

*Borgerundersøkelsen 2021*

RAUMA KOMMUNE



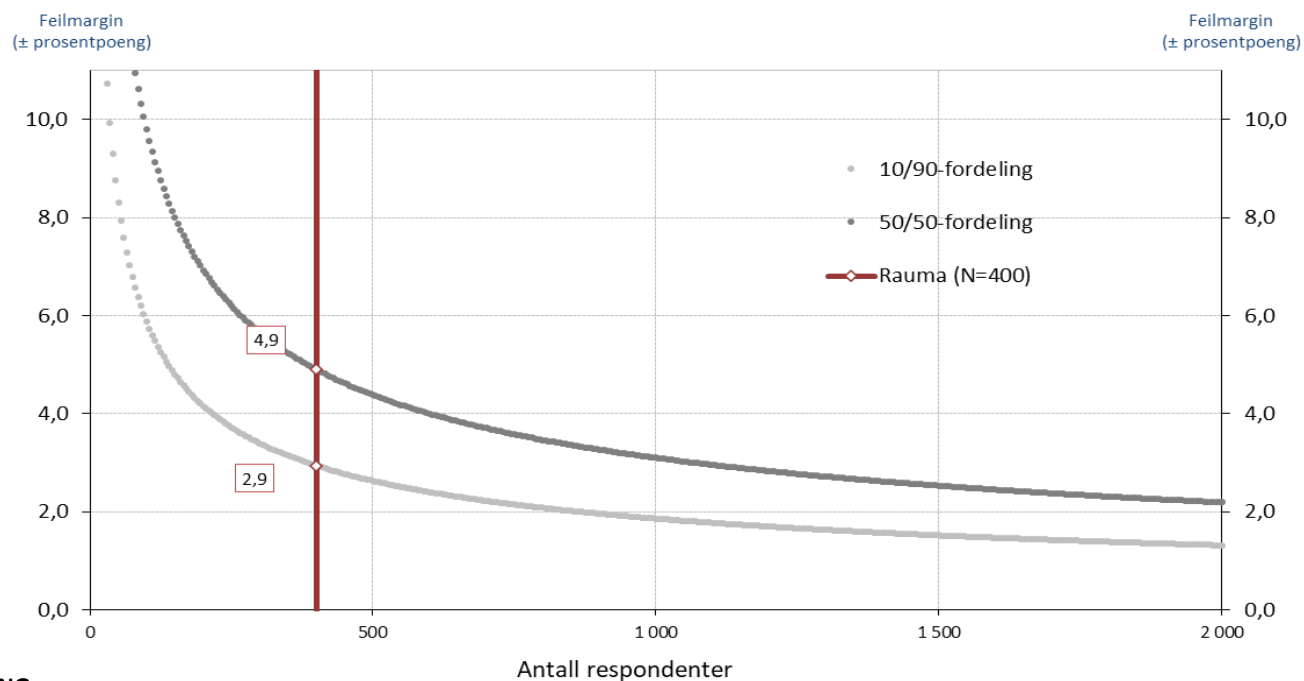
sentio  
research  
norge

# METODE

Undersøkelsen er gjennomført over telefon og består av et utvalg på 400 personer over 18 år fra Rauma kommune. Intervjuene ble gjennomført i perioden 6. oktober-14. oktober 2021. Utvalget er vektet på kjønn og alder, for best mulig å gjenspeile den faktiske populasjonen. Resultatene sammenlignes med resultatene fra tilsvarende undersøkelse i Rauma i 2019, samt en landsrepresentativ benchmark bestående av 1000 respondenter, gjennomført på web i 2018.

## FEILMARGINER VED FORDELINGER

I enhver utvalsundersøkelse må man operere med feilmarginer for fordelinger (prosentuering). Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgte 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 400, vil feilmarginene variere fra 2,9 prosentpoeng ved en 10/90-fordeling til 4,9 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

Rauma kommune oppnår flere gode resultater i borgerundersøkelsen. Borgerskåren på 77 er svært god, og viser at innbyggerne er meget fornøyde med Rauma som en plass å bo og leve. Kommunen har også et godt omdømme (71). Samtidig har kommunen forbedringspotensial når det kommer til den samlede tjenestetilfredsheten (60).

Borgerskåren og omdømmeskåren ligger litt høyere enn gjennomsnittet for Norge, mens skåren for tjenestetilfredshet ligger noe lavere. Sammenlignet med borgerundersøkelsen som ble gjennomført i Rauma i 2019, har det vært en negativ utvikling for tjenestetilfredshet, mens borgerskåren og omdømmeskåren er på omtrent samme nivå.

Ser man på bakgrunnstallene, ligger borgerskåren noe lavere blant innbyggere bosatt i områdene Eidsbygda, Åfarnes, Mittet og Måndalen (71) sammenlignet med innbyggere i andre deler av kommunen. Ellers har Rauma kommune et noe dårligere omdømme blant innbyggere 18-34 år (65) enn blant innbyggere 35 år eller eldre.

## Kommunale tjenester

Totalt sett har innbyggerne et middels godt inntrykk av de *kommunale tjenestene* (63). Resultatet er litt lavere enn resultatet for Norge (67) og Rauma 2019 (66).

Ser vi nærmere på de ulike tjenesteområdene, finner vi noen variasjoner. Best ut kommer drikkevannet, med en skåre på 92. Deretter følger renovasjon (74), barnehagetilbudet (74), grunnskolen (73), avløpssystemet (71) og næringsutvikling (70). Tilfredsheten med barnehagetilbudet er litt lavere enn i 2019 (79), men omtrent på samme nivå som landsgjennomsnittet. Når det gjelder næringsutvikling, har det vært en positiv utvikling siden 2019, og skåren er dessuten signifikant høyere enn resultatet på landsbasis.

Rauma skårer kun middels godt når det gjelder kommunalt kulturtilbud (63) og helsetjenester (60). Tilfredsheten med helsetjenestene, ligger litt lavere enn i 2019 (65), og markant lavere enn for Norge totalt sett (68).

Rauma oppnår relativt svake resultater på veier (50) og eldreomsorg (48). Resultatet for veier er på omtrent samme nivå som i 2019 (52), og noe lavere enn på landsbasis (55). For eldreomsorg har det imidlertid vært en negativ utvikling siden 2019 (63), og resultatet er dessuten markant lavere enn for Norge totalt sett (58).

Svake resultater er det også på gang- og sykkelstier (41) og

byggesaksbehandling (39). Begge resultater ligger under det nasjonale gjennomsnittet. Resultatet for byggesaksbehandling er dessuten på et lavere nivå enn i 2019 (51).

## Tilbud og muligheter

Totalt sett oppnår Rauma kommune et forholdsvis godt resultat på indeksen *Tilbud og muligheter* (65). Resultatet er omtrent likt som i 2019 (63) og i Norge (67).

Innbyggerne er *svært* tilfredse med kommunen når det gjelder natur- og friluftsliv (98) og turisttilbudet (88). Rauma oppnår også et godt resultat når det gjelder mulighet til å drive næringsvirksomhet (70). Alle skårene ligger høyere enn landsnittet, og på turisttilbud har det dessuten vært en positiv utvikling siden 2019 (81). Som i 2019, er det nokså gode skårer på kulturtilbud (65) og jobbmuligheter (62). På kulturtilbud er skåren noe lavere enn på landsbasis (70), mens skåren for jobbmuligheter ligger noe høyere enn landssnittet (57).

På utdanningstilbud (52) og ungdomstilbud (45) er det nokså dårlige resultater, og det er på kollektivtilbud at Rauma oppnår det svakeste resultatet (35). Resultatene på disse tre områdene er omtrent som i 2019, men markant lavere enn for Norge totalt sett.

## Trygghet i hverdagen

Rauma oppnår et godt resultat på indeksen *Trygghet i hverdagen* (74). Skåren er omtrent som i 2019 og noe høyere enn snittet for Norge (70).

Innbyggerne er svært trygge på at de ikke blir utsatt for kriminalitet der de bor (85). Resultatet er bedre enn i 2019 (80), og betydelig bedre enn for Norge totalt sett (72). Videre føler innbyggerne seg forholdsvis trygge på at de vil få forsvarlig behandling om de skulle bli syke (69), samt at kommunen har beredskap til å håndtere krisesituasjoner (67). Skårene for sykehusstilbud og kriseberedskap er omtrent som i 2019 og på samme nivå som landssnittet.

## Demokrati

Innbyggerne er i liten grad tilfredse med demokratiet i kommunen (52), men dette resultatet er betydelig bedre enn Norgessnittet (43). Resultatet er på omtrent samme nivå som i 2019.

Av enkeltpåstandene som denne indeksen er basert på, skårer Rauma best på tillit til politikerne (56). Resultatene er svakere når det gjelder politikernes lytting til innbyggerne (53) og innbyggernes opplevelse av innflytelse (48). På alle tre områdene er resultatene bedre enn på landsbasis. Det er små endringer sammenlignet med 2019.

### **Kommunen som organisasjon**

Som organisasjon skårer Rauma kommune litt under middels godt (58). Denne skåren er på omtrent samme nivå som i 2019 og gjennomsnittet for Norge.

Det er forholdsvis små forskjeller mellom de ulike områdene: Rauma skårer best på miljøbevissthet (62), mens resultatene er noe dårligere når det gjelder samfunnsansvar og etikk (59), informasjon til innbyggerne (59) og det kommunale tjenestetilbudet (58). Det er på generell drift at Rauma skårer dårligst (50).

Når det gjelder det kommunale tjenestetilbudet og generell drift, er resultatene dårligere enn i 2019 (hhv. 62 og 55). På generell drift er resultatet også markant lavere enn for Norge totalt sett.

### **Tilknytning og tilhørighet**

Innbyggerne føler meget stor tilknytning og tilhørighet til Rauma (82), og i enda større grad enn i 2019 (75). Skåren for tilhørighet er også betydelig høyere enn landsnittet (69).

Innbyggere svarer i stor grad at det er høy sannsynlighet for at de bor i kommunen om fem år (90), og de vil i stor grad anbefale Rauma kommune som bosted (77).

Både når det gjelder sannsynligheten for å bli boende og anbefaling som bosted, er det betydelig bedre skårer i Rauma enn det er på landsbasis. For sannsynlighet for å bo i kommunen om fem år, har det dessuten vært en positiv utvikling siden 2019 (82).

### **Sentrumsattraktivitet**

Innbyggerne ble også spurt om hvor attraktivt de synes sentrum av Rauma kommune fremstår i dag. Skåren for *sentrumsattraktivitet* (62) er litt forbedret sammenlignet med 2019 (58), men endringen er ikke signifikant. Resultatet er imidlertid signifikant bedre enn sentrumsattraktiviteten hos andre kommuner med 5000-15.000 innbyggere (56).

### **Hva påvirker tjenestetilfredsheten?**

Seks områder har signifikant betydning for innbyggernes tjenestetilfredshet. Det er viktig å arbeide for gode vurderinger av disse områdene, for på den måten å styrke tjenestetilfredsheten i Rauma.

Områdene som per dags dato vurderes bra, og som det bør jobbes med å bevare, er *renovasjon* og *næringsvirksomhet*. På områdene *kommunalt kulturtilbud*, *helsetjenesten*, *eldreomsorgen* og *byggesaksbehandling* er skårene lavere, og en bør prioritere å styrke disse.

### **Hva påvirker omdømmet?**

Mulighetene for å drive *næringsvirksomhet* har sterk påvirkning på kommunens omdømme. På dette området oppnår Rauma en god skåre som det er viktig å bevare. På *kulturtilbud*, *det kommunale tjenestetilbudet* og *opplevelse av innflytelse*, er det derimot mindre gode skårer. Samtidig har disse faktorene en betydelig effekt på innbyggernes omdømmevurdering. For å styrke Raumas omdømme ytterligere, bør det altså jobbes med å forbedre disse skårene.

### **Hva påvirker Borgerskåren?**

Borgerskåren i Rauma er meget god, med et snitt på 77. Likevel er det viktig å arbeide aktivt for å opprettholde det gode resultatet.

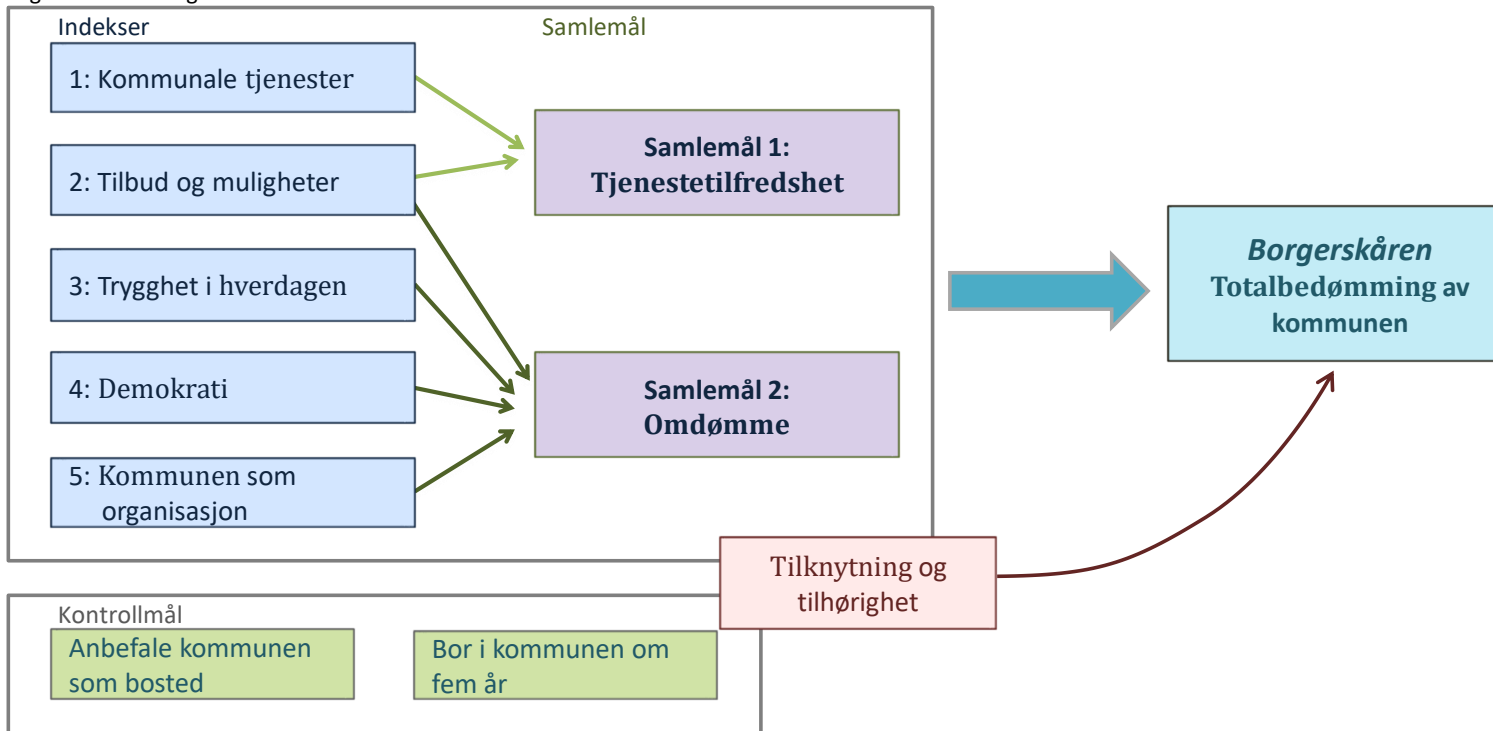
Det er fem faktorer med særlig stor betydning for Borgerskåren: På *Tilknytning* og *tilhørighet* samt samlemålet *omdømme*, er det i dag gode skårer som det bør jobbes med å bevare. Samtidig bør man prioritere å styrke *kommunale tjenester*, *kommunen som organisasjon* og samlemålet for *tjenestetilfredshet*. På denne måten kan *Borgerskåren* forbedres ytterligere.

### **Hva påvirker sentrumsattraktiviteten?**

Det er spesielt tre enkeltfaktorer som blir viktig å fokusere på for å øke sentrumsattraktiviteten: *Næringsvirksomhet*, *kulturtilbudet* og *kollektivtilbudet* har sterk sammenheng med hvordan innbyggerne vurderer sentrums attraktivitet i Rauma. For *næringsvirksomhet* og *kulturtilbud* er det forholdsvis gode resultat, som en bør jobbe med å bevare og eventuelt styrke ytterligere. Resultatet for *kollektivtilbud* ligger imidlertid på et lavt nivå, og det bør jobbes med å styrke skåren for å øke sentrumsattraktiviteten.

# Borgermodellen

Figur: Sentios borgermodell



## Hovedmålene

Hovedmålene i borgerundersøkelsen er *Borgerskåren* og de to samlede målene *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 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

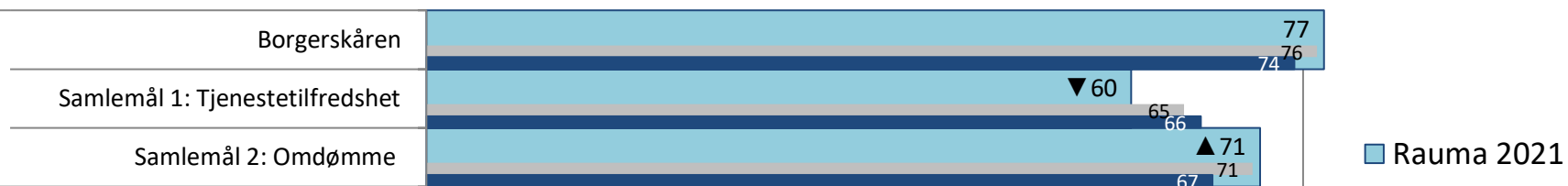
Resultatene vises som standardiserte gjennomsnitt, der 0=dårligste skåre og 100=beste skåre. "Vet ikke"-kategoriene er holdt utenfor.

## Tolkning av resultatene

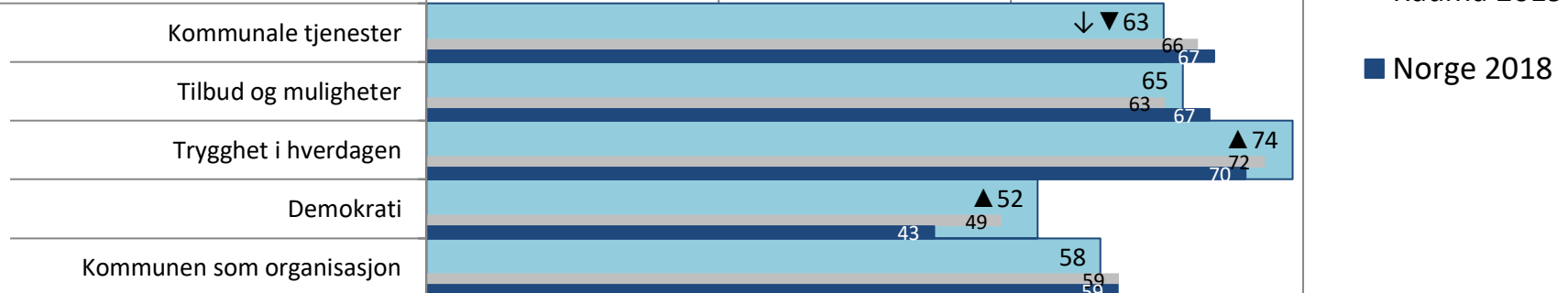
80 og over:	Fremragende
70-79:	God
60-69:	Middels god
40-59:	Svak
Under 40:	Dårlig

# Hovedresultater

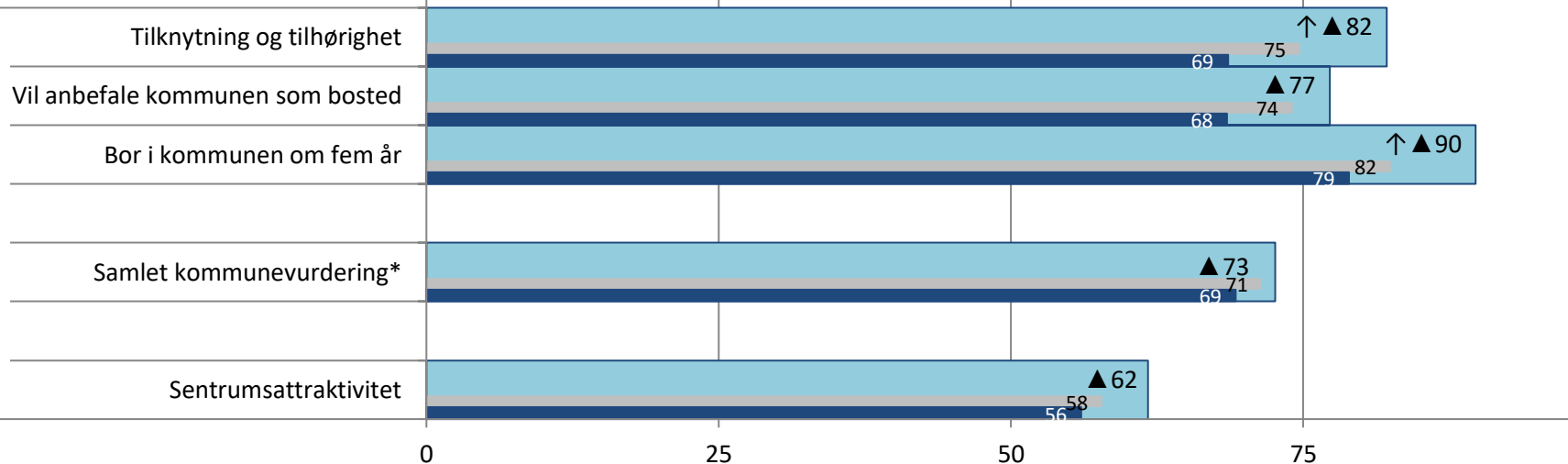
## Hovedmål



## Indekser



## Kontrollmål

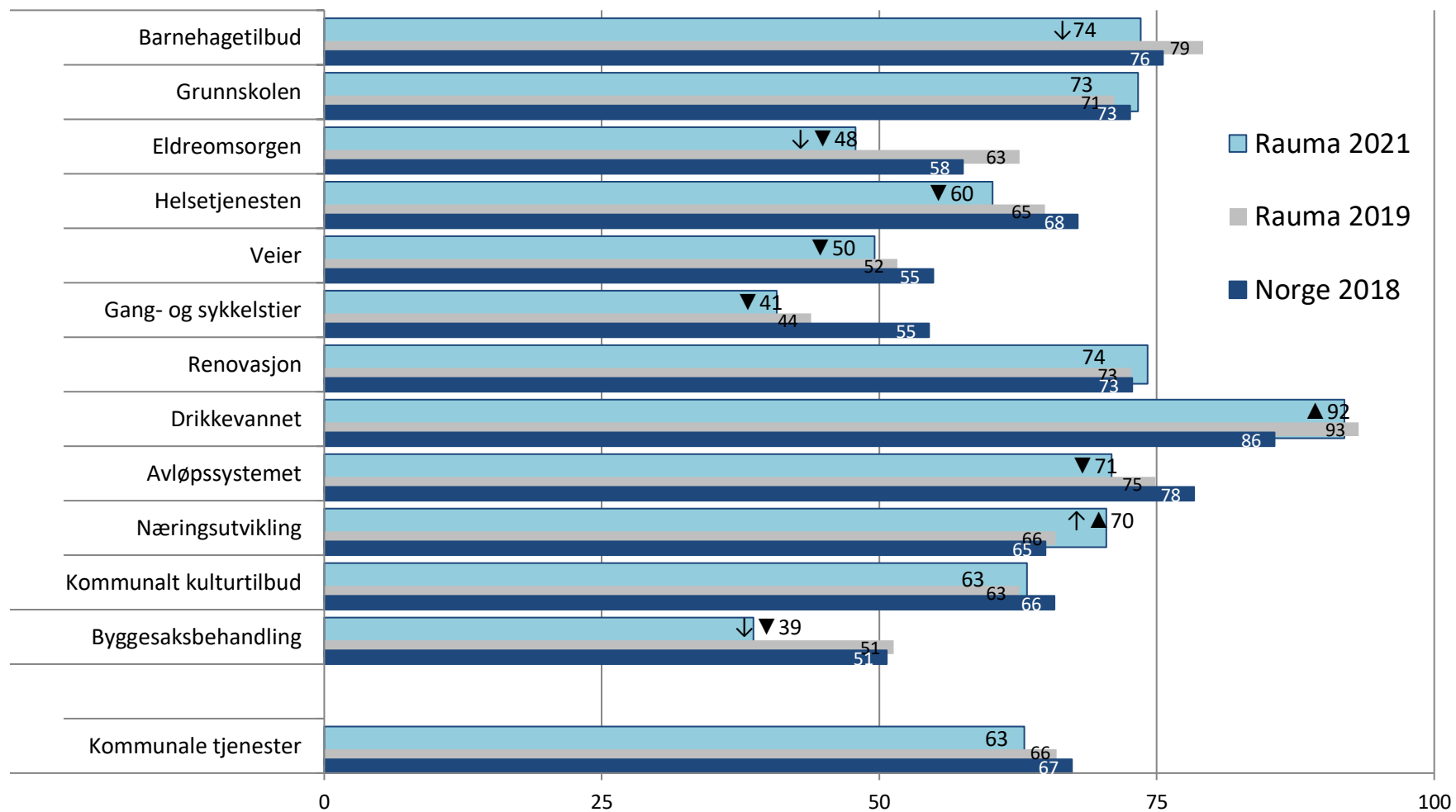


\*Samlet kommunevurdering er en indeks bestående av *Borgerskåren*, *Tjenestetilfredsheten*, *Omdømmet* og *Tilhørighetsfølelsen*.

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

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling  
↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

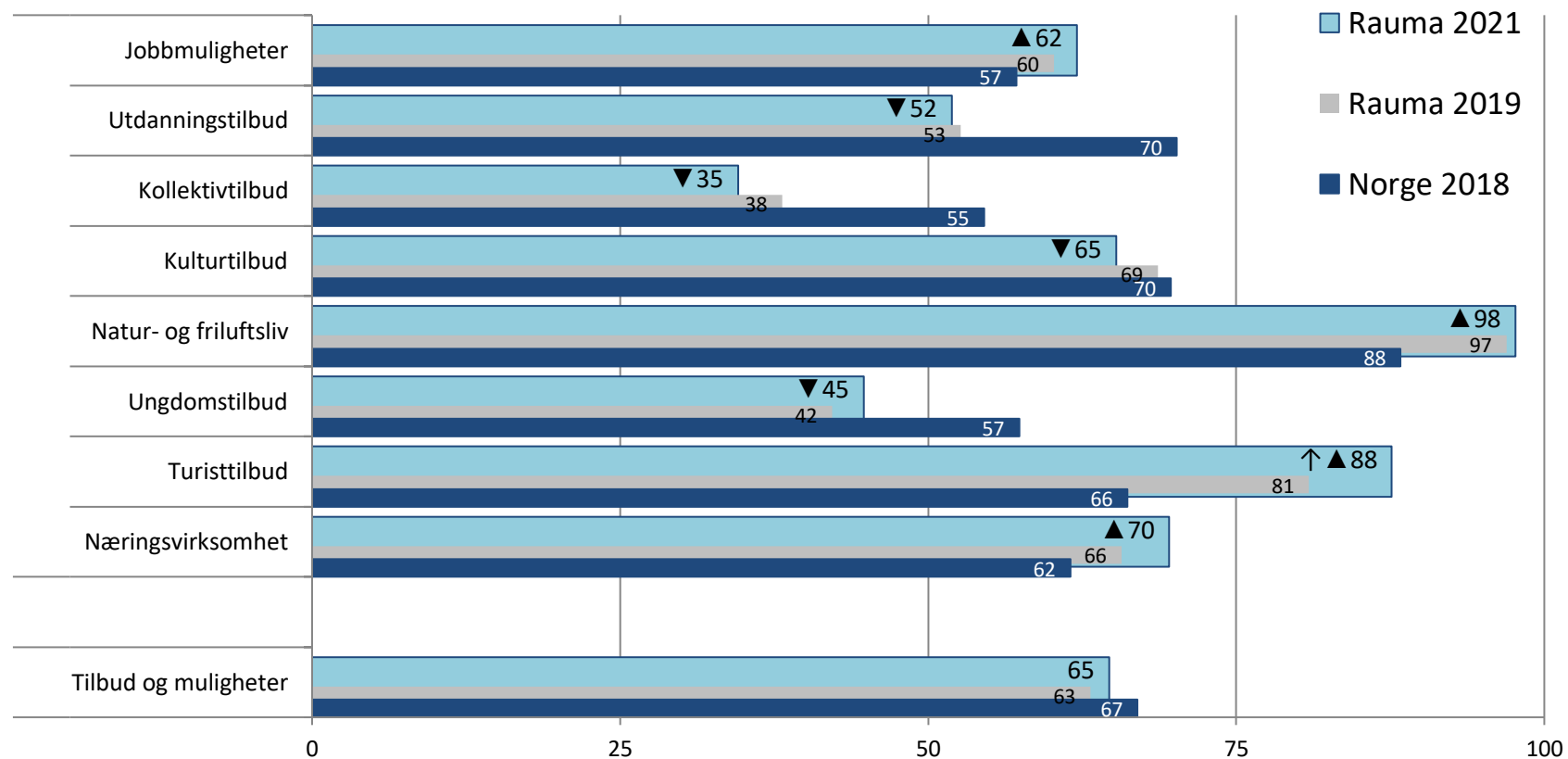
# Kommunale tjenester



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

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling  
↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

# Tilbud og muligheter



▲ = Signifikant høyere enn Norge 2018

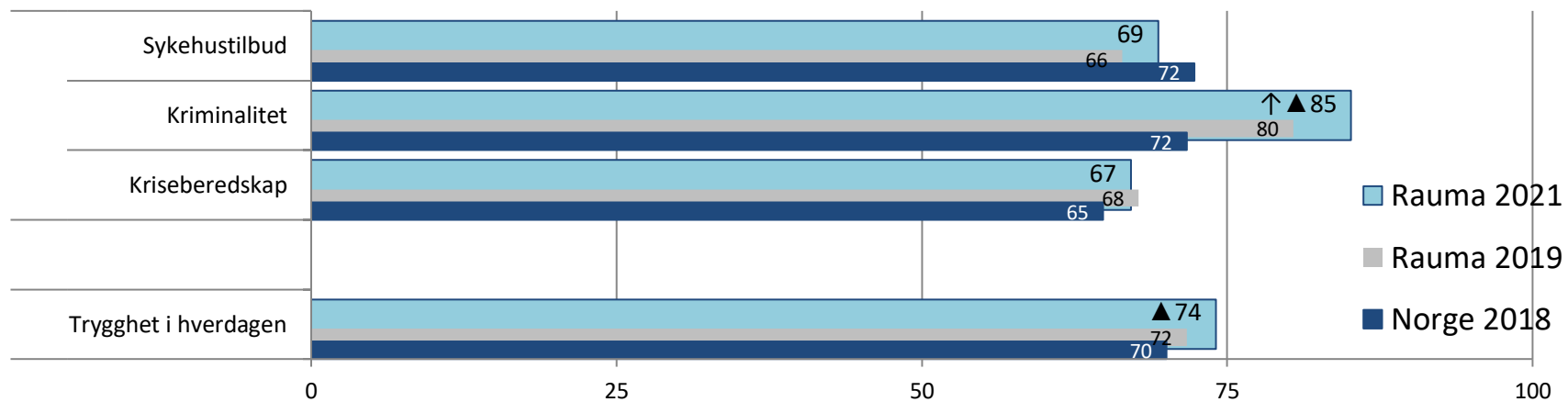
▼ = Signifikant lavere enn Norge 2018

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling

↓ = Signifikant lavere enn forrige måling



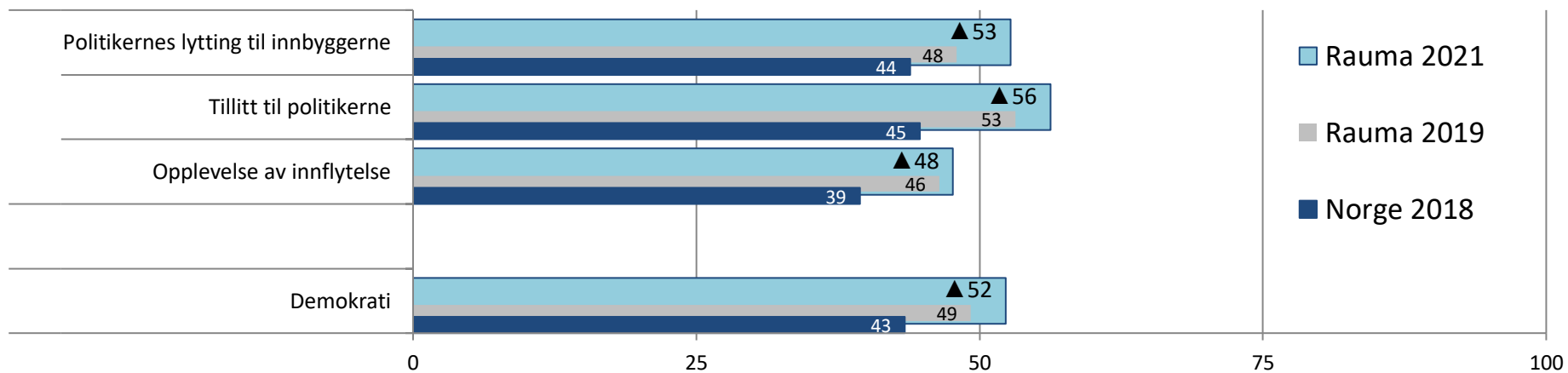
# Trygghet i hverdagen



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

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling  
↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

# Demokrati



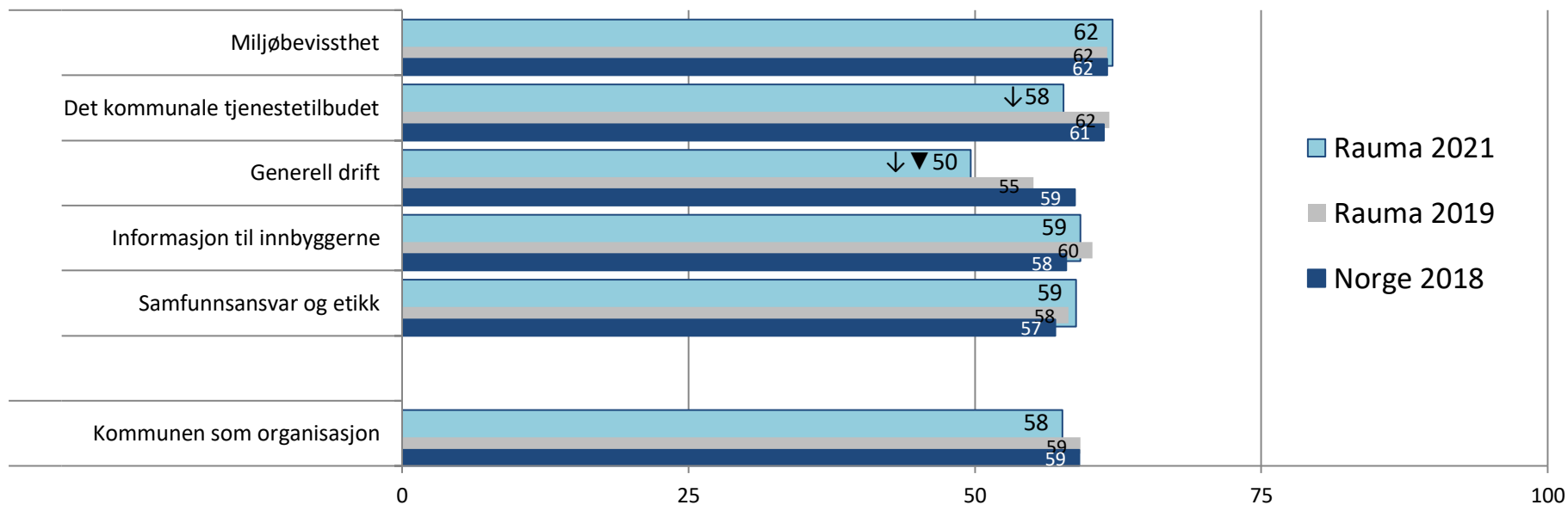
▲ = Signifikant høyere enn Norge 2018

▼ = Signifikant lavere enn Norge 2018

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling

↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

# Kommunen som organisasjon



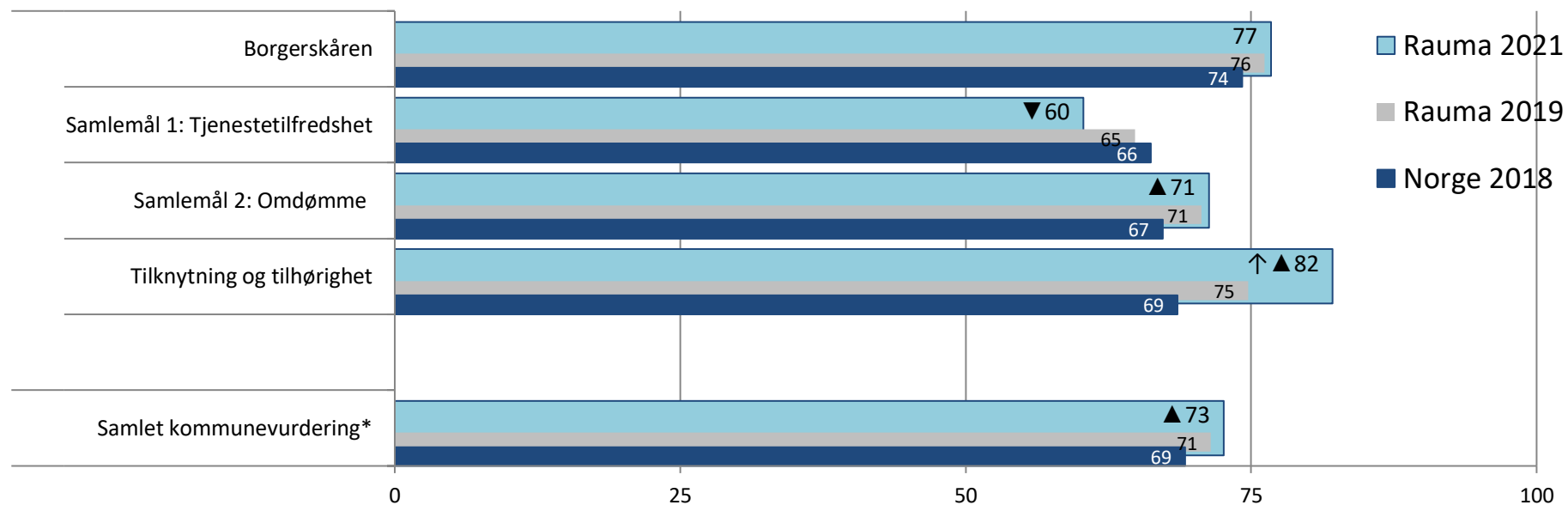
▲ = Signifikant høyere enn Norge 2018

▼ = Signifikant lavere enn Norge 2018

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling

↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

## Oppsummering: Samlet kommunevurdering



\*Samlet kommunevurdering er en indeks av Borgerskåren, Tjenestetilfredsheten, Omdømmet og Tilhørighetsfølelsen.

▲ = Signifikant høyere enn Norge 2018

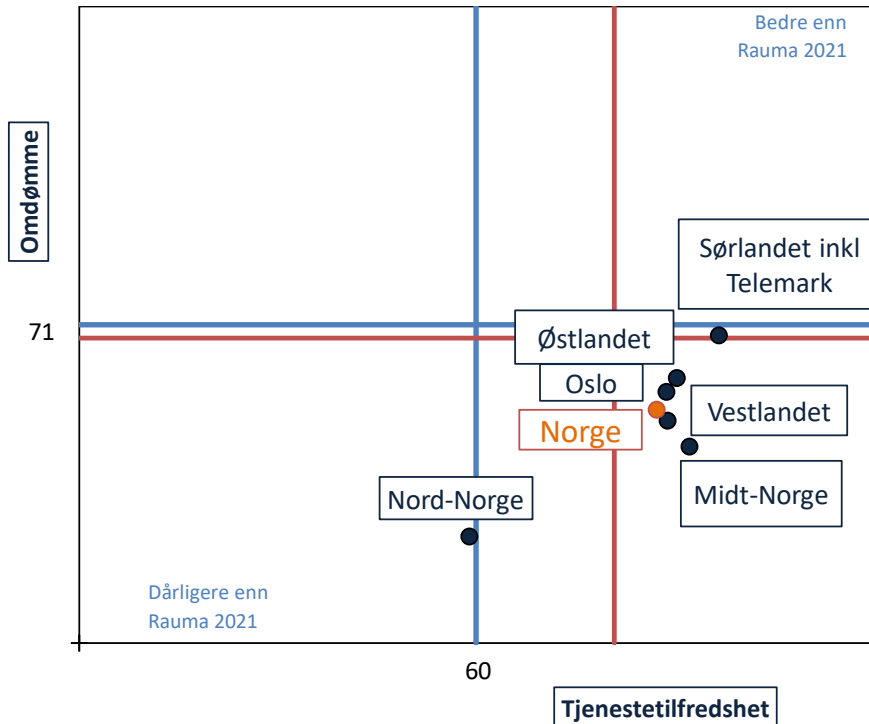
▼ = Signifikant lavere enn Norge 2018

↑ = Signifikant høyere enn forrige måling

↓ = Signifikant lavere enn forrige måling

# Borgerkryss: Norge

Figur: Borgerkryss. Rauma 2021 sammenlignet med Norge og Rauma 2019.

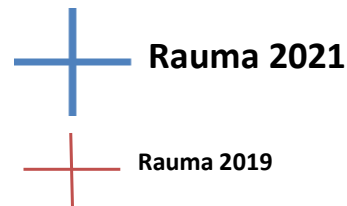


## Om Borgerkrysset

*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 Rauma 2021 vises som et blått kryss i midten av figuren.

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



# Borgerkryss

## Borgerkrysset

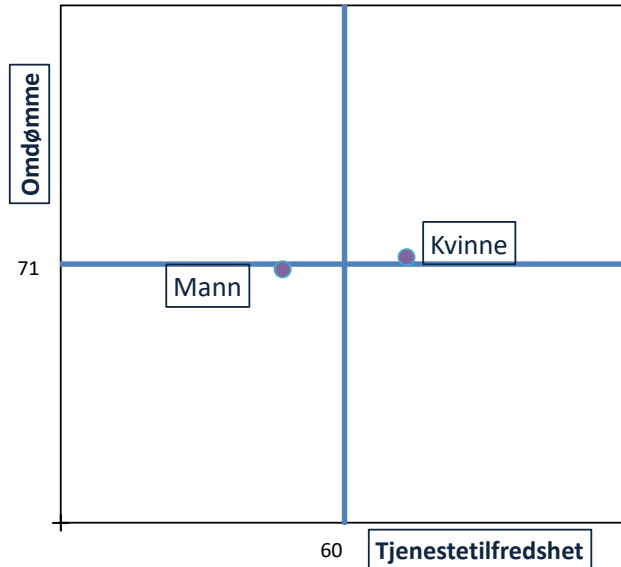
De følgende figurene viser hvordan ulike grupper av befolkningen plasserer seg i forhold til *Borgerkrysset*. Det blå krysset viser gjennomsnittet for befolkningen i Rauma kommune.

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.

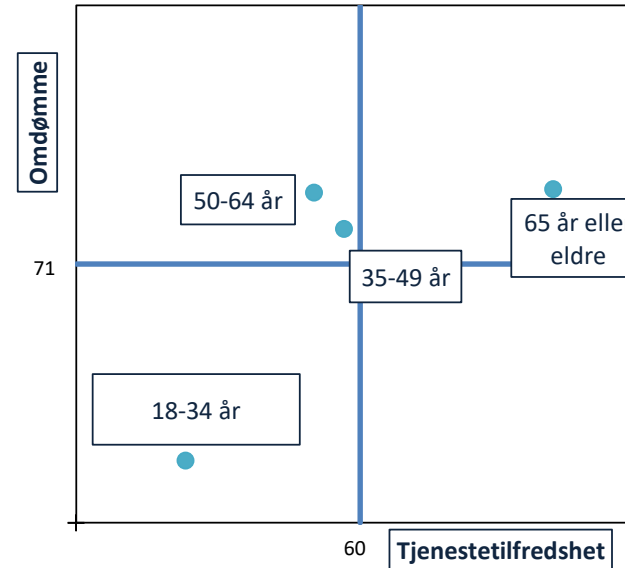
Merk at aksene er zoomet inn for bedre å illustrere forskjellene mellom gruppene.

## + Rauma 2021

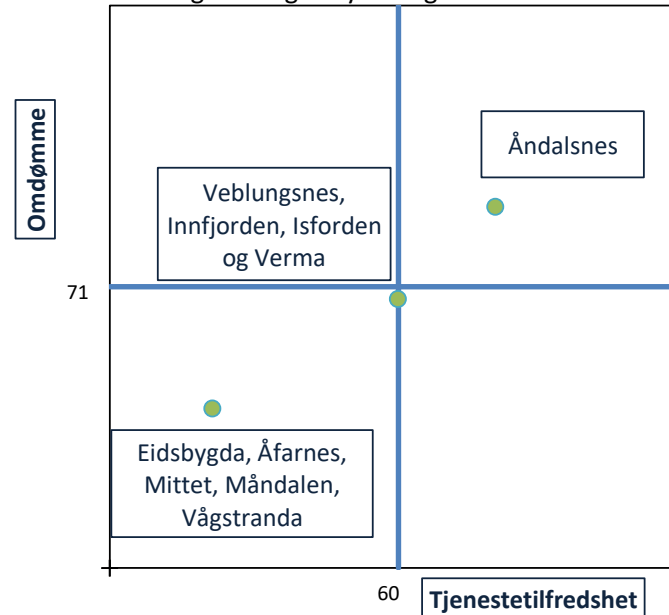
Figur: Borgerkryss. Kjønn



Figur: Borgerkryss. Alder



Figur: Borgerkryss. Region



# Hva påvirker Tjenestetilfredshet?

## Faktorer som påvirker Tjenestetilfredshet

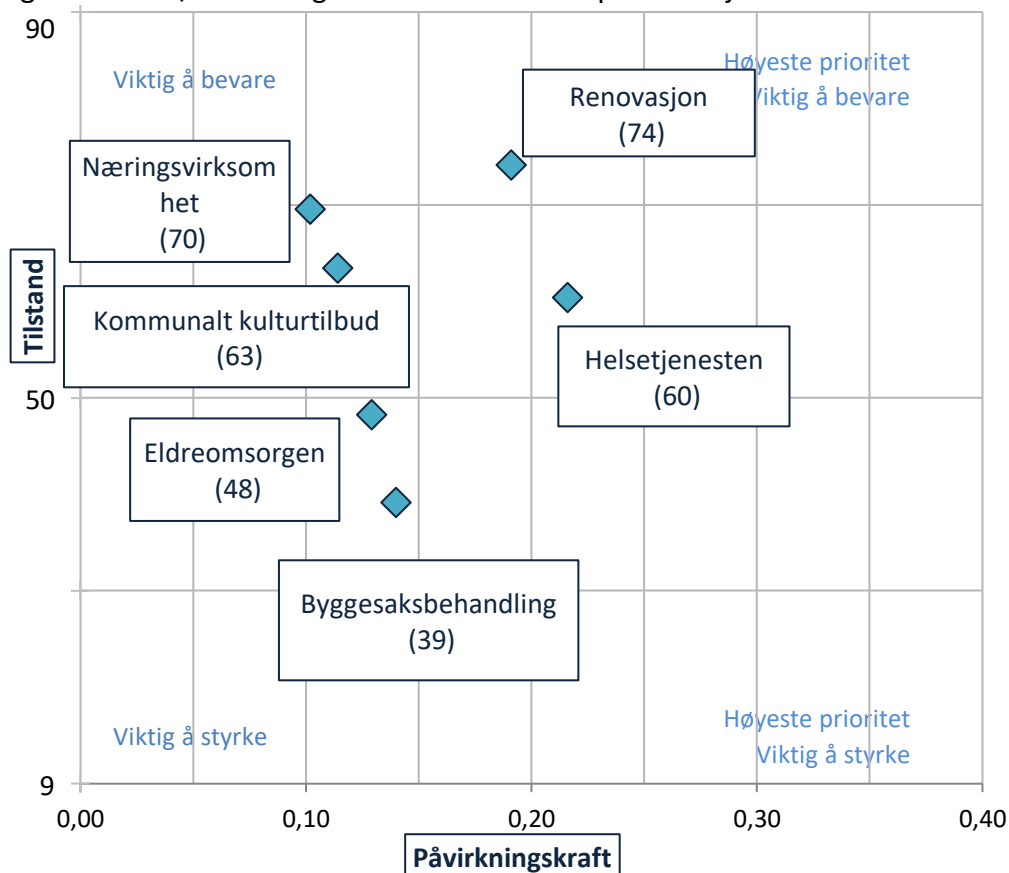
Tjenestetilfredshet er et samlemål for indeksene

- 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:

Renovasjon  
Næringsvirksomhet

### Viktige faktorer som bør styrkes:

Helsetjenesten  
Byggesaksbehandling  
Eldreomsorgen  
Kommunalt kulturtilbud

# Hva påvirker *Omdømme* ?

## Faktorer som påvirker *Omdømme*

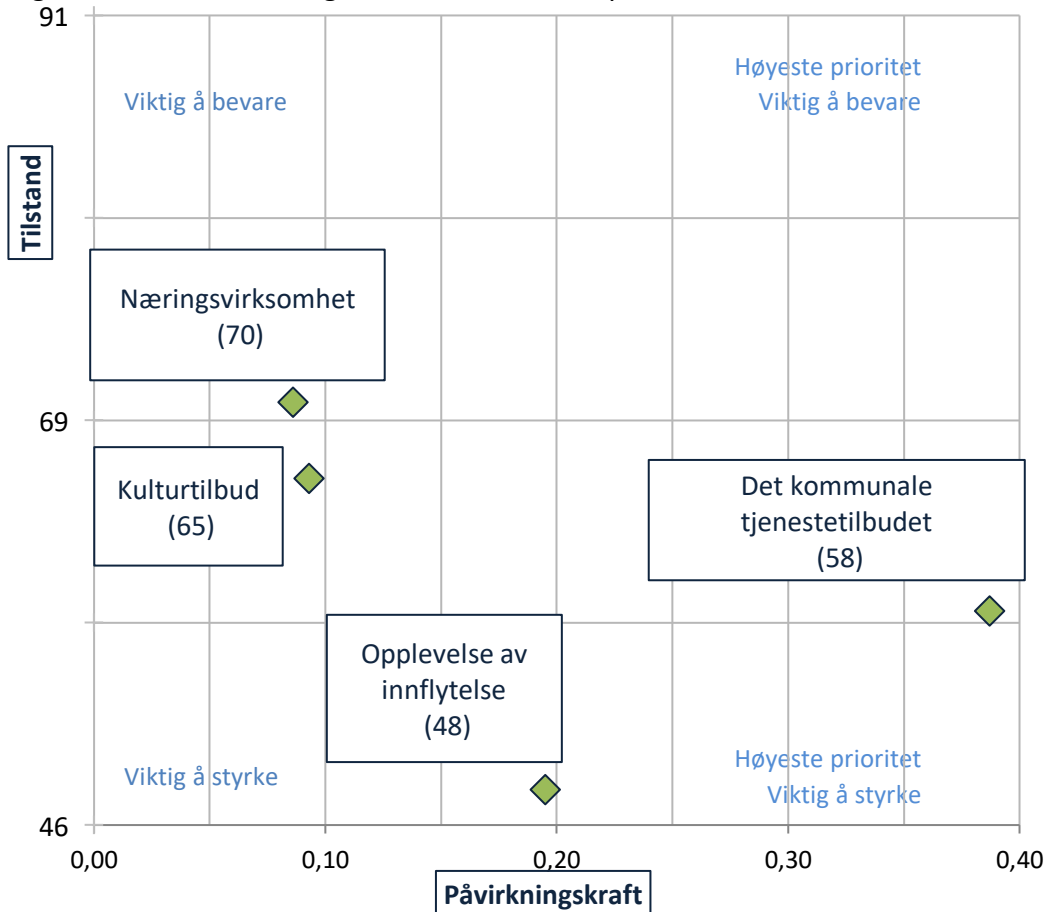
*Omdømme* er et samle mål for indeksene

- *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:

*Næringsvirksomhet*

### Viktige faktorer som bør styrkes:

*Det kommunale tjenestetilbudet*  
*Opplevelse av innflytelse*  
*Kulturtilbud*



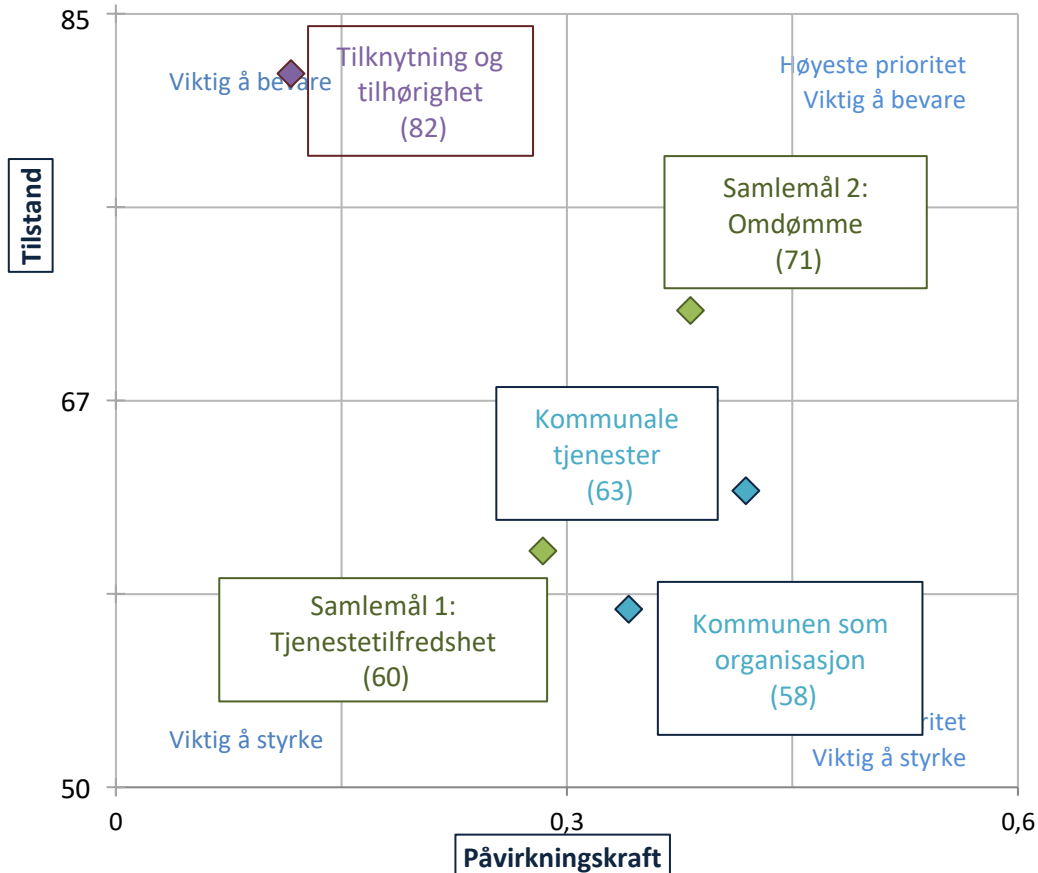
# Hva påvirker *Borgerskåren* ?

## 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 lodrette akse viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vanrette akse 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*

### Viktige faktorer som bør styrkes:

*Kommunale tjenester*  
*Kommunen som organisasjon*  
*Samlemål 1: Tjenestetilfredshet*

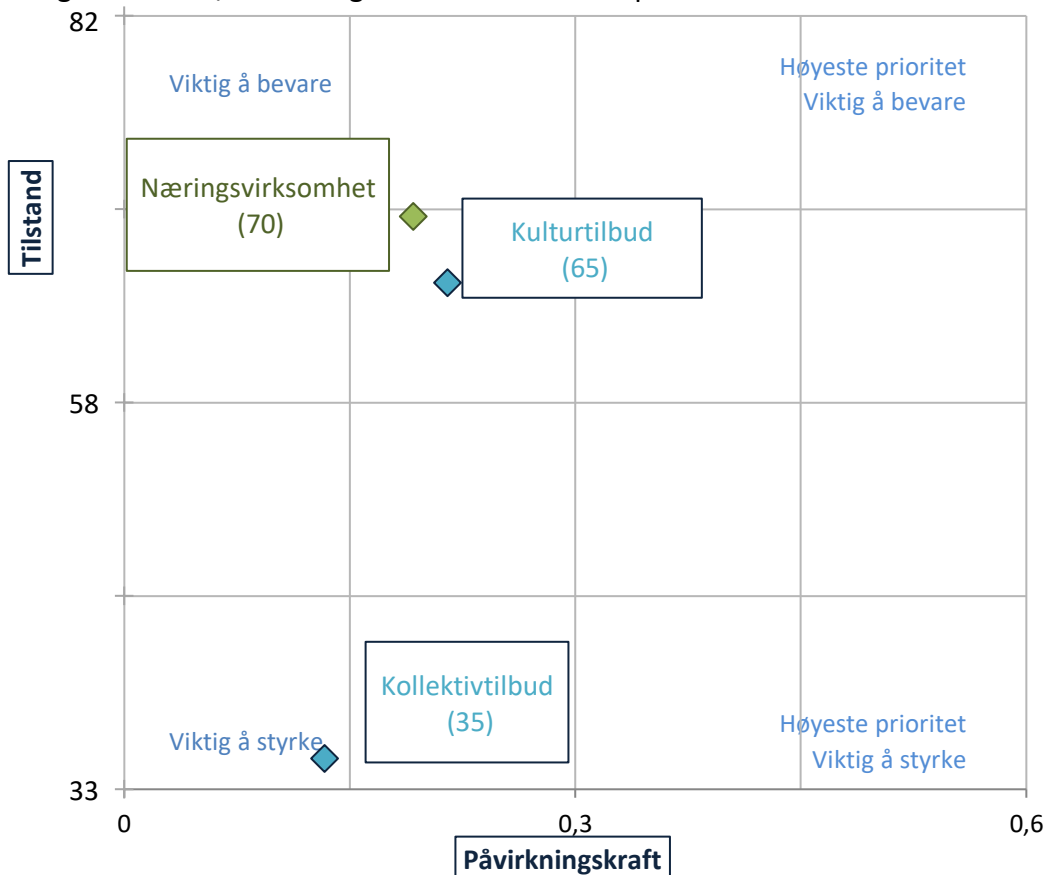
# Hva påvirker *Sentrumsattraktiviteten* ?

## 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 lodrette akse viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vanrette 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

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:**  
*Næringsvirksomhet*

**Viktige faktorer som bør styrkes:**  
*Kulturtilbud*  
*Kollektivtilbud*