

Presentasjon av Borgerundersøkelsen 2010

Et samarbeidsprosjekt mellom Høyskolen i Bodø og
Sentio Research

August 2010



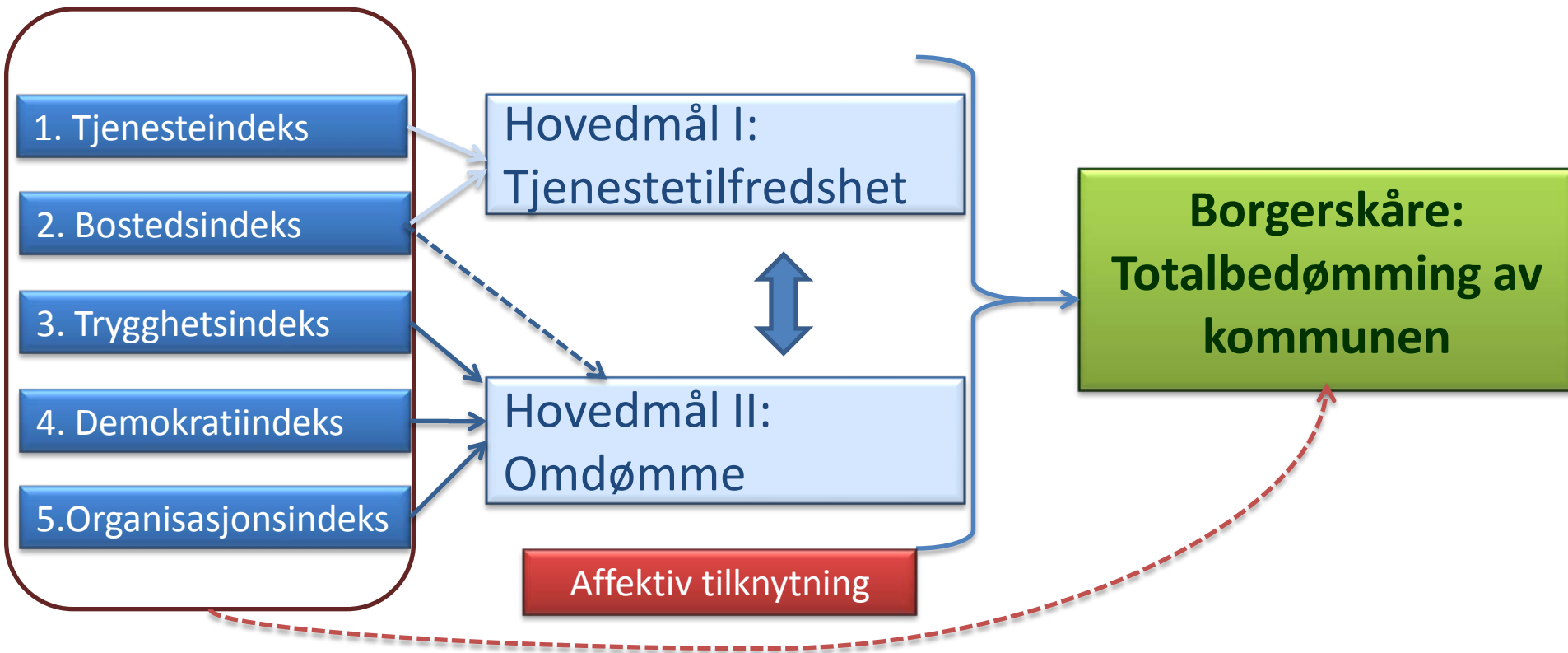
Borgerundersøkelsen

- Hvilken oppfatning har innbyggerne om kommunen eller regionen som en plass å leve og bo i?
- Hvordan ser innbyggerne på kommunens ulike virksomheter?
- Hvilken innflytelse synes borgerne at de har på kommunale vedtak?

Svarene på dette får man i Borgerundersøkelsen. Hva nordmenn flest mener om dette skal dere få se nå.

Overordnet modell

Sentio Researchs Borgerundersøkelse



Innhold

Om utvalget

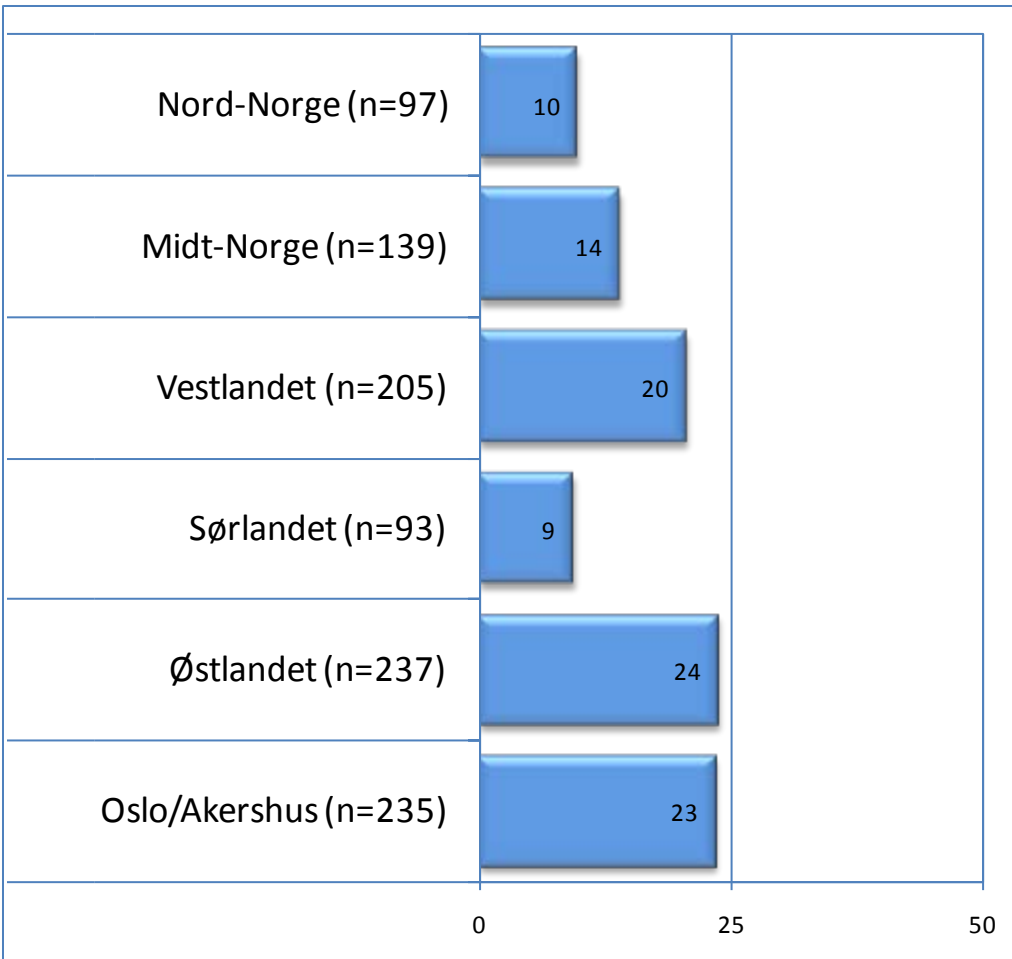
1. Tjenesteindeks
2. Bostedsindeks
3. Trygghetsindeks
4. Demokratiindeks
5. Organisasjonsindeks

I. Tjenestetilfredshet

II. Omdømme

Hovedmålene

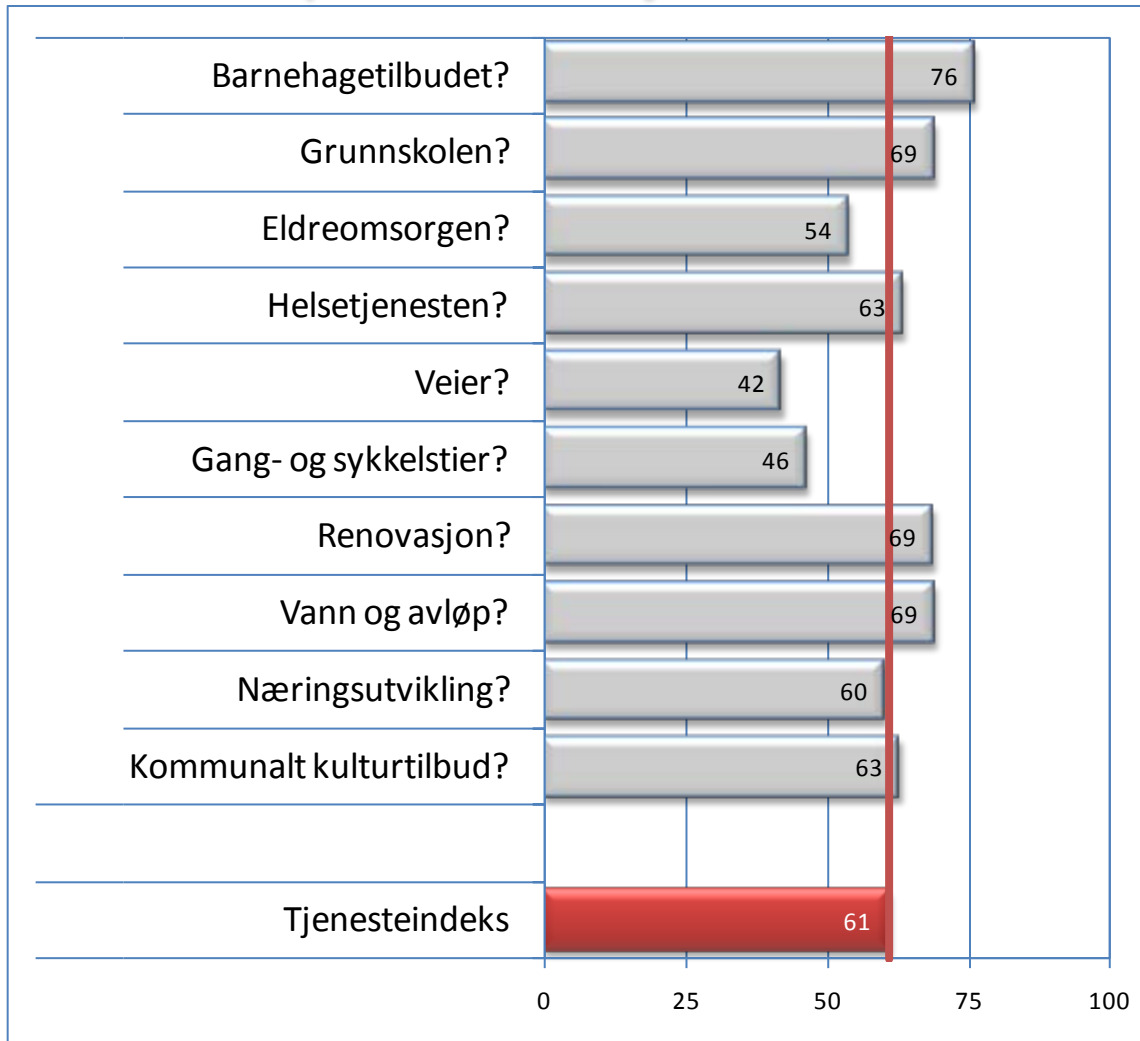
Om utvalget



- Denne rapporten er basert på en representativ befolkningsundersøkelse gjennomført via Norstats webpanel.
- 1000 respondenter er intervjuet, og utvalget er vektet etter kjønn, alder og geografi.
- Dette utvalget er ment å være et representativt sammenligningsgrunnlag for regionvise Borgerundersøkelser
- Landsdelene i denne undersøkelsen vil i regionvise undersøkelser bli erstattet av kommuner.

1. Tjenesteindeks – Enkeltspørsmål

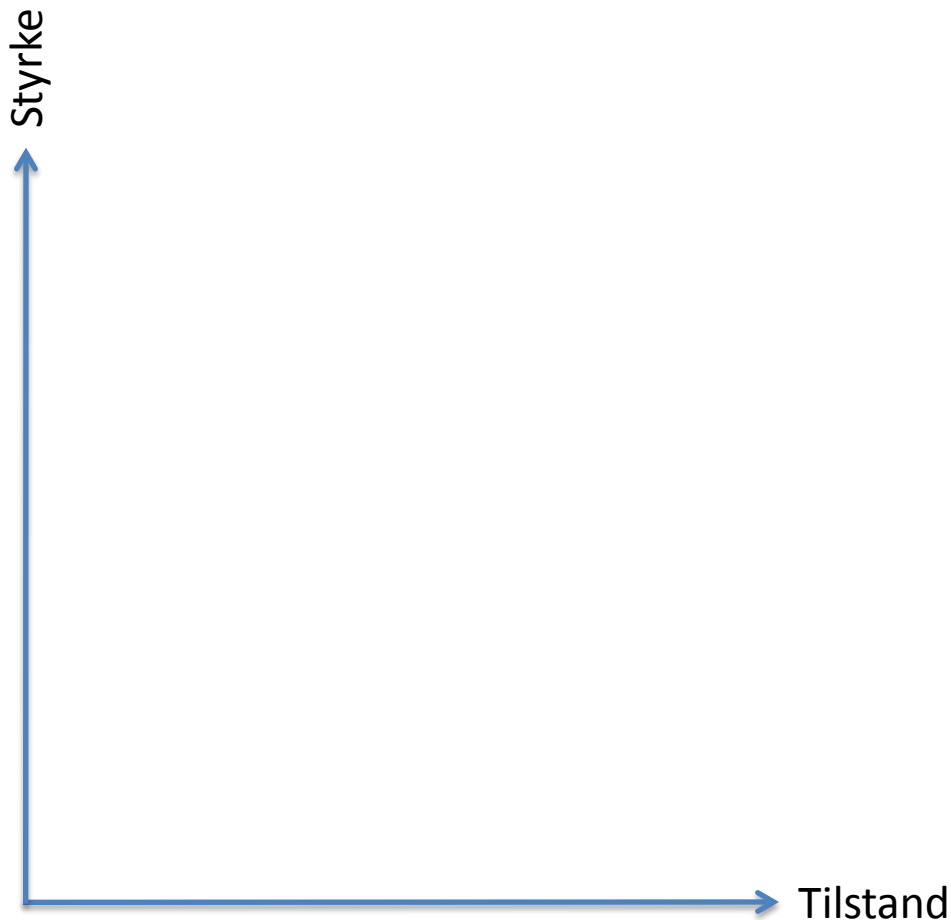
"Hvilket inntrykk har du av tjenestene i din kommune når det gjelder ..."



- Additiv indeks med standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært dårlig og 100=Svært bra.
- 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Denne indeksen indikerer inntrykket med tjenestetilbudet til kommunen.

1. Tjenesteindeks – Påvirkning på Tjenestetilfredshet

- Tjenestetilfredshet er et overordnet spørsmål som går på tilfredsheten med de kommunale tjenestene.
- Styrke/tilstand-matrise
 - Styrke er den bivariat påvirkning hvert enkeltspørsmål eller underindeks har på eksempelvis Tjenestetilfredshet
 - Styrke måles som 0=Ingen påvirkning, 1=Full påvirkning basert på enten bivariate korrelasjoner eller regresjonskoeffisienter.
 - Tilstand er dagens situasjon for spørsmålene/ indeksen. Måles med standardisert gjennomsnitt.



1. Tjenesteindeks – Påvirkning på Tjenestetilfredshet

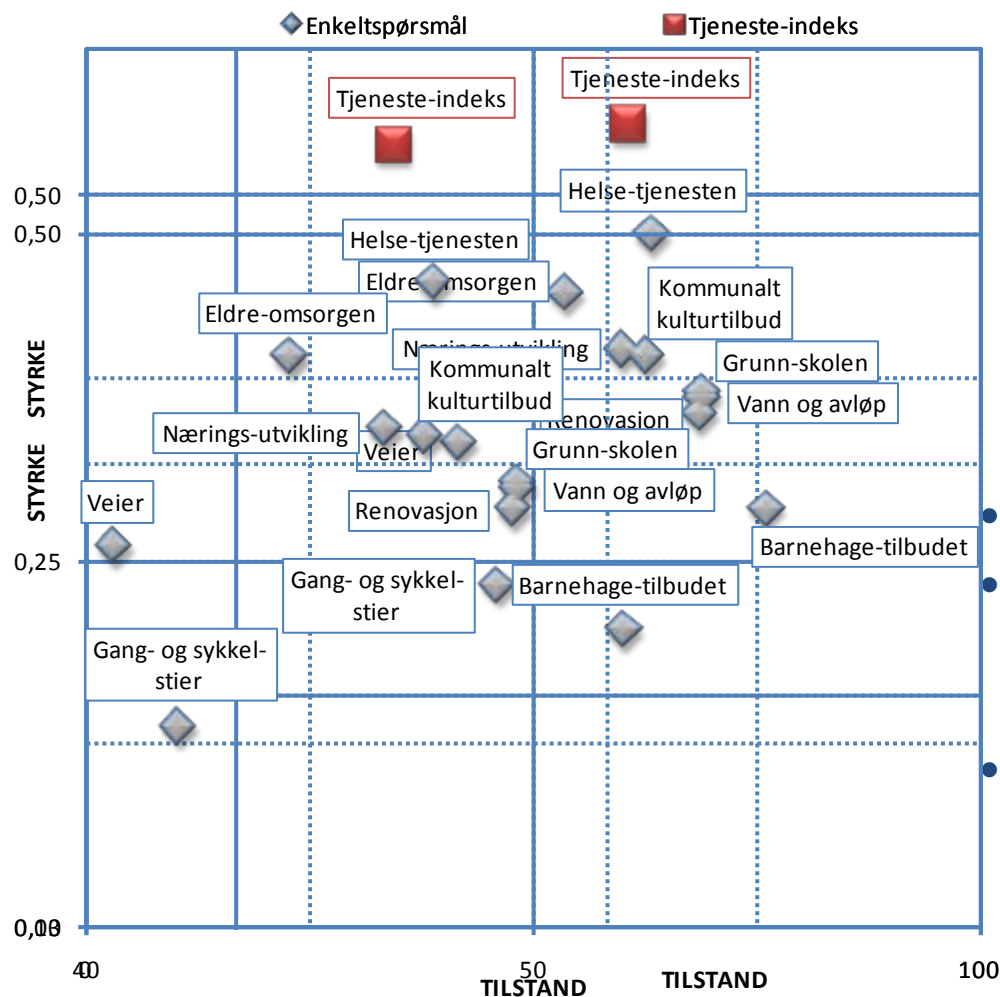
- Tjenestetilfredshet er et overordnet spørsmål som går på tilfredsheten med de kommunale tjenestene.

- Styrke/tilstand-matrise

- Styrke er den bivariat påvirkning hvert enkeltspørsmål eller underindeks har på eksempelvis Tjenestetilfredshet

- Styrke måles som 0=Ingen påvirkning, 1=Full påvirkning basert på enten bivariante korrelasjoner eller regresjonskoeffisienter.

- Tilstand er dagens situasjon for spørsmålene/ indeksen. Måles med standardisert gjennomsnitt.

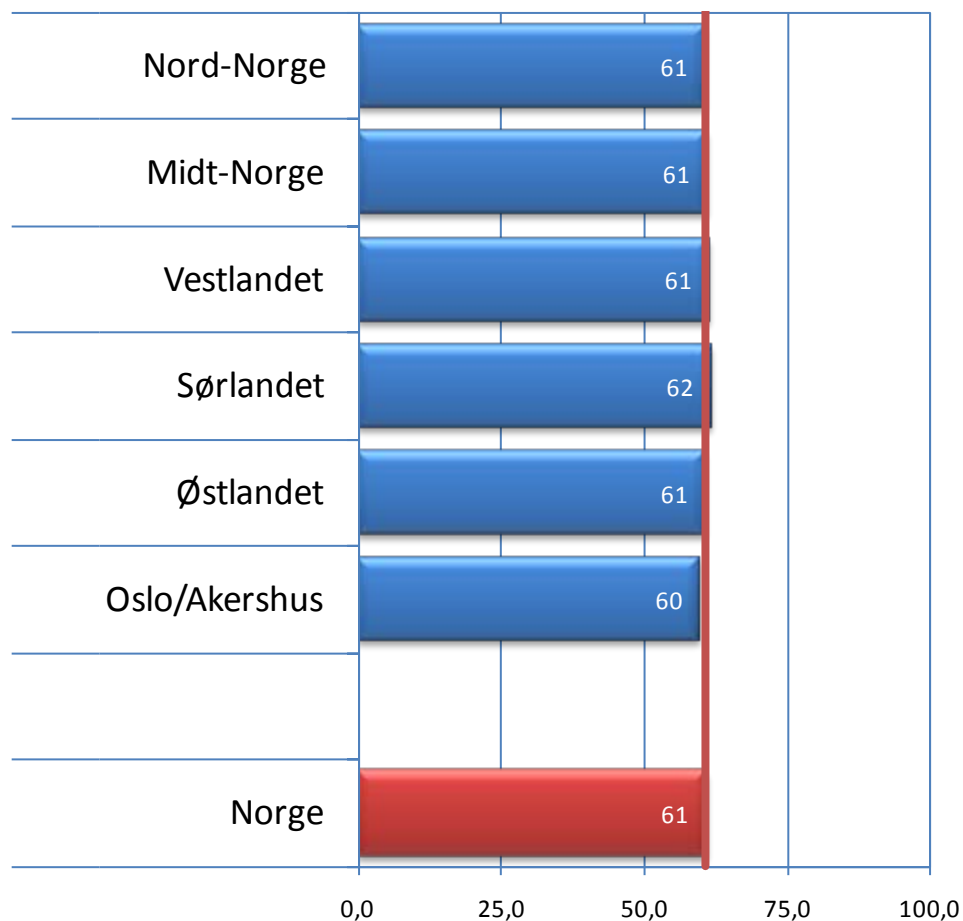


- Utsnitt av hele figuren.

- Som vi ser så er det Helsetjenesten som er viktigst for Tjenesteindeksen, mens Gang- og sykkelstier er minst viktig.

- Barnehage-tilbudet er også mindre viktig selv om tilstanden er høy!

1. Tjenesteindeks – Oversikt over regionene



- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Signifikante utslag markert
- Her er det små forskjeller
- I en regionrapport vil her kommunene sammenlignes med regionen og tallet for Norge.

1. Tjenesteindeks – Oversikt over regionene

Alle spørsmål

Hvilket inntrykk har du av tjenestene i din kommune når det gjelder ...

	Barnehage-tilbudet	Grunnskolen	Eldreomsorgen	Helse-tjenesten	Veier	Gang- og sykkel-stier	Renovasjon	Vann og avløp	Nærings-utvikling	Kommunalt kulturtilbud	Tjeneste-indeks	Valid antall
Nord-Norge	76,5	71,5	54,3	65,9	▼ 33,6	47,3	71,5	65,5	60,4	62,1	60,6	(n=97)
Midt-Norge	80,1	69,5	53,9	63,3	41,7	45,7	68,1	70,2	59,9	60,5	61,0	(n=137)
Vestlandet	75,0	68,3	▲ 58,1	66,5	43,0	44,3	65,9	69,5	61,0	65,0	61,3	(n=203)
Sørlandet	77,7	67,6	54,3	63,6	44,6	47,0	73,2	67,7	53,8	62,7	61,6	(n=93)
Østlandet	▲ 80,5	69,6	52,9	60,6	39,4	47,5	72,4	70,7	59,2	59,1	60,7	(n=235)
Oslo/Akershus	▼ 68,4	67,9	50,1	62,2	▲ 46,6	46,6	▼ 64,9	68,0	62,8	66,4	59,7	(n=231)
Totalt	76,1	69,0	53,8	63,4	42,0	46,3	68,7	69,0	60,1	62,8	60,7	(n=996)

▲ ⇒ Signifikant høyere skåre

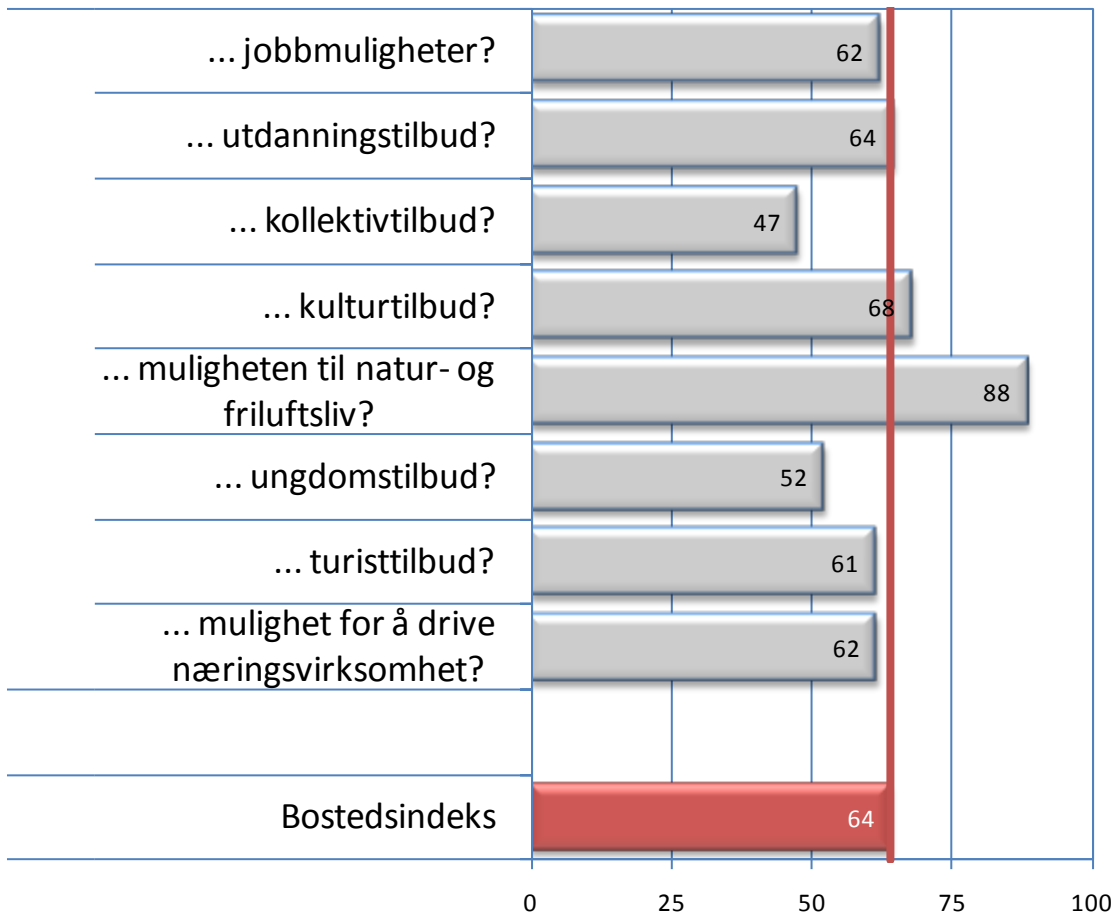
▼ ⇒ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet med farge og piler for å markere retning

2. BOSTEDSINDEKS

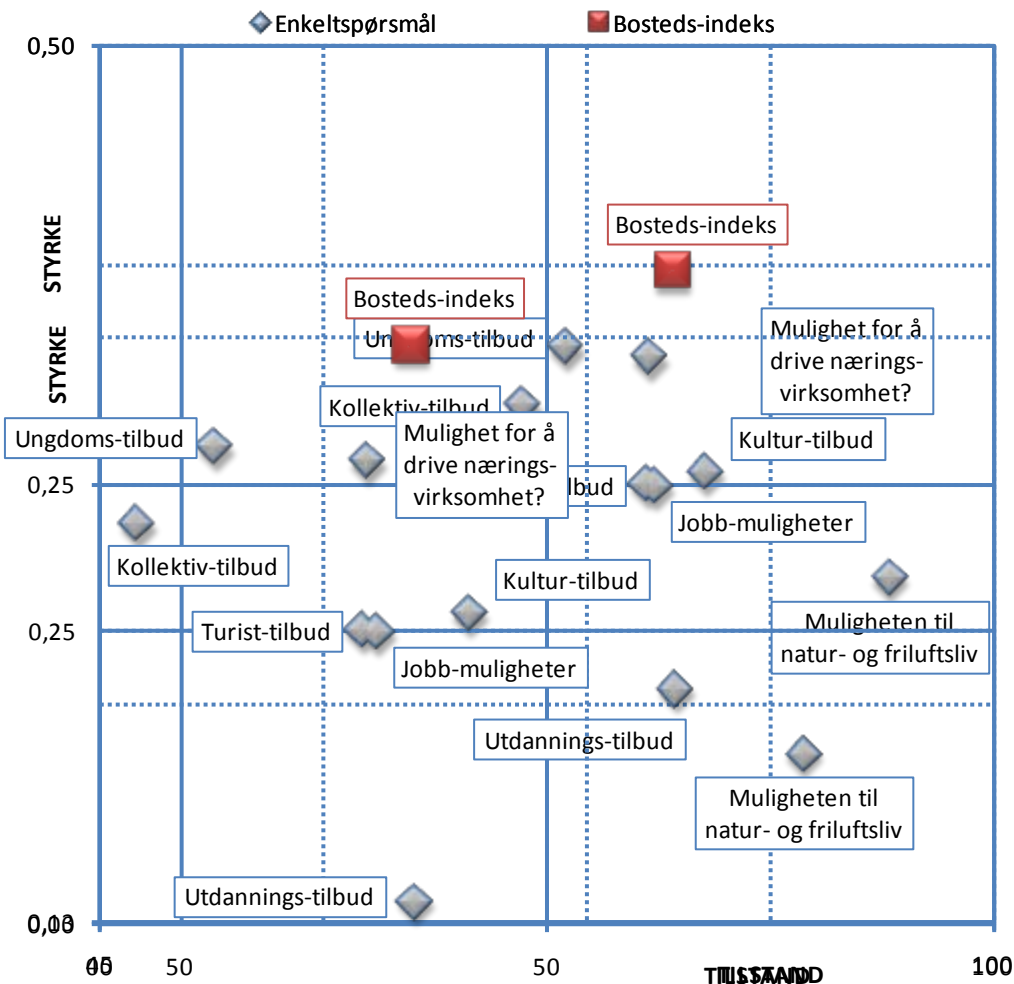
2. Bostedsindeks– Enkeltspørsmål

"Hvor er tilfreds er du med din kommune når det gjelder..."



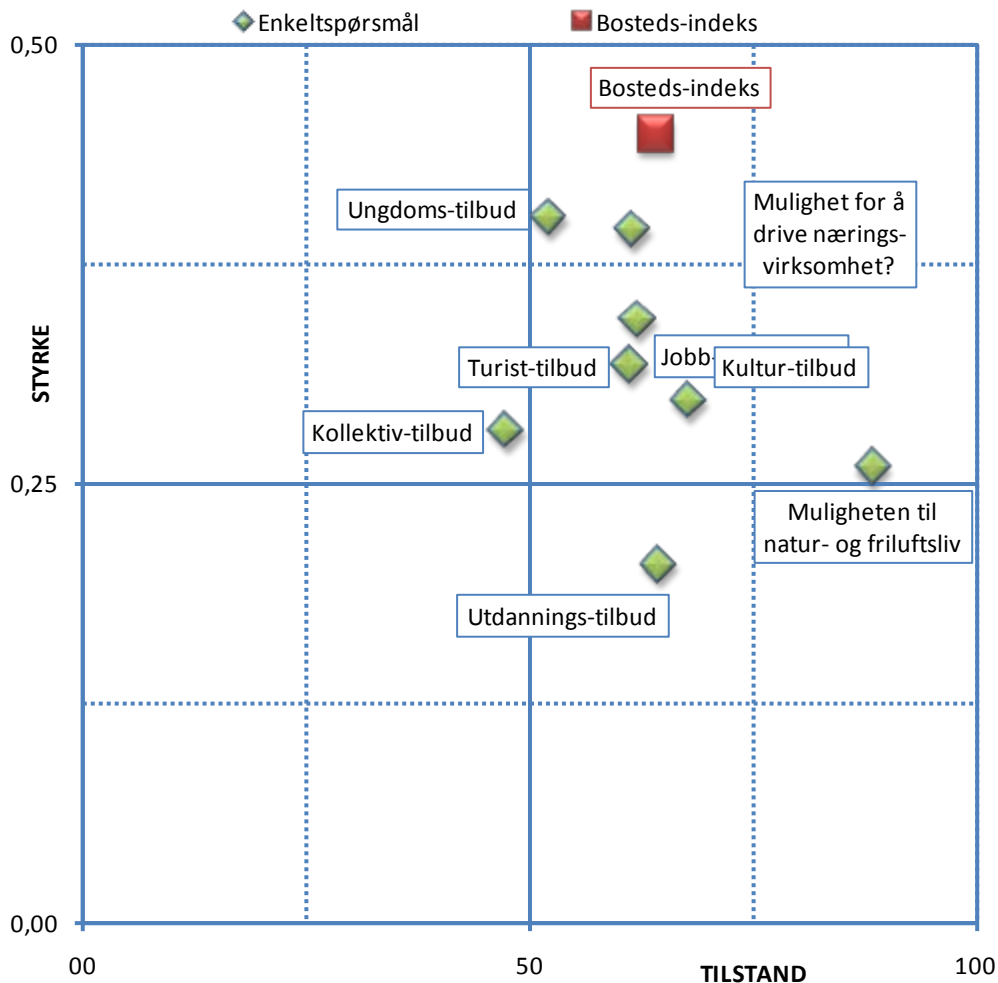
- Additiv indeks med standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Denne indeksen sier noe om kommunen som plass å bo.

2. Bostedsindeks– Påvirkning på Tjenestetilfredshet



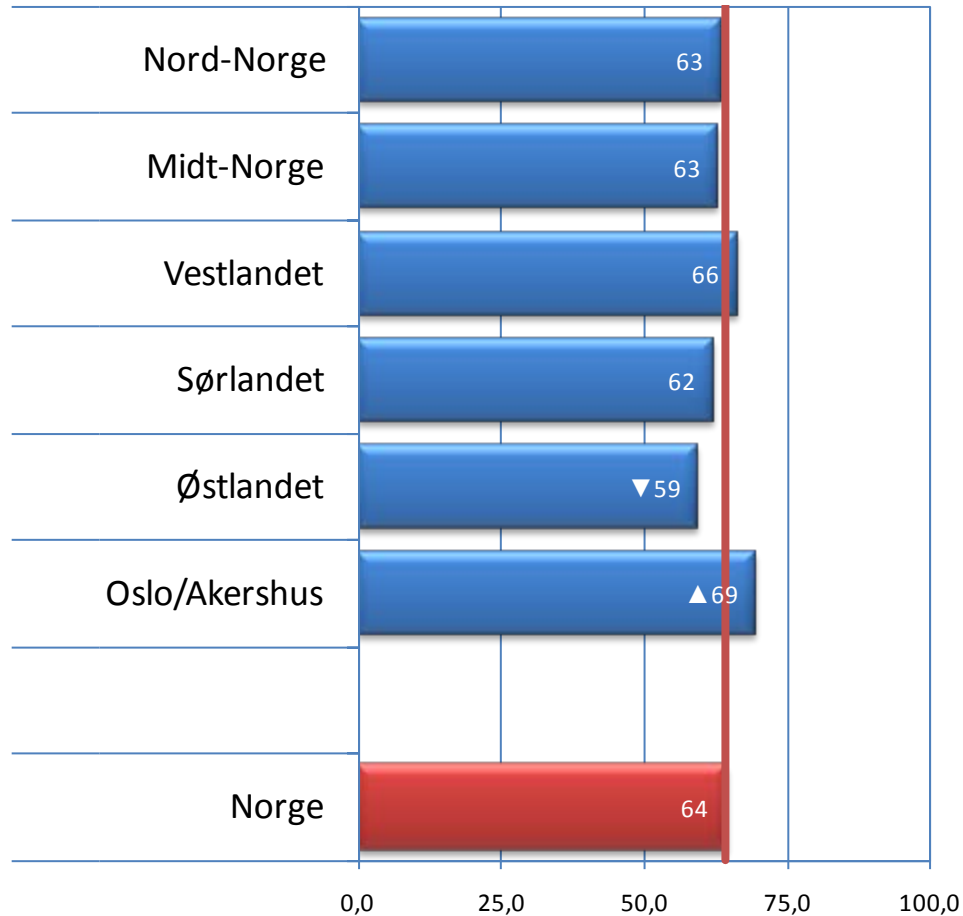
- Styrke/tilstand-matrise
- Utsnitt av hele figuren.
- Her se vi Muligheten for å drive natur- og friluftsliv har høy tilstand, men lavere tilstand når det gjelder påvirkning på tilfredsheten
- Summen av alle bostedsfaktorer har påvirkning på Tjenestetilfredshet

2. Bostedsindeks– Påvirkning på Omdømme



- Styrke/tilstand-matrise
- Utsnitt av hele figuren.
- Summen av alle bostedsfaktorer har også påvirkning på Omdømme

2. Bostedsindeks– Oversikt over regionene



- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Signifikante utslag markert
- Her ser vi at Østlandet skårer signifikant lavere og Oslo/Akershus skårer signifikant høyere

2. Bostedsindeks– Oversikt over regionene

Alle spørsmål

Hvor tilfreds er du med din kommune når det gjelder ...

	Jobb- muligheter	Utdannings- tilbud	Kollektiv- tilbud	Kultur- tilbud	Muligheten til natur- og friluftsliv	Ungdoms- tilbud	Turist- tilbud	Mulighet for å drive nærings- virksomhet	Bosteds- indeks	Valid antall
Nord-Norge	65,7	60,6	▼ 37,6	65,0	▲ 94,6	51,8	63,2	62,1	63,3	(n=97)
Midt-Norge	58,0	63,1	44,8	67,8	88,5	54,0	63,4	59,0	62,8	(n=139)
Vestlandet	67,0	▲ 70,6	44,1	69,9	84,8	55,6	▲ 67,3	64,3	66,1	(n=205)
Sørlandet	57,9	57,8	42,3	63,7	90,5	48,3	61,2	57,2	61,9	(n=93)
Østlandet	▼ 55,3	▼ 55,1	▼ 42,0	▼ 61,3	89,7	48,8	58,5	59,0	▼ 59,3	(n=231)
Oslo/Akershus	▲ 67,3	▲ 73,2	▲ 62,9	▲ 75,1	86,5	52,9	▼ 56,1	65,1	▲ 69,3	(n=235)
Totalt	62,1	64,5	47,4	67,8	88,3	52,2	61,2	61,5	64,2	(n=1000)

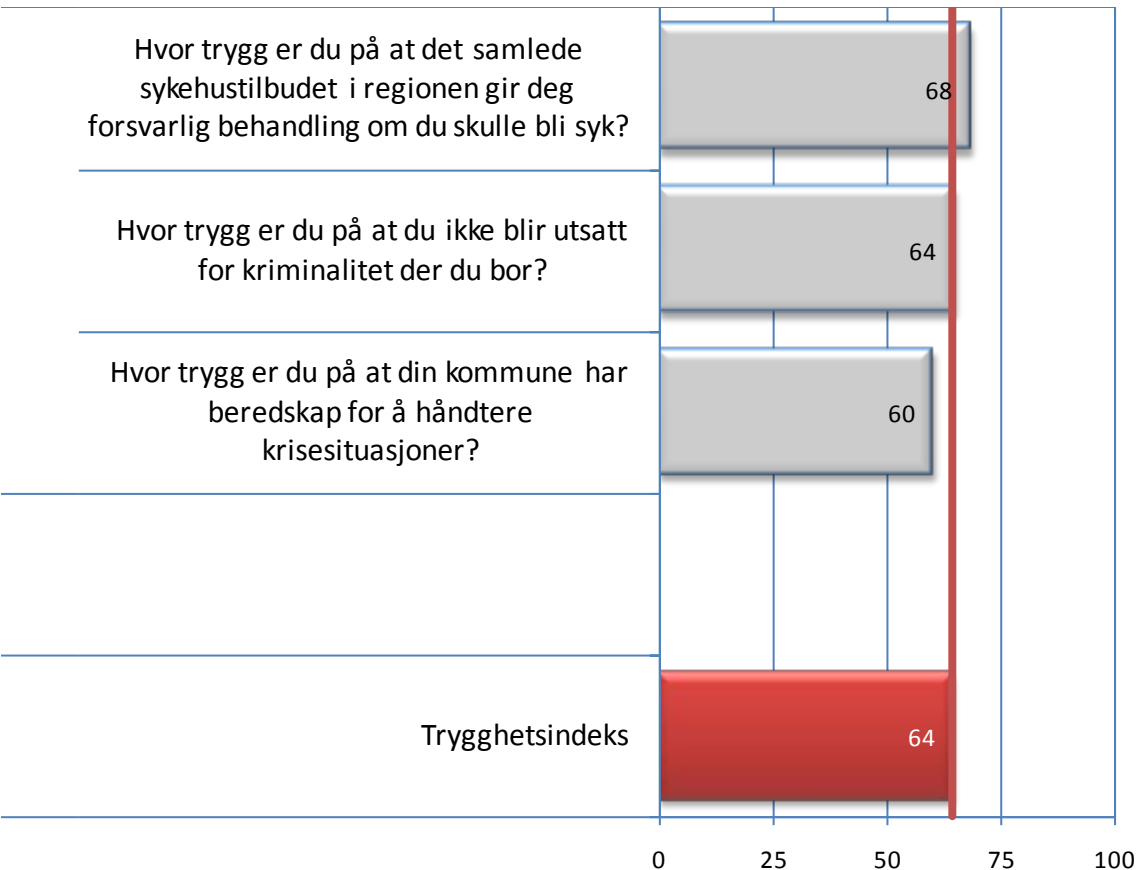
▲ ⇒ Signifikant høyere skåre

▼ ⇒ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

3. TRYGGHETSINDEKS

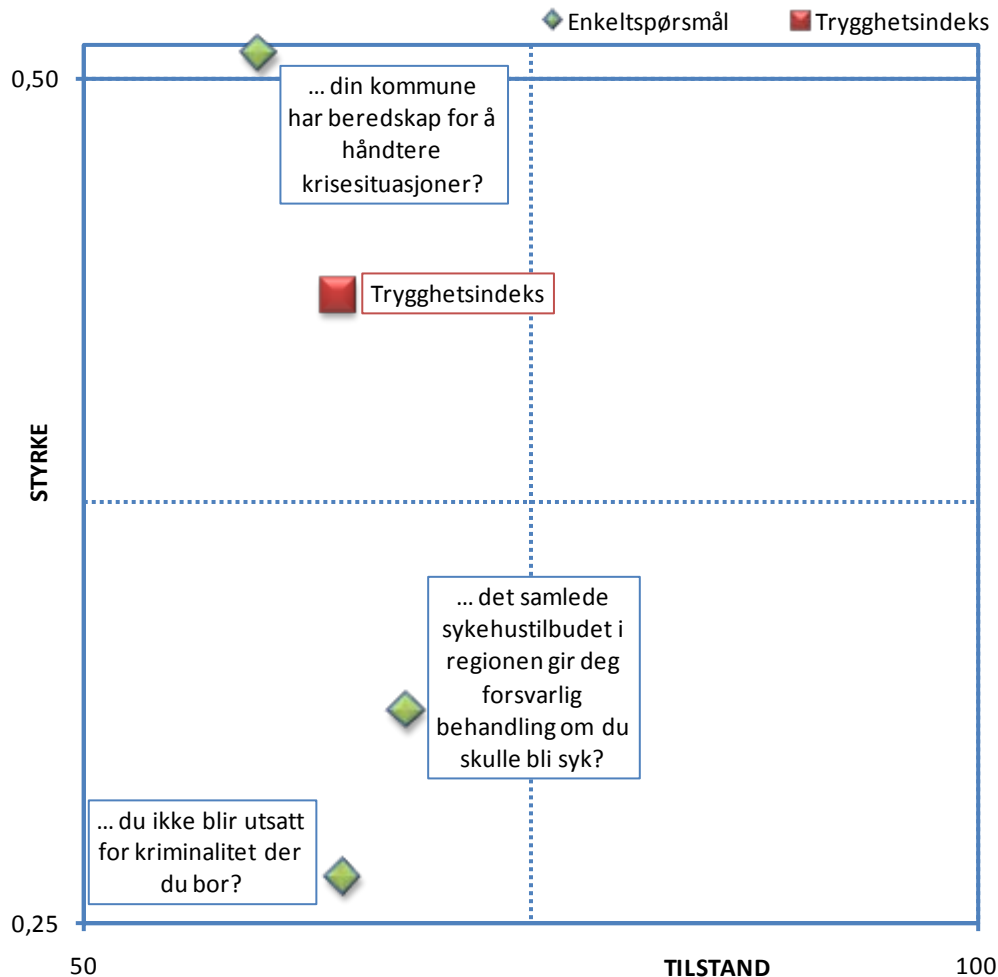
3. Trygghetsindeks– Enkeltspørsmål



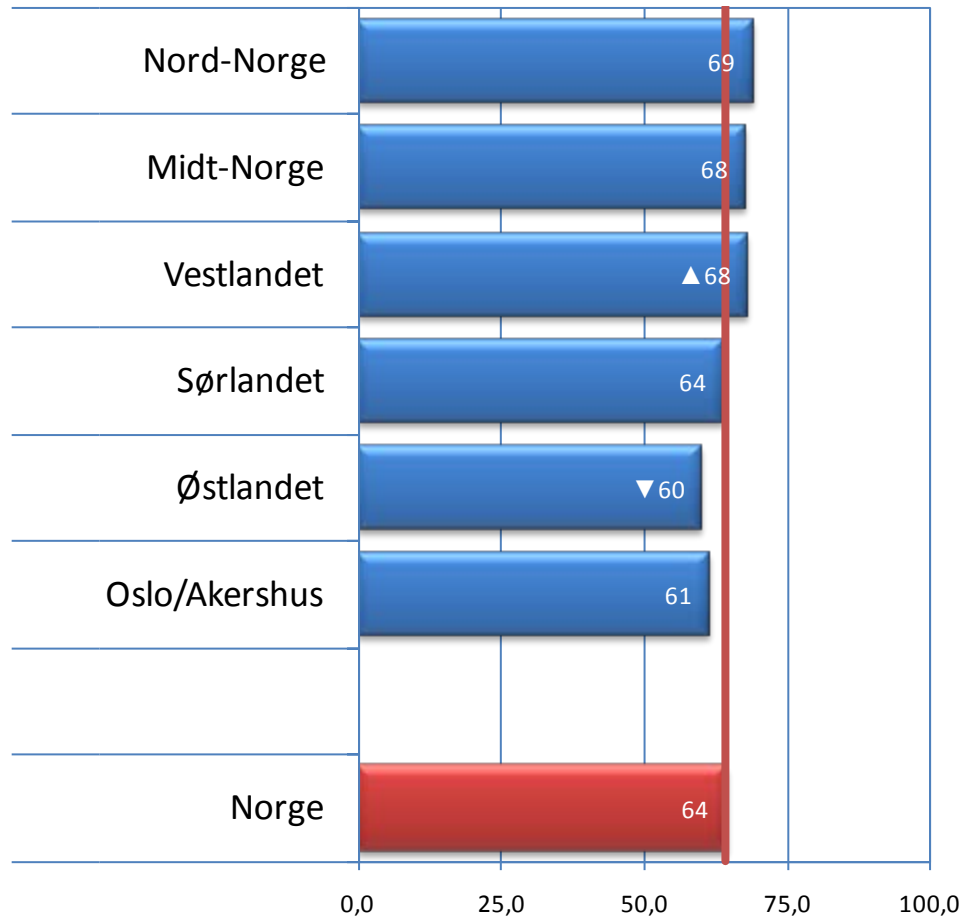
- Additiv indeks med standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært lite trygg og 100=Svært trygg. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Indeksen sier noe om hvordan respondentene ser på ulike trykkehetsindikatorer.
- Dette blir en type bostedsindeks som sier noe generelt om regionen/kommunen respondenten bor.

3. Trygghetsindeks– Påvirkning på Omdømme

- Styrke/tilstand-matrise
- Merk: Utsnitt av hele figuren.



3. Trygghetsindeks– Oversikt over regionene



- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Signifikante utslag markert
- Signifikant høyere skåre for Vestlandet, mens det er signifikant lavere skåre for Østlandet.
- Nord-Norge har høyest skåre, men antallet her er for lavt til at vi kan si om det er signifikant forskjellig.

3. Trygghetsindeks– Oversikt over regionene

Alle spørsmål

Hvor trygg er du på at ...

	... det samlede sykehus tilbudet i regionen gir deg forsvarlig behandling om du skulle bli syk?	... du ikke blir utsatt for kriminalitet der du bor?	... din kommune har beredskap for å håndtere krisesituasjoner?	Trygghetsindeks	Valid antall
Nord-Norge	70,5	▲ 73,3	61,6	68,9	(n=97)
Midt-Norge	72,8	▲ 69,9	58,9	67,6	(n=138)
Vestlandet	▲ 73,7	67,2	63,4	▲ 68,0	(n=204)
Sørlandet	71,3	61,9	56,8	63,8	(n=93)
Østlandet	▼ 60,3	63,1	55,8	▼ 60,0	(n=235)
Oslo/Akershus	65,4	▼ 57,7	61,5	61,3	(n=233)
Totalt	68,0	64,5	59,9	64,2	(n=1000)

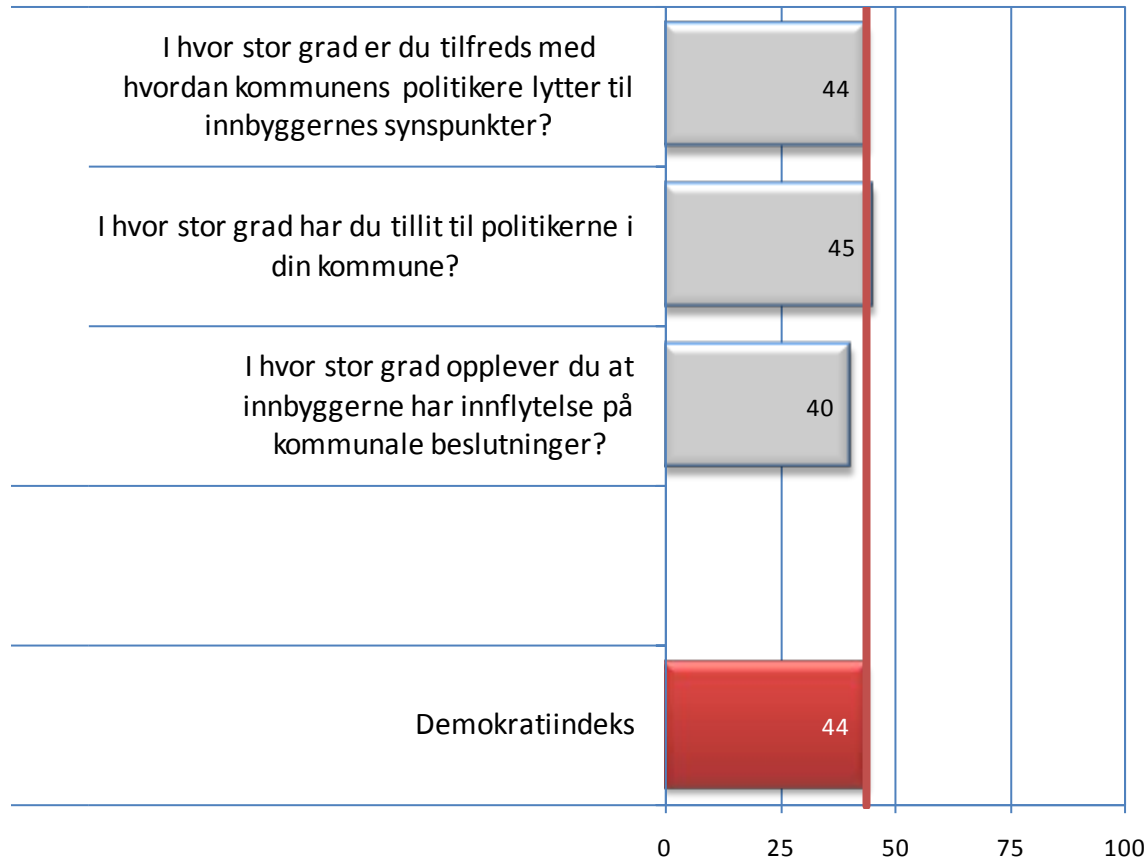
▲ ⇨ Signifikant høyere skåre

▼ ⇨ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

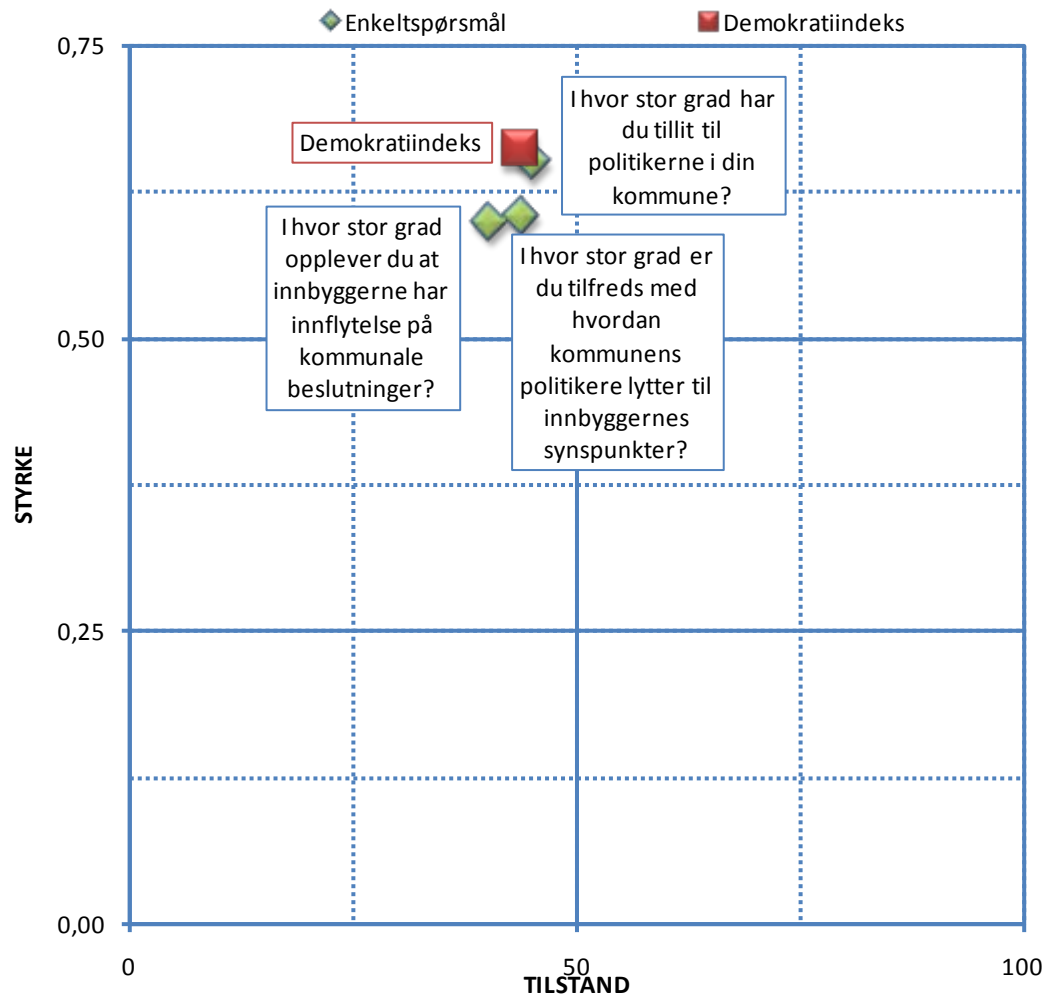
4. DEMOKRATIINDEKS

4. Demokratiindeks– Enkeltspørsmål



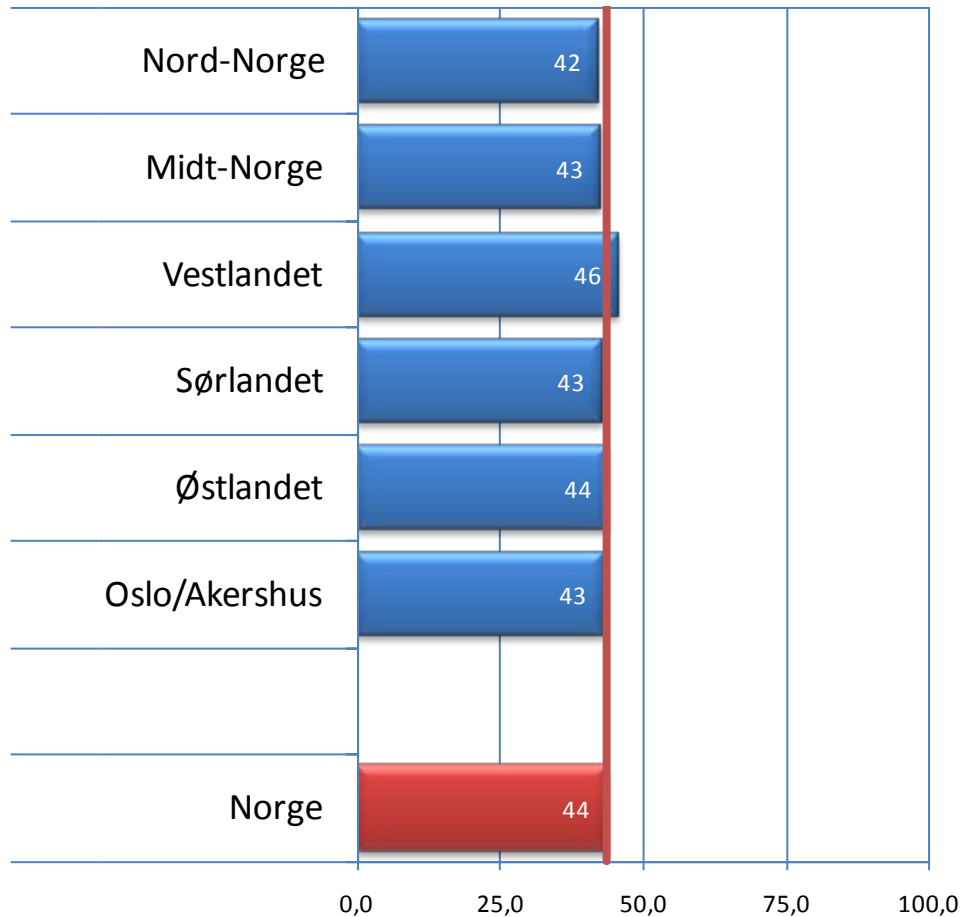
- Additiv indeks med standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært liten grad og 100=Svært stor grad. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Generelt svært lave skårer

4. Demokratiindeks– Påvirkning på Omdømme



- Styrke/tilstand-matrise
- Legg merke til at skalaen er vid
- Både indeksen og enkeltspørsmålene har veldig sterk påvirkning på Omdømmet

4. Demokratiindeks– Oversikt over regionene



- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Signifikante utslag markert
- Generelt lave skårer, ingen skiller seg nevneverdig ut.

4. Demokratiindeks– Oversikt over regionene

Alle spørsmål

	I hvor stor grad er du tilfreds med hvordan kommunens politikere lytter til innbyggernes synspunkter?	I hvor stor grad har du tillit til politikerne i din kommune?	I hvor stor grad opplever du at innbyggerne har innflytelse på kommunale beslutninger?	Demokratiindeks	Valid antall
Nord-Norge	41,6	43,8	39,2	42,1	(n=96)
Midt-Norge	41,9	43,2	40,1	42,5	(n=130)
Vestlandet	43,9	47,7	41,0	45,7	(n=195)
Sørlandet	43,4	43,5	41,7	42,7	(n=86)
Østlandet	46,6	44,8	40,1	44,0	(n=220)
Oslo/Akershus	43,0	44,9	39,9	43,1	(n=220)
Totalt	43,8	45,0	40,3	43,6	(n=947)

▲ ⇨ Signifikant høyere skåre

▼ ⇨ Signifikant lavere skåre

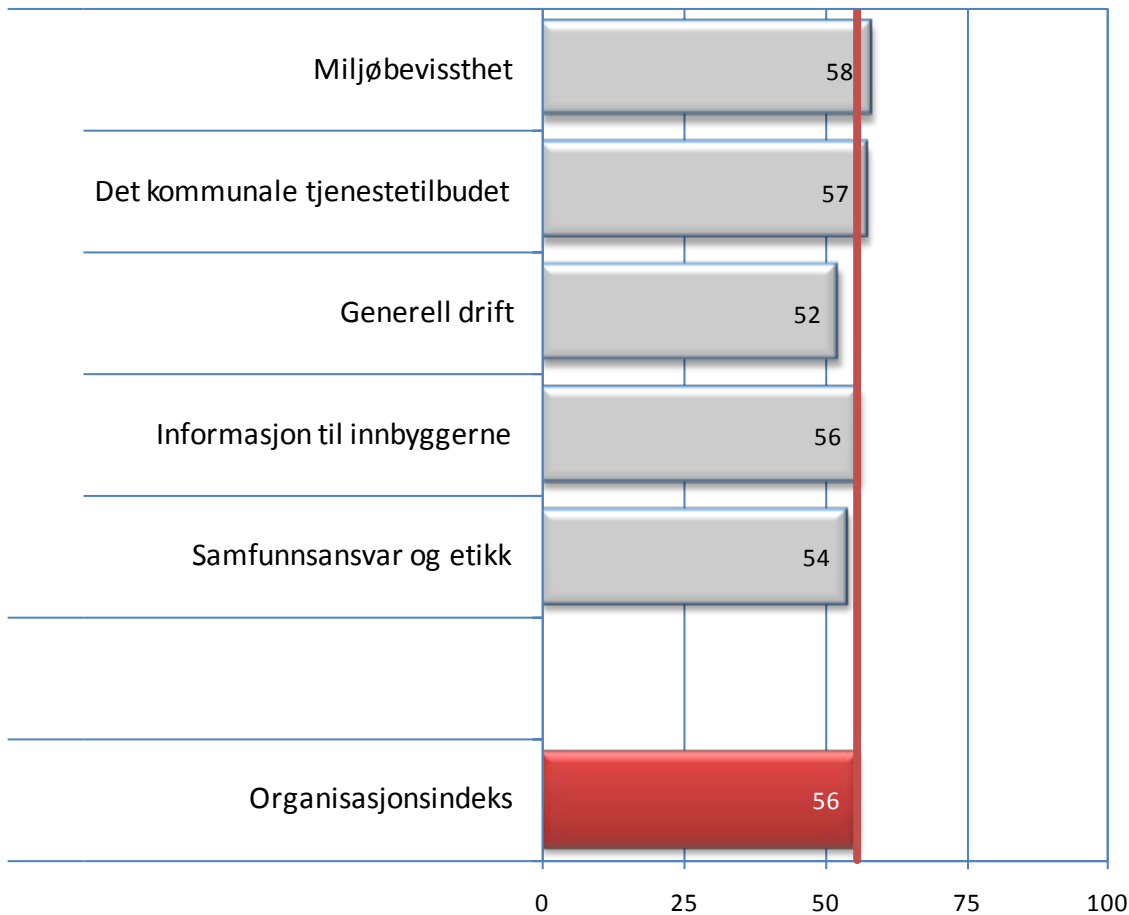
- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

5. ORGANISASJONSINDEKS

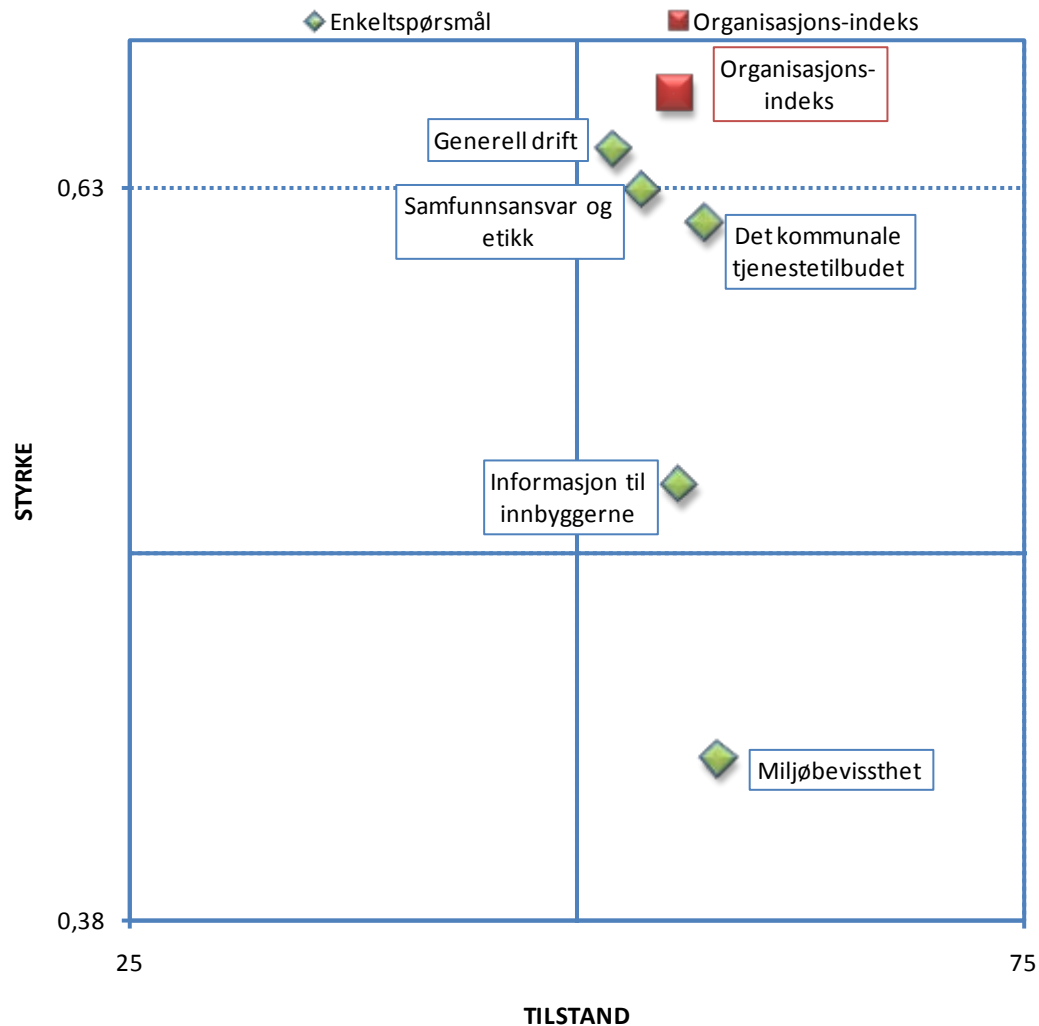
5. Organisasjonsindeks– Enkeltspørsmål

"Hvilket inntrykk har du av din kommune som organisasjon når det gjelder ..."

- Additiv indeks med standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært liten grad og 100=Svært stor grad. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Igjen forholdsvis lave skårer

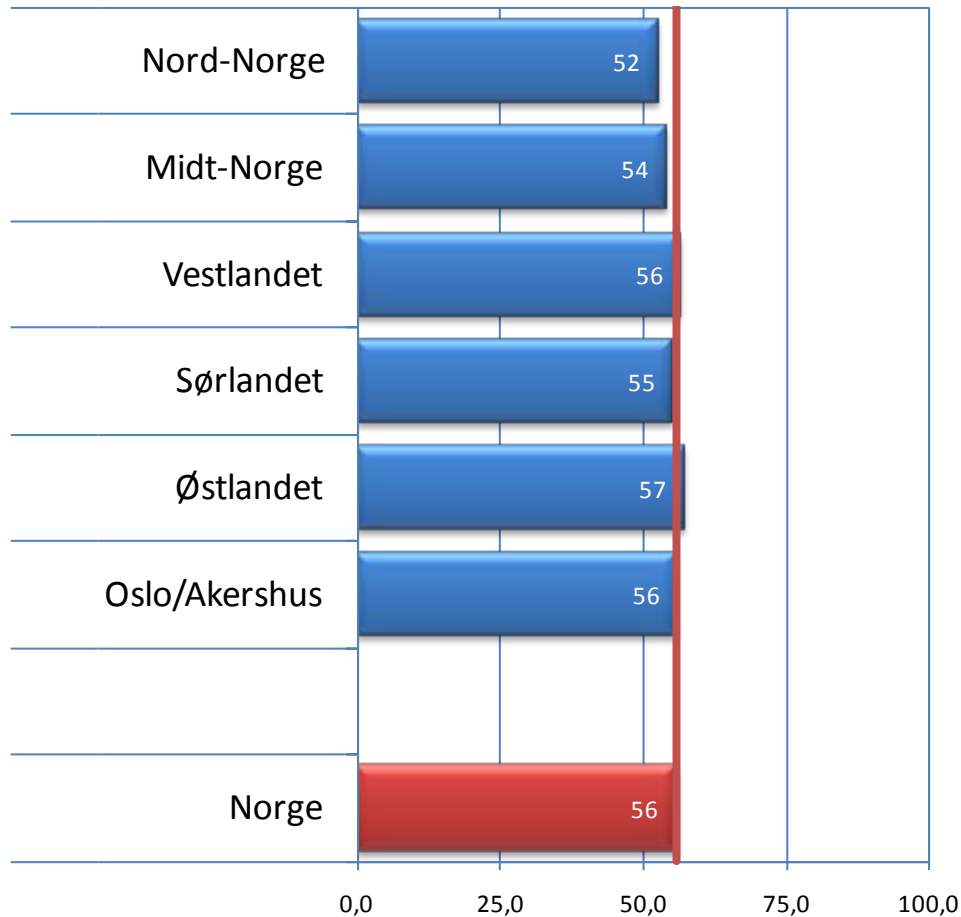


5. Organisasjonsindeks– Påvirkning på Omdømme



- Styrke/tilstand-matrise
- Utsnitt av figur
- Miljøbevissthet har lavest påvirkning
- Kommuniser ut at Generell drift er god.
- 'It's all about the wrapping!'

5. Organisasjonsindeks– Oversikt over regionene



- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Signifikante utslag markert
- Generelt lave skårer, ingen skiller seg nevneverdig ut.

5. Organisasjonsindeks– Oversikt over regionene

Alle spørsmål

	Miljøbevissthet	Det kommunale tjenestetilbudet	Generell drift	Informasjon til innbyggerne	Samfunnsansvar og etikk	Organisasjonsindeks	Valid antall
Nord-Norge	56,7	56,3	49,9	50,9	48,9	52,5	(n=97)
Midt-Norge	57,5	55,8	49,4	53,3	52,3	53,9	(n=136)
Vestlandet	56,3	58,8	54,6	58,3	54,3	56,5	(n=197)
Sørlandet	58,1	59,3	50,0	53,4	51,0	55,1	(n=93)
Østlandet	▲ 62,7	57,3	52,4	55,0	56,0	57,0	(n=228)
Oslo/Akershus	55,2	56,2	53,8	59,1	55,4	55,9	(n=227)
Totalt	58,0	57,2	52,2	55,8	53,8	55,6	(n=979)

▲ ⇨ Signifikant høyere skåre

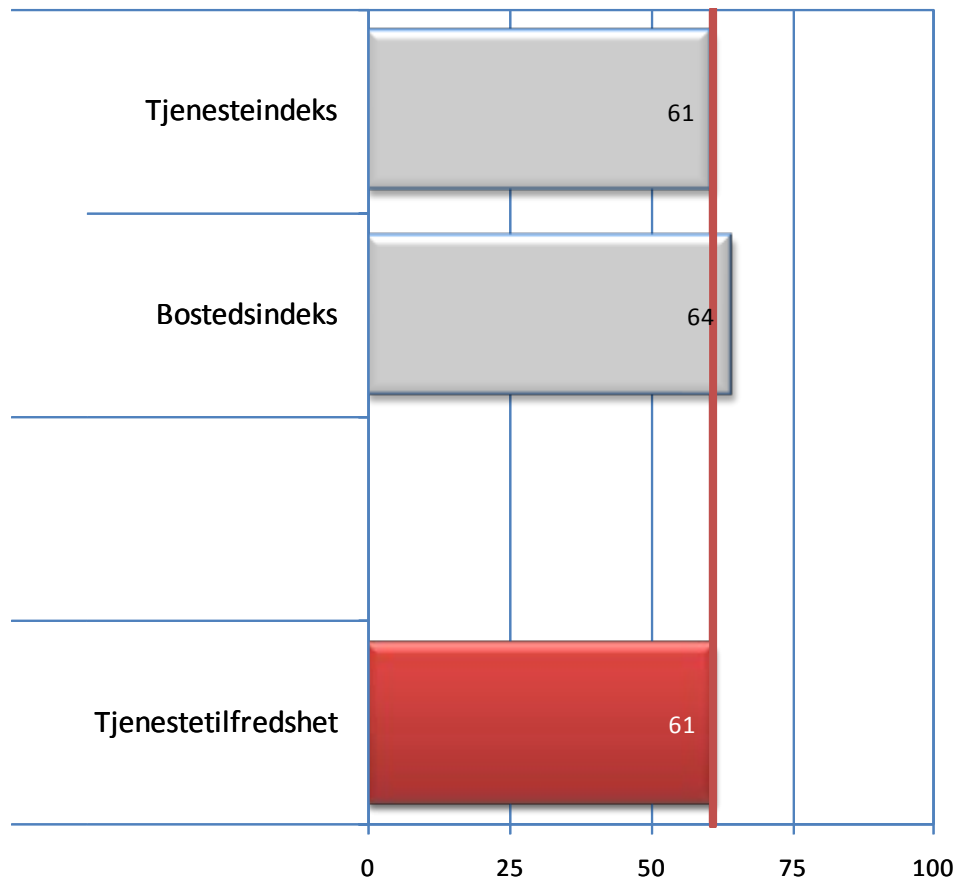
▼ ⇨ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

HOVEDMÅL I. TJENESTETILFREDSHET

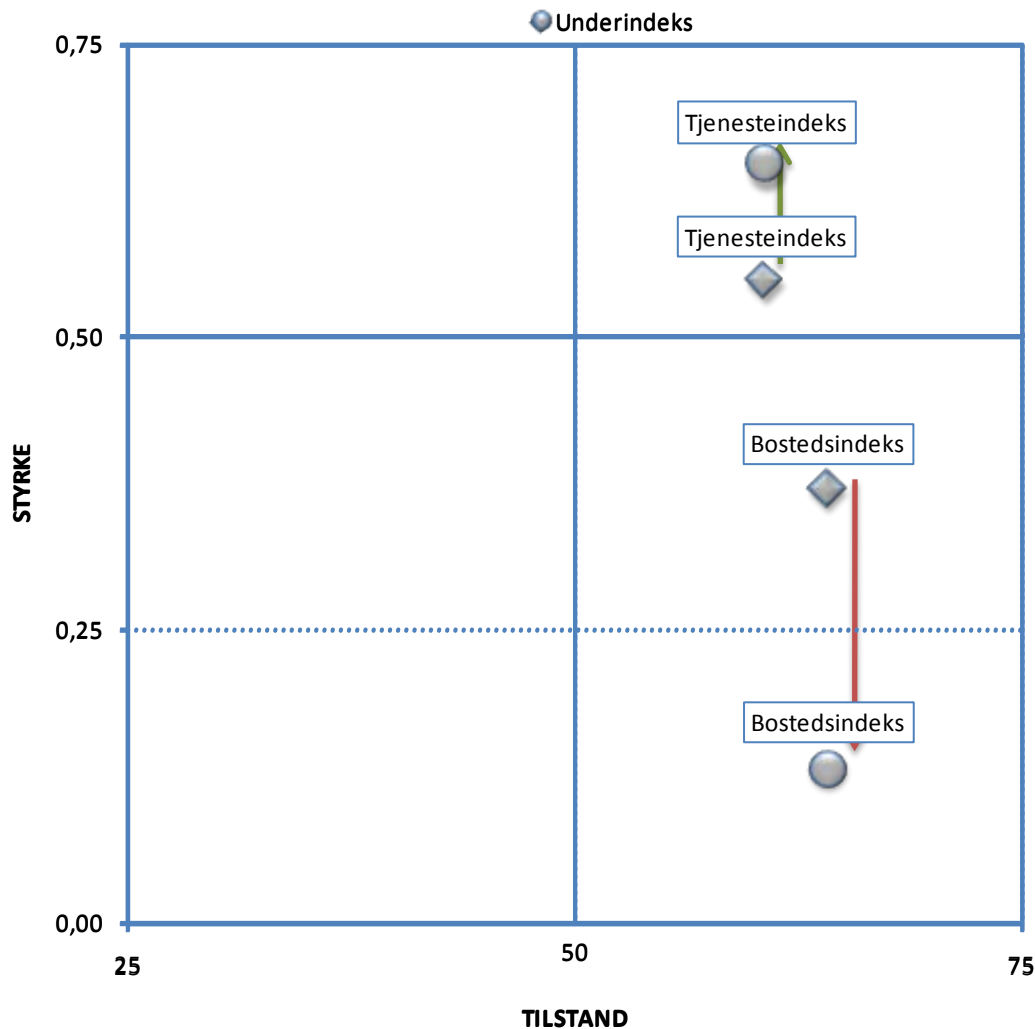
I. Tjenestetilfredshet– Spørsmålet opp mot underindekser

"Hvor fornøyd totalt sett er du med de kommunale tjenestene i din kommune?"



- Enkeltspørsmål som standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Indeksen måler det inntrykket av kommunens tjenester
- Totalt er Tjenestetilfredshet midt på treet for Norge
- Underindekser som påvirker Omdømmet

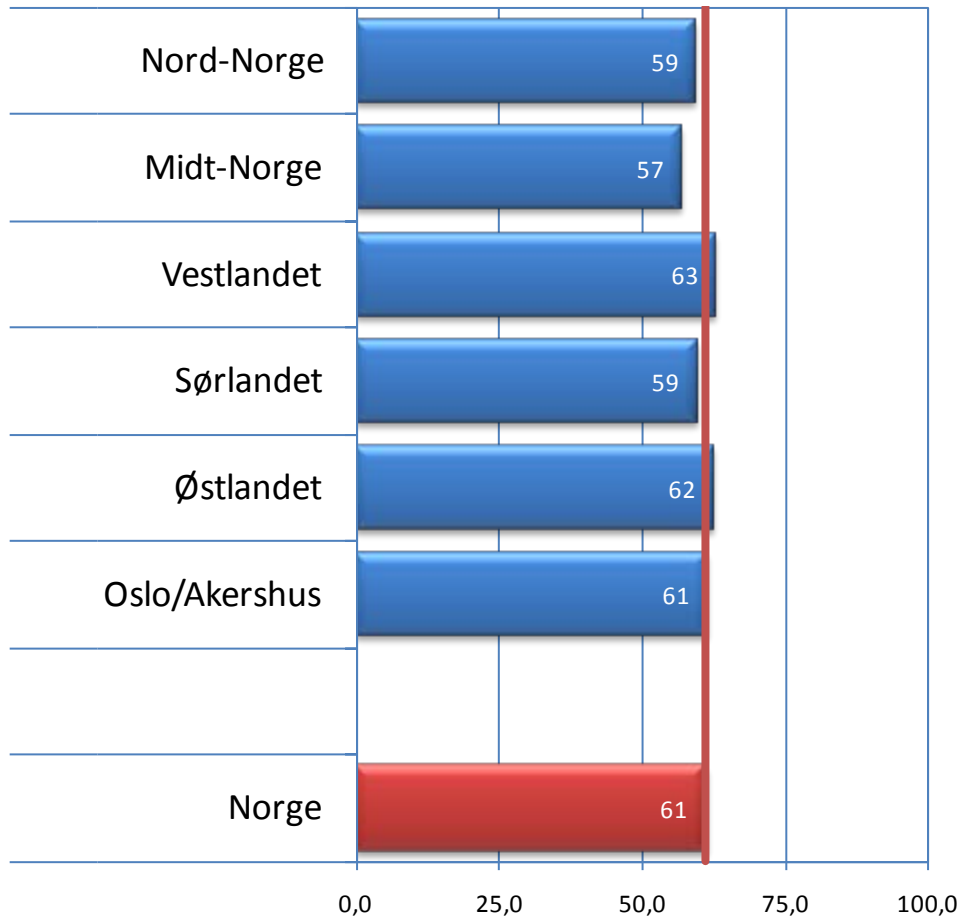
I. Tjenestetilfredshet– Underindeksers påvirkning



- Styrke/tilstand-matrise
- Her ser vi på underindeksenens påvirkning
- Utsnitt av figur
- Bivariate påvirkninger. Kontrollerer ikke for effekten av de andre underindeksene
- Oppsummerende av de andre figurene vi har sett
- Kjører en multivariat regresjon med de samme underindeksene
- Her øker viktigheten (påvirkningen) av Tjenesteindeksen på bekostning av påvirkningen av Bostedsindeksen

I. Tjenestetilfredshet– Oversikt over regionene

- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Ingen signifikante utslag



I. Tjenestetilfredshet– Oversikt over regionene

Alle spørsmål

	Tjenesteindeks	Bostedsindeks	Tjenestetilfredshet	Valid antall
Nord-Norge	60,6	63,3	59,4	(n=96)
Midt-Norge	61,0	62,8	56,8	(n=137)
Vestlandet	61,3	66,1	62,8	(n=198)
Sørlandet	61,6	61,9	59,4	(n=87)
Østlandet	60,7	▼ 59,3	62,3	(n=228)
Oslo/Akershus	59,7	▲ 69,3	61,3	(n=212)
Totalt	60,7	64,2	60,9	(n=956)

▲ ⇒ Signifikant høyere skåre

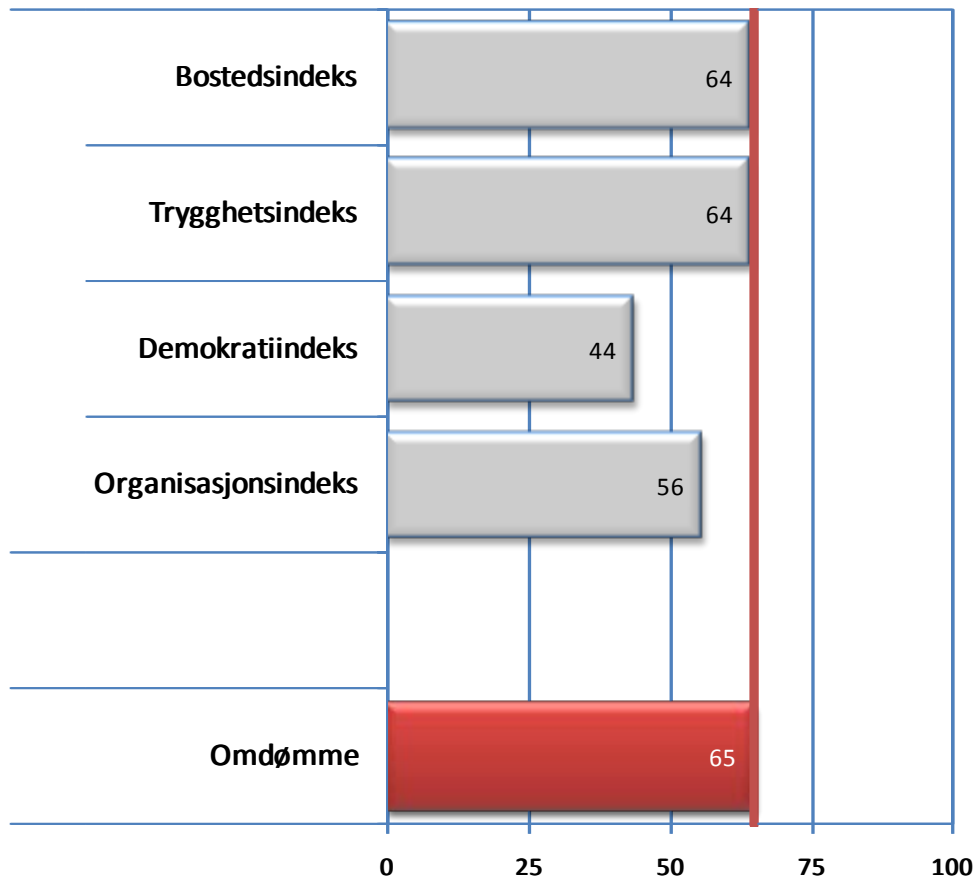
▼ ⇒ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

HOVEDMÅL II. OMDØMME

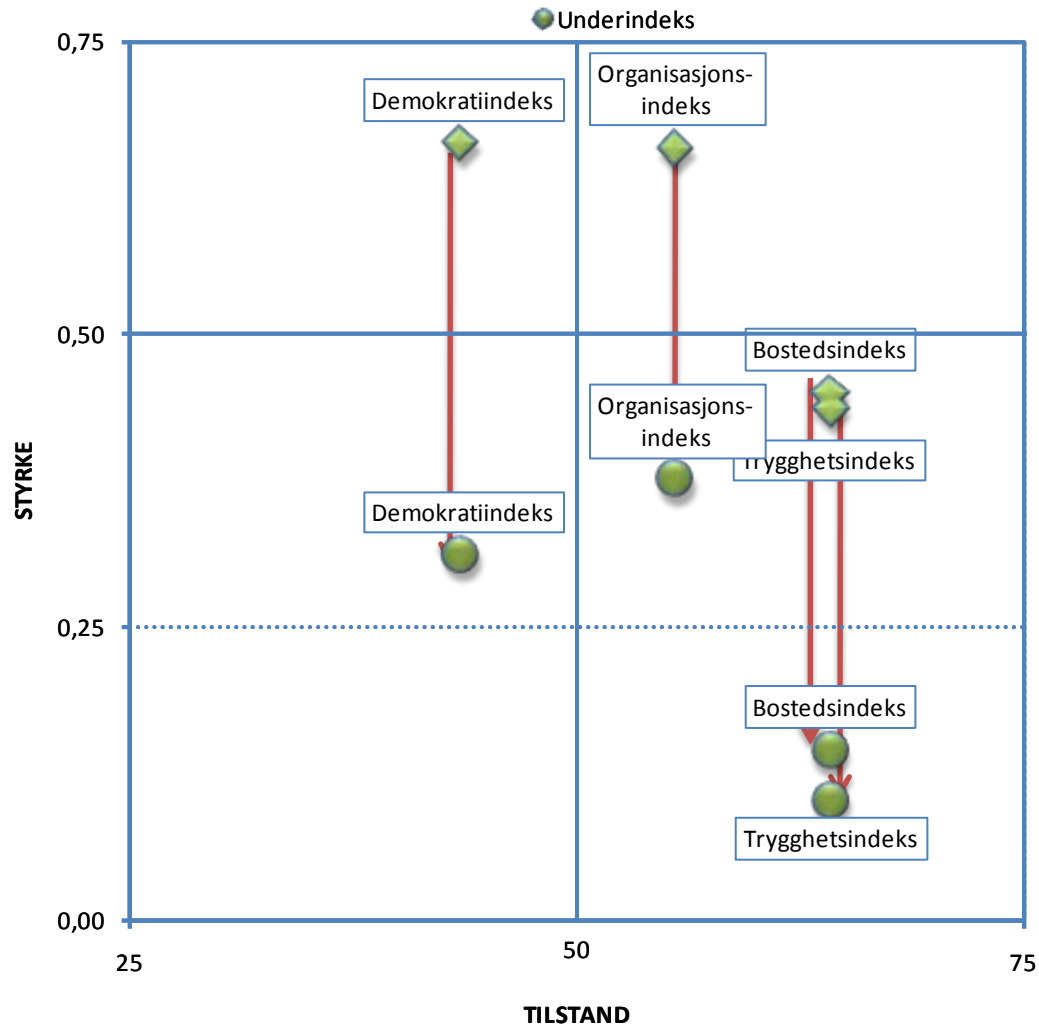
II. Omdømme– Spørsmålet opp mot underindekser

" Hvor godt inntrykk har du totalt sett av din kommune?"



- Enkeltspørsmål som standardisert gjennomsnitt, der 0=Svært dårlig inntrykk og 100=Svært godt inntrykk. 'Vet ikke'-kategorien er kodet bort
- Indeksen måler det inntrykket av kommunen som avgrenset område
- Totalt Omdømme er midt på treet for Norge
- Underindekser som påvirker Omdømmet

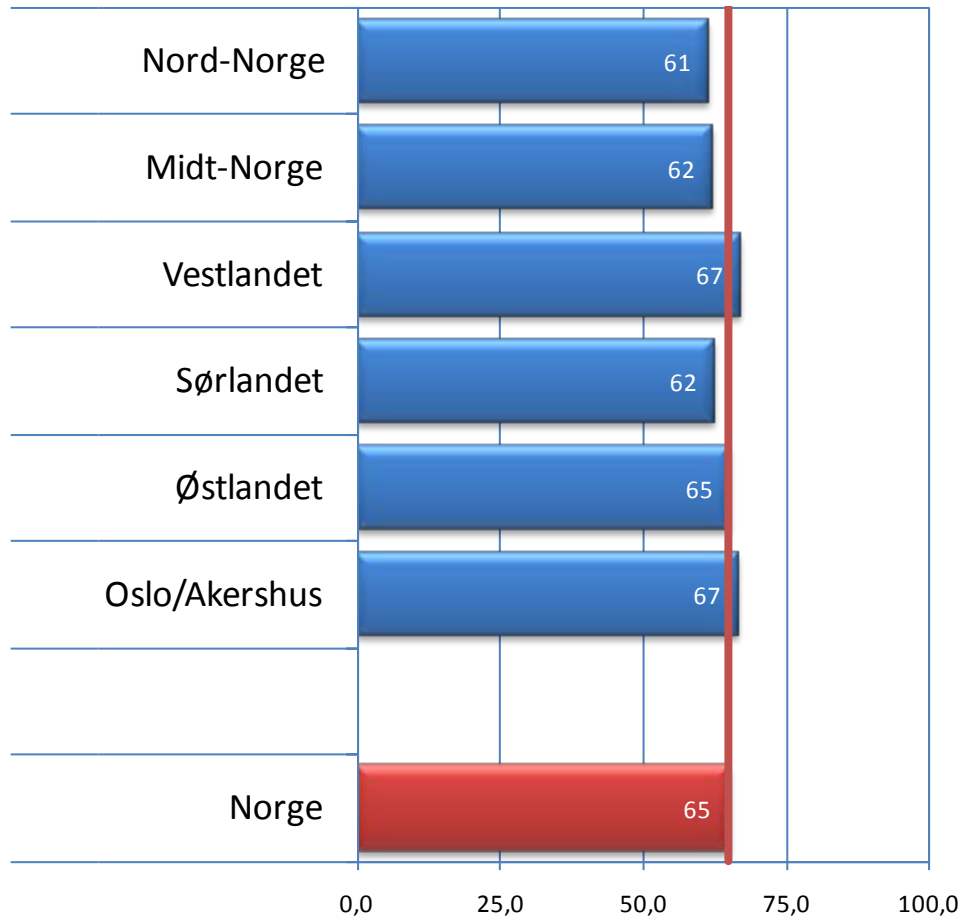
II. Omdømme– Underindeksers påvirkning



- Styrke/tilstand-matrise
- Her ser vi på underindeksenens påvirkning
- Utsnitt av figur
- Bivariate påvirkninger. Kontrollerer ikke for effekten av de andre underindeksene
- Oppsummerende av de andre figurene vi har sett
- Kjører en multivariat regresjon med de samme underindeksene
- Den enkeltes effekt minskes når vi kontrollerer for de andre, men mønsteret er det samme

II. Omdømme– Oversikt over regionene

- Standardiserte gjennomsnitt (Skårer) for alle regioner sammenlignet med Norge.
- Ingen signifikante utslag



II. Omdømme – Oversikt over regionene

Alle spørsmål

	Bostedsindeks	Trygghetsindeks	Demokratiindeks	Organisasjonsindeks	Omdømme	Valid antall
Nord-Norge	63,3	68,9	42,1	52,5	61,4	(n=97)
Midt-Norge	62,8	67,6	42,5	53,9	62,0	(n=138)
Vestlandet	66,1	▲ 68,0	45,7	56,5	67,0	(n=203)
Sørlandet	61,9	63,8	42,7	55,1	62,4	(n=93)
Østlandet	▼ 59,3	▼ 60,0	44,0	57,0	65,2	(n=233)
Oslo/Akershus	▲ 69,3	61,3	43,1	55,9	66,5	(n=235)
Totalt	64,2	64,2	43,6	55,6	64,8	(n=999)

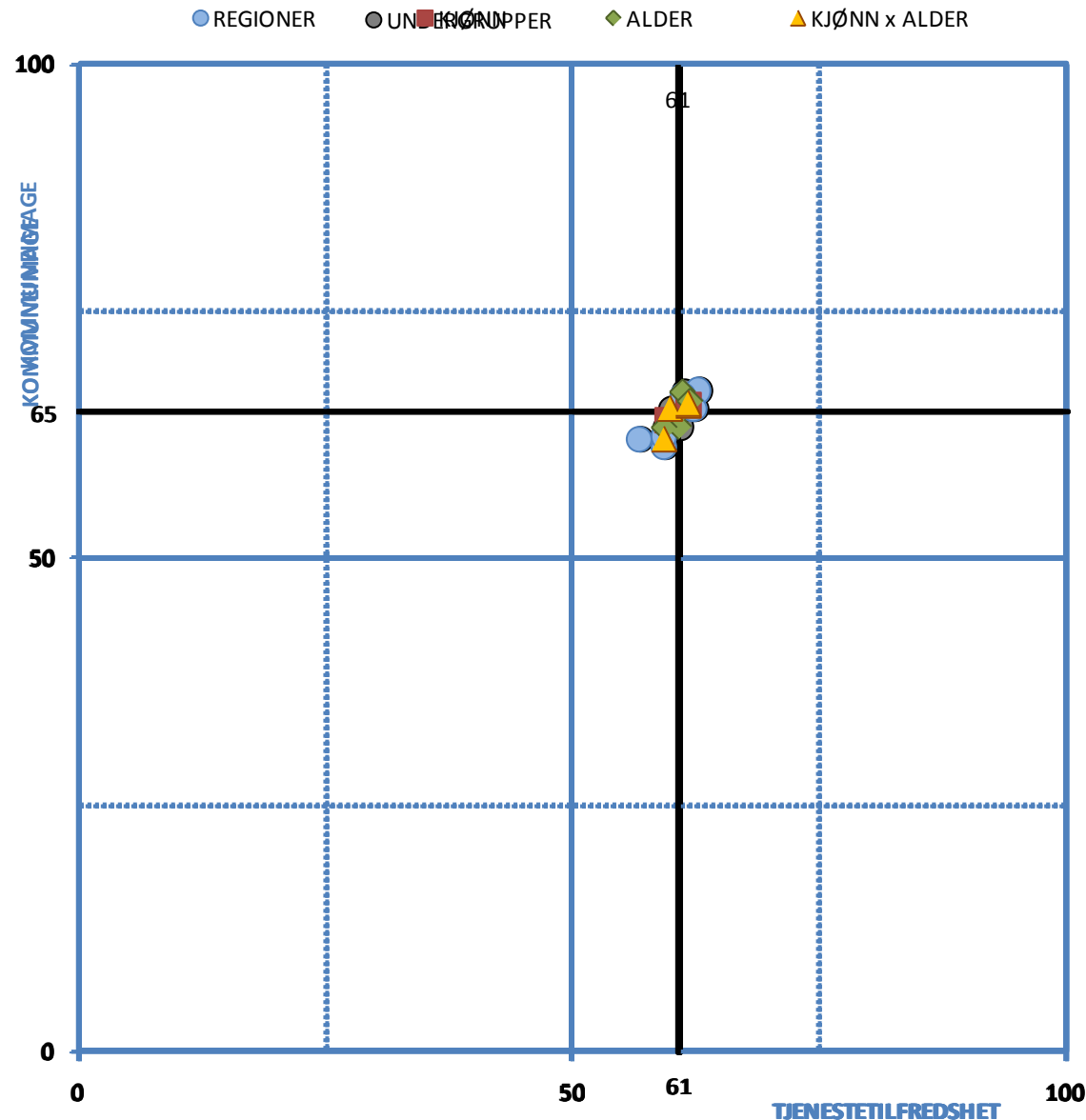
▲ ⇒ Signifikant høyere skåre

▼ ⇒ Signifikant lavere skåre

- Oversikt over skåren på alle spørsmål for alle regioner.
- Signifikante forskjeller uthevet

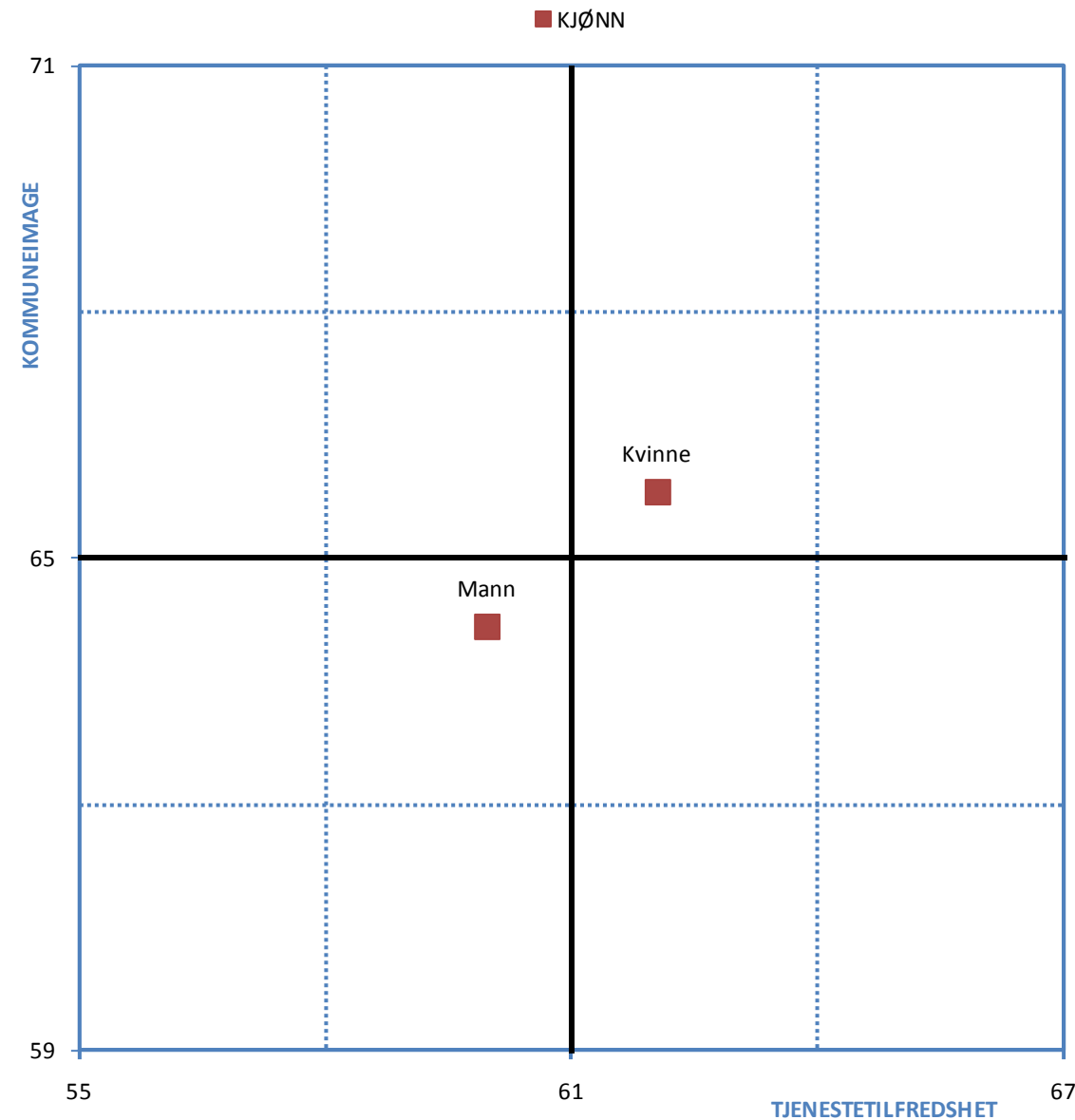
HOVEDMÅLENE

HOVEDMÅLENE - Kryss



- De to hovedmålene Tjenestetilfredshet og Omdømme blir to dimensjoner hvor vi kan se om det er enkelte kommuner, eller enkelte grupper i enkelte kommuner som skiller seg ut.
- På X-aksen måler vi Tjenestetilfredshet
- Snittet for Norge er markert
- På y-aksen markeres det samme for Omdømme (Kommuneimage)
- I dette figuren kan vi plote undergrupper i forskjellige utvalg
- For å se nærmere på hvordan gruppene skiller seg fra hverandre ser vi på et utsnitt av figuren og markerer de i farger

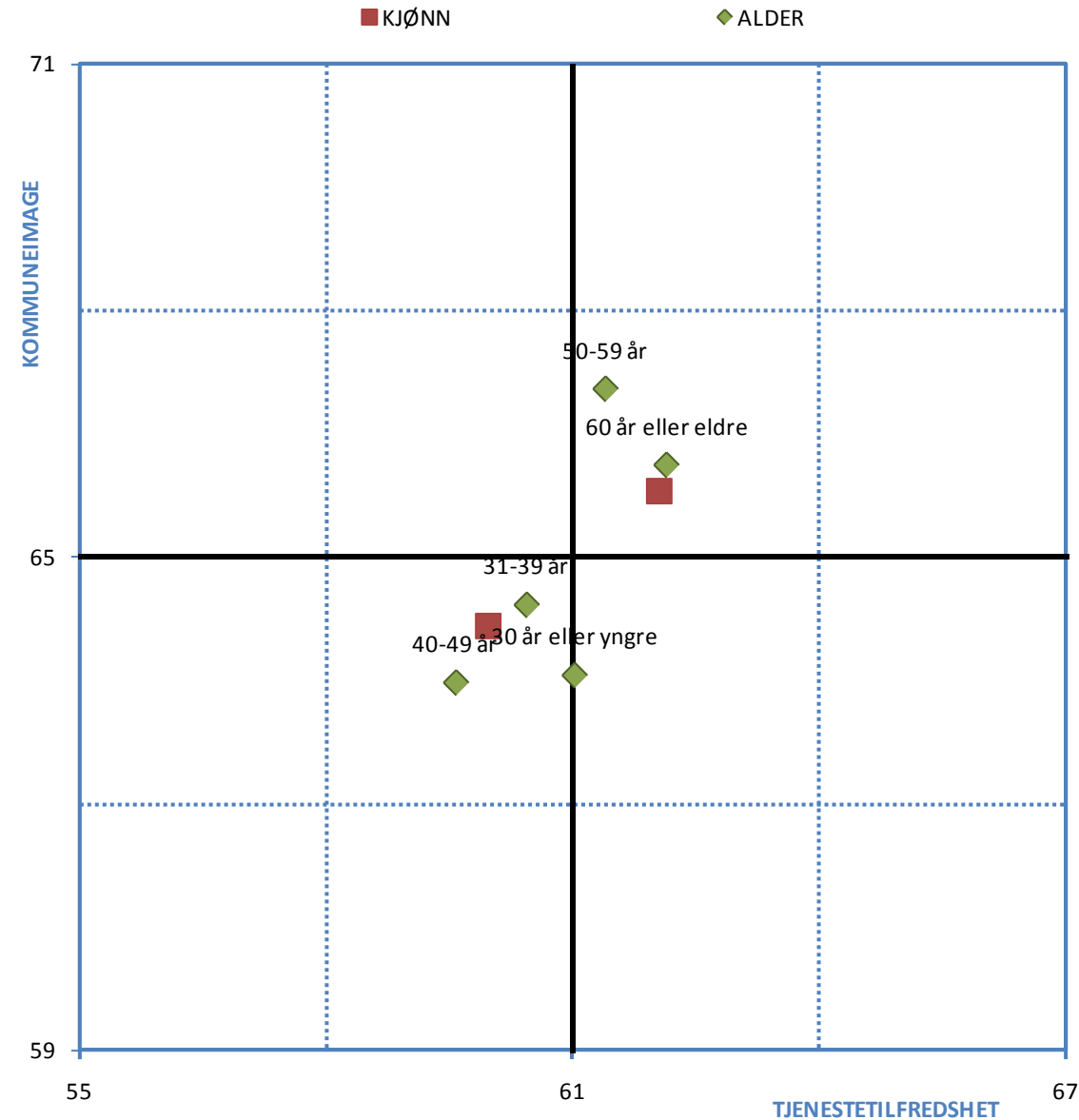
HOVEDMÅLENE - Kryss



- For å se på forskjellene mellom de ulike gruppene på hovedmålene ser vi kun på et utsnitt som er +/- 6 poeng av snittene på hver dimensjon
- Først ser vi på Kjønn
- Her ser vi at Kvinner er mer tilfreds med tjenestene og har bedre inntrykk

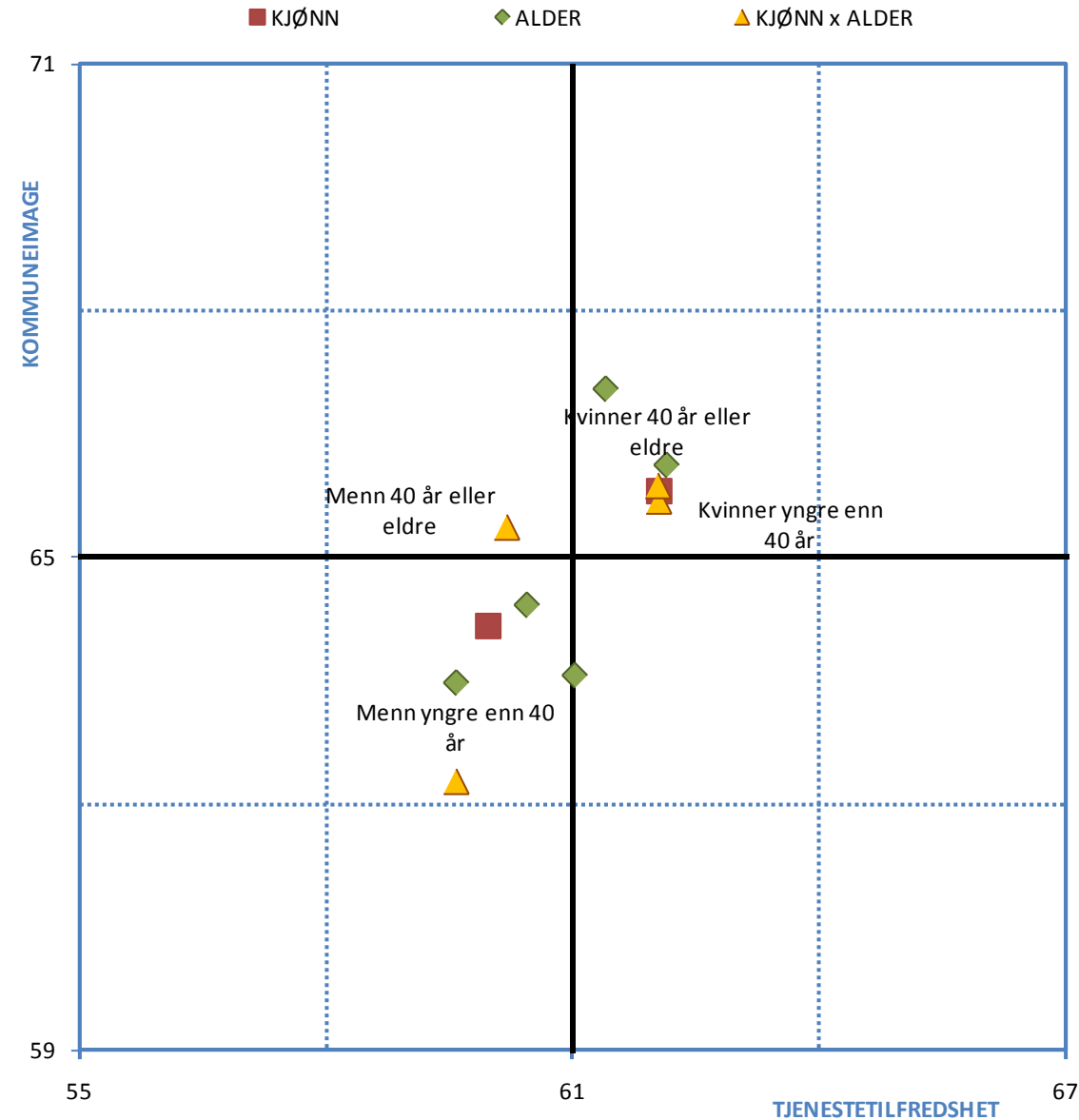
HOVEDMÅLENE - Kryss

- Samme skala
- Alder
- De eldste skårer høyest "på begge dimensjoner"



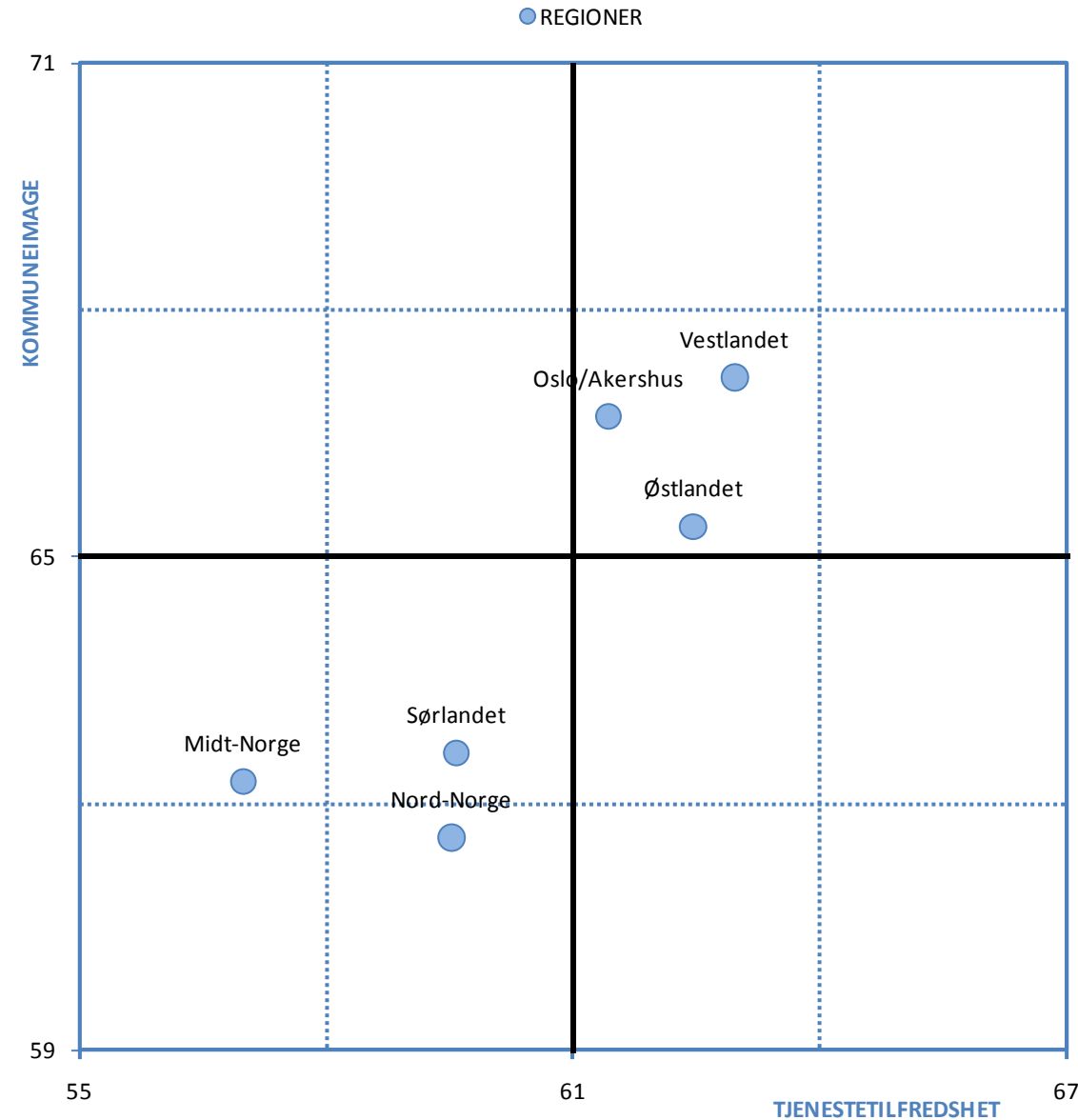
HOVEDMÅLENE - Kryss

- Alder og kjønn
- Understreker de to forrige figurene



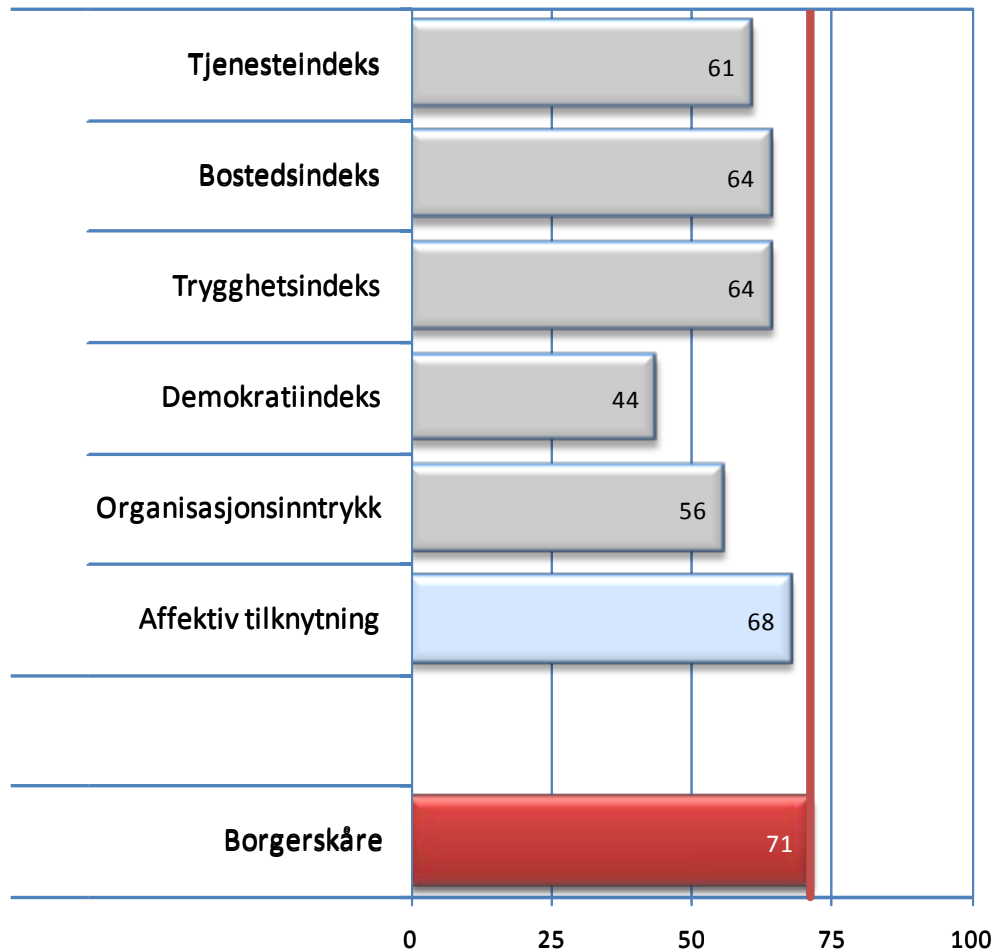
HOVEDMÅLENE - Kryss

- Regioner
- Midt-Norge har lavest tilfredshet med tjenestene
- Nord-Norge har dårligst inntrykk av kommunen



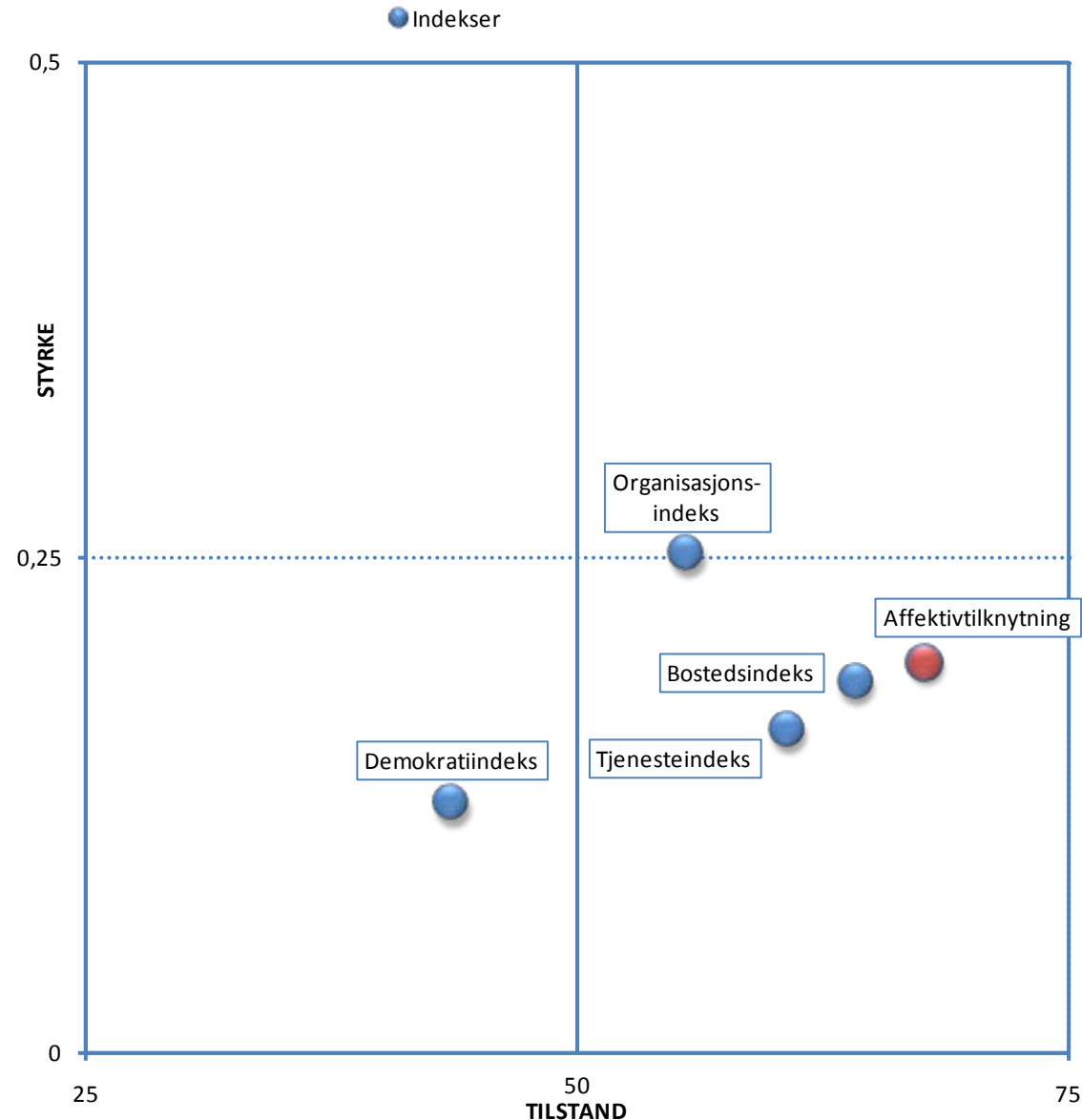
**HVOR FORNØYD TOTALT SETT ER DU
MED DIN KOMMUNE SOM EN Plass Å
BO OG LEVE I?**

TOTAL BEDØMMELSE AV KOMMUNEN: BORGERSKÅREN



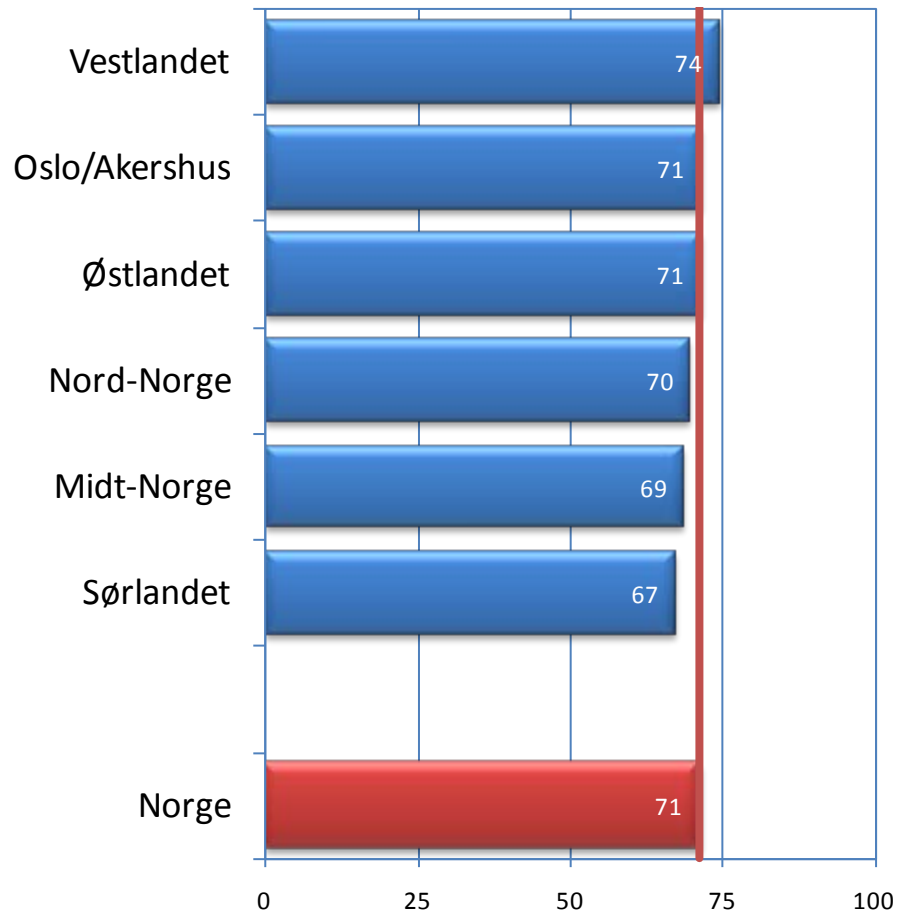
- Forholdsvis god skåre på Borgerskåren totalt
- Bedre enn de konstruerte underindeksene
- Spørsmålet om Affektiv tilknytning (Grad av tilhørighet til kommunen) har høyere skåre enn de andre indeksene

BORGERSKÅREN



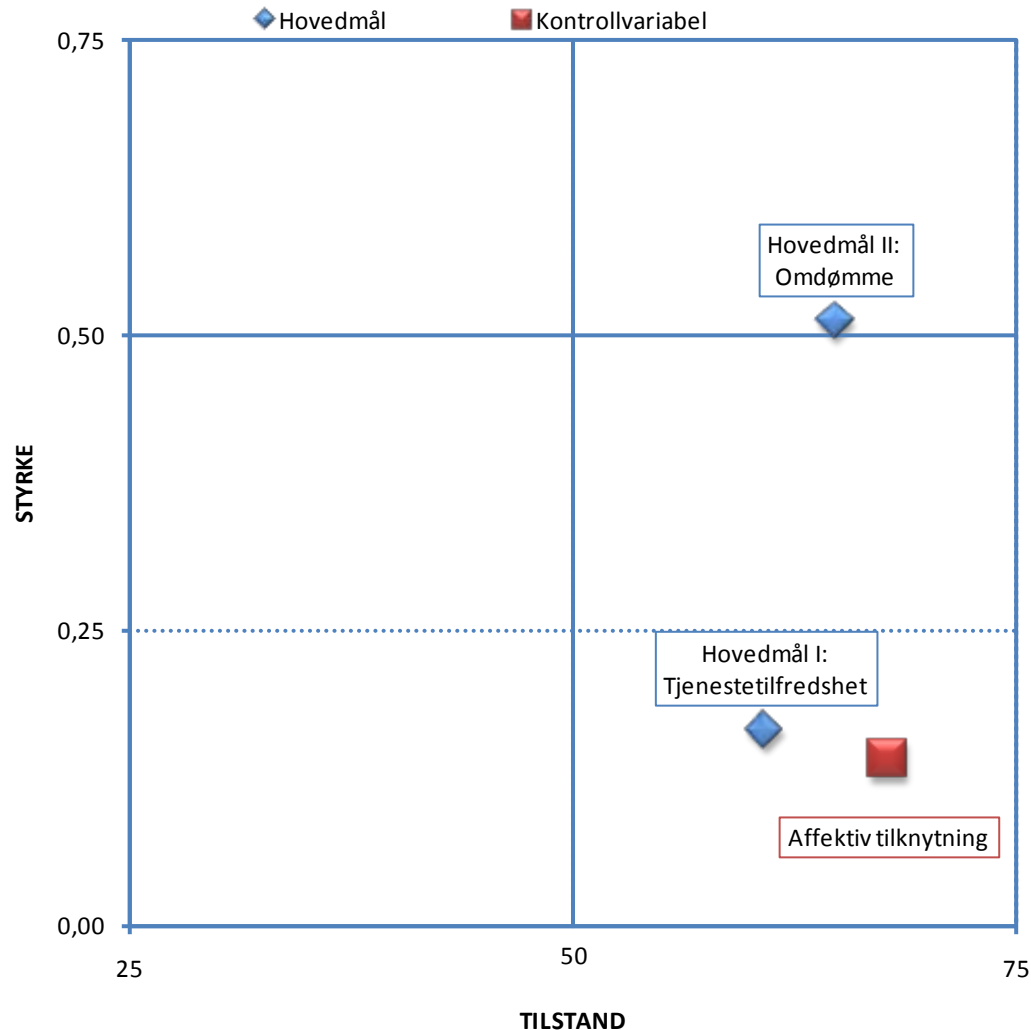
- Bruker igjen styrke/tilstandsmatrise
- Multivariat regresjon med alle underindekser mot Total bedømmelse
- Affektiv tilknytning (Grad av tilhørighet) med kommunen som kontrollvariabel
- Kun signifikante resultater. **Trygghetsindeksen** har ikke signifikant påvirkning
- Organisasjonsindeks har størst påvirkning

BORGERSKÅREN



- Rangert oversikt over hvordan regionene skårer
- Ingen signifikante forskjeller mellom regionene

BORGERSKÅREN



- Til slutt en enkel oppsummerende figur
- Styrke/tilstands-matrise
- Multivariat regresjon med de to hovedmålene (Tjenestetilfredshet og Omdømme) og kontrollvariabelen Affektiv tilknytning mot Borgerskåren.
- Understreker at det er det totalt Omdømme som er viktigst for Borgerskåren

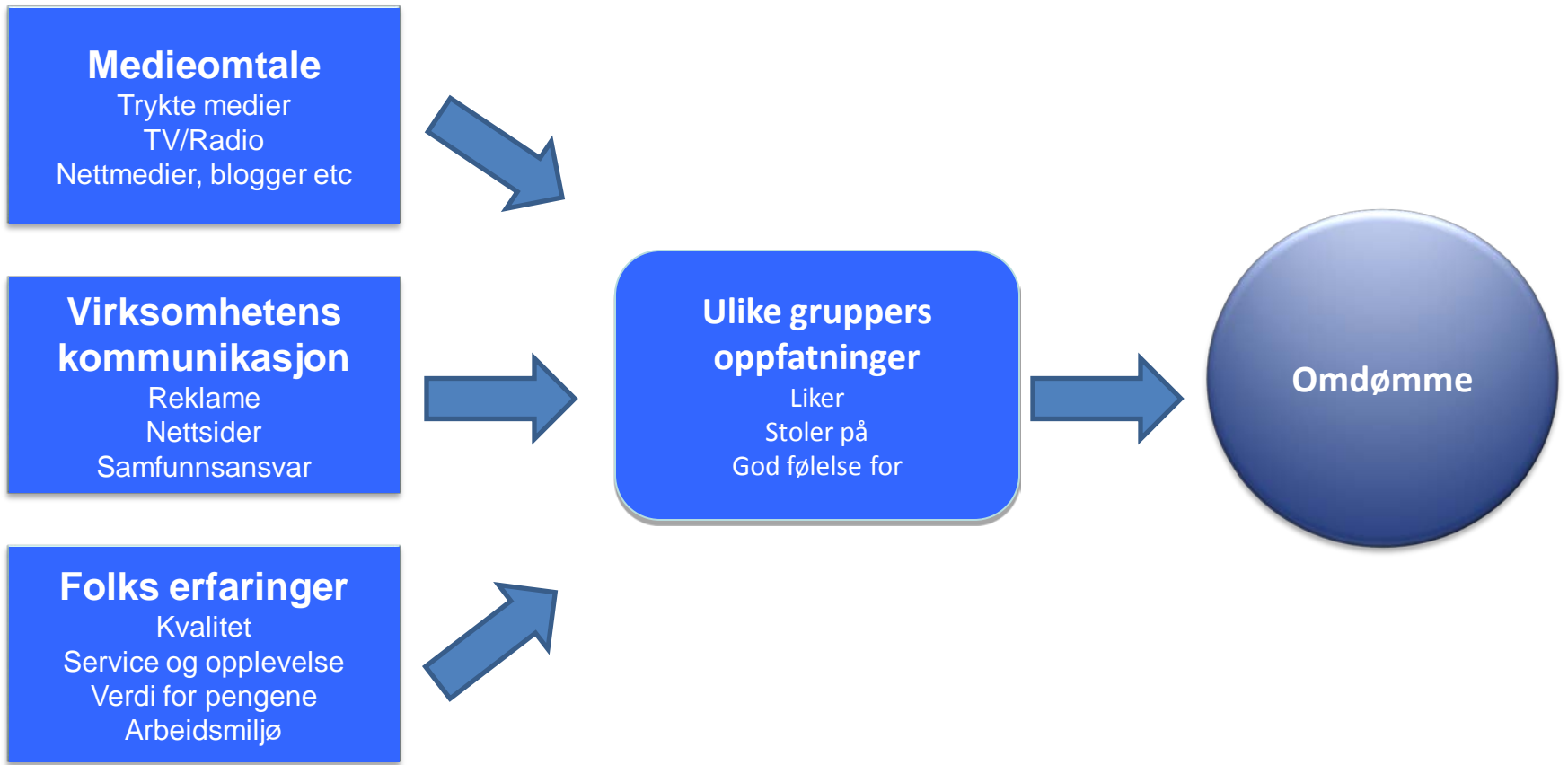
Oppsummering

- Organisasjonsindeks har mest å si for totalbedømmelsen av kommunen (Borgerskåren)
 - Synet av hvordan kommunen som organisasjon fungerer er viktigere enn inntrykket av kvaliteten på enkelttjenestene
 - Respondentene (hvorav mange selv jobber i kommunene) har forståelse av at kvaliteten på tjenestene er avhengig av økonomien som ofte er gitt
 - Det er forvaltningen av de midlene en har til rådighet som er viktig.
 - Borgernes inntrykk av kommunen som organisasjon, formes kanskje i for stor grad av media. Eks. "Adresseavisen hadde fredag oppslag om at en gangvei ikke var strødd, på mandag var oppslag om at den samme gangveien ikke var kostet."
- Affektiv tilknytning (*Grad av tilhørighet*) ligger bak og er en viktig påvirker i bedømmelsen av kommunen
- Borgerskåren sier ikke bare noe om kommunen som organisatorisk og administrativ enhet, men også som et område og et samfunn.
- For kommunen som organisasjon er derfor Tjenesteindeksen viktig
 - Eldreomsorg og helsetjenester er de viktigste driverne for et godt Tjenesteindeks
 - Barnehager er en mindre viktig driver

Mange tall og forholde seg til?

**Siden Omdømme er tema senere i dag
oppsummerer vi med tabloidversjonen.**

Hvordan dannes og påvirkes et omdømme?



Omdømme påvirkes altså av mediene, og:

- Erfaringene med tjenestene. Helsetjenesten, eldreomsorgen og frontlinjetjenesten påvirker mest
- Bostedsindeksen påvirker også, ungdomstilbudet og mulighetene til å drive næringsvirksomhet påvirker mest, men tjenestene er viktigere når vi ser alt i sammenheng
- Kommuniser ut at kommunen har beredskapsplaner for å håndtere krisesituasjoner
- Demokrati og deltakelse er viktig og sammen med Organisasjonsindeksen (Generell drift) de to enkeltindeksene som i størst grad påvirker Omdømme
- Tips på Tampen (fri synsing)
 - Våre erfaringer fra renovasjonbransjen er at der hvor tjenestene er skilt ut fra kommunal virksomhet inn under en interkommunal paraply med egen merkevare/logo, der øker tilfredsheten med tjenestene
 - Overført til Regionrådene: Hvis flere kommunale tjenester utføres under en interkommunal paraply (les: Regionrådene) vil tilfredsheten øke
- Takk for oppmerksomheten