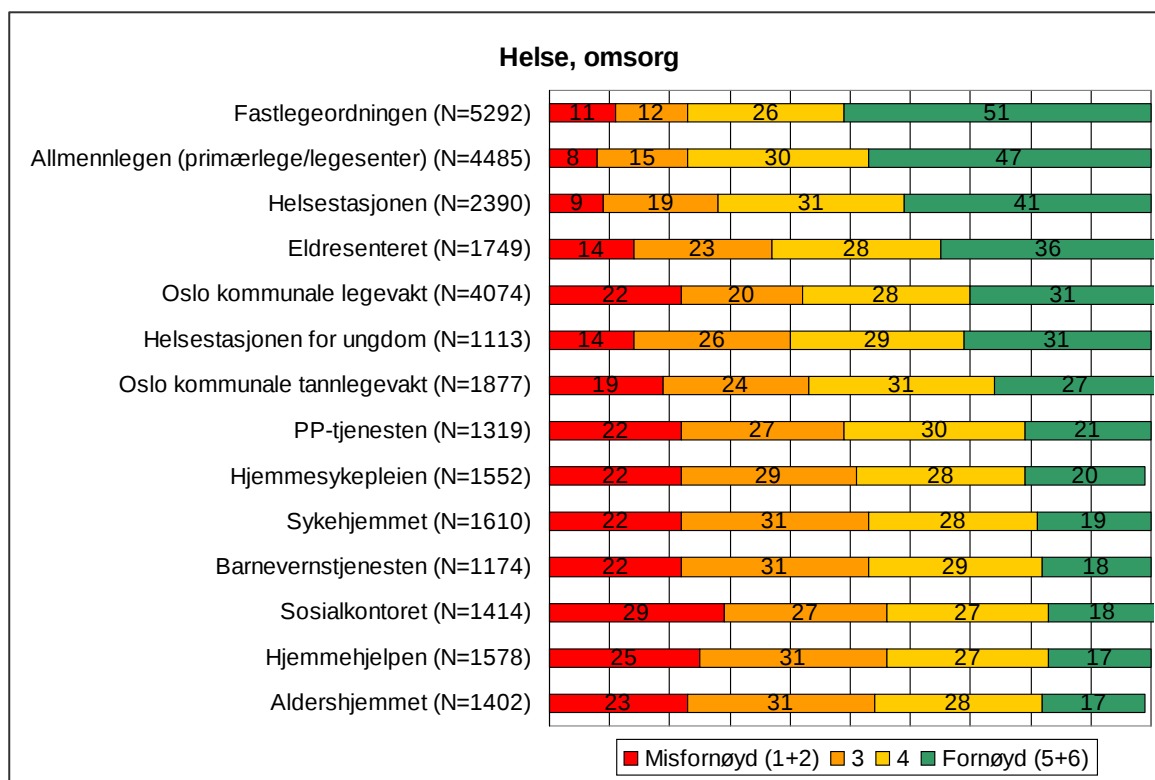
For flere av tjenestene har forskjellen mellom brukere og ikke-brukere blitt noe mindre i 2007. Vi ser de største endringene for den offentlige grunnskolens barnetrinn og den private grunnskolen. Motsatt kan vi nevne at det er en liten økning i gapet mellom brukere og ikke-brukere for musikkskolen.

5.2 Helse, omsorg

Generelt sett synes Oslos befolkning å være mer fornøyd enn misfornøyd med tjenester innen *helse*, mens når det gjelder *omsorgstjenester* er tendensen at det er mer misnøye enn tilfredshet, eller at meningene er delte. Det er også slik at flere forholder seg mer "nøytralt" til omsorgstjenestene enn til helsetjenestene. Det skyldes sannsynligvis at det er færre brukere av omsorgstjenestene, slik at vurderingene av tjenestene mer blir basert på inntrykk enn på direkte erfaringer. Totalt sett varierer andelen fornøyde mellom 17% og 51%, mens andelen misfornøyde ligger mellom 8% og 29%. Andelen som forholder seg nøytralt varierer mellom 60% og 38%. Best ut kommer fastlegeordningen, som rundt halvparten (51%) er fornøyd med. Dernest følger allmennlegen (47%). Disse to tjenestene kom også best ut i 2004. Øvrige tjenester som kommer relativt greit ut er helsestasjonen (41%) og eldresenteret (36%). Eldresenteret skiller seg ut fra de øvrige omsorgstjenestene, og fra tjenester rettet mot eldre spesielt, ved at det gis betydelig mer positive vurderinger.

Vurdert ut i fra andel misfornøyde, er det sosialkontoret som kommer dårligst ut (29% misfornøyde mot 18% fornøyde). Hjemmehjelpen og aldershjemmet kommer også dårlig ut med flere misfornøyde (ca 24%) enn fornøyde (ca 17%). De samme tjenestene rangerte også nederst i de tidligere publikumsundersøkelsene.

Figur 23. Innbyggernes tilfredshet med tjenester knyttet til helse og omsorg.



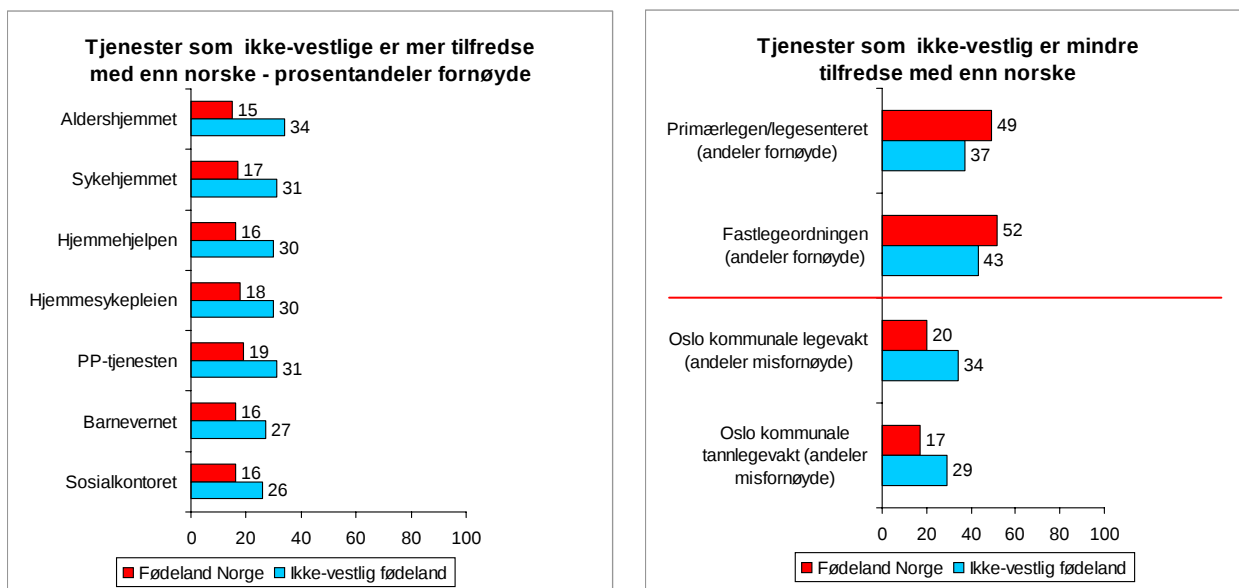
Det er ingen nevneverdige endringer i folks vurderinger fra 2004 til 2007, med unntak av legevakten hvor vi ser en negativ utvikling. I 2004 kunne vi melde om en positiv utvikling for Oslo kommunale legevakt der andelen fornøyde hadde økt fra 25% i 2001 til 37% i 2004. Nå er andelen fornøyde nede i 31%, samt at det har blitt noen flere som sier seg misfornøyd (fra 17% i 2004 til 22% i 2007).

Analysen av forskjeller mellom undergrupper viser at den eldste aldersgruppen er mer fornøyde enn de som er yngre med allmennlegen, fastlegeordningen, legevakten, sykehjemmet, aldershjemmet, hjemmehjelpen, hjemmesykepleien, eldresenteret og sosialkontoret. Særlig eldresenteret og hjemmehjelpen har et betydelig bedre omdømme i aldergruppen 67-80 år enn blant yngre innbyggere. Videre ser vi at Oslo kommunale tannlegevakt har en mer positiv posisjon blant de yngste spurte (15-24 år) enn i øvrige alderssegmenter. Det samme gjelder helsestasjonen for ungdom. Spørte med ikke-vestlige bakgrunn er generelt sett mindre tilfredse med helsetjenestene enn spurte med vestlig bakgrunn. Dette gjelder særlig allmennlegen (37% fornøyde mot 49% blant de med norsk bakgrunn), fastlegeordningen (43% fornøyde mot 52% blant de med norsk bakgrunn), Oslo kommunale legevakt (34% misfornøyd mot 20% blant de med norsk bakgrunn) og Oslo kommunale tannlegevakt (29% misfornøyd mot 17% blant de med norsk bakgrunn).

På den andre siden ser vi at ikke-vestlige innvandrere er mer fornøyde enn norskfødte med en rekke omsorgstjenester, som for eksempel alders-/sykehjem, hjemmehjelp, hjemmesykepleie, PP-tjenesten, barnevernet og sosialkontoret.

Forskjeller mellom spurte med ikke-vestlig bakgrunn og spurte med norsk bakgrunn går frem av de to påfølgende figurene.

Figur 24 og 25. Forskjeller i vurdering av enkelte helsetjenester mellom spurte født i Norge og spurte født i et ikke-vestlig land



Vi synes det er interessant at ikke-vestlige innvandrere er mer tilfredse enn innbyggere med norsk bakgrunn når det gjelder omsorgstjenester, mens det forholder seg motsatt når det gjelder helsetjenester. Datamaterialet viser at det er flere brukere av helse- enn omsorgstjenestene både blant norskfødte og spurte med ikke-vestlig bakgrunn. Dette indikerer at brukererfaringer med helsetjenestene i større grad genererer misnøye blant innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn enn blant øvrige innbyggere. Det er nærliggende å tro at mer negative brukererfaringer handler om kommunikasjons- og samhandlingsproblematikk knyttet til språk- og kulturforskjeller.

Oslo kommune bør være bevisst på disse forskjellene ved utforming og videreutvikling av tilbud og tjenester. Kommunen bør se nærmere på hvorvidt tjenestene er tilpasset, eller er i samsvar med de forventninger og behov som innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn måtte ha. Et dårlig tilpasset tjeneste kan skape ulike brukererfaringer og et kvalitativt dårligere tilbud for dem som opplever at tjenesten ikke fungerer optimalt. Det gjelder selvsagt uansett brukergrupper, og det er ingen tvil om at det er klare utfordringer knyttet til å etablere allmenne ordninger som samtidig skal ivareta ulike individuelle behov.

Vi finner bydelsforskjeller tilsvarende det mønsteret vi har sett tidligere. Vestlige bydeler kommer generelt sett bedre ut enn østlige. Bydelsforskjellene er ikke dramatiske, og de ser ut til å være noe mindre for omsorgstjenesten enn for helsetjenestene. Bydel Østensjø kommer noe bedre ut enn snittet når det gjelder aldershjem (25% fornøyde mot et snitt på 17%) og hjemmesykepleie (27% fornøyde mot et snitt på 20%). Alna ligger også på samme nivå som Østensjø når

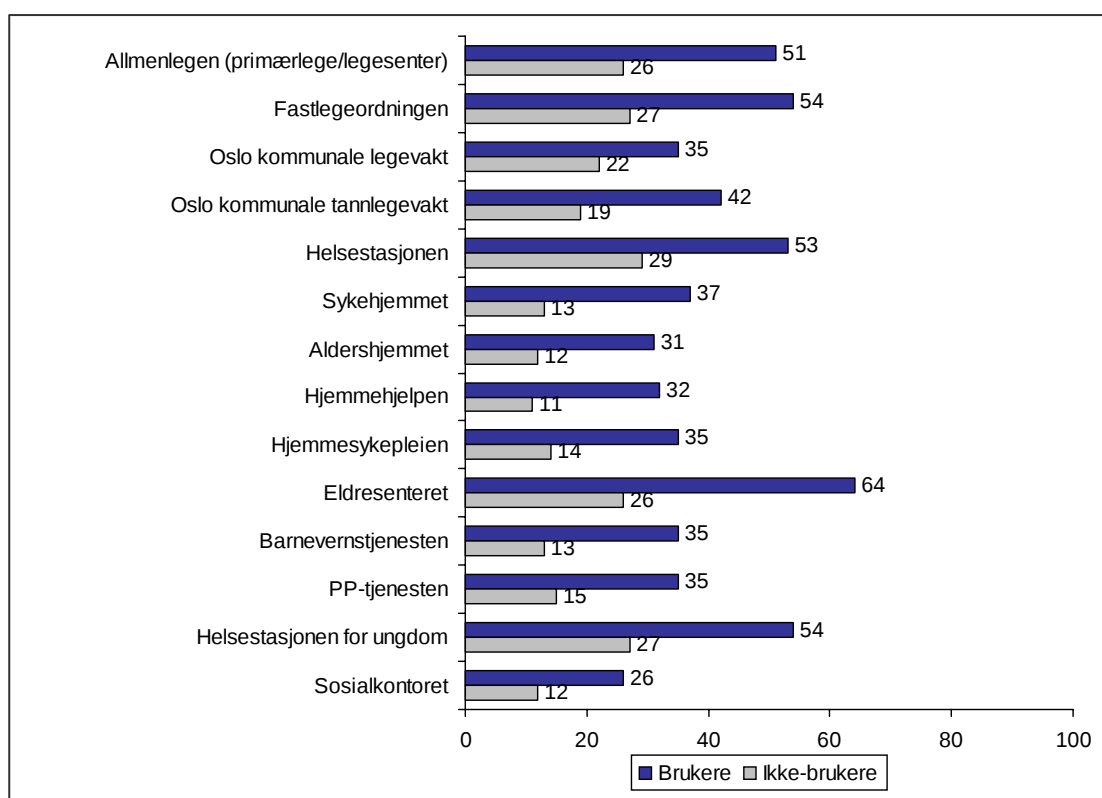
det gjelder hjemmesykepleien. Vi merker oss også at Stovner (46% fornøyde) kommer bedre ut enn snittet (36%) hva gjelder eldresenteret. Her ligger Stovner på nivå med Vestre Aker (48%) og Nordre Aker (44%).

Når det gjelder helsestasjonen ser vi at de som bor i husstander hvor det finnes barn mellom 0-5 år er betydelig mer fornøyde (54%) enn gjennomsnittet (41%). Det er gledelig, ettersom vi må anta at dette er den flittigste brukergruppen. Forskjellene vi ser antyder derfor at brukere er mer tilfredse enn synsere. I neste avsnitt ser vi nærmere på forskjeller mellom brukere og ikke-brukere.

5.2.1 Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere av tjenester innen helse, omsorg

For samtlige tjenester gjelder det at brukerne er mer fornøyde enn ikke-brukerne. Dette fremgår av figuren nedenfor.

Figur 26. Forskjeller i fornøydandelen mellom brukere og ikke-brukere av helse- og omsorgstjenester.



Forskjellene mellom de som bruker og de som ”synser” er klart størst når det gjelder eldresenteret. Minst forskjell er det for legevakten og sosialkontoret.

For enkelte tjenester innen helse og omsorg ser vi at brukerne er mer misfornøyde enn ikke-brukerne. Det gjelder særlig hjemmehjelpen, hjemmesykepleien,

sosialkontoret, og Oslo kommunale tannlegevakt og legevakt. Tallene fremgår av tabellen nedenfor.

Tabell 6. Forskjeller i andelen misfornøyde mellom brukere og ikke-brukere av helse- og omsorgstjenester.

Tjeneste: Helse, omsorg	Andel misfornøyde, svart 1 eller 2 på skalaen	
	Brukere	Ikke-brukere
Oslo kommunale legevakt	25 %	19 %
Oslo kommunale tannlegevakt	20 %	17 %
Hjemmehjelpen	38 %	24 %
Hjemmesykepleien	34 %	22 %
Barnevernstjenesten	26 %	22 %
Sosialkontoret	37 %	28 %

Den neste tabellen viser differansen i andelen fornøyde mellom brukere og ikke-brukere for henholdsvis 2007 og 2004. Differansen angis i prosentpoeng og er i favør av brukere. Tall i parentes viser differansen for tjenester med under 80 brukere i 2007. Med såpass få brukere blir forskjellen mellom brukere og ikke-brukere noe mer usikker.

Tabell 7. Differansen (i prosentpoeng) i andelen fornøyde mellom brukere og ikke-brukere i hhv. 2004 og 2007

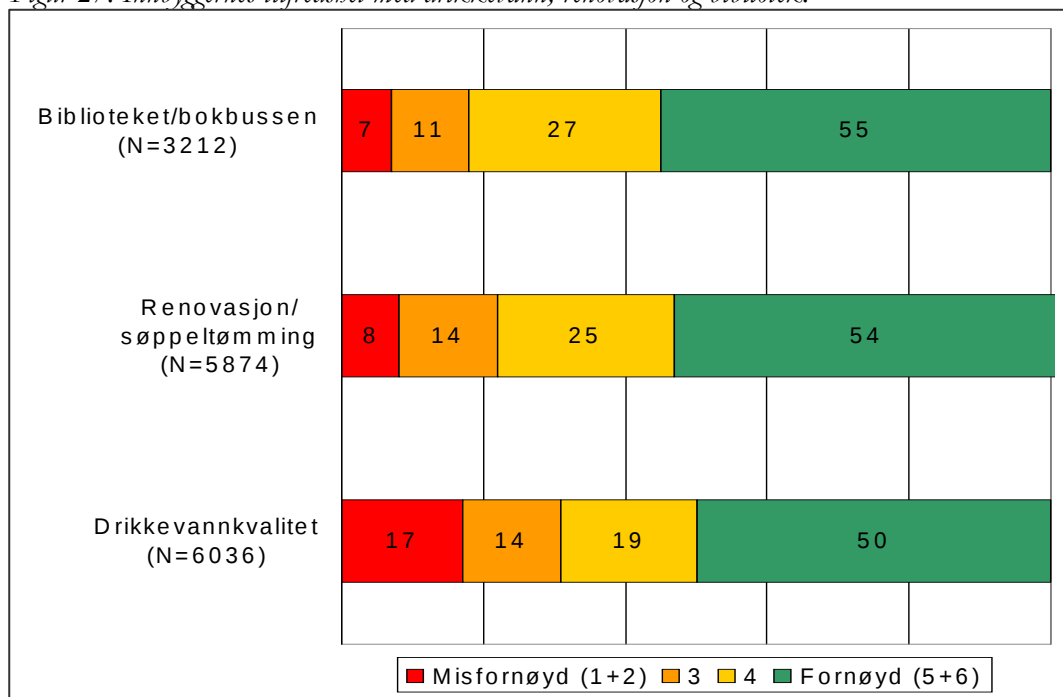
Tjeneste: Helse, omsorg	Andel fornøyde, svart 5 eller 6 på skalaen	
	Differanse brukere vs ikke-brukere 2004	Differanse brukere vs ikke-brukere 2007
Allmenlegen (primærlege/legesenter)	22	25
Fastlegeordningen	24	27
Oslo kommunale legevakt	17	13
Helsestasjonen	23	24
Sykehjemmet	9	24
Aldershjemmet	9	(19)
Hjemmehjelpen	14	21
Hjemmesykepleien	16	21
Eldresenteret	43	38
Barnevernstjenesten	20	22
PP-tjenesten	22	20
Helsestasjonen for ungdom	27	27
Sosialkontoret	15	14

Hovedinntrykket når det gjelder helsetjenestene er at differansen i synspunkter mellom brukere og synsere har holdt seg nokså stabil fra 2004 til 2007. Avstanden mellom brukere og synsere har økt for sykehjemmet, aldershjemmet, hjemmehjelpen og hjemmesykepleien. Den største reduksjonen ser vi for eldresenteret, men er likevel ikke på mer enn 5 prosentpoeng. For barnevernet, sosialkontoret og PP-tjenesten er avstanden omtrent den samme som i 2004.

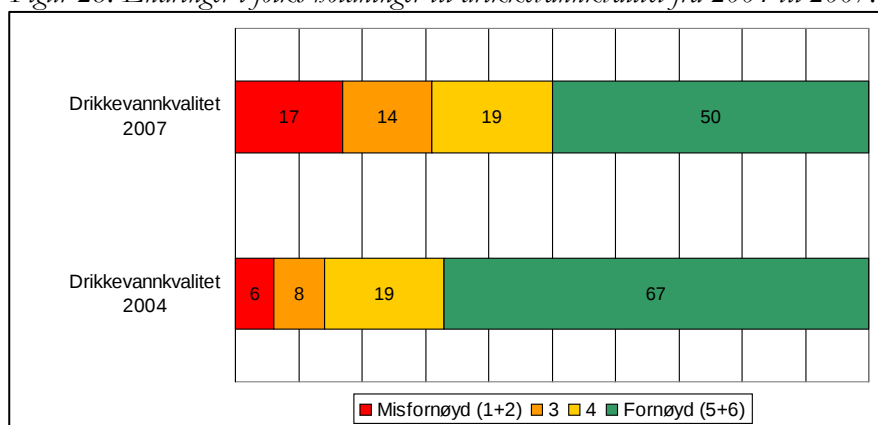
5.3 Bibliotek, renovasjon og drikkevannkvalitet

Figuren nedenfor viser at det er klart flere fornøyde enn misfornøyde med bibliotek, renovasjon og drikkevann. Det er en negativ utviklingstendens for folks syn på drikkevannkvaliteten fra 2004 til 2007. Fra 2001 til 2004 så vi en økning i andelen som var fornøyd med drikkevannet fra 57% til 67%. Nå er altså fornøydandelen lavere enn i 2001, nemlig på 50%. Det er også en viss økning i andelen misfornøyde.

Figur 27. Innbyggernes tilfredshet med drikkevann, renovasjon og bibliotek.



Figur 28. Endringer i folks holdninger til drikkevannkvalitet fra 2004 til 2007.



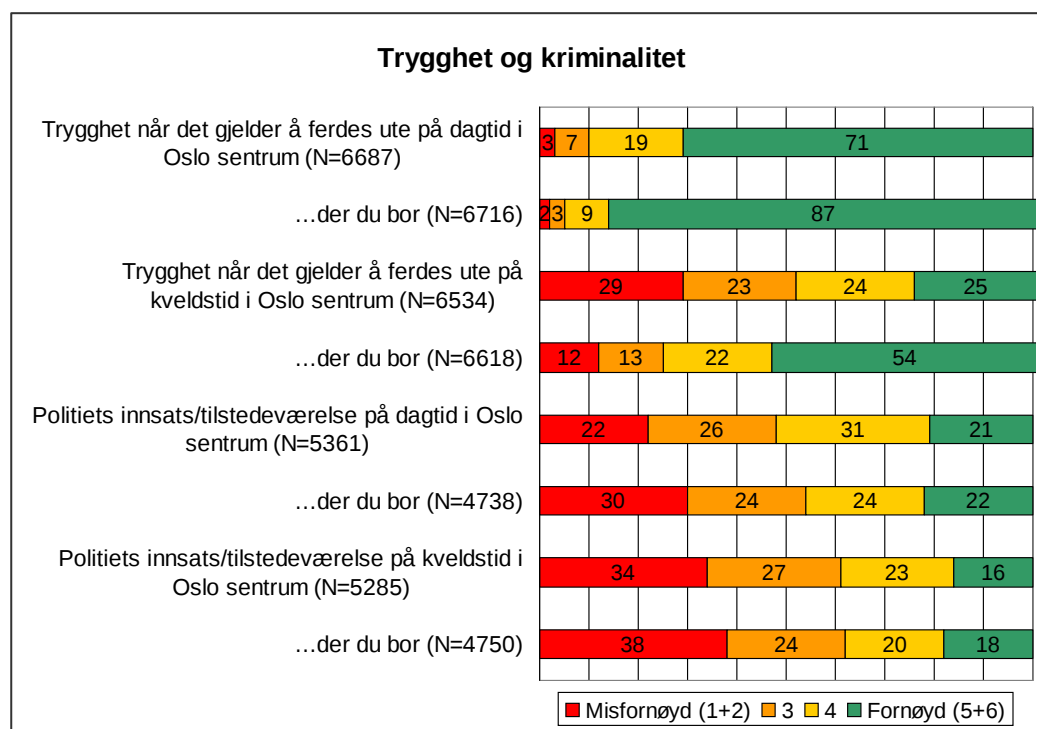
Antakeligvis handler den økte skepsisen om at det ble påvist parasitter i drikkevann fra Maridalsvannet samtidig med at undersøkelsen var i felt. Storparten av hovedstadens befolkning ble rammet av parasittfunnet, og fikk beskjed om å koke alt drikkevann. Den delen av befolkningen som har Skullerud vannrenseanlegg som drikkevannskilde, ble ikke berørt av dette (Søndre Nordstrand, størsteparten av

Nordstrand og sørvestre del av Østensjø). Dette synes å ha nedfelt seg i bydelsvise forskjeller i synet på drikkevannskvaliteten. Det er først og fremst holdningene til folk i sentrum og vestlige bydeler som trekker ned resultatet. I Østensjø, Nordstrand og Søndre Nordstrand er flertallet fornøyd med drikkevannet.

6 Trygghet og kriminalitet

Denne delen av undersøkelsen kartlegger hvorvidt innbyggerne synes det er trygt å ferdes ute på dagtid og kveldstid i Oslo sentrum og i området der de bor. I tillegg ser vi på hvordan innbyggerne vurderer politiets innsats og tilstedeværelse på dag- og kveldstid i Oslo sentrum og i området der de bor. Resultatet går frem av grafikken nedenfor.

Figur 13. Innbyggernes tilfredshet med forhold knyttet til trygghet og kriminalitet.



6.1 Trygghet når det gjelder å ferdes ute

Folk føler seg mer trygge i området der de bor enn i Oslo sentrum. Et klart flertall føler seg trygge når de ferdes ute på dagtid. På kveldstid er folk mindre trygge. I Oslo sentrum er det bare 25% som føler seg trygge, mens i lokalmiljøet er det 54%. Det er ingen nevneverdige endringer siden 2004 tanke på folks følelse av trygghet verken i området der de bor eller i sentrum. Vi minner likevel om at folk over tid har blitt mer trygge i sentrum på dagtid, fra 51% i 1998 til 68% i 2004. I 2007 ligger andelen på 71%. Over tid har vi også sett en bevegelse i retning økt trygghetsfølelse i sentrum på kveldstid, fra 11% i 1998 til 25% i 2004. I 2007 har altså andelen stabilisert seg på 25%.

Det er enkelte forskjeller i trygghetsfølelse mellom undergrupper av spurte, men forskjellene er størst for trygghetsfølelse på dagtid. Kvinner og de yngste spurte

føler seg noe mer utrygge enn den øvrige befolkning. Vi merker oss at trygghetsfølelsen øker med antall år man har bodd i Oslo. Personer født i Norge er mer trygge i boområdet på kveldstid (55%) enn personer med ikke-vestlig opprinnelse (48%).

Det er klare forskjeller mellom bydeler når det gjelder trygghet i lokalmiljøet på kveldstid. Sentrumsbydelene Grünerløkka, Gamle Oslo og Sagene er blant de som kommer dårligst ut. Folk i bydeler som Stovner, Alna, Grorud og Søndre Nordstrand fremstår også som mindre trygge enn gjennomsnittet. Størst følelse av trygghet på kveldstid finner vi i bydelene Nordre Aker, Ullern og Nordstrand. Bydelsforskjellene fremgår av tabellen nedenfor.

Tabell 8. Andel (i %) i hver bydel som sier seg fornøyd med trygghet ute på kveldstid i området der de bor.

Trygghet ute på kveldstid i området hvor du bor	Fornøyde
Nordre Aker	71 %
Ullern	67 %
Nordstrand	67 %
Vestre Aker	65 %
Frogner	61 %
Østensjø	59 %
Bjerke	53 %
St. Hanshaugen	52 %
Grorud	52 %
Alna	47 %
Søndre Nordstrand	47 %
Sagene	46 %
Stovner	46 %
Gamle Oslo	38 %
Grünerløkka	35 %

Det er kun mindre endringer fra 2004 til 2007 når det gjelder bydelsresultater. Vi kan nevne at andelen som er tilfreds med trygghet på kveldstid har falt med 5-6 prosentpoeng i Gamle Oslo og Grünerløkka. Andelen som sier seg misfornøyd har også økt i disse bydelene, særlig i Grünerløkka der andelen kritiske har økt fra 18% til 30%.

6.2 Vurdering av politiets innsats / tilstedeværelse

Innbyggerne er ikke spesielt fornøyd med politiets innsats og tilstedeværelse. Det er noe mer misnøye med innsatsen i lokalmiljøet enn med innsatsen i sentrum. Folks holdninger på dette området er de samme nå som i 2004.⁵

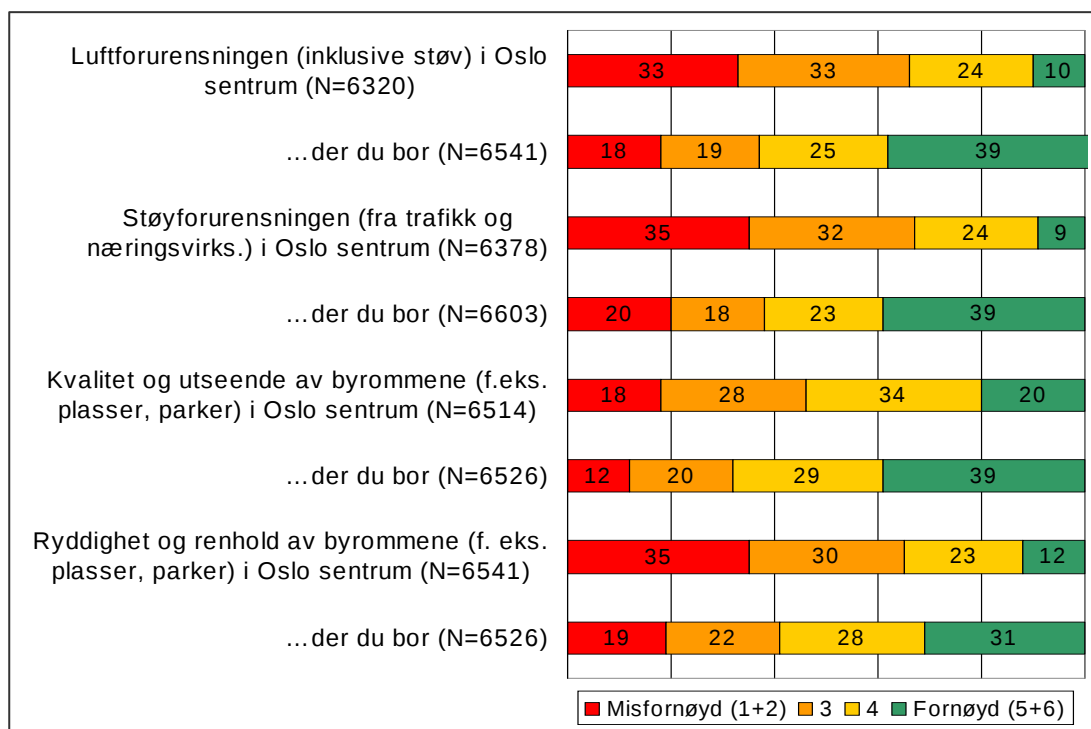
⁵ Spørsmålene om politiets innsats ble målt for første gang i 2004.

Analyser av undergrupper viser at tilfredsheten med politiets innsats i sentrum avtar med antall år man har bodd i Oslo. Generelt sett er personer med ikke-vestlig bakgrunn mer fornøyd med politiets innsats enn spurte med norsk bakgrunn. Det er ingen store bydelsforskjeller, men folk i bydelene Gamle Oslo og Grünerløkka uttrykker klart mer misnøye enn gjennomsnittet med politiets tilstedeværelse på kveldstid.

7 Miljø

Innbyggernes synspunkter på miljøet i Oslo er målt ved å spørre om hvor fornøyd eller misfornøyd man er med forhold knyttet til forurensning, byrom, tilrettelagte uteområder og graffiti/tagging. Resultatene fremgår av figuren nedenfor.

Figur 14. Innbyggernes tilfredshet med forhold knyttet til miljø.



7.1 Forurensning i Oslo sentrum og der du bor

Folk opplever luft- og støyforurensning som et klart større problem i sentrum enn i området der de bor. Nokså mange (mellom 41% og 62%) svarer nøytralt på spørsmålene knyttet til vurdering av forurensning og byrom. På dette området er det ingen endringer siden 2004.

Det er ingen store variasjoner mellom undergrupper av spurte med hensyn til vurderingen av forurensningssituasjonen i sentrum. Det ser ut til at innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn opplever forurensningssituasjonen i sentrum som et mindre problem enn spurte med norsk bakgrunn.

Folk som har bodd i Oslo 15 år eller mer er ikke fullt så kritiske til forurensningssituasjonen i boligområdet som folk med kortere botid. Samtidig ser vi at jo lengre man har bodd i Oslo, jo større sannsynlighet er det for at man er bosatt i en bydel utenfor sentrum, og det kan bidra til å forklare de forskjeller vi finner etter botid. Vi ser også at spurte med den høyeste inntekten er mer fornøyd

enn de med lavest inntekt. Dette reflekterer antakeligvis også bo-område ettersom datamaterialet viser at høyinntektsgrupper primært er å finne i bydeler utenfor sentrum som for eksempel Vestre Aker, Nordre Aker og Nordstrand. Det er også tydelig at forurensning er et klart større problem for folk i sentrumsbydeler enn for folk i øvrige bydeler. For eksempel er det ca 50 prosentpoeng flere fornøyde i Vestre Aker (65%) enn på Grünerløkka (16%). Vi illustrerer bydelsforskjeller i tabellen nedenfor.

Tabell 9. Andel (i %) i hver bydel som sier seg fornøyd med luft- og støyforurensningen i området der de bor.

Bydel	Andel som er fornøyde med luftforurensningen der de bor	Andel som er fornøyde med støyforurensningen der de bor
Gamle Oslo	18 %	25 %
Grünerløkka	16 %	20 %
Sagene	21 %	26 %
St. Hanshaugen	19 %	25 %
Frogner	31 %	32 %
Ullern	43 %	43 %
Vestre Aker	65 %	60 %
Nordre Aker	54 %	49 %
Bjerke	31 %	30 %
Grorud	41 %	42 %
Stovner	40 %	38 %
Alna	39 %	43 %
Østelsjø	51 %	47 %
Nordstrand	56 %	53 %
Søndre Nordstrand	54 %	50 %

7.2 Byrom i Oslo sentrum og i lokalmiljøet

Folk er bedt om å komme med sine synspunkter på kvalitet og utseende av byrom, samt ryddighet og renhold. Innbyggerne er mer fornøyde med byrom i området der de bor enn byrom i sentrum. Det gjelder særlig vurderingen av ryddighet og renhold, der 35% er kritiske til situasjonen i sentrum, mens 19% er negative til situasjonen i området der de bor.

I 2004 så vi at de som hadde bodd lengst i byen var mer misfornøyde med ryddighet og renhold av byrom enn de med kort botid. Vi ser samme tendens også i 2007, men forskjellen er betydelig mindre (7 prosentpoeng mot 15 prosentpoeng i 2004). Videre er personer med norsk bakgrunn mindre tilfreds enn personer med innvandringsbakgrunn. Det gjelder i synet på ryddighet og renhold av byrom i boligområdet (her er andelen fornøyde 29% mot 41%).

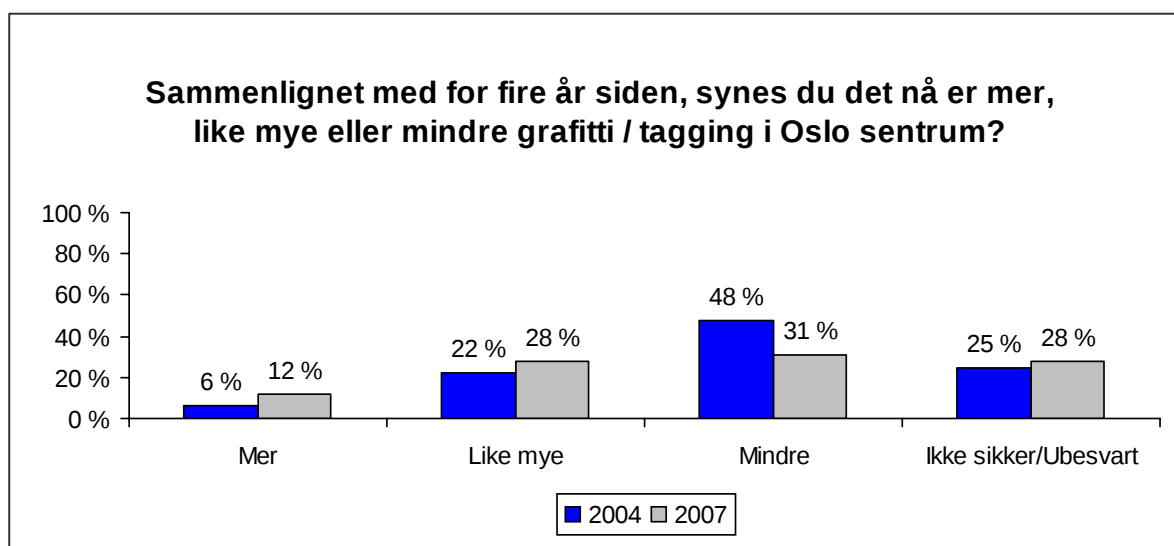
Når det gjelder synspunkter på byrom i lokalmiljøet, ser vi at kvalitet og utseende vurderes mer positivt i bydelene Vestre Aker (52% fornøyde) og Nordre Aker (48%) enn i øvrige bydeler, men Nordstrand, St. Hanshaugen, Frogner og Østensjø kommer også godt ut. Færrest fornøyde finner vi Bjerke (27%), Stovner (27%), Gamle Oslo (29%) og Grünerløkka (29%). Dette forskjellsmonsteret mellom bydelene finner vi også igjen for oppfatninger av ryddighet og renhold av byrom. Flest tilfredse finner vi i Vestre Aker (43%), og færrest tilfredse ser vi i bydel Grünerløkka (17%).

7.3 Graffiti og tagging

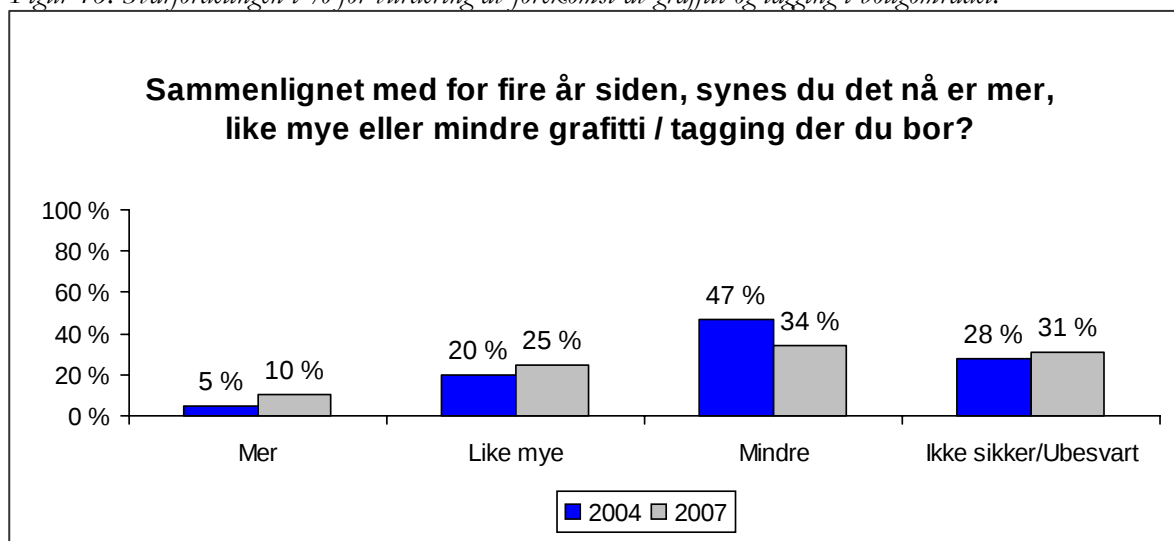
Spørsmålet om graffiti og tagging ble tatt inn i 2004 fordi man ønsket å studere eventuelle effekter av Stopp Tagging-ordningen som kommunen hadde innført i enkelte bydeler. I 2007 er enda flere bydeler omfattet av ordningen.⁶

Folk skal vurdere om det har blitt mer, like mye eller mindre graffiti/tagging nå, sammenlignet med for fire år siden i hhv Oslo sentrum og i området der de bor. Resultatet fremgår av de to figurene nedenfor.

Figur 15. Svarfordelingen i % for vurdering av forekomst av graffiti og tagging i Oslo sentrum.



Figur 16. Svarfordelingen i % for vurdering av forekomst av graffiti og tagging i boligområdet.



⁶ I følge nettstedet <http://www.stopptagging.com/> er følgende bydeler omfattet av ordningen i 2007: Alna, Frogner, Gamle Oslo, Grünerløkka, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Sentrum, St. Hanshaugen, Søndre Nordstrand, Ullern og Vestre Aker

Det er vanligere å mene at det har blitt mindre enn at det har blitt mer tagging. Det er mer delte synspunkter på hvorvidt det er like mye eller mindre, men holdningene synes å gå i favør av at det har blitt mindre. Det gjelder særlig når de vurderer situasjonen i eget boområde. Vi legger også merke til at rundt 3 av 10 sier at de ikke er sikker.

Det er færre i 2007 enn i 2004 som synes at det har blitt mindre graffiti og tagging, og det har blitt noen flere som opplever at det er like mye eller mer.

De som har bodd 15 år eller mer i Oslo har en sterkere opplevelse av at det har blitt mindre tagging enn folk som har bodd i byen 4 år eller mindre. De med kort botid svarer (naturlig nok) ”ikke sikker” i større grad enn folk som har bodd lenge i byen. Vi kan ikke forvente at endringene skal være spesielt synlige for de som flyttet til byen for fire år siden. Et omslag er mer merkbart for de som har bodd lengre i byen.

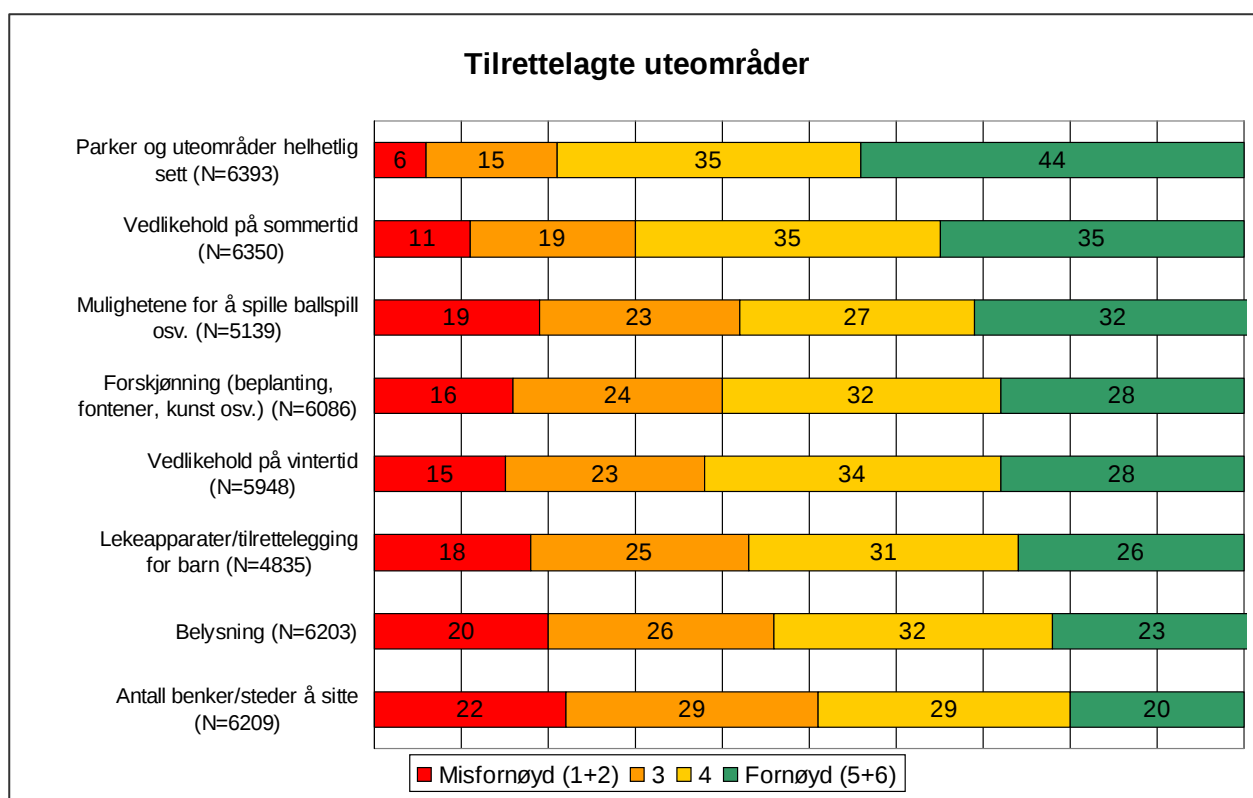
Når vi ser etter bydelsforskjeller i vurderingen av situasjonen i bo-området, skiller Vestre Aker, Alna, Stovner, Østensjø og Frogner seg ut med størst andeler som sier at det har blitt mindre graffiti/tagging (rundt 40%). Folk i bydel Grünerløkka svarer i noe større grad enn snittet at det har blitt mer enn for fire år siden (16%). I samtlige bydeler er det flere som mener at det har blitt mindre heller enn mer graffiti og tagging.

7.4 Tilrettelagte uteområder

I dette avsnittet ser vi på Oslo-folks holdninger til parker og uteområder som det er naturlig for dem å bruke. Innbyggerne er bedt om å vurdere forhold som vedlikehold, belysning, forskjønning, antall benker/steder å sitte, tilrettelegging for barn og muligheter for å spille ballspill. I tillegg skal de gi en vurdering av parker og uteområder helhetlig sett. Figuren nedenfor viser svarfordelingen. For samtlige forhold gjelder det at mindre enn halvparten av de spurte er fornøyde. Flertallet gir uttrykk for en nøytral holdning.

Innbyggerne er mest fornøyde når de vurderer parker og uteområder helhetlig sett. Der nest følger vedlikehold på sommerstid. De er minst fornøyd med antall benker/steder å sitte. Det er ingen store endringer fra de tidligere undersøkelsene, men vi ser en positiv utvikling i synet på lekeapparater/tilrettelegging for barn. Andelen misfornøyde har falt fra 24% i 2004 til 18% i 2007.

Figur 17. Innbyggernes tilfredshet med parker og tilrettelagte uteområder.



Innbyggere som er 67-80 år er gjennomgående mer fornøyd med tilrettelagte uteområder enn yngre innbyggere. Når det gjelder vurderingen av parker og uteområder helhetlig sett, er det færre fornøyde blant spurte med ikke-vestlig bakgrunn (35%) enn blant spurte med norsk bakgrunn (45%).

Folk i vestlige bydeler er gjennomgående noe mer tilfredse med parker og uteområder enn folk i øvrige bydeler. Østensjø kommer også godt ut i helhetsvurderingen og i synet på vedlikehold. Alna kommer ut blant de beste når det gjelder lekeapparater/tilrettelegging for barn, samt muligheter for å spille ballspill.

De største bydelsforskjellene ser vi for vurderingen av parker og uteområder helhetlig sett, forskjønning og vedlikehold på vinterstid. Frogner, Ullern og St. Hanshaugen kommer typisk godt ut. I Bjerke, Stovner og Søndre Nordstrand er det typisk noe mer misnøye, særlig med forskjønning og antall benker/steder å sitte.

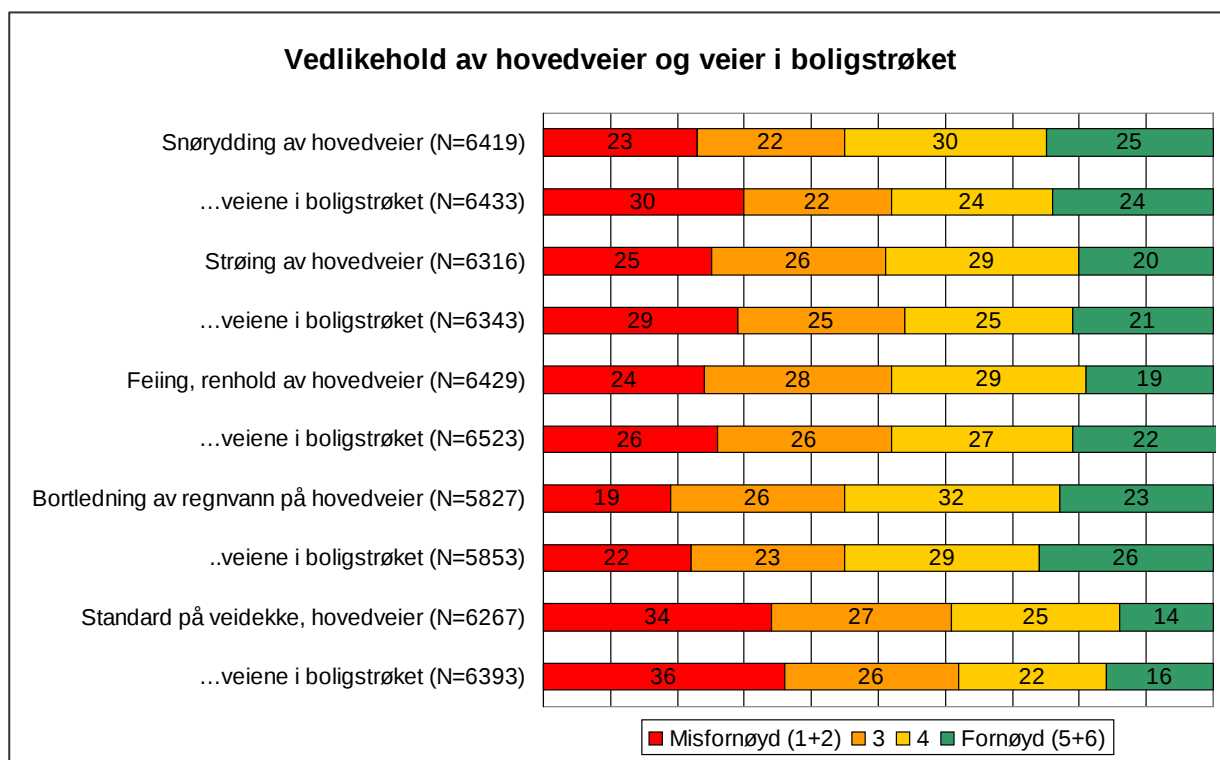
8 Samferdsel

Innbyggernes synspunkter på samferdselsforhold i hovedstaden er målt ved å spørre om tjenester knyttet til vedlikehold av veier, trafiksikkerhet og kollektivtransport. Vi starter med å se på hva folk mener om vedlikeholdet av hovedveier og veier i området der de bor.

8.1 Vedlikehold av veier

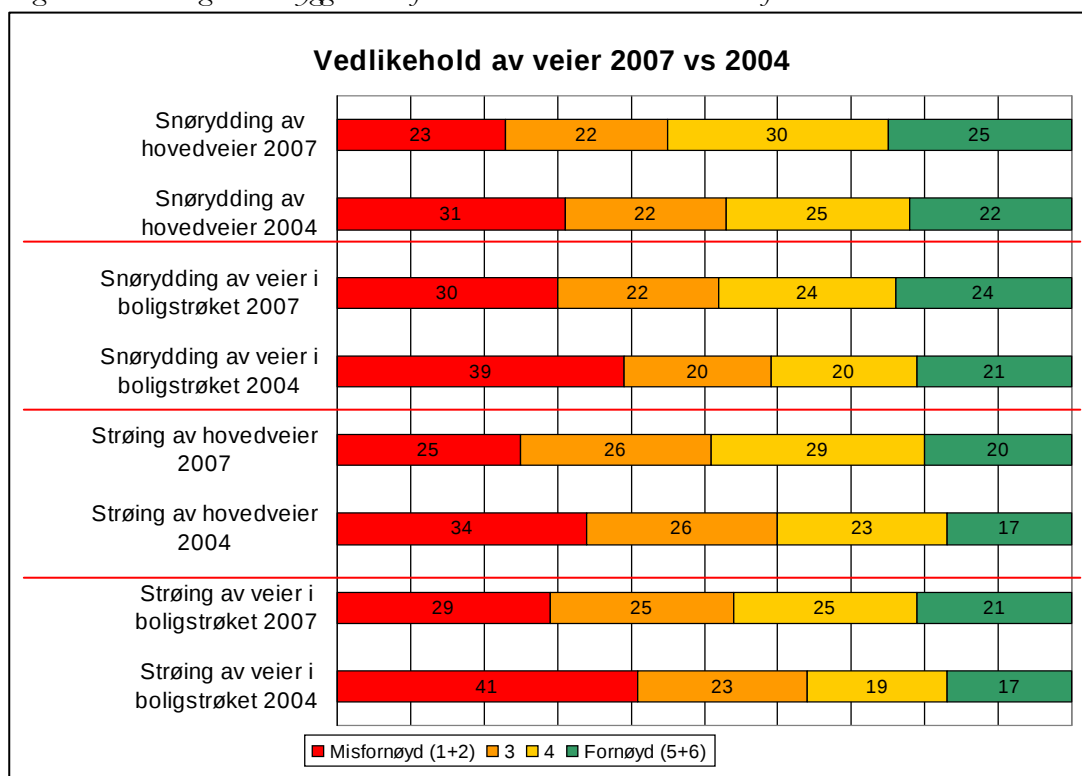
Respondentene er bedt om å vurdere tjenester som snørydding, strøing, feiing og renhold, bortledning av regnvann og standard på veidekke. Figuren nedenfor viser at det er mer misnøye enn tilfredshet med disse tjenestene. 26% eller færre har en positiv holdning til forholdene vi spør om. Hovedveier vurderes noe mer nøytralt enn veier i området der man bor. Misnøyen er større for vedlikeholdet av veier i boligstrøket enn for hovedveier. Standard på veidekke, samt strøing synes å være det største problemet.

Figur 18. Innbyggernes tilfredshet med vedlikehold av hovedveier og veier i boligstrøket.

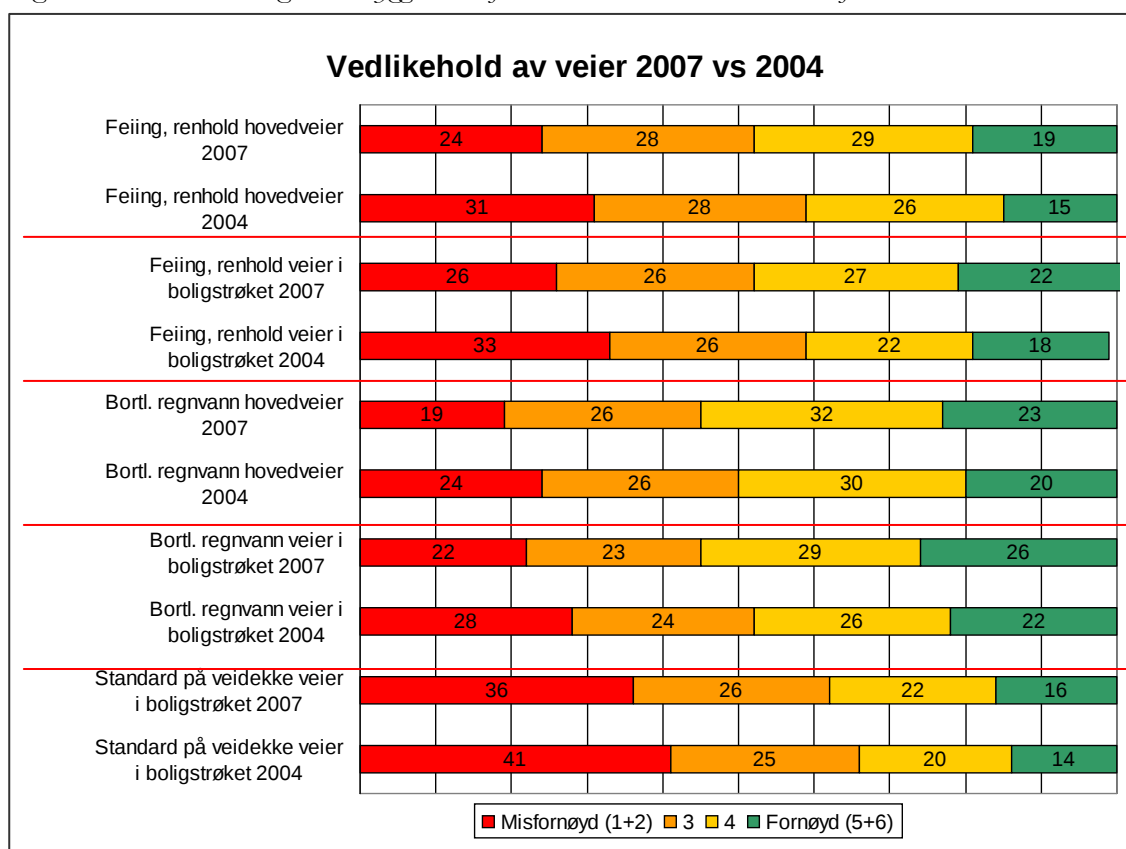


Disse forholdene har vært i en negativ utvikling fra 1998 til 2004. Derfor er det svært gledelig å konstatere at vi i 2007 ser en klar forbedringstendens i forhold til 2004-resultatet. Bedringen kommer primært til uttrykk i form av lavere misnøyeandeler. Det gir ikke nødvendigvis utslag i så mange flere fornøyde, men heller flere nøytrale vurderinger. Størst nedgang i misnøyeandeler ser vi for snørydding og strøing. Endringene er illustrert i figurene nedenfor.

Figur 19. Endringer i innbyggernes tilfredshet med vedlikehold av veier fra 2004 til 2007



Figur 20. Forts.: Endringer i innbyggernes tilfredshet med vedlikehold av veier fra 2004 til 2007



Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn er noe mer fornøyd med vedlikeholdet av veier enn spurte med annen etnisk bakgrunn. Det gjelder særlig vurderingen av

vedlikeholdet i boligområdet. For eksempel er 25% av de med ikke-vestlige bakgrunn fornøye med standard på veidekke i lokalmiljøet, mot 15% blant de med norsk bakgrunn.

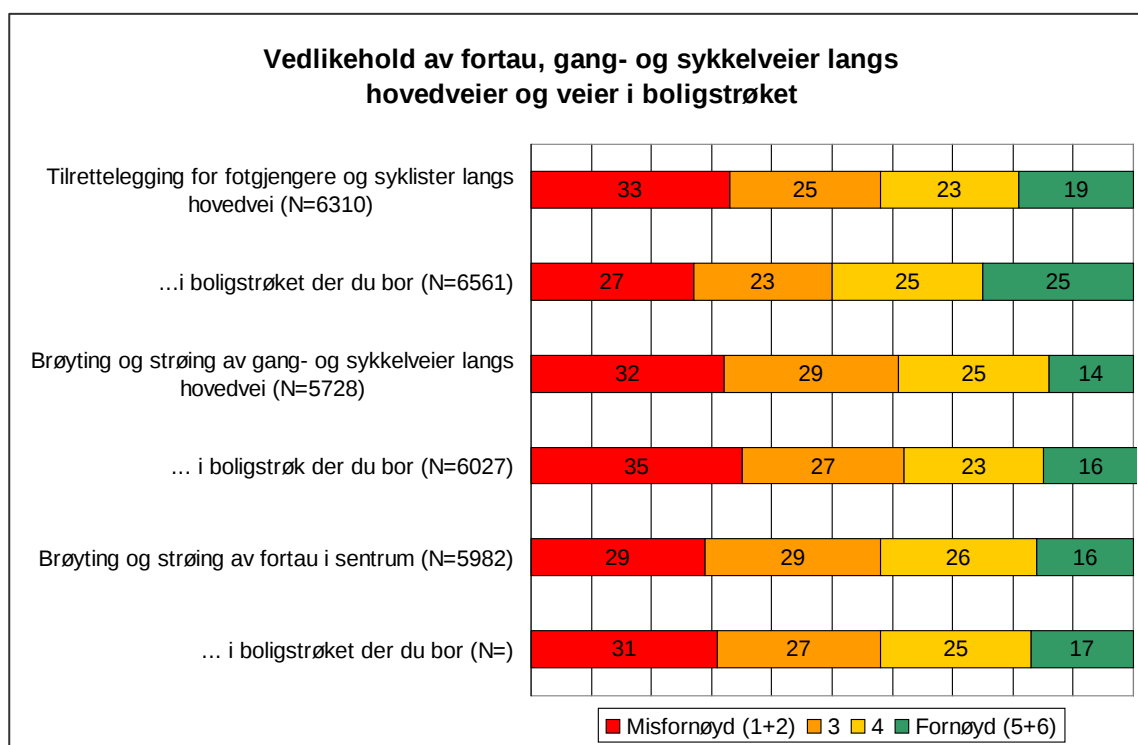
Misnøyen med vedlikehold av veier øker med antall år man har bodd i Oslo. Størst forskjell ser vi for feiing og renhold av veier i boligområdet. Her er andelen misfornøye blant de som har bodd 15 år eller mer i Oslo på 28% mot 17% blant de som har bodd i Oslo 4 år eller mindre.

Det er ingen store bydelsforskjeller i vurderinger av vedlikeholdet av veier i boområdet. Innbyggere i Grorud og Alna fremstår som noe mer fornøye med vedlikehold av veiene i boligområdet enn folk i andre bydeler. Bydel Bjerke skiller seg ut med noen flere som er kritiske til snørydding og strøing. Bydel Stovner skiller seg ut med noe mer misnøye med standard på veidekke.

8.2 Vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier

Innbyggerne har tatt stilling til tilrettelegging for fotgjengere og syklister, brøyting og strøing av fortau, gang- og sykkelveier. Situasjonen skal vurderes både for hovedveier og veier i boligstrøket. Diagrammet nedenfor viser resultatene.

Figur 21. Tilfredshet med vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier langs hovedveier og veier i boligstrøket.

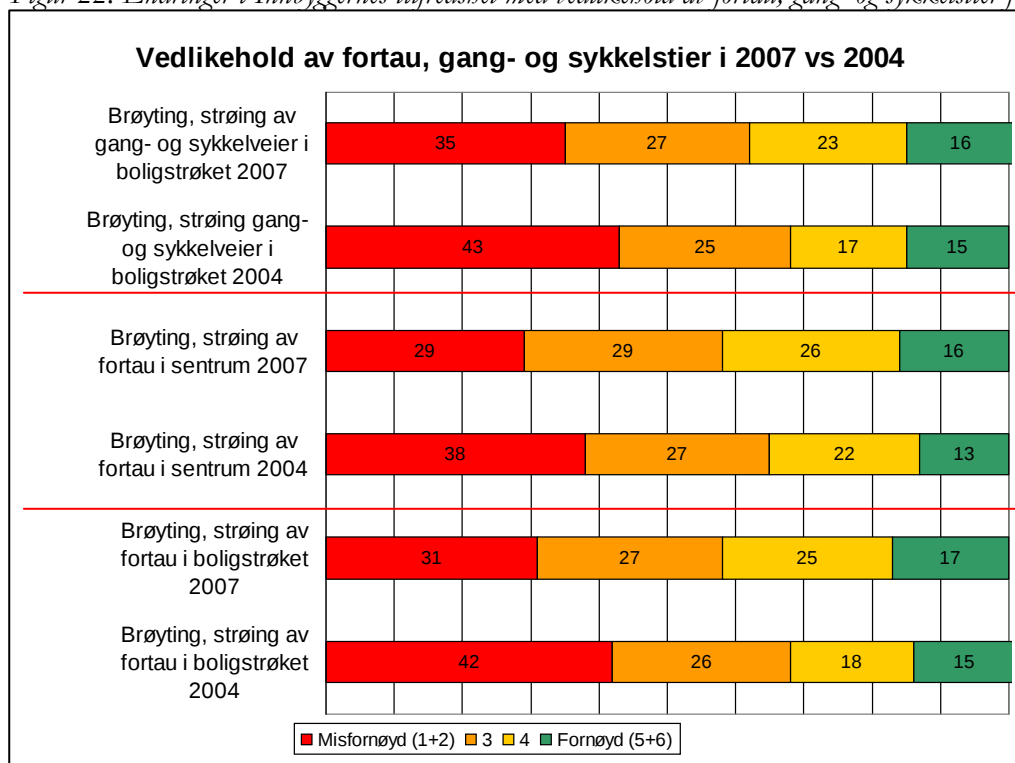


Innbyggerne uttrykker mer misnøye enn tilfredshet med disse forholdene. Når drøyt tre av ti er direkte negative, mener vi det er såpass mange at det er verdt å merke seg. I tillegg er det nokså mange som ikke har klare holdninger, og gir en mer nøytral vurdering. Folk er mest fornøyd med tilrettelegging for fotgjengere og

syklister i boligområdet. Det er størst misnøye knyttet til brøyting og strøing av gang- og sykkelveier i bo-området (35%), og med tilrettelegging for fotgjengere og sykklister langs hovedvei (33%).

Selv om folk er kritiske til disse forholdene, er det likevel klart færre misfornøyde i 2007 enn i 2004. Figuren nedenfor viser den positive utviklingen. Nedgangen i andelen misfornøyde er størst for synet på brøyting og strøing av fortau i boligstrøket (fra 42% i 2004 til 31% i 2007). Mindre misnøye har primært resultert i flere ”midt på treet”-vurderinger ettersom andelen fornøyde ikke har økt vesentlig.

Figur 22. Endringer i Innbyggernes tilfredshet med vedlikehold av fortau, gang- og sykkelstier fra 2004 til 2007.



De yngste (15-24 år) og de eldste (67-80 år) er mer fornøyde med tilrettelegging for fotgjengere og sykklister i boområdet enn gjennomsnittet.

Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn har et noe mer positivt syn på vedlikehold av fortau, gang- og sykkelveier enn spurte med norsk bakgrunn. Videre er det slik at jo lengre man har bodd i Oslo, desto mer misnøye uttrykker man med brøyting og strøing av fortau i sentrum (23% negative blant de som har bodd i Oslo 4 år eller mindre, mot 31% negative blant de som har bodd 15 år eller mer i byen).

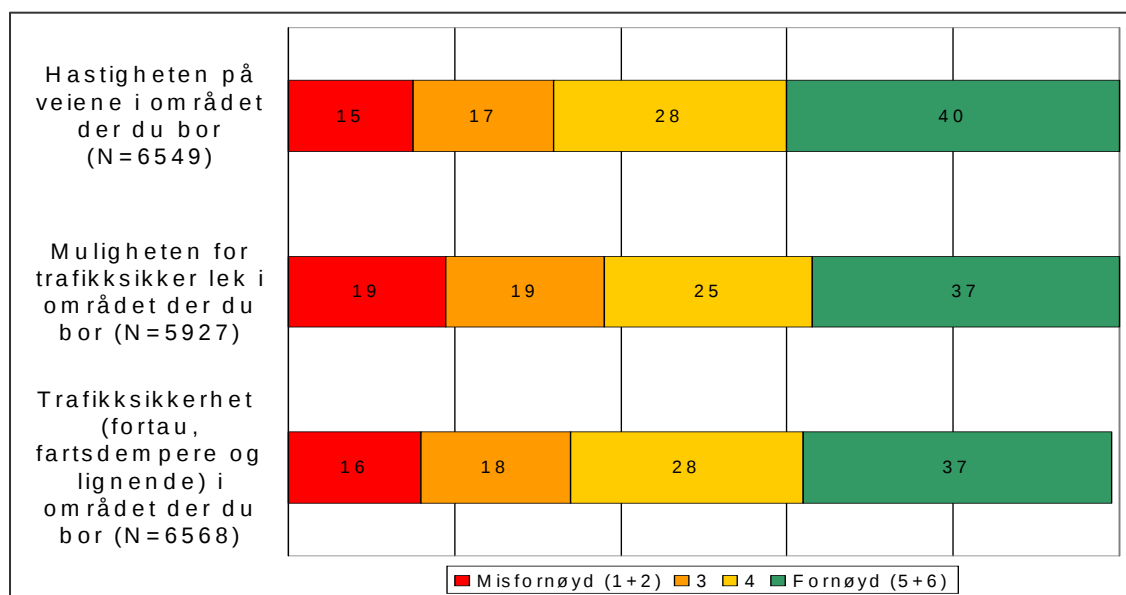
Når det gjelder tilrettelegging for fotgjengere og sykklister i boligområdet, ser vi at innbyggerne i bydelene Grorud, Alna, Søndre Nordstrand og Stovner er mer fornøyde, mens folk i sentrumsbydelene og i bydel Nordstrand er mer misfornøyde. Innbyggere i Grorud og Bjerke bydel skiller seg klart fra gjennomsnittet med flere som er fornøyd med tilrettelegging for fotgjengere og sykklister langs hovedvei (hhv. 37% og 30%). Innbyggerne i Grorud skiller seg også

ut ved at de i større grad er fornøyde med brøyting og strøing av gang- og sykkelveier langs hovedvei og også langs veier i området der de bor. Folk i sentrumsbydelene er mindre tilfredse med brøyting og strøing av fortau, gang- og sykkelveier i bo-området.

8.3 Trafikksikkerheten

Innbyggerne har vurdert trafikksikkerheten i området der de bor ved å angi sin tilfredshet med hastigheten på veiene, muligheten for trafikksikker lek, og sikringstiltak som fortau og fartsdempere. Figuren nedenfor viser at folk i Oslo er mer fornøyd enn misfornøyd med trafikksikkerheten i boområdet sitt. Utfallet i 2007 er det samme som ved tidligere undersøkelser.

Figur 23. Innbyggernes tilfredshet med forhold knyttet til trafikksikkerhet.



For samtlige aspekter ved trafikksikkerheten ser vi at tilfredsheten øker med antall år man har bodd i Oslo. Det gjelder særlig muligheten for trafikksikker lek der det er 41% fornøyd blant de som har bodd 15 år eller mer i Oslo, og 31% fornøyd blant de som har bodd i byen 4 år eller mindre.

Videre er det et gjennomgående mønster at personer i huster med barn i alderen 0-5 år er noe mer misfornøyd med trafikksikkerheten enn de med større barn i husstanden. Et annet gjennomgående trekk er at folk i sentrumsbydeler er betydelig mer misfornøyd med trafikksikkerheten enn folk i bydeler utenfor sentrum. Det gjelder spesielt muligheter for trafikksikker lek, og forskjellene fremgår av tabellen nedenfor.

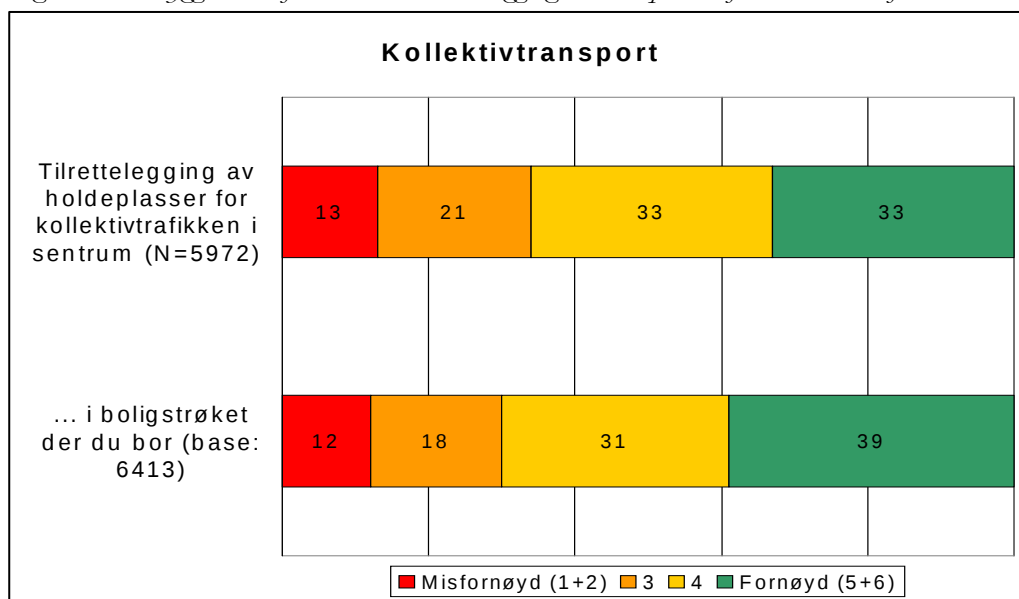
Tabell 10. Andel (i %) innen hver bydel som er fornøyde med muligheter for trafiksikker lek og trafiksikkerhet.

Bydel	Andel som er fornøyde med muligheter for trafiksikker lek
Gamle Oslo	25 %
Grünerløkka	23 %
Sagene	24 %
St. Hanshaugen	22 %
Frogner	19 %
Ullern	46 %
Vestre Aker	43 %
Nordre Aker	41 %
Bjerke	33 %
Grorud	52 %
Stovner	47 %
Alna	52 %
Østensjø	44 %
Nordstrand	38 %
Søndre Nordstrand	50 %

8.4 Kollektivtransporttilbudet i Oslo

Vi har bedt folk om å angi sin tilfredshet med tilrettelegging av holdeplasser for kollektivtrafikken i sentrum og i området der man bor. Befolkningen er mer fornøyde enn misfornøyde med dette, særlig tilrettelegging i området der man bor (39% fornøyde). Rundt halvparten gir uttrykk for en nøytralt holdning.

Figur 24. Innbyggernes tilfredshet med tilrettelegging av holdeplasser for kollektivtrafikken.

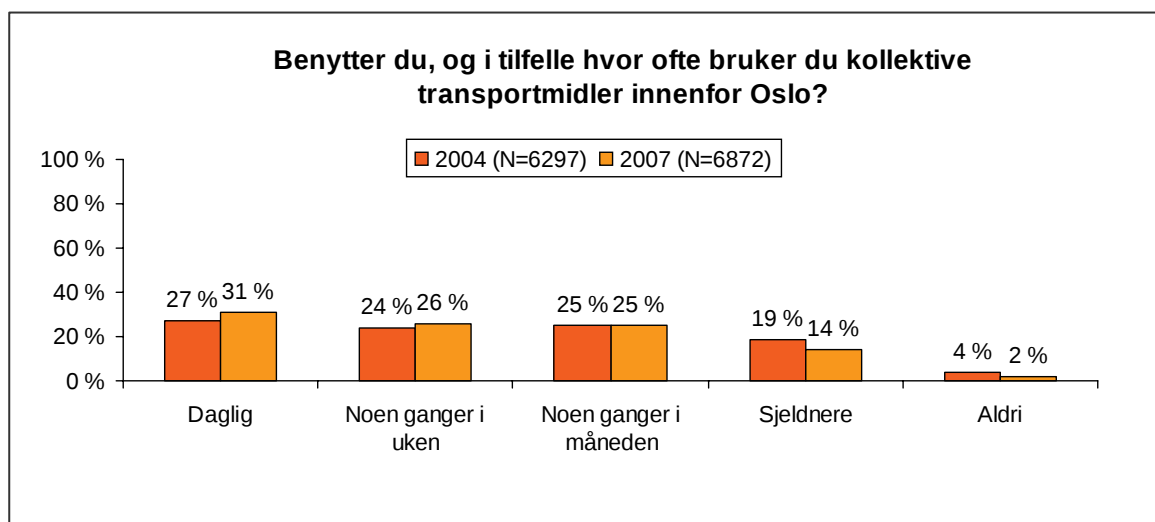


De eldste (67-80 år) er mer tilfreds enn gjennomsnittet med tilrettelegging av holdeplasser for kollektivtrafikken i sentrum (42% fornøyde mot et snitt på 33%), og særlig tilrettelegging i området der de bor (55% fornøyde mot et snitt på 39%).

Sentrumsbydeler (unntatt Gamle Oslo), samt Nordre Aker kommer bedre ut enn andre bydeler i vurdering av tilrettelegging av holdeplasser i boligstrøket.

Når vi ser på folks bruk av kollektive transportmidler, finner vi at 57% av respondentene bruker kollektivtransport ukentlig eller oftere. I 2004 gjaldt dette 51%, og det ser derfor ut til å ha blitt noen flere som reiser kollektivt ukentlig eller oftere. En av fire spurte bruker kollektivtransport noen ganger i måneden, mens 14% reiser sjeldnere enn det. Bare 2% sier at de aldri bruker kollektivtransport.

Figur 25. Svarfordelingen i % for hvor ofte man bruker kollektive transportmidler.



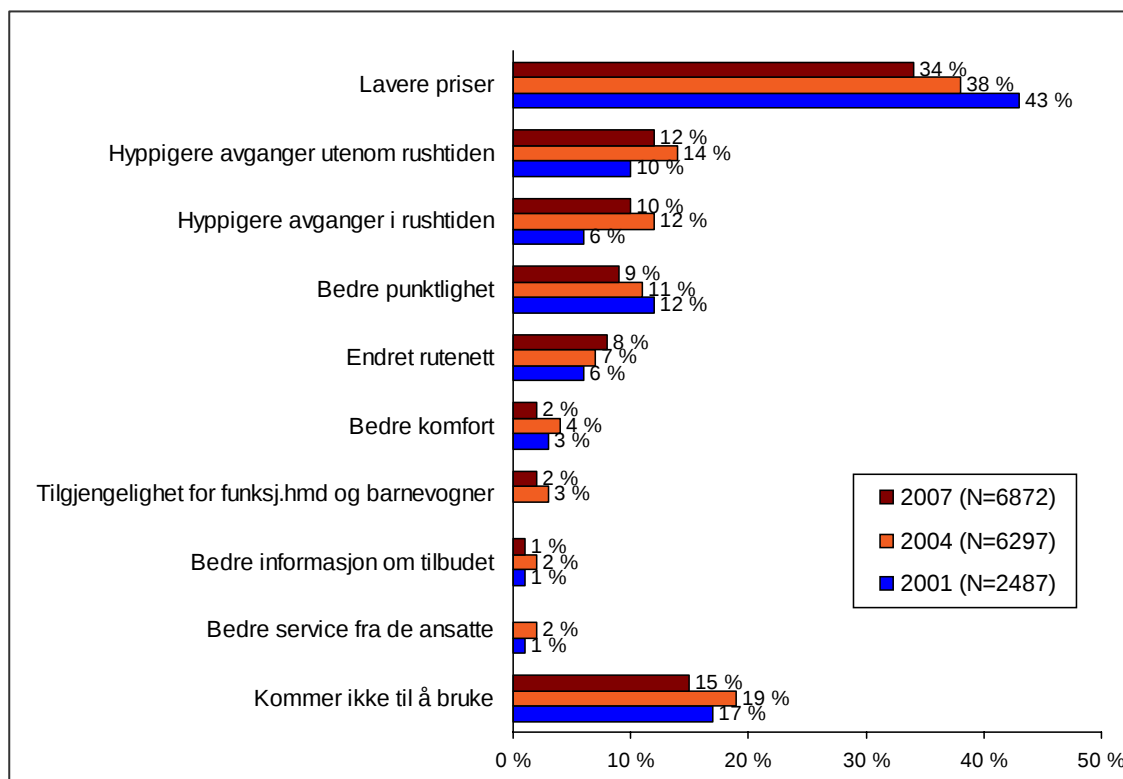
Kvinner bruker kollektivtransport mer enn menn, og de yngre reiser mer enn de eldre. I aldersgruppen 15-24 år svarer hele 57% at de reiser daglig (mot 31% totalt). Det aldersbetingede reisemønsteret kan forklares med at de yngste i mindre grad kan velge bort kollektivtrafikken til fordel for egen bil. Videre er spurte med ikke-vestlig bakgrunn flittigere brukere (39% som reiser daglig) enn spurte med norsk bakgrunn (29% som reiser daglig). Jo lengre man har bodd i Oslo, jo sjeldnere reiser man kollektivt.

Det er ikke spesielt store forskjeller mellom bydelene med hensyn til hvor ofte folk bruker kollektivtransport, men det er noen flere i Gamle Oslo, Grünerløkka, Alna og Søndre Nordstrand som reiser kollektivt daglig.

Respondentene er i tillegg spurt om hva som skal til for at de skal bruke kollektivtrafikken mer i det daglige. På samme måte som ved de tidligere undersøkelsene er lavere priser den motivasjonsfaktoren som nevnes av flest (34%). Det er et langt sprang ned til neste faktor som er hyppigere avganger utenom rushtiden (12%). Omtrent like mange (10%) oppgir hyppigere avganger i rushtiden

som et viktig tiltak. Dernest mener 9% at punktligheten må bli bedre, og 8% mener at rutenettet må endres.

Figur 26. Innbyggernes vurdering av hva som er det viktigste som skal til for at de skal bruke det kollektive transporttilbudet mer i det daglige.



Lavere priser er særlig viktig for de yngste (46% av de under 25 år), og for folk med lav inntekt. Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn er mer opptatt av lavere priser (44%) enn innbyggere med norsk bakgrunn (33%). Det er særlig de eldste spurte som sier at de ikke kommer til å bruke kollektivtilbudet uansett (gjelder 29% i aldersgruppen 67-80 år).

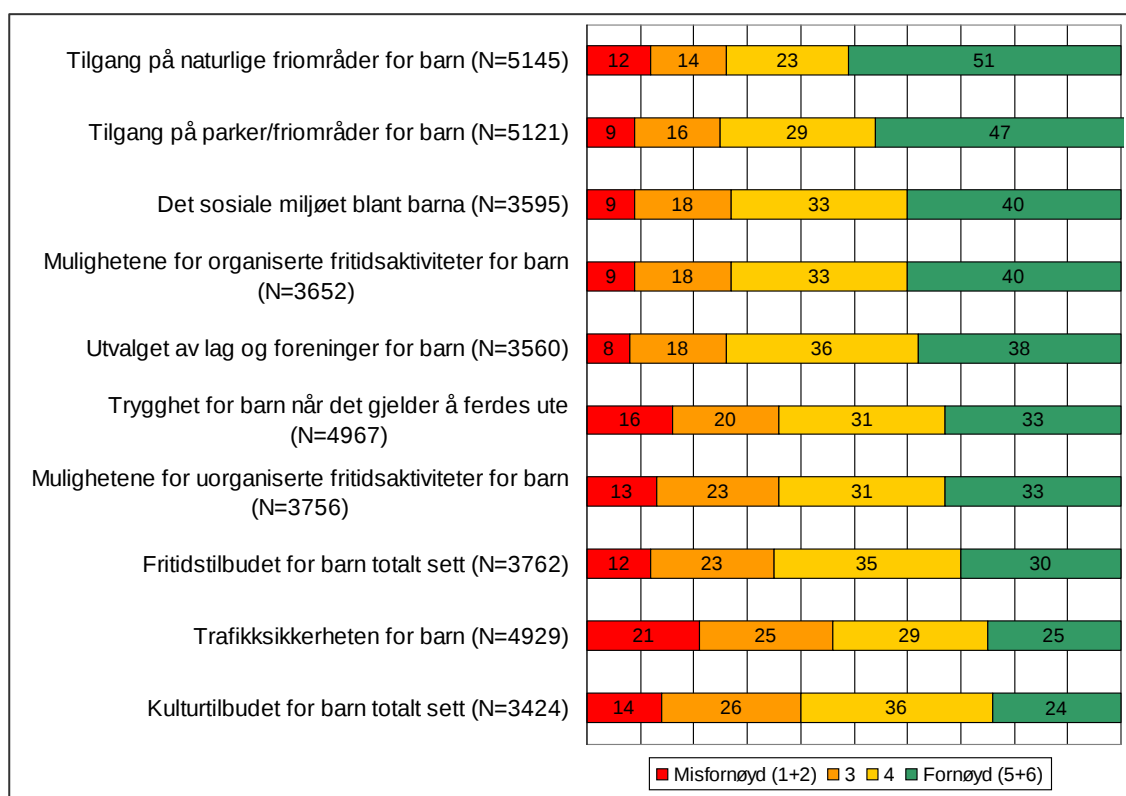
For folk i sentrumsbydelene er lavere priser klart viktigere enn for folk i bydeler utenfor sentrum. I Grorud og Stovner er folk mer opptatt av hyppigere avganger i rushtiden enn folk i andre bydeler. Folk i Søndre Nordstrand peker i klart større grad enn gjennomsnittet på hyppigere avganger utenom rushtiden. Innbyggere i Vestre Aker er noe mer opptatt av bedre punktlighet.

9 Barns oppvekstmiljø

I denne undersøkelsen (som i 2004-undersøkelsen) er spørsmålet om barns oppvekstmiljø stilt slik at vi ber respondentene vurdere forholdene *der de bor*. I 2001 ble respondentene bedt om å vurdere de tilsvarende forholdene i *Oslo*, og i 1998 skulle man vurdere *Oslo i forhold til andre kommuner*. Det betyr at det ligger en annen referanseramme til grunn for folks vurderinger i 2004 og 2007 enn ved de tidligere undersøkelsene. Vi vil derfor kun bruke 2004-tall som referanse når vi studerer utvikling i holdninger over tid.

Før vi ser nærmere på resultatene gjør vi oppmerksom på at andelen som svarer ”ikke sikker” på dette spørsmålet varierer mellom 19 og 44 prosent.

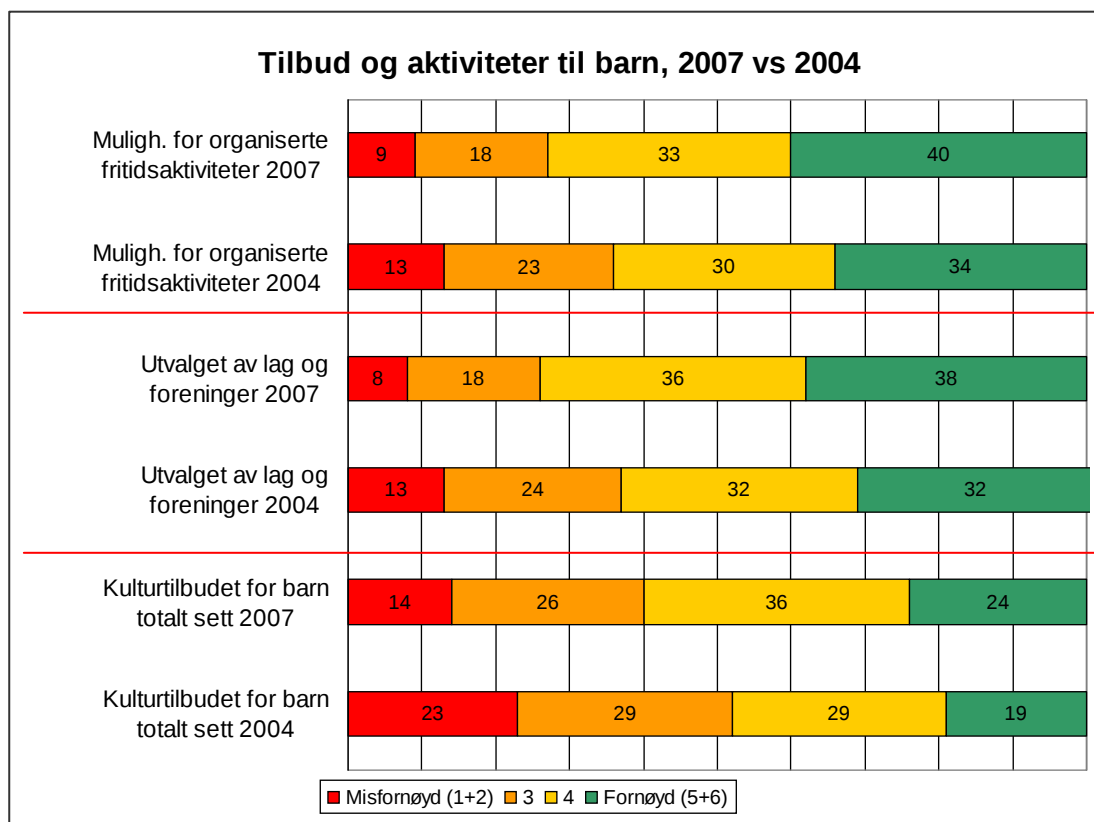
Figur 27. Innbyggernes tilfredshet med ulike forhold knyttet til barns oppvekstmiljø.



Sett under ett, er halvparten eller færre fornøyd med de ulike oppvekstforhold vi spør om. Generelt sett er folk mer fornøyd enn misfornøyd. Det er også mange som ikke har noen bestemt mening og svarer nøytralt. De to forholdene som kommer best ut er tilgang på naturlige og tilrettelagte (parker) friområder. Relativt mange (40%) er også fornøyd med det sosiale miljøet blant barna, og muligheter for organiserte fritidsaktiviteter. Det er ingen av forholdene som skiller seg ut med spesielt store andeler misfornøyd. Mest misnøye (21%) ser vi for trafikksikkerheten for barn. Her ser vi også at det er omtrent like mange negative som positive holdninger.

Synet på barns oppvekstvilkår har endret seg noe, men ikke mye siden 2004. Endringene går i positiv retning. Vi ser blant annet en økt tilfredshet med muligheter for organiserte fritidsaktiviteter og utvalget av lag og foreninger for barn (forbedringer på 5-6 prosentpoeng). Videre er det en nedgang i andelen som er misfornøyd med kulturtilbudet for barn (nedgang på 9 prosentpoeng). Dette fremgår av figuren nedenfor.

Figur 28. Endringer i innbyggernes holdninger til ulike forhold knyttet til barns oppvekstmiljø.



Aldersgruppen 25-34 år er mer kritiske til trafikksikkerhet og trygghet for barn når de ferdes ute, enn spurte i andre aldersgrupper. Spurte i husstander med barn i alderen 0-5 år har tilsvarende holdninger. Disse to undergruppene slår nok likt ut fordi det er en samvariasjon mellom det å være i alderen 25-34 år, og å være småbarnsforelder.

Spurte i husstander hvor det er barn i alderen 6-13 år, er mer fornøyd enn spurte i husstander med barn i andre aldersgrupper når det gjelder fritidstilbudet totalt sett, muligheten for organiserte fritidsaktiviteter, utvalget av lag og foreninger for barn, og det sosiale miljøet blant barna.

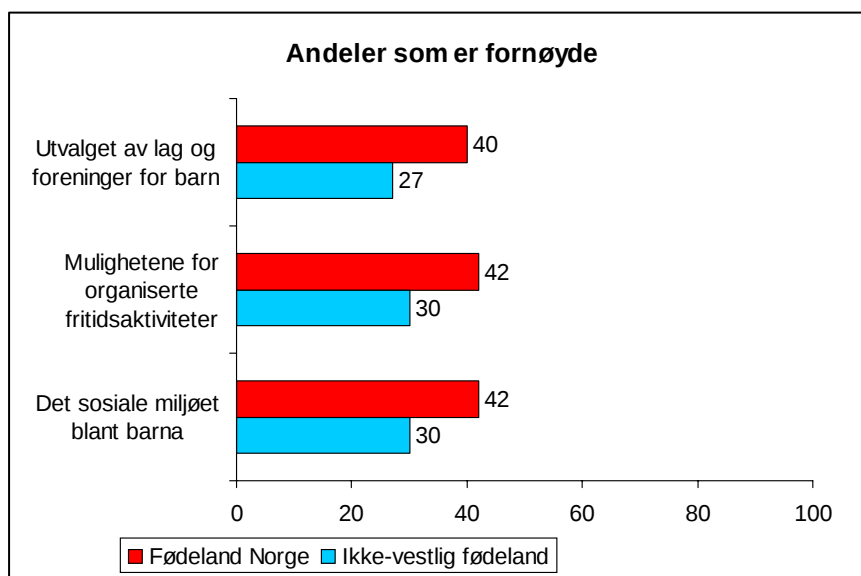
Vi legger merke til at lavinntektsgrupper er noe mer kritiske til oppvekstmiljøet enn høyinntektsgrupper. Det gjelder særlig i synet på fritidstilbud, utvalget av lag og foreninger, mulighetene for organiserte og uorganiserte fritidsaktiviteter og det sosiale miljøet blant barna. I den grad dette handler om aspekter ved

oppvekstmiljøet som det knytter seg kostnader til å la barnet ta del i, kan misnøyen være knyttet til at tilbudet oppleves mangelfullt fordi man ikke har økonomiske muligheter til å la barnet delta. Resultatet kan derfor være et uttrykk for at sosioøkonomiske forskjeller skaper ulike muligheter for deltakelse, og dermed ulike opplevelser av barns oppvekstforhold.

Det er et generelt mønster at tilfredsheten med flere forhold ved barns oppvekstmiljø øker med antall år man har bodd i Oslo. Dette tror vi reflekterer et aldersfenomen, ettersom mange eldre respondenter også er mer positive enn yngre (alder er positivt korrelert med antall år man har bodd i Oslo).

Innbyggere med ikke-vestlig bakgrunn vurderer barns oppvekstmiljø mer negativt enn innbyggere med norsk bakgrunn. Blant annet ser vi forskjeller i fornøyd-andeler på rundt 12 prosentpoeng når det gjelder utvalget av lag og foreninger, muligheter for organiserte fritidsaktiviteter og det sosiale miljøet. Dette fremgår av figuren nedenfor.

Figur 29. Forskjeller i vurdering av barns oppvekstmiljø mellom spurte født i Norge og spurte født i et ikke-vestlig land.



For de fleste forhold som gjelder oppvekstmiljø er det tydelig at de som bor i sentrumsbydeler er mer misfornøyde enn de som bor i bydeler utenfor sentrum (typisk Vestre Aker). I tabellen nedenfor viser vi de områdene der vi finner de største forskjeller mellom bydelene med hensyn til andelen som er misfornøyde.

Tabell 11. Andel (i %) i hver bydel som sier seg fornøyd med ulike forhold knyttet til barns oppvekstmiljø.

Bydel	Andel som er fornøyd med det sosiale miljøet blant barna	Andel som er fornøyd med utvalget av lag og foreninger	Andel som er fornøyd med mulighetene for organiserte fritidsaktiviteter
Gamle Oslo	25%	26%	28%
Grünerløkka	24%	21%	23%
Sagene	28%	22%	29%
St. Hanshaugen	27%	21%	24%
Frogner	35%	23%	28%
Ullern	54%	44%	44%
Vestre Aker	60%	57%	59%
Nordre Aker	56%	49%	52%
Bjerke	33%	29%	31%
Grorud	36%	39%	44%
Stovner	31%	34%	36%
Alna	38%	36%	40%
Østensjø	45%	45%	46%
Nordstrand	43%	44%	42%
Søndre Nordstrand	37%	36%	40%

Hvis vi ser på hvordan bydelsresultatene i figuren ovenfor har utviklet seg siden 2004, finner vi samme tendens som for resultatene totalt, nemlig en utvikling i positiv retning. Størst forbedring ser vi for vurderingen av utvalget av lag og foreninger i bydel Grorud. Her har andelen fornøyd økt fra 20% til 39%. I samme bydel er det også 13 prosentpoengs økning i andelen som er fornøyd med mulighetene for organiserte fritidsaktiviteter. Dette forholdet vurderes også mer positivt i bydel Alna nå (40%) enn i 2004 (28%). Vi registrerer videre at tilfredsheten med utvalget av lag og foreninger har økt med 11 prosentpoeng i bydel Søndre Nordstrand (fra 25% til 36%).

Når det gjelder innbyggernes vurdering av det sosiale miljøet blant barna, observerer vi en negativ utvikling i bydel Grünerløkka. Her har andelen positive falt fra 32% til 24%.

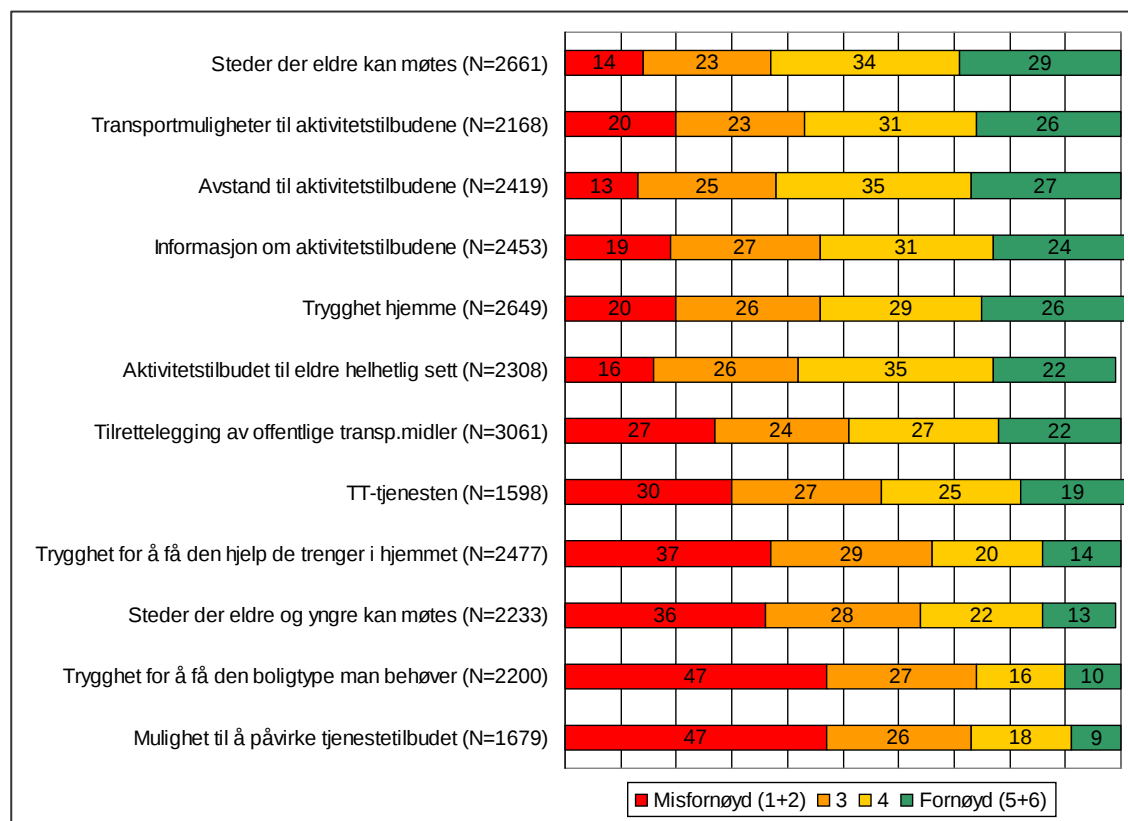
10 Eldres levekår

Respondentene er bedt om å angi sin tilfredshet med en rekke tilbud og tjenester rettet mot de eldre. Samtlige spurte, dvs. både brukere og ikke-brukere er bedt om å vurdere tjenestene. Respondentene har registrert hvorvidt de har brukt tjenesten de siste 12 månedene, slik at vi kan skille mellom brukeres og synsers svar. Videre har respondentene angitt hvilken bydel de har mest erfaring fra og tenker på når de besvarer spørsmålene om de eldre levekår. Det må understrekes at andelen som svarer ”ikke sikker” er meget høy for mange av de forholdene som er lagt ut til vurdering, i de fleste tilfeller rundt 50%.

10.1 Innbyggernes vurdering av de eldre levekår

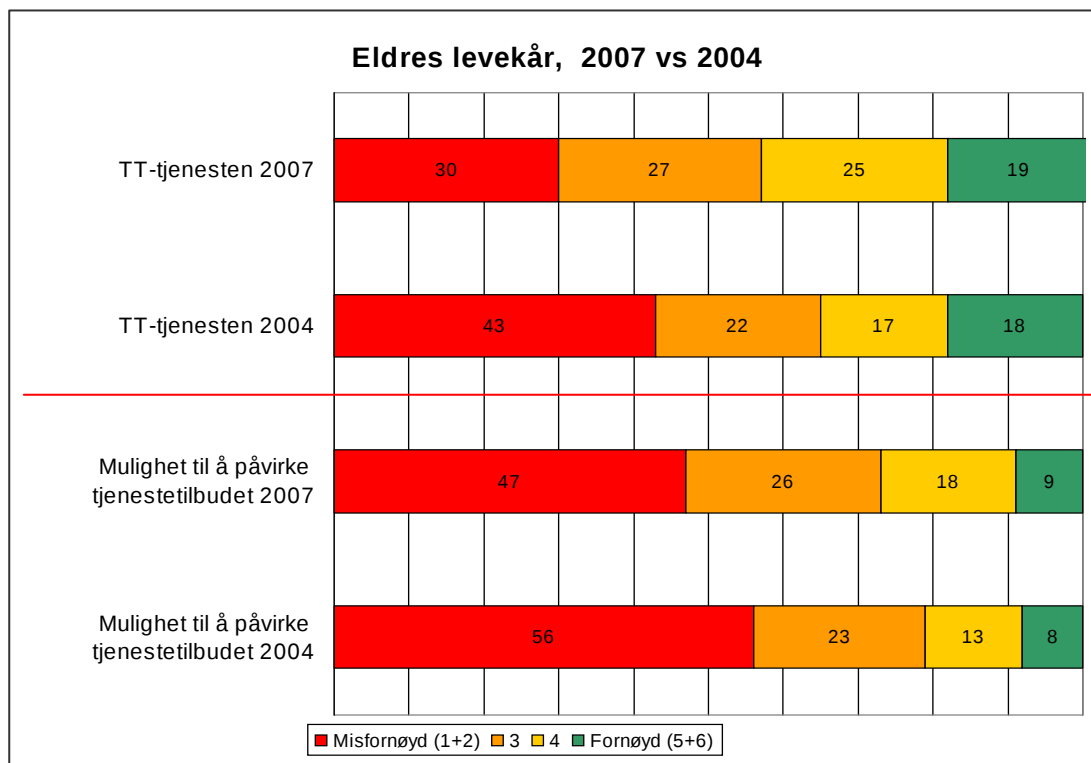
Tjenestene rettet mot eldre har ikke et spesielt godt omdømme i befolkningen. Innbyggerne har dårligst inntrykk av de eldre medinnflytelse og trygghet for å få ønsket boligtype. Det er også mange som uttrykker misnøye med trygghet for å få den hjelp man trenger i hjemmet og steder der eldre og yngre kan møtes. En ikke ubetydelig andel på rundt 30% har et negativt syn på TT-tjenesten og tilrettelegging av offentlige transportmidler. Dette er forhold som også kom dårlig ut i 2004. Best ut kommer vurderingen av steder der eldre kan møtes, samt ulike aspekter ved aktivitetstilbudene.

Figur 30. Innbyggernes vurdering av de eldre levekår.



Vi ser en positiv utvikling for folks inntrykk av TT-tjenesten i og med at det er klart mindre misnøye i 2007 enn i 2004. I 2004-undersøkelsen kunne vi konstatere at tjenesten var inne i et negativt forløp der andelen fornøyde hadde falt med rundt 20 prosentpoeng fra 2001 til 2004. I 2007 ser vi altså en holdningsendring. Det er også gledelig at det har blitt noen færre som er negative til de eldres muligheter til å påvirke tjenestetilbudet, fra 56% i 2004 til 47% i 2007.

Figur 31. Endringer i innbyggernes vurdering av de eldres levekår fra 2004 til 2007.



For flere av tjenestene er det slik at de eldre selv (67-80 år) er mer fornøyde enn de som er yngre. Det gjelder særlig forhold knyttet til aktivitetstilbud, steder der eldre kan møtes, tilrettelegging av offentlige transportmidler, og eldres trygghet hjemme.

Det er videre verdt å merke seg at enkelte tjenester uttrykker den eldste aldersgruppen like mye, eller mer misnøye enn tilfredshet med. Hvilke tjenester det gjelder går frem av tabellen nedenfor.

Tabell 12. Tilfredshet med ulike tjenester rettet mot eldre blant spurte i aldersgruppen 60-80 år.

Tjenester rettet mot eldre	Grad av tilfredshet	
	Andel misfornøyd, svart 1 eller 2 på skalaen	Andel fornøyd, svart 5 eller 6 på skalaen
Eldres mulighet til å påvirke tjenestetilbudet	47%	15%
Eldres trygghet for å få den boligtype de har behov for	45%	15%
Eldres trygghet for å få den hjelp de trenger i hjemmet	33%	26%
Steder der eldre og yngre kan møtes	28%	29%
TT-tjenesten for eldre	27%	29%

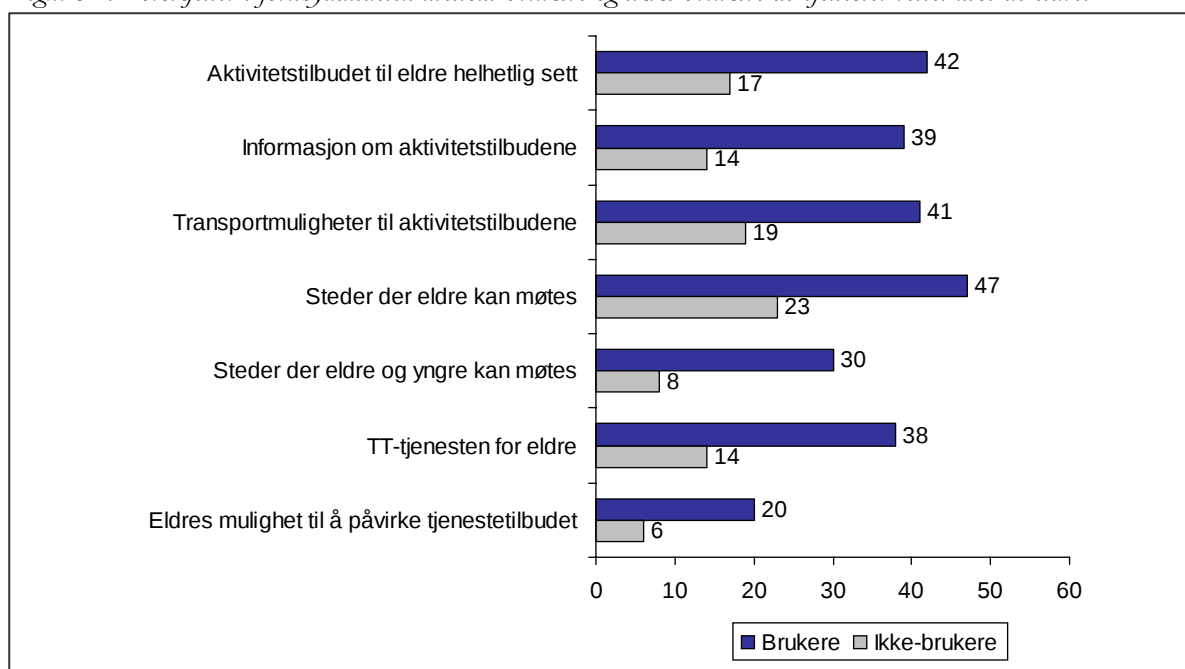
Spurte med ikke-vestlig bakgrunn skiller seg fra de med norsk bakgrunn ved at de er litt mer misfornøyd med forhold knyttet til aktivitetstilbud, og klart mer fornøyd med eldres medinnflytelse, tilrettelegging av offentlig transport, trygghet for å få ønsket boligtype og den hjelp man trenger i hjemmet, samt TT-tjenesten.

Som nevnt har respondentene krysset av for hvilken bydel de har mest erfaring fra og tenker på når de vurderer tjenestene mot de eldre. Bydelsforskjellene er ikke like uttalt for alle tjenester vi spør om. De mest markerte forskjeller finner vi for tilfredshet med aktivitetstilbudet til eldre helhetlig sett, informasjon om aktivitetstilbudene og trygghet hjemme.⁷ Hovedmønsteret er at de som har tenkt på Grünerløkka, Søndre Nordstrand, Sagene og Gamle Oslo gir mer negative tilbakemeldinger enn de som har tenkt på andre bydeler.

10.2 Forskjeller mellom brukere og ikke-brukere

Som vi kan se av figuren nedenfor, er brukerne av tjenestene betydelig mer fornøyd enn ikke-brukerne. ”Synsernes” vurderinger bidrar altså til å trekke ned totalen.

Figur 32. Forskjeller i fornøydandelen mellom brukere og ikke-brukere av tjenester rettet mot de eldre.



Den største forskjellen mellom brukere og ”synsere” ser vi når det gjelder informasjon om aktivitetstilbudene og aktivitetstilbudet helhetlig sett. Minst

⁷ Variasjonsbredden for disse forholdene er på rundt 20%-poeng, dvs. at det er et skille på 20%-poeng mellom bydelen som kommer hhv best og dårligst ut.

forskjell mellom brukere og ikke-brukere ser vi for de eldres mulighet til å påvirke tjenestetilbudet. Det er verdt å legge merke til at blant brukerne oppgir hele 46% at de er misfornøyd med mulighetene til medinnflytelse. Andelen er altså på nivå med utfallet for brukere og ikke-brukere sett under ett. Det er også en viss andel på 29% av brukerne som sier seg misfornøyd med TT-tjenesten. Det ligger utvilsomt en utfordring i å forbedre folks inntrykk av tjenestene rettet mot de eldre.

For de fleste tjenester er det slik at ikke-brukere er mer negative enn brukere, med unntak av to forhold der misnøyeandelen er like stor (eller litt større) blant brukere. Det gjelder trygghet hjemme i forhold til om uvedkommende kan komme inn (26% misfornøyde brukere mot 22% blant ikke-brukere), og for trygghet for å få den hjelp som trengs i hjemmet (40% misfornøyde blant brukere mot 39% blant ikke-brukere).

Den neste tabellen viser differansen i andelen fornøyde mellom brukere og ikke-brukere for henholdsvis 2007 og 2004. Differansen angis i prosentpoeng og er i favør av brukere.

Tabell 13. Differansen (i prosentpoeng) i andelen fornøyde mellom brukere og ikke-brukere i hhv. 2004 og 2007

Tjenester rettet mot eldre	Andel fornøyde, svart 5 eller 6 på skalaen	
	Differanse brukere vs ikke-brukere 2004	Differanse brukere vs ikke-brukere 2007
Aktivitetstilbudet til eldre helhetlig sett	36	25
Informasjon om aktivitetstilbudene	38	25
Transportmuligheter til aktivitetstilbudene	24	22
Steder der eldre kan møtes	31	24
Steder der eldre og yngre kan møtes	32	22
TT-tjenesten for eldre	32	24
Eldres mulighet til å påvirke tjenestetilbudet	10	14

Hovedinntrykket er at det er et redusert gap mellom brukere og ikke brukere fra 2004 til 2007. Unntaket er vurderingen av eldres muligheter til å påvirke tjenestetilbudet der differansen er omtrent den samme som i 2004.

11 Demokrati og muligheter for å påvirke

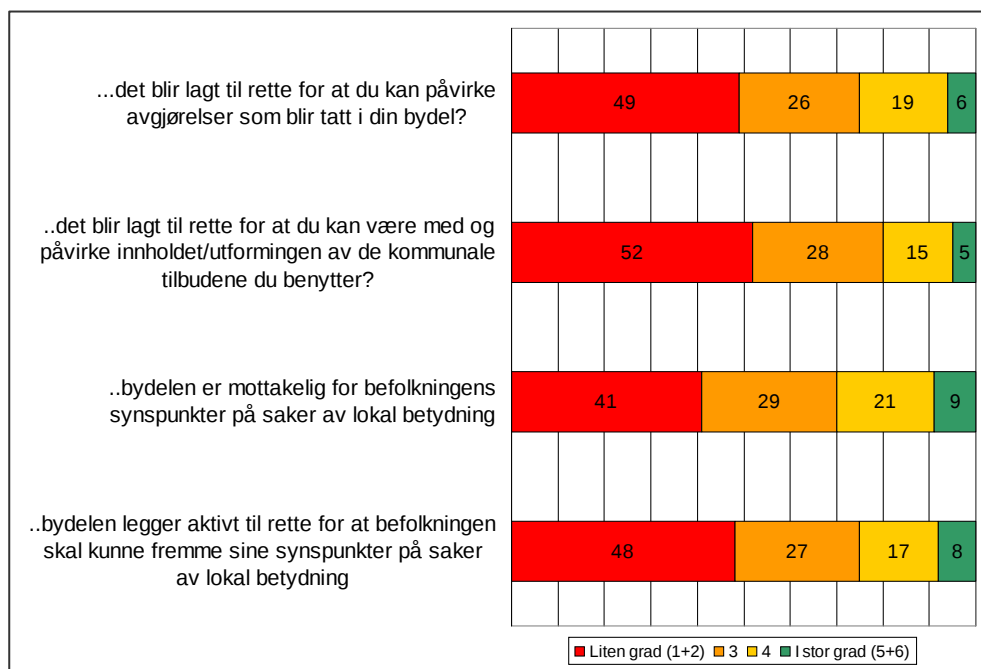
Spørsmålene om demokrati og påvirkningsmuligheter kartlegger i hvilken grad Oslos befolkning synes at forholdene blir lagt til rette for at de kan påvirke beslutninger og innholdet / utformingen av de kommunale tilbudene de bruker. To nye spørsmål er tatt inn i 2007. Disse kartlegger opplevelsen av om bydelen er mottakelig for befolkningens synspunkter og om bydelen legger til rette for at folk skal kunne fremme sine synspunkter.

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.

11.1 Tilrettelegging for påvirkning

Innbyggerne opplever i liten grad at kommunen legger til rette for at befolkningen skal komme med innspill og forslag. Under 10% av de spurte er positive. Rundt halvparten mener det i liten grad legges til rette for å påvirke kommunale tilbud og beslutningsprosesser i bydelen, samt for å fremme synspunkter på lokale saker. Fire av ti opplever at bydelen i liten grad er mottakelig for befolkningens synspunkter på saker av lokal betydning.

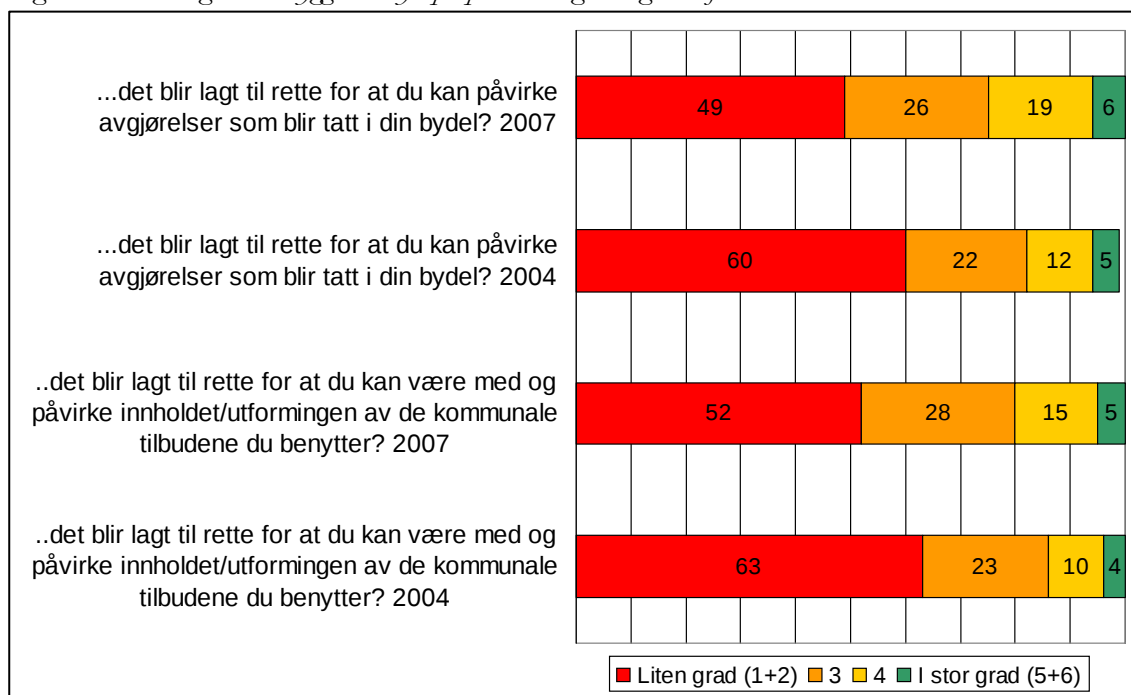
Figur 33. Innbyggernes opplevelse av i hvilken grad kommunen legger til rette for deltakelse og påvirkning.



Dette er ikke spesielt hyggelig tall, men vi ser en positiv utvikling i form av at det har blitt færre som opplever at man i liten grad kan påvirke. Det har ikke resultert i

flere positive, men heller flere ”nøytrale” holdninger. Dette fremgår av figuren nedenfor.

Figur 34. Endringer i innbyggernes syn på påvirkningsmuligheter fra 2004 til 2007.



Det er ingen store avvik fra gjennomsnittet når vi ser på hvordan undergrupper av spurte har svart. Det kan nevnes at innbyggere med ikke-vestlig opprinnelse er mindre kritiske enn spurte med norsk bakgrunn. For eksempel svarer 42% av de ikke-vestlige innbyggerne at de er misfornøyd med tilrettelegging for å påvirke innholdet i de kommunale tjenestene, mens den tilsvarende andelen blant spurte av norsk opprinnelse er på 54%. Forskjellen kan skyldes at mange med ikke-vestlig bakgrunn har erfaringer fra land der mulighetene for politisk deltakelse og påvirkning er tilnærmet ikke-eksisterende sammenlignet med norske sosialdemokratiske forhold.

Spurte i den laveste inntektsgruppen (under kr 200 000) opplever i noe større grad enn spurte med høyere inntekter at det ikke legges til rette for at de kan påvirke beslutninger og fremme sine synspunkter.

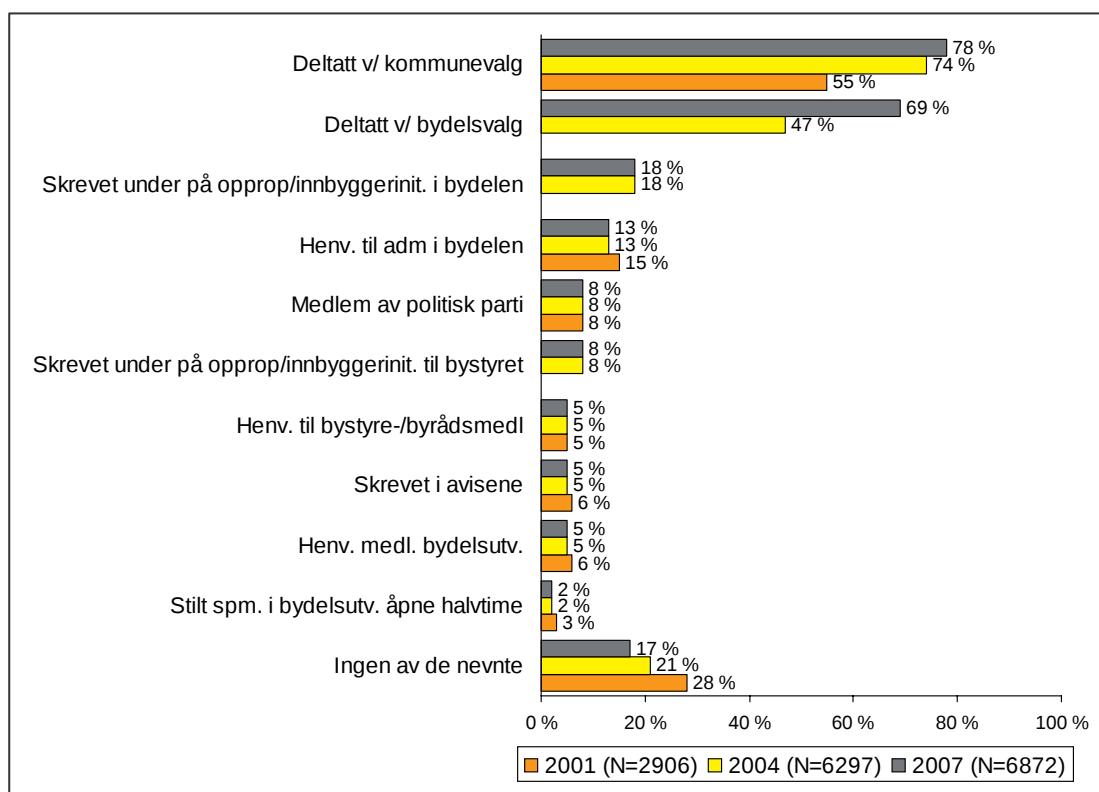
Det er ingen store forskjeller i svar mellom bydelene på dette spørsmålet, men vi kan nevne at folk i bydel Frogner er noe mer kritiske enn gjennomsnittet.

11.2 Politisk deltakelse

Innbyggerne har muligheter til å påvirke politiske vedtak på flere måter. I undersøkelsen har vi listet opp en rekke forskjellige aktiviteter og bedt respondentene krysse av for hvilke av disse de har deltatt i. Figuren under viser

prosentandelen av de spurte som har brukt de ulike aktivitetene eller påvirkningskanalene.

Figur 35. Andelen (i prosent) som har brukt ulike påvirkningskanaler i 2007, 2004 og 2001.



Den vanligste formen for politisk deltakelse er stemmegivning ved valg. 78% av de spurte sier at de har deltatt ved kommunevalg, og det er en større andel enn ved de to tidligere undersøkelsene. Den reelle valgdeltakelsen ved kommunevalget i Oslo i 2007 var på 61,5%, altså en god del lavere enn det vi ser i denne undersøkelsen. Dette kan skyldes at man ved postale undersøkelser gjerne får et bortfall i visse grupper av befolkningen. Det kan for eksempel være personer som er rammet av sykdom, folk som bor på institusjon, eller personer som er lite samfunnsengasjerte og uinteressert i de problemstillinger som undersøkelsen omhandler. Vi vet at disse forholdene er korrelert med lav valgdeltakelse, og bortfall av slike grupper vil føre til at personer som ikke har deltatt ved valg er underrepresentert i datamaterialet.

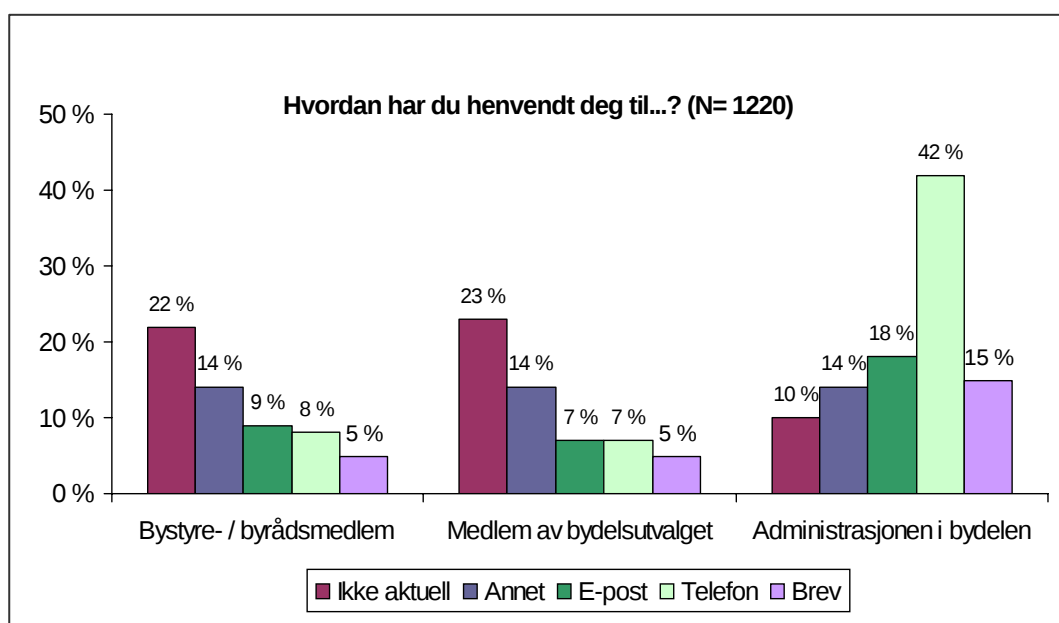
Videre ser vi at 69% oppgir at de har deltatt ved bydelsvalg. Dette er klart flere enn i 2004. Den reelle valgdeltakelsen ved bydelsvalget var på 58,6%, altså noe lavere enn det vi måler i denne undersøkelsen. For de øvrige aktivitetene er det ingen endringer i forhold til 2004.

Det er forskjeller mellom undergrupper med tanke på hvor mange aktiviteter de har deltatt i. Hvis vi ser på hvem som har deltatt i færrest aktiviteter, gjelder det spurte med henholdsvis lav utdanning og lav inntekt, de yngste (15-24 år), de som har bodd mindre enn 5 år i Oslo, personer med utenlandsk bakgrunn, og innbyggere i bydel Søndre Nordstrand og Alna. De mest politisk aktive innbyggerne finner vi i

bydelene Vestre Aker, Bjerke og Ullern. Folk som er i arbeid, er også betydelig mer aktive enn folk som ikke er i arbeid.

De som oppgir at de har henvendt seg til et bystyremedlem/byrådsmedlem, et medlem av bydelsutvalget, eller til administrasjonen i bydelen, er fulgt opp med et spørsmål om på hvilken måte de henvendte seg. Grafen nedenfor viser at ved henvendelser til bystyre- / byrådsmedlem og/eller medlem av bydelsutvalget, henvender folk seg stort sett på andre måter enn via brev, e-post og telefon. Administrasjonen i bydelen kontaktes i hovedsak per telefon. Tilsvarende resultater fant vi i 2004.

Figur 36. Andelen som har brukt ulike kanaler ved henvendelse til bystyre-/byrådsmedlem, bydelsutvalgsmedlem, og administrasjonen i bydelen.

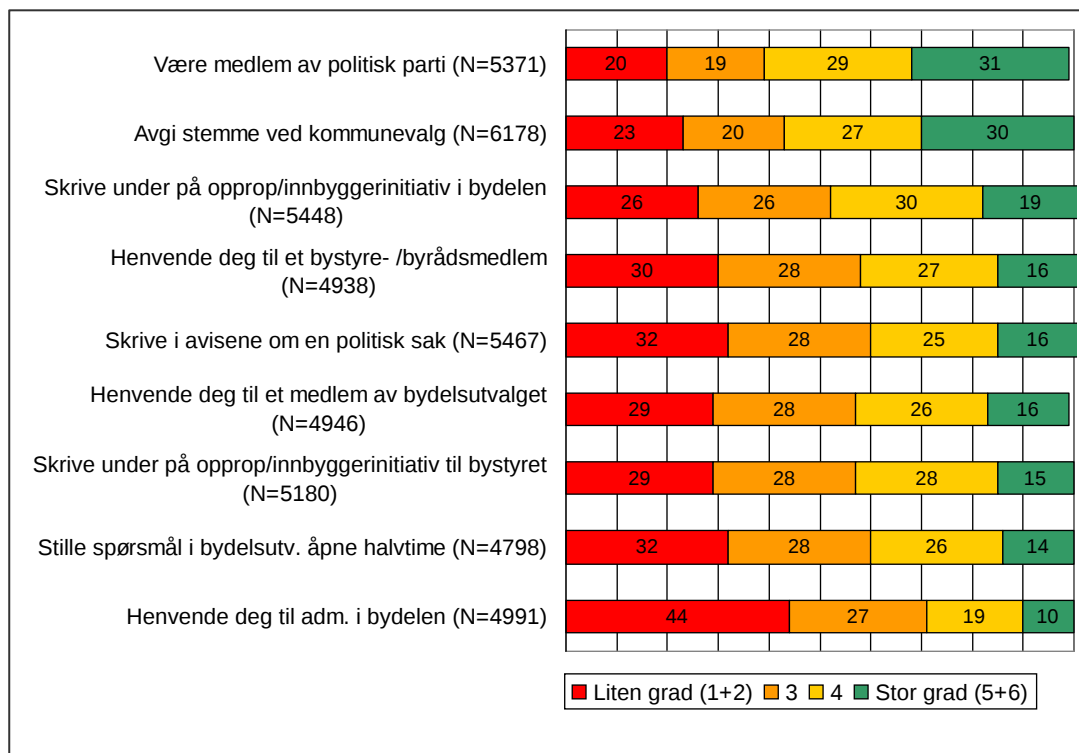


11.3 Vurdering av ulike påvirkningsmuligheter

I denne delen ser vi på i hvilken grad Oslos befolkning har tillit til at deres politiske deltakelse faktisk bidrar til å påvirke kommunale beslutninger. Vi tar utgangspunkt i de samme påvirkningskanalene som på spørsmålet om hvilke aktiviteter man har deltatt i, og respondentene er bedt om å angi i hvilken grad de tror de kan påvirke ved å delta i de gitte aktivitetene.

Figuren under viser at innbyggerne gjennomgående har liten tro på at de kan påvirke kommunale beslutninger gjennom eget politisk engasjement. Dette tilsvarer resultatene i 2004. For de fleste aktivitetene (7 av 9) er det klart flere som gir uttrykk for at deltakelse ikke nytter enn for den motsatte holdningen. Det er også mange som forholder seg nøytralt.

Figur 37. Svarfordelingen i % for i hvilken grad innbyggerne tror de kan påvirke kommunale beslutninger ved å delta i ulike aktiviteter.



Folk har mest tro på at de kan påvirke ved å være medlem av et politisk parti, og ved å delta i kommunevalg. De øvrige påvirkningsmulighetene er det bare 19% eller færre som har tro på. Innbyggerne har minst tro på å henvende seg til administrasjonen i bydelen, det å skrive i avisen om en politisk sak, og å stille spørsmål i bydelsutvalgets åpne halvtide.

Dersom Oslo kommune ønsker å få opp innbyggernes politiske engasjement og deltakelse, tror vi det er klokt å løfte frem eksempler på at slik deltakelse nytter.

De eldste (67-80 år) tror i større grad enn de som er yngre at de kan påvirke ved å stemme ved kommunevalg. For de øvrige påvirkningskanalene synes de eldste å være mer skeptiske enn de som er yngre.

Personer med ikke-vestlig bakgrunn har klart større tro på at de kan påvirke ved å stemme ved kommunevalg enn spurte født i Norge (42% mot 29% som i stor grad tror man kan påvirke på denne måten).

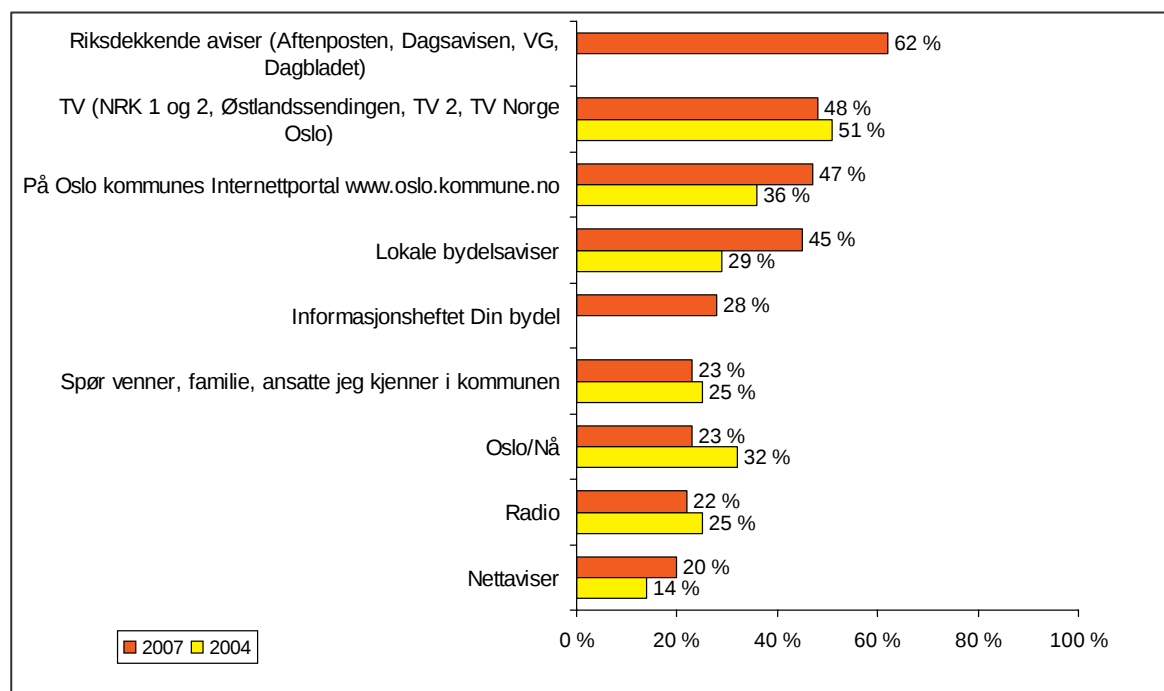
12 Informasjon om og fra Oslo kommune

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

12.1 Hvor henter innbyggerne vanligvis informasjon?

Deltakerne i undersøkelsen fikk listet opp enn rekke informasjonskanaler knyttet til kommunen og ulike medier. De er bedt om å krysse av de fire kanalene de vanligvis henter informasjon fra. Figurene under viser at 6 av 10 innbyggere vanligvis henter informasjon om/fra Oslo kommune i riksdekkende aviser.⁸ Nærmere 50% henter informasjon fra TV og Oslo kommunes internettsider. 45% finner informasjonen i lokale bydelsaviser. Sammenlignet med 2004 er det blitt klart flere som bruker kommunens internettportal og lokale bydelsviser. Det har blitt færre som finner informasjon i Oslo/Nå. Andelen har falt fra 32% i 2004 til 23% i 2007. Det er en viss økning i andelen som oppgir nettaviser som informasjonskanal.

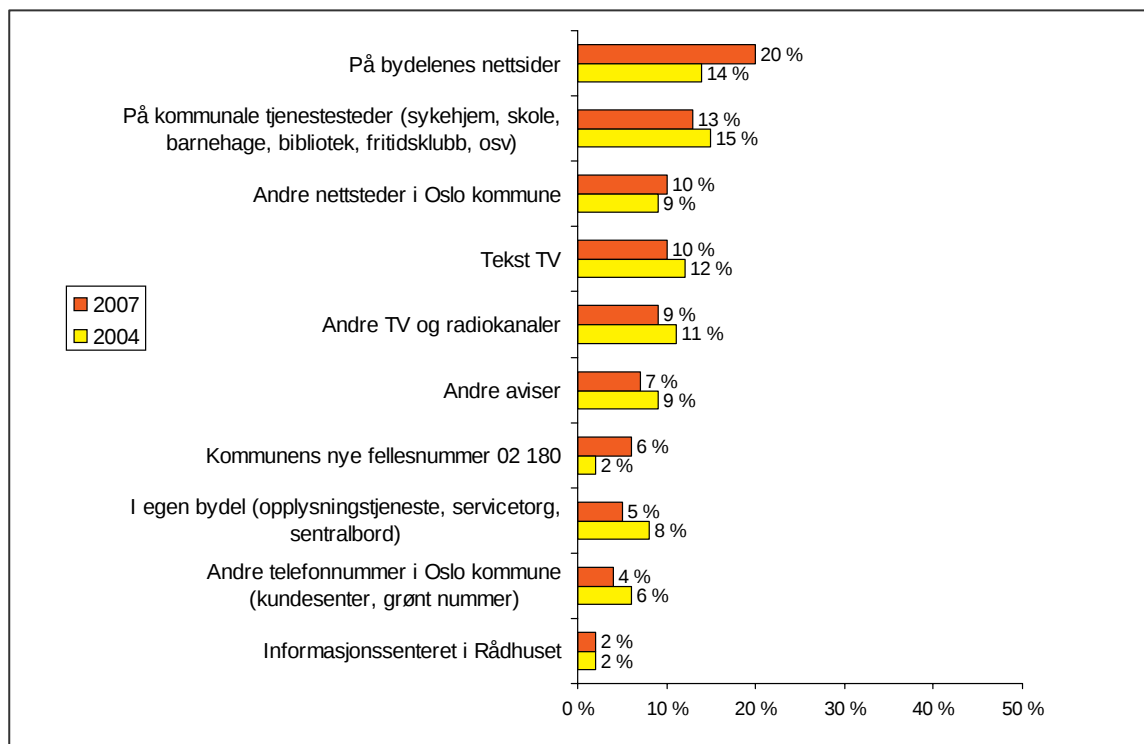
Figur 38. Andelen i % som henter informasjon fra/om Oslo kommune fra ulike kanaler.



⁸ Vi har ikke referansetall fra 2004 fordi vi den gang brukte svaralternativet "Aftenposten" istedenfor "Riksdekkende aviser". Til opplysning var det Aftenposten som flest hentet informasjon fra i 2004 (58%).

Som vi ser nedenfor er det også en økning i andelen som finner informasjon på bydelenes nettsider. De øvrige kanalene er det 13% eller færre som bruker. Henvendelser til servicetorg og lignende, informasjonssenteret i Rådhuset og til kommunens fellesnummer lite utbredt.

Forts. figur 39. Andelen i % som sier de henter informasjon fra/om Oslo kommune fra ulike kanaler.

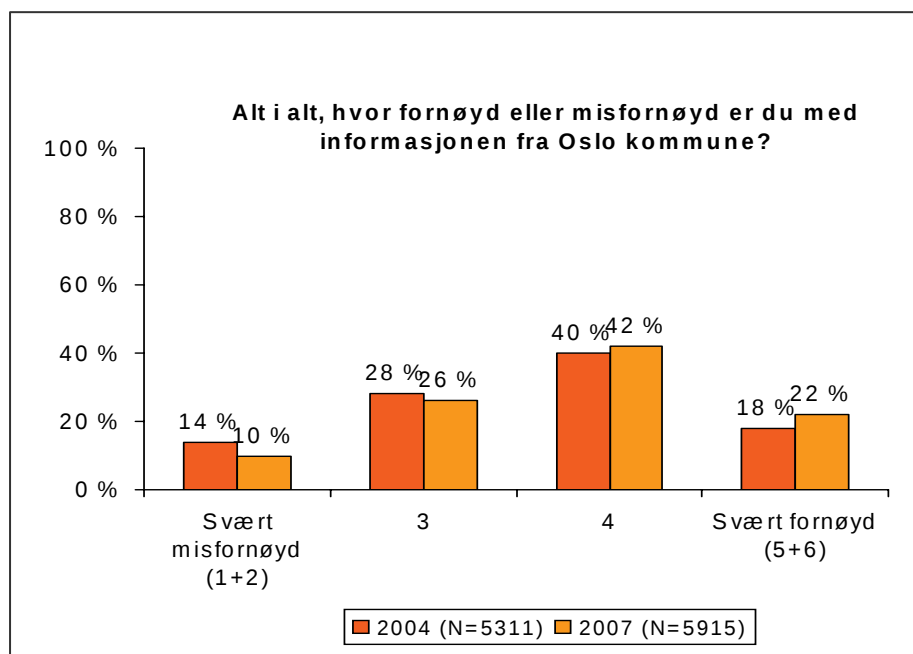


Spurte i alderen 25-34 år bruker Oslo kommunes internettportal (63%) i klart større grad enn gjennomsnittet. Det samme gjelder folk med høye utdanning (57%). Spurte i aldersgruppen 50-66 år bruker lokale bydelsaviser (55%) i større grad enn snittet. Den største andelen som bruker Oslo/Nå finner vi i aldersgruppen 67-80 år (44%). Den samme gruppen henter også i større grad enn øvrige spurte informasjon fra heftet Din bydel, og fra radio og TV. De yngste (15-24 år) svarer i større grad enn snittet at de spør venner, familie og/eller kommunalt ansatte som de kjenner (36%). Det samme gjelder personer med ikke-vestlig bakgrunn (31%).

12.2 Tilfredshet med informasjonen fra Oslo kommune

De fleste innbyggerne (68%) har ingen bestemte meninger (svarer nøytralt) på spørsmålet om tilfredshet med informasjon fra kommunen alt i alt. 22% sier seg svært fornøyd, mens 10% er svært misfornøyd. Dette tilsvarer i hovedsak holdningen i 2004, men vi aner en positiv endringstendens ettersom det har blitt noen færre negative og litt flere positive.

Figur 40. Svarfordelingen i % for tilfredshet med informasjonen fra Oslo kommune.

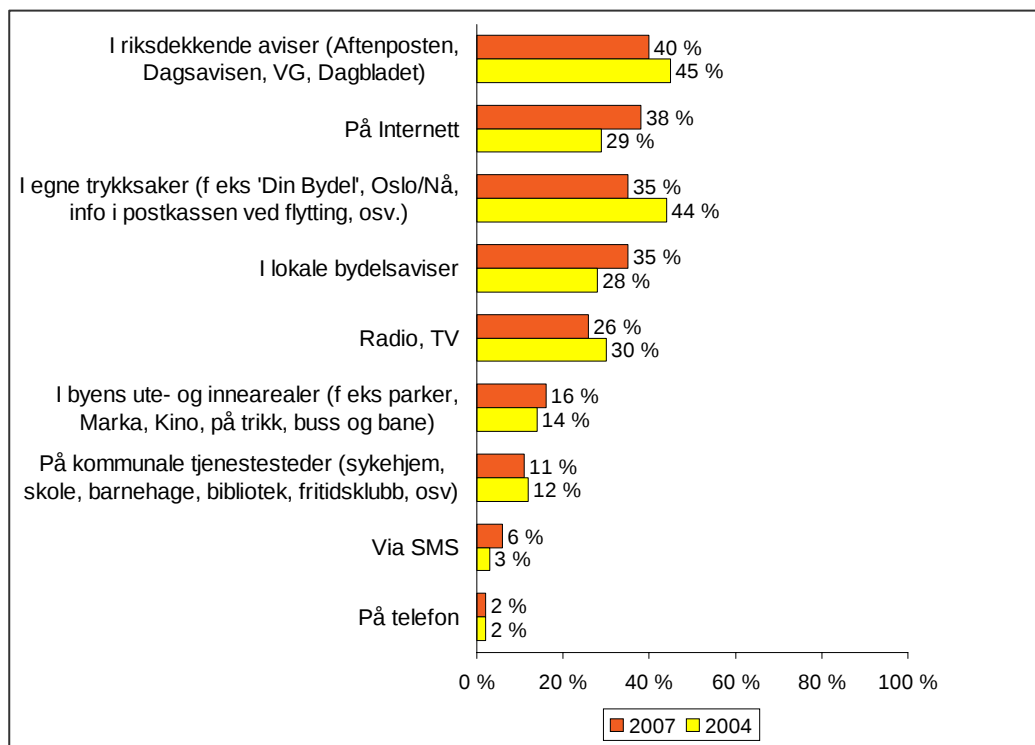


Det er lite forskjeller mellom undergrupper av spurte, men vi merker oss at de som er 67 år eller eldre er mer fornøyd (35%) enn øvrige spurte.

12.3 Hvordan kan kommunen best informere

Respondentene har svart på hvordan de mener kommunen best kan informere ved å krysse av på en liste over gitte informasjonskanaler. De er bedt om å registrere maksimalt to alternativer.

Figur 41. Innbyggernes vurdering av hvordan Oslo kommune best kan informere.



Den vanligste oppfatningen er at kommunen best kan informere gjennom riksdekkende aviser (40%), via internett (38%), i egne trykksaker (35%) eller lokale bydelsaviser (35%).

Personer i alderen 25-34 år (43%) svarer internett i større grad enn gjennomsnittet. De som er 67-80 år viser i større grad til riksdekkende aviser (56%) og egne trykksaker (46%). Det er ingen store bydelsforskjeller å rapportere om, men vi ser at folk i bydel St. Hanshaugen, Grünerløkka, Gamle Oslo og Sagene i større grad svarer byens ute- og innearealer enn spurte i andre bydeler. Dette må ses i sammenheng med at dette er sentrumsbydeler, og at sentrum antakeligvis byr på flere og mer aktuelle arealer for informasjon enn det man finner i bydeler utenfor sentrum.

13 Vedlegg: Tabell over feilmarginer

Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg

Antall observasjoner	Prosentresultat							
	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
25	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.6	2.8	2.9
1400	1.2	1.6	1.9	2.1	2.3	2.4	2.6	2.7
1600	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5
2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.2	2.2
3000	0.8	1.1	1.3	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8

Prosentresultatet pluss/minus feilmarginen i tabellen angir et intervall som med 95% sannsynlighet inneholder det sanne resultat.