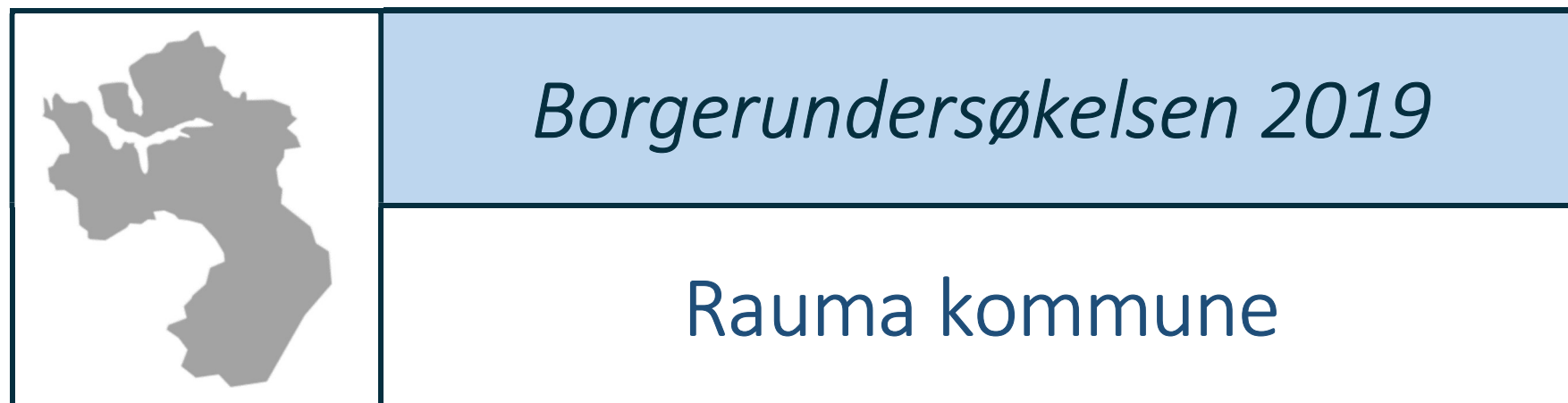




Tobias Giske Skaaren
Arve Østgaard

18.10.2019

Om undersøkelsen

Borgerundersøkelsen 2019 i Rauma kommune kartlegger innbyggernes inntrykk av kommunen og tilfredshet med tjenester på sentrale områder, som kommunale tjenester, tilbud og muligheter, trygghet og demokrati. I rapporten oppsummerer vi forhold som er viktige for at Rauma kommune skal oppleves som en god plass å leve og bo.

UTVALG

Undersøkelsen er gjennomført blant et utvalg på 400 innbyggere over 18 år som er bosatt i Rauma kommune. Utvalget er vektet på kjønn og alder, for best mulig å gjenspeile den faktiske fordelingen i kommunen (populasjonen).

Intervjuene ble gjennomført over telefon mellom 1. og 16. oktober 2019.

PRESENTASJON AV RESULTATER

Resultatene fra Borgerundersøkelsen i Rauma 2019 blir sammenlignet med resultatene fra en tilsvarende undersøkelse i Rauma fra 2017, samt en nasjonal benchmark som ble gjennomført på nett blant et representativt utvalg på 1000 personer i oktober 2017. Vi har også sett på forskjeller mellom ulike grupper blant innbyggerne i Rauma, blant annet kjønn, alder og bosted. Rapporten viser resultatene for disse gruppene på hovedmålene, og samtlige resultater er brutt ned på undergrupper i vedlegget.

Innbyggerne har vurdert ulike forhold på en skala fra 1 til 5, for eksempel der 1 er «Svært misfornøyd» og 5 «Svært fornøyd». Resultatene er kodet om til standardiserte gjennomsnitt fra 0 til 100, der 0 er dårligste vurdering og 100 er beste vurdering. Dette har vi gjort for å gjøre det enklere å tolke resultatene, blant annet ved sammenligning mellom Rauma og det nasjonale gjennomsnittet, eller mellom undergrupper. Se «*Borgermodellen*» for en nærmere beskrivelse av målene i undersøkelsen og tolking av resultatene.

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 signifikant forskjell mellom svarene i Rauma og det nasjonale gjennomsnittet. 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 resultater

HOVEDRESULTATER

Rauma kommune oppnår 76 av 100 mulige poeng på borgerskåren i 2019, noe som er signifikant bedre enn i 2017 (71). Dette viser at innbyggerne alt i alt er godt fornøyde med Rauma som et sted å bo og leve.

Kommunen har et godt omdømme (71), som er bedre enn resultatet i 2017 (65). Omdømmet er også bedre enn det nasjonale gjennomsnittet. På tjenestetilfredshet får Rauma et middels godt resultat i 2019 (65). Også dette resultatet er litt bedre enn i 2017, men forskjellen er ikke signifikant.

KOMMUNALE TJENESTER

Den samlede tilfredsheten med de kommunale tjenestene i Rauma er middels god (66), men er betydelig bedre enn i 2017 (62). Resultatet er på nivå med det nasjonale gjennomsnittet.

Innbyggerne er aller mest fornøyde med drikkevannet (93), og det er god tilfredshet med barnehagetilbudet (79). På begge disse områdene oppnår Rauma bedre resultater enn i 2017 og det nasjonale gjennomsnittet. Det er også gode resultater for avløpssystemet (75), renovasjon (73) og grunnskolen (71) (Rauma gjorde det enda bedre på renovasjon i 2017, men forskjellen er ikke signifikant). Tilfredsheten med eldreomsorgen er betydelig bedre enn den var i 2017 (fra 52 til 63), et resultat som er bedre enn landsgjennomsnittet.

Når det gjelder gang- og sykkelveier (44), er resultatet noe svakere enn det nasjonale gjennomsnittet. Tar vi høyde for kommunestørrelse, er resultatet imidlertid på nivå med gjennomsnittet for små kommuner. For byggesaksbehandling og veier er resultatene relativt svake (henholdsvis 51 og 52), men på nivå med det nasjonale gjennomsnittet.

TILBUD OG MULIGHETER

Samleresultatet for tilbud og muligheter i kommunen er middels godt (63), og bedre enn i 2017 (60). Resultatet ligger imidlertid litt under det nasjonale snittet.

Rauma oppnår meget gode resultater for natur- og friluftsliv (97) og turisttilbud (81), begge betydelig bedre enn det nasjonale gjennomsnittet. Tilfredsheten med turisttilbudet er enda bedre enn den var i 2017 (75). Også på området jobbmuligheter går resultatet frem fra 2017 (fra 54 til 60).

Det er relativt dårlige resultater for kollektivtilbud (38), ungdomstilbud (42) og utdanningstilbud (53), men resultatet for ungdomstilbud er betydelig bedre enn i 2017 (35). Resultatet på disse områdene ligger under det nasjonale gjennomsnittet. Sammenlignet med kommuner av tilsvarende størrelse er resultatene for kollektivtilbud og utdanningstilbud omtrent det samme som gjennomsnittet.

TRYGGHET I HVERDAGEN

Rauma oppnår et godt resultat på samlemålet for trygghet i hverdagen (72). Resultatene viser at innbyggerne er meget trygge på å ikke bli utsatt for noe kriminelt der de bor (80), og at de føler seg trygge på kriseberedskapen (68). På begge områdene er resultatene bedre enn landsgjennomsnittet, og på kriseberedskap er resultatet bedre enn det var i 2017 (62). For sykehusstilbudet er resultatet middels godt (66), og noe lavere enn gjennomsnittet for Norge.

DEMOKRATI

Det er liten grad av tilfredshet med demokratiet i kommunen (49), men resultatet er betydelig bedre enn i 2017 (38). Det er også signifikant bedre enn gjennomsnittet for Norge.

Kommunen skårer best på tillitt til politikerne (53), mens resultatet er noe svakere når det gjelder politikernes lytting til innbyggerne (48) og opplevelse av innflytelse (46). På samtlige områder er resultatene bedre enn i 2017, og Rauma skårer bedre enn landsgjennomsnittet på tillit til politikerne og opplevelse av innflytelse.

KOMMUNEN SOM ORGANISASJON

Rauma kommune oppnår middels gode resultater på samleresultatet for kommunen som organisasjon (59). Resultatet bedre enn i 2017 (56), og er på nivå med det nasjonale gjennomsnittet.

Sammenlignet med 2017 er innbyggerne mer fornøyde med det kommunale tjenestetilbudet (fra 57 til 62) og informasjon til innbyggerne (fra 55 til 60). Innbyggerne har også et bedre inntrykk av kommunens samfunnsansvar og etikk (fra 54 til 58).

TILKNYTNING OG TILHØRIGHET

Innbyggerne i Rauma føler i stor grad tilknytning og tilhørighet til kommunen (75), og i større grad enn gjennomsnittet for landet. Resultatene viser at innbyggerne med stor sannsynlighet vil anbefale Rauma som bosted (75), et resultat som er enda bedre enn i 2017 (67) og enn det nasjonale snittet. Videre svarer innbyggerne i meget stor grad at det er høy sannsynlighet for at de bor i kommunen om 5 år (82).

SENTRUMSATTRAKTIVITET

Sentrum i kommunen, Åndalsnes, oppleves i middels stor grad som attraktivt av innbyggerne. Resultatet er omtrent på nivå med 2017, og med det nasjonale gjennomsnittet for kommuner av tilsvarende størrelse.

SAMLET KOMMUNEVURDERING

Den samlede vurderingen av kommunen er basert på resultatene for borgerskåren, tjenestetilfredshet, omdømmet og tilhørighetsfølelsen. Rauma får et resultat på 71, noe som er et godt resultat. Resultatet er på nivå med 2017 og de nasjonale resultatene.

HVA PÅVIRKER TJENESTETILFREDSHETEN?

6 enkeltfaktorer har signifikant betydning for innbyggernes tjenestetilfredshet. For å oppnå enda bedre tjenestetilfredshet, vil det være viktig å jobbe for å styrke og bevare disse områdene.

Tilfredsheten på tjenesteområdene renovasjon og grunnskole er i dag god, samtidig som disse faktorene er viktige for tjenestetilfredsheten. Det vil derfor være viktig å jobbe for å bevare de gode resultatene på disse områdene. På områdene helsetjeneste, eldreomsorg, byggesaksbehandling og kollektivtilbud bør det jobbes for å styrke tilfredsheten, for å på denne måten oppnå enda bedre tjenestetilfredshet i fremtiden.

HVA PÅVIRKER OMDØMMET?

Rauma oppnår et godt resultat på omdømme (71), men det er likevel viktig å jobbe for å bevare det gode resultatet, samt gi rom for ytterligere forbedring av skåren.

Innbyggerne i Rauma er i dag meget fornøyde med mulighetene for natur og friluftsliv i kommunen, og det vil være viktig å bevare den gode tilfredsheten på dette området for å sikre et fortsatt godt omdømme. Viktige satsningsområder er samfunnsansvar og etikk, det kommunale tjenestetilbudet, generell drift, politikernes lytting til innbyggerne, kulturtilbud og næringsvirksomhet.

HVA PÅVIRKER BORGERSKÅREN?

Borgerskåren til Rauma kommune er per dags dato meget god (76). Det er likevel viktig å jobbe for å aktivt opprettholde og ytterligere forbedre det gode resultatet.

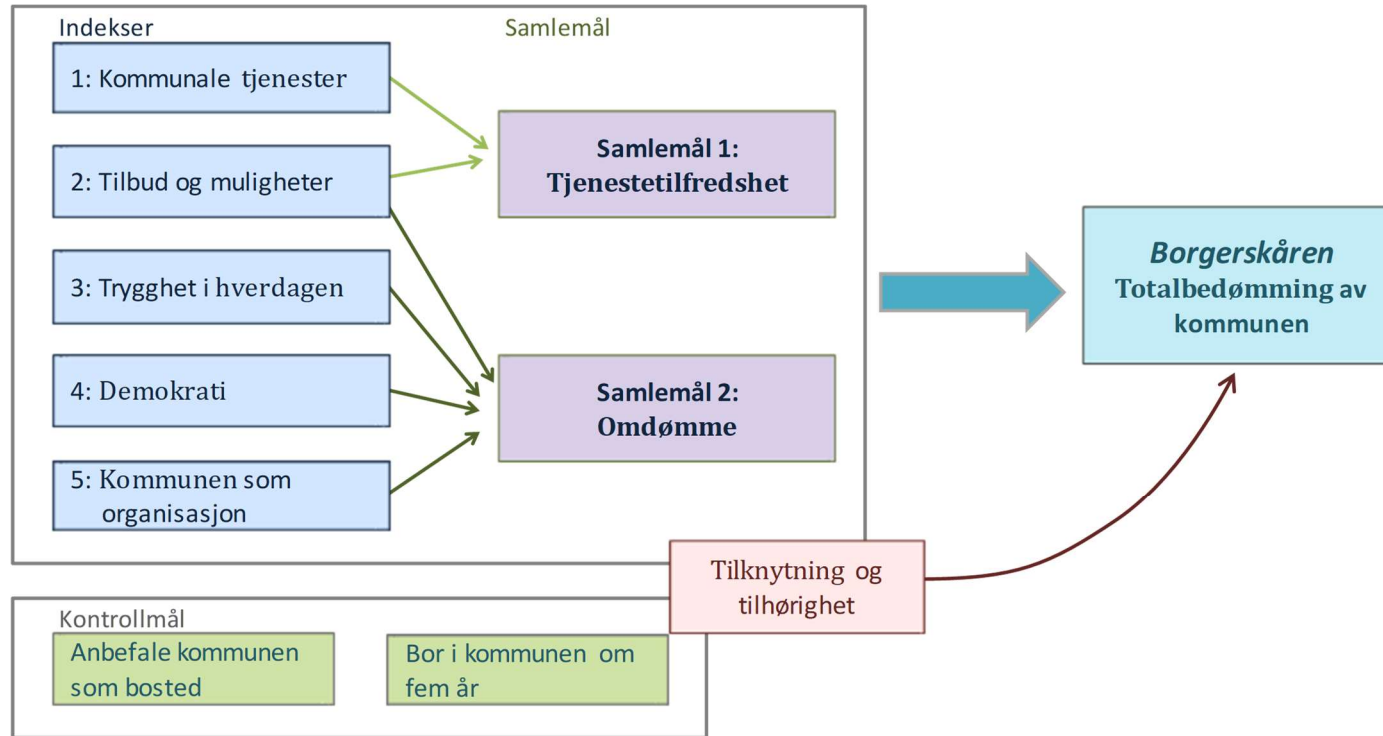
6 faktorer har særlig stor betydning for Borgerskåren. Det er i dag gode skårer for trygghet i hverdagen og følelse av tilknytning og tilhørighet, som det bør jobbes for å bevare. Videre bør det prioriteres å styrke inntrykket av kommunen som organisasjon, samt tjenestetilfredshet. Andre viktige faktorer er tilbud og muligheter og kommunale tjenester.

HVA PÅVIRKER SENTRUMSATTRAKTIVITETEN?

Det er spesielt 3 enkeltfaktorer som er viktige for hvorvidt innbyggerne vurderer sentrum av kommunen som attraktivt eller ikke; kulturtilbud, jobbmuligheter og kollektivtilbud. Å jobbe for bedre resultater på disse områdene vil være viktig for å styrke 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 *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

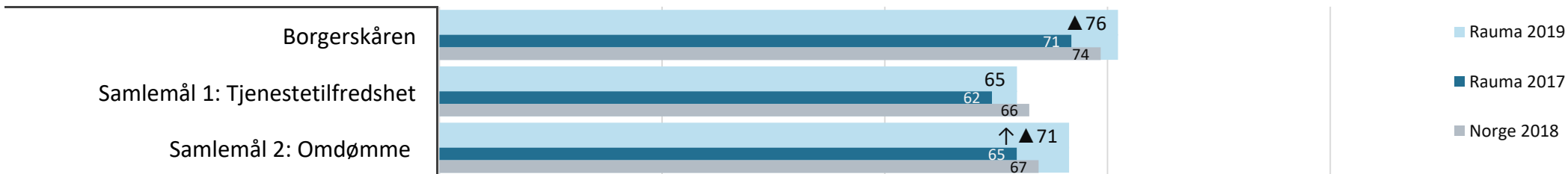
60-69: Middels god

40-59: Svak

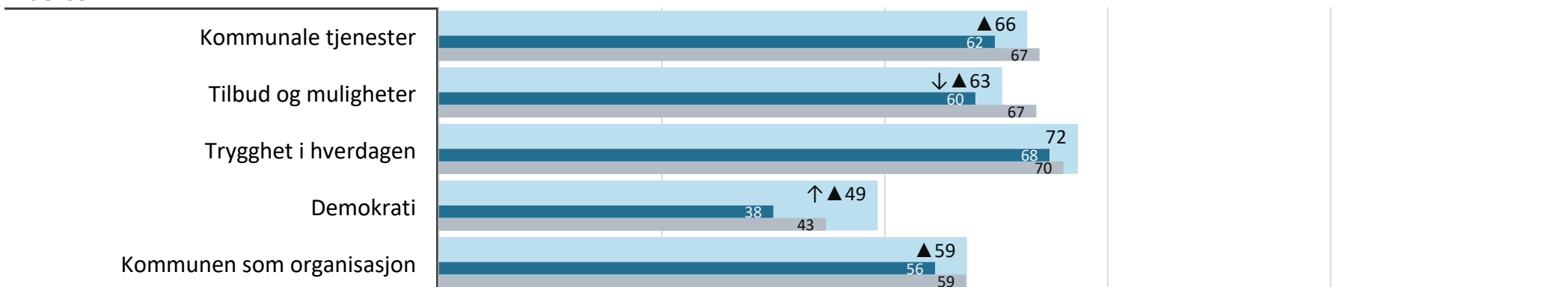
Under 40: Dårlig

Hovedresultater

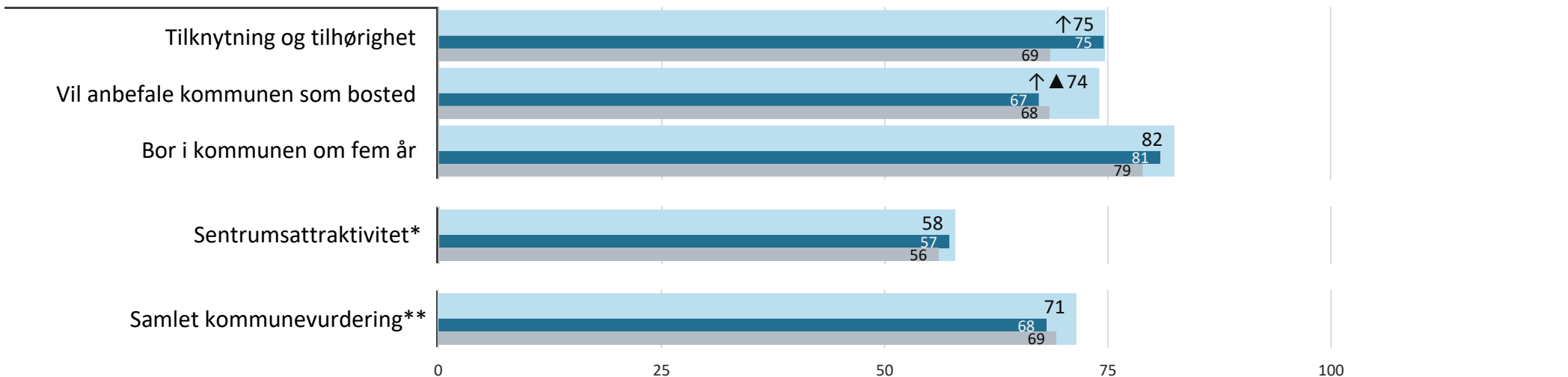
Hovedmål



Indekser



Kontrollmål



* Sammenlignet med Sentios undersøkelse om Sentrumsattraktivitet fra 2017, med 2499 svar innbyggere fra kommuner av tilsvarende størrelse.

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

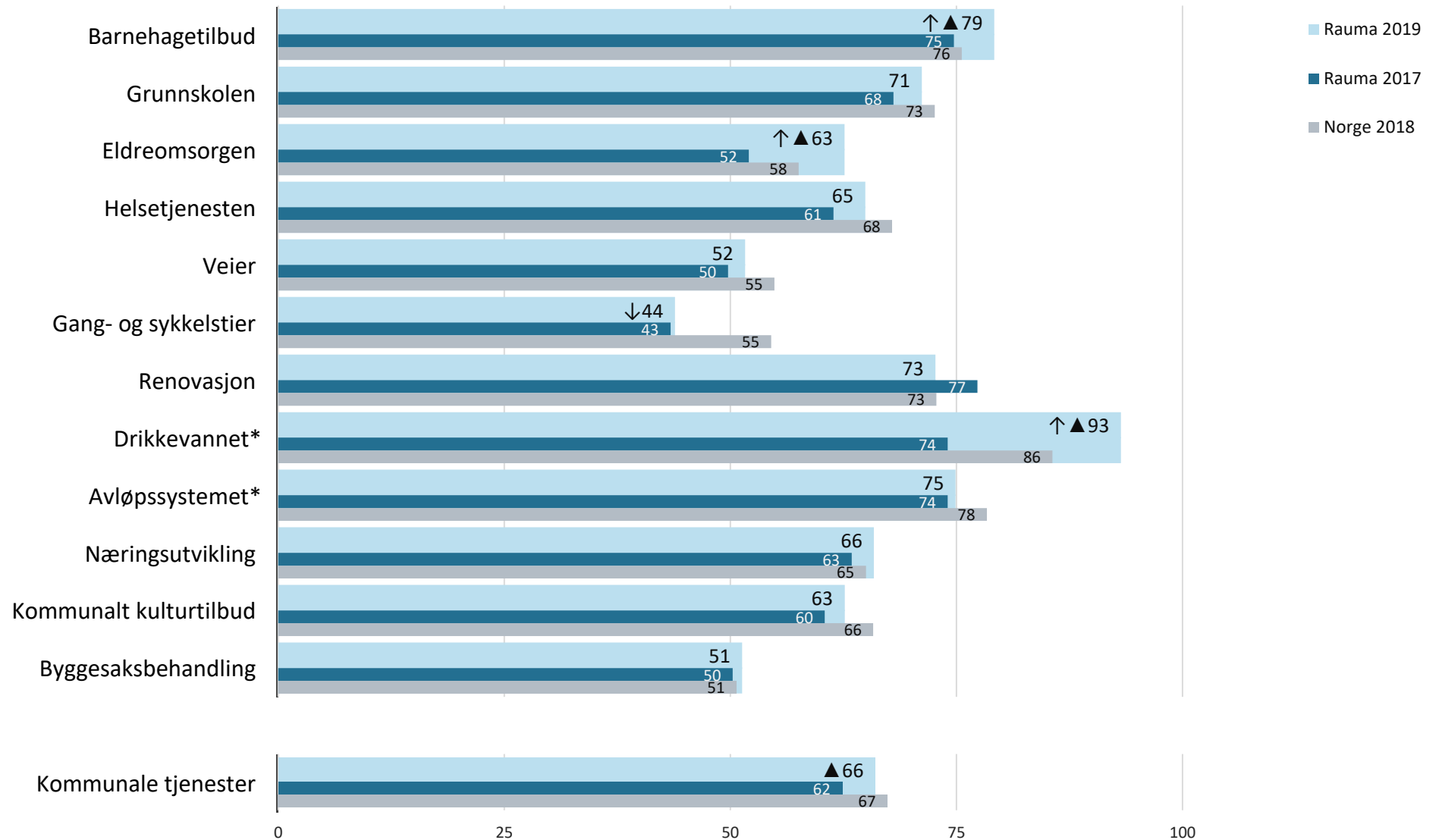
▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017

▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

↑ = Signifikant høyere enn Norge 2018

↓ = Signifikant lavere enn Norge 2018

Kommunale tjenester

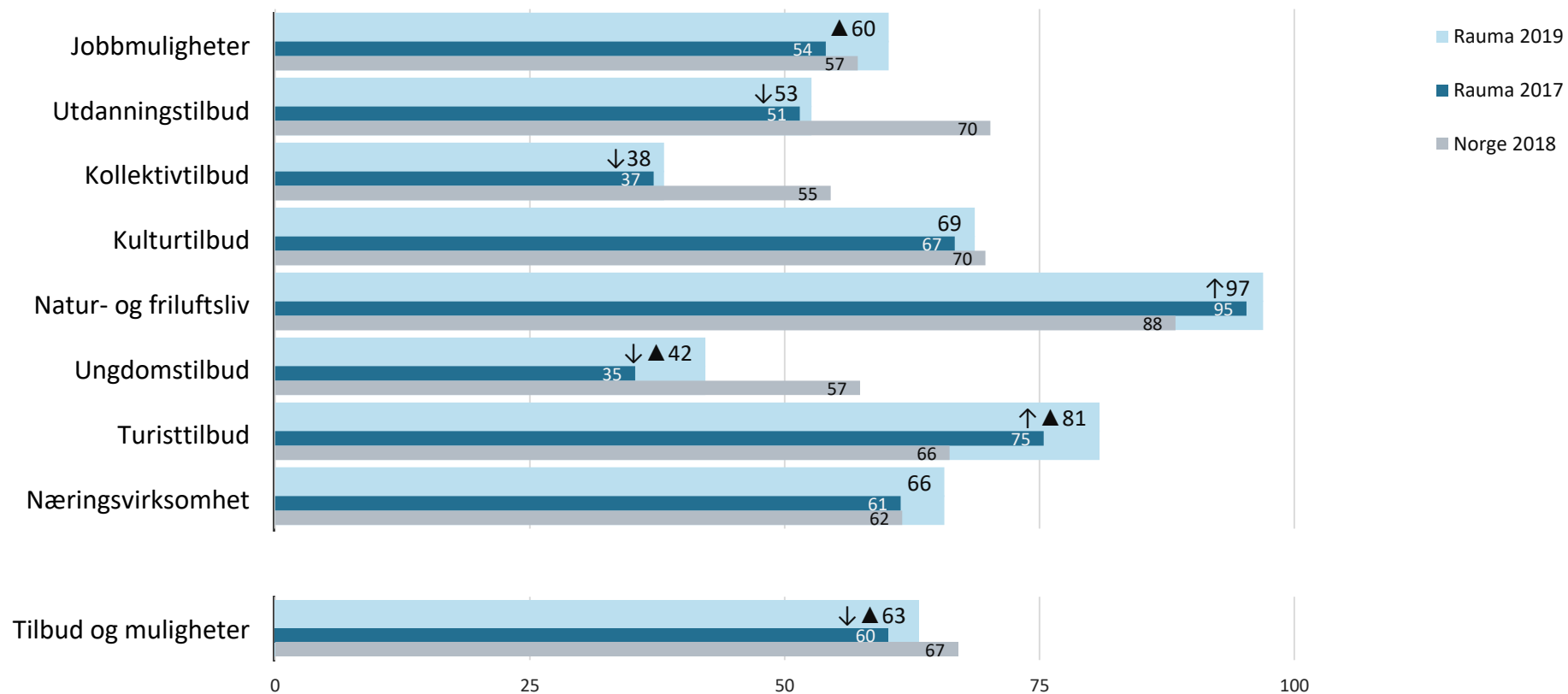


* Drikkevannet og avløpssystemet ble målt samlet i 2017, og begge resultater er sammenlignet med det samlede resultatet. Sammenligning må derfor gjøres med et lite forbehold.

▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

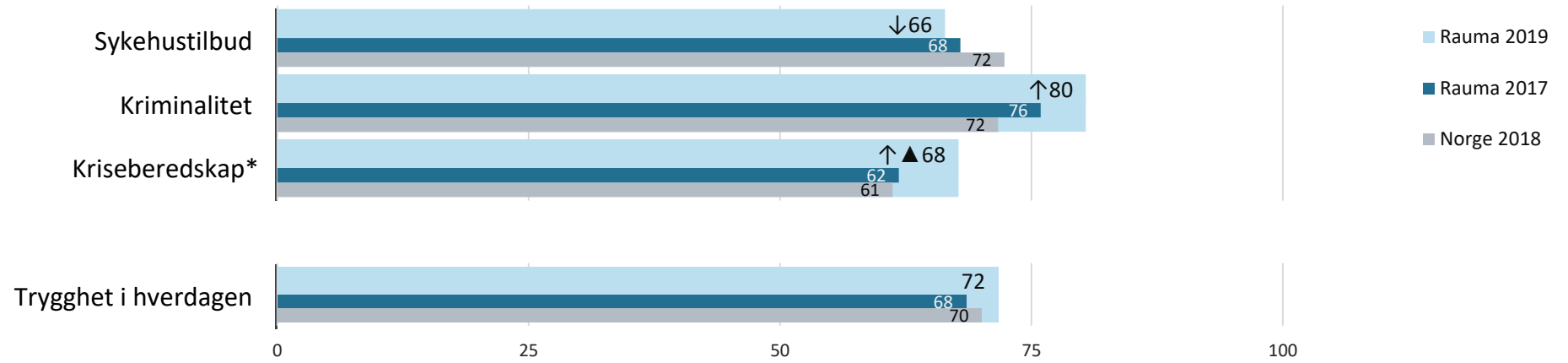
Tilbud og muligheter



▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

Trygghet i hverdagen

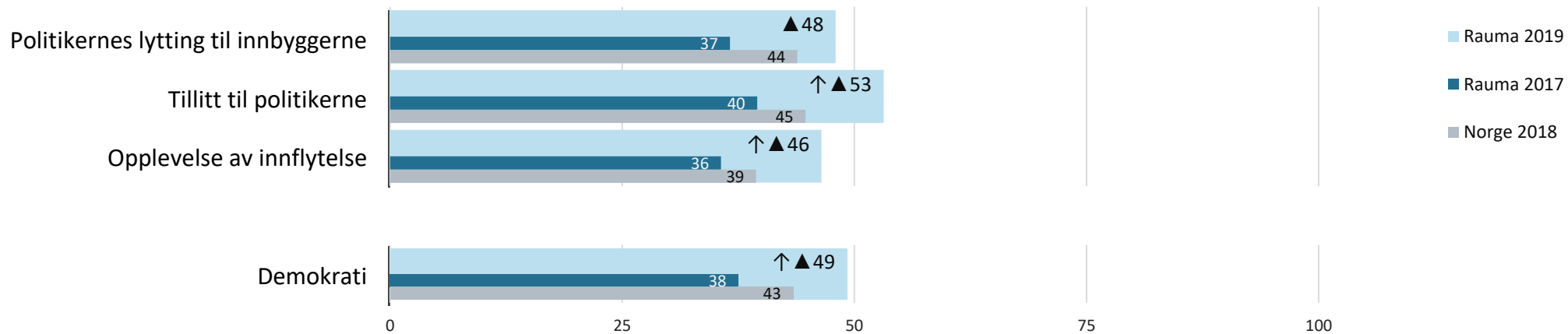


* Sammenlignet med nasjonal benchmark fra oktober 2019.

▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

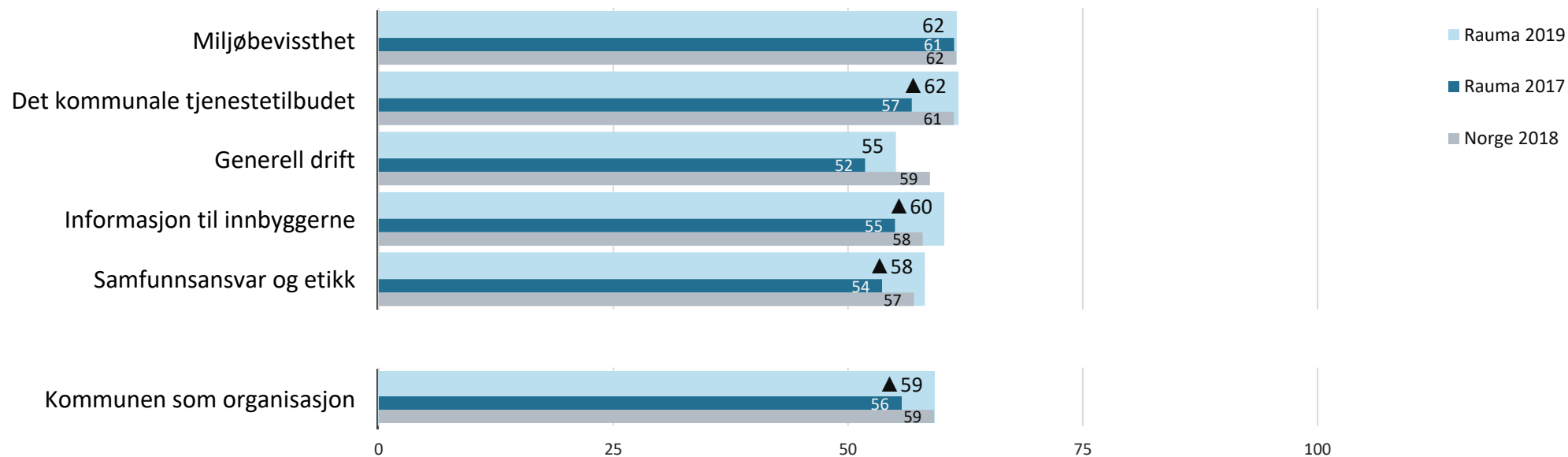
Demokrati



▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

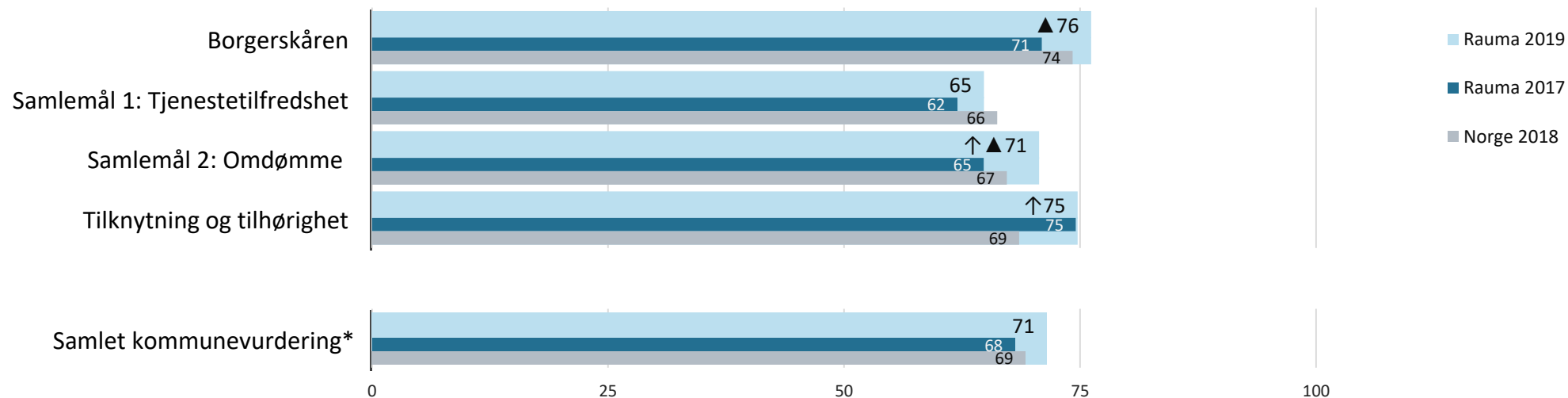
Kommunen som organisasjon



▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

Oppsummering



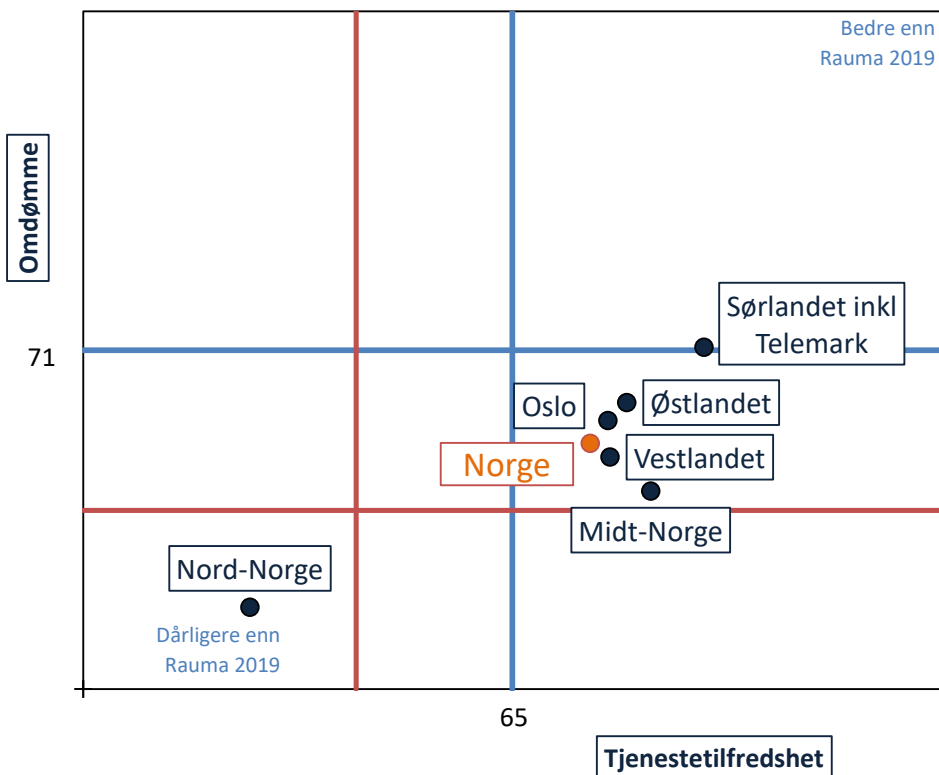
* Samlet kommunevurdering er en indeks bestående av *Borgerskåren* , *Tjenestetilfredsheten* , *Omdømmet* og *Tilhørighetsfølelsen* .

▲ = Signifikant høyere enn Rauma 2017
▼ = Signifikant lavere enn Rauma 2017

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

Borgerkryss

Figur: Borgerkryss. Rauma 2019 sammenlignet med Norge og Rauma 2017.

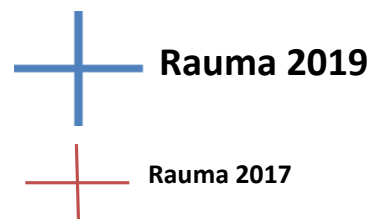


Om Borgerkrysset

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 2019 vises som et blått kryss i midten av figuren.

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



Borgerkryss: Alder, kjønn og bosted

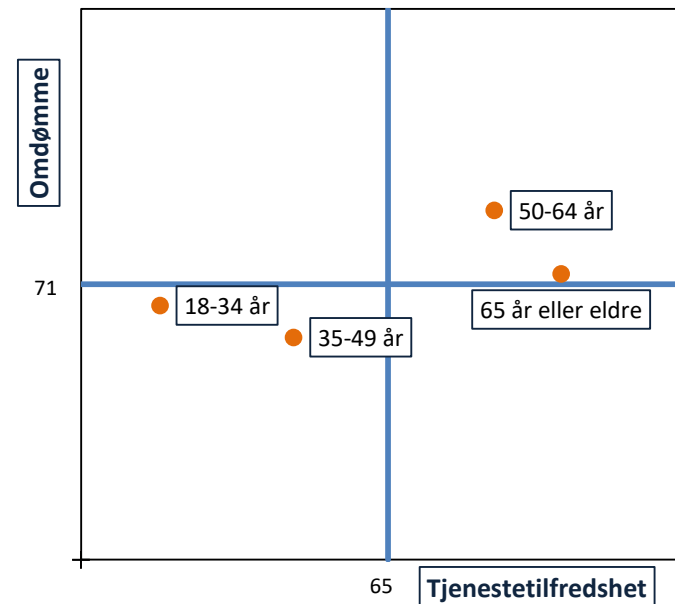
De følgende figurene viser hvordan ulike grupper av befolkningen plasserer seg i forhold til Borgerkrysset. Det blå krysset viser gjennomsnittet for befolkningen i Rauma kommune vises som et blått kryss i midten av figuren.

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.

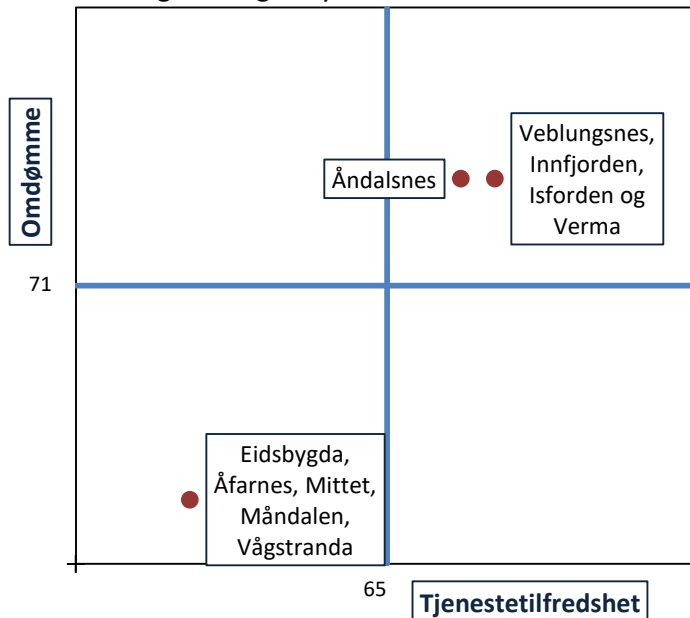
Merk at aksene er zoomet inn for bedre å illustrere forskjellene mellom gruppene.



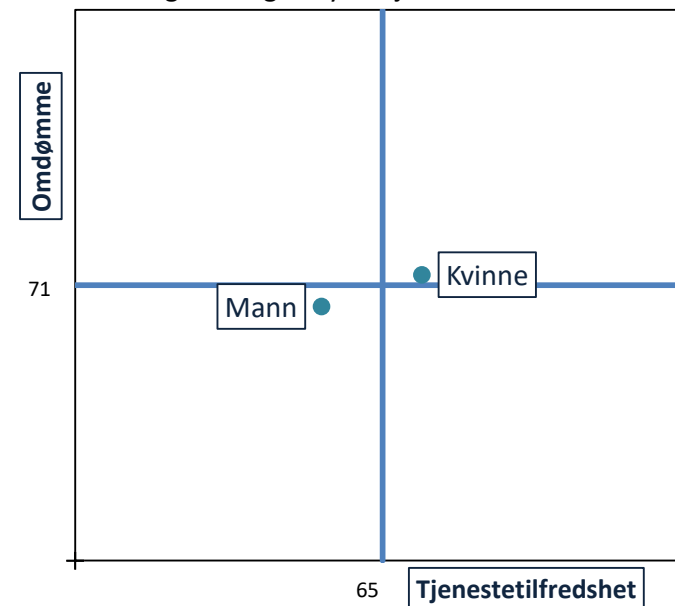
Figur: Borgerkryss. Alder



Figur: Borgerkryss. Bosted



Figur: Borgerkryss. Kjønn



Hva påvirker *Tjenestetilfredshet* ?

Faktorer som påvirker *Tjenestetilfredshet*

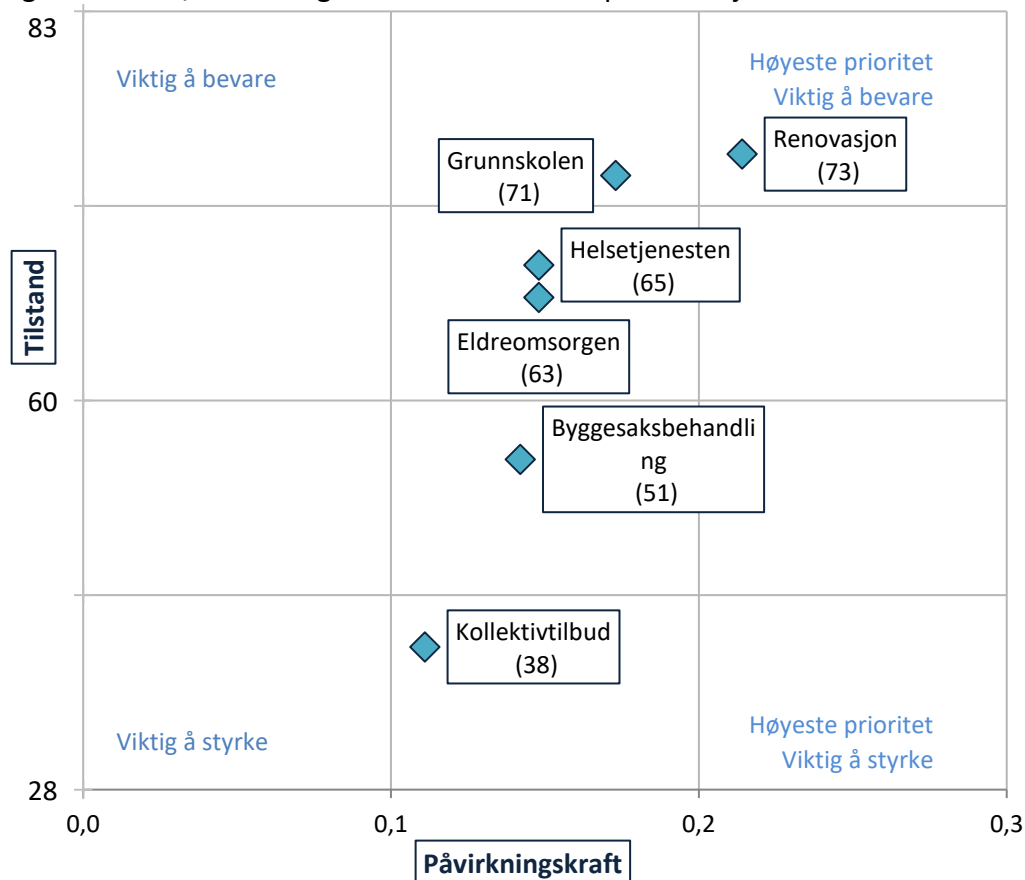
Tjenestetilfredshet er et samlemål for indeksene

- *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
Grunnskolen

Viktige faktorer som bør styrkes:

Helsetjenesten
Eldreomsorgen
Byggesaksbehandling
Kollektivtilbud

Hva påvirker *Omdømme* ?

Faktorer som påvirker *Omdømme*

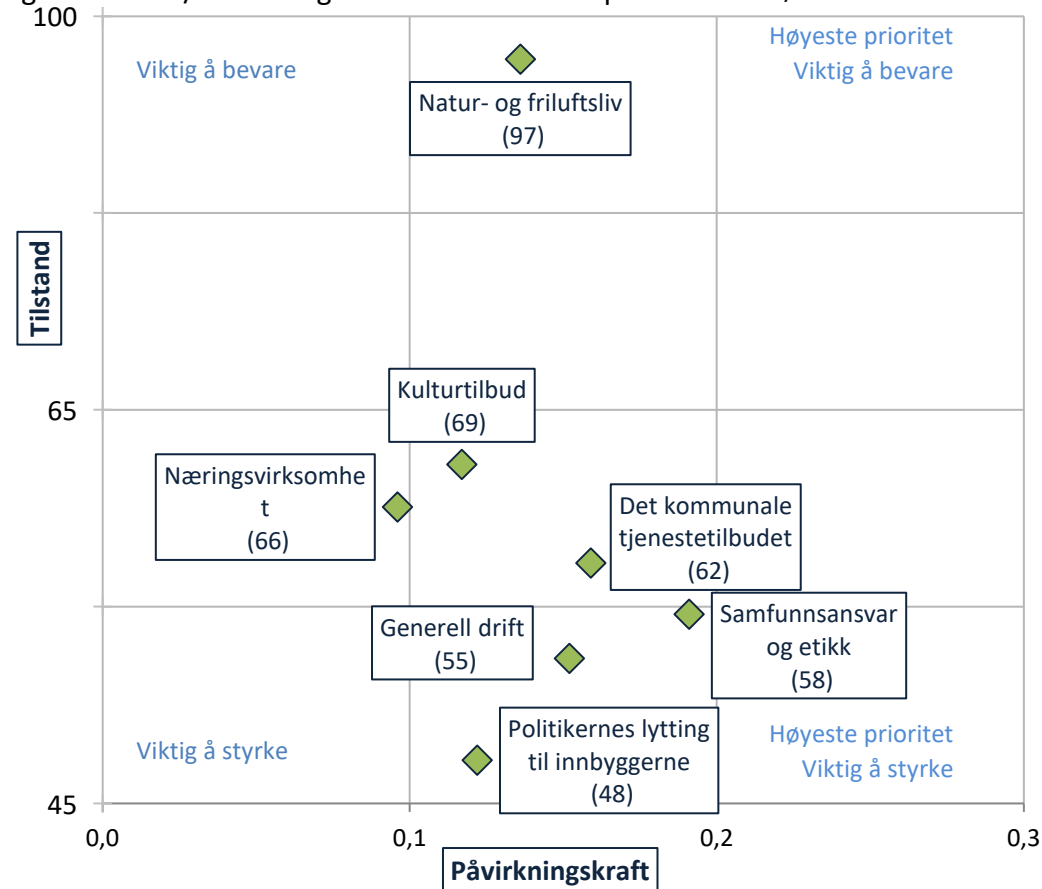
Omdømme er et samlemaal for indeksene

- *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 aksen viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette aksen viser påvirkningskraften. Desto lengre til høyre i figuren en faktor plasserer 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:

Natur- og friluftsliv

Viktige faktorer som bør styrkes:

Samfunnsansvar og etikk
Det kommunale tjenestetilbudet
Generell drift
Politikernes lytting til innbyggerne
Kulturtilbud
Næringsvirksomhet

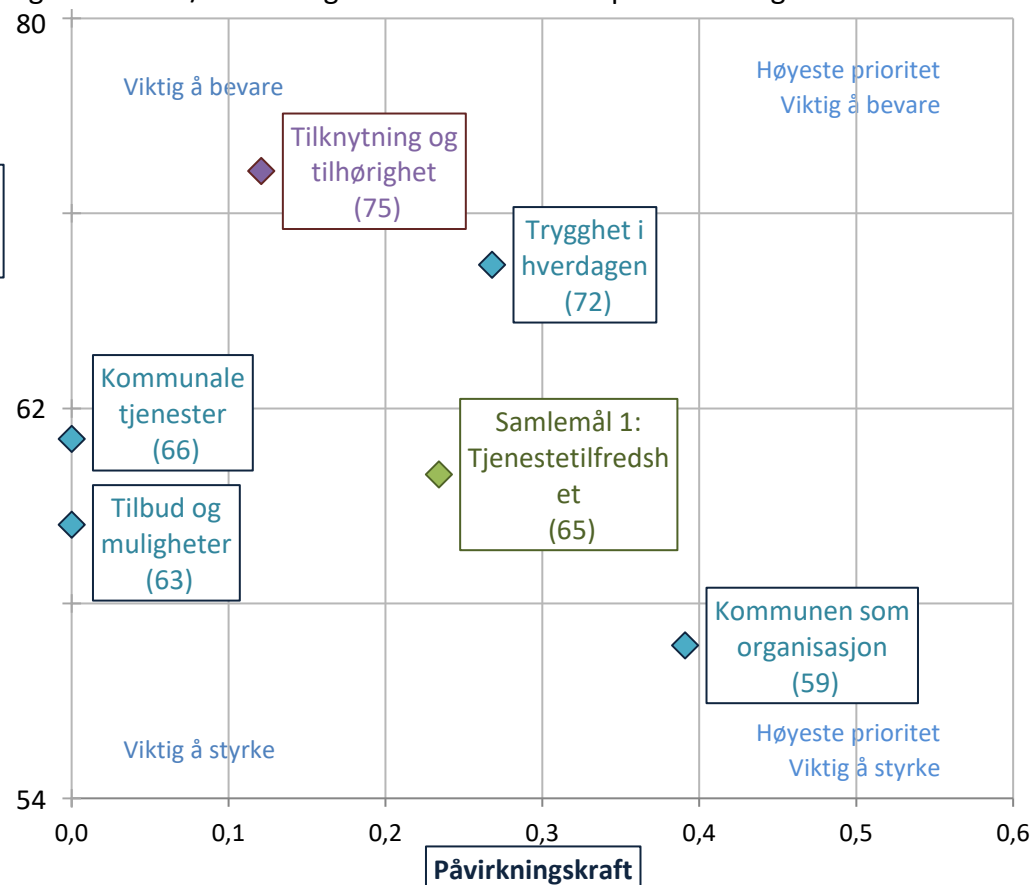
Hva påvirker *Borgerskåren* ?

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 akse viser tilstand (gjennomsnittsskåren), og den vannrette 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:

Trygghet i hverdagen

Tilknytning og tilhørighet

Viktige faktorer som bør styrkes:

Kommunen som organisasjon

Samlemål 1: Tjenestetilfredshet

Tilbud og muligheter

Kommunale tjenester

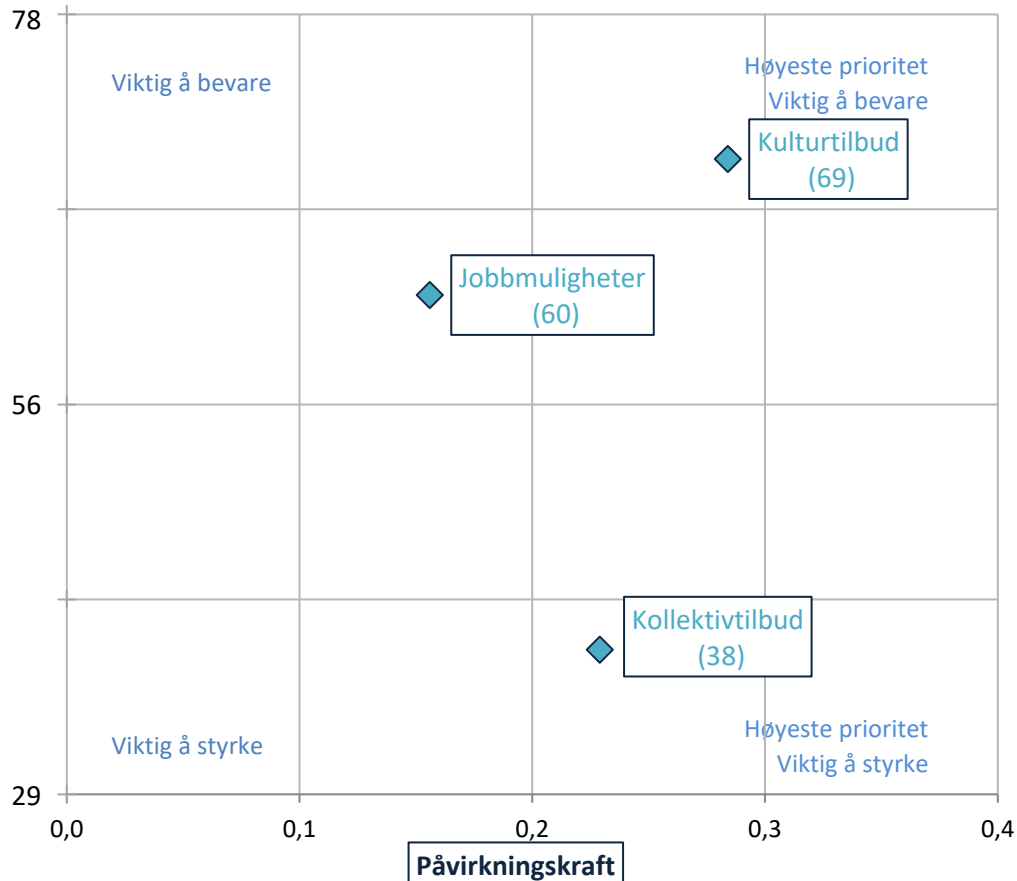
Hva påvirker *Sentrumsattraktiviteten* ?

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

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:

Det er ingen faktorer i denne kategorien

Viktige faktorer som bør styrkes:

Kulturtilbud
Kollektivtilbud
Jobbmuligheter