

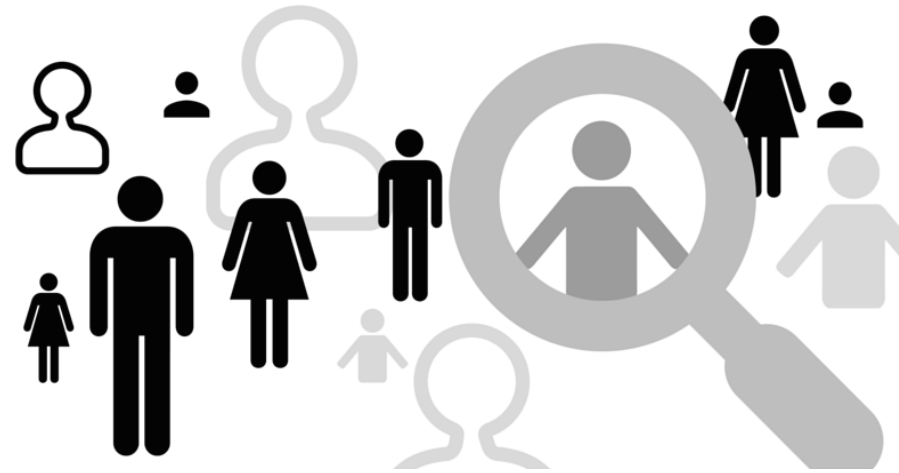


BERGEN
KOMMUNE

Innbyggerundersøkelsen 2024

Bergen kommune

Mai 2024



Forord

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

- Hvor lett det er å forstå informasjon i brev fra kommunen
- Hvor lett det er å forstå informasjonen på kommunens nettside
- Hvor lett det er å forstå informasjon fra kommunen generelt
- Kjennskap til og bruk av Innbyggjerservice
- Bruk av kommunens nettsider
- Hvor lett det er å finne informasjon på nettsiden
- Foretrukne informasjonskanaler
- Vurdering av attraktivitet: Bergen kommune som arbeidsgiver
- Barn i barnehage og SFO
- Eventuell hjelp fra kommunen når man blir eldre
- Oversikt over kommunens tjenester for eldre
- Rådgivning til eldre
- Totalvurdering av informasjon fra Bergen kommune

Undersøkelsen er gjennomført i ukene 20 til 22, 2024. 600 intervjuer i Bergen kommune er gjennomført på telefon fra Norfaktas lokaler i Trondheim. Resultatene er i etterkant vektet med tanke på kjønn, alder og bosted. Der det er mulig, så er resultatene i denne rapporten sammenliknet med tidligere og tilsvarende gjennomførte undersøkelser med samme tema.

Statistisk feilmargin for utvalget i sin helhet er på inntil 4 prosent. Ved nedbrytning av resultatene på undergrupper er feilmarginen større (inntil 5 prosent ved 400 intervju og inntil 7 prosent ved 200 intervju).

Trondheim, 13. juni 2024

Øyvind Sletten
Prosjektleder

KTI og omdømme; en forklaring

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

Tilfredshetsskåre

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

Eksempel.:

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

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

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

Vurderingsgrunnlag for oppnådde skårer:

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

Utvalgsfordeling

Kjønn og alder	Antall	Prosent
Mann	301	50
Kvinne	299	50
18 til 29 år	138	23
30 til 44 år	162	27
45 til 59 år	143	24
60 år og eldre	157	26
Totalt	600	100

Bosted	Antall	Prosent
Berghus	133	22
Årstad	97	16
Åsane	67	11
Arna	22	4
Fana	98	16
Ytrebygda	68	11
Fyllingsdalen	50	8
Laksevåg	65	11
Totalt	600	100



**Informasjon i brev og på nett
samt generell informasjon**

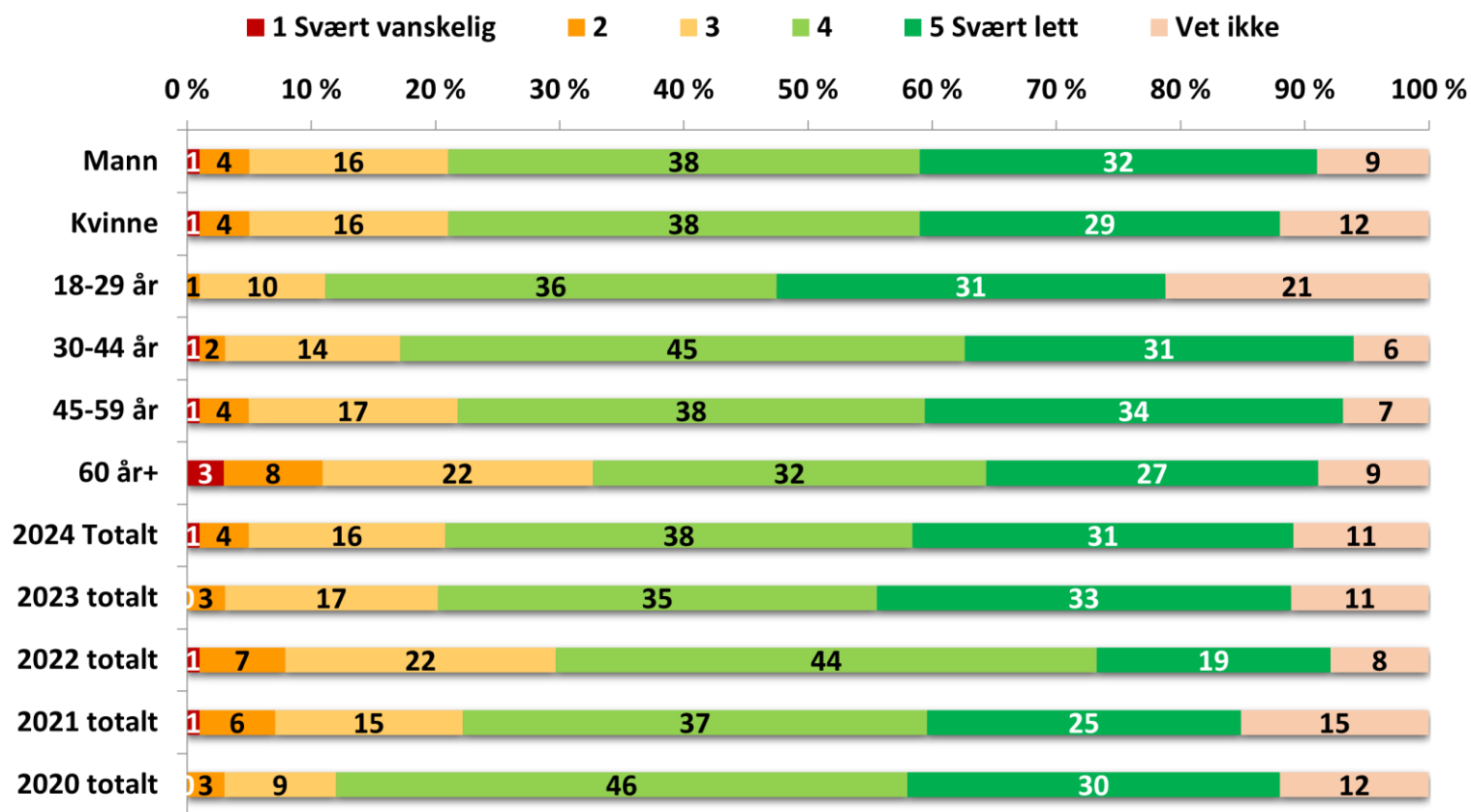
Informasjon i brev fra kommunen

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

Base: 600

Ingen større endring; om lag 7 av 10 mener fortsatt at det er lett å forstå informasjonen i brev fra Bergen kommune

Figur: Informasjon i brev (prosentandeler)



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 76 av 100 poeng (77 poeng i 2023), noe som indikerer tilfredse innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at vi finner de mest tilfredse innbyggerne i Ytrebygda samt Bergenhus (henholdsvis 78 og 77 poeng).

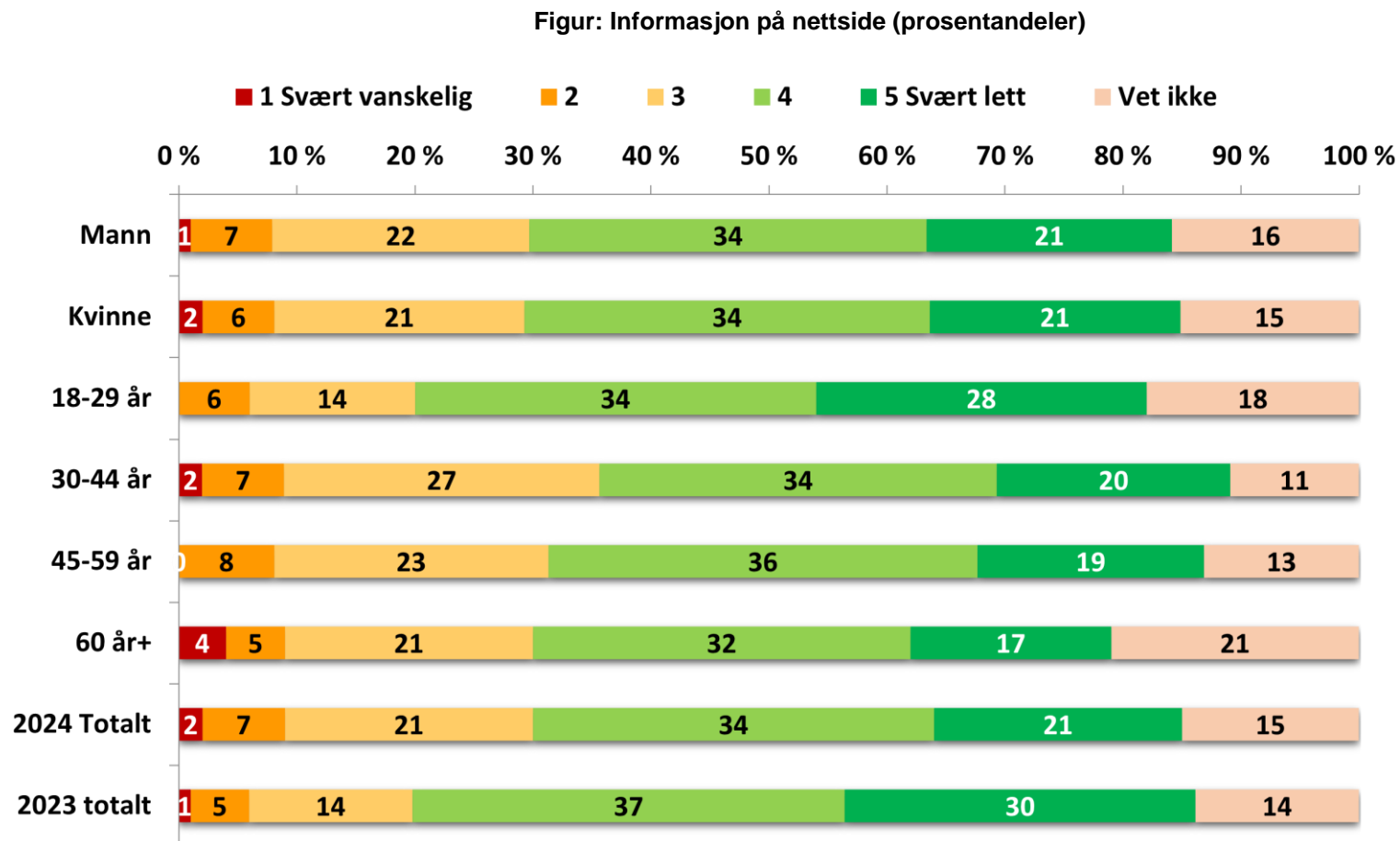
Vi gjør oppmerksom på at spørreteksten er endret noe sammenliknet med undersøkelsen i 2023. Tidligere spørretekst: «Hvor lett synes du det er å forstå informasjon i brev fra kommunen?»

Informasjon på kommunens nettside

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

Base: 600

Om lag 6 av 10 mener det er lett å forstå informasjonen på kommunens nettside



Omregner vi til gjennomsnittsskårer så gir dette totalt 69 av 100 poeng, noe som indikerer en nedgang i tilfredshet på 7 poeng siden målingen i 2023 (76 poeng). Innbyggerne er nå å regne som middels tilfredse.

Resultatene tyder på at vi finner de mest tilfredse innbyggerne i Fyllingsdalen samt Laksevåg (henholdsvis 75 og 74 poeng).

Vi gjør oppmerksom på at spørreteksten er endret noe sammenliknet med undersøkelsen i 2023. Tidligere spørretekst: «Hvor lett synes du det er å forstå informasjon på kommunens nettside?» Spørsmålet gikk i 2023 kun til respondenter som hadde besøkt nettsiden.

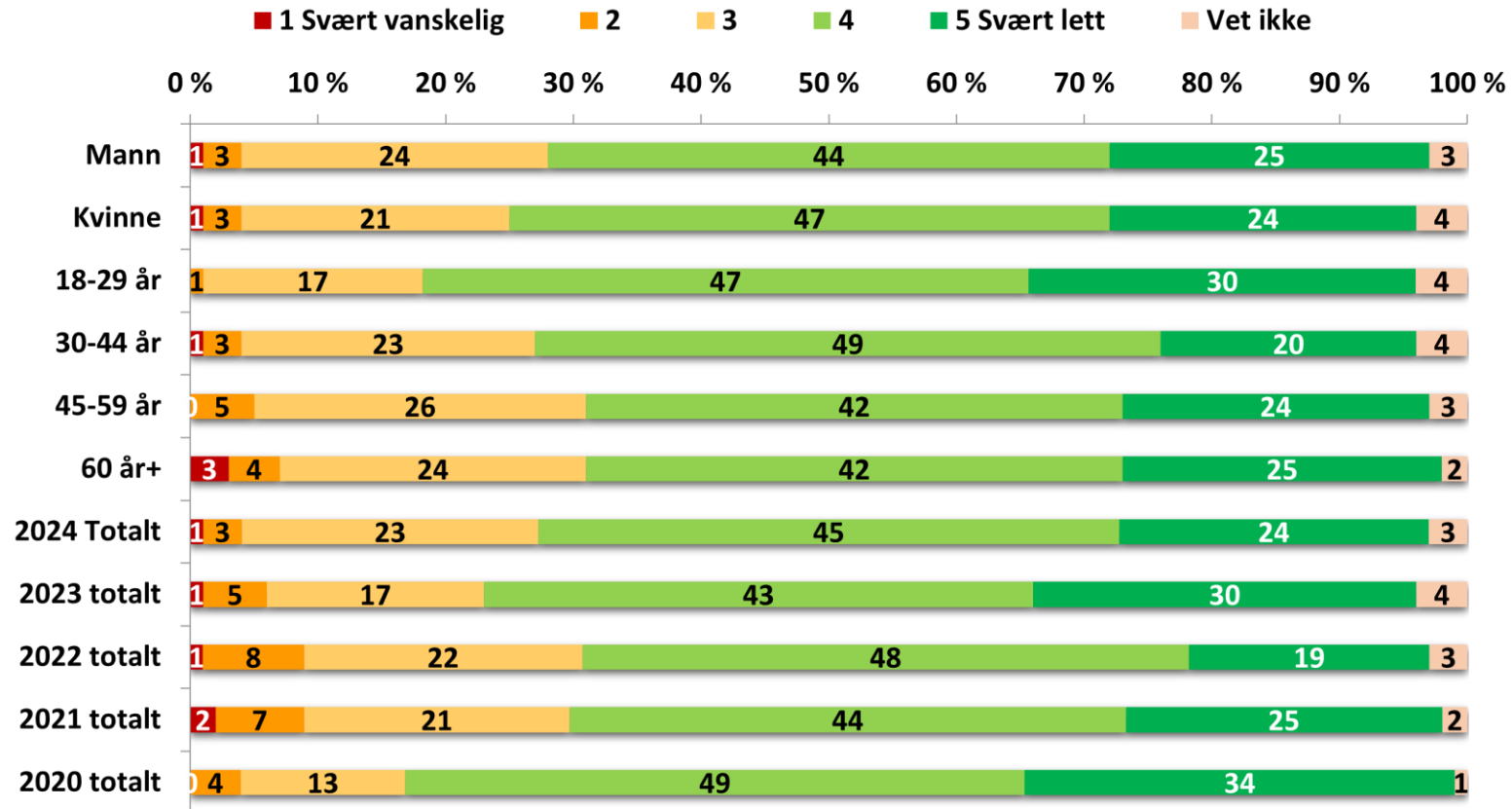
Informasjon generelt

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

Base: 600

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

Figur: Informasjon generelt (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 73 av 100 poeng (75 i 2023). Dette indikerer fortsatt tilfredse innbyggere.

Resultatene tyder på at innbyggere i Fyllingsdalen er de mest tilfredse (76 poeng). Innbyggere i Arna er kun middels tilfredse (62 poeng).

Vi gjør oppmerksom på at spørreteksten er endret noe sammenliknet med undersøkelsen i 2023. Tidligere spørretekst: «Hvor lett synes du det er å forstå informasjonen generelt fra Bergen kommune?»



Innbyggerservice

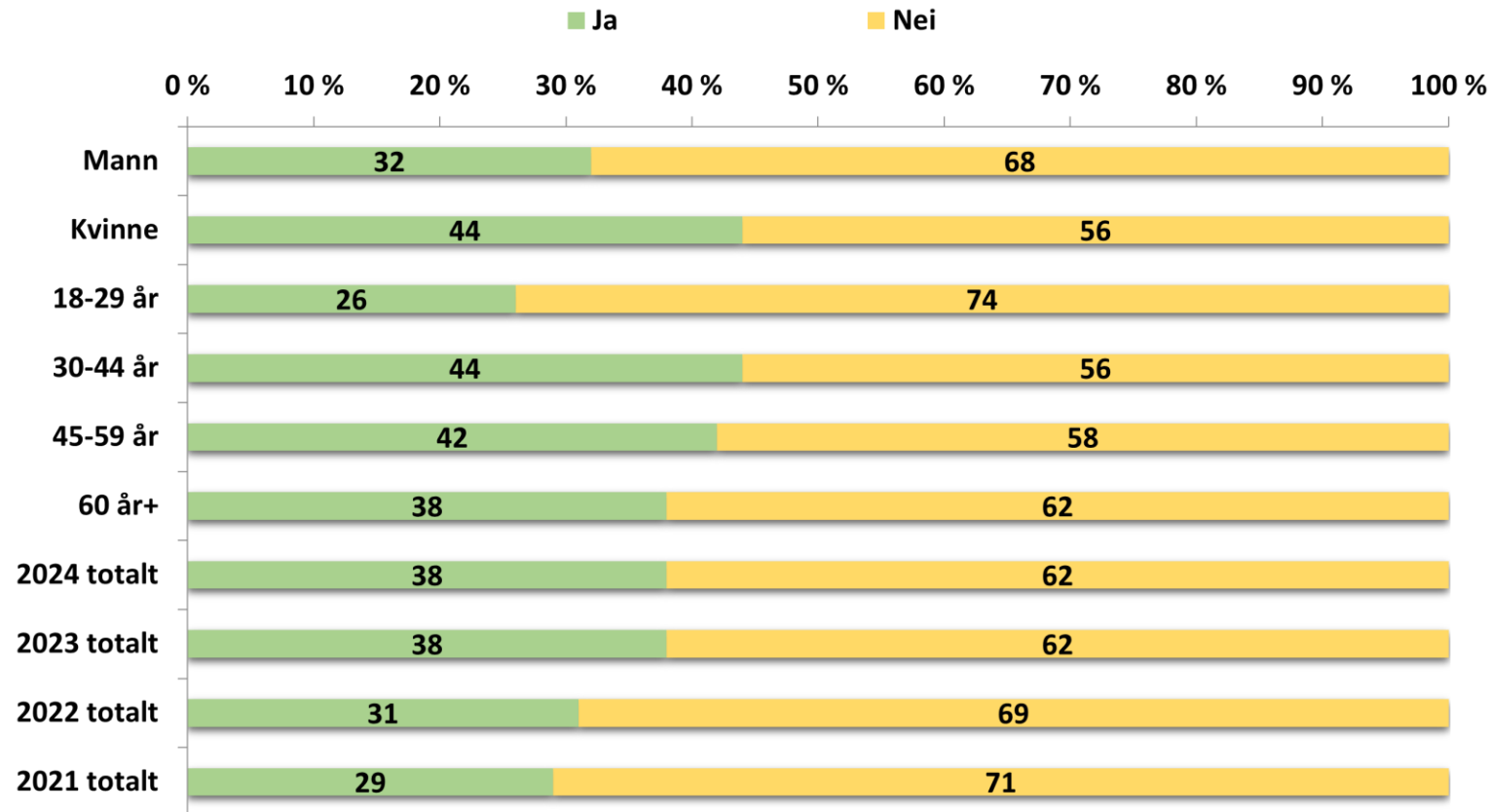
Kjennskap - Innbyggerservice

Spørretekst: Bergen kommune har et sentralt informasjon- og servicesenter som kalles Innbyggerservice, som er både fysisk kundesenter i Kaigaten og kommunens sentralbord. Visste du om hva Innbyggerservice er før i dag?

Base: 600

Ingen endring; om lag 4 av 10 kjenner til Innbyggerservice

Figur: Kjennskap Innbyggerservice (prosentandeler)



Kvinner kjenner i større grad enn menn til Innbyggerservice. Kunnskapen er som tidligere lavest i den yngste aldersgruppen.

Lavest kjennskap til Innbyggerservice finner vi for øvrig i Ytrebygda (25%).

Vi gjør oppmerksom på at spørreteksten er endret noe sammenliknet med tidligere. Tidligere spørretekst: «Bergen kommune har et sentralt informasjons- og servicesenter som kalles Innbyggerservice. «Visste du om hva Innbyggerservice er før i dag?»»

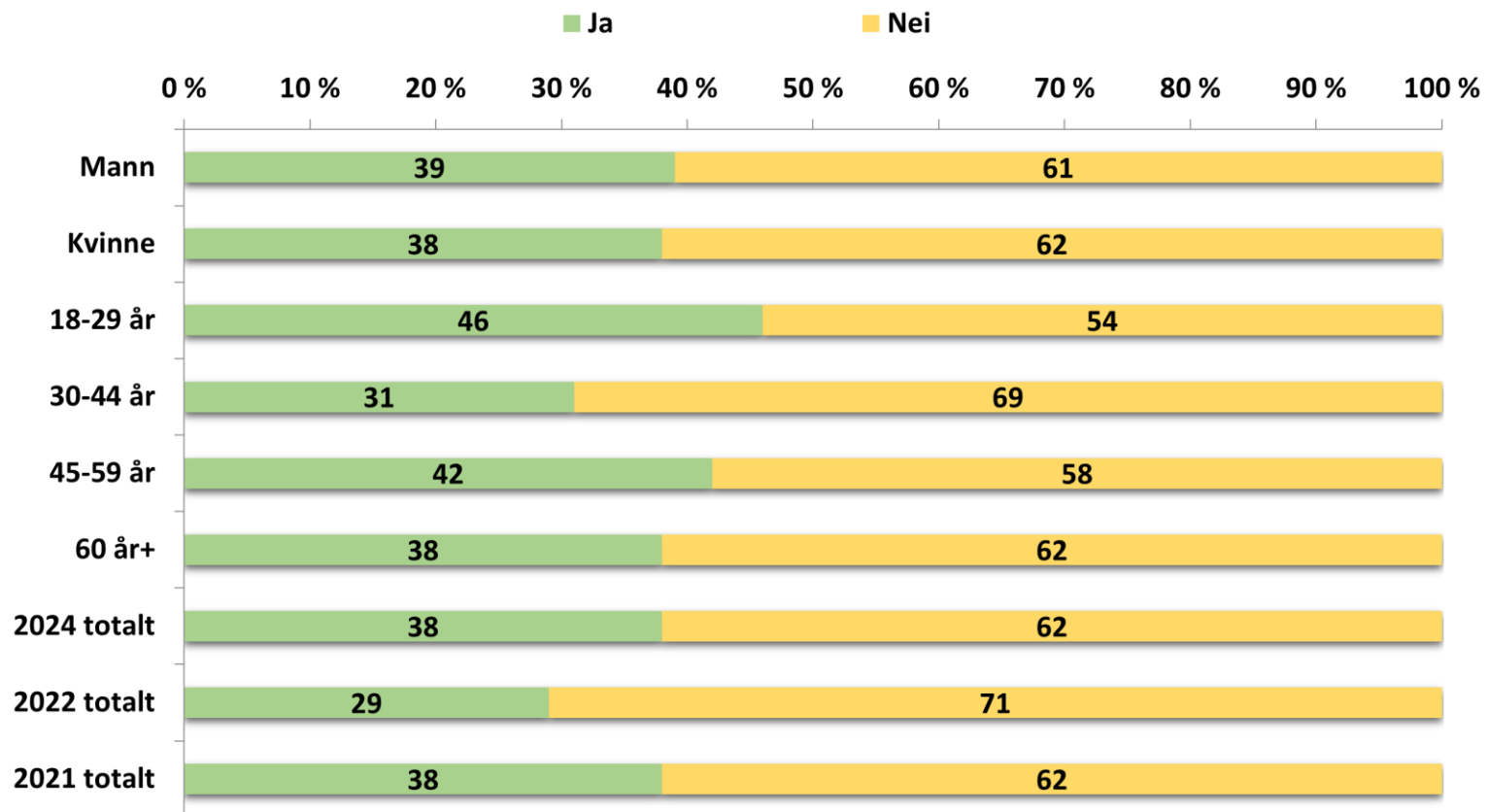
Kontakt med Innbyggjerservice

Spørretekst: Har du vært i kontakt med Innbyggjerservice?

Base: 228 (andel som kjenner til Innbyggjerservice)

Som i 2021; om lag 4 av 10 har vært i kontakt med Innbyggjerservice

Figur: Kontakt med Innbyggjerservice (prosentandeler)



Resultatene viser ikke signifikante forskjeller ved nedbrytning av resultatene på undergrupper som kjønn, alder og bosted.

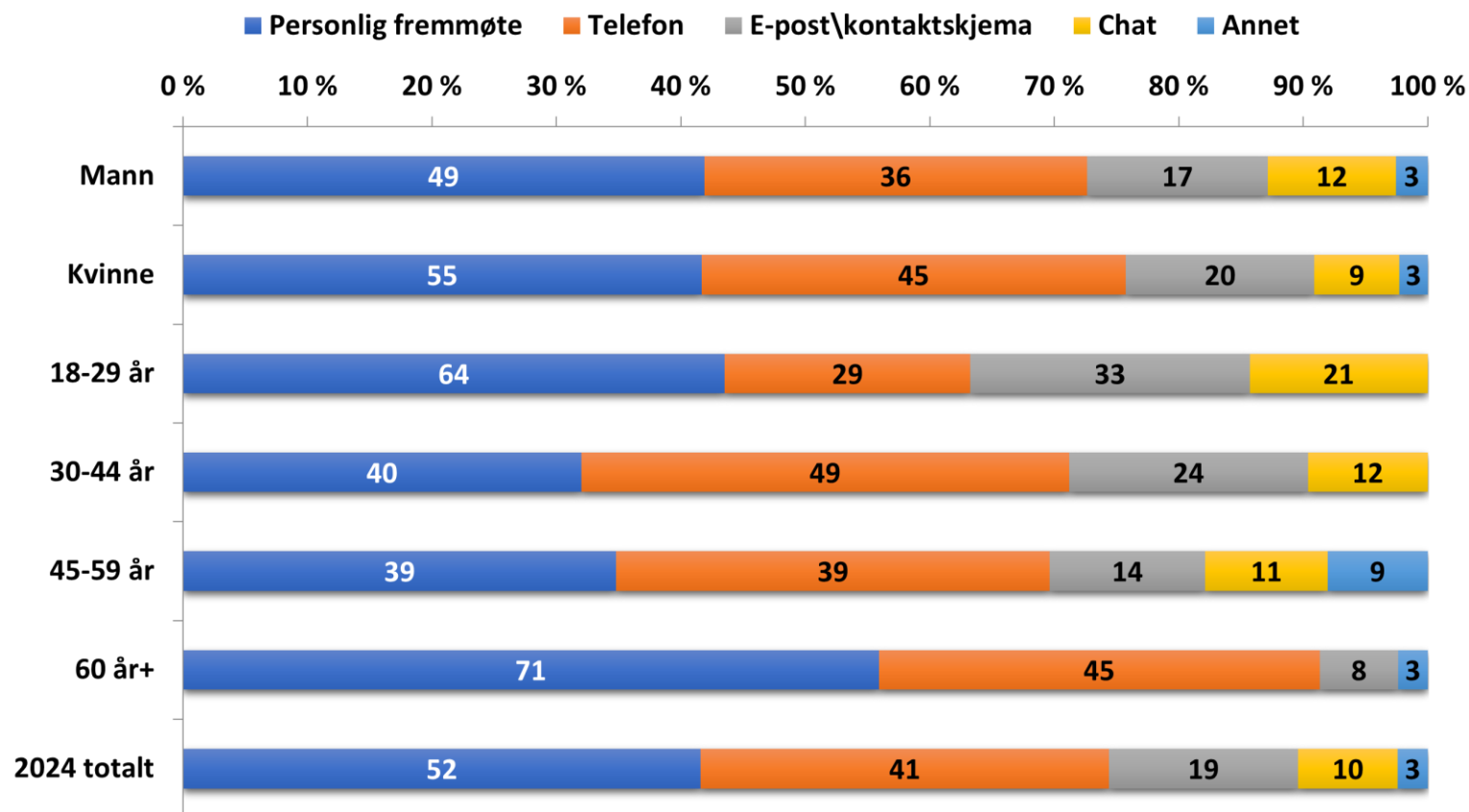
Kontaktkanaler - Innbyggjerservice

Spørretekst: Hvordan har du vært i kontakt med Innbyggjerservice?

Base: 87 (andel som har vært i kontakt)

Om lag halvparten nevner personlig fremmøte

Figur: Kontaktkanaler med Innbyggjerservice (prosentandeler)



Resultatene viser ikke signifikante forskjeller ved nedbrytning av resultatene på undergrupper som kjønn, alder og bosted.

Nevnt under annet:

- Brev
- Internett og nettside
- Diverse tjenester

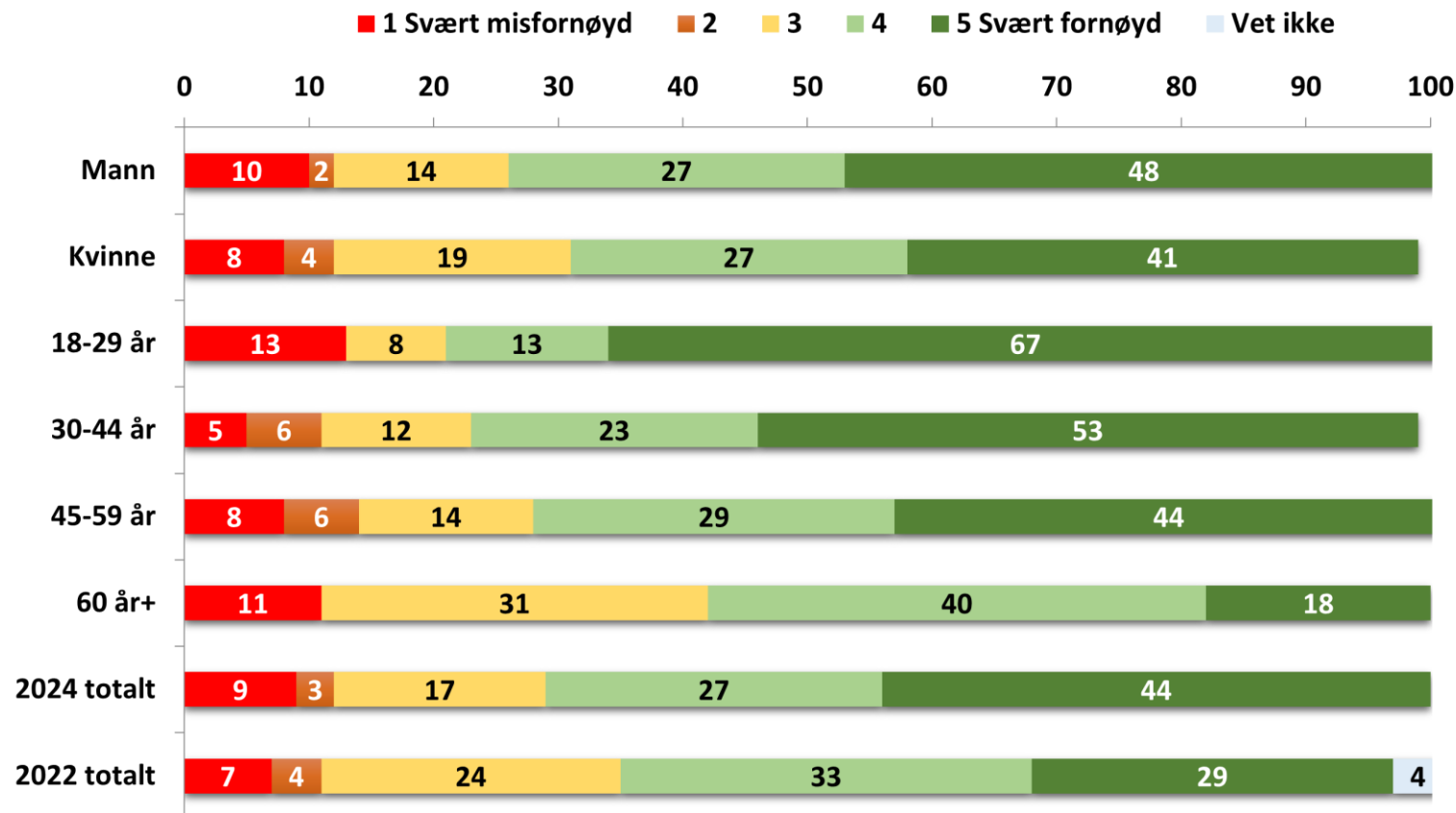
Vurdering av bistand

Spørretekst: Hvor fornøyd var du med hjelpen fra Innbyggjerservice?

Base: 87 (andel som har vært i kontakt)

Forbedring siden 2022; om lag 7 av 10 er tilfredse

Figur: Vurdering av hjelp (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskåre så gir dette en poengskåre på totalt 73 av 100 poeng. Dette indikerer tilfredse innbyggere på dette området.

Resultatene tyder på at innbyggere i aldersgruppen 60 år og eldre er de minst tilfredse (64 poeng). Ser vi på kontaktkanal, så tyder resultatene på høyest tilfredshet blant innbyggere som har vært i kontakt på Chat. Minst tilfredse er gruppen som har vært i kontakt på e-post og kontaktskjema.

Nettsider



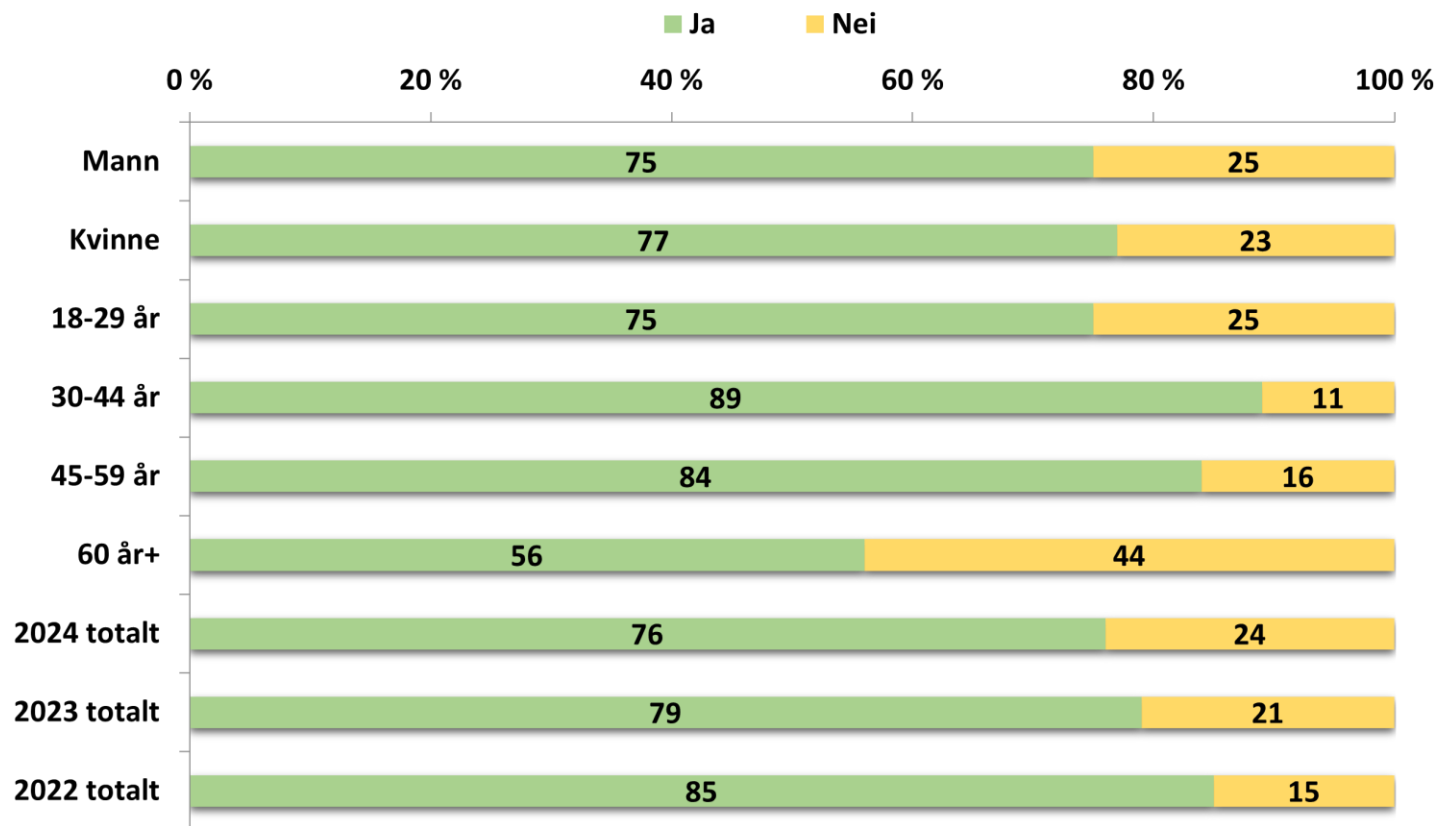
Andel som har vært inne på nettsider

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

Base: 600

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

Figur: Nettsider (prosentandeler)



Resultatene viser at det er den eldste aldersgruppen som i minst grad har vært inne på nettsidene (56%). Størst andel som har vært inne på sidene finner vi i aldersgruppen 30-44 år (89%).

Ser vi på bosted så er det innbyggere i Årstad som i størst grad har benyttet nettsidene (89%). Lavest andel finner vi for øvrig i Bergenhus (65%).

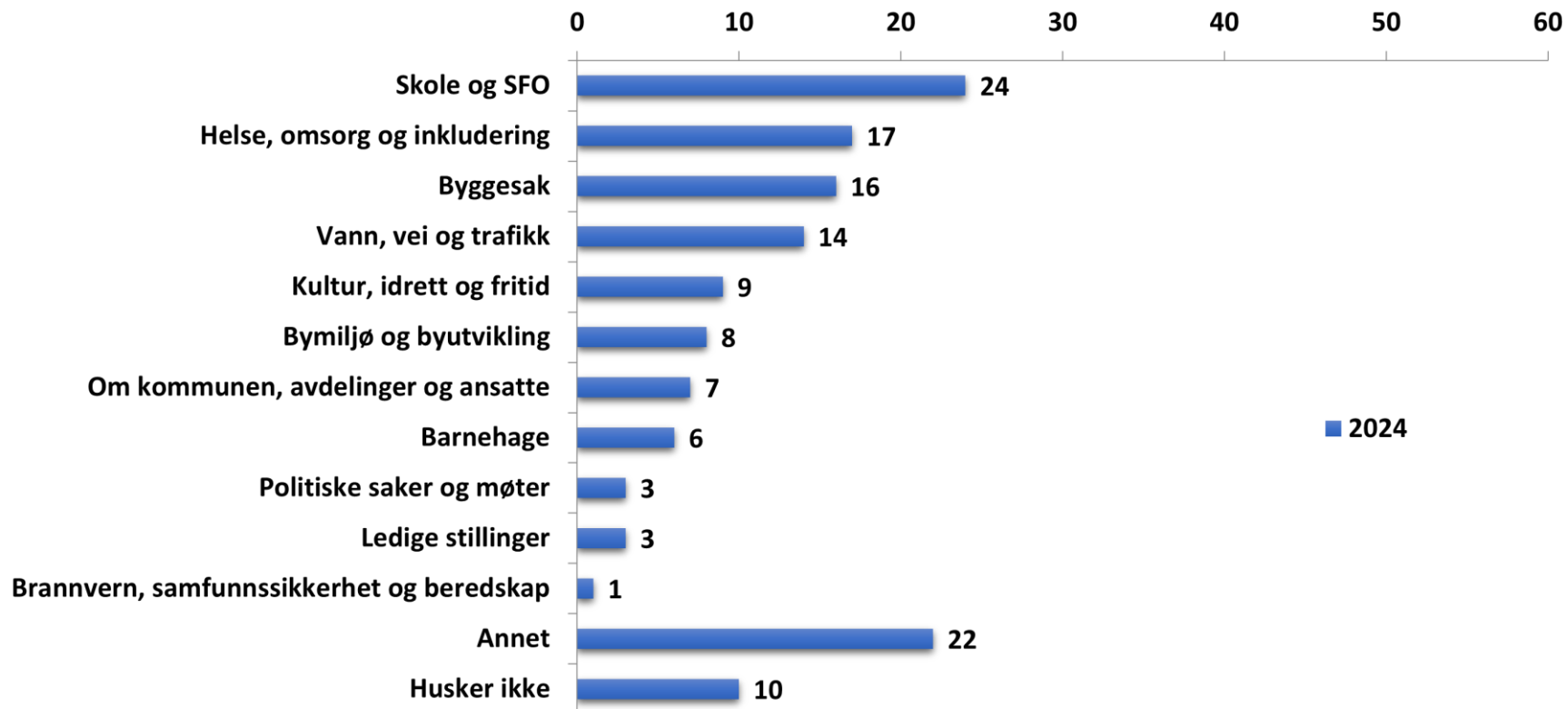
Informasjon man har sett etter

Spørretekst: Hvilken informasjon har du sett etter?

Base: 454 (andel som har vært inne på nettsider)

Mest nevnt; skole og SFO

Figur: Informasjon (prosentandeler)



Nevnt under «annet»:

- Parkering
- Eiendom
- Korona
- Sakspapirer og søknadsskjema

Mange og detaljerte svar er avgitt under «annet». For en detaljert oversikt over åpne og usensurerte svar så henviser vi til vedlagte Excelfil.

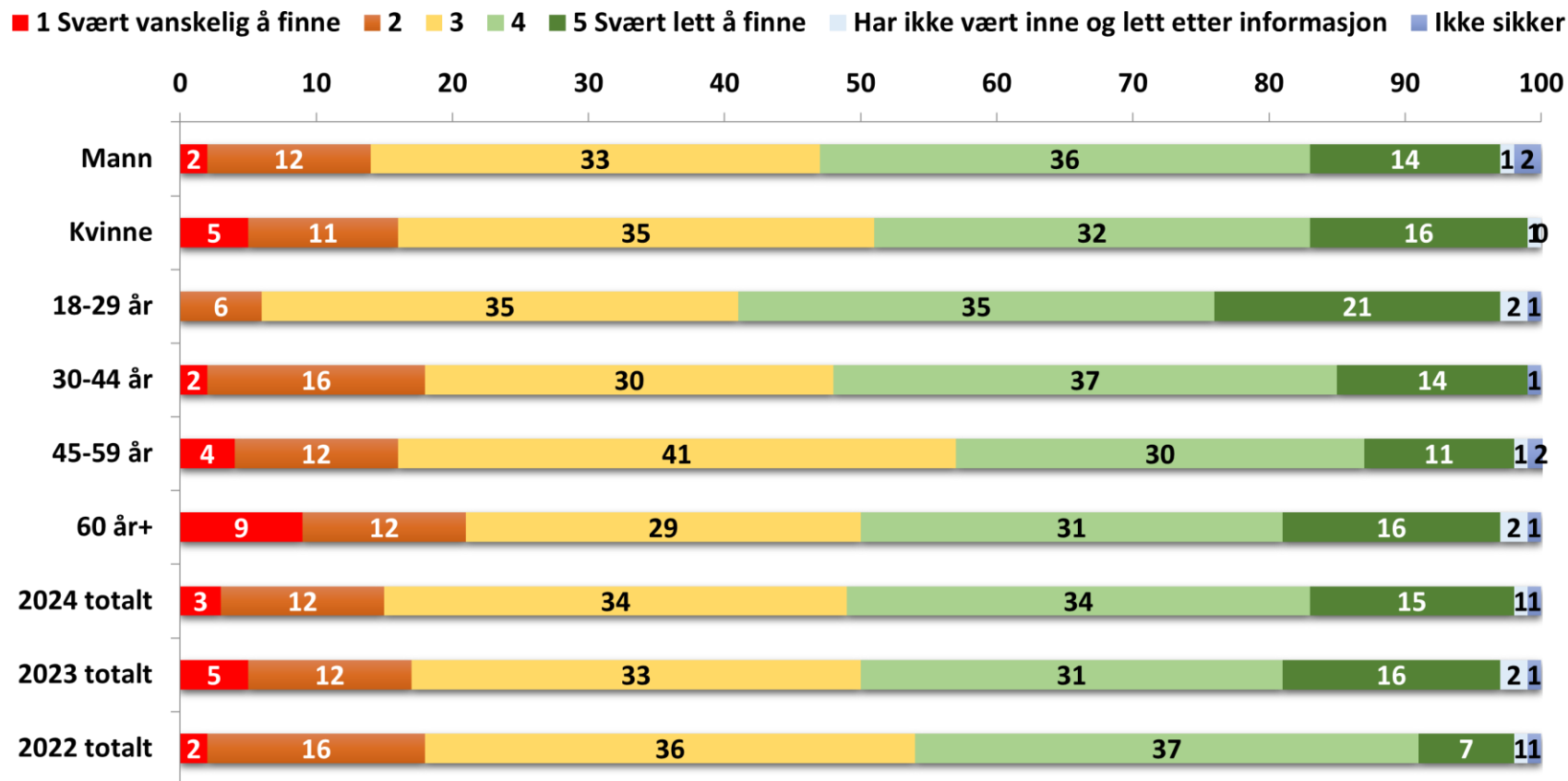
Hvor lett å finne informasjon?

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

Base: 454 (andel som har vært inne på nettsider)

Ingen større endring; om lag halvparten vurderer det som lett å finne informasjon man har bruk for

Figur: Vurdering (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 62 av 100 poeng (60 poeng i 2023). Dette indikerer middels tilfredse innbyggere på dette området.



Foretrukne informasjonskanaler

Total tilfredshet med informasjonen

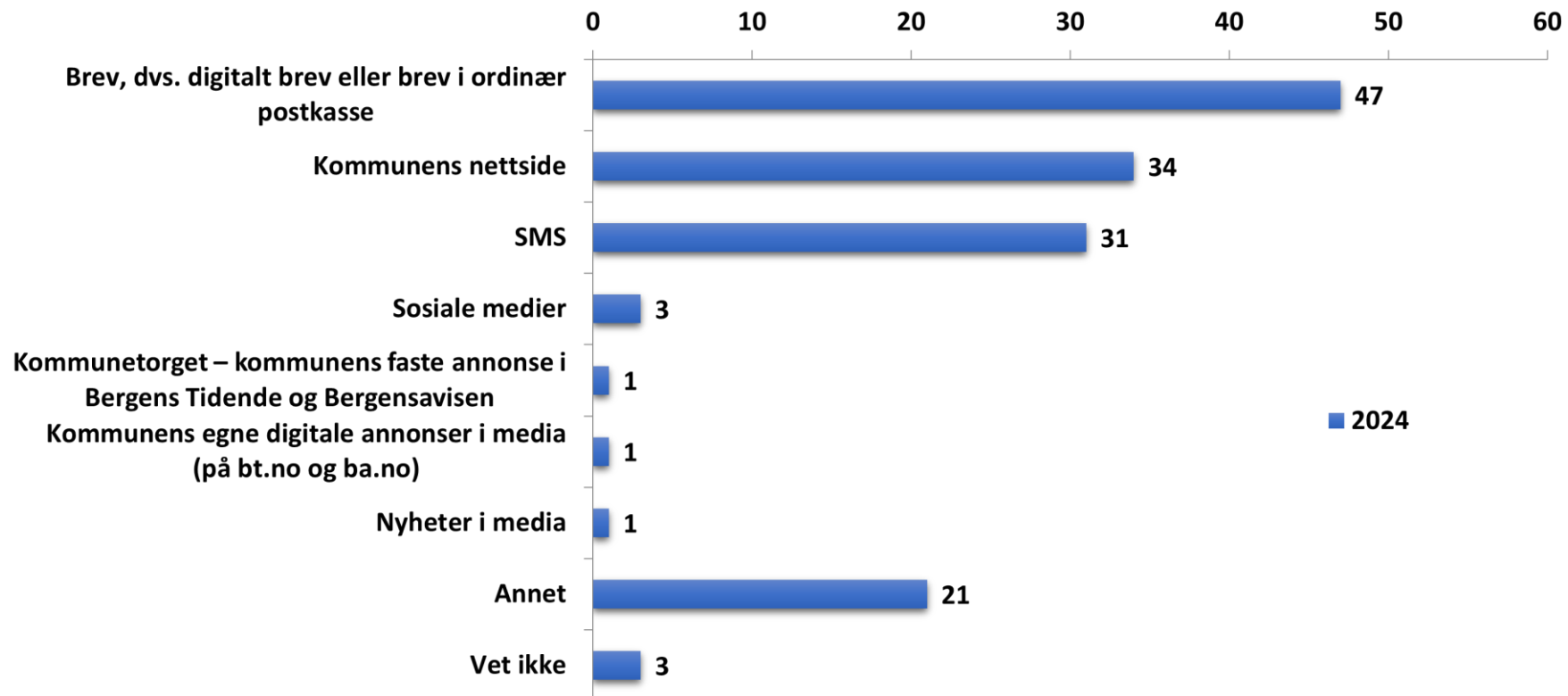
Foretrukne informasjonskanaler

Spørretekst: Hvor ønsker du å få informasjonen fra kommunen?

Base: 600

Om lag halvparten nevner digitalt brev eller brev i ordinær postkasse

Figur: Informasjonskanaler (prosentandeler)



Nevnt under «annet»:

- E-post
- Aviser
- Digipost
- App

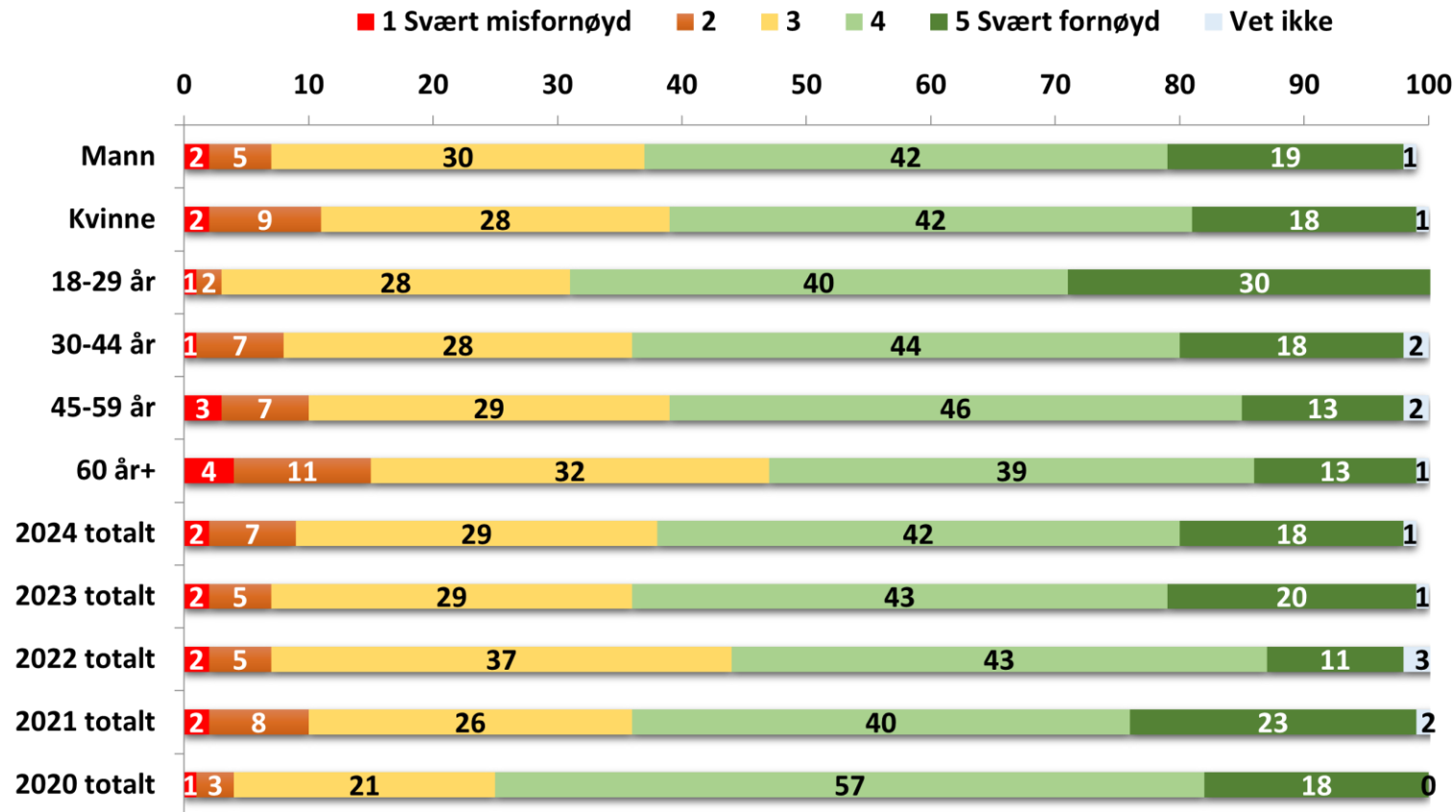
Vurdering av informasjonen – totalt sett

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

Base: 600

6 av 10 sier seg totalt sett fornøyd med informasjonen

Figur: Total tilfredshet - informasjon (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 67 av 100 poeng (69 poeng i 2023). Dette indikerer middels tilfredshet totalt sett med informasjonen.

Resultatene tyder på at innbyggere i aldersgruppen 60 år og eldre er de minst tilfredse (62 poeng). Ser vi på bosted så er det Arna som kommer dårligst ut med 54 poeng. Best ut kommer Bergenhus med totalt 69 poeng.

A grayscale photograph of a desk setup. In the top left, a smartphone lies vertically. To its right is a pencil. Further right, a pair of glasses rests on an open notebook. Below the notebook is a laptop, with its keyboard visible. In the bottom right corner, a white coffee cup filled with dark coffee sits on a matching saucer. The background is a dark, textured surface.

Bergen kommune som arbeidsgiver

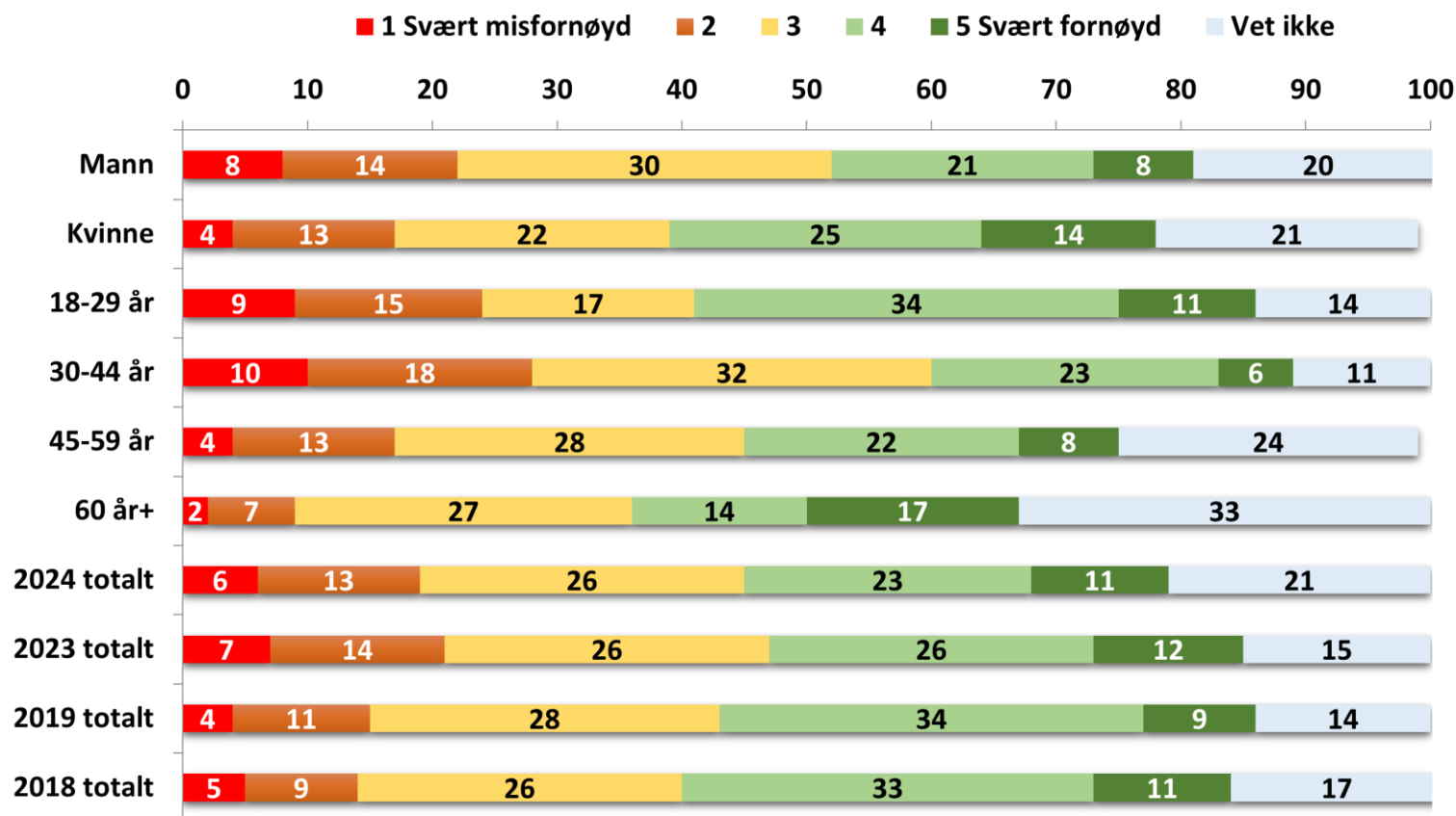
Vurdering av Bergen kommune som arbeidsgiver

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

Base: 600

Om lag 3 av 10 vurderer Bergen kommune som en attraktiv arbeidsgiver

Figur: Arbeidsgiver (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 56 av 100 poeng (56 poeng også i 2023). Dette indikerer at innbyggerne ikke er helt overbeviste på dette området.

Ser vi på bosted så er det Arna som kommer best ut med 61 poeng. Dårligst ut kommer Fana og Ytrebygda, begge med totalt 53 poeng.

A close-up photograph of various colorful, 3D letter and shape toys scattered on a blue surface. The toys include letters like 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z' and shapes like a cross, a heart, and a circle. The colors are vibrant, including red, yellow, blue, green, and orange. The text 'Barnehage og SFO' is overlaid in the center in a white, bold, sans-serif font.

Barnehage og SFO

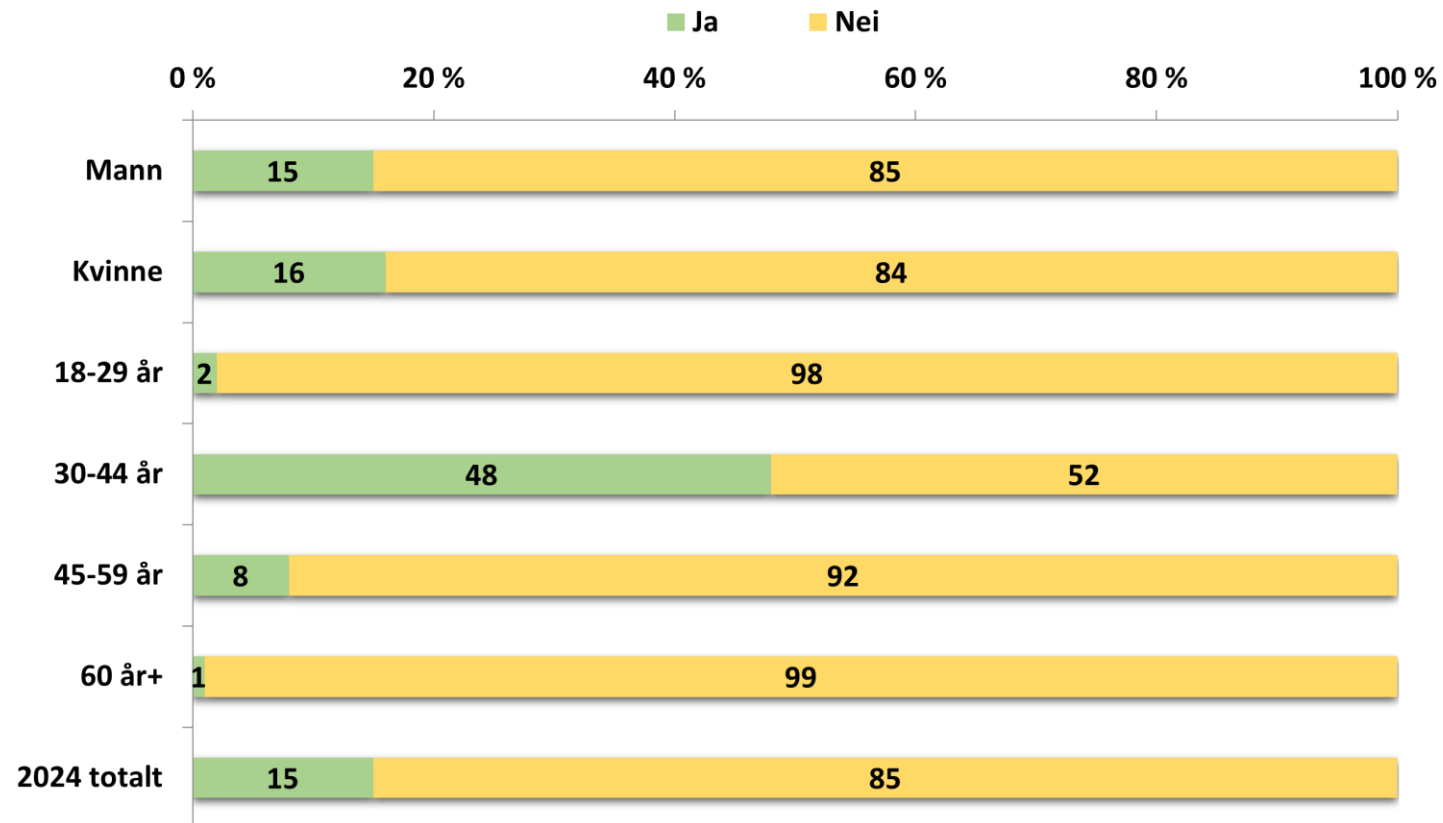
Barn i barnehage og/eller SFO

Spørretekst: Har du barn i barnehage og/eller SFO (skolefritidsordning)?

Base: 600

Om lag 2 av 10 i utvalget har barn i barnehage og/eller SFO (skolefritidsordning)

Figur: Barnehage og/eller SFO (prosentandeler)



Størst andel med barn i barnehage og/eller SFO finner vi i Åsane med 22%. Lavest andel finner vi i Bergenhus med 11%.

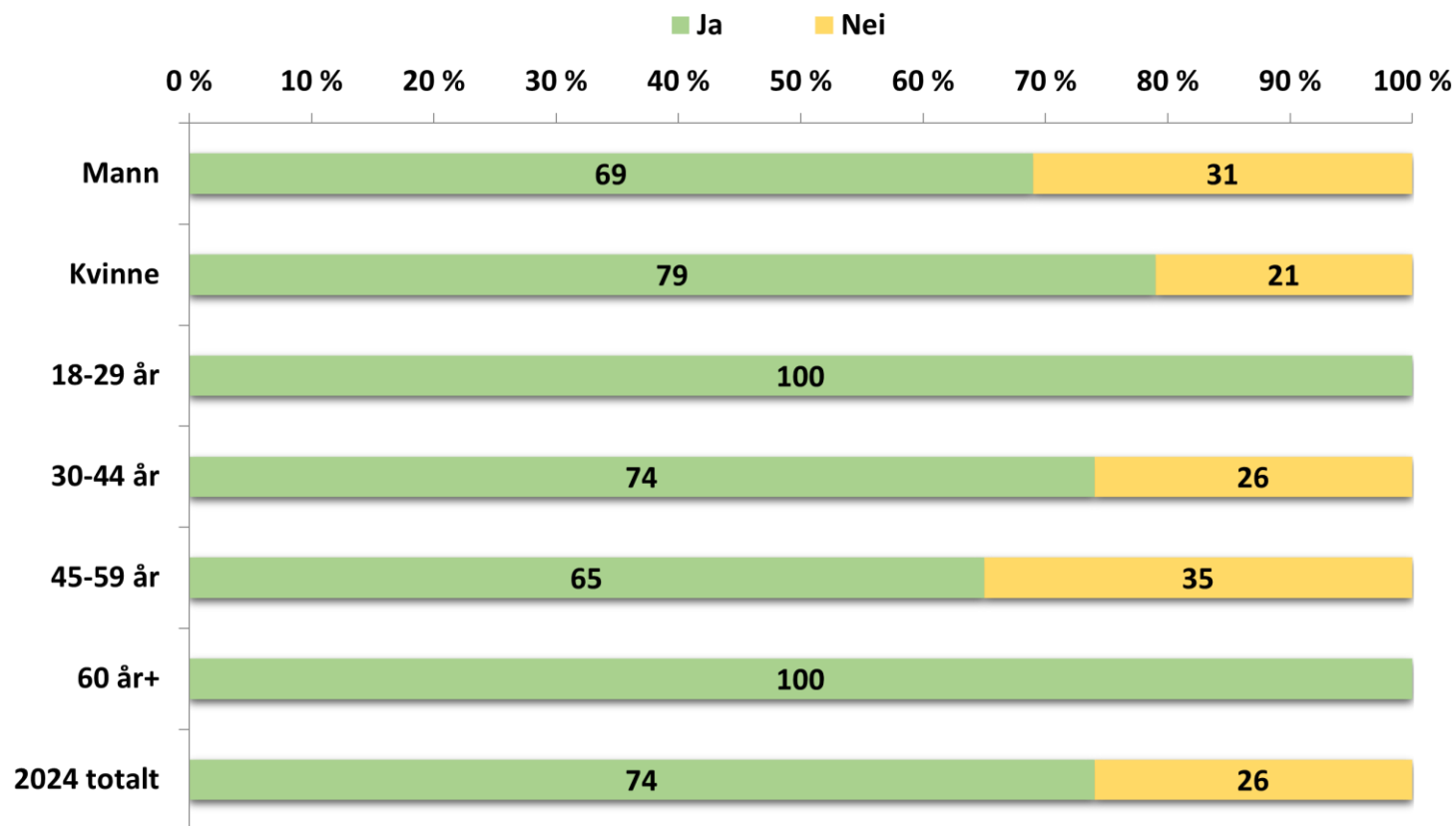
Informasjon om muligheter

Spørretekst: Har du fått informasjon om at du kan være kvalifisert for å betale mindre for barnehage og SFO?

Base: 92 (andel som har barn i barnehage og SFO)

Om lag 7 av 10 har fått informasjon

Figur: Mottatt informasjon (prosentandeler)



Resultatene tyder på at det er i Årstad at størst andel har mottatt denne informasjonen (100%). I Åsane og Fana har til sammenlikning kun 53% og 54% mottatt informasjon om disse mulighetene.

**Innbyggere
65 år og eldre**



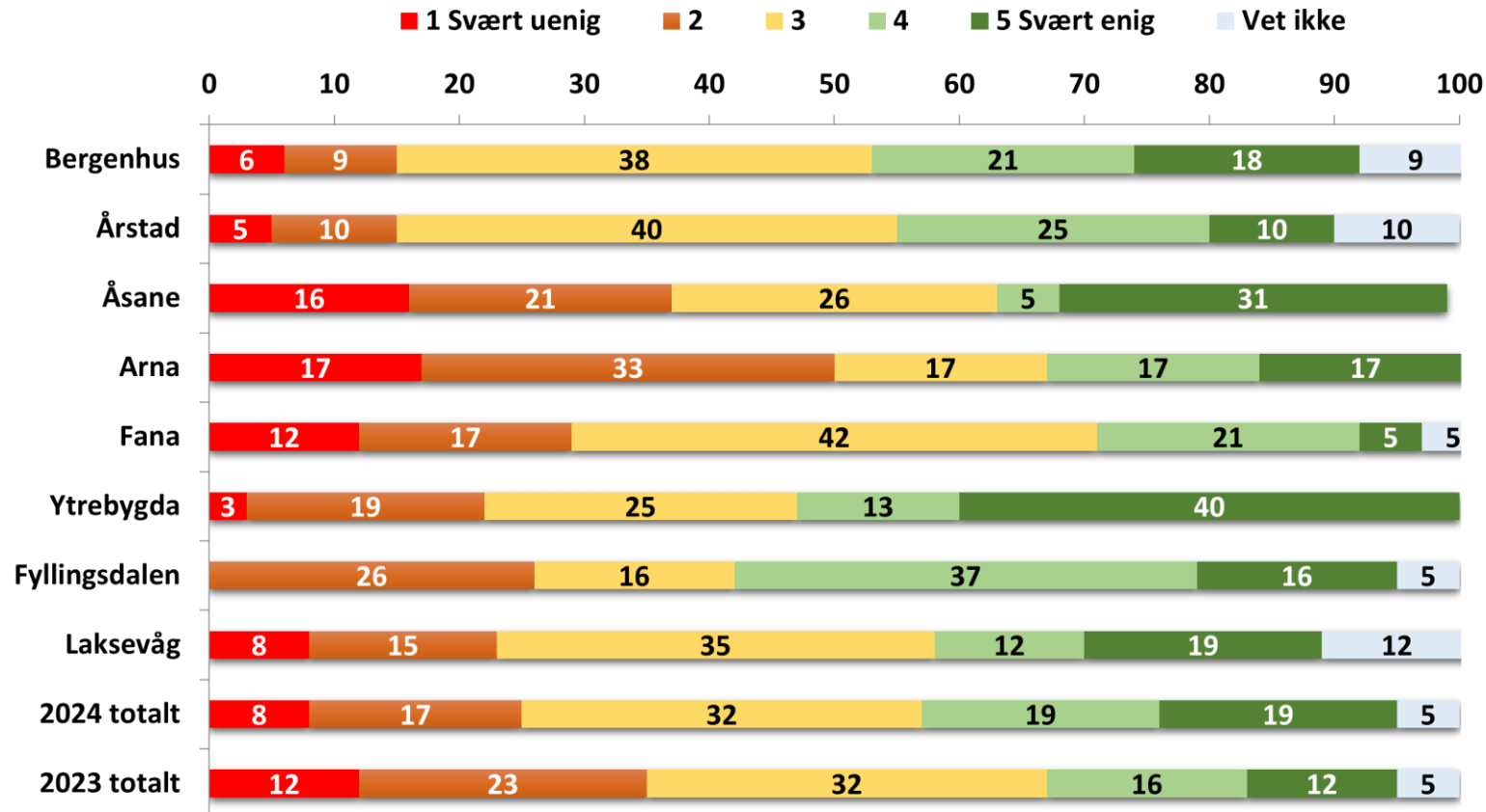
Hjelp fra kommunen når man blir eldre

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

Base: 122 (Små utvalgstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Flere enn før har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv

Figur: Hjelp fra kommunen (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 56 av 100 poeng (48 poeng i 2023). Dette indikerer at innbyggerne ikke er helt opplyste på dette området.

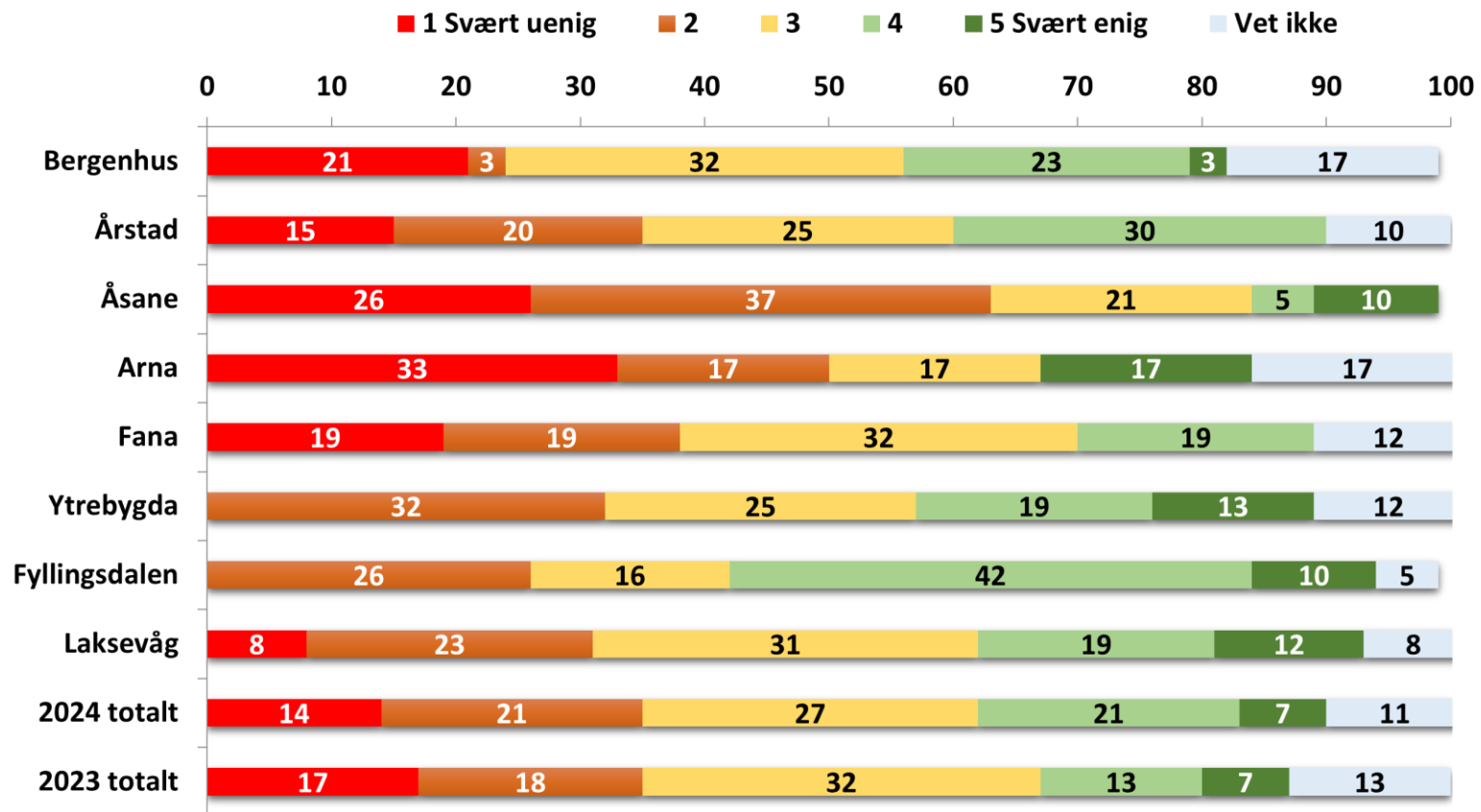
Enkelt å få oversikt over kommunens tjenester

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

Base: 122 (Små utvalgstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Forbedring; om lag 3 av 10 har oversikt over kommunens tjenester for eldre

Figur: Oversikt (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 46 av 100 poeng (43 poeng i 2023). Dette indikerer at innbyggerne ikke har oversikt på dette området.

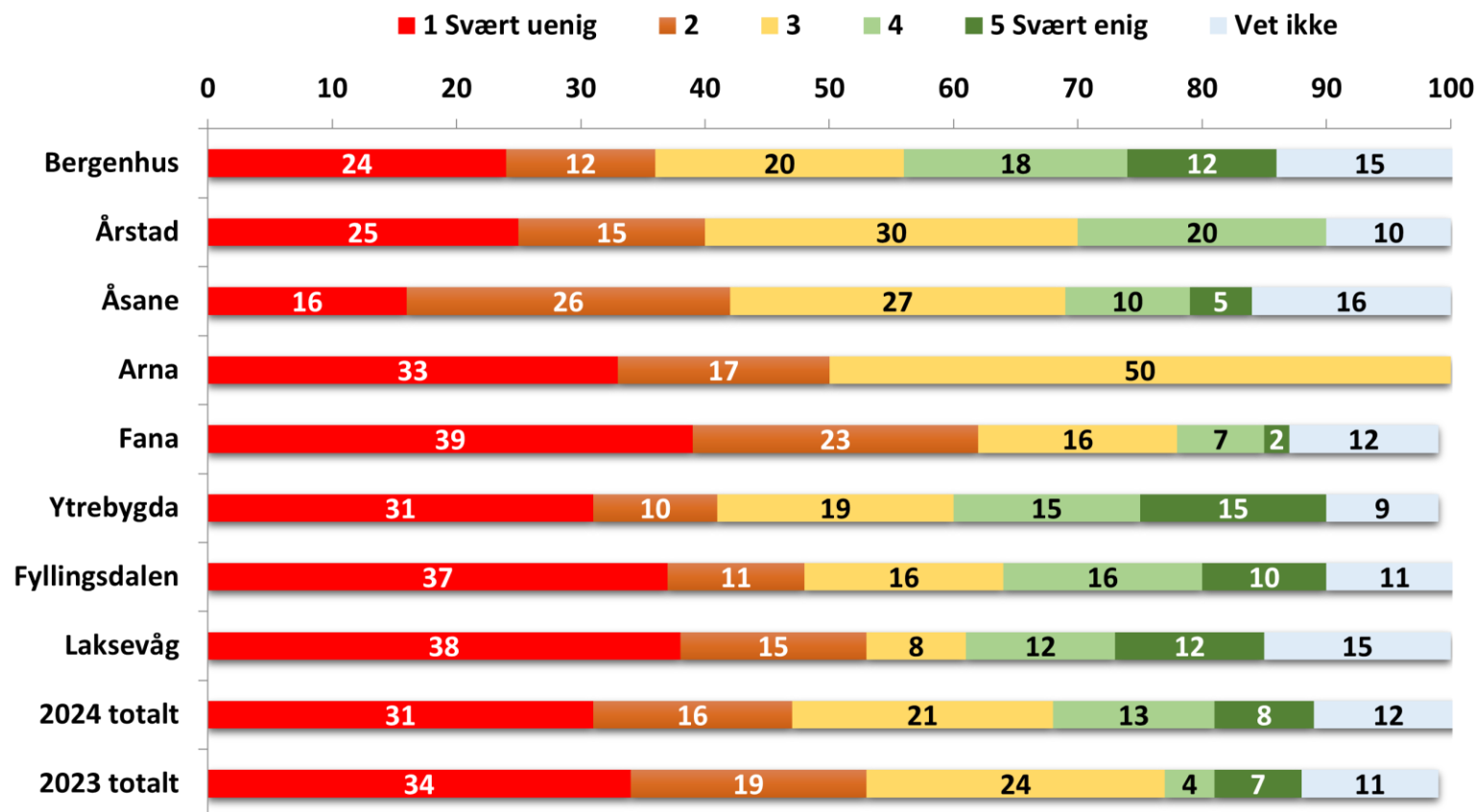
Gode og inspirerende råd fra kommunen

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

Base: 122 (Små utvalgstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Forbedring; om lag 2 av 10 har fått gode og inspirerende råd fra kommunen

Figur: Gode råd (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 36 av 100 poeng (31 poeng i 2023). På tross av noe bedring; Bergen kommune har fortsatt en jobb å gjøre med tanke på å bedre informasjon og rådgivning.

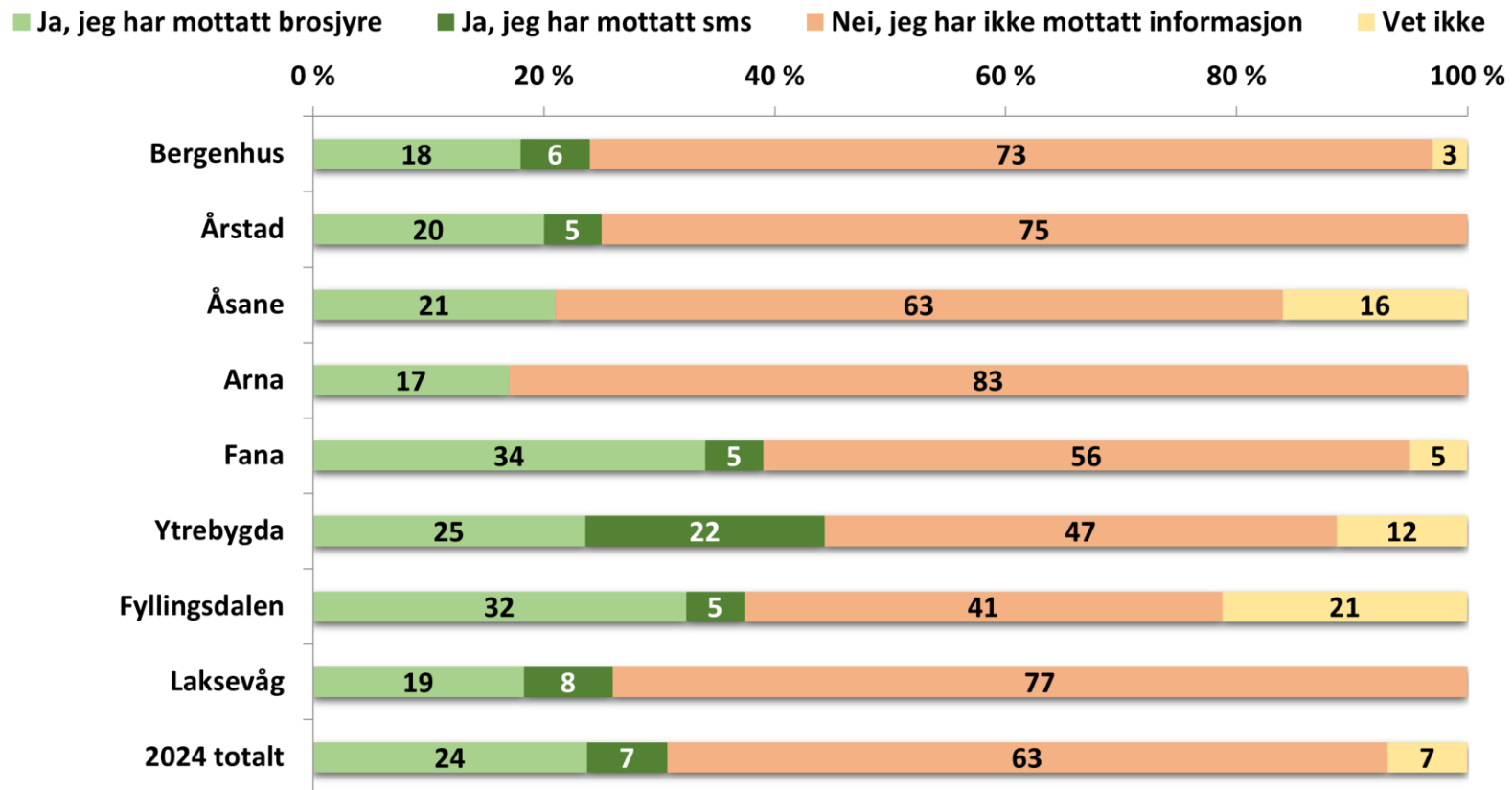
Informasjon med råd til seniorer

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

Base: 122 (Små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene bør tolkes med forsiktighet!)

Om lag 3 av 10 har mottatt brosjyre eller SMS

Figur: Informasjon med råd (prosentandeler)



Størst andel som ikke har mottatt noe informasjon med råd til seniorer finner vi i Arna (83%).

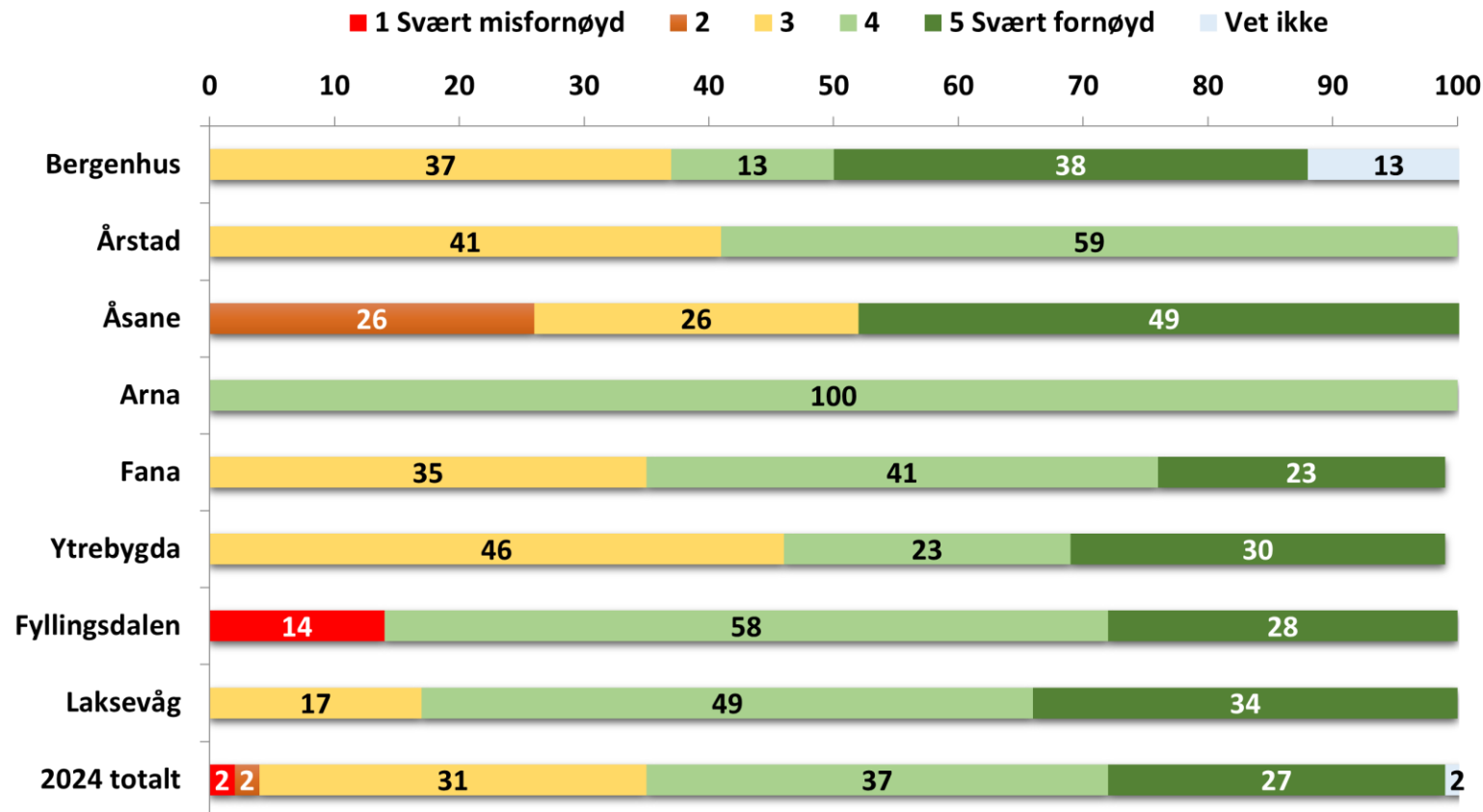
Tilfredshet med mottatt informasjon

Spørretekst: Hvor fornøyd er du med informasjonen du har mottatt?

Base: 37 (Svært små utvalgsstørrelser ved nedbrytninger. Resultatene må tolkes med forsiktighet!)

Om lag 6 av 10 eldre er fornøyd med mottatt informasjon

Figur: Tilfredshet med informasjon (prosentandeler)



Omregnet til gjennomsnittsskårer så gir dette en poengskåre på totalt 72 av 100 poeng. Resultatet indikerer totalt sett tilfredse respondenter.



Oppsummering 2024

Oppsummering

- 69 prosent mener det er lett å forstå informasjonen i brev fra Bergen kommune. 55 prosent mener det er lett å forstå informasjonen på kommunens nettside. 69 prosent mener det er lett å forstå informasjonen generelt fra kommunen.
- 47 prosent ønsker å motta informasjon fra kommunen via digitalt brev eller brev i postkassen. 34 prosent nevner kommunens nettside mens 31 prosent nevner via SMS. 60 prosent sier seg totalt sett fornøyd med informasjonen fra Bergen kommune.
- 38 prosent kjenner til Innbyggjerservice. 38 prosent har vært i kontakt med nevnte instans. 52 prosent har vært i kontakt med Innbyggjerservice via personlig fremmøte. 41 prosent har hatt kontakt pr. telefon. 71 prosent sier seg fornøyd med hjelpen de fikk.
- 34 prosent mener at Bergen kommune er attraktiv som arbeidsgiver. 15 prosent av respondentene har barn i barnehage og/eller SFO. Av disse oppgir 74 prosent at de har fått informasjon om at de kan være kvalifisert for å betale mindre.
- 76 prosent har vært inne på nettsider. Med tanke på hva slags informasjon som man har lett etter så nevnes i størst grad skole og SFO (24 prosent). 49 prosent mener det er lett å finne informasjon man har bruk for på nettsidene.
- 38 prosent har det klart hvilken hjelp de kan få fra kommunen og hva de må klare selv. 28 prosent har oversikt over kommunens tjenester for eldre. 21 prosent er enige i at de har fått gode og inspirerende råd fra kommunen. 31 prosent har mottatt brosjyre eller SMS med informasjon med råd til seniorer. 64 prosent sier seg fornøyd med mottatt informasjon.