

Borgerundersøkelsen 2020

Molde kommune



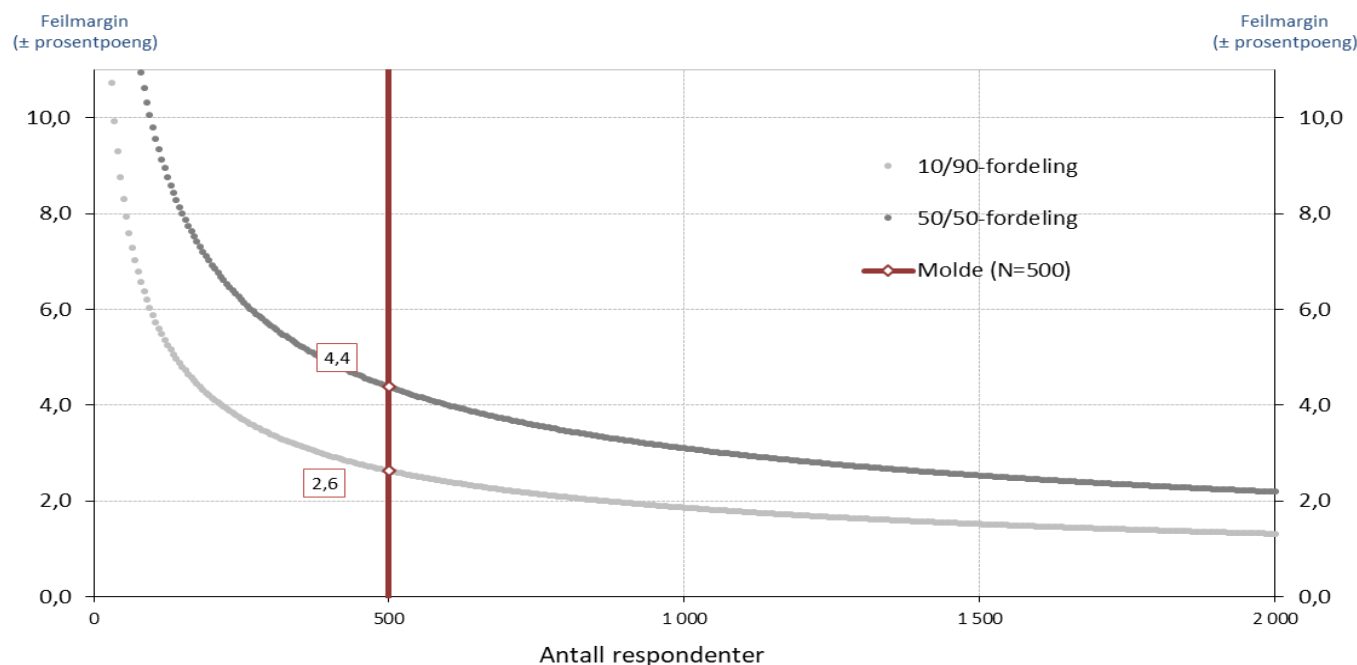
METODE

Undersøkelsen er gjennomført over telefon og består av et utvalg på 500 personer 17 år og eldre fra Molde kommune. Intervjuene ble gjennomført i januar og februar 2020. Utvalget er vektet på kjønn og alder, for best mulig å gjenspeile den faktiske populasjonen. Resultatene sammenlignes med en landsrepresentativ benchmark bestående av 1000 respondenter, gjennomført på web i oktober 2017. Det disse intervjuene er ikke en del av hovedrapporten, men

Det ble i tillegg gjennomført ekstra intervju i gamle Midsund og Nesset kommune. Resultatene for de ekstra intervjuene er ikke en del av hovedrapporten, men en del av tabellvedlegget hvor resultatene er brutt ned på bosted.

FEILMARGINER VED FORDELINGER

I enhver utvalgsundersøkelse må man operere med feilmarginer for fordelinger (prosentuering). Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgtes størrelse, og av resultatet i utvalget. Jo mer prosentandelen som har en bestemt egenskap, nærmer seg 50, dvs. jo mer heterogent utvalget er, desto større feilmargin må vi regne med. I denne undersøkelsen med et utvalg på 500, vil feilmarginene variere fra 2,6 prosentpoeng ved en 10/90-fordeling til 4,4 prosentpoeng ved en 50/50-fordeling. Figuren under viser hvordan feilmarginene utvikler seg ved ulike utvalgsstørrelser og fordelinger.



SIGNIFIKANSTESTING

Det er signifikanstestet om resultatene for hver undergruppe er signifikant forskjellig fra motsatsen, for eksempel om menn svarer annerledes enn kvinner, eller om det er noen forskjeller etter alder. Signifikante forskjeller markeres med pil og fargekode. Dersom en forskjell er statistisk signifikant, kan vi med 95 prosent sikkerhet hevde at den er reell i populasjonen og ikke skyldes tilfeldigheter i utvalget.

Oppsummering av resultatene

Hovedmål

Molde kommune oppnår flere gode resultater i borgerundersøkelsen 2020.

Borgerskåren ligger på 77 som er et meget godt resultat, og omtrent på samme nivå som sammenlignbare kommuner (mellomstore kommuner med innbyggertall mellom 20-50.000) og snittet for Norge sett under ett. Dette viser at innbyggerne er godt fornøyde med Molde kommune som en plass å bo og leve i.

Resultatene viser dessuten at kommunens omdømme er meget godt (72) og tjenestetilfredsheten er god (66). Molde har et bedre omdømme sammenlignet med gjennomsnittet for Norge, mens tjenestetilfredsheten ligger på samme nivå.

Tjenestetilfredshet, omdømme og borgerskåren blant innbyggerne øker med alderen. Innbyggerne som er 65 år eller eldre skiller seg derfor ut med høyere skåre på de tre nevnte målene. Vi gjør oppmerksom på lavt antall respondenter ved nedbryting på bakgrunnsvariabler, hvilket medfører større feilmarginer.

Kommunale tjenester

Den samlede tilfredsheten med de kommunale tjenestene ligger på 66. Dette er et godt resultat som er på samme nivå som snittet for Norge og andre mellomstore kommuner.

Av de kommunale tjenestene er innbyggerne mest fornøyde med drikkevannet (83), renovasjon (76) og avløpssystemet (75). For renovasjon er resultatet bedre enn Norge sett under ett, mens resultatet for avløpssystemet er noe dårligere.

Videre er man tilfreds med barnehage tilbudet (74) og grunnskolen (71). Resultatene ligger noe lavere enn hos andre mellomstore kommuner, men forskjellene er ikke signifikante. Også for kulturtilbudet (68), helsetjenesten (66) og næringsutvikling (65) oppnår man gode resultater, og disse er omtrent på samme nivå som for sammenlignbare kommuner og snittet for Norge.

Resultatet for veier ligger på 57, noe som indikerer et middels/svakt resultat. Her må det imidlertid påpekes at man ligger over landssnittet. Byggesaksbehandling (51) er også isolert sett et dårlig resultat, men på samme nivå som landssnittet. Molde oppnår relativt svake resultater når det gjelder gang- og sykkelstiene (51) og eldreomsorgen (51). Det er resultatene for eldreomsorgen som bør bekymre mest, da skåren er signifikant lavere både i

forhold til andre mellomstore kommuner, og landet sett under ett.

Ser man på forskjellene mellom undergruppene viser resultatene at kvinner i større grad er tilfredse med de kommunale tjenestene enn menn. I tillegg er innbyggere 65 år og eldre mer tilfredse med de kommunale tjenestene enn de andre aldersgruppene. Aldersgruppen 30-44 år skiller seg ut som de minst tilfredse.

Tilbud og muligheter

Den samlede vurderingen av tilbud og muligheter i Molde er god (68) og på samme nivå som andre mellomstore kommuner og snittet for Norge.

Vurderingene blant innbyggerne er best når det gjelder natur- og friluftsliv (95), kulturtilbud (74), utdanningstilbud (72) og turisttilbud (71). Resultatene for natur- og friluftsliv, kulturtilbud og turisttilbud er klart bedre enn Norge sett under ett og andre mellomstore kommuner.

Resultatene for muligheten til å drive næringsvirksomhet (67) og jobbmuligheter (66) er også gode og bedre enn blant sammenlignbare kommuner og Norgessnittet. Resultatene for ungdomstilbudet (49) og kollektivtilbudet (47) er relativt dårlige, og her ligger Molde under snittet for Norge og andre mellomstore kommuner.

Den samlede vurderingen av tilbud og muligheter varierer mellom undergruppene, og igjen ser man at resultatet blant kvinner er bedre enn blant menn, mens de eldste innbyggerne er mer fornøyde enn de yngre innbyggerne.

Trygghet i hverdagen

Innbyggerne i Molde opplever samlet sett trygghet i hverdagen (73) og resultatet er omtrent som for andre mellomstore kommuner og gjennomsnittet for Norge. Det er særlig trygghet med tanke på kriminalitet der man bor (80) som trekker opp den samlede vurderingen av trygghet i hverdagen. Her er resultatet klart høyere enn landet sett under ett.

Videre er innbyggerne trygge på at sykehustilbudet i regionen vil gi forsvarlig behandling ved sykdom (71) og at kommunen har beredskap for å håndtere krisesituasjoner (67). Resultatet for kriseberedskap er klart høyere enn snittet for Norge.

Demokrati og innflytelse

Den samlede vurderingen av demokrati og innflytelse er ganske dårlig (51), men resultatet er signifikant bedre enn snittet for andre sammenlignbare kommuner og Norge sett under ett.

Det er punktene om politikernes lytting til innbyggerne og innbyggernes opplevelse av innflytelse (begge 49) som trekker ned demokratiskåren. Resultatet for tillit til politikerne ligger noe høyere (54).

Kommunen som organisasjon

Molde oppnår middels gode resultater når det gjelder vurderingen av kommunen som organisasjon (60), likt som for andre mellomstore kommuner og Norgessnittet.

På samfunnsansvar og etikk skiller Molde seg ut med et noe bedre resultat (61) enn Norge ett under ett. Resultatene for det kommunale tjenestetilbudet (62), generell drift (61), informasjon til innbyggerne (61) og miljøbevissthet (59) er omtrent på samme nivå som for landsnittet og andre mellomstore kommuner.

Tilknytning og tilhørighet

Moldenserne opplever stor grad av tilknytning og tilhørighet til kommunen (75). Resultatet ligger høyere enn for landet samlet og andre mellomstore kommuner.

Innbyggerne vil også anbefale kommunen som bosted (77) og de fleste oppgir at det er svært stor sannsynlighet for at de bor i kommunen om fem år (83).

Sentrumsattraktivitet

Molde oppnår et veldig godt resultat når det gjelder sentrumsattraktivitet. Skåren ligger på 61, men sammenlignet med andre mellomstore kommuner og landet samlet ligger Molde klart høyere.

Hva påvirker tjenestetilfredsheten?

Seks faktorer har signifikant påvirkning på tjenestetilfredsheten. For å oppnå enda høyere tjenestetilfredshet er det viktig å jobbe for å styrke og bevare disse områdene. Faktorer som er viktige for tjenestetilfredsheten og hvor Molde har gode resultater er på kulturtilbud, næringsvirksomhet, jobbmuligheter og helsetjenesten. Man bør derfor prioritere å opprettholde de gode resultatene på disse områdene.

Kollektivtilbudet i Molde vurderes som dårlig (47) og dette påvirker

tjenestetilfredsheten negativt. Molde har også ganske dårlige resultater på veier (57) og eldreomsorg (51), samtidig som disse to faktorene har størst betydning for tjenestetilfredsheten. Disse to områdene må derfor prioriteres dersom man skal kunne oppnå bedre tjenestetilfredshet.

Hva påvirker omdømmet?

Seks faktorer har signifikant innvirkning på omdømmet. Generell drift har størst innvirkning og kommunen må derfor prioritere å bevare og eventuelt styrke resultatet. Andre faktorer som påvirker omdømmet og hvor resultatet må bevares/styrkes er sykehustilbud, jobbmuligheter og samfunnsansvar/etikk.

Resultatene for tillit til politikerne og politikernes lytting til innbyggerne ligger på et lavt nivå og er derfor viktige å styrke dersom man skal bedre kommunens omdømme.

Hva påvirker Borgerskåren?

Syv faktorer påvirker borgerskåren. På alle disse områdene oppnår Molde middels gode til svært gode resultater. Tilbud og muligheter påvirker borgerskåren mest. Deretter følger samlemålene på omdømme/tjenestetilfredshet, tilknytning og tilhørighet, og den samlede tilfredsheten med kommunale tjenester.

Vurderingen av kommunen som organisasjon og trygghet i hverdagen har mindre påvirkning på borgerskåren.

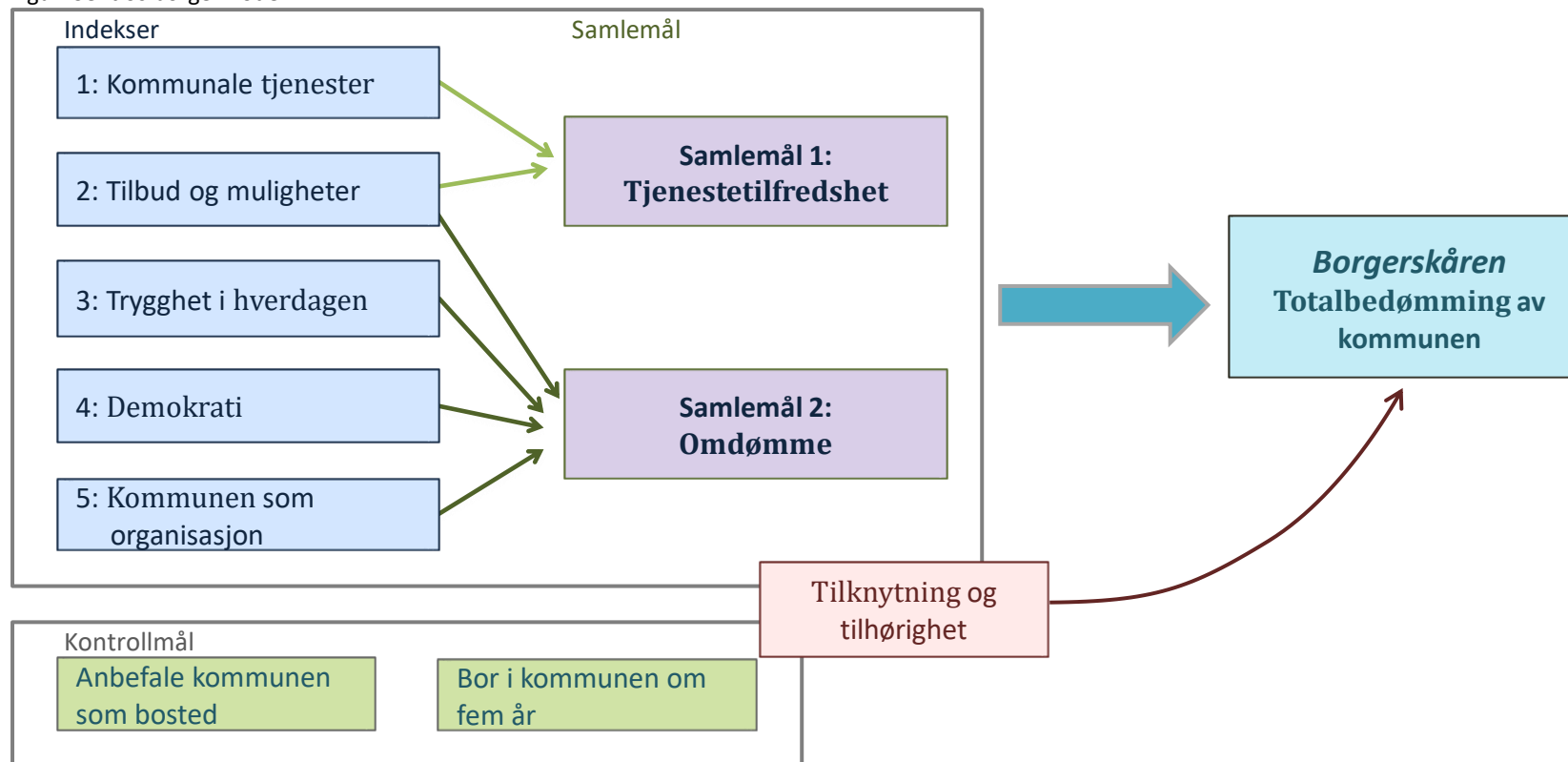
Hva påvirker sentrumsattraktiviteten?

Fem faktorer har innvirkning på sentrumsattraktiviteten. Disse kan deles inn i to grupper: På områdene kulturtilbud, turisttilbud og næringsvirksomhet er det gode resultater og en bør tilstrebe å bevare de gode resultatene.

Resultatene for ungdomstilbud og kollektivtilbud er imidlertid dårlige, og en forbedring av disse resultatene vil ha positiv innvirkning på sentrumsattraktiviteten.

Borgermodellen

Figur: Sentios borgermodell



Hovedmålene

Hovedmålene i borgerundersøkelsen er *Borgerskåren* og de to samlemålene *Tjenestetilfredshet* og *Omdømme*.

Indeksene

De fem indeksene er konstruert av spørsmålsgrupper som hver dekker underliggende temaer.

Spørsmålene i indeksene *Kommunale tjenester* og *Tilbud og muligheter* utdyper Samlemål 1, *Tjenestetilfredshet*.

Spørsmålene i indeksene *Tilbud og muligheter*, *Trygghet i hverdagen*, *Demokrati* og *Kommunen som organisasjon* utdyper Samlemål 2, *Omdømme*.

Kontrollmålene

Tilknytning og tilhørighet er et enkeltstående spørsmål som dekker

borgernes følelsesmessige tilknytning og tilhørighet til kommunen. I tillegg spørres det om borgerne anbefaler kommunen som bosted, og om de ser for seg å bo i kommunen om fem år.

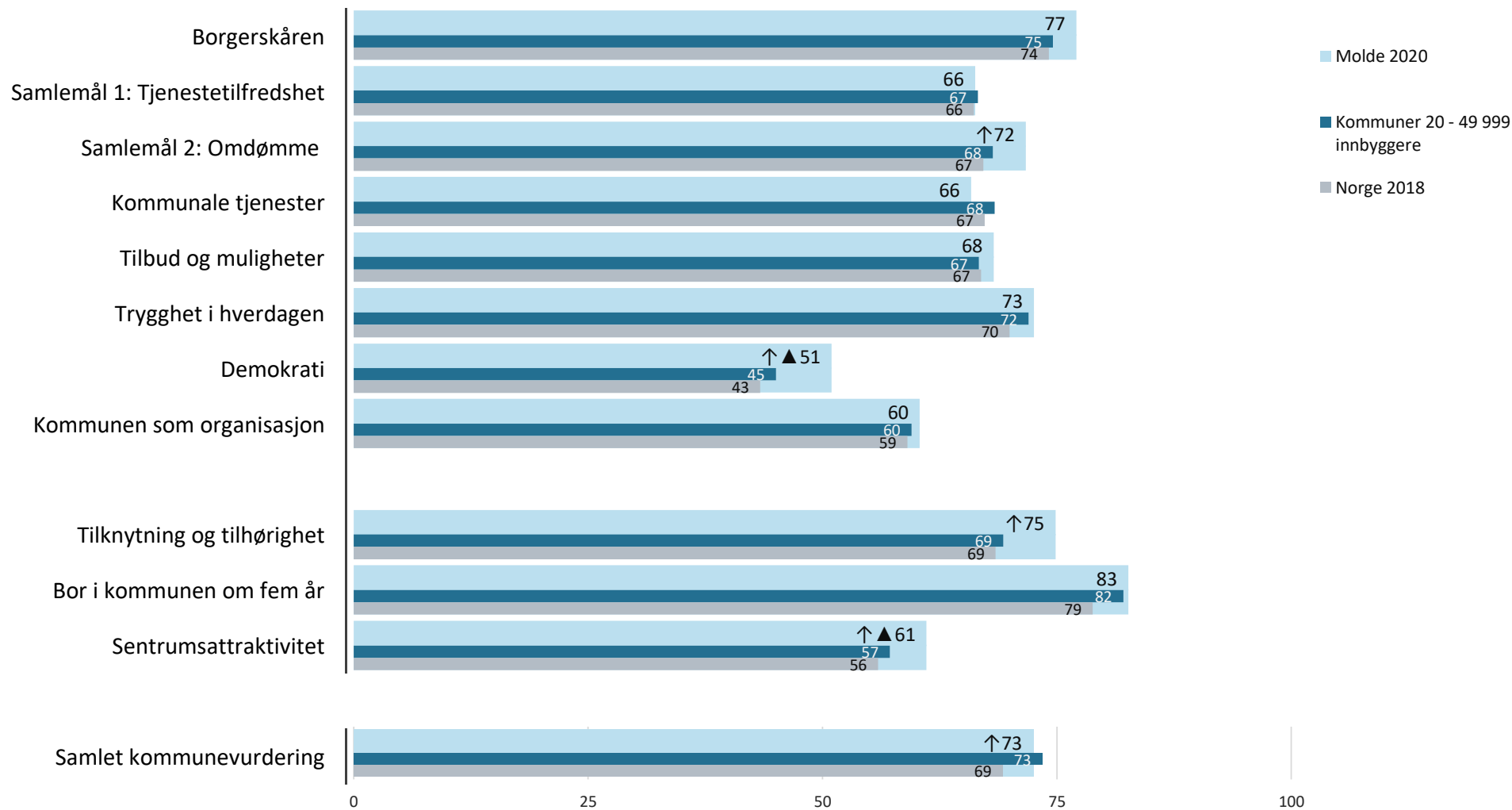
Resultatene

Resultatene vises som standardiserte gjennomsnitt, der 0=dårligste skåre og 100=beste skåre. "Vet ikke"-kategoriene er holdt utenfor.

Tolkning av resultatene

80 og over:	Fremragende
70-79:	God
60-69:	Middels god
40-59:	Svak
Under 40:	Dårlig

Hovedresultater

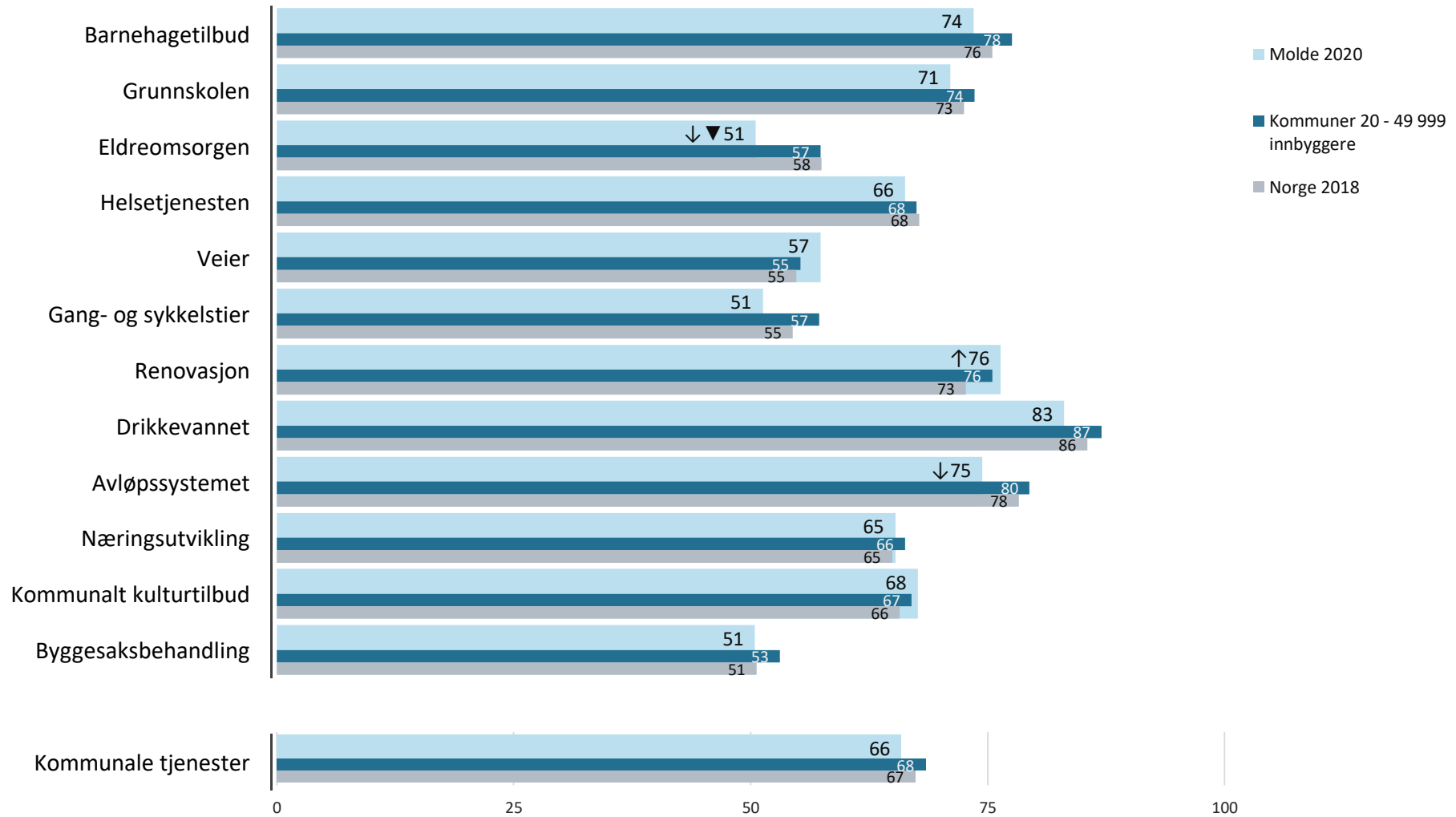


* Sentrumsattraktivitet er sammenlignet med kommuner med 15.001-30.000 innbyggere

▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere
▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018
↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

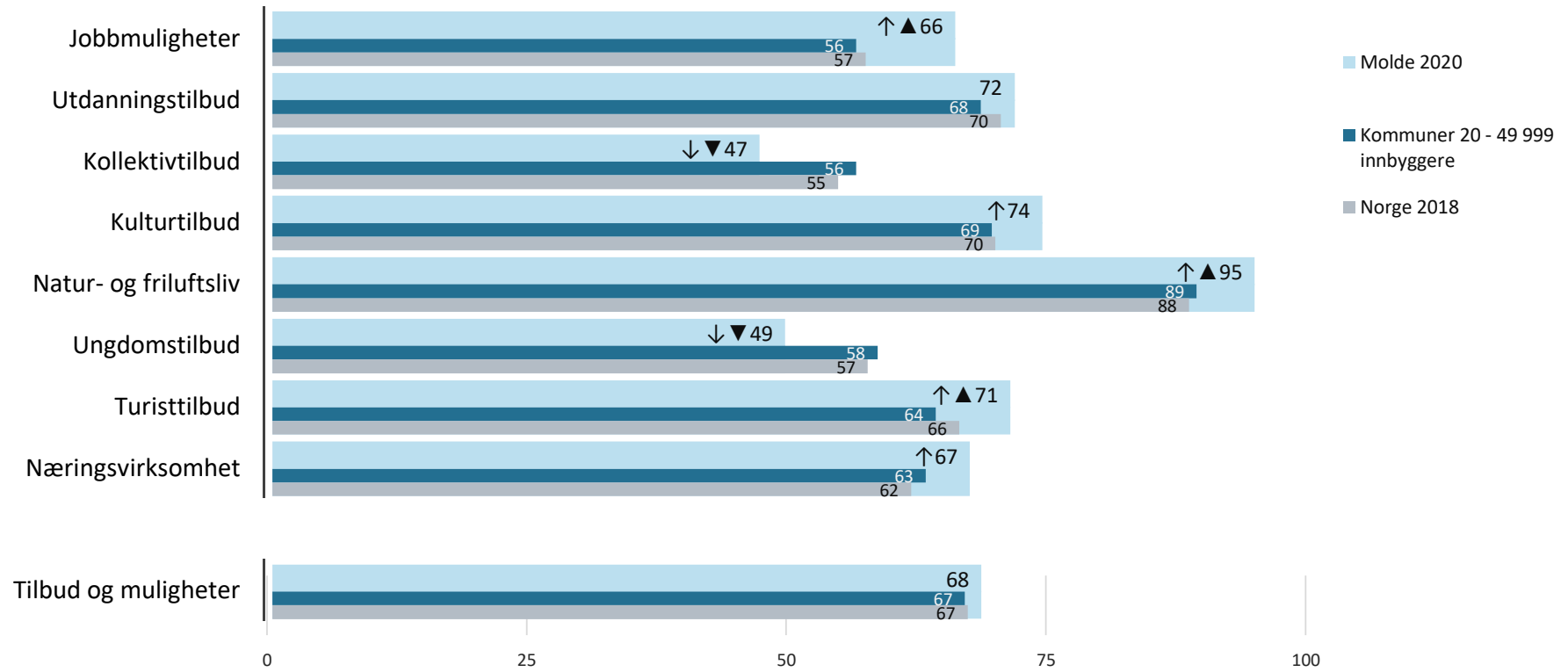
Kommunale tjenester



▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere
 ▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018
 ↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

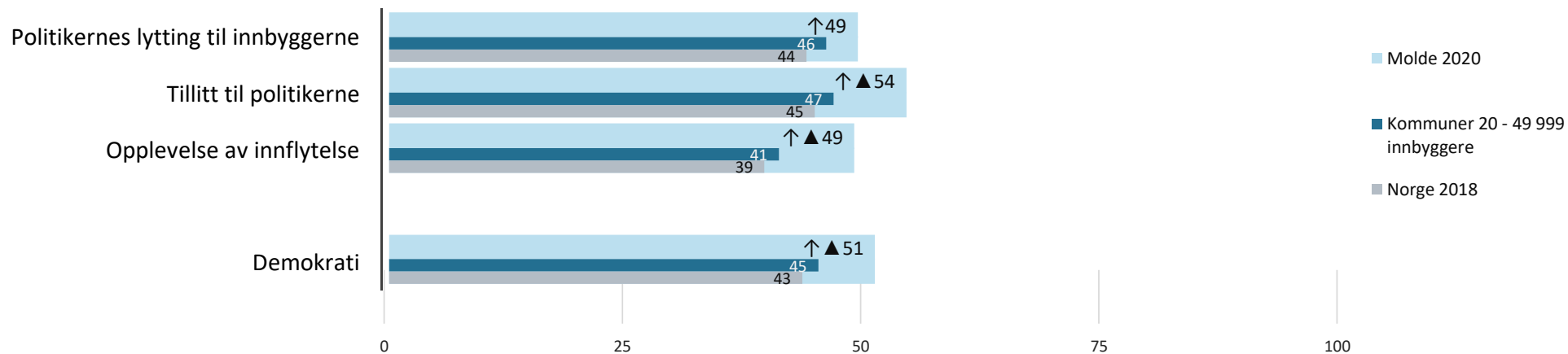
Tilbud og muligheter



▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere
▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

▲ = Signifikant høyere enn Norge 2018
▼ = Signifikant lavere enn Norge 2018

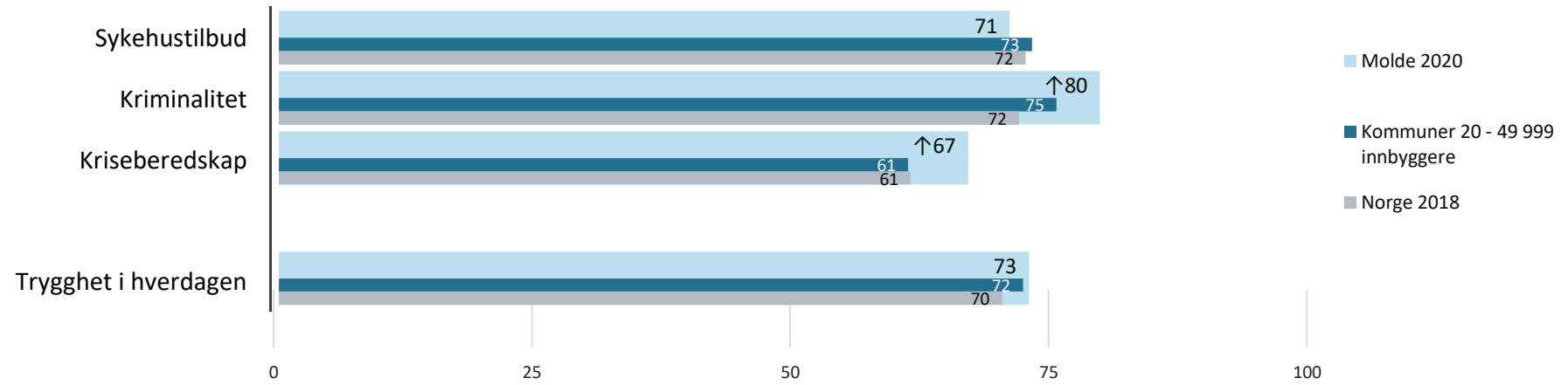
Demokrati og innflytelse



▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere
▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018
↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

Trygghet i hverdagen



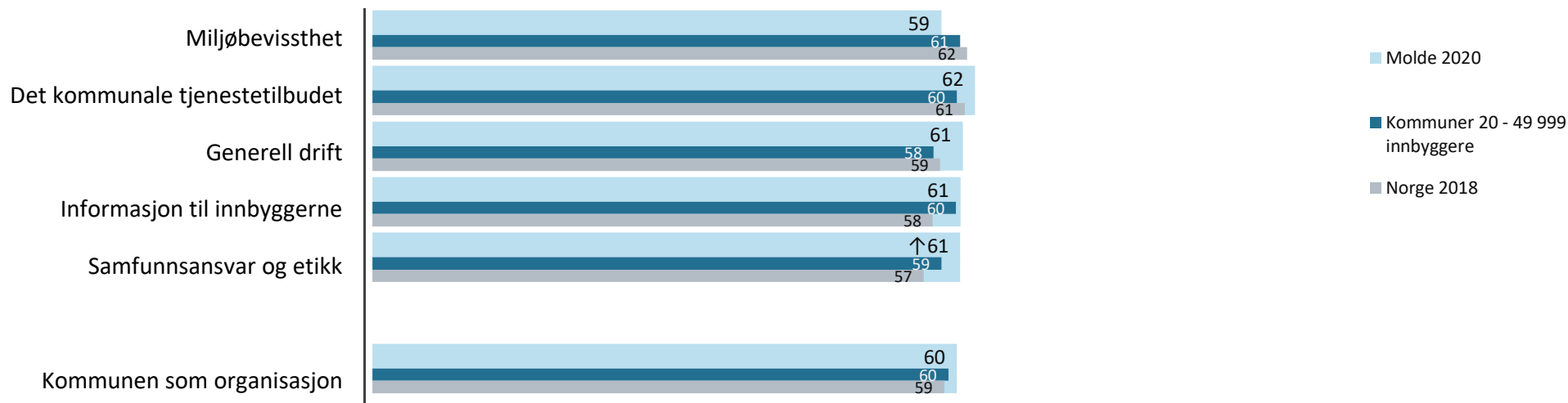
▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018

↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

Kommunen som organisasjon



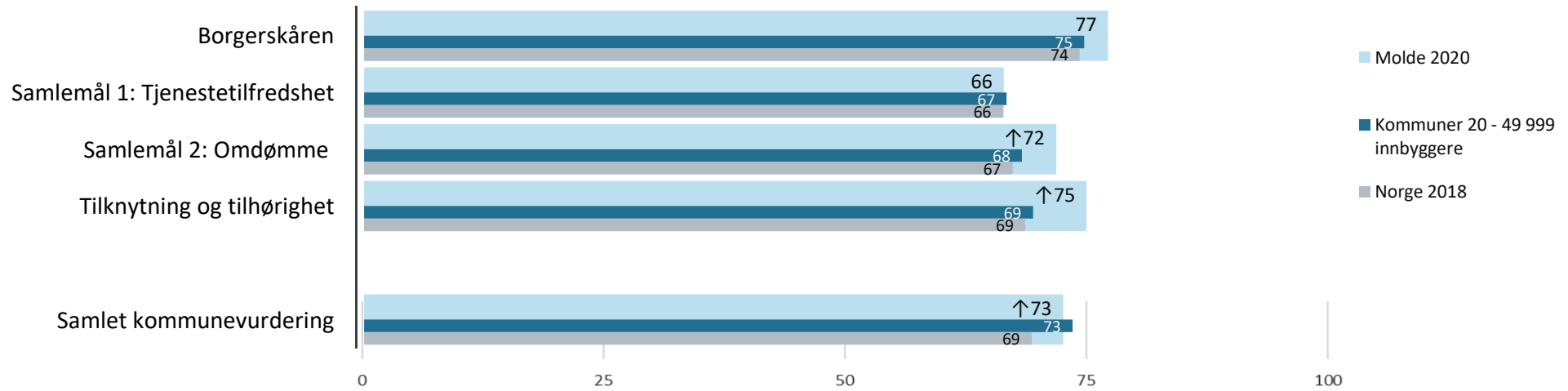
▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018

↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

Oppsummering



▲ = Signifikant høyere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

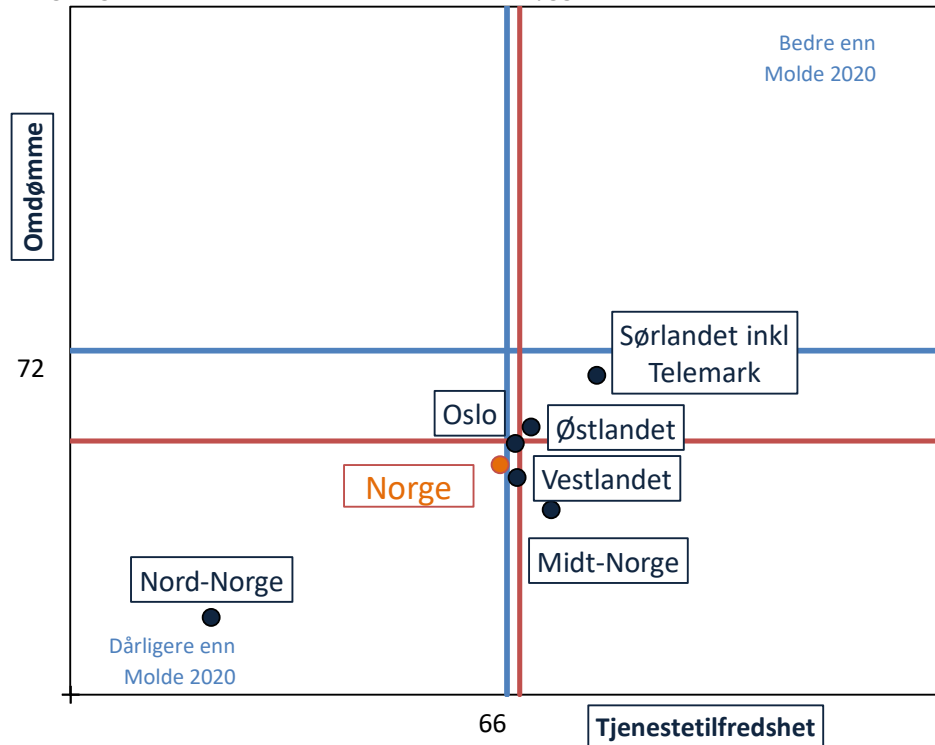
▼ = Signifikant lavere enn Kommuner 20-49.999 innbyggere

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018

↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

Borgerkryss

Figur: Borgerkryss. Molde 2020 sammenlignet med Norge og kommuner med 20.000-49.999 innbyggere.



Om Borgerkrysset

Tjenestetilfredshet og Omdømme er mål på to sentrale elementer i hvordan borgerne totalt sett opplever kommunen de bor i, og begge målene har sterk sammenheng med Borgerskåren.

Borgerkrysset er en grafisk fremstilling av de to målene, der den ene aksene viser Tjenestetilfredshet, og den andre aksene viser Omdømme. Skårene vises som standardiserte gjennomsnitt der 0=dårligste skåre, og 100=beste skåre. Resultatet for Molde 2020 vises som et blått kryss i midten av figuren.

Merk at figuren er zoomet inn, for bedre å illustrere forskjellene mellom undergruppene.

—+— Molde 2020

—+— Kommuner med 20-49.999 innbyggere

Borgerkryst: Alder, utdanning og kjøn

De følgende figurene viser hvordan ulike grupper av befolkningen plasserer seg i forhold til Borgerkrystet. Det blå krysset viser gjennomsnittet for befolkningen i Molde kommune.

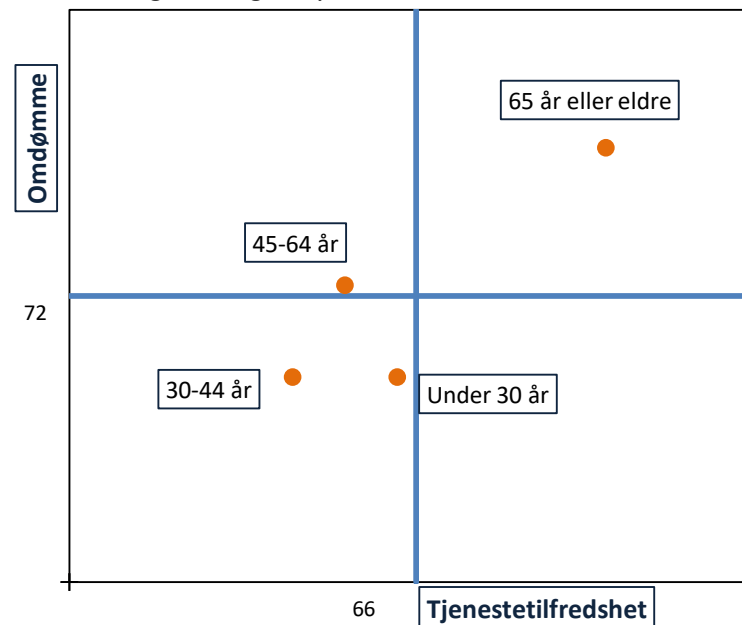
Grupper som plasserer seg oppe og til høyre i figuren, skårer bedre enn gjennomsnittet for kommunen både på Tjenestetilfredshet og Omdømme. Grupper som plasserer seg nede og til venstre, skårer dårligere enn gjennomsnittet i kommunen på de to målene, og bør prioriteres for å bedre kommunens samlede skåre.

Merk at aksene er zoomet inn for bedre å illustrere forskjellene mellom gruppene.

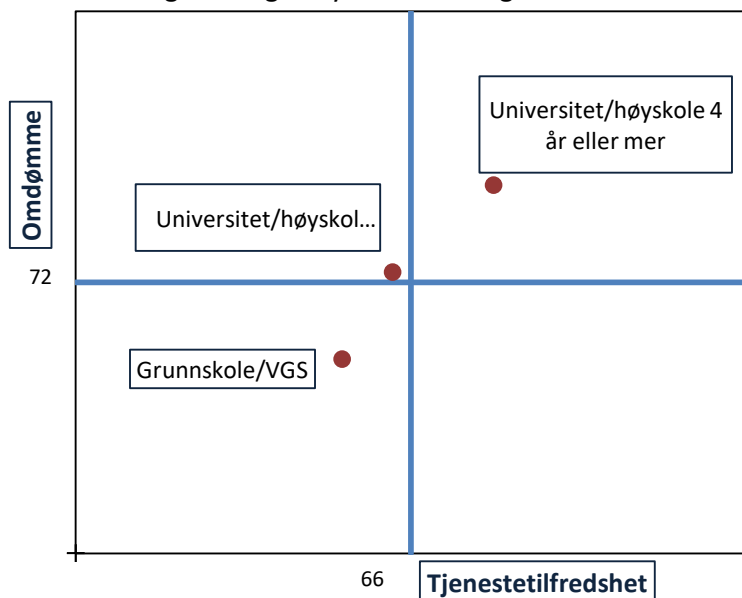
+

Molde 2020

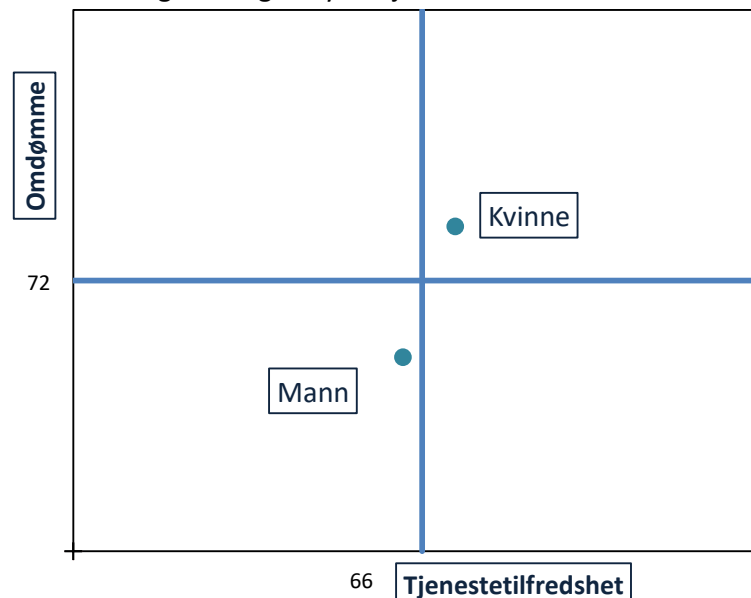
Figur: Borgerkryst. Alder



Figur: Borgerkryst. Utdanning



Figur: Borgerkryst. Kjøn



Hva påvirker Tjenestetilfredshet ?

Faktorer som påvirker Tjenestetilfredshet

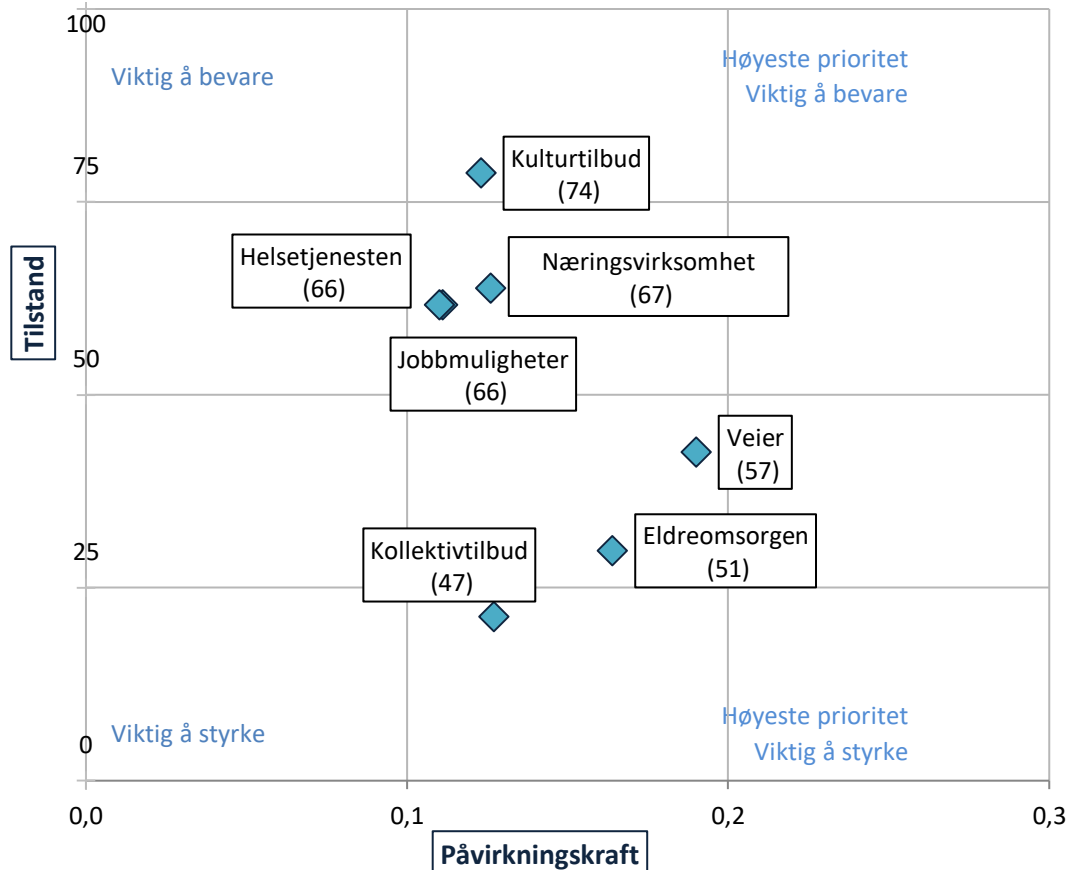
Tjenestetilfredshet er et samlemål for indeksene

- Kommunale tjenester
- Tilbud og muligheter

Figuren under viser hvilke enkeltfaktorer fra disse to indeksene som har størst påvirkning på Tjenestetilfredshet. Påvirkningskraften finner vi ved å lete etter mønstre i svarene på spørsmålene, og se disse i sammenheng med skårene på Tjenestetilfredshet.

Den loddrette akse viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette akse viser hvor stor påvirkning de ulike faktorene har på Tjenestetilfredshet. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasserer seg, desto viktigere er den med tanke på å oppnå en god skåre på Tjenestetilfredshet.

Figur: Tilstand/Påvirkning. Enkeltfaktorer som påvirker Tjenestetilfredshet.



Hva bør prioriteres?

Høyeste prioritet bør være å styrke faktorer som plasserer seg nede og lengst til høyre i figuren. Faktorer som plasserer seg øverst til høyre, bør bevares, og styrkes om mulig. Faktorer som ikke vises i figuren, er mindre viktige for Tjenestetilfredshet og kan prioriteres lavere.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke
40-59:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Viktige faktorer som bør bevares:

Kulturtilbud

Viktige faktorer som bør styrkes:

*Veier
Eldreomsorgen
Kollektivtilbud
Næringsvirksomhet
Helsetjenesten
Jobbmuligheter*

Hva påvirker *Omdømme* ?

Faktorer som påvirker *Omdømme*

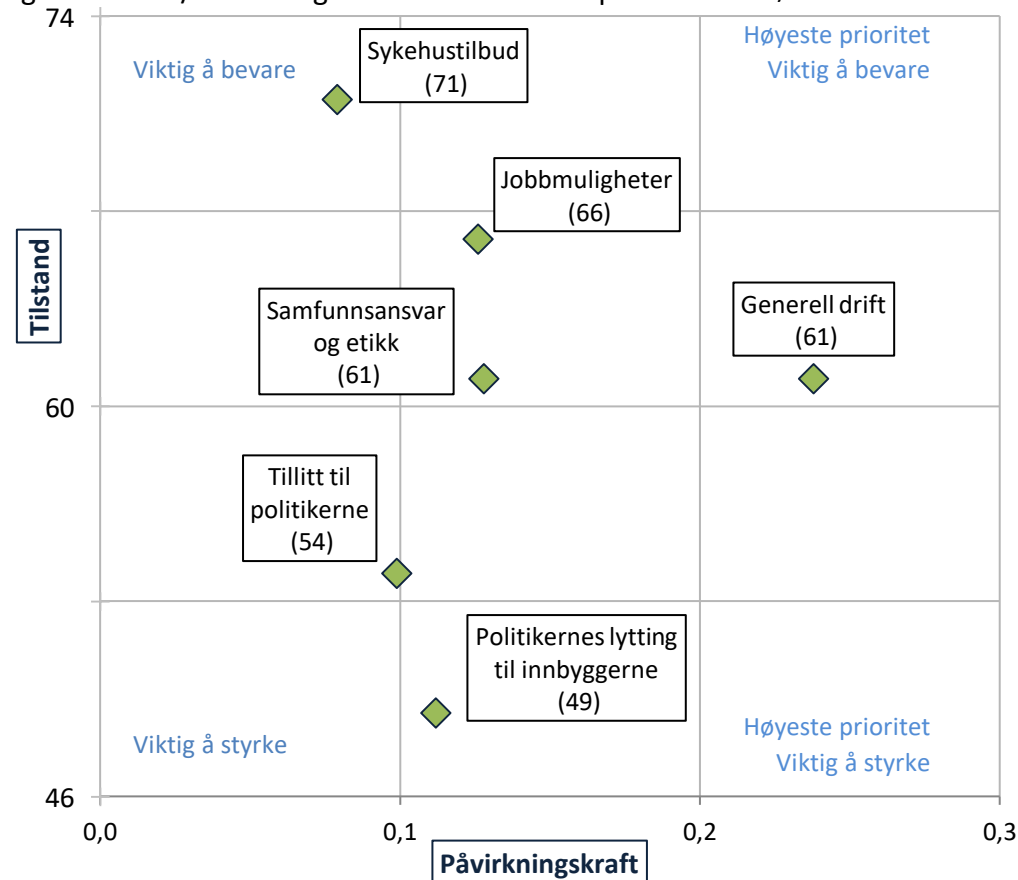
Omdømme er et samle mål for indeksene

- *Tilbud og muligheter*
- *Trygghet i hverdagen*
- *Demokrati*
- *Kommunen som organisasjon*

Figuren under viser hvilke enkeltfaktorer fra disse fire indeksene som har størst betydning for *Omdømme*.

Den loddrette aksene viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksene viser påvirkningskraften. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasseres seg, desto viktigere er den med tanke på å oppnå en god skåre på *Omdømme*.

Figur: Tilstand/Påvirkning. Enkeltfaktorer som påvirker *Omdømme*.



Hva bør prioriteres?

Høyeste prioritet bør være å styrke faktorer som plasserer seg nede og lengst til høyre i figuren. Faktorer som plasserer seg øverst til høyre, bør bevares, og styrkes om mulig. Faktorer som ikke vises i figuren, er mindre viktige for *Omdømme* og kan prioriteres lavere.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke
40-59:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Viktige faktorer som bør bevares:

Sykehusstilbud

Viktige faktorer som bør styrkes:

Generell drift

Samfunnsansvar og etikk

Jobbmuligheter

Politikernes lytting til innbyggerne

Tillitt til politikerne

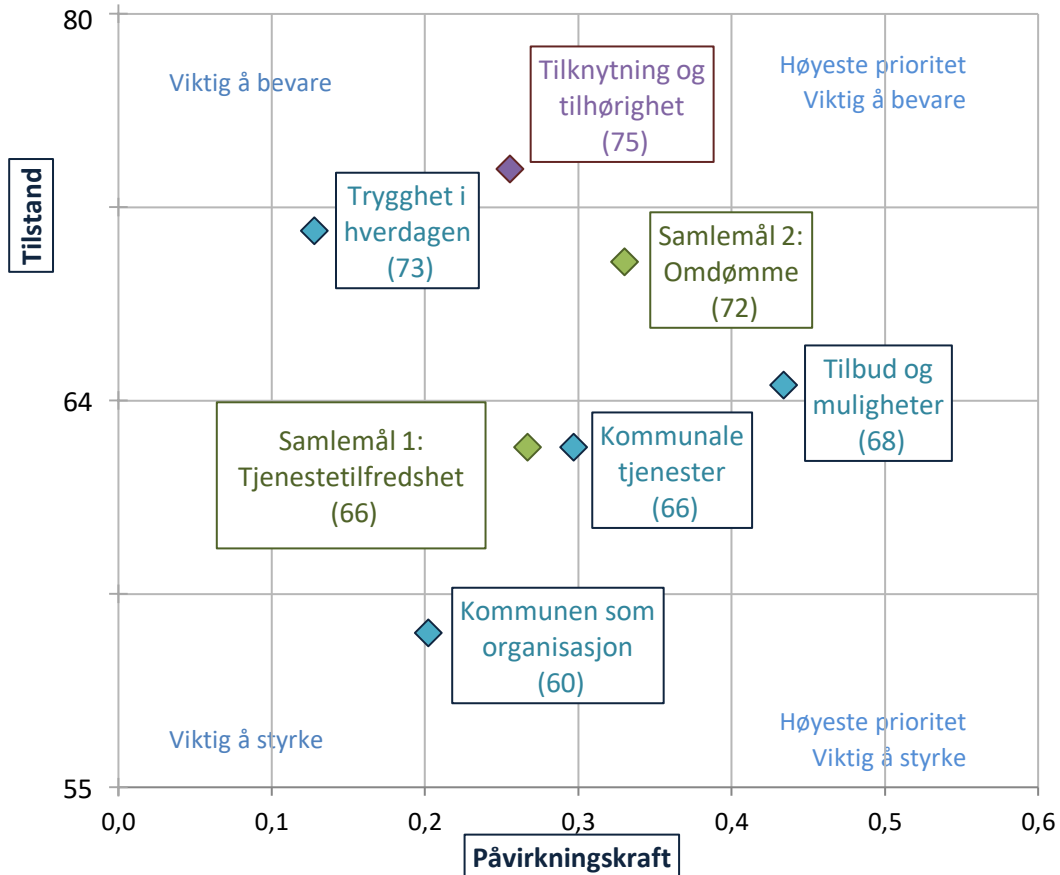
Hva påvirker *Borgerskåren* ?

Faktorer som påvirker *Borgerskåren*

Figuren under viser de faktorene som har størst påvirkning på *Borgerskåren*. Påvirkningskraften finner vi ved å lete etter mønstre i svarene på spørsmålene , og se disse i sammenheng med *Borgerskåren*.

Den loddrette aksen viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksen viser hvor stor påvirkning de ulike faktorene har på *Borgerskåren*. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasserer seg, desto viktigere er den med tanke på å oppnå en god *Borgerskåre*.

Figur: Tilstand/Påvirkning. Enkeltfaktorer som påvirker *Borgerskåren*.



Hva bør prioriteres?

Høyeste prioritet bør være å styrke faktorer som plasserer seg nede til høyre. Faktorer som plasserer seg øverst til høyre, bør bevares, og styrkes om mulig. Faktorer som ikke vises i figuren, er mindre viktige for *Borgerskåren* og kan prioriteres lavere.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke
40-59:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Viktige faktorer som bør bevares:

Samlemål 2: Omdømme
Tilknytning og tilhørighet
Trygghet i hverdagen

Viktige faktorer som bør styrkes:

Tilbud og muligheter
Kommunale tjenester
Samlemål 1: Tjenestetilfredshet
Kommunen som organisasjon

Kommunen som organisasjon

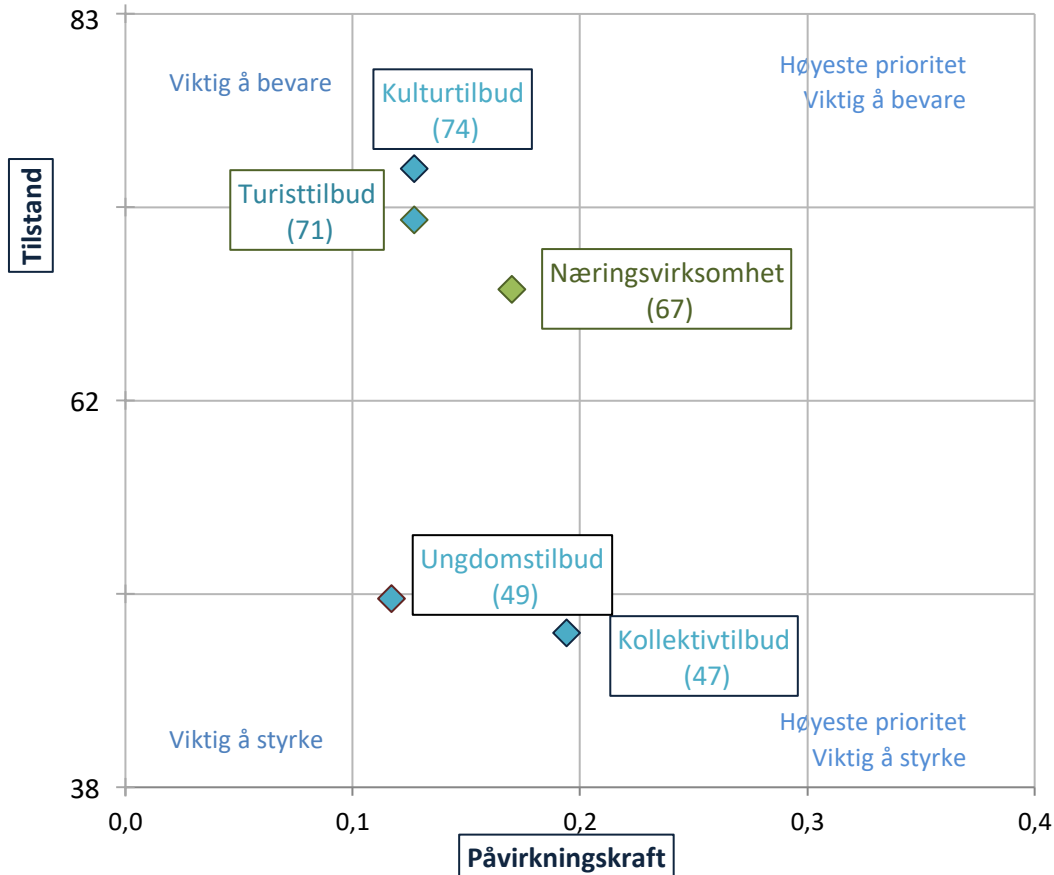
Hva påvirker *Sentrumsattraktiviteten* ?

Faktorer som påvirker *Sentrumsattraktiviteten*

Figuren under viser de faktorene innen tilbud og muligheter som har størst påvirkning på *Sentrumsattraktiviteten*. Påvirkningskraften finner vi ved å lete etter mønstre i svarene på spørsmålene, og se disse i sammenheng med skåren på *Sentrumsattraktivitet*.

Den loddrette akse viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette akse viser hvor stor påvirkning de ulike faktorene har på *Sentrumsattraktiviteten*. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasserer seg, desto viktigere er den med tanke på å oppnå en god skåre på *Sentrumsattraktivitet*.

Figur: Tilstand/Påvirkning. Enkeltfaktorer som påvirker *Sentrumsattraktivitet*.



Hva bør prioriteres?

Høyeste prioritet bør være å styrke faktorer som plasserer seg nede til høyre. Faktorer som plasserer seg øverst til høyre, bør bevares, og styrkes om mulig. Faktorer som ikke vises i figuren, er mindre viktige for *Sentrumsattraktiviteten* og kan prioriteres lavere.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke
40-59:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Viktige faktorer som bør bevares:

Turisttilbud
Kulturtilbud

Viktige faktorer som bør styrkes:

Kollektivtilbud
Næringsvirksomhet
Ungdomstilbud