



Målselv kommune

2014

Sluttrapport Innbyggerundersøkelse Målselv kommune



Innholdsfortegnelse

Innledning	2
Sammendrag	2
Gjennomføring	2
Beste resultater	3
Beste resultater sammenlignet med landsgjennomsnittet	3
Svakeste resultater	3
Svakeste resultater sammenlignet med landsgjennomsnittet	3
Bruk av undersøkelsen	3
Plan og næringsutvalgets vurdering	4
Vedlegg:	4

Innledning

Målselv kommune gjennomførte innbyggerundersøkelsen i april 2014. Formålet var å få en temperaturmåling på hva innbyggerne opplever vi er gode på og forbedringspotensialene våre. Ved å gjennomføre en undersøkelse får et representativt utvalg av kommunens innbyggere mulighet til å uttale seg som ett supplement til ordinær valgdeltakelse. Sammenlignet med ordinære brukerundersøkelser får alle her mulighet til å uttale seg om kommunale tjenester uavhengig av om en har brukt tjenesten eller ikke. Svarene skiller mellom bruker (definert som at en selv eller noen i husstanden har brukt tjenesten siste 12 måneder), eller om en svarer basert på det inntrykk en har av en tjeneste.

Undersøkelsen ble gjennomført i forbindelse med arbeidet med Kommuneplanens samfunnsdel som er under utarbeidelse. Denne skal være med å danne grunnlag for utviklingen av kommunen fram mot 2025. I tillegg kan resultatene brukes av lokalpolitikere og administrasjonen der det er aktuelt.

På sikt vil den største verdien komme ved gjentakelse, for å kunne måle temperaturen over tid. Da vil en kunne se om eventuelle tiltak som er satt inn har effekt.

Sammendrag

Vi var fornøyde med svarprosenten slik at vi kan stole på svarene om hva innbyggerne mener. Den opplevde tilfredsheten innbyggerne signaliserte viste at kommunen har mange styrker og noen forbedringspotensiale. Dette må gjenspeiles videre planlegging for kommunens planer for utvikling. Vi vil videre i rapporten vise erfaringene med gjennomføringene samt styrkene som kom frem og de områdene innbyggerne ga tilbakemeling om at hadde forbedringspotensiale.

Til slutt i rapporten vil vi vise hva planutvalget som er styringsgruppe for kommuneplanens samfunnsdel vedtok i sin behandling av resultatene fra innbyggerundersøkelsen.

Gjennomføring

Undersøkelsen er ett standardisert opplegg som er en del av KS sin satsing Bedre kommune. For å få representative svar har vi sendt ut spørreundersøkelsen med passord og svarkonvolutt til 1998 informanter jevnt fordelt på kjønn og aldersgruppene 18-39, 40-66 og 67 år og eldre. Uttrekket er foretatt av Evry etter godkjenning fra Skattedirektoratet. Anonymiteten er sikret ved at alle informanter har ett unikt passord som ikke kan kobles til navnet.

I undersøkelsesperioden ble kommunens hjemme- og facebookside brukt aktivt for å øke svarprosenten. I tillegg hadde Nye Troms 2 avisreportasjer frontet av ordfører. Alle ble oppfordret til å svare elektronisk. En del svar kom i papirutgave og er lagt inn i etterkant av kommunen.

Svarprosenten endte på 33 %, noe som er over landsgjennomsnittet og som kommunen er fornøyd med. Flere kvinner enn menn har svart, og flest i aldersgruppen 40-66 år med videregående eller høyskole/universitetsutdanning. Flest svar kommer fra husholdninger med to personer. Det er få svar fra innbyggere født i andre land, og innbyggere som har bodd mindre enn 15 år i kommunen.

Skalaen for tilfredshet går fra 1 til 6, der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.

Beste resultater

Innbyggerne har gitt oss noen tilbakemeldinger på kommunens styrker. Vi har valgt å fokusere på svar som ligger på 5-taller. Her må vi være bevisst på hva som gir de høye skårene og hvordan vi kan sikre fornøyde brukere også i fremtiden.

- ✓ Brukertilfredshet biblioteket (5,3)
- ✓ Kvaliteten på drikkevann (5,3)
- ✓ Luftkvaliteten (5,3)
- ✓ Trygg kommune å bo i (5,1)
- ✓ Brukertilfredshet barnehagetjenesten (5,0)

Beste resultater sammenlignet med landsgjennomsnittet

- ✓ Mulighet for å få arbeid innen rimelig avstand (+ 0,4)
- ✓ Mulighet til å etablere egen virksomhet (+ 0,4)
- ✓ Tillit til at kommunen følger lover og regler (+ 0,3)
- ✓ Brukere på internettbaserte tjenester
- ✓ Inntrykk av de internettbaserte tjenester
- ✓ Tillit til at kommunen følger lover og regler

Svakeste resultater

Innbyggerne har gitt oss noen tilbakemeldinger på kommunens forbedringspotensialer. Vi har valgt under å fokusere på svar som ligger på 2-tallet. Her må det vurderes tiltak til forbedringer.

- ✓ Kollektivtilbud innenfor kommunen 2,4
- ✓ Standard på veier og gater 2,5
- ✓ Utviklingen av kommunesenteret 2,8

Svakeste resultater sammenlignet med landsgjennomsnittet

- ✓ Utvikling av kommunesenteret (- 0,5)
- ✓ Mulighet til å skaffe seg leilighet/enebolig/rekkehus (- 0,4)
- ✓ Brukere av hjemmesykepleien (- 0,4)

Bruk av undersøkelsen

- ✓ Undersøkelsen er en del av arbeidet med kommuneplanens samfunnsdel.
- ✓ Undersøkelsen er en temperaturmåling og gir politikere og administrasjonen tilbakemelding på hva innbyggerne mener om kommunen som tjenesteleverandør, bosted og tillit til lokaldemokratiet.
- ✓ Rapporten med svarene fra undersøkelsen kan nyttes både i det administrative og det politiske arbeidet med målsettinger for hver tjeneste i økonomiplan og budsjett.
- ✓ Rapporten kan også nyttes i arbeidet med søknader på ekstern finansiering i forbindelse med utviklingsprosjekter.

Plan og næringsutvalgets vurdering

Plan- og næringsutvalget er styringsgruppe for kommuneplanens samfunnsdel og har følgende vurderinger

- ✓ Styringsgruppa synes det er nyttig at innbyggerundersøkelsen er gjennomført.
- ✓ Viktig å forsterke og tydeliggjøre styrkene.
- ✓ Viktig å bruke lave skår til forbedringspunkter.
- ✓ En bevisstgjøring om politiske og administrative satsningsområder og prioriteringer.
- ✓ Styringsgruppa ønsker at resultatene aktivt brukes i videre arbeid med kommuneplanens samfunnsdel med de overordnede mål for kommunen.

Vedlegg:

Rapport fra Bedrekommune på dimensjoner.

10 enheter(kommune) er med i snittet for Norge

Side	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Bakgrunnsspørsmål	-	-	-	-
Tjenestene fra din kommune - bruker	4,6	4,7	5,2	4,0
Tjenester fra din kommune - inntrykk	4,3	4,3	4,9	3,7
Næring og arbeid	4,0	3,5	4,5	2,9
Transport og tilgjengelighet i kommunen	3,0	3,0	3,8	2,5
Miljø i kommunen	5,0	5,1	5,4	4,5
Klima og energi	3,8	3,8	4,4	3,3
Natur og landskap og friluftsliv	4,4	4,4	4,9	4,2
Levekår	4,2	4,2	4,8	4,0
Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor	3,9	4,0	4,5	3,6
Service tilbudet	3,8	4,1	4,8	3,2
Bolig tilbudet	3,5	3,8	4,8	3,3
Kultur og idrett	4,5	4,4	5,0	4,0
Utbygging og utvikling	3,5	3,6	4,5	3,2
Trygghet	5,1	5,1	5,3	4,9
Kommunen som bosted	4,6	4,7	5,3	4,2
Møte med din kommune	3,5	3,4	4,1	3,0
Tillit	3,8	3,6	4,3	3,3
Helhetsvurdering	4,1	3,9	4,9	3,0
Snitt totalt	4,1	4,1	4,7	3,6

Bakgrunsspørsmål	10 enheter(kommune) er med i snittet for Norge				
Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt	-	-	-	-	-

Tjenestene fra din kommune - bruker

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Hvis ja, hvor fornøyd var du med servicetorget?	4,7	4,6	4,6	5,1	3,8
Hvis ja, hvor fornøyd var du med de internettbaserte tjenestene?	4,5	4,2	4,2	4,6	3,8
Hvis ja, hvor fornøyd var du med barnehagetjenesten?	5,0	5,1	5,1	6,0	4,4
Hvis ja, hvor fornøyd var du med grunnskolen?	4,7	4,6	4,6	5,5	4,2
Hvis ja, hvor fornøyd var du med fritidstilbudet til ungdom?	4,7	4,7	4,7	5,6	4,3
Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmehjelpstjenesten?	4,4	4,5	4,5	5,1	3,0
Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmesykepleietjenesten?	4,3	4,7	4,7	5,4	3,6
Hvis ja, hvor fornøyd var du med heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?	4,4	4,5	4,5	5,0	3,5
Hvis ja, hvor fornøyd var du med fastlegetjenesten?	4,8	4,8	4,8	5,2	4,5
Hvis ja, hvor fornøyd var du med legevaktstjenesten?	4,1	4,4	4,4	5,0	4,1
Hvis ja, hvor fornøyd var du med bibliotek/bokbussen?	5,3	5,3	5,3	5,5	4,2
Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestetilbudet i kommunen?	4,4	4,4	4,4	4,9	4,2
Snitt	4,6	4,7	4,7	5,2	4,0

Tjenester fra din kommune - inntrykk

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
servicetorget?	4,4	4,3	4,3	4,9	3,6
de internettbaserte tjenestene?	4,3	4,0	4,0	4,5	3,4
barnehagetjenesten?	4,6	4,7	4,7	5,1	4,5
grunnskolen?	4,5	4,4	4,4	5,1	4,0
fritidstilbudet til ungdom?	3,3	3,6	3,6	4,4	3,2
hjemmehjelpstjenesten?	4,4	4,4	4,4	5,2	4,0
hjemmesykepleietjenesten?	4,4	4,5	4,5	5,2	4,1
heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?	4,2	4,2	4,2	5,4	3,9
fastlegetjenesten?	4,1	4,1	4,1	4,7	2,3
legevaktstjenesten?	4,1	4,2	4,2	4,8	3,5
bibliotek/bokbussen?	4,7	4,7	4,7	5,1	4,6
Snitt	4,3	4,3	4,3	4,9	3,7

Næring og arbeid

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
muligheter til å få arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet?	4,2	3,8	3,8	4,8	3,0
muligheter til å etablere egen virksomhet i din kommune?	3,7	3,3	3,3	4,3	2,7
Snitt	4,0	3,5	3,5	4,5	2,9

Transport og tilgjengelighet i kommunen

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
standard på veier og gater?	2,5	2,7	2,7	3,2	2,1
tilrettelegging for fotgjengere?	3,3	3,4	3,4	3,9	3,0
tilrettelegging for syklister?	3,0	3,1	3,1	3,9	2,7
kollektivtilbudet innenfor kommunen?	2,4	2,7	2,7	3,6	2,1
kollektivtilbudet inn og ut av kommunen?	3,6	3,4	3,4	4,1	2,5
Snitt	3,0	3,0	3,0	3,8	2,5

Miljø i kommunen

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
kvaliteten på drikkevannet?	5,3	5,2	5,2	5,6	4,3
muligheten for sortering av avfall for gjenvinning?	4,6	4,9	4,9	5,3	4,4
henting av husholdningsavfall?	4,7	4,8	4,8	5,1	4,3
luftkvaliteten?	5,3	5,4	5,4	5,7	5,0
støynivået der du bor?	4,9	5,0	5,0	5,5	4,3
Snitt	5,0	5,1	5,1	5,4	4,5

Klima og energi

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
kommunens innsats for å møte klimautfordringene?	3,8	3,8	3,8	4,4	3,3
Snitt	3,8	3,8	3,8	4,4	3,3

Natur og landskap og friluftsliv

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
tilrettelegging for friluftsliv?	4,7	4,7	4,7	5,1	4,5
hvordan kommunen tar vare på naturen og landskapet?	4,2	4,2	4,2	4,7	3,9
Snitt	4,4	4,4	4,4	4,9	4,2

Levekår

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
oppvekstmiljøet for barn og unge?	4,5	4,5	4,5	5,1	4,2
kommunen som bosted for eldre?	4,0	4,2	4,2	4,9	3,8
kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner?	3,7	3,7	3,7	4,4	3,4
naboskap og sosialt fellesskap?	4,5	4,6	4,6	4,9	4,3
Snitt	4,2	4,2	4,2	4,8	4,0

Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
møteplasser der du kan treffe andre?	3,8	3,8	3,8	4,4	3,4
folkeliv og aktivitet i kommunen?	4,1	3,9	3,9	4,5	3,5
ryddighet og renhold på offentlige steder?	3,9	4,1	4,1	4,6	3,8
Snitt	3,9	4,0	4,0	4,5	3,6

Servicetilbudet

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv?	3,3	3,5	3,5	4,5	2,9
bank, post og forsikring?	3,9	4,2	4,2	4,9	3,5
butikktilbudet?	4,2	4,5	4,5	5,1	3,2
Snitt	3,8	4,1	4,1	4,8	3,2

Boligtilbudet

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
muligheten for å skaffe seg leilighet?	3,1	3,5	3,5	4,6	3,0
muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus?	3,7	4,1	4,1	4,8	3,5
muligheten for å skaffe seg tomt?	3,8	3,9	3,9	4,9	3,4
Snitt	3,5	3,8	3,8	4,8	3,3

Kultur og idrett

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
kulturtilbudet i kommunen?	4,4	4,3	4,3	4,9	3,8
muligheten til å delta i idrett?	4,8	4,7	4,7	5,2	4,4
andre fritidsaktiviteter?	4,3	4,3	4,3	4,8	3,9
Snitt	4,5	4,4	4,4	5,0	4,0

Utbygging og utvikling

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
utviklingen av kommunesenteret?	2,8	3,3	3,3	4,6	2,8
utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?	3,1	3,3	3,3	4,3	2,7
næringsutviklingen?	3,3	3,2	3,2	4,7	2,5
bevaringen av dyrket mark?	3,9	3,9	3,9	4,3	3,5
ivaretagingen av friluftsområder?	4,2	4,2	4,2	4,7	3,9
leke- og aktivitetsområder?	3,5	3,7	3,7	4,3	3,5
Snitt	3,5	3,6	3,6	4,5	3,2

Trygghet

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Hvor trygt opplever du at det er å bo og ferdes i din kommune?	5,1	5,1	5,1	5,3	4,9
Snitt	5,1	5,1	5,1	5,3	4,9

Kommunen som bosted

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
området der du bor?	4,9	5,1	5,1	5,4	4,9
å bo i kommunen?	4,6	4,7	4,7	5,3	4,3
I hvilken grad vil du anbefale dine venner og bekjente å flytte til din kommune?	4,2	4,3	4,3	5,3	3,4
Snitt	4,6	4,7	4,7	5,3	4,2

Møte med din kommune

Spørsmål

	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter?	3,3	3,2	3,2	4,0	2,8
hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer?	3,1	3,1	3,1	3,9	2,6
muligheten for å påvirke kommunale beslutninger?	3,0	2,9	2,9	3,8	2,7
hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet?	3,1	3,0	3,0	3,9	2,7
serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen?	4,1	4,0	4,0	4,5	3,7
hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål?	3,9	3,8	3,8	4,3	3,3
informasjonen fra kommunen/bydelen?	3,9	3,7	3,7	4,5	3,2
Snitt	3,5	3,4	3,4	4,1	3,0

Tillit

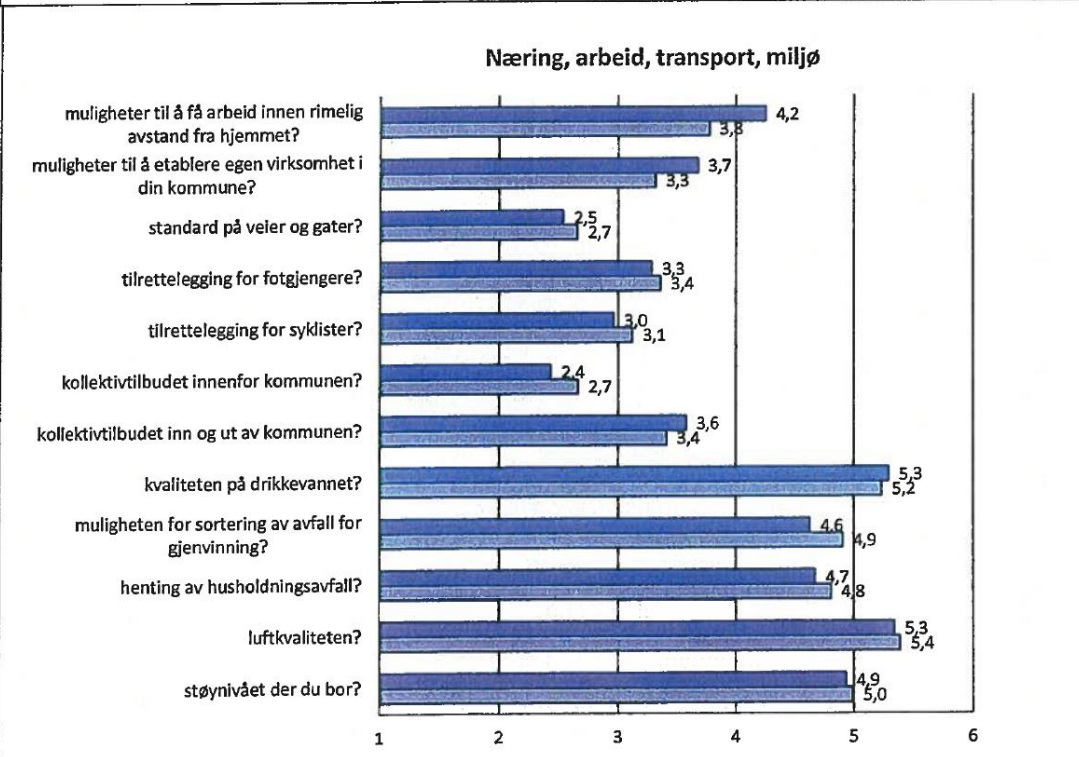
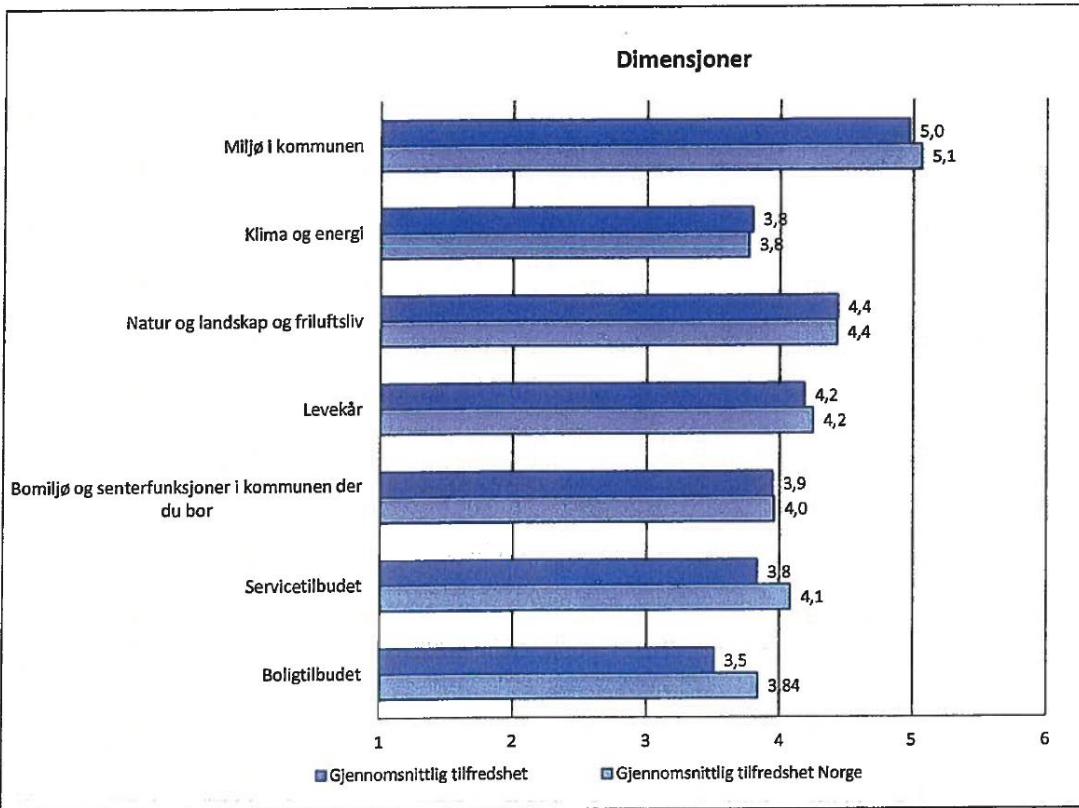
Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
har du tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste?	3,7	3,6	3,6	4,5	3,2
har du tillit til at kommunen behandler like saker likt?	3,5	3,2	3,2	4,0	2,9
har du tillit til at kommunen følger lover og regler?	4,3	4,0	4,0	4,6	3,7
Snitt	3,8	3,6	3,6	4,3	3,3

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Tror du kommunen din har godt omdømme?	4,1	3,9	3,9	4,9	3,0
Snitt	4,1	3,9	3,9	4,9	3,0

Totalt

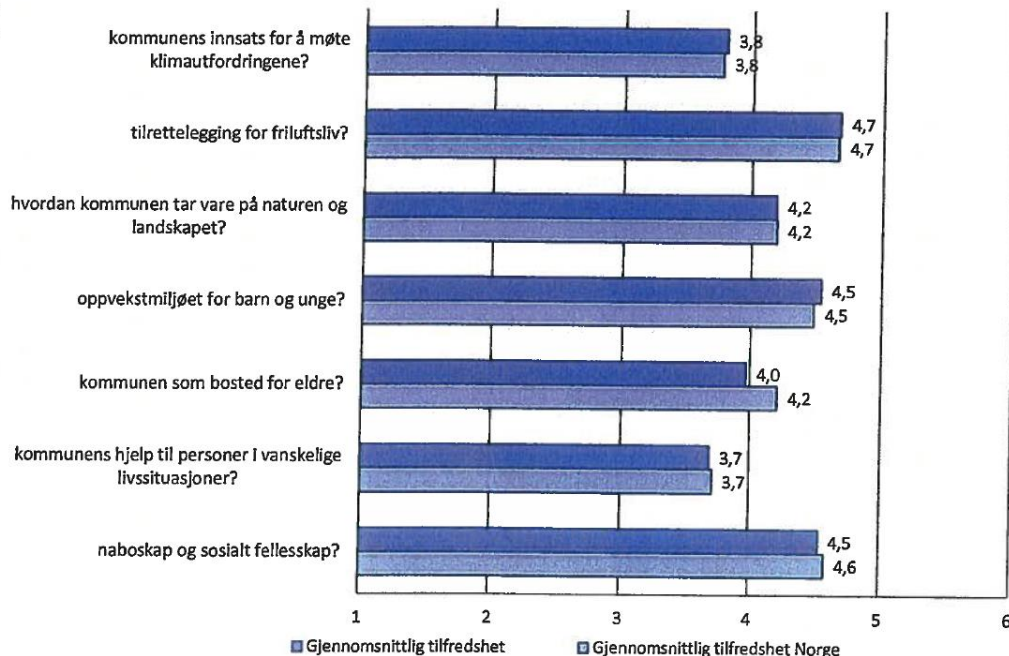
	Snitt Innbygger	Snitt Norge	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	4,1	4,1	4,1	4,7	3,6



■ Gjennomsnittlig tilfredshet

■ Gjennomsnittlig tilfredshet Norge

Klima, natur og landskap og levekår



Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor

