

Om undersøkelsen

Borgerundersøkelsen i Molde i 2023 kartla innbyggerne sitt inntrykk av kommunen og deres tilfredshet på ulike tjenesteområder, blant annet kommunale tjenester, tilbud og muligheter i kommunen samt trygghet og demokrati. I denne rapporten presenterer vi funnene fra undersøkelsen og trekker frem sentrale faktorer for at innbyggerne skal oppleve Molde kommune som en god plass å bo og leve.

UTVALG

Undersøkelsen er gjennomført blant et tilfeldig trukket utvalg som består av 500 innbyggere i Molde kommune, hvorav 27 er i Midsund og 55 er i Nesset, alle i alderen 18 år og eldre. Resultatene er vektet på kjønn og alder, slik at utvalget best mulig skal speile fordelingen av kjønn og alder i befolkningen (populasjonen) ellers. Intervjuene er gjennomført på telefon i perioden fra 30. mai til 08. juni 2023.

PRESENTASJON AV RESULTATER

I undersøkelsen har respondentene vurdert ulike områder knyttet til Molde kommune på en skala fra 1 til 5, for eksempel fra 1 - «Svært misfornøyd» til 5 - «Svært fornøyd». I denne rapporten er svarene kodet om til standardiserte gjennomsnitt på en skala fra 0 til 100, der 0 er det dårligste resultatet og 100 er det beste resultatet. Hensikten med dette er å forenkle tolkingen av resultatene, blant annet når en sammenligner resultatene til ulike grupper. Se lysbilde «Borgermodellen» for en forklaring av målene i undersøkelsen og tolking av resultatene. I rapporten er resultatene til Molde kommune sammenlignet med resultatene fra vår benchmark-undersøkelse av like store kommuner i hele Norge samt Moldes resultater fra borgerundersøkelsen i 2020. Vi har sett på forskjeller mellom ulike grupper blant innbyggerne i kommunen, som kjønn, alder, husholdningsinntekt og utdanningsnivå. I rapporten viser vi hovedresultatene for kjønn og aldersgrupper, og samtlige av resultatene for alle undergruppene er tilgjengelige i vedlegget.

TESTING AV SIGNIFIKANS

Det er gjennomført signifikanstesting av forskjeller mellom resultatene til Molde og gjennomsnittet for kommuner med mellom 30.000 til 50.000

innbyggere, samt forskjellene mellom Molde og kommune i hele Norge. Hensikten med denne testen er å undersøke om resultatene til en undergruppe er forskjellige fra motsatsen (alle de som **ikke** tilhører samme kategori). For eksempel om innbyggerne under 30 år svarer forskjellig fra de som ikke er under 30 år, eller om det er signifikant forskjell mellom svarene i Molde og svarene til like store kommuner.

Signifikanstesting gjøres for hvert spørsmål, og forskjellen som er nødvendig for at noe markeres som signifikant kan variere mellom spørsmålene. En forskjell på 3 kan være signifikant i ett spørsmål, men ikke i et annet et, da slingringsmonnet øker hvis respondentene i samme gruppe svarer veldig annerledes, eksempelvis hvis noen er svært uenige og andre er svært enige. Hvis slingringsmonnet til én gruppe har overlapp med slingringsmonnet til de vi tester mot er det ikke en signifikant forskjell. Eksempelvis, Moldenserne har svart ganske likt seg i mellom med et snitt på 80 og et slingringsmonn på +-2. Vi tester mot benchmarken for Moldes resultater i 2020 og like store kommuner, hvorav begge har en snittskår på 75. Skåren for Molde i 2020 har et slingringsmonn på +-2, mens skåren for like store kommuner har et slingringsmonn på +-5. Da vil Moldes skår i 2023 være signifikant høyere enn hva den var i 2020, men ikke høyere enn i like store kommuner. Testen mot Molde i 2020 varierer fra 73-77 og Molde 2023s skår varierer fra 80 +-2 (78-82) og det er dermed ingen overlapp. Skåren for like store kommuner varierer fra 70-80, og er dermed overlappende med Moldes skår på 78-82. *Merk at benchmark-en for like store kommuner har færre svar enn Molde i 2020 og vil da ha et større slingringsmonn på målingene.*

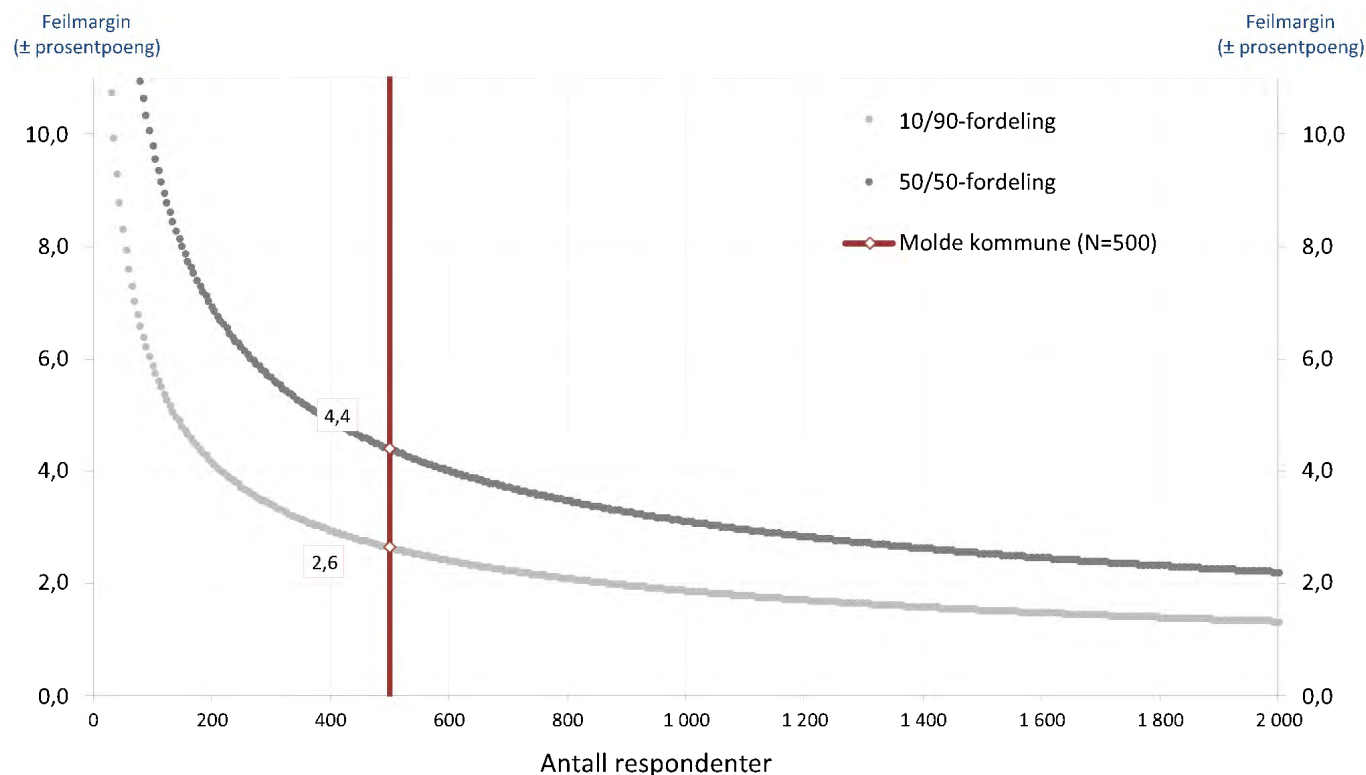
Dette er en forenkling av testingen for å forklare årsaken til at noe markeres som statistisk signifikant, mens andre sammenhenger ikke gjør det, selv om det kan være en forskjell i svar. Det er ment å gi en illustrasjon på hvordan signifikansen testes og rapporteres. Dersom en forskjell er statistisk signifikant, kan vi med 95 prosent sikkerhet hevde at den er reell i populasjonen og ikke skyldes tilfeldigheter i utvalget. Dermed kan vi si at resultatene er gjeldende for hele Molde kommune og ikke bare de som ble spurt i undersøkelsen. Med mindre annet spesifiseres vil alt av analyse og presentasjon basere seg på statistisk signifikante forskjeller.

Metode

Undersøkelsen er gjennomført over telefon og består av et utvalg på 500 personer over 18 år fra Molde kommune. Utvalget er vektet på kjønn og alder, for å best mulig å gjenspeile den faktiske populasjonen. Resultatene sammenlignes med resultatene fra tilsvarende store kommuner i 2023 i hele Norge. Videre sammenlignes resultatene til Molde i 2023 med resultatene fra Borgerundersøkelsen i Molde fra 2020. I undersøkelsen skiller det, der det er relevant, mellom resultater fra områdene Midsund, Nesset og Molde by.

FEILMARGINER VED FORDELINGER

I enhver utvalgsundersøkelse må man operere med feilmarginer for fordelinger. Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgets størrelse, og av resultatet i utvalget. Jo mer prosenten 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 testet 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

Moldes resultater i 2023 presenteres med fet skrift. Når resultater presenteres som lavere eller høyere er det statistisk signifikant lavere eller høyere. Hvis resultat er tilsvarende betyr det at det ikke er signifikante forskjeller, selv om det kan være en forskjell i skår er den ikke statistisk signifikant. Moldes resultat i 2023 er i **fet skrift**.

HOVEDRESULTAT

Jevnt over er det gode resultater for Molde i 2023. Den samlede kommunevurderingen (**68**) er tilsvarende den for like store kommuner (med mellom 30.000 til 50.000 innbyggere) på 65. Skåren er lavere i 2023 enn hva den var i 2020 (73). Total tilfredshet (borgerskåren) er på **72**, lavere enn i 2020 (77), men tilsvarende som like store kommuner. Respondenter i Molde by svarer høyere enn de i Midsund/Nesset. Samlemålet for omdømme (**64**) og for tjenestetilfredshet (**61**), har begge en lavere skår enn i 2020 (hhv. 72 og 66), men tilsvarende som like kommuner i 2023. Molde skårer **64** på omdømme mot 72 i 2020 og **61** på tjenestetilfredshet mot 66 i 2020. På omdømme-spørsmålene svarer de i Molde-området jevnt over høyere enn de i Midsund og Nesset.

KOMMUNALE TJENESTER

På de kommunale tjenestene har Molde en snittskår på **59**, lavere enn i 2020 (66) og kommuner av samme størrelse (65). Molde skårer lavere enn 2020-resultatet og like store kommuner på veier (**50**), mot henholdsvis 57 og 55, gang- og sykkelstier (**45**), mot henholdsvis 51 og 67, byggesaksbehandling (**40**), mot 51 og 58 og barnehagetilbudet (**61**), mot 74 og 71. Sammenlignet med 2020 skårer Molde dårligere på eldreomsorg, fra 51 i 2020 til **44** i 2023. Tilfredsheten med kommunens nettside er enkeltfaktoren som har størst effekt på hvor fornøyd man er med de kommunale tjenestene totalt. Ved å øke inntrykket av kommunens nettside med 20 fra 61 til 81 vil man øke totalinntrykket av tjenestene med 4, fra 59 til 63. Merk at det er en forskjell mellom

samlemålet tjenestetilfredshet og tjenesteindeks, hvor indeksen er svarene til hver enkelt tjeneste satt sammen, mens tilfredsheten er spørsmålet hvor fornøyd man er med de kommunale tjenestene totalt.

TILBUD OG MULIGHETER

På tilbud og muligheter samlet har Molde en tilsvarende skår i 2023 (**65**) som i 2020 (66) og like store kommuner (66). Sammenlignet med 2020 skårer Molde dårligere på turisttilbudet (**65** i 2023 og 71 i 2020) og muligheten til å drive næringsvirksomhet (**62** i 2023 og 67 i 2020), og lavere på kulturtilbudet (**69** i 2023 og 72 i 2020).

Sammenlignet med kommuner av samme størrelse (med mellom 30.000 og 50.000 innbyggere) skårer Molde lavere på kollektivtilbudet (**45** mot 57), handels- og servicetilbudet (**67** mot 74), men bedre på tilrettelegging for natur og friluftsliv (**85** mot 77) og bedre på jobbmuligheter (**69** mot 60). I Norge totalt (uavhengig av kommunestørrelse) skårer Molde høyere enn gjennomsnittet nasjonalt på jobbmuligheter (**69** mot 62) tilrettelegging for natur og friluftsliv (**85** mot 77).

TRYGGHET I HVERDAGEN

Samlet sett har Molde en skår på **73** på opplevd trygghet, en høyere skår enn i kommuner av samme størrelse (66) samt Norge totalt (68) og tilsvarende som i 2020 (73). Molde har en skår på **68** for sykehustilbudet, tilsvarende som i 2020 (71) og for like store kommuner (64) og en skår på **67** for beredskap som også er tilsvarende likt i like store kommuner (62) og i 2020 (67). Molde skiller seg positivt ut på spørsmålet om trygghet fra kriminalitet, med en høyere skår (**83**) enn både like kommuner (69) og Molde i 2020 (80). Molde skårer også bedre enn det nasjonale gjennomsnittet på kriminalitet (72). Molde oppleves i stor grad som et trygt sted og respondentene i 2023 har i større grad svart at det oppleves trygt enn hva de gjorde i 2020.

DEMOKRATI

Molde oppnådde svært gode resultater i 2020 på demokrati-spørsmålene, hvor 2020-resultatene er ganske like de nasjonale resultatene og svært gode, men resultatene er lavere i 2023. Moldes resultater i 2023, selv om de er lavere enn i 2020, er ganske like resultatene i like store kommuner i 2023. Det er mange av de samme problemstillingene i kommuner av samme størrelse, og Molde skårer ganske likt som kommuner av samme størrelse på tillit til politikerne (**45** mot 42), politikernes lytting til innbyggerne (**43** mot 44) og opplevelse av innflytelse (**41** mot 41). Molde får en skår på **52** på spørsmålet om det oppleves enkelt å ta kontakt med kommunen, en lavere skår enn i jevnstore kommuner (61). Dette spørsmålet ble ikke stilt i 2020. Inntrykket av demokratiet i Molde kommune har en målbar effekt på hvor tilfreds man er med Molde kommune som et sted å bo og leve, men med en relativt lav skår. For å

KOMMUNEN SOM ORGANISASJON

Alle skårene er på 50-tallet for Molde og jevnt over er de ganske like resultatene fra 2020 og like store kommuner. Totalinntrykket av kommunen som organisasjon er på **57** og lavere enn i 2020 (61) og likt som jevnstore kommuner (60). Merk at i 2020 var det andre spørsmål som inngikk i indeksen og for å kunne sammenligne har resultatet for 2020 blitt regnet ut på nytt der kun sammenlignbare spørsmål er inkludert. Molde skårer tilsvarende som jevnstore kommuner i resultatet fra 2020 på samfunnsansvar og etikk (**57** i 2023, 58 for like kommuner og 61 i 2020) og **58** for informasjon til innbyggerne mot 63 i like kommuner og 61 i 2020. Molde skårer **56** på klima og miljøtiltak, mot 62 i jevnstore kommuner. I 2020 ble det spurt om miljøbevissthet, men ikke tiltak og det er derfor ikke mulig å sammenligne med sist resultat.

Hvor godt inntrykk man har av kommunen som organisasjon på området samfunnsansvar og etikk er enkeltfaktoren som har størst påvirkning på inntrykket av omdømmet til Molde.

TILKNYTNING OG TILHØRIGHET

Det er ingen tydelig sammenheng mellom hvor fornøyd man er med Molde som en plass å bo og leve og hvorvidt man er tilflytter, har flyttet tilbake eller bodd i området i mer enn 5 år. Respondenter i Molde-området er i større grad fornøyd (73) med kommunen som en plass å bo og leve, sammenlignet med respondenter i Midsund- (65) og Nettet-området (62).

Respondenter som bor i Molde-området føler en større grad av tilhørighet og tilknytning til *kommunen* sin (74) enn det respondenter i Midsund (49) og Nettet (51) har. Molde totalt skårer tilsvarende på tilhørighet til kommunen (70) som i like store kommuner i Norge (65) og i 2020 (75), men lavere enn Norge totalt. Det er en svak sammenheng mellom hvilket område man bor og i hvor i stor grad man føler tilknytning og tilhørighet til sitt *lokalsamfunn*, men sammenhengen er ikke tydelig nok til å bestå alle de statistiske testene. Det er dog en tydelig forskjell fra like store kommuner, hvor respondentene i Molde kommune i større grad føler en tilknytning og tilhørighet til sitt lokalsamfunn enn hva vi ser i jevnstore kommuner og i Norge totalt.

Sammenlignet med 2020, svarer respondentene at det i noe mindre grad er sannsynlig at de vil anbefale venner og bekjente å flytte til kommunen (skår på 77 i 2020 og 71 i 2023. Skåren for Molde i 2023 er tilsvarende som den for like store kommuner, men høyere enn det nasjonale gjennomsnittet (65). På grunn av feilmarginene ved å se på kommuner av samme størrelse er det ikke signifikant annerledes enn like kommuner (65). Andelen som vil anbefale kommunen som bosted er størst blant de eldste på 70 år eller eldre. På spørsmålet om hvor sannsynlig det er at man bor i kommunen om 5 år, får Molde kommune en høyere skår enn det nasjonale snittet og likt som jevnstore kommuner. Resultatene er også i tråd med resultatene fra 2020. Respondenter fra Molde-området svarer at det i mindre grad er sannsynlig (78), sammenlignet med områdene Nettet og Midsund.

SENTRUMSATTRAKTIVITET

Jo eldre en er, jo mer attraktivt synes en at sentrum i kommunen fremstår attraktivt. Der de mellom 18-29 gir sentrum en skår på 55, gir de på 70 år og eldre sentrum en skår på 72. Respondenter i Molde-området er mer positive (63) og de i Nesset synes i mindre grad at sentrum i kommunen fremstår attraktivt (53). Inntrykket av kulturtilbudet er faktoren som har størst effekt på hvor attraktivt man synes sentrum er. Kulturtilbudet har nå en skår på 69, men ved å øke inntrykket av kulturtilbudet med 10 vil inntrykket av sentrum som attraktivt øke med 2,5. Handels- og servicetilbudet og tilrettelegging for natur- og friluftsliv har også en effekt på inntrykket av sentrum som attraktivt, og effekten er omtrent like stor som for kulturtilbudet. Tilrettelegging for natur- og friluftsliv har allerede en svært høy skår (85) og dermed vanskeligere å forbedre enn hva de andre er.

VIKTIGSTE ÅRSÅK TIL TILBAKEFLYTTING

Den hyppigst nevnte årsaken til at man har flyttet tilbake til Molde kommune er jobb, hvor 45 % har svart dette. 24 % har svart nærhet til familie og venner, 18 % nærhet til natur- og friluftsliv, 17 % har svart skole og 16 % har svart at det er fordi de har vokst opp i kommunen. Spørsmålet ble kun stilt til de som enten har flyttet til kommunen for første gang eller har flyttet tilbake, 87 stk.

FAKTORER SOM PÅVIRKER RESULTATET

Når man ser på statistiske funn kan man se viktige faktorer på flere måter. I vedlegget presenteres kjennetegnene til hvem som svarer hva, og hvorvidt det er statistisk signifikante forskjeller mellom gruppene. Dette er en sikker testing som viser hvem som svarer hva nå, men fra slide 18 og utover presenteres resultatene av regresjonsanalyser. I denne analysen presenteres sammenhenger som henger sammen med en **økning** i det

som undersøkes og det er dermed en prediksjon på hva som er medvirkende faktorer som fører til endring i svar på det som undersøkes, markert i overskriften på siden. Også her forutsettes det en 95 % sikkerhetsmargin for at resultatene skal inkluderes i analysen.

Den viktigste faktoren i påvirkningskraft for inntrykket av Molde er «Tilbud og muligheter», hvor respondentene sine svar til hvert spørsmål om tilbud og muligheter er satt sammen til ett samlemål. Ved å øke totalinntrykket av tilbud og muligheter med 10, økes den totale tilfredsheten med kommunen som et sted å bo og leve med 6, en svært stor effekt. Alle faktorene som presenteres har en effekt og selv om det er en prioritering på hvilke faktorer man bør jobbe med, må effekten ses i sammenheng med de andre faktorene som er med i samme figur, som et helhetlig bilde. Effekten til hver enkelt faktor kan ikke erstatte de andre faktorene totalt og ingen av faktorene bør reduseres, selv om de har liten påvirkningskraft.

SAMMENLIGNINGER MED NORGE TOTALT

I sammenligningene i rapporten vises det først og fremst til svarene fra respondenter som bor i kommuner av samme størrelse. Resultatene til Molde i 2023 testes også mot forskjeller sammenlignet med Norge totalt, uavhengig av kommunestørrelse. I disse sammenligningene gjør Molde det ofte sterkt, eksempelvis på hvorvidt man bor i kommunen om 5 år, hvor respondentene i Molde har svart at det er mer sannsynlig (81) enn gjennomsnittet i Norge (75). Merk at responsen til Molde også er høyere enn den i like store kommuner (73), men siden det er færre respondenter i like store kommuner enn i Norge totalt er feilmarginerne større for denne gruppen og vi kan ikke være 95 prosent sikker på at det er signifikant større. Når en leser tabellvedlegget bør en derfor ha forskjellen i antall respondenter i bakhodet, se side 3 for mer informasjon om feilmarginer ved forskjellige utvalgsstørrelser.

SAMMENLIGNING 2020 OG 2023

Noen spørsmål har endret seg fra 2020 til 2023 av hensyn til forbedringer av undersøkelsen. Der det er relevant er det påpekt i oversiktsfigurene, markert med *. Endringene fra 2020 til 2023 ble gjort i samarbeid med Molde kommune og flere andre kommuner med utgangspunkt i mer fremtidsrettede formuleringer bedre tilpasset kommunens rolle. Eksempel på spørsmål som har blitt endret er «Hvilket inntrykk har du av helsetjenestene i din kommune?», som har blitt endret til «Hvilket inntrykk har du av helse- og omsorgstjenestene i din kommune?».

Det er også lagt til nye spørsmål i 2023 som ikke var med i 2020, hvor sammenligning kun er mulig med like store kommuner fra 2023, men ikke Molde 2020. Dette gjelder spørsmål som «Hvilket inntrykk har du av fastlege- og legevaktordningen i din kommune?», som er ny i 2023.

Sammenligningen med 2020 gir Molde kommune oversikt over utvikling i kommunen, men sammenligning med like store kommuner er også en viktig del av analysearbeidet. I sammenligninger med Norge nasjonalt har Molde flere skårer som er signifikant høyere enn i resten av landet. For en fullstendig oversikt, se tabellvedlegget.

SAMMENLIGNING MELLOM OMRÅDENE NESSET, MIDSUND OG MOLDE

Vedlagt til rapporten er en tabellrapport hvor alle resultatene brytes ned på bakgrunnsinformasjon om respondenten, fordelt på kjønn, alder og annen bakgrunnsinformasjon, med signifikanstesting for forskjeller mellom undergruppene. Det er også inkludert informasjon om hvor respondentene bor, enten i Nesset-, Midsund- eller Molde-området. Av hensyn til respondentenes anonymitet er det ikke mulig å spesifisere mer nøyaktig enn disse områdene. Områdetilhørighet er nyttig for å skille mellom respondentene i deres inntrykk av kommunens tjenester. Eksempelvis vil det være naturlig å se på forskjeller mellom områdene for inntrykk av veier, kollektivtilbud eller eldreomsorg som alle er tett knyttet

til området man bor i.

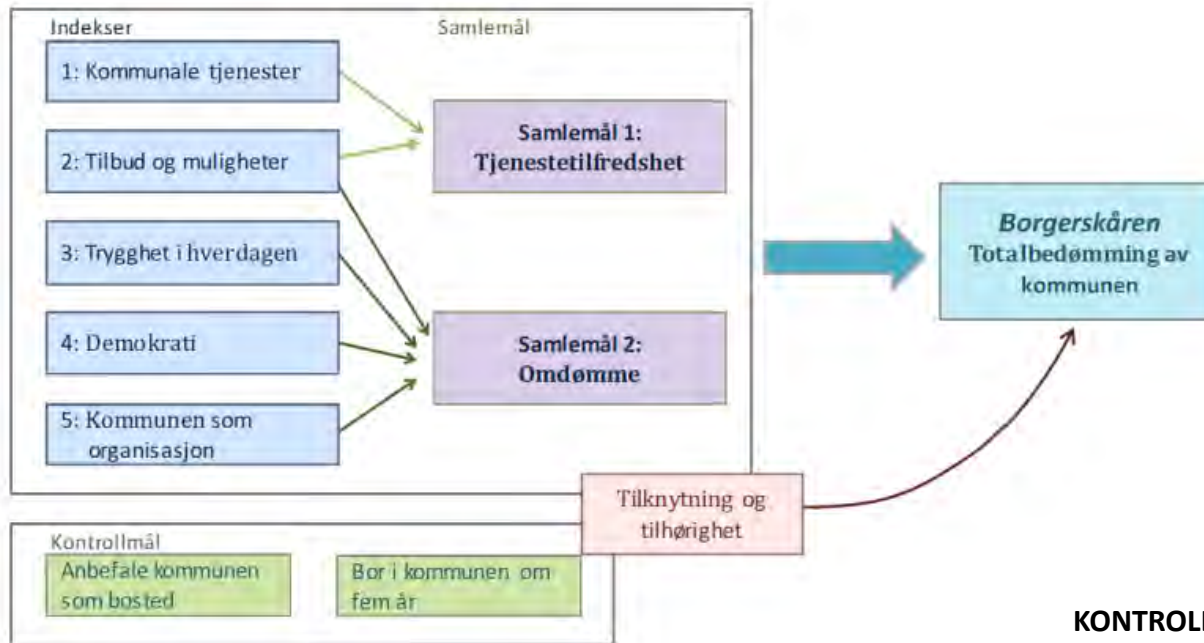
I denne rapporten vises det, med mindre annet er spesifisert, til 500 intervju gjennomført over hele Molde kommune, uavhengig av bosted. I de 500 intervjuene trekkes respondentene fra Molde-, Midsund- og Nesset-området, men antallet intervju i Midsund- og Nesset-området er for lavt til å kunne utføre statistiske tester på forskjeller mellom områdene. For å sikre at det er nok respondenter fra Midsund og Nesset til at man kan utføre statistiske tester for forskjeller mellom områdene, er det utført 144 ekstra intervju i disse områdene for å kunne utføre statistiske tester for forskjeller mellom områdene. De ekstra intervjuene i Midsund og Nesset er kun inkludert i nedbrytningen på område, men ikke på annen bakgrunnsinformasjon.

LESEVEILEDNING TABELLVEDLEGG

Tabellvedlegget inneholder alle de individuelle spørsmålene som ble stilt til respondentene og svarfordelingen mellom undergruppene. Hvert enkelt spørsmål presenteres over 2 til 3 sider, hvor det på første siden er en total svarfordeling, uavhengig av bakgrunnsinformasjon. Neste side viser svarfordeling blant hver undergruppe, fordelt nedover i radene. Vi kan ta utgangspunkt i side 6, hvor tilfreds man er med jobbmuligheter. Side 6 viser svarfordeling i prosent og i antall. De færreste er misfornøyd, over halvparten har svart at de er fornøyd (34 prosent har svart 4 og 22 prosent 5 – Svært fornøyd). Side 7 viser en nedbrytning på bakgrunnsinformasjonen, fra kjønn til alder og annen relevant bakgrunnsinformasjon. Dersom det ved kategorien er lagt til en * betyr det at det er signifikante forskjeller mellom undergruppene innad i kategorien. Felt markert med pil og farge betyr at det er statistisk signifikant fra motsatsen, altså alle som ikke er i den spesifikke undergruppen i den kategorien. Eksempelvis at de mellom 18-29 i større grad har svart 3. På siden etter, ser man en fordeling på snittskår fra svaralternativene, gjort om til en intervall fra 0 – svært misfornøyd til 100 - svært fornøyd, med de samme illustrasjonene for signifikante forskjeller.

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 *Kommunal tilfredshet* 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 to enkeltstående spørsmål som dekker innbyggernes følelsesmessige tilknytning og tilhørighet til kommunen og til lokalsamfunnet. Det spørres også om innbyggerne anbefaler kommunen som bosted, og om de ser for seg å bo i kommunen om fem år.

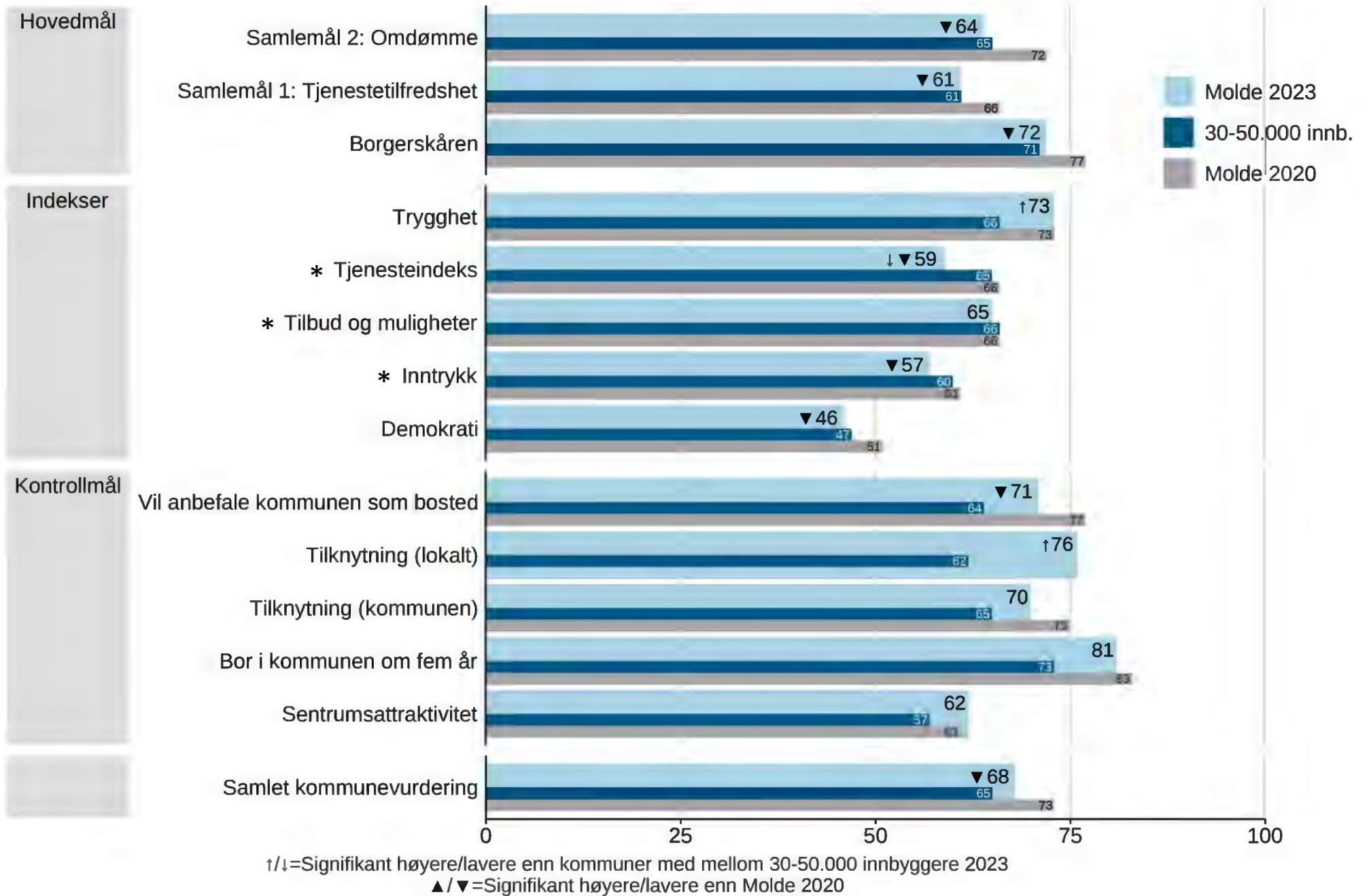
RESULTATENE

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

TOLKNING AV RESULTATENE

80 og over:	Fremragende
70-79:	God
60-69:	Middels god
50-59:	Middels
40-49:	Svak
Under 40:	Dårlig

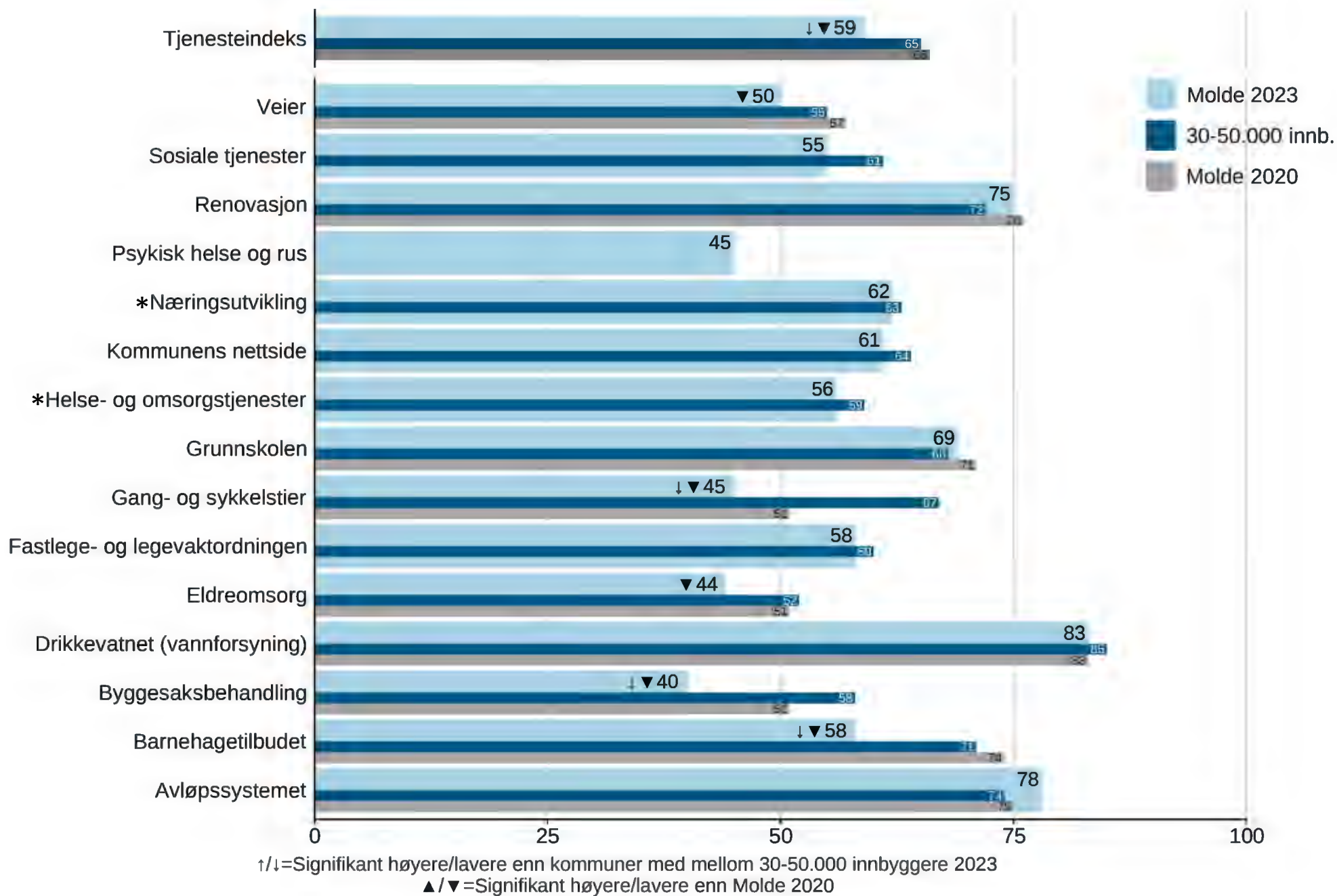
Hovedresultat



Den samlede kommunevurdering er en indeks som består av borgerskåren, tjenestetilfredshet, omdømme og tilknytning og tilhørighet.

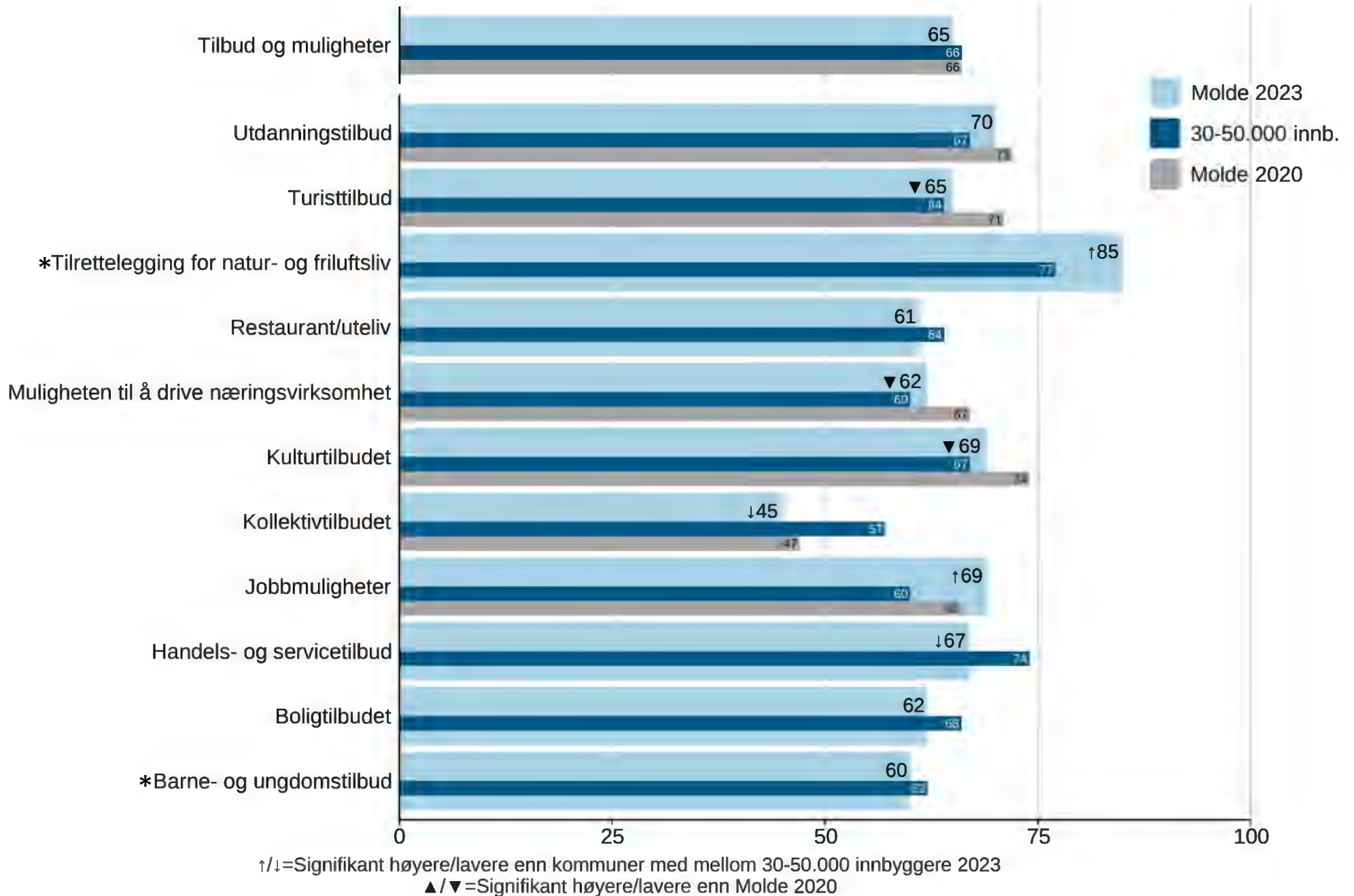
* Indeksen for kommunale tjenester, tilbud og muligheter samt indeksen for inntrykk av kommunen består av andre spørsmål i 2023 enn i 2020, se side 10, 11 og 14.

Kommunale tjenester



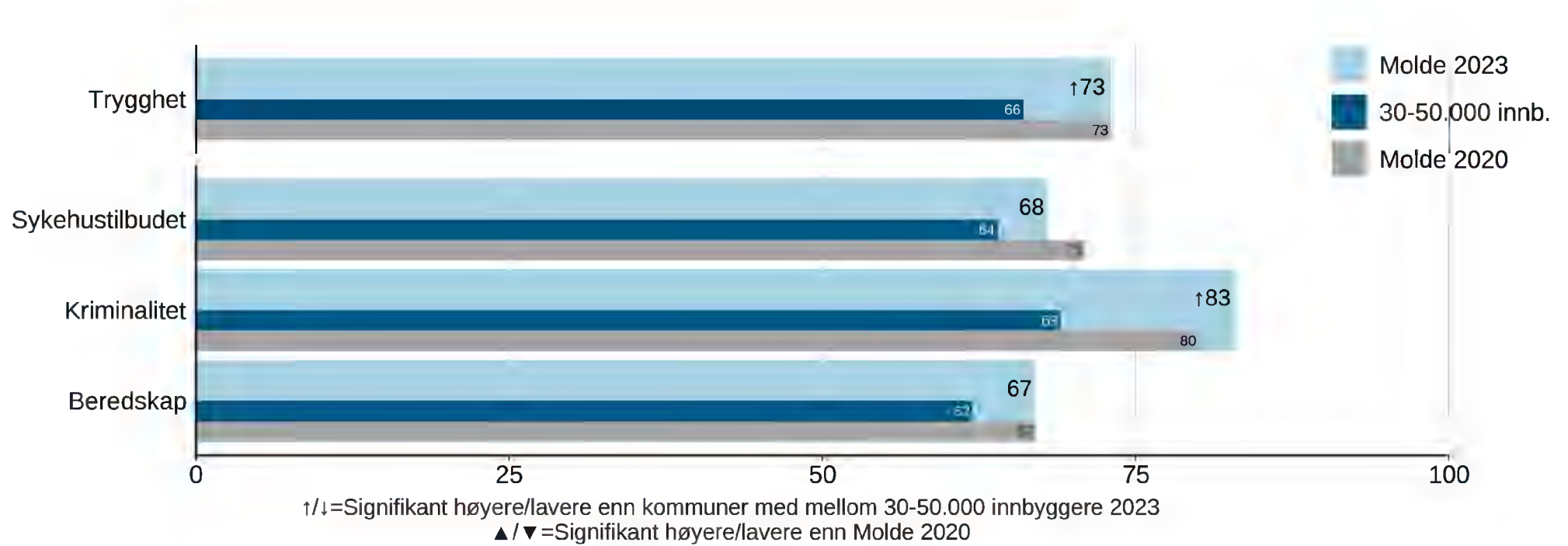
Helse- og omsorgstjenester var i 2020 formulert som «Helsetjenester», med en skår på 66, og kan ikke sammenlignes. Formuleringen for næringsutvikling har også endret seg fra 2020 (65), og bør ikke sammenlignes. Tjenesteindeksen for 2020 (66) er dermed regnet ut på nytt for å kunne sammenligne mellom 2023 og 2020. Med sammenlignbare spørsmål fra 2020-2023 endres tjenesteindeksen i 2020 fra til 67 til 66. Psykisk helse og rus gav ikke noe innsikt i kommuner av lik størrelse og ble fjernet for sammenligning.

Tilbud og muligheter

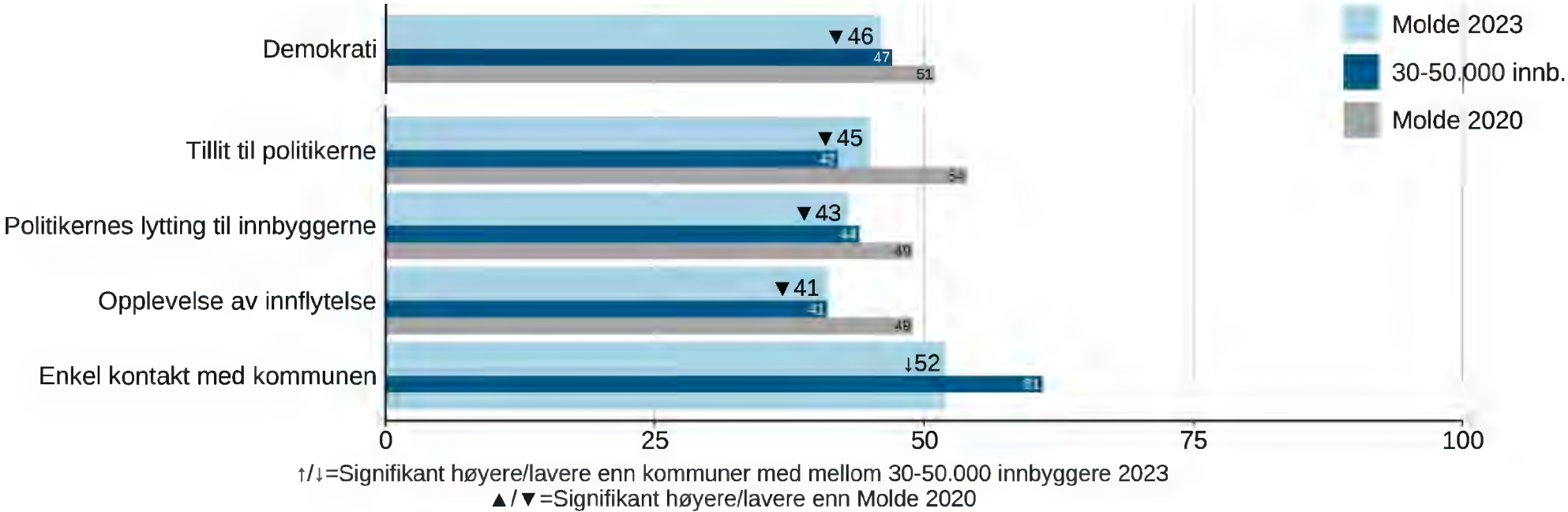


I 2023 ble det spesifisert «tilrettelegging for» natur- og friluftsliv, slik at det er et mål som kommunen kan *jobbe* med, heller enn at det er et mål på hvordan naturen er i området, da kommunen ikke kan kontrollere det. Barne- og ungdomstilbud kan ikke sammenlignes med 2020, hvor det ble spurt om ungdomstilbud. Vet å endre på spørsmålsformuleringen vil samlemålet for tilbud og muligheter for 2020 regnes ut på nytt med bare sammenlignbare spørsmål mellom 2020 og 2023, fra 68 til 66.

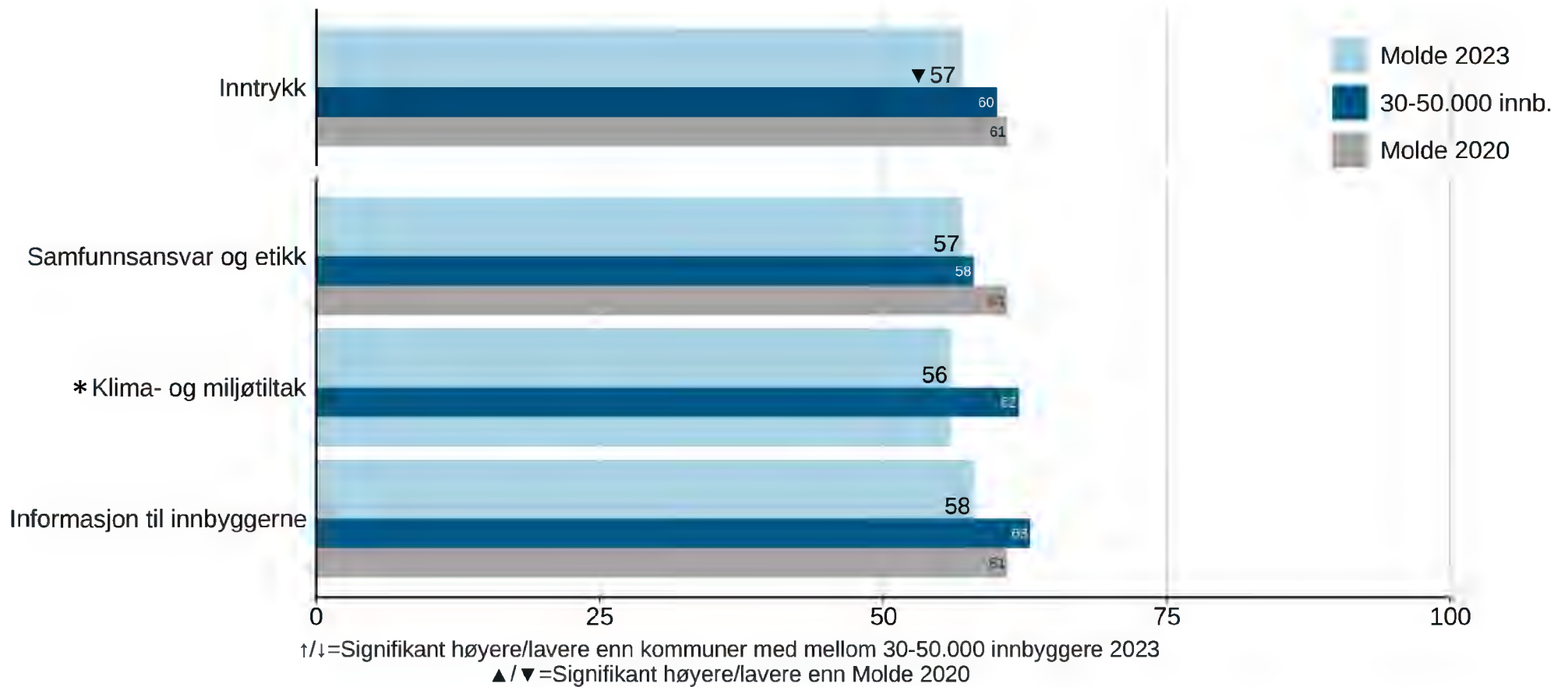
Trygghet i hverdagen



Demokrati

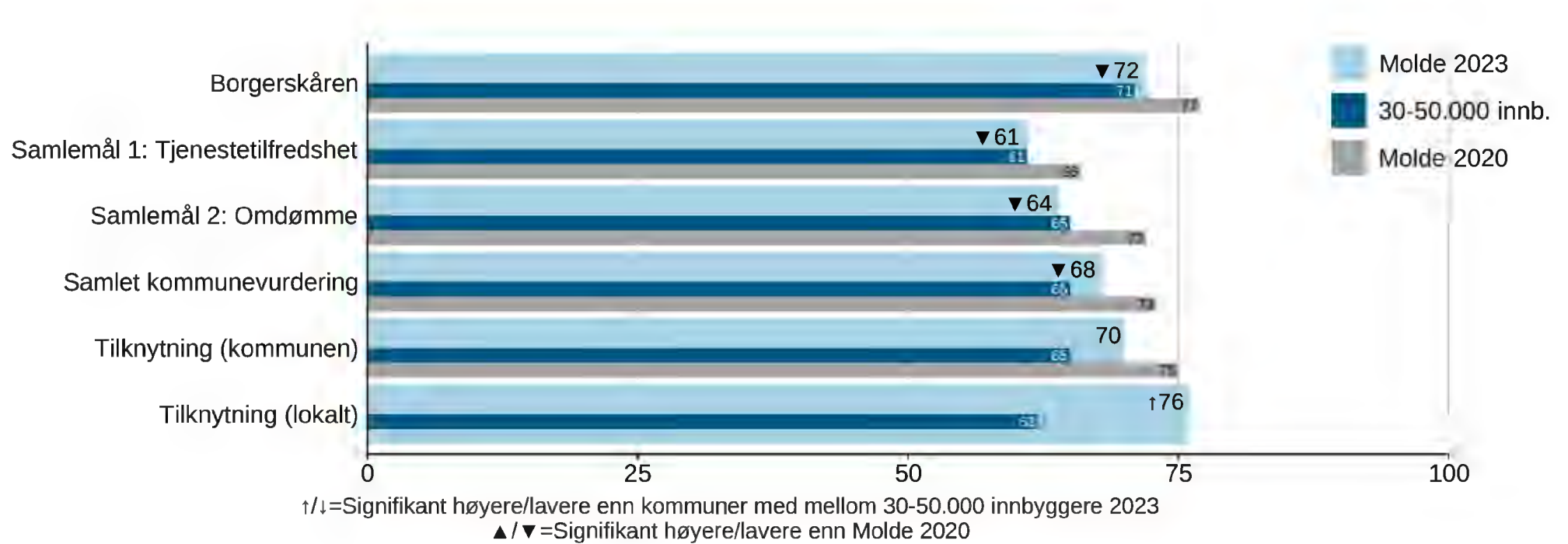


Inntrykk av kommunen som organisasjon



I 2020 ble det også spurt om inntrykket av den generelle driften av kommunen og inntrykket av det kommunale tjenestetilbudet. Når snittskåren for Molde 2020 regnes ut på nytt med sammenlignbare spørsmål til 2023, endres snittskåren fra 60 til 61 for 2020.

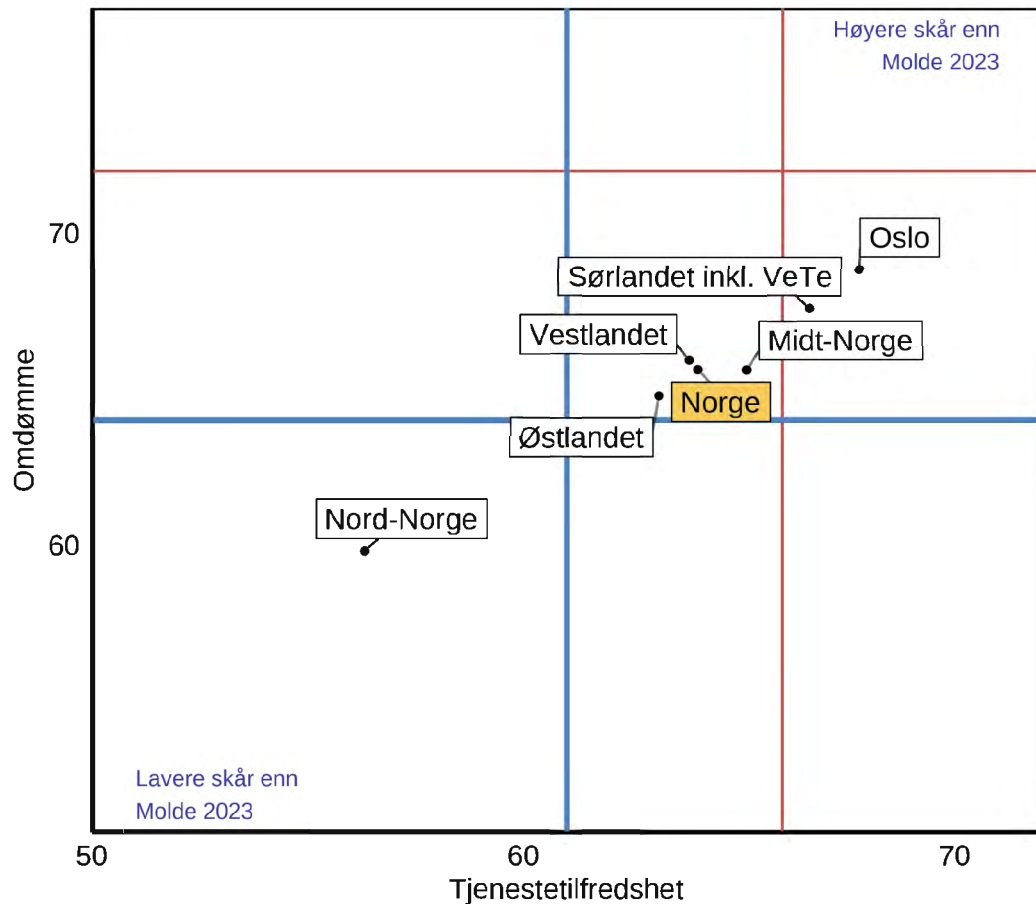
Oppsummering



Samlet kommunevurdering er en indeks som består av *borgerskåren*, *tjenestetilfredshet*, *omdømme* og *tilknytning og tilhørighet*.

Borgerkrysset: Molde

Figur: Borgerkryss. Resultatene til Molde i 2023 sammenlignet med Molde i 2020.



Om borgerkrysset

Tjenestetilfredshet og omdømme er mål på to sentrale områder som handler om hvordan innbyggerne opplever kommunen de bor i – totalt sett. Begge målene har en sammenheng med *borgerskåren*.

Borgerkrysset er en grafisk framstilling av de to målene. Den vertikale aksene viser *tjenestetilfredshet*, og den horisontale aksene viser *omdømme*. Skårene vises som standardiserte gjennomsnitt der 0 er dårligste skår og 100 er beste skår.

Resultatet for Molde kommune vises med et blått kryss i midten av figuren og resultatet for Molde i 2020 med rødt kryss.

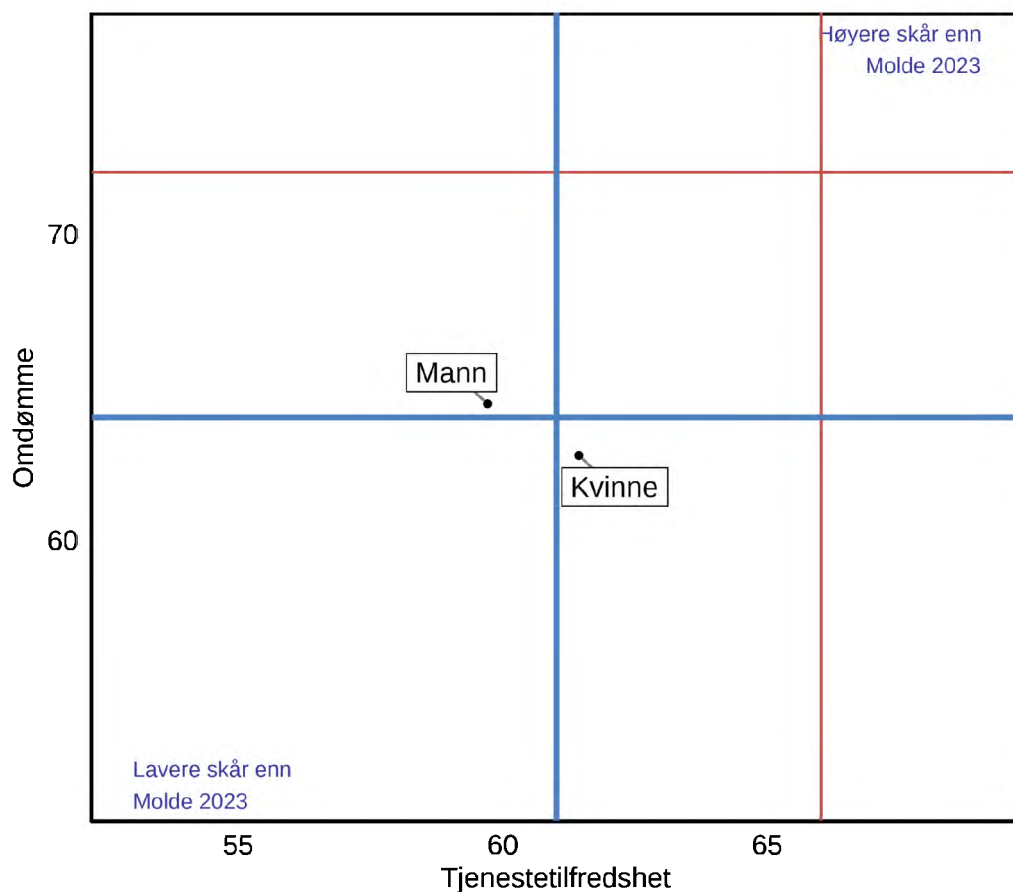
Grupper som plasserer seg oppe til høyre i figuren, skårer bedre enn gjennomsnittet for kommunen, både på *tjenestetilfredshet* og *omdømme*. Grupper som er nede til venstre i figuren, skårer dårligere enn gjennomsnittet i kommunen på de to målene.



Merk at figuren er zoomet inn for å illustrere forskjellene mellom de ulike gruppene.

Borgerkrysset: Kjønn

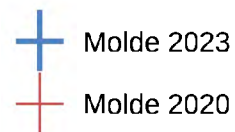
Figur: Borgerkryss. Kjønn.



Figuren til venstre viser hvordan kvinner og menn i Molde kommune plasserer seg på borgerkrysset. Det blå krysset i midten viser gjennomsnittet for befolkningen i Molde kommune per 2023. Det røde krysset viser skåren for Molde 2020.

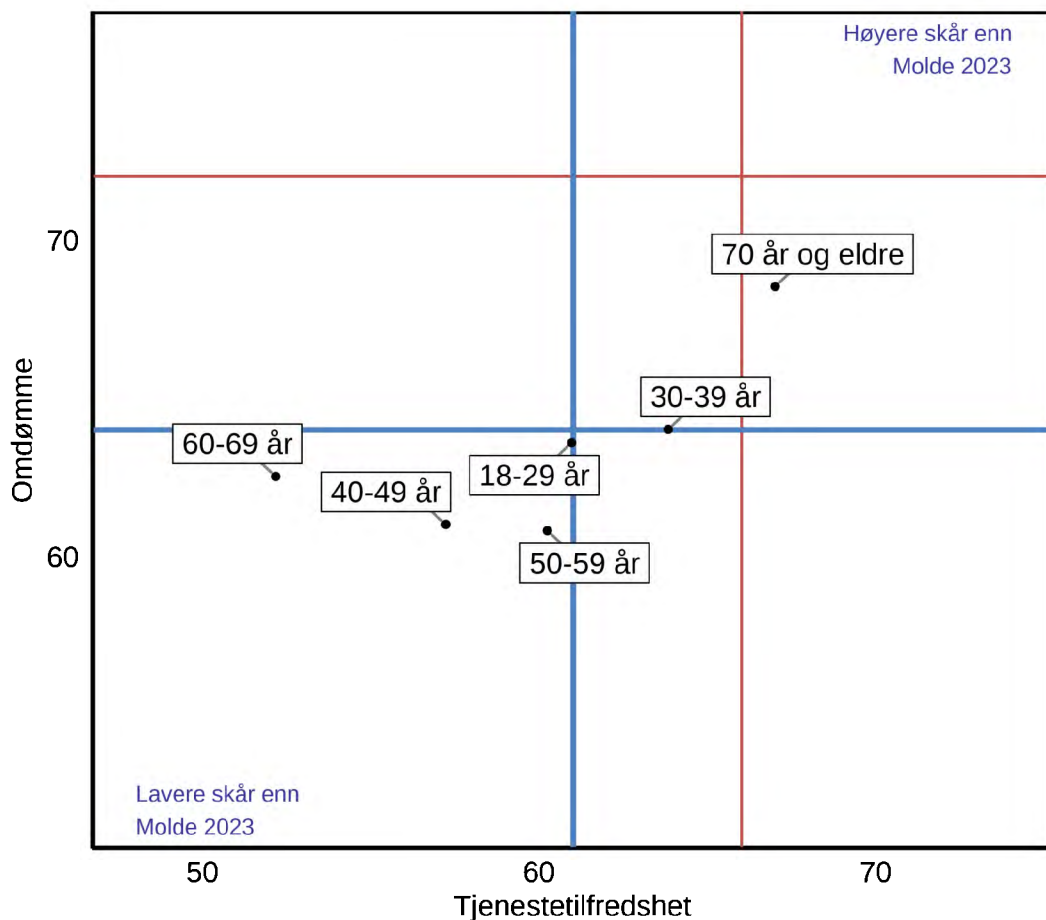
Menn svarer i snitt litt *lavere* på tjenestetilfredshet, men litt høyere enn kvinner på omdømmemålet. Kvinner skårer dermed høyere på tjenestetilfredshet, men litt lavere på omdømme.

Merk at aksene er zoomet ytterligere inn fra forrige figur for å illustrere forskjellene mellom menn og kvinner.



Borgerkrysset: Alder

Figur: Borgerkryss. Alder.



Figuren til venstre viser hvordan ulike aldersgrupper i Molde plasserer seg på Borgerkrysset. Det blå krysset i midten viser gjennomsnittet for befolkninga i Molde kommune i 2023. Det røde krysset er Molde i 2020.

Grupper som plasserer seg oppe til høyre i figuren, skårer bedre enn gjennomsnittet for kommunen, både på *tjenestetilfredshet* og *omdømme*. De på 70 år og eldre har høyest skår på omdømme og på tjenestetilfredshet, og de mellom 30-39 år er ikke langt bak på tjenestetilfredshet eller omdømmet, men de eldste skiller seg positivt ut på begge. skår på tjenestetilfredshet og høyere enn snittet på omdømme. De mellom 50-59 år har lavest skår på omdømme og er ganske på gjennomsnittet for tjenestetilfredshet.

Grupper som er nede til venstre i figuren, skårer dårligere enn gjennomsnittet i kommunen på de to målene – og bør prioriteres for å forbedre kommunens samlede resultat.



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

Hva påvirker tjenestetilfredsheten?

Faktorer som påvirker Tjenestetilfredsheten

Tjenestetilfredshet er et samlemål for indeksene

- Kommunale tjenester
- Tilbud og muligheter

Figuren til høyre 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 aksene viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksene 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 skår på Tjenestetilfredshet.

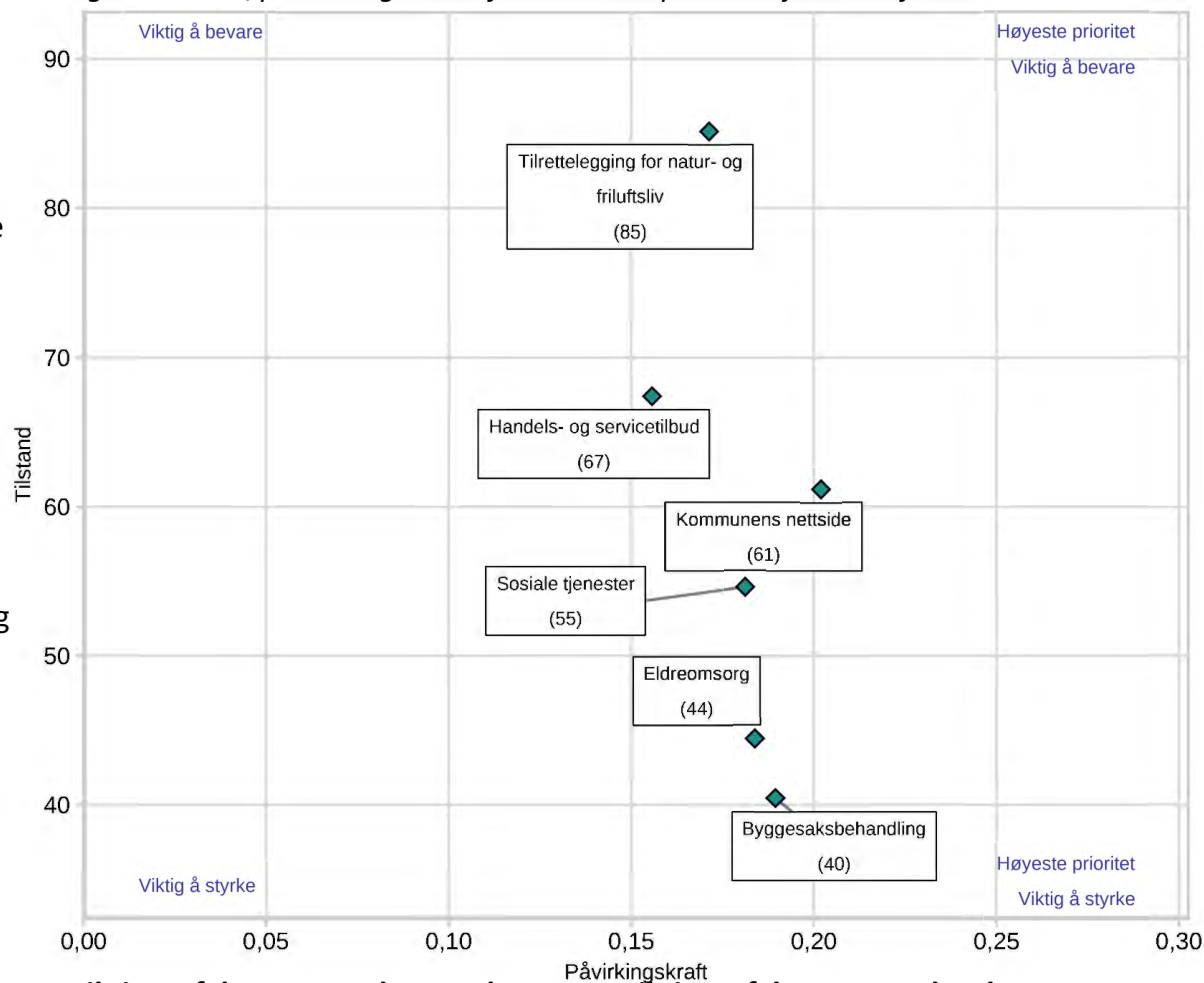
Hva bør prioriteres?

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.

Byggesaksbehandling stikker seg ut med en ganske lav skår, og relativt stor påvirkningskraft. Et bedre inntrykk av byggesaksbehandling har dermed en positiv påvirkningskraft på inntrykket av tjenestetilfredsheten som en helhet. Ganske mange faktorer har en effekt på tjenestetilfredsheten, men inntrykket av kommunens nettside har størst effekt.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke hvis mulig
50-59:	Middels	Styrke
40-59:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Figur: Tilstand/påvirkning. enkeltfaktorer som påvirker tjenestetilfredsheten



Viktigste faktorer som bør styrkes:

Byggesaksbehandling
Eldreomsorg
Kommunens nettside
Sosiale tjenester

Viktigste faktorer som bør bevares:

Tilrettelegging for natur og friluftsliv
Handels- og servicetilbudet

Hva påvirker omdømmet?

Faktorer som påvirker *Omdømmet*

Omdømme er et samlemaal for indeksene

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

Figuren til høyre viser hvilke enkeltfaktorer fra disse fire indeksene som har størst betydning for *Omdømmet*.

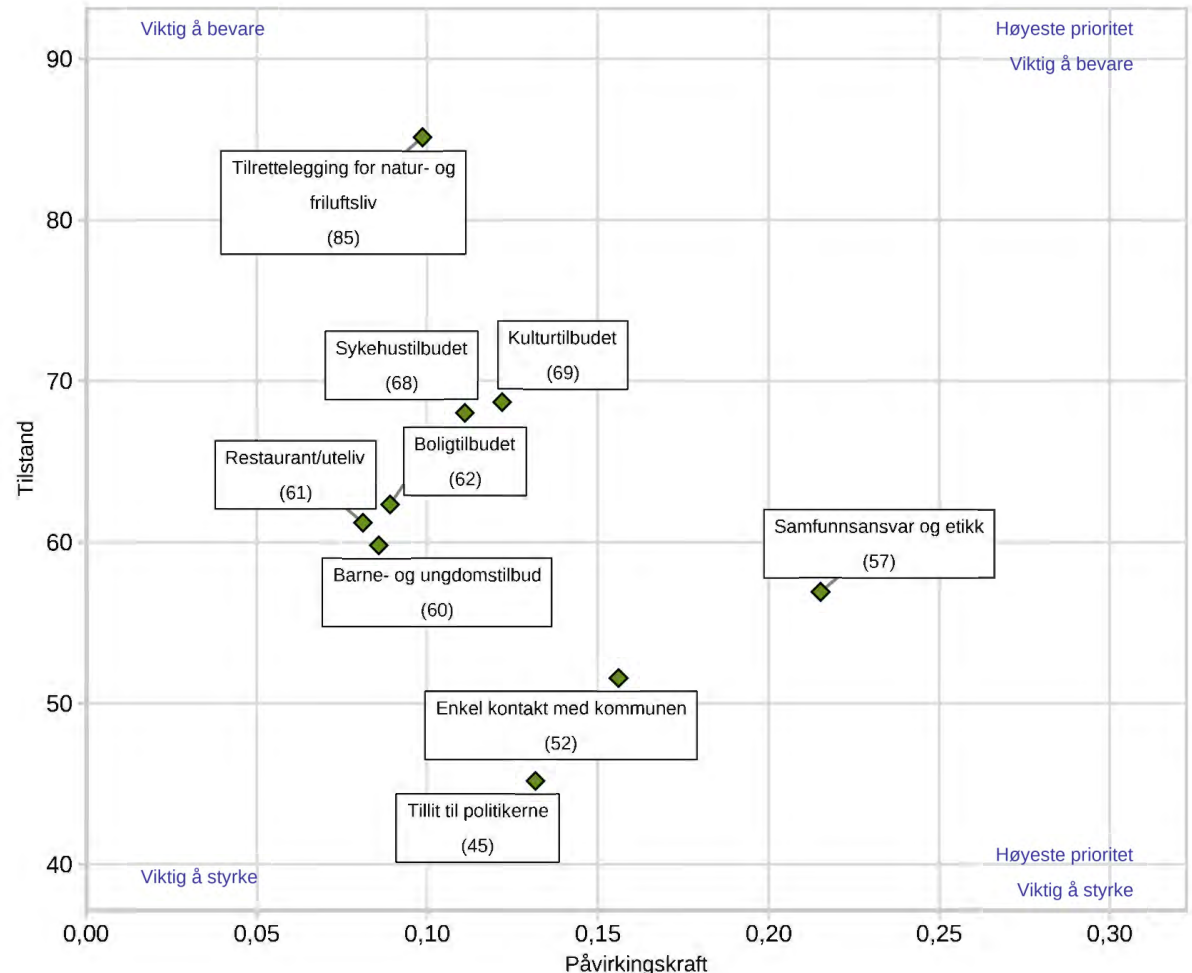
Den loddrette aksene viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksene viser påvirkningskraften. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasserer seg, desto viktigere er den med tanke på å oppnå en god skår på *Omdømme*.

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 *Omdømmet* og kan prioriteres lavere. Det er svært mange faktorer som påvirker omdømmet, selv om de har forskjellig påvirkningskraft. Påvirkningskraften forutsetter at det ikke skjer store endringer i noen andre av de nevnte faktorene, da faktorene i figuren må sees på som en helhet.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke hvis mulig
50-59:	Middels	Styrke
40-49:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Figur: Tilstand/påvirkning. enkeltfaktorer som påvirker omdømmet



Viktigste faktorer som bør styrkes: *Inntrykket av samfunnsansvar og etikk*
Viktigste faktorer å bevare: *Tilrettelegging for natur- og friluftsliv*
Enkel kontakt med kommunen

Hva påvirker *Borgerskåren*?

Faktorer som påvirker *Borgerskåren*

Figuren til høyre 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 aksene viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksene 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 *Borgerskår*.

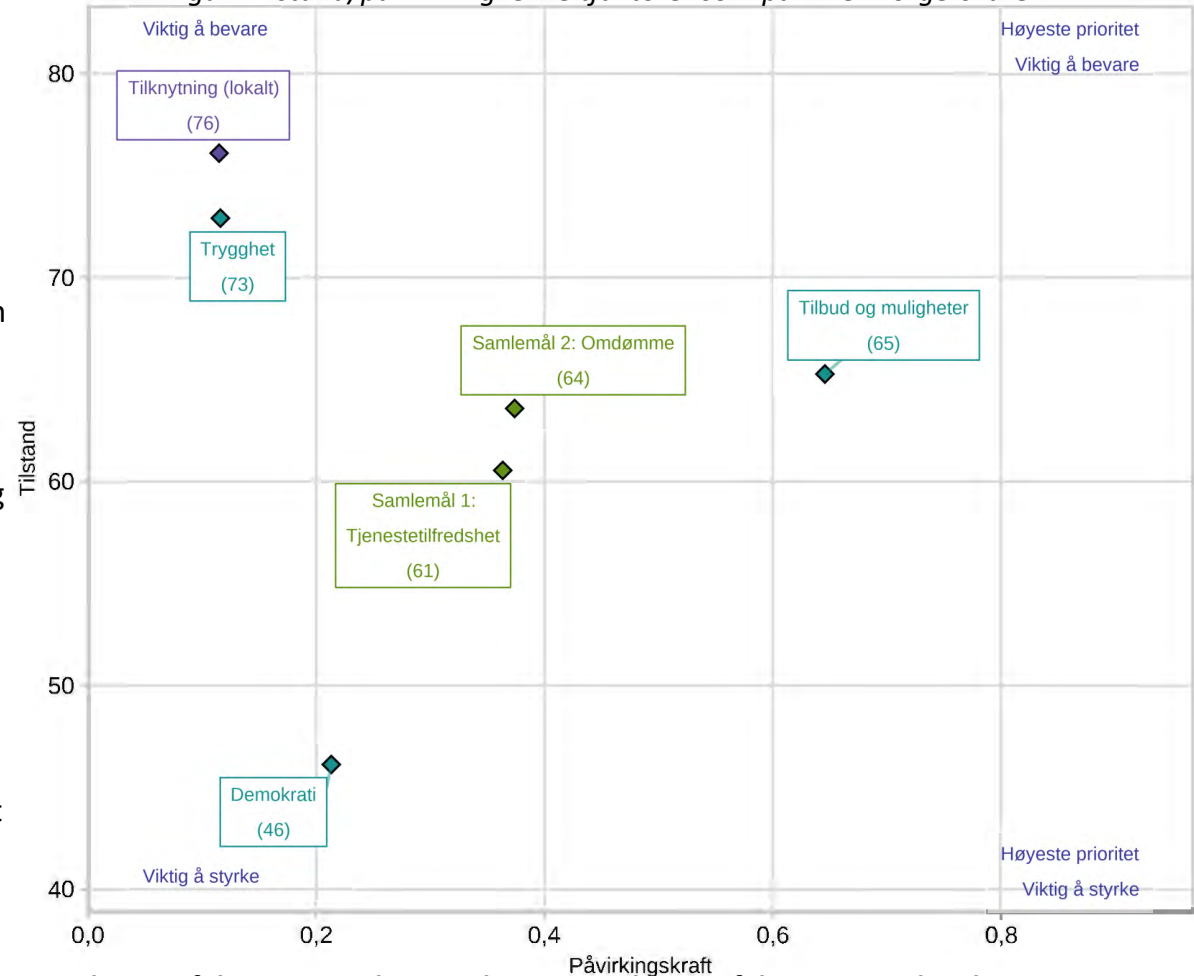
Hva bør prioriteres?

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 *Borgerskåren* og kan prioriteres lavere.

Med en påvirkningskraft på over 0,6 har samleinntrykket av tilbud og muligheter svært stor påvirkningskraft på inntrykket av Molde som en plass å bo og leve i. Sammenlignet med de andre driveranalysene er dette enkeltfaktoren med klart mest påvirkning.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke hvis mulig
50-59:	Middels	Styrke
40-49:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

Figur: Tilstand/påvirkning. enkeltfaktorer som påvirker *Borgerskåren*



Viktigste faktorer som bør styrkes:

Inntrykket av tilbud og muligheter
Inntrykket av omdømmet
Tjenestetilfredshet
Inntrykket av demokrati

Påvirkningskraft

Viktigste faktorer som bør bevares:

Tilknytning (lokalt)
Opplevelsen av trygghet

Hva påvirker *Sentrumsattraktiviteten*?

Faktorer som påvirker *Sentrumsattraktiviteten*

Figuren til høyre 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 *Sentrumsattraktivitet*.

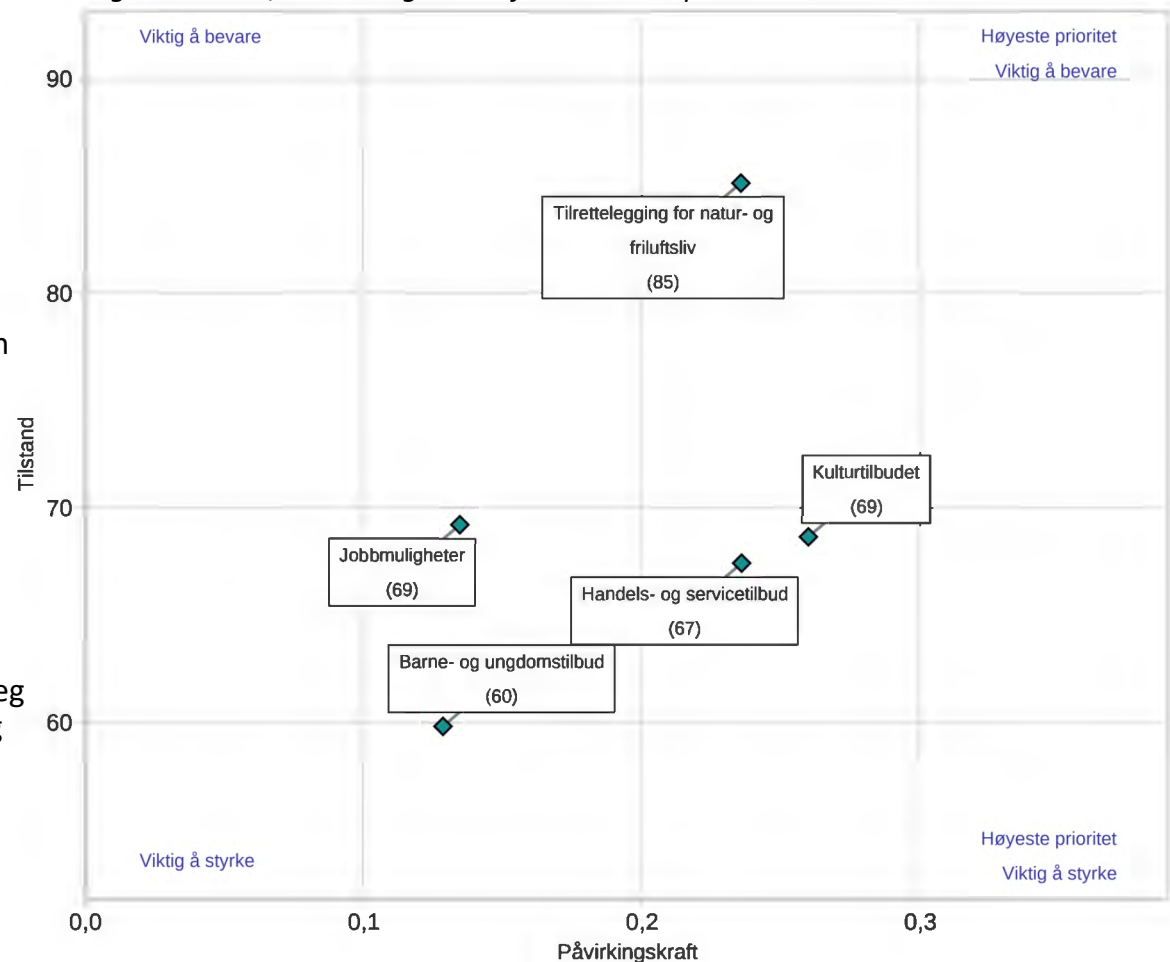
Det er fire faktorer som har påvirkningskraft på sentrumsattraktiviteten, men ikke alle har like stor påvirkningskraft. Ved å bedre inntrykket av kulturtilbudet vil man få dobbelt så stor effekt som å bedre inntrykket av barne- og ungdomstilbudet.

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 *Sentrumsattraktiviteten* og kan prioriteres lavere.

Tilstand	Vurdering	Anbefalt tiltak
80 og over:	Fremragende	Bevare
70-79:	God	Bevare
60-69:	Middels god	Styrke hvis mulig
50-59:	Middels	Styrke
40-49:	Svak	Styrke
Under 40:	Dårlig	Styrke

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



Viktige faktorer som bør styrkes:

Kulturtilbudet
Handels- og servicetilbud

Viktige faktorer som bør bevares:

Tilrettelegging for natur- og friluftsliv