

**ØF-notat nr.: 03/2010**

# **Innbyggerundersøkelse Sel kommune**

**av**

**Vegard Johansen**

# Østlandsforskning

er et forskningsinstitutt som ble etablert i 1984 med Oppland, Hedmark og Buskerud fylkeskommuner samt Kommunaldepartementet som stiftere.

Østlandsforskning er lokalisert i høgskolemiljøet på Lillehammer. Instituttet driver anvendt, tverrfaglig og problemorientert forskning og utvikling.

Østlandsforskning er orientert mot en bred og sammensatt gruppe brukere. Den faglige virksomheten er konsentrert om to områder:

## **Næringsliv og regional utvikling Velferd, organisasjon og kommunikasjon**

Østlandsforskning's viktigste oppdragsgivere er departement, fylkeskommuner, kommuner, statlige etater, råd og utvalg, Norges forskningsråd, næringslivet og bransjeorganisasjoner.

Østlandsforskning har samarbeidsavtaler med Høgskolen i Lillehammer, Høgskolen i Hedmark og Norsk institutt for naturforskning. Denne kunnskapsressursen utnyttes til beste for alle parter

**ØF-notat nr.: 03/2010**

# **Innbyggerundersøkelse Sel kommune**

**av**

**Vegard Johansen**



**Tittel:** Innbyggerundersøkelse Sel kommune

**Forfatter:** Vegard Johansen

**ØF-notat nr.:** 03/2010

**ISSN nr.:** 0808-4653

**Prosjektnummer:** 1039

**Prosjektnavn:** Innbyggerundersøkelse Sel kommune

**Oppdragsgiver:** Sel kommune

**Prosjektleder:** Vegard Johansen

**Referat:** På vegne av Sel kommune gjør Østlandsforskning prosjektet *Innbyggerundersøkelse Sel kommune*. Prosjektets mål er å kartlegge brukertilfredsheten og omdømmet til ulike sider ved Sel kommune, herunder kommunale tjenester, transport og tilgjengelighet, miljø, natur og friluftsliv, levekår, servicetilbudet, boligtilbudet, kultur og idrett, bomiljø, politiske og kommunale prosesser og eget engasjement. Dataene som samles inn gir rom for sammenligninger mellom kommuner og over tid.

Dette notatet analyserer svarene til 571 personer fra Otta (370), Heidal (120) og Sel (81). Svarene ble samlet inn via en nettbasert undersøkelse i mars 2010. Det var også mulig å besvare undersøkelsen på papir. Svarprosenten er svak (32).

**Emneord:** Sel, brukertilfredshet, omdømme

**Dato:** Mai 2010

**Antall sider:** 65

**Pris:** Kr 100,-

**Utgiver:** Østlandsforskning  
postboks 223  
2601 LILLEHAMMER

Telefon 61 26 57 00  
Telefax 61 25 41 65  
e-mail: [post@ostforsk.no](mailto:post@ostforsk.no)  
<http://www.ostforsk.no>

Dette eksemplar er fremstilt etter KOPINOR, Stenergate 1 0050 Oslo 1. Ytterligere eksemplarfremstilling uten avtale og strid med åndsverkloven er straffbart og kan medføre erstatningsansvar.

## Forord

Dette prosjektet har sin bakgrunn i en henvendelse fra Sel kommune høsten 2009 med spørsmål om Østlandsforskning ville ta på seg å analysere data fra en innbyggerundersøkelse som skulle gjennomføres våren 2010. Målet med innbyggerundersøkelsen var å kartlegge brukertilfredshet ved og omdømmet til kommunale tjenester, transport og tilgjengelighet, miljø, natur og friluftsliv, levekår, servicetilbudet, boligtilbudet, kultur og idrett, bomiljø og politiske og kommunale prosesser. Østlandsforskning takket ja til å gjøre analysen.

Datainnsamlingen foregikk i februar og mars. Østlandsforskning mottok rådatafila 30. mars og har gjort analyser og ferdigstillet dette notatet i april/mai. Dette notatet viser til funn etter at det er gjennomført flere hundre analyser, og disse analysene er presentert i rundt regnet 90 tabeller.

Vi takker Sel kommune ved Liv Annette Nygjerdet for godt samarbeid. Vi takker også alle respondentene fra Otta, Heidal og Sel som har deltatt i undersøkelsen.

Lillehammer, mai 2010

Vegard Johansen  
Prosjektleder

Torhild Andersen  
Forskningsleder



# Innhold

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>7</b>
1.1	Kort presentasjon av Sel kommune .....	8
1.2	Datainnsamling.....	9
1.3	Validitet.....	10
1.4	Notatets mål og oppbygging.....	12
<b>2</b>	<b>Resultater fordelt på områder.....</b>	<b>13</b>
2.1	Tilfredshet med tjenester .....	13
2.2	Omdømmet til kommunens tjenester.....	18
2.3	Arbeidsliv .....	23
2.4	Transport og tilgjengelighet .....	24
2.5	Miljø i kommunen .....	26
2.6	Klima, friluftsliv og natur.....	28
2.7	Bomiljø og senterfunksjoner .....	30
2.8	Boligtilbud.....	33
2.9	Kultur og idrett .....	35
2.10	Utbygging og utvikling .....	36
2.11	Kommunen som bosted.....	38
2.12	Flytteplaner .....	40
2.13	Tilfredshet med de folkevalgte og kommunalt ansatte .....	40
2.14	Tillit til de folkevalgte og kommunen.....	43
2.15	Engasjement .....	44
2.16	Helhetsvurdering og anbefaling .....	45
<b>3</b>	<b>Sammenligning innad: + &amp; - for ulike tema .....</b>	<b>47</b>
3.1	Tilfredshet med tjenester .....	47
3.2	Omdømmet til kommunens tjenester.....	48
3.3	Transport og tilgjengelighet .....	49
3.4	Miljø i kommunen .....	50
3.5	Servicetilbud.....	50
3.6	Boligtilbud.....	50
3.7	Kultur og idrett .....	51
3.8	Utvikling.....	51
3.9	Tilfredshet med de folkevalgte.....	52
3.10	Tilfredshet og tillit ved kommunal behandling .....	52
<b>4</b>	<b>Sammenligning innad: tilfredshet &amp; omdømme.....</b>	<b>55</b>
<b>5</b>	<b>Sammenligning utad: Sel &amp; andre kommuner .....</b>	<b>57</b>
<b>6</b>	<b>Oppsummering .....</b>	<b>61</b>
	<b>Litteratur .....</b>	<b>65</b>

## Figur og tabeller

<b>Figur 1.</b> Sel kommune. ....	8
<b>Tabell 1.</b> Populasjon, utvalg, svarprosent og feilmarginer. ....	10
<b>Tabell 2.</b> Sammenligning av utvalg og populasjon langs relevante dimensjoner. Prosent. ....	11
<b>Tabell 3.</b> Tilfredshet med kommunens servicetorg. Prosent. ....	14
<b>Tabell 4.</b> Tilfredshet med internettbaserte tjenester. Prosent. ....	14
<b>Tabell 5.</b> Tilfredshet med barnehagetjenesten. Prosent. ....	15
<b>Tabell 6.</b> Tilfredshet med grunnskolen. Prosent. ....	15
<b>Tabell 7.</b> Tilfredshet med fritidstilbud til ungdom. Prosent. ....	15
<b>Tabell 8.</b> Tilfredshet med hjemmehjelp. Prosent. ....	16
<b>Tabell 9.</b> Tilfredshet med hjemmesykepleie. Prosent. ....	16
<b>Tabell 10.</b> Tilfredshet med heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem. Prosent. ....	16
<b>Tabell 11.</b> Tilfredshet med fastlege. Prosent. ....	17
<b>Tabell 12.</b> Tilfredshet med legevaktjenesten. Prosent. ....	17
<b>Tabell 13.</b> Tilfredshet med bibliotek/bokbuss. Prosent. ....	18
<b>Tabell 14.</b> Tilfredshet med alle kommunens tjenestetilbud. Prosent. ....	18
<b>Tabell 15.</b> Inntrykket av servicetorget. Prosent. ....	19
<b>Tabell 16.</b> Inntrykket av internettbaserte tjenester. Prosent. ....	19
<b>Tabell 17.</b> Inntrykket av barnehagetjenesten. Prosent. ....	20
<b>Tabell 18.</b> Inntrykket av grunnskolene. Prosent. ....	20
<b>Tabell 19.</b> Inntrykket av fritidstilbud til ungdommen. Prosent. ....	21
<b>Tabell 20.</b> Inntrykket av hjemmehjelptjenesten. Prosent. ....	21
<b>Tabell 21.</b> Inntrykket av hjemmesykepleien. Prosent. ....	21
<b>Tabell 22.</b> Inntrykket av heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjeneste. Prosent. ....	22
<b>Tabell 23.</b> Inntrykket av kommunens fastlegestjeneste. Prosent. ....	22
<b>Tabell 24.</b> Inntrykket av kommunens legevaktstjeneste. Prosent. ....	23
<b>Tabell 25.</b> Inntrykket av biblioteket/bokbussen. Prosent. ....	23
<b>Tabell 26.</b> Tilfredshet med arbeidsmuligheter. Prosent. ....	24
<b>Tabell 27.</b> Tilfredshet med etableringsmuligheter. Prosent. ....	24
<b>Tabell 28.</b> Tilfredshet med veier/gater. Prosent. ....	25
<b>Tabell 29.</b> Tilfredshet med tilrettelegging for fotgjengere. Prosent. ....	25
<b>Tabell 30.</b> Tilfredshet med tilrettelegging for syklister. Prosent. ....	25
<b>Tabell 31.</b> Tilfredshet med kollektivtilbudet innenfor kommunen. Prosent. ....	26
<b>Tabell 32.</b> Tilfredshet med kollektivtilbudet inn og ut av kommunen. Prosent. ....	26
<b>Tabell 33.</b> Tilfredshet med kvaliteten på drikkevannet. Prosent. ....	27
<b>Tabell 34.</b> Tilfredshet med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning. Prosent. ....	27
<b>Tabell 35.</b> Tilfredshet med henting av husholdningsavfall. Prosent. ....	27
<b>Tabell 36.</b> Tilfredshet med luftkvaliteten. Prosent. ....	28
<b>Tabell 37.</b> Tilfredshet med støynivået. Prosent. ....	28
<b>Tabell 38.</b> Tilfredshet med kommunens klimainnsats. Prosent. ....	29
<b>Tabell 39.</b> Tilfredshet med tilrettelegging for friluftsliv. Prosent. ....	29
<b>Tabell 40.</b> Tilfredshet med kommunens ivaretagelse av natur og landskap. Prosent. ....	29
<b>Tabell 41.</b> Tilfredshet med oppvekstmiljøet for barn og unge. Prosent. ....	30
<b>Tabell 42.</b> Tilfredshet med kommunen som bosted for eldre. Prosent. ....	30



<b>Tabell 43.</b> Tilfredshet med kommunens hjelp til vanskeligstilte. Prosent.....	31
<b>Tabell 44.</b> Tilfredshet med naboskap og sosialt fellesskap. Prosent. ....	31
<b>Tabell 45.</b> Tilfredshet med møteplasser der du kan treffe andre. Prosent. ....	31
<b>Tabell 46.</b> Tilfredshet med folkeliv og aktivitet. Prosent. ....	32
<b>Tabell 47.</b> Tilfredshet med ryddighet og renhold. Prosent. ....	32
<b>Tabell 48.</b> Tilfredshet med tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv. Prosent.....	32
<b>Tabell 49.</b> Tilfredshet med bank, post og forsikring. Prosent. ....	33
<b>Tabell 50.</b> Tilfredshet med butikktilbudet. Prosent. ....	33
<b>Tabell 51.</b> Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg leilighet. Prosent. ....	34
<b>Tabell 52.</b> Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus. Prosent.....	34
<b>Tabell 53.</b> Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg tomt. Prosent.....	34
<b>Tabell 54.</b> Tilfredshet med kulturtilbudet. Prosent.....	35
<b>Tabell 55.</b> Tilfredshet med muligheten for idrettsdeltakelse. Prosent. ....	35
<b>Tabell 56.</b> Tilfredshet med andre fritidsaktiviteter. Prosent. ....	36
<b>Tabell 57.</b> Tilfredshet med utviklingen av kommunesenteret. Prosent. ....	36
<b>Tabell 58.</b> Tilfredshet med utviklingen av andre tettsteder/boområder. Prosent.....	37
<b>Tabell 59.</b> Tilfredshet med næringsutviklingen. Prosent. ....	37
<b>Tabell 60.</b> Tilfredshet med bevaringen av dyrket mark. Prosent.....	37
<b>Tabell 61.</b> Tilfredshet med ivaretaking av friluftsområder. Prosent.....	38
<b>Tabell 62.</b> Tilfredshet med leke- og aktivitetsområder. Prosent.....	38
<b>Tabell 63.</b> Tilfredshet med området der man bor. Prosent. ....	39
<b>Tabell 64.</b> Tilfredshet med å bo i kommunen. Prosent.....	39
<b>Tabell 65.</b> Opplevelse av trygghet. Prosent.....	39
<b>Tabell 66.</b> Planlegging av flytting. Prosent. Planlegger dere å flytte til .....	40
<b>Tabell 67.</b> Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å lytte. ....	40
<b>Tabell 68.</b> Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å løse lokale utfordringer. Prosent. ....	41
<b>Tabell 69.</b> Tilfredshet med muligheten til å påvirke kommunale beslutninger. Prosent. ....	41
<b>Tabell 70.</b> Tilfredshet med kommunens evne til å følge opp lovnader. Prosent. ....	42
<b>Tabell 71.</b> Tilfredshet med serviceinnstillingen til kommunalt ansatte. Prosent.....	42
<b>Tabell 72.</b> Tilfredshet med tempo i tilbakemeldinger på spørsmål. Prosent. ....	42
<b>Tabell 73.</b> Tilfredshet med informasjon fra kommunen. Prosent. ....	43
<b>Tabell 74.</b> Tillit til at politikerne arbeider for befolkningens beste. Prosent. ....	43
<b>Tabell 75.</b> Tillit til at kommunen behandler alle saker likt. Prosent.....	44
<b>Tabell 76.</b> Tillit til at kommunen følger lover og regler. Prosent. ....	44
<b>Tabell 77.</b> Personlig engasjement. Prosent. Har du i løpet av de siste to årene .....	45
<b>Tabell 78.</b> Tror man at kommunen har et godt omdømme. Prosent. ....	45
<b>Tabell 79.</b> I hvilken grad anbefales venner og bekjente å flytte til kommunen? Prosent. ....	46
<b>Tabell 80.</b> Tilfredshet med ulike tjenester - rangert fra topp (1) til bunn (11). Prosent. ....	48
<b>Tabell 81.</b> Omdømmet til ulike tjenester - rangert fra topp (1) til bunn (11). Prosent. ....	49
<b>Tabell 83.</b> Tilfredshet med transport og tilgjengelighet - rangert. Prosent.....	49
<b>Tabell 84.</b> Tilfredshet med miljøet. Prosent. ....	50
<b>Tabell 85.</b> Tilfredshet med servicetilbud. Prosent. ....	50
<b>Tabell 86.</b> Tilfredshet med boligtilbud. Prosent. ....	51
<b>Tabell 87.</b> Tilfredshet med muligheten for ulike fritidsaktiviteter. Prosent. ....	51
<b>Tabell 88.</b> Tilfredshet med utvikling av kommunesenter og andre tettsteder. Prosent. ....	52
<b>Tabell 89.</b> Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å lytte. ....	52
<b>Tabell 90.</b> Tilfredshet med ulike sider av kommunale beslutningsprosesser. Prosent. ....	53
<b>Tabell 91.</b> Tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester. Gjennomsnitt. ....	56
<b>Tabell 92.</b> Tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester. Gjennomsnitt (skala fra 1-6). ....	58



# 1 Innledning

Om man ønsker å få et innblikk i folks hverdag i kommune-Norge kan man enten ta utgangspunkt i foreliggende data eller hente inn nye data selv. *KOSTRA* (KOMmune-STat-RApportering) er et godt eksempel på foreliggende data. På bakgrunn av rapportering fra alle kommuner i Norge tilbys nye data hvert år om den enkelte kommunes virksomhet. i *KOSTRA*-systemet registreres og sammenstilles informasjon om kommunale tjenester og bruk av ressurser på ulike tjenesteområder for å gi informasjon som grunnlag for analyse, planlegging og styring. *KOSTRA*-tallene finner man på nettstedet: <http://www.ssb.no/kostra/>.

Om man skal samle inn data selv er det tre hovedtyper av undersøkelser: levekår, bruker og omdømme. Det har vært drevet levekårsforskning i Norge i om lag førti år, og i *levékårsstudier* er man ute etter folks opplevelse av eget liv (og ikke hva man kan lese ut av kommunens bruk av midler, jf. *KOSTRA*). Man favner ofte om et bredt antall tema, og målet er å kartlegge fordelingen av levekår i befolkningen generelt og levekårene slik de oppleves for ulike grupper av mennesker. I Norge er det Statistisk sentralbyrås (SSB) nasjonale levekårsstudier som er best kjent. Det gjøres også ofte regionale og lokale levekårsstudier, og den siste store levekårsstudien i Oppland var ØFs studie av levekårene i Dovre og Lesja fra 2009 (Johansen & Rønning 2009).

Den andre typen undersøkelser er brukerundersøkelser av kommunale tjenester. Her er innfallsvinkelen at man ønsker å vite noe om folks opplevelse av og erfaringer med ulike forhold ved tjenester de har mottatt fra kommunen som bruker eller pårørende.

Den tredje typen kommunale undersøkelser er studier av omdømme. Her kreves det ikke egen erfaring fra tjenester, men man er ute etter hvilket inntrykk respondentene har av kommunens innsats på ulike områder.

Det er viktig å skille mellom brukerundersøkelser (krever erfaring) og omdømmeundersøkelser (krever ikke erfaring). I innbyggerundersøkelsen som er gjort for Sel kommune tar vi for oss begge deler. Studien har sin basis i Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon (KS) sitt ferdige undersøkelsesopplegg gitt ved nettstedet <http://www.bedrekommune.no>. De fleste kommuner har gjort innbyggerundersøkelser av ulik vitenskapelig kvalitet, og KS skal ha mye skryt for dette nettstedet der kommuner kan hente ferdige spørreskjema, gjennomføre undersøkelsen selv og sammenligne kommunens resultater med tilsvarende resultater i andre kommuner. Undersøkelsesopplegget som er benyttet er *Kvalitetskartleggingen*, og denne omfatter temaer som: kommunens omdømme som tjenesteleverandør, kommunen som bosted og befolkningens tillit til at lokaldemokratiet fungerer.

## 1.1 Kort presentasjon av Sel kommune



Figur 1. Sel kommune.

I dette notatet ser vi altså på Sel kommune (figur 1). Sel kommune har rundt 6000 innbyggere. Andelen barn (0-17 år) er 21, og dette tilsier at populasjonen for studien vår inkluderer rundt 4700 personer som er 18 år og eldre.

For å fortelle litt om Sel kommune har vi tatt for oss Helsedirektoratets og SSBs ”Styrings- og informasjonshjul for helse- og sosialtjenesten i kommunene” (Helsedirektoratet 2009). Det gis sammenligningstall for alle norske kommuner for levekårsproblemer, for befolkning og for kommunale tjenester. Vi skal vise tre eksempler på utfordringer som avspeiler seg for Sel

Levekårsproblemer: Sel har en skåre på 6,3 for indeksen for levekårsproblemer, og det er noe høyere enn gjennomsnittet for Oppland, 5,4. I Oppland varierer skåren fra 3,5 (Gausdal) til 7,8 (Dovre). Indeksens formål er å belyse forskjeller i utbredelsen av sosiale problemer og gjengir ikke gjennomsnittborgerens levekår.

Utdanning: 14 prosent av de som er 16 år og eldre har høyere utdanning, og det er lavere enn gjennomsnittet for Oppland (17) og landsgjennomsnittet (23).

Kommunale tjenester: Ifølge ”Hjulet” har Sel et dårlig samsvar mellom tjenester og behov i pleie- og omsorgstjenesten, mer presist: at tjenestenivået i Sel er lavere enn behovene tilsier

Gjennomgangen av disse tre eksemplene tyder på at Sel virker å ha noen utfordringer, både i henhold til levekår og omsorgsapparatet. Samtidig gir slike registerdata et snevert bilde av hvordan det er å bo i en kommune. Informasjon om kommunens bruk av midler gir kun indirekte anvisninger av hvordan folk har det, og informasjonen fra levekårsproblemindeksen

forteller oss ingenting om majoriteten av innbyggere som ikke rammes av ulike typer av sosiale, økonomiske og helseproblemer. Representative spørreundersøkelser om levekår, omdømme eller brukertilfredshet gir et annet (og rikere) bilde folks opplevelser av å bo i en kommune. Slike data gir oss også muligheter til å krysskjøre svarene slik at vi får vite noe om forholdet mellom brukertilfredshet og omdømme for ulike tjenester, samt hvem som er godt fornøyd med den og den tjenesten og hvem som har et godt og dårlig inntrykk av ulike tjenester. Dette er viktig informasjon som kommunene kan bruke aktivt i sitt planleggings- og utredningsarbeid.

## 1.2 Datainnsamling

I dette avsnittet presenterer vi noen forhold rundt datainnsamling. Det er ulike former for datainnsamling med dertil ulike fordeler og ulemper. Sel kommune valgte spørreskjema over internett supplert med papirbesvarelser. Man inviterte 1763 husstander til å delta og oppfordret disse til å besvare undersøkelsen på nett. Det var også mulig å besvare skjemaet på papir.

Nettbasert innsamling kan gi skjevheter i utvalget (unge mennesker er ofte flinkere til å svare på nettbaserte spørreundersøkelser enn eldre mennesker) og lav/middels svarprosent, men fordelene er at det er en meget billig teknikk og at svarene kommer raskt inn. I denne undersøkelsen kan sannsynligheten for ulemper som lav svarprosent og skjevt utvalg ha blitt redusert ved at Sel kommune også ga folk mulighet til å besvare skjemaet på papir. Datainnsamlingen foregikk i februar og mars 2010. Datafilen var klar til analyse i begynnelsen av april.

Av den informasjon som Østlandsforskning sitter på i forhold til prosjektet virker det som om Sel kommune har fulgt alle etiske retningslinjer i datainnsamlingen. Vi skal kommentere noen forhold ut fra NESH (2006) sine etiske retningslinjer for personvern ved forskningsstudier.

- Forskeren plikter å informere om frivillig deltakelse: I informasjonsbrevet som ble sendt ut var det oppfordret til at flest mulig skulle svare, men det gikk også frem at undersøkelsen var frivillig.
- Data skal behandles konfidensielt og deltakerne garanteres anonymitet: Svarene som er gitt er behandlet anonymt: i datafila Østlandsforskning har mottatt år det ikke frem hvem som har svart.
- Forskningsdeltakerne skal ikke føres bak lyset: I informasjonsbrevet som ble sendt og på nettsidens informasjonsskriv er det godt beskrevet hva undersøkelsens formål er.
- Tilbakeføring av forskningsresultater: Dette er det tatt hensyn til gjennom skrivingen av dette notatet. Notatet vil være tilgjengelig for alle på Sel kommunes internettside og på servicesenteret på Sel rådhus. Notatet vil også legges ut på Østlandsforskningens hjemmeside.

## 1.3 Validitet

I dette avsnittet ser vi på innholdsvaliditet og ytre validitet.

*Innholdsvaliditet* handler om relasjonen mellom teori og indikator. Det er oftest et spørsmål om subjektiv bedømming siden det sjelden er faglig enighet om hvordan man konstruerer et sett av indikatorer for å måle teoretiske begreper. Undersøkelsen som Sel kommune har brukt virker solid, og det er nok brukt mye tid for å lage skjemaet. Skalabruk og noen formuleringer kan alltid diskuteres, men jevnt over er det et solid håndverk som skal kunne gi Sel kommune mange holdepunkter for sitt videre arbeid. Spørreskjemaet finnes på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no).

*Ytre validitet* angår det å generalisere fra utvalg til populasjon. Her diskuteres svarprosent, feilmargin og representativitet. Tabell 1 ser på svarprosent og feilmargin.

**Tabell 1.** Populasjon, utvalg, svarprosent og feilmarginer.

	Antall
Populasjon (alle)	6000
Populasjon 18+	4700
Bruttoutvalg	1763
Utvalg	571
Svarprosent	32
Potensiell feilmargin	+/-3,8
Andel populasjon	12

Kilde: SSB 2009

Tabell 1 forteller at det er rundt 6000 innbyggere i Sel kommune. Populasjonen for studien vår er personer som er 18 år og eldre, og i Sel er det 4700 i denne aldersgruppen. 1763 personer ble invitert til å delta i undersøkelsen og 571 av disse valgte å delta. Det gir en svarprosent på 32, og det er lavt. Likevel, hvis man antar at utvalget er representativt, er den potensielle feilmarginen på +/-3.8.<sup>1</sup>

Utvalget utgjør 12 prosent av populasjonen, og tross at svarprosenten er lav, er usikkerheten ved resultatene tilsynelatende lav. Men hvis utvalget ikke er representativt, så vil det nødvendigvis svekke vårt grunnlag for generalisering. Vi kan undersøke om utvalget er representativt eller skjevt ved å sammenligne fordelingen for utvalget av personer fra Sel med fordelingen for populasjonen fra Sel langs sentrale variabler. Vi ser på kjønn, alder, etnisk bakgrunn, husholdningsstørrelse, utdanning og boligtype. I tillegg gis fordelinger for botid og område for utvalget.

---

<sup>1</sup> Feilmarginer vil variere med prosentandelen det ses på, og de er normalfordelt med 50 som toppunkt. I vårt tilfelle har man da en feilmargin på 3,8 ved en prosentandel på 50, en feilmargin på 3,5 ved en prosentandel på 30 eller 70, og en feilmargin på 1,9 ved en prosentandel på 10 eller 90.

**Tabell 2.** Sammenligning av utvalg og populasjon langs relevante dimensjoner. Prosent.

	Utvalg	Populasjon
<b>Alder</b>		
18-38 år	15	29
39-54 år	32	28
55-69 år	38	25
70+ år	16	18
Sum	100	100
<b>Kjønn</b>		
Menn	56	50
Kvinner	44	50
Sum	100	100
<b>Etnisk bakgrunn</b>		
Innvandrere	2,6	2,4
Nordmenn	97,4	97,6
Sum	100	100
<b>Husholdstørrelse</b>		
1 person	19	15
2 personer	42	27
3 personer	13	16
4 personer	18	23
5+ personer	8	19
Sum	100	100
<b>Utdanning</b>		
Lav	74	86*
Høy (minimum bachelor)	26	14*
Sum	100	100
<b>Boligtype</b>		
Enebolig	89	83
Annen boligtype	11	17
Sum	100	100
<b>Botid</b>		
- 4 år	4	
5-14 år	7	
15 år +	89	
Sum	100	
<b>Område</b>		
Otta	65	
Heidal	21	
Sel	14	
Sum	100	

Kilde: SSB 2009

\* 16 år og eldre

Tabell 2 forteller oss at utvalget er representativt for etnisk bakgrunn (2,5 prosent innvandrere), men skjevt for de andre dimensjonene. Særlig viktige er skjevhetene for alder og kjønn.

*Alder:* I utvalget er 15 prosent fra 18 til 38 år, 70 prosent er mellom 39 til 69 år og 16 prosent er 70 år og eldre. Sammenlignet med populasjonen er utvalget svakt representert for de unge (18-38 år), og så har vi en overrepresentasjon av personer mellom 55 til 69 år.

*Kjønn:* For kjønn burde fordelingen i utvalget vært 50/50 menn/kvinner, men den er 56/44.

*Husholdsstørrelse:* 19 prosent av respondentene bor alene, 42 prosent bor i hushold med to personer og 39 prosent bor i hushold med tre eller flere personer. Utvalget er skjevt i forhold til husholdsstørrelse: vi har en overrepresentasjon av små hushold (særlig for 2 personer) og en underrepresentasjon av store hushold (særlig for 5 personer).

*Utdanning:* For utdanning viser SSBs statistikk til alle personer fra 16 år og oppover, mens utvalget i Sel består av de som er fra 18 år og oppover. Selv om vi tar høyde for dette, er nok utvalget skjevt for utdanningsnivå: fordelingen i utvalget er 26/74 lav/høy utdanning, mens fordelingen i populasjonen er 14/86.

*Boligtype:* I utvalget bor 89 prosent i enebolig, 3 prosent bor i leilighet, 2 prosent i rekkehus og 6 prosent plasserer seg i kategorien annet. I populasjonen bor 83 prosent i enebolig, så det er en høyere andel i enebolig i utvalget. Det kan også nevnes at 99 prosent eier og 1 prosent leier i utvalget.

*Botid:* For botid finner vi at 89 prosent har bodd i Sel kommune i 15 år eller lengre, 7 prosent har bodd der mellom 5 og 14 år, og 4 prosent har bodd i Sel i 4 år eller mindre.

*Område:* Når det gjelder område fordeler utvalget seg slik; 65 prosent bor i Otta, 21 prosent bor i Heidal og 14 prosent bor på Sel. Variabelen område vil være gjennomgående som bakgrunnsvariabel i analysene.

Utvalget gjenspeiler ikke populasjonen langs dimensjoner som kjønn, alder og utdanning m.m. Dette gjør at resultatene nødvendigvis er usikre i forhold til generaliseringer.

## **1.4 Notatets mål og oppbygging**

Dette notatet er rent empirisk, og det gir en dokumentasjon av resultater for Sels innbyggerundersøkelse. Notatet vil vi gi oversikt over svarfordelinger for alle spørsmål, både samlet og fordelt på områder (kapittel 2). Deretter vil vi sammenligne innad i kommunen: hvilke tjenester er folk fornøyde med og har et godt inntrykk av, og hvilke tjenester er de mindre fornøyde med og har et dårligere inntrykk av (kapittel 3). Vi vil deretter se på (manglende) sammenhenger mellom tilfredshet (erfaringer) og omdømme (inntrykk) (kapittel 4). Vi sammenligner så resultatene for Sel med landsgjennomsnittet (kapittel 5). Til sist summeres noen hovedfunn opp (kapittel 6).



## 2 Resultater fordelt på områder

I dette kapitlet skal vi gå gjennom alle hovedresultatene for innbyggerundersøkelsen i Sel. Alle funn presenteres for hele utvalget (Sel kommune) med og uten "vet ikke"-gruppen og fordelt på områder (Heidal, Otta og Sel). I tillegg er det gjort hypotesetester for hver variabel som det ses på, og der det kommenteres at det er forskjeller mellom områder er det snakk om signifikante forskjeller (satt ved 90, 95 eller 99 prosent sikkerhet). Der vi da skriver at det ikke er forskjeller mellom Heidal, Otta og Sel viser da dette til ikke-signifikante resultater.

Kapitlet har 16 deler:

- 2.1 Tilfredshet med tjenester
- 2.2 Omdømmet til kommunens tjenester
- 2.3 Arbeidsliv
- 2.4 Transport og tilgjengelighet
- 2.5 Miljø i kommunen
- 2.6 Klima, friluftsliv og natur
- 2.7 Bomiljø og senterfunksjoner
- 2.8 Boligtilbud
- 2.9 Kultur og idrett
- 2.10 Utbygging og utvikling
- 2.11 Kommunen som bosted
- 2.12 Flytteplaner
- 2.13 Tilfredshet med de folkevalgte og kommunalt ansatte
- 2.14 Tillit til de folkevalgte og kommunen
- 2.15 Engasjement
- 2.16 Helhetsvurdering og anbefaling

### 2.1 Tilfredshet med tjenester

Dette avsnittet vil se på tilfredshet med ulike tjenester. Skalaen som brukes går fra 1 til 6. For å gjøre det lettere å kommentere velger vi å tolke det slik at verdiene 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd. For områdefordelingene har vi ikke tatt med fordelingene de gangene antallet enheter (n) er lavere enn 10. Datamaterialet er da så svakt at det gir minimalt med informasjon.

Vi begynner med servicetorget. Av utvalget har 55 prosent selv, eller noen i den nære familie, brukt kommunens servicetorg de siste 12 måneder. Av tabell 3 går det frem at 44 prosent er godt fornøyde, 45 prosent er passe fornøyde og 11 prosent er misfornøyde. Sammenligningen av område tyder på at man er mer fornøyde i Sel enn i Heidal og Otta.

**Tabell 3.** Tilfredshet med kommunens servicetorg. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	3				
1 (Svært misfornøyd)	3	3	6	2	0
2	8	8	6	10	6
3	19	20	25	20	11
4	24	25	25	24	29
5	26	27	27	27	26
6 (Svært fornøyd)	17	17	11	17	29
Sum	100	100	100	100	100
N	303	295	52	208	35

Det neste er å se på bruk av internettbaserte tjenester. 53 prosent av utvalget oppgir at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt internettbaserte tjenester de siste 12 måneder. Tabell 4 går det frem at 44 prosent er godt fornøyde, 45 prosent er passe fornøyde og 11 prosent er misfornøyde. Det er relativt små forskjeller mellom respondentene fra Heidal, Otta og Sel.

**Tabell 4.** Tilfredshet med internettbaserte tjenester. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	4	4	0
2	10	10	6	10	19
3	21	21	24	19	27
4	31	32	37	33	15
5	25	25	14	28	27
6 (Svært fornøyd)	9	9	14	7	12
Sum	100	100	100	100	100
N	256	253	49	178	26

SSBs tall (2009) forteller oss at Sel hadde full barnehagedekning for de mellom 3-5 år og 72 prosent dekning blant 1-2 åringene. I utvalget er det 21 prosent som oppgir at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt barnehagene i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 5 viser at 69 prosent er godt fornøyde, 27 prosent er passe fornøyde og 5 prosent er misfornøyde. Sammenlignet med respondentene fra Heidal og Otta er de fra Sel mer misfornøyde. Men når vi skriver det så må vi også gjøre oppmerksom på at vi har svært få respondenter (laveste n = 17).

**Tabell 5.** Tilfredshet med barnehagetjenesten. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	5				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	0	1	6
2	3	3	0	3	6
3	9	9	18	3	24
4	17	18	14	16	29
5	27	29	27	30	24
6 (Svært fornøyd)	38	40	41	46	12
Sum	100	100	100	100	100
N	114	108	22	69	17

SSB-statistikken (2009) kan også redegjøre for at den gjennomsnittlige gruppestørrelsen i grunnskolen i Sel er 12 (mot et landsgjennomsnitt opp mot 14). Av utvalget oppgir 35 prosent at de selv, eller noen i den nære familie, har benyttet grunnskoleletjenesten (1-10. klasse) i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 6 forteller at 41 prosent er godt fornøyd, 47 prosent er passe fornøyd og 9 prosent er misfornøyd. Sammenlignet med respondentene fra Sel og Otta er de fra Heidal noe mer fornøyd.

**Tabell 6.** Tilfredshet med grunnskolen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	3	3	0	4	0
2	6	6	4	5	14
3	17	17	11	22	9
4	30	31	29	31	36
5	27	28	31	26	36
6 (Svært fornøyd)	14	14	24	12	5
Sum	100	100	100	100	100
N	191	183	45	116	22

En av fire (25 prosent) i utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt fritidstilbud for ungdom i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 7 ser vi at 47 prosent er godt fornøyd, 43 prosent er passe fornøyd og 18 prosent er misfornøyd.

**Tabell 7.** Tilfredshet med fritidstilbud til ungdom. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	7	8	8	7	8
2	9	9	8	7	23
3	14	15	25	13	8
4	29	30	29	32	15
5	26	27	13	29	39
6 (Svært fornøyd)	11	12	17	11	8
Sum	100	100	100	100	100
N	191	134	24	97	13

13 prosent i utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt hjemmehjelp hos kommunen de siste 12 måneder. Tabell 8 forteller at 69 prosent er godt fornøyd, 24 prosent er

passe fornøyde og 7 prosent er misfornøyde. Sammenlignet med respondentene fra Sel og Otta er de fra Heidal noe mer fornøyde.

**Tabell 8.** Tilfredshet med hjemmehjelp. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	1	1	0	2	
2	6	6	0	8	
3	9	9	0	11	
4	14	15	18	15	
5	23	23	36	36	
6 (Svært fornøyd)	46	46	46	45	
Sum	100	100	100	100	
N	71	69	11	53	<10

14 prosent i utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt hjemmesykepleie hos kommunen de siste 12 måneder. I tabell 9 går det frem at 75 prosent er godt fornøyde, 21 prosent er passe fornøyde og 4 prosent er misfornøyde.

**Tabell 9.** Tilfredshet med hjemmesykepleie. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	1	1	0	2	
2	3	3	0	3	
3	9	9	15	6	
4	12	12	8	14	
5	25	25	23	29	
6 (Svært fornøyd)	49	50	54	46	
Sum	100	100	100	100	
N	77	76	13	55	<10

En av ti (10 prosent) av utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 10 kan vi se at 75 prosent er godt fornøyde, 21 prosent er passe fornøyde og 4 prosent er misfornøyde.

**Tabell 10.** Tilfredshet med heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	0				
1 (Svært misfornøyd)	2	2		3	
2	11	11		10	
3	6	6		5	
4	11	11		15	
5	33	33		31	
6 (Svært fornøyd)	37	37		36	
Sum	100	100		100	
N	54	54	<10	39	<10

Ni av ti (90 prosent) av utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt fastlegen i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 11 kan vi se at 51 prosent er godt fornøyde med fastlege-tjenesten, 33 prosent er passe fornøyde og 16 prosent er misfornøyde. Respondentene fra Sel er noe mer fornøyde enn de fra Otta.

**Tabell 11.** Tilfredshet med fastlege. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	6	6	6	6	3
2	10	10	6	12	10
3	14	14	20	12	11
4	19	19	16	20	23
5	29	30	31	31	22
6 (Svært fornøyd)	21	21	22	18	32
Sum	100	100	100	100	100
N	509	503	48	139	23

39 prosent av utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt legevakt-tjenesten i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 12 viser at kan vi se at 42 prosent er godt fornøyde, 38 prosent er passe fornøyde og 19 prosent er misfornøyde. Igjen er de fra Sel mer fornøyde enn de fra Otta.

**Tabell 12.** Tilfredshet med legevakt-tjenesten. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	7	7	8	7	4
2	12	12	4	16	4
3	18	18	19	19	9
4	20	20	25	19	13
5	25	25	17	24	52
6 (Svært fornøyd)	17	18	27	14	17
Sum	100	100	100	100	100
N	213	210	48	139	23

47 prosent av utvalget svarer at de selv, eller noen i den nære familie, har brukt biblioteket/bokbussen i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 13 kan vi se at 84 prosent er godt fornøyde med bibliotek/bokbuss, 14 prosent er passe fornøyde og 2 prosent er misfornøyde. Forskjellene mellom Heidal, Otta og Sel er små.

**Tabell 13.** Tilfredshet med bibliotek/bokbuss. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	0				
1 (Svært misfornøyd)	1	1	0	0	0
2	1	1	2	1	3
3	2	2	5	2	0
4	12	12	15	12	9
5	36	36	29	38	29
6 (Svært fornøyd)	48	48	49	47	59
Sum	100	100	100	100	100
N	261	260	41	185	34

Det siste momentet er å gi en samlet vurdering av tilfredshet med kommunens tjenester. 10 prosent er usikre, mens 90 prosent har gitt en vurdering. Tabell 14 viser at 30 prosent er godt fornøyd, 58 prosent er passe fornøyd og 11 prosent er misfornøyd. Forskjellene mellom Heidal, Otta og Sel er små.

**Tabell 14.** Tilfredshet med alle kommunens tjenestetilbud. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	10				
1 (Svært misfornøyd)	3	3	3	3	7
2	8	8	11	8	4
3	20	23	20	24	22
4	32	35	40	33	37
5	20	22	18	25	19
6 (Svært fornøyd)	7	8	8	8	9
Sum	100	100	100	100	100
N	550	492	104	321	67

## 2.2 Omdømmet til kommunens tjenester

I forrige avsnitt så vi på tilfredshet med tjenestene, og det handlet om de erfaringer som respondentene (eller noen i den nære familie) hadde. I dette avsnittet presenterer vi funn om omdømmet til de kommunale tjenestene, dvs. vi har spurt de som ikke har benyttet kommunale tjenester om deres inntrykk av de kommunale tjenester.

Skalaen som brukes går fra 1 til 6. For å gjøre det lettere å kommentere tabeller velger vi å tolke det slik at verdiene 1-2 viser til at man har et dårlig inntrykk, 3-4 middels inntrykk og 5-6 godt inntrykk. For områdefordelingene har vi ikke tatt med fordelingene når antallet enheter (n) er lavere enn 10. Datamaterialet er da så svakt at det gir minimalt med informasjon.

Igjen begynner vi med servicetorget. Av utvalget har 45 prosent ikke brukt kommunens servicetorg de siste 12 måneder. Tabell 15 forteller at over halvparten av de spurte er usikre på hvilket inntrykk de har av servicetorget. Av de som har gitt en vurdering har 27 prosent et godt inntrykk, 64 prosent har et middels inntrykk og 9 prosent har et dårlig inntrykk. Med høyde for

at det er få respondenter (laveste n = 16) tyder sammenligningen av område på at respondentene i Sel har et noe dårligere inntrykk enn de fra Heidal og Otta.

**Tabell 15.** Inntrykket av servicetorget. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	53				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	1	0	0	6
2	4	8	5	9	12
3	11	23	18	22	31
4	20	41	50	41	31
5	10	21	18	24	12
6 (Svært godt inntrykk)	3	6	9	4	6
Sum	100	100	100	100	100
N	230	109	22	71	16

For internettbaserte tjenester oppgir 47 prosent at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt internettbaserte tjenester i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 16 går det frem at nesten syv av ti er usikre på hvilket inntrykk de har av kommunens internettbaserte tjenester. Av de som har gitt en vurdering har 19 prosent et godt inntrykk, 65 prosent har et middels inntrykk og 16 prosent har et dårlig inntrykk. Med høyde for at det er få respondenter (laveste n = 18) tyder funnene på at respondentene i Heidal har et noe mer positivt inntrykk av de internettbaserte tjenestene enn de fra Otta.

**Tabell 16.** Inntrykket av internettbaserte tjenester. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	68				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	3	6	0	7
2	4	13	28	7	13
3	6	18	11	25	7
4	15	47	50	41	60
5	5	15	6	21	13
6 (Svært godt inntrykk)	1	4	0	7	0
Sum	100	100	100	100	100
N	244	77	18	44	15

79 prosent av de som er i utvalget oppgir at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt barnehagene i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 17 forteller oss at over halvparten (53 prosent) er usikre på sin vurdering av denne tjenesten. Tabell 17 viser at blant de som har gitt en vurdering, har 59 prosent et godt inntrykk, 38 prosent har et middels inntrykk og bare 3 prosent har et dårlig inntrykk. For barnehagetjenester er det små forskjeller mellom respondentene fra ulike områder.

**Tabell 17.** Inntrykket av barnehagetjenesten. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	53				
1 (Svært dårlig inntrykk)	0	0	0	0	0
2	1	3	6	2	0
3	4	9	8	10	0
4	14	29	33	25	54
5	21	45	39	47	38
6 (Svært godt inntrykk)	7	14	14	15	8
Sum	100	100	100	100	100
N	375	175	36	126	13

Av utvalget oppgir 65 prosent at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt grunnskolen (1-10. klasse) i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 18 forteller at over halvparten (52 prosent) mener at de ikke vet hva slags de inntrykk de har. Blant de med en mening har 39 prosent et godt inntrykk, 53 prosent har et middels inntrykk og 8 prosent har et dårlig inntrykk. For vurdering av grunnskolene er det små forskjeller mellom respondentene fra ulike områder.

**Tabell 18.** Inntrykket av grunnskolene. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	52				
1 (Svært dårlig inntrykk)	0	0	0	0	0
2	4	8	14	5	13
3	7	15	0	20	13
4	18	38	29	42	30
5	16	32	46	27	39
6 (Svært godt inntrykk)	3	7	11	6	4
Sum	100	100	100	100	100
N	308	148	28	97	23

Tre av fire (75 prosent) i utvalget svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt fritidstilbud for ungdom i kommunen de siste 12 måneder. Mens 44 prosent er usikre på inntrykket sitt, har 56 prosent tatt stilling. Tabell 19 forteller oss at 11 prosent har et godt inntrykk, 52 prosent har et middels inntrykk og 45 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen av områder tyder på at respondentene i Heidal har et noe mer positivt inntrykk av fritidstilbudet til ungdommen enn de fra Otta.



**Tabell 19.** Inntrykket av fritidstilbud til ungdommen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	44				
1 (Svært dårlig inntrykk)	7	13	18	11	17
2	14	24	27	24	21
3	15	27	31	24	33
4	14	25	24	26	21
5	5	10	0	14	4
6 (Svært godt inntrykk)	1	1	0	1	4
Sum	100	100	100	100	100
N	356	201	45	132	24

87 prosent i utvalget oppgir at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt hjemmehjelp hos kommunen de siste 12 måneder. I dette spørsmålet har 54 prosent av de spurte en mening og 46 prosent er usikre. Av tabell 20 går det frem at 44 prosent har et godt inntrykk, 48 prosent har et middels inntrykk og 8 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen av respondenter fra ulike områder tyder på små forskjeller.

**Tabell 20.** Inntrykket av hjemmehjelpstjenesten. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	46				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	2	4	2	0
2	3	6	6	5	7
3	8	15	12	16	10
4	18	33	33	34	31
5	19	35	35	34	41
6 (Svært godt inntrykk)	5	9	8	9	10
Sum	100	100	100	100	100
N	422	229	48	152	29

86 prosent i utvalget svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt hjemmesykepleie hos kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 21 går det fram at 63 prosent likevel har et inntrykk av hjemmesykepleien, mens 37 prosent er usikre. Av de som har gitt sin vurdering har 50 prosent et godt inntrykk, 44 prosent har et middels inntrykk og 6 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen av respondenter fra ulike områder tyder på små forskjeller.

**Tabell 21.** Inntrykket av hjemmesykepleien. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	37				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	2	3	2	0
2	2	4	3	3	7
3	8	12	13	15	2
4	20	32	26	33	36
5	23	36	41	35	36
6 (Svært godt inntrykk)	9	14	13	13	19
Sum	100	100	100	100	100
N	436	275	61	172	42

Ni av ti (90 prosent) av utvalget svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem i kommunen de siste 12 måneder. Tabell 22 forteller at 43 prosent er usikre på hva slags inntrykk de har. Av de som har gitt sin vurdering har 46 prosent et godt inntrykk, 47 prosent har et middels inntrykk og 7 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen av respondenter fra ulike områder tyder på at de fra Sel har et noe mer positivt inntrykk av heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemstjeneste enn de fra Otta.

**Tabell 22.** Inntrykket av heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemstjeneste. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	43				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	2	2	3	3
2	3	5	5	6	0
3	9	16	19	16	9
4	18	31	30	31	32
5	19	34	32	34	38
6 (Svært godt inntrykk)	7	12	12	11	18
Sum	100	100	100	100	100
N	443	252	57	161	34

Det er bare en av ti (10 prosent) i utvalget som svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt fastlegen i kommunen de siste 12 måneder. 34 prosent av disse er usikre på hva slags inntrykk de har av fastlegetjenesten. Tabell 23 forteller at av de som har gitt sin vurdering har 25 prosent et godt inntrykk, 40 prosent har et middels inntrykk og 34 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen ulike områder gir ikke signifikante ulikheter.

**Tabell 23.** Inntrykket av kommunens fastlegetjeneste. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	34				
1 (Svært dårlig inntrykk)	8	11	17	10	
2	15	23	25	24	
3	8	11	0	14	
4	19	29	25	33	
5	9	14	25	5	
6 (Svært godt inntrykk)	8	11	8	14	
Sum	100	100	100	100	
N	53	35	12	21	<10

61 prosent av utvalget svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt legevaktstjenesten i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 24 går det likevel frem at hele 73 prosent har et inntrykk av legevaktstjenesten (mens 27 prosent er usikre). Av de som har gitt sin vurdering har 27 prosent et godt inntrykk, 56 prosent har et middels inntrykk og 18 prosent har et dårlig inntrykk. Sammenligningen av respondenter fra ulike områder tyder på at de fra Sel har et noe mer positivt inntrykk av legevaktstjenesten enn de fra Otta og Heidal.

**Tabell 24.** Inntrykket av kommunens legevaktjeneste. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	27				
1 (Svært dårlig inntrykk)	4	6	7	7	0
2	8	12	17	11	7
3	17	23	29	22	17
4	24	33	24	34	41
5	15	20	21	20	17
6 (Svært godt inntrykk)	5	7	2	6	17
Sum	100	100	100	100	100
N	305	223	42	152	29

53 prosent av de spurte svarer at verken de selv, eller noen i den nære familie, har brukt biblioteket/bokbussen i kommunen de siste 12 måneder. Av tabell 25 kan vi se at 66 prosent usikre på hva slags inntrykk de har. De som har gitt en vurdering er stort sett positive: 56 prosent har et godt inntrykk, 40 prosent har et middels inntrykk og 3 prosent har et dårlig inntrykk. Respondentene fra Heidal (n = 22) virker å ha et noe mer negativt inntrykk av biblioteket enn de fra Otta.

**Tabell 25.** Inntrykket av biblioteket/bokbussen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	66				
1 (Svært dårlig inntrykk)	1	2	9	0	
2	0	1	5	0	
3	3	8	14	7	
4	11	32	23	35	
5	13	37	32	39	
6 (Svært godt inntrykk)	6	19	18	19	
Sum	100	100	100	100	100
N	251	85	22	54	<10

## 2.3 Arbeidsliv

I dette korte avsnittet tar vi for oss to dimensjoner som handler om næring og arbeid. Skalaen som brukes er den samme som tidligere, fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sann passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Det første spørsmålet er hvor fornøyd respondentene er med muligheter til å få arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet. Tabell 26 viser at 28 prosent er godt fornøyd med muligheter for arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet, 40 prosent er passe fornøyd og 32 prosent er misfornøyd. Sammenligningen av område tyder på at man er mer fornøyd i Otta enn i Heidal.

**Tabell 26.** Tilfredshet med arbeidsmuligheter. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	25				
1 (Svært misfornøyd)	8	11	16	9	13
2	15	20	23	19	17
3	15	19	22	19	15
4	16	21	18	22	24
5	12	16	14	17	18
6 (Svært fornøyd)	9	12	8	14	13
Sum	100	100	100	100	100
N	537	403	97	252	54

Det andre spørsmålet er hvor fornøyd respondentene er med muligheter til å etablere egen virksomhet i kommunen. Tabell 27 viser at 10 prosent er godt fornøyd med muligheter for å etablere egen virksomhet, 46 prosent er passe fornøyd og 44 prosent er misfornøyd. Sammenligningen av områder angir små forskjeller.

**Tabell 27.** Tilfredshet med etableringsmuligheter. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	49				
1 (Svært misfornøyd)	8	16	13	17	21
2	14	27	36	23	27
3	12	24	26	24	21
4	11	22	16	25	21
5	4	7	4	8	9
6 (Svært fornøyd)	2	3	6	3	0
Sum	100	100	100	100	100
N	531	269	70	166	33

## 2.4 Transport og tilgjengelighet

I dette avsnittet tar vi for oss fem variabler som omhandler transport og tilgjengelighet. Skalaen som brukes er den samme som tidligere, fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sann passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Det første spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med standard på veier og gater? Av tabell 28 fremgår det at bare 12 prosent er godt fornøyd med standarden på veier og gater, 46 prosent er passe fornøyd og 44 prosent er misfornøyd. Sammenligningen av områder angir at respondentene i Heidal er mindre fornøyd enn de Otta og Sel.

**Tabell 28.** Tilfredshet med veier/gater. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	2				
1 (Svært misfornøyd)	19	19	28	15	21
2	19	19	25	18	19
3	26	26	21	28	27
4	24	24	20	26	21
5	8	9	4	11	7
6 (Svært fornøyd)	3	3	3	2	5
Sum	100	100	100	100	100
N	558	548	113	360	65

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med tilrettelegging for fotgjengere? Tabell 29 forteller at 23 prosent er godt fornøyd med tilretteleggingen for fotgjengere, 51 prosent er passe fornøyd og 27 prosent er misfornøyd. Sammenligningen av områder angir at respondentene i Heidal er minst fornøyd, fulgt av de i Otta og mest fornøyd er man i Sel.

**Tabell 29.** Tilfredshet med tilrettelegging for fotgjengere. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	9	9	16	7	8
2	17	18	25	17	9
3	24	25	30	23	25
4	25	26	23	27	28
5	17	18	6	21	19
6 (Svært fornøyd)	5	5	1	5	10
Sum	100	100	100	100	100
N	560	540	106	359	75

Det tredje spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med tilrettelegging for syklist? Tabell 30 forteller at 17 prosent er godt fornøyd med tilretteleggingen for syklist, 53 prosent er passe fornøyd og 30 prosent er misfornøyd. Sammenligningen av områder angir at respondentene i Heidal er mindre fornøyd enn de i Otta og Sel.

**Tabell 30.** Tilfredshet med tilrettelegging for syklist. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	6				
1 (Svært misfornøyd)	10	10	20	8	8
2	18	20	27	19	11
3	23	25	28	24	27
4	26	28	23	28	35
5	12	13	3	16	14
6 (Svært fornøyd)	4	4	0	5	6
Sum	100	100	100	100	100
N	556	520	102	352	66

Det fjerde spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med kollektivtilbudet innenfor kommunen? Tabell 31 forteller at 6 prosent er godt fornøyd med kollektivtilbudet innenfor kommunen, 35

prosent er passe fornøyde og 59 prosent er misfornøyde. Sammenligningen av områder angir at respondentene i Otta oftere er passe og godt fornøyde enn de i Heidal og i Sel.

**Tabell 31.** Tilfredshet med kollektivtilbudet innenfor kommunen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	17				
1 (Svært misfornøyd)	26	31	36	27	38
2	23	28	26	30	25
3	18	22	26	20	27
4	11	13	9	17	5
5	4	5	2	6	3
6 (Svært fornøyd)	1	1	2	1	2
Sum	100	100	100	100	100
N	553	458	102	293	63

Det femte spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med kollektivtilbudet inn og ut av kommunen? Tabell 31 forteller at 21 prosent er godt fornøyde med kollektivtilbudet inn og ut av kommunen, 45 prosent er passe fornøyde og 33 prosent er misfornøyde. Sammenligningen av områder angir at respondentene i Otta oftere er passe og godt fornøyde enn de i Heidal og i Sel.

**Tabell 32.** Tilfredshet med kollektivtilbudet inn og ut av kommunen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	14				
1 (Svært misfornøyd)	13	15	18	12	28
2	16	18	20	18	20
3	21	25	25	24	25
4	18	20	21	22	13
5	16	18	13	21	12
6 (Svært fornøyd)	2	3	3	3	2
Sum	100	100	100	100	100
N	554	477	98	315	64

## 2.5 Miljø i kommunen

I dette avsnittet tar vi for oss fem variabler som omhandler miljøet i kommunen. Skalaen som brukes er den samme som tidligere, fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Det første spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med kvaliteten på drikkevannet? Av tabell 33 fremgår det at 79 prosent er godt fornøyde med kvaliteten på drikkevannet, 17 prosent er passe fornøyde og 4 prosent er misfornøyde. Når vi sammenligner mellom områder finner vi at respondenter fra Heidal er klart mindre fornøyde enn de fra Sel og Otta.

**Tabell 33.** Tilfredshet med kvaliteten på drikkevannet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	9				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	3	1	1
2	1	2	1	2	3
3	5	5	13	4	2
4	11	12	20	10	15
5	27	29	28	31	22
6 (Svært fornøyd)	46	50	35	53	57
Sum	100	100	100	100	100
N	559	510	92	350	68

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning? Av tabell 34 fremgår det at bare 29 prosent er godt fornøyd med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning, 37 prosent er passe fornøyd og 34 prosent er misfornøyd. Når vi sammenligner mellom områder finner vi at respondenter fra Heidal er mindre fornøyd enn de fra Otta.

**Tabell 34.** Tilfredshet med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	8				
1 (Svært misfornøyd)	15	16	21	14	20
2	17	18	22	18	14
3	15	16	13	17	17
4	19	21	25	20	17
5	15	16	10	17	16
6 (Svært fornøyd)	12	13	9	14	16
Sum	100	100	100	100	100
N	556	514	105	339	70

Det tredje spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med henting av husholdningsavfall? Av tabell 35 fremgår det at 60 prosent er godt fornøyd med henting av husholdningsavfall, 27 prosent er passe fornøyd og 13 prosent er misfornøyd. Når vi sammenligner mellom områder finner vi at respondenter fra Heidal er mindre fornøyd enn de fra Otta og Sel.

**Tabell 35.** Tilfredshet med henting av husholdningsavfall. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	6	7	10	5	4
2	6	6	7	6	8
3	9	9	11	10	5
4	18	18	26	17	11
5	30	31	26	31	36
6 (Svært fornøyd)	29	29	20	31	36
Sum	100	100	100	100	100
N	561	553	114	364	75

Det fjerde spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med luftkvaliteten? Av tabell 36 fremgår det at 83 prosent er godt fornøyd med luftkvaliteten, 15 prosent er passe fornøyd og 1 prosent er

misfornøyd. Når vi sammenligner mellom områder finner vi at respondenter fra Heidal er mer fornøyde enn de fra Otta og Sel.

**Tabell 36.** Tilfredshet med luftkvaliteten. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	5				
1 (Svært misfornøyd)	0	0	0	0	1
2	1	1	2	1	0
3	3	3	1	3	3
4	12	12	6	14	13
5	35	37	27	41	33
6 (Svært fornøyd)	44	46	64	40	49
Sum	100	100	100	100	100
N	560	531	110	352	69

Det femte spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med støynivået der du bor? Av tabell 37 fremgår det at 68 prosent er godt fornøyde med støynivået der de bor, 21 prosent er passe fornøyde og 10 prosent er misfornøyd. Når vi sammenligner mellom områder finner vi at respondenter fra Otta er minst fornøyde, fulgt av de fra Sel og mest fornøyde er de fra Heidal.

**Tabell 37.** Tilfredshet med støynivået. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	5	5	2	6	4
2	5	5	0	8	1
3	8	8	4	9	12
4	13	13	4	15	18
5	27	27	22	30	23
6 (Svært fornøyd)	40	41	68	32	42
Sum	100	100	100	100	100
N	565	559	116	366	77

## 2.6 Klima, friluftsliv og natur

I dette avsnittet tar vi for oss tre variabler om klima, friluftsliv og natur. Skalaen som brukes er den samme som tidligere, fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Det første spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med kommunens innsats for å møte klimautfordringene? Av tabell 38 fremgår det at 44 prosent er usikre på hva de skal svare. Blant de som har svart er 16 prosent godt fornøyde kommunens klimainnsats, 61 prosent er passe fornøyde og 23 prosent er misfornøyde. Det er små forskjeller i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har.



**Tabell 38.** Tilfredshet med kommunens klimainnsats. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	44				
1 (Svært misfornøyd)	3	5	2	6	5
2	10	18	19	18	14
3	16	28	37	27	22
4	19	33	31	32	43
5	7	12	7	13	11
6 (Svært fornøyd)	2	4	4	4	5
Sum	100	100	100	100	100
N	557	312	57	218	37

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med tilrettelegging for friluftsliv? Av tabell 39 fremgår det at 45 prosent er godt fornøyd med tilretteleggingen for friluftsliv, 47 prosent er passe fornøyd og 8 prosent er misfornøyd. Det er små forskjeller i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har.

**Tabell 39.** Tilfredshet med tilrettelegging for friluftsliv. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	11				
1 (Svært misfornøyd)	2	3	2	2	4
2	5	5	7	5	5
3	16	17	20	16	18
4	27	30	33	27	36
5	23	26	21	30	16
6 (Svært fornøyd)	17	19	17	19	21
Sum	100	100	100	100	100
N	555	496	96	333	67

Det tredje spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med hvordan kommunen tar vare på naturen og landskapet? Av tabell 40 fremgår det at 34 prosent er godt fornøyd med den måten kommunen tar vare på naturen og landskapet, 52 prosent er passe fornøyd og 14 prosent er misfornøyd. Når vi sammenligner mellom områder finner vi ingen signifikante forskjeller.

**Tabell 40.** Tilfredshet med kommunens ivaretagelse av natur og landskap. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	17				
1 (Svært misfornøyd)	4	5	4	5	8
2	8	9	12	8	9
3	14	17	21	18	9
4	29	35	36	34	37
5	22	26	23	28	22
6 (Svært fornøyd)	6	8	3	7	15
Sum	100	100	100	100	100
N	560	465	91	309	65

## 2.7 Bomiljø og senterfunksjoner

I dette avsnittet tar vi for oss ti variabler om bomiljø og senterfunksjoner. Skalaen som brukes er fortsatt fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Det første spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med oppvekstmiljøet for barn og unge? Av tabell 41 fremgår at 42 prosent er godt fornøyd med oppvekstmiljøet, 50 prosent er passe fornøyd og 8 prosent er misfornøyd. Det er små forskjeller i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har.

**Tabell 41.** Tilfredshet med oppvekstmiljøet for barn og unge. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	16				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	2	2	2
2	5	6	5	6	6
3	14	17	14	18	17
4	28	33	32	34	28
5	26	32	41	29	31
6 (Svært fornøyd)	9	10	6	11	16
Sum	100	100	100	100	100
N	557	466	96	306	64

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med kommunen som bosted for eldre? Av tabell 42 ser vi at 41 prosent er godt fornøyd med kommunen som bosted for eldre, 53 prosent er passe fornøyd og 9 prosent er misfornøyd. Det er ikke signifikante forskjeller i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har.

**Tabell 42.** Tilfredshet med kommunen som bosted for eldre. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	13				
1 (Svært misfornøyd)	3	4	3	4	4
2	6	7	5	6	10
3	16	19	22	16	29
4	26	29	23	35	15
5	27	31	37	30	26
6 (Svært fornøyd)	9	10	10	10	15
Sum	100	100	100	100	100
N	560	485	100	317	68

I det tredje spørsmålet tok vi for oss: Hvor fornøyd er du med kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner? Tabell 43 viser at 36 prosent er usikre i dette spørsmålet. Blant de som har gjort en vurdering finner vi at 20 prosent er godt fornøyd med kommunen hjelp til vanskeligstilte, 54 prosent er passe fornøyd og 26 prosent er misfornøyd. Det er minimale forskjeller i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har i dette spørsmålet.

**Tabell 43.** Tilfredshet med kommunens hjelp til vanskeligstilte. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	36				
1 (Svært misfornøyd)	7	10	16	9	9
2	10	16	15	17	14
3	16	26	22	24	39
4	18	28	22	32	20
5	9	15	22	13	9
6 (Svært fornøyd)	3	5	4	5	9
Sum	100	100	100	100	100
N	558	355	82	229	44

Det fjerde spørsmålet tar for seg: Hvor fornøyd er du med naboskap og sosialt fellesskap? I tabell 44 går det frem at 52 prosent er godt fornøyd med naboskapet og det sosiale fellesskapet, 40 prosent er passe fornøyd og 8 prosent er misfornøyd. I dette spørsmålet er respondentene fra Sel mer positive enn de fra Otta og Heidal.

**Tabell 44.** Tilfredshet med naboskap og sosialt fellesskap. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	3	2	1
2	6	6	10	6	1
3	13	13	14	13	13
4	25	27	23	28	27
5	30	31	29	31	31
6 (Svært fornøyd)	20	21	21	20	27
Sum	100	100	100	100	100
N	560	526	109	352	75

I det femte spørsmålet ser på: Hvor fornøyd er du med møteplasser der du kan treffe andre? Tabell 45 gir at 30 prosent er godt fornøyd med møteplasser, 53 prosent er passe fornøyd og 18 prosent er misfornøyd. I dette spørsmålet er respondentene fra Otta klart mer positive enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 45.** Tilfredshet med møteplasser der du kan treffe andre. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	8				
1 (Svært misfornøyd)	4	5	10	2	11
2	12	13	16	11	17
3	20	22	26	20	25
4	28	31	31	34	17
5	19	20	12	22	23
6 (Svært fornøyd)	9	10	4	12	8
Sum	100	100	100	100	100
N	552	507	103	339	65

I spørsmål seks ser vi på: Hvor fornøyd er du med folkeliv og aktivitet i kommunen? Tabell 46 forteller oss at 20 prosent er godt fornøyd med folkelivet og aktiviteter, 62 prosent er passe

fornøyde og 18 prosent er misfornøyde. Også i dette spørsmålet er respondentene fra Otta klart mer positive enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 46.** Tilfredshet med folkeliv og aktivitet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	7				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	6	3	9
2	13	14	18	13	14
3	25	27	35	25	26
4	33	35	31	37	33
5	12	13	7	15	12
6 (Svært fornøyd)	6	7	4	7	6
Sum	100	100	100	100	100
N	557	518	108	344	66

Spørsmål syv har følgende formulering: Hvor fornøyd er du med ryddighet og renhold på offentlige steder? I tabell 47 ser vi at 33 prosent er godt fornøyd med ryddighet og renhold, 53 prosent er passe fornøyd og 15 prosent er misfornøyd. Det er små ulikheter i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har i dette spørsmålet.

**Tabell 47.** Tilfredshet med ryddighet og renhold. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	6	3	4
2	10	11	10	12	7
3	19	21	16	21	24
4	31	32	37	32	25
5	24	26	26	25	28
6 (Svært fornøyd)	7	7	5	7	11
Sum	100	100	100	100	100
N	561	537	109	357	71

For spørsmål åtte ser vi på: Hvor fornøyd er du med tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv? Tabell 48 forteller at 36 prosent er godt fornøyd med tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv, 47 prosent er passe fornøyd og 17 prosent er misfornøyd. Respondentene fra Otta er klart mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 48.** Tilfredshet med tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	7	2	11
2	12	13	23	9	18
3	17	18	25	16	14
4	28	29	27	31	26
5	22	23	13	27	18
6 (Svært fornøyd)	12	13	5	15	13
Sum	100	100	100	100	100
N	562	537	108	357	72

I spørsmål ni diskuteres: Hvor fornøyd er du med bank, post og forsikring? I tabell 49 finner vi at 64 prosent er godt fornøyd med bank, post og forsikring, 31 prosent er passe fornøyd og 5 prosent er misfornøyd. Igjen er det slik at respondentene fra Otta er klart mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 49.** Tilfredshet med bank, post og forsikring. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	4	1	5
2	3	3	9	1	4
3	9	9	15	6	13
4	22	22	27	21	18
5	40	40	36	42	36
6 (Svært fornøyd)	23	24	9	28	24
Sum	100	100	100	100	100
N	560	554	113	365	76

Det siste spørsmålet i dette avsnittet er: Hvor fornøyd er du med butikktilbudet? Tabell 50 viser at 67 prosent er godt fornøyd med butikktilbudet, 29 prosent er passe fornøyd og 3 prosent er misfornøyd. I dette spørsmålet er de mindre fornøyd i Heidal enn i Sel og Otta.

**Tabell 50.** Tilfredshet med butikktilbudet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært misfornøyd)	1	1	3	0	1
2	2	2	3	3	0
3	8	8	8	8	12
4	21	21	23	22	13
5	41	41	43	40	42
6 (Svært fornøyd)	26	26	19	27	32
Sum	100	100	100	100	100
N	562	559	116	367	76

## 2.8 Boligtilbud

Dette avsnittet ser på tre variabler om boligtilbudet. Skalaen som brukes går fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Den første variabelen handler om hvor tilfreds man er med muligheten for å skaffe seg leilighet. Et første poeng er at nesten halvparten av respondentene (46 prosent) ikke har en mening. Blant de som har svart ser vi av tabell 51 at 34 prosent er godt fornøyd med muligheten for å skaffe seg leilighet, 52 prosent er passe fornøyd og 15 prosent er misfornøyd. Respondentene fra Otta er mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 51.** Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg leilighet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	46				
1 (Svært misfornøyd)	3	4	10	4	8
2	8	11	23	13	14
3	9	17	19	15	22
4	19	35	35	37	31
5	10	24	7	22	19
6 (Svært fornøyd)	4	10	5	9	6
Sum	100	100	100	100	100
N	549	322	57	203	36

Den andre variabelen handler om tilfredshet i forhold til muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus. Igjen er det mange som er usikre (42 prosent). Blant de som har svart ser vi av tabell 52 at 27 prosent er godt fornøyd med muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus, 53 prosent er passe fornøyd og 21 prosent er misfornøyd. Respondentene fra Otta er klart mer tilfredse enn både de fra Sel og de fra Heidal

**Tabell 52.** Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	42				
1 (Svært misfornøyd)	2	6	6	2	12
2	6	15	17	9	9
3	10	17	20	15	27
4	20	36	37	35	29
5	14	19	15	27	15
6 (Svært fornøyd)	6	8	5	11	9
Sum	100	100	100	100	100
N	552	296	65	223	34

Den siste variabelen tar for seg tilfredshet med muligheten for å skaffe seg tomt. Igjen er halvparten usikre (48 prosent). Blant de som har svart ser vi av tabell 53 at 24 prosent er godt fornøyd med muligheten for å skaffe seg tomt, 48 prosent er passe fornøyd og 28 prosent er misfornøyd. Det er små ulikheter i det synet som respondenter fra ulike områder av kommunen har i dette spørsmålet.

**Tabell 53.** Tilfredshet med muligheten for å skaffe seg tomt. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	48				
1 (Svært misfornøyd)	5	10	13	9	9
2	10	18	12	19	23
3	13	25	28	26	12
4	12	23	20	24	24
5	9	17	19	15	26
6 (Svært fornøyd)	3	7	8	6	6
Sum	100	100	100	100	100
N	554	289	64	191	34

## 2.9 Kultur og idrett

Dette avsnittet ser på tre variabler om kultur, idrett og fritid. Skalaen som brukes går fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Den første variabelen handler om hvor tilfreds man er med kulturtilbudet i kommunen. Tabell 54 viser at 34 prosent er godt fornøyd med kulturtilbudet, 58 prosent er passe fornøyd og 8 prosent er misfornøyd. Respondentene fra Otta er mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 54.** Tilfredshet med kulturtilbudet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	10				
1 (Svært misfornøyd)	2	3	7	1	5
2	5	5	7	5	3
3	20	22	30	19	25
4	32	36	36	36	36
5	27	24	16	27	23
6 (Svært fornøyd)	9	10	4	11	8
Sum	100	100	100	100	100
N	547	501	94	343	64

Den andre variabelen handler om hvor tilfreds man er med muligheten til å delta i idrett. Tabell 55 forteller at 54 prosent er godt fornøyd med muligheter for å felte i idrett, 42 prosent er passe fornøyd og 5 prosent er misfornøyd. Respondenter fra Otta er mer tilfredse enn de fra Heidal.

**Tabell 55.** Tilfredshet med muligheten for idrettsdeltakelse. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	19				
1 (Svært misfornøyd)	2	2	3	1	2
2	2	3	4	2	3
3	12	13	12	13	13
4	23	29	36	26	30
5	29	36	32	39	30
6 (Svært fornøyd)	14	18	13	18	22
Sum	100	100	100	100	100
N	556	450	100	290	60

Den tredje variabelen gir et innblikk hvor fornøyd folk er med andre fritidsaktiviteter. Tabell 56 forteller at 32 prosent er godt fornøyd med andre fritidsaktiviteter, 54 prosent er passe fornøyd og 13 prosent er misfornøyd. Respondentene fra Otta er mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 56.** Tilfredshet med andre fritidsaktiviteter. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	21				
1 (Svært misfornøyd)	3	4	6	3	7
2	7	9	11	9	3
3	15	19	19	20	19
4	28	35	47	32	34
5	19	24	12	27	25
6 (Svært fornøyd)	7	8	5	9	12
Sum	100	100	100	100	100
N	554	439	94	286	59

## 2.10 Utbygging og utvikling

Dette avsnittet tar for seg seks variabler om utbygging og utvikling. Skalaen som brukes går fra 1 til 6: 1-2 viser til at man er misfornøyd, 3-4 sånn passe fornøyd og 5-6 fornøyd.

Den første variabelen handler om hvor tilfreds man er med utviklingen av kommunesenteret. kulturtilbudet i kommunen. Tabell 57 viser at 57 prosent er godt fornøyde med utviklingen av kommunesenteret, 30 prosent er passe fornøyde og 23 prosent er misfornøyde. Respondentene fra Otta er mest tilfredse, fulgt av respondenter fra Sel og minst fornøyde er de fra Heidal.

**Tabell 57.** Tilfredshet med utviklingen av kommunesenteret. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	11				
1 (Svært misfornøyd)	5	5	8	3	12
2	7	9	15	7	8
3	19	21	30	19	20
4	28	32	31	33	29
5	22	25	15	28	26
6 (Svært fornøyd)	7	8	1	10	6
Sum	100	100	100	100	100
N	560	496	96	334	66

I den andre variabelen ser vi på hvor fornøyd de spurte er med utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen. Av tabell 58 går det frem at 23 prosent er godt fornøyde med utviklingen av andre tettsteder/boområder, 57 prosent er passe fornøyde og 19 prosent er misfornøyde. Respondenter fra Otta er mer tilfredse enn de fra Sel og Heidal.



**Tabell 58.** Tilfredshet med utviklingen av andre tettsteder/boområder. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	21				
1 (Svært misfornøyd)	7	8	9	7	12
2	9	11	16	7	25
3	19	25	27	23	28
4	26	32	37	35	15
5	15	19	10	23	14
6 (Svært fornøyd)	3	4	1	5	6
Sum	100	100	100	100	100
N	558	441	97	279	65

I den tredje variabelen ser man på tilfredshet med næringsutviklingen. Av tabell 59 går det frem at 16 prosent er godt fornøyd med næringsutviklingen, 57 prosent er passe fornøyd og 28 prosent er misfornøyd. Respondenter fra Otta er mest tilfredse, fulgt av de spurte fra Sel og minst fornøyd er de fra Heidal.

**Tabell 59.** Tilfredshet med næringsutviklingen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	21				
1 (Svært misfornøyd)	9	11	17	9	12
2	13	17	21	14	24
3	22	28	30	28	22
4	23	29	25	31	25
5	10	13	7	15	14
6 (Svært fornøyd)	2	3	1	3	3
Sum	100	100	100	100	100
N	556	439	93	287	59

For den fjerde variabelen ser man på tilfredshet med bevaringen av dyrket mark. Tabell 60 forteller oss at 31 prosent er godt fornøyd med bevaringen av dyrket mark, 54 prosent er passe fornøyd og 15 prosent er misfornøyd. I dette spørsmålet er respondenter fra Heidal mindre fornøyd enn de spurte fra Otta og Sel.

**Tabell 60.** Tilfredshet med bevaringen av dyrket mark. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	26				
1 (Svært misfornøyd)	5	7	8	6	7
2	6	8	15	5	12
3	15	20	23	20	18
4	25	34	30	38	21
5	18	25	18	24	39
6 (Svært fornøyd)	5	6	6	7	3
Sum	100	100	100	100	100
N	558	413	95	257	61

Det femte spørsmålet er: Hvor fornøyd er du med ivaretakingen av friluftsområder? Tabell 61 presenterer at 35 prosent er godt fornøyd med måten friluftsområder ivaretas, 55 prosent er

passer fornøyde og 10 prosent er misfornøyde. For dette emnet er respondenter fra Heidal mindre fornøyde enn de spurte fra Otta.

**Tabell 61.** Tilfredshet med ivaretagning av friluftsområder. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	16				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	5	4	8
2	5	6	6	6	6
3	17	20	26	18	23
4	29	35	39	35	26
5	23	28	19	30	30
6 (Svært fornøyd)	6	7	5	7	8
Sum	100	100	100	100	100
N	559	471	100	305	66

Den siste variabelen er tilfredshet med leke- og aktivitetsområder. Tabell 62 viser at 17 prosent er godt fornøyde med leke- og aktivitetsområder, 64 prosent er passe fornøyde og 19 prosent er misfornøyde. Forskjeller mellom områdene Otta, Sel og Heidal er minimale.

**Tabell 62.** Tilfredshet med leke- og aktivitetsområder. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	20				
1 (Svært misfornøyd)	6	8	9	7	8
2	9	11	8	12	12
3	23	29	23	31	30
4	28	35	48	32	27
5	11	13	10	13	18
6 (Svært fornøyd)	3	4	2	4	5
Sum	100	100.0	100	100	100
N	554	441	90	291	60

## 2.11 Kommunen som bosted

Dette avsnittet tar for seg to variabler om bostedstrivsel og en variabel om trygghet. Skalaen som brukes går fra 1 til 6, der 1-2 viser til misnøye, 3-4 er sånn passe fornøyd og 5-6 er fornøyd.

Den første variabelen handler om hvor tilfreds man er med området der man bor. Av tabell 63 ser vi at 74 prosent er godt fornøyde med området der de bor, 23 prosent er passe fornøyde og 3 prosent er misfornøyde. Det er små forskjeller mellom de spurte fra Otta, Sel og Heidal.

**Tabell 63.** Tilfredshet med området der man bor. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	0				
1 (Svært misfornøyd)	1	1	1	1	0
2	2	2	2	3	1
3	7	7	8	7	6
4	16	16	12	17	13
5	37	37	33	39	39
6 (Svært fornøyd)	37	37	46	33	41
Sum	100	100	100	100	100
N	556	556	116	362	78

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med å bo i kommunen? Det kommer frem i tabell 64 at 52 prosent er godt fornøyd med å bo i kommunen, 38 prosent er passe fornøyd og 11 prosent er misfornøyd. De som er fra Otta er mer fornøyd enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 64.** Tilfredshet med å bo i kommunen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	0				
1 (Svært misfornøyd)	4	4	5	4	2
2	7	7	6	8	4
3	15	15	15	12	27
4	23	23	26	23	20
5	32	32	30	32	34
6 (Svært fornøyd)	20	20	18	22	13
Sum	100	100	100	100	100
N	557	555	116	360	79

Så ser vi på spørsmålet: Hvor trygt opplever du at det er å bo og ferdes i din kommune? Tabell 65 forteller at 69 prosent opplever at det er trygt å bo og ferdes i kommunen, 26 prosent mener man er sånn passe trygge og 3 prosent opplever utrygghet. Det er små forskjeller mellom de spurte fra Otta, Sel og Heidal.

**Tabell 65.** Opplevelse av trygghet. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	1				
1 (Svært lite trygt)	1	1	2	1	1
2	2	2	2	2	1
3	6	6	6	6	3
4	20	20	21	18	23
5	40	40	33	44	35
6 (Svært trygt)	31	31	36	28	37
Sum	100	100	100	100	100
N	557	554	112	364	78

## 2.12 Flytteplaner

82 prosent i utvalget svarer at de regner med at de (og eventuell familie) bor i kommunen om 3 år. 15 prosent er usikre og 3 prosent er sikre på at de vil flytte til en annen kommune.

Undersøkelsen viser også at 19 prosent planlegger å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene. Det er henholdsvis 20 prosent i Otta, 19 prosent i Sel og 16 prosent i Heidal som planlegger en flytting innad i kommunen. I tabell 66 ses det på ulike forhold av betydning for flytteplanene:

- 8 prosent planlegger å flytte til en mer sentralt beliggende bolig
- 7 prosent planlegger å flytte til en mindre bolig
- 2 prosent planlegger å flytte til en større bolig
- 2 prosent planlegger å flytte inn i nybygd bolig eventuelt å bygge bolig selv

**Tabell 66.** Planlegging av flytting. Prosent. Planlegger dere å flytte til ...

	Alle	Heidal	Otta	Sel
En større bolig	2	1	3	1
En mindre bolig	7	4	8	9
En mer sentralt beliggende bolig	8	5	9	8
nybygd bolig evt bygge selv	2	2	3	0

N = 571

## 2.13 Tilfredshet med de folkevalgte og kommunalt ansatte

Avsnittet tar for seg tilfredshet ved de folkevalgte og kommunalt ansatte. Skalaen som brukes går fra 1 til 6, der 1-2 viser til misnøye, 3-4 er sånn passe fornøyd og 5-6 er fornøyd.

Det første spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter? 10 prosent mener at de folkevalgte er flinke til å lytte, 53 prosent er ganske fornøyde og 38 prosent er misfornøyde. Respondenter fra Otta mener oftere at de folkevalgte er flinke til å lytte til innbyggernes synspunkter enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 67.** Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å lytte. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	12				
1 (Svært misfornøyd)	16	18	25	15	21
2	17	20	22	16	28
3	24	27	31	27	24
4	23	26	20	29	19
5	6	7	2	8	7
6 (Svært fornøyd)	3	3	0	4	2
Sum	100	100	100	100	100
N	561	493	107	318	68

Det andre spørsmålet var: Hvor fornøyd er du med hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer? 9 prosent er tilfredse med måten de folkevalgte løser lokale utfordringer, 57 prosent er ganske fornøyde og 34 prosent er misfornøyde. Respondenter fra Otta mener oftere at de folkevalgte er flinke til å løse lokale problemer enn de fra Heidal.

**Tabell 68.** Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å løse lokale utfordringer. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	7				
1 (Svært misfornøyd)	13	14	22	12	13
2	19	20	18	19	30
3	28	31	35	30	27
4	24	26	21	28	20
5	7	7	3	8	10
6 (Svært fornøyd)	2	2	1	2	1
Sum	100	100	100	100	100
N	558	517	109	337	71

I de neste spørsmålene ser vi på forhold i kommunen og de kommunalt ansatte. Vi begynner med: Hvor fornøyd er du med muligheten for å påvirke kommunale beslutninger? Bare 6 prosent er godt fornøyde med påvirkningsmulighetene, 45 prosent er ganske fornøyde og 50 prosent er misfornøyde. Respondenter fra Otta er mer positive enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 69.** Tilfredshet med muligheten til å påvirke kommunale beslutninger. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	14				
1 (Svært misfornøyd)	19	23	31	20	21
2	23	27	23	27	35
3	24	28	30	28	27
4	14	17	13	18	15
5	4	5	4	6	2
6 (Svært fornøyd)	1	1	0	1	0
Sum	100	100	100	100	100
N	560	480	104	310	66

Det neste spørsmålet er: Hvor fornøyd er du med hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet? 12 prosent er godt fornøyde med kommunens evne til følge opp lovnader, 50 prosent er ganske fornøyde og 38 prosent er misfornøyde. Igjen er respondenter fra Otta mer positive til kommunen enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 70.** Tilfredshet med kommunens evne til å følge opp lovnader. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	10				
1 (Svært misfornøyd)	14	15	21	12	18
2	20	23	29	20	26
3	26	29	26	28	36
4	19	21	17	26	9
5	9	10	6	12	7
6 (Svært fornøyd)	2	2	1	2	4
Sum	100	100	100	100	100
N	557	501	108	320	73

Deretter ser vi på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen? I dette spørsmålet sier 25 prosent at de er godt fornøyde, 54 prosent er ganske fornøyde og 21 prosent er misfornøyde. De spurte fra Heidal er mener serviceinnstillingen til kommunalt ansatte er dårligere enn de fra Sel og Otta.

**Tabell 71.** Tilfredshet med serviceinnstillingen til kommunalt ansatte. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	6				
1 (Svært misfornøyd)	6	7	11	6	4
2	14	15	16	14	17
3	26	28	33	26	32
4	24	26	20	28	25
5	17	18	16	20	11
6 (Svært fornøyd)	6	7	5	7	10
Sum	100	100	100	100	100
N	560	525	110	344	71

Så har vi spørsmålet: Hvor fornøyd er du med hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål? Av svarene går det frem at 17 prosent er godt fornøyde, 54 prosent er ganske fornøyde og 30 prosent er misfornøyde. De spurte fra Sel er mer kritiske enn de fra Otta.

**Tabell 72.** Tilfredshet med tempo i tilbakemeldinger på spørsmål. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	12				
1 (Svært misfornøyd)	12	14	15	11	23
2	14	16	17	16	13
3	26	29	32	27	36
4	22	25	22	28	15
5	11	13	12	13	10
6 (Svært fornøyd)	3	4	3	4	3
Sum	100	100	100	100	100
N	558	492	108	315	69

Det siste spørsmålet i dette avsnittet er: Hvor fornøyd er du med informasjonen fra kommunen/bydelen? Det går frem at 18 prosent er godt fornøyde, 59 prosent er ganske fornøyde og 23 prosent er misfornøyde. De spurte fra Heidal er betydelig mindre fornøyde med informasjonen enn de fra Sel og Otta.

**Tabell 73.** Tilfredshet med informasjon fra kommunen. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	7				
1 (Svært misfornøyd)	8	8	11	8	7
2	13	15	18	12	18
3	28	30	37	28	31
4	27	29	26	32	23
5	12	13	6	15	14
6 (Svært fornøyd)	4	5	2	5	7
Sum	100	100	100	100	100
N	559	518	109	338	71

## 2.14 Tillit til de folkevalgte og kommunen

Avsnittet tar for seg tilliten til folkevalgte og kommunen. Skalaen som brukes går fra 1 til 6, der 1-2 viser til liten grad av tillit, 3-4 er middels tillit og 5-6 er stor grad av tillit.

Den første variabelen handler om hvorvidt de spurte har tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste. Tabell 74 forteller at 24 prosent tror dette i stor grad, 51 prosent tror dette i middels grad og 24 prosent tror dette i liten grad. Det er særlig respondenter fra Otta som tror at politikerne vil befolkningens beste, mens skepsisen er større i Sel og Heidal.

**Tabell 74.** Tillit til at politikerne arbeider for befolkningens beste. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	4				
1 (Svært liten grad)	10	11	17	9	10
2	13	13	15	12	22
3	18	19	21	18	24
4	31	32	29	34	26
5	18	18	15	20	15
6 (Svært stor grad)	6	6	3	8	3
Sum	100	100	100	100	100
N	561	539	110	357	72

Det andre spørsmålet er: I hvilken grad har du tillit til at kommunen behandler like saker likt? Tabell 75 viser at 16 i prosent i stor grad tror at kommunen behandler alle saker likt, 44 prosent tror at dette skjer i noen grad og 30 prosent tror ikke det skjer. Respondenter fra Otta tror i større grad at kommunen behandler alle saker likt enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 75.** Tillit til at kommunen behandler alle saker likt. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	8				
1 (Svært liten grad)	16	17	26	14	17
2	21	23	22	21	32
3	22	24	16	24	37
4	18	20	23	21	6
5	12	13	10	15	7
6 (Svært stor grad)	3	3	3	4	1
Sum	100	100	100	100	100
N	560	513	110	332	71

Det siste spørsmålet er: I hvilken grad har du tillit til at kommunen følger lover og regler? Tabell 76 viser at 26 har tillit til at kommunen følger lover og regler, 50 har middels tillit og 25 prosent har lite tillit. Respondenter fra Otta tror i større grad at kommunen følger lover og regler enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 76.** Tillit til at kommunen følger lover og regler. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	8				
1 (Svært liten grad)	11	12	15	10	14
2	12	13	17	11	18
3	19	21	21	20	24
4	27	29	28	30	24
5	17	19	17	20	17
6 (Svært stor grad)	6	7	2	9	3
Sum	100	100	100	100	100
N	559	512	109	332	71

## 2.15 Engasjement

Avsnittet ser på svar for det personlige engasjementet til de spurte. Her svares det ja og nei. Tabell 77 viser at i løpet av de siste to år har:

- 57 prosent deltatt på dugnad i nærmiljøet, foreldresamarbeid/kjøring. De spurte fra Heidal er overrepresentert på dette.
- 47 prosent hatt verv eller oppgaver i forbindelse med frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el. l. De spurte fra Heidal er overrepresentert på dette.
- 28 prosent engasjert deg i politiske saker, eks ved å ta kontakt med folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg. Forskjellene mellom områder er små.
- 19 prosent hatt verv eller oppgaver i forbindelse med kommunale tjenester, eks styrer/råd i skole eller barnehage, brukerråd el. l. Forskjellene mellom områder er små.



**Tabell 77.** Personlig engasjement. Prosent. Har du i løpet av de siste to årene ...

	Alle	Heidal	Otta	Sel
deltatt på dugnad i nærmiljøet, foreldresamarbeid/kjøring?	57	70	54	50
hatt verv eller oppgaver i forbindelse med frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el. l?	47	57	45	43
engasjert deg i politiske saker, eks ved å ta kontakt med folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg?	28	25	29	31
hatt verv eller oppgaver i forbindelse med kommunale tjenester, eks styrer/råd i skole eller barnehage, brukerråd el. l?	19	21	18	18

N = 557

## 2.16 Helhetsvurdering og anbefaling

I dette siste avsnittet har vi sett på to generelle vurderinger. Den første er respondentenes helhetsvurdering av hvilket omdømme de tror kommunen har. Det andre er om de vil anbefale kommunen. Skalaen som brukes går fra 1 til 6, der 1-2 viser til liten grad, 3-4 er middels grad og 5-6 er stor grad.

Tabell 78 forteller at 17 prosent tror kommunen har et godt omdømme, 52 prosent tror kommunen har et middels omdømme og 31 prosent tror omdømmet er dårlig. Respondenter fra Otta tror at omdømmet er bedre enn de fra Sel og Heidal.

**Tabell 78.** Tror man at kommunen har et godt omdømme. Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	6				
1 (Svært liten grad)	14	15	19	13	15
2	15	16	14	15	26
3	24	26	28	25	23
4	24	26	28	26	23
5	13	13	10	15	10
6 (Svært stor grad)	4	4	2	6	3
Sum	100	100	100	100	100
N	560	524	108	347	69

I tabell 79 kommer det frem at 40 prosent vil anbefale venner og bekjente å flytte til kommunen, 39 prosent vil i noen grad anbefale kommunen og 20 prosent vil i liten grad anbefale kommunen. Respondenter fra Otta vil i noe større grad enn de fra Sel og Heidal anbefale venner og bekjente å flytte til kommunen.

**Tabell 79.** I hvilken grad anbefales venner og bekjente å flytte til kommunen? Prosent.

	Alle	Alle	Heidal	Otta	Sel
Vet ikke	6				
1 (Svært liten grad)	10	11	16	10	7
2	9	9	9	9	14
3	13	13	10	12	25
4	25	26	29	26	25
5	26	27	24	29	22
6 (Svært stor grad)	12	13	13	14	8
Sum	100	100	100	100	100
N	556	524	104	347	73

### **3 Sammenligning innad: + & - for ulike tema**

I dette kapitlet skal vi sammenligne forholdene innad i kommunen. Vi tar da for oss hvert enkelt område/tema og sammenligner fordelingene for de ulike variablene.

Kapitlet følger malen fra kapittel 2, men vi sammenligner selvsagt kun der det er relevant. Slik sett har kapittel 3 noen færre delkapitler enn kapittel 2. Vi får følgende inndeling i ti deler.

- 3.1 Tilfredshet med tjenester
- 3.2 Omdømmet til kommunens tjenester
- 3.3 Transport og tilgjengelighet
- 3.4 Miljø i kommunen
- 3.5 Senterfunksjoner
- 3.6 Boligtilbud
- 3.7 Kultur og idrett
- 3.8 Utvikling
- 3.9 Tilfredshet med de folkevalgte
- 3.10 Tilfredshet og tillit ved kommunal behandling

#### **3.1 Tilfredshet med tjenester**

Det er store forskjeller i vurderingene av tilfredshet som gis av de elleve kommunale tjenester som studien tar for seg. Fem områder har en meget høy skåre på tilfredshet, og disse er: bibliotek, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, barnehage og heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem. De neste seks områdene har en lavere skåre, og de er: grunnskole, fastlege, servicetorg, legevakt, fritidstilbud til ungdom og internettbaserte tjenester. Tabell 80 viser at:

- Rundt 75 prosent er godt fornøyde med bibliotek og hjemmesykepleie
- Rundt 70 prosent er godt fornøyde med hjemmehjelp, barnehage og heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem.
- Rundt 50 prosent er godt fornøyde med fastlegetjenesten
- I overkant av 40 prosent er godt fornøyde med grunnskolen, servicetorget og legevaktstjenesten
- I underkant av 40 prosent er godt fornøyde med fritidstilbud til ungdom og de internettbaserte tjenestene i kommunen

**Tabell 80.** Tilfredshet med ulike tjenester - rangert fra topp (1) til bunn (11). Prosent.

	(1) Bibliotek	Hjemme- sykepleie	Hjemme- hjelp	Barne- hage	Heldøgns
1 (Svært misfornøyd)	1	1	1	2	2
2	1	3	6	3	11
3	2	9	9	9	6
4	12	12	15	18	11
5	36	25	23	29	33
6 (Svært fornøyd)	48	50	46	40	37
Sum	100	100	100	100	100
N	260	76	69	108	54

	Fast- lege	Grunn- skole	Service- torg	Lege- vakt	Fritids- tilbud	Internett (11)
1 (Svært misfornøyd)	6	3	3	7	8	4
2	10	6	8	12	9	10
3	14	17	19	18	15	21
4	19	31	24	20	30	32
5	30	28	26	25	27	25
6 (Svært fornøyd)	21	14	17	18	12	9
Sum	100	100	100	100	100	100
N	503	183	303	210	134	253

### 3.2 Omdømmet til kommunens tjenester

De som har svart på omdømme-spørsmålene er respondentene som ikke selv har erfart tjenesten. Det er store forskjeller i inntrykkene av de elleve kommunale tjenester som studien tar for seg. Seks områder har en høy skåre på omdømme, og disse er: bibliotek, barnehage, hjemmesykepleie, heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem, hjemmehjelp og grunnskole. De neste fem områdene har en lavere skåre, og de er: servicetorg, internettbaserte tjenester, legevakt, fastlege og fritidstilbud til ungdom.

I kapittel 2 brukte vi en tredeling: verdiene 1-2 viser til at man har et dårlig inntrykk, 3-4 middels inntrykk og 5-6 godt inntrykk. Fortsetter vi å bruke denne måten å skille på, så finner vi at tabell 82 viser at:

- I underkant av 60 prosent har et godt inntrykk av bibliotek og barnehagetjeneste
- Mellom 40 og 50 prosent har et godt inntrykk av hjemmesykepleie, heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem, hjemmehjelp og grunnskole
- Mellom 20 og 30 prosent har et inntrykk av servicetorg, legevaktstjeneste, fastlege og kommunens internettbaserte tjenester
- Bare 10 prosent har et godt inntrykk av fritidstilbud til ungdom.

**Tabell 81.** Omdømmet til ulike tjenester - rangert fra topp (1) til bunn (11). Prosent.

	(1) Bibliotek	Barne- hage	Hjemme- sykepleie	Heldøgns	Hjemme- hjelp	Grunn- skole
1 (Svært misfornøyd)	2	0	2	2	2	0
2	1	3	4	5	6	8
3	8	9	12	16	15	15
4	32	29	32	31	33	38
5	37	45	36	34	35	32
6 (Svært fornøyd)	19	14	14	12	9	7
Sum	100	100	100	100	100	100
N	85	175	275	252	229	148

	Servicetorg	Legevakt	Internett	Fastlege	Fritidstilbud (11)
1 (Svært misfornøyd)	1	6	3	11	13
2	8	12	13	23	24
3	23	23	18	11	27
4	41	33	47	29	25
5	21	20	15	14	10
6 (Svært fornøyd)	6	7	5	11	1
Sum	100	100	100	100	100
N	109	223	77	35	201

### 3.3 Transport og tilgjengelighet

I dette avsnittet tar vi for oss fem variabler som omhandler transport og tilgjengelighet.

Analysen viser at ingen av områdene skårer spesielt høyt, men vi får likevel en rangering fra middels til dårligst. De spurte er mest fornøyde tilrettelegging for fotgjengere og syklist og kollektivtrafikk inn og ut av kommunen, deretter følger standarden på veier og gater, og lavest skåre har kollektivtrafikk innen kommunen. Tabell 83 viser at:

- Rundt 30 prosent er misfornøyde med tilrettelegging for fotgjengere og syklist, samt kollektivtrafikken inn og ut av kommunen.
- Rundt 40 prosent er misfornøyde med standarden på gater og veier
- Rundt 60 prosent er misfornøyde med kollektivtrafikken innad i kommunen

**Tabell 83.** Tilfredshet med transport og tilgjengelighet - rangert. Prosent.

	Fotgjengere	Syklist	Kollektiv inn/ut	Bilister (veistandard)	Kollektiv innen
1 (Svært misfornøyd)	9	10	15	19	31
2	18	20	18	19	28
3	25	25	25	26	22
4	26	28	20	24	13
5	18	13	18	9	5
6 (Svært fornøyd)	5	4	3	3	1
Sum	100	100	100	100	100
N	540	520	477	548	458

### 3.4 Miljø i kommunen

I dette avsnittet sammenlignes fem variabler om miljøet i kommunen. Tabell 84 viser at:

- Rundt 80 prosent er godt fornøyde med drikkevannet og luftkvaliteten i kommunen
- I underkant av 70 prosent er godt fornøyde med støynivået
- 60 prosent er godt fornøyde med henting av husholdningsavfall
- Rundt 30 prosent er fornøyde med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning

**Tabell 84.** Tilfredshet med miljøet. Prosent.

	Luft- kvalitet	Drikke- vann	Støy- nivå	Avfall henting	Avfall gjenvinning
1 (Svært misfornøyd)	0	2	5	7	16
2	1	2	5	6	18
3	3	5	8	9	16
4	12	12	13	18	21
5	37	29	27	31	16
6 (Svært fornøyd)	46	50	41	29	13
Sum	100	100	100	100	100
N	531	510	559	553	514

### 3.5 Servicetilbud

Dette avsnittet sammenligner funn om servicetilbud. Tabell 85 forteller at:

- Mellom 60 og 70 prosent er fornøyde med tilbudet av butikker og bank, post og forsikring
- 36 prosent er fornøyde med tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv m.m.

**Tabell 85.** Tilfredshet med servicetilbud. Prosent.

	Butikker	Bank m.m.	Kafe m.m.
1 (Svært misfornøyd)	1	2	4
2	2	3	13
3	8	9	18
4	21	22	29
5	41	40	23
6 (Svært fornøyd)	26	24	13
Sum	100	100	100
N	559	554	537

### 3.6 Boligtilbud

Dette avsnittet sammenligner tre variabler om boligtilbudet. Tabell 86 viser at de fleste mener det er nokså gode muligheter for å skaffe seg leilighet, enebolig/rekkehus og tomt.

- 34 prosent er godt fornøyde med muligheten for å skaffe se leilighet

- 27 prosent er godt fornøyde med muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus
- 24 prosent er godt fornøyde med muligheten for å skaffe seg tomt

**Tabell 86.** Tilfredshet med boligtilbud. Prosent.

	Leilighet	Enebolig/rekkehus	Tomt
1 (Svært misfornøyd)	4	6	10
2	11	15	18
3	17	17	25
4	35	36	23
5	24	19	17
6 (Svært fornøyd)	10	8	7
Sum	100	100	100
N	322	296	289

### 3.7 Kultur og idrett

Dette avsnittet sammenligner tre variabler om bruk av fritiden. Tabell 87 viser at:

- 54 prosent mener det er gode muligheter for å delta i idrett.
- 34 prosent mener at kulturtilbudet i kommunen er godt.
- 32 prosent mener at det er gode muligheter for å ta del i andre fritidsaktiviteter.

**Tabell 87.** Tilfredshet med muligheten for ulike fritidsaktiviteter. Prosent.

	Idrett	Kultur	Annet
1 (Svært misfornøyd)	2	3	4
2	3	5	9
3	13	22	19
4	29	36	35
5	36	24	24
6 (Svært fornøyd)	18	10	8
Sum	100	100	100
N	450	501	439

### 3.8 Utvikling

Dette avsnittet tar for seg tre variabler om utvikling. Tabell 88 forteller at flere er fornøyde med utviklingen av kommunesenteret enn utviklingen av andre tettsteder og boområder.

- 33 prosent er fornøyde med utviklingen av kommunesenteret
- 23 prosent er fornøyde med utviklingen av andre tettsteder og boområder

**Tabell 88.** Tilfredshet med utvikling av kommunesenter og andre tettsteder. Prosent.

	Kommunesenter	Andre tettsteder
1 (Svært misfornøyd)	5	8
2	9	11
3	21	25
4	32	32
5	25	19
6 (Svært fornøyd)	8	4
Sum	100	100
N	496	441

### 3.9 Tilfredshet med de folkevalgte

Avsnittet tar for seg tilfredshet ved de folkevalgte. Tabell 89 forteller om grunnleggende skepsis til de folkevalgte:

- Bare 24 prosent er helt klare på at de folkevalgte faktisk vil folkets beste
- Bare rundt 10 prosent mener de folkevalgte er flinke til å løse lokale utfordringer og til å lytte.

**Tabell 89.** Tilfredshet med de folkevalgtes evne til å lytte. Prosent.

	Folkets beste	Løse utfordringer	Lytte
1 (Svært misfornøyd)	11	14	18
2	13	20	20
3	19	31	27
4	32	26	26
5	18	7	7
6 (Svært fornøyd)	6	2	3
Sum	100	100	100
N	539	517	493

### 3.10 Tilfredshet og tillit ved kommunal behandling

Tabell 90 ser på ulike sider ved kommunal behandling, og tabellen gjenspeiler at de spurte er kritiske. På fire områder (service, regelverk, informasjon og tilbakemelding) er de spurte ganske fornøyde, mens de er kritiske til andre områder (sakslikhet, oppfølging og påvirkning). Tabell 90 gir oss dette bildet:

- Rundt 25 prosent er godt fornøyde med serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen og de har stor grad av tillit til at kommunen følger lover og regler.
- Mellom 16-18 prosent er godt fornøyde med informasjonen fra kommunen, med hvor raskt de får hjelp/svar på sine spørsmål, og tror at kommunen behandler alle saker likt
- 12 prosent er fornøyde med hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet.
- 6 prosent er godt fornøyde med mulighetene for å påvirke kommunale beslutninger



**Tabell 90.** Tilfredshet med ulike sider av kommunale beslutningsprosesser. Prosent.

	Service	Regel- verk	Info	Tilbake- melding	Like- behandling	Oppfølge	Påvirke
1 (lav)	7	12	8	14	17	15	23
2	15	13	15	16	23	23	27
3	28	21	30	29	24	29	28
4	26	29	29	25	20	21	17
5	18	19	13	13	13	10	5
6 (høy)	7	7	5	4	3	2	1
Sum	100	100	100	100	100	100	100
N	525	512	518	492	513	501	480



## 4 Sammenligning innad: tilfredshet & omdømme

Innbyggerundersøkelsen i Sel kommune er først og fremst en brukerundersøkelse av kommunale tjenester, men den har også en del elementer av å være en omdømmeundersøkelse. På noen områder, som de elleve kommunale tjenestene vi har sett på, kan vi både få: a) et innblikk i folks opplevelse av og erfaringer med tjenester de har mottatt fra kommunen som bruker eller pårørende og b) et innblikk i hvilket inntrykk respondenter uten erfaring med tjenesten har av tjenesten. Siden skalaene som er brukt på alle spørsmålene har lik oppbygging kan vi sammenligne vurderingene som er basert på erfaringer og inntrykk.

Målet med kapitlet er å sammenligne brukererfaringene og omdømmevurderingene, og gjennom dette svare for tre spørsmål:

1. Er det jevnt over slik at inntrykk av tjenester og erfaringer med tjenester vurderes likt eller ulikt?
2. Er utenforståendes inntrykk av en tjeneste lik eller ulik brukernes erfaringer med den aktuelle tjenesten?
3. Er rangeringen av tjenester den samme blant gruppa med erfaring og blant gruppa som baserer sine vurderinger på inntrykk?

Vi har her gjort signifikanstester for som viser i hvilken grad erfaringer og inntrykk stemmer overens. Med uavhengige utvalg (erfarings og inntrykksgruppa består av ulike personer) og variabler på ordinalnivå er Mann Whitney en brukbar signifikanstest. Resultatet av testen gjengis som p-verdi tabell 91 (neste side): p-verdien viser til sannsynligheten for at det ikke er forskjell mellom erfaringsresultatet og inntrykksresultatet for hver enkelt tjeneste.

I presentasjonen i tabell 91 (neste side) har vi også valgt å ta inn beregninger av gjennomsnittskåren for erfaring med og inntrykk av hver enkelt tjeneste. Man bør ikke beregne gjennomsnitt for variabler på ordinalnivå siden verdier kan rangeres, men det ikke er lik avstand mellom verdiene. Det kan likevel være pedagogisk riktig å vise gjennomsnittsverdier fordi "alle" vet hva gjennomsnittet er, og slike gjennomsnittsverdier gjør det lett å identifisere differansen mellom erfaring og inntrykk.

Tabell 91 (neste side) svarer for alle tre spørsmålene reist over.

*1. Jevnt over vurderes inntrykk av tjenester og erfaringer med tjenester ulikt.*

En gjennomgang av gjennomsnittsverdiene forteller oss at snittet for erfaringsgruppa konsekvent er høyere enn snittet for inntrykksgruppa. Med andre ord er det større tilfredshet

med kommunale tjenester blant brukerne enn det inntrykket eller omdømmet som utenforstående sitter med.

*2. For 9 av 11 tjenester er de utenforståendes inntrykk tjenesten ulik brukernes erfaringer.*

P-verdien viser til sannsynligheten for at det ikke er forskjell i skåre mellom inntrykk og erfaringer, og kan slik sett brukes som et mål på likhet eller ulikhet i tilfredshet og omdømme. For ni av elleve tjenester er forskjellene i utvalget så store at vi med 95 prosent sannsynlighet kan slutte at det også ville vært en forskjell i populasjonen av personer i Sel sine vurderinger av inntrykk og erfaringer. Det er kun for tjenestene grunnskole og kommunens internettbaserte tjenester at differansen mellom tilfredshet og omdømme ikke er signifikant.

*3. Rangeringen av tjenester blant brukere og utenforstående er i all hovedsak lik.*

Går man gjennom gjennomsnittskårene og rangerer tjenestene fra høyest til lavest for erfaringsgruppa og for inntrykksgruppa ser man at rangeringen i all hovedsak er den samme. Dette kan også gjøres mer vitenskapelig ved beregning av korrelasjonskoeffisient. Basert på en slik rangering (fra 1 til 11) får vi en meget sterk korrelasjon (Pearson  $r = 0,82$ ) mellom resultatene for erfarings- og inntrykksgruppa.

**Tabell 91.** Tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester. Gjennomsnitt.

	Snitt erfaring	Snitt inntrykk	p-verdi
Bibliotek	5,3	4,6	***
Hjemmesykepleie	5,1	4,4	***
Barnehage	4,9	4,6	**
Hjemmehjelp	4,9	4,2	***
Heldøgns omsorg/sykehjem	4,7	4,2	***
Fastlege	4,2	3,5	***
Grunnskole	4,2	4,1	
Servicetorg	4,2	3,9	**
Legevakt	4,0	3,7	**
Fritidstilbud til ungdom	4,0	3,0	***
Internettbaserte tjenester	3,9	3,7	

\*\*\* = Signifikant på 0.01, \*\* = Signifikant på 0,05, \* = Signifikant på 0.1

## 5 Sammenligning utad: Sel & andre kommuner

Vi skal i dette kapitlet sammenligne resultatene for Sel med landsgjennomsnittet. Til nå har åtte kommuner deltatt innbyggerundersøkelsen som ligger tilgjengelig på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no), og det er interessant å se hvordan Sel gjør det sammenlignet med disse andre kommunene.

Som i forrige kapittel vil vi gjengi gjennomsnittsverdier, tross at variablene er på ordinalnivå. Når vi sammenligner benytter vi oss av indekser som er konstruert på bakgrunn av variablene i undersøkelsen. Indeksresultat tilsvarer rett og slett gjennomsnittet av gjennomsnittsverdiene til variablene som den består av. Det betyr at for noen variabler vil det være få personer som står bak gjennomsnittsverdien (om det f.eks. er mange usikre eller mange som ikke har brukt/brukt tjenesten) og bak andre variabler vil det være mange personer, men alle gjennomsnittsverdier teller like mye.

Tabell 92 (s.56-58) oppsummerer funnene fra tidligere kapitler og ser dem i lys av snittet for de andre kommuner som har gjort innbyggerundersøkelser. Vi har beregnet konfidensintervaller og kan på den bakgrunn si noe om hvor Sel kommune skiller seg fra landssnittet (8 kommuner). Det må her kommenteres at vi ikke har oversikt over hvor gode data for andre kommuner er. De tallene vi har fått tilgang til er rett og slett gjennomsnittsverdier for kommunene som har gjennomført undersøkelsen.

Når det gjelder tilfredshet med tjenester har Sel samme omtrent samme skåre som landssnittet. Men ser vi nærmere på de ulike variablene som utgjør indeksen finner vi følgende: Sel skårer høyere enn landssnittet på hjemmehjelp og hjemmesykepleie og lavere for fastlege og legevaktjeneste.

For indeksen inntrykk av tjenester har Sel samme skåre som landssnittet. Også her er det noen ulikheter når vi er nede på variabelnivå: Sel skårer lavere enn landssnittet for fritidstilbud til ungdom, fastlege og legevaktjeneste.

For begge arbeidslivsvariablene ligger Sel klart under landssnittet, dvs. respondentene i Sel opplever det som noe vanskeligere (enn landssnittet) å finne arbeid i rimelig avstand fra hjemmet og å etablere egen virksomhet.

Sel ligger litt lavere enn landsgjennomsnittet for transport og tilgjengelighet. Det er skåren for kollektivtilbudet innenfor kommunen som trekker ned.

Sel ligger rundt landssnittet for indeksen miljø i kommunen. Sel skårer høyere på luftkvaliteten og kvaliteten på drikkevannet, men lavere for muligheten for sortering av avfall for gjenvinning. For indeksen servicetilbud ligger Sel noe over landsgjennomsnittet. Det er skåren til variabelen om bank, post og forsikring som trekker opp.

For indeksen om kultur og idrett ligger Sel noe under landsgjennomsnittet. Det skåren for muligheten for andre fritidsaktiviteter som trekker ned.

Når det gjelder indeksen for utbygging og utvikling er Sel på landsgjennomsnittet. Men det er mange ulikheter på variabelnivå: Sel skårer høyere for utvikling av kommunesenteret og bevaringen av dyrket mark, mens Sel skårer lavere enn landssnittet for næringsutvikling.

For indeksen kommunen som bosted er Sel lavere enn landssnittet. Respondentene i Sel har en lavere gjennomsnittsverdi både for å bo i kommunen og å anbefale til venner og bekjente å flytte til kommunen.

For indeksen møte med din kommune er Sel på landsnivået. Men her er det verdt å merke seg at kommunen skårer lavere enn landssnittet for det at folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter og hurtigheten for hjelp/svar på spørsmål som rettes til kommunen.

Når det gjelder indeksen tillit skårer Sel lavere enn landsgjennomsnittet. Det er særlig respondentenes skepsis til at kommunen følger lover og regler som er sterkere i Sel enn andre steder av landet.

Den siste forskjellen for Sel med landssnittet gjelder helhetsvurderingen. Sels innbyggere virker å være mer kritiske til egen kommunes omdømme enn innbyggere fra andre kommuner.

For indeksene boligtilbud, natur, landskap og friluftsliv, levekår og bomiljø og senterfunksjoner er Sel på landssnittet både for indeksen og for variablene. Også for variablene som omhandler klimautfordringer og trygghet skårer Sel det samme som landsgjennomsnittet.

**Tabell 92.** Tilfredshet med og inntrykk av ulike tjenester. Gjennomsnitt (skala fra 1-6).

	Snitt Sel	Landssnitt
<b>Tjenester fra kommunen - tilfredshet</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>
Servicetorget	4,2	4,4
Internettbaserte tjenester	3,9	4,1
Barnehagetjeneste	4,9	4,9
Grunnskolen	4,2	4,3
Fritidstilbudet til ungdom	4,0	4,2
<i>Hjemmehjelpstjeneste</i>	<i>4,9</i>	<i>4,6</i>
<i>Hjemmesykepleien</i>	<i>5,1</i>	<i>4,8</i>
Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjeneste	4,7	4,9
<i>Fastlegetjeneste</i>	<i>4,2</i>	<i>4,6</i>
<i>Legevaktstjeneste</i>	<i>4,0</i>	<i>4,4</i>
Bibliotek/bokbuss	5,3	5,1
Helhetlig vurdering av tjenestetilbudet i kommunen	3,9	4,2

<b>Tjenester fra kommunen - Inntrykk</b>	4,0	4,1
Servicetorget	3,9	4,1
Internettbaserte tjenester	3,7	4,0
Barnehagetjeneste	4,6	4,4
Grunnskolen	4,1	4,2
<i>Fritidstilbudet til ungdom</i>	3,0	3,5
Hjemmehjelpstjeneste	4,2	4,0
Hjemmesykepleietjeneste	4,4	4,2
Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjeneste	4,2	4,1
<i>Fastlegetjeneste</i>	3,5	4,0
<i>Legevaktjeneste</i>	3,7	4,1
Bibliotek/bokbuss	4,6	4,5
<b>Arbeidsliv</b>	3,2	3,8
<i>Arbeid innen rimelig avstand fra hjem</i>	3,5	4,1
<i>Etablering av egen virksomhet i din kommune?</i>	2,9	3,4
<b>Transport og tilgjengelighet i kommunen</b>	<b>3,0</b>	<b>3,2</b>
Standard på veier og gater	2,9	3,0
Tilrettelegging for fotgjengere	3,4	3,5
Tilrettelegging for syklist	3,3	3,4
<i>Kollektivtilbudet innenfor kommunen</i>	2,4	3,0
Kollektivtilbudet inn og ut av kommunen	3,2	3,2
<b>Miljø i kommunen</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>
<i>Kvaliteten på drikkevannet</i>	5,2	4,9
<i>Muligheten for sortering av avfall for gjenvinning</i>	3,4	4,3
Henting av husholdningsavfall	4,5	4,7
<i>Luftkvaliteten</i>	5,2	4,9
Støynivået der man bor	4,7	4,8
<b>Natur, landskap og friluftsliv</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>
Tilrettelegging for friluftsliv	4,3	4,5
Hvordan kommunen tar vare på naturen og landskapet	3,9	4,0
<b>Levekår</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>
Oppvekstmiljøet for barn og unge	4,2	4,2
Kommunen som bosted for eldre	4,1	4,1
Kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner	3,4	3,4
Naboskap og sosialt fellesskap	4,4	4,5
<b>Bomiljø og senterfunksjoner</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>
Møteplasser der du kan treffe andre	3,8	3,8
Folkeliv og aktivitet i kommunen	3,6	3,8
Ryddighet og renhold på offentlige steder	3,9	3,8
<b>Servicetilbud</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>
Tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv	3,9	3,7
<i>Bank, post og forsikring</i>	4,7	4,3
Butikktilbudet	4,8	4,6

<b>Boligtilbud</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>
Leilighet?	3,7	3,9
Enebolig/rekkehus?	3,9	4,0
Tomt	3,4	3,2
<b>Kultur og idrett</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>
kulturtilbudet i kommunen?	4,0	4,2
muligheten til å delta i idrett?	4,5	4,6
<i>andre fritidsaktiviteter?</i>	3,9	4,2
<b>Utbygging og utvikling</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>
<i>Utviklingen av kommunesenteret?</i>	3,9	3,6
Utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?	3,6	3,5
<i>Næringsutviklingen?</i>	3,2	3,6
<i>Bevaringen av dyrket mark?</i>	3,8	3,4
Ivaretagingen av friluftsområder?	4,0	4,0
Leke- og aktivitetsområder?	3,5	3,6
<b>Kommunen som bosted</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>
Området der man bor?	5,0	5,1
<i>Å bo i kommunen</i>	4,3	4,7
<i>Anbefale venner og bekjente å flytte til kommunen</i>	3,9	4,5
<b>Møte med din kommune</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>
<i>Lytter til innbyggernes synspunkter</i>	2,9	3,2
Løser lokale utfordringer	3,0	3,1
Påvirke kommunale beslutninger	2,6	2,8
Følger opp det som er blitt lovet	3,0	3,0
Serviceinnstillingen hos de ansatte	3,5	3,7
<i>Hurtighet for hjelp/svar</i>	3,2	3,5
Informasjonen fra kommunen	3,4	3,5
<b>Tillit</b>	<b>3,3</b>	<b>3,6</b>
Tillit til at politikere arbeider for befolkningens beste	3,5	3,7
Tillit til at kommunen behandler like saker likt	3,0	3,1
<i>Tillit til at kommunen følger lover og regler</i>	3,5	3,9
<b>Kommunens innsats for å møte klimautfordringer</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>
<b>Hvor trygt oppleves det å bo og ferdes kommunen</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>
<b>Helhetsvurdering - kommunens omdømme</b>	<b>3,2</b>	<b>3,9</b>



## 6 Oppsummering

Dette notatet presenterer resultater for innbyggerundersøkelsen i Sel. Notatet er rent empirisk og det henvises ikke til annen litteratur på området. Dette valget er tatt med bakgrunn i prosjektets omfang. Selv om vi har presentert veldig mange tall, så gir datamaterialet grunnlag for å foreta langt flere analyser enn det som presenteres innen rammen av dette notatet.

Det er i kapitlene 2 til 5 at vi har presentert resultatene for undersøkelsen. Vi har gitt fordelinger for hele utvalget med og uten "vet ikke" gruppa, vi har sammenlignet på tvers av kommunens tre områder (Heidal, Otta og Sel), vi har laget rangeringer innenfor hvert tema, vi har funnet manglende sammenhenger mellom tilfredshet og omdømme, og vi har sett resultatene for Sel i lys av "landsgjennomsnittet" (de åtte andre kommunene som har gjennomført undersøkelsen). I denne store gjennomgangen av resultatene har vi også brukt en rekke begreper som kan oppleves som vanskelige. Det er nok ikke alle som nikker gjenkjennende ved begreper som indeks, ordinalnivå, p-verdi, signifikanstest, ytre validitet, multivariat o.l.

Dersom man ønsker å bruke notatet som et verktøy og grunnlag for planlegging og styring av Sel kommune er hoveddelen av rapporten (kapitlene 2-5) viktig. Hoveddelen vil også være viktig for de som er interessert i enkeltresultater: der finner man prosentuerte tabeller og aktuelle sammenligninger. For de som er spesifikt interessert i å se vurderinger fordelt på områder (Heidal, Otta og Sel) vil vi også referere til hoveddelen (kapittel 2).

For alle som bare ønsker et overblikk av "ståå i Sel i mars 2010" er det en fordel at det finnes et lettfattelig og kort sammendrag eller oppsummering. Dette er særlig viktig i notater som dette der det er veldig mange analyser, og der disse presenteres på en tørr og faglig måte. Dette siste kapitlet tar mål av seg å gi en gjennomgang av viktige funn fra undersøkelsen. Målet er at de som leser oppsummeringa skal kunne ha en forståelse av hovedtendensene i det store datamaterialet som er samlet inn. Vi vil ikke gjennomgå resultater for alle variabler, men vil konsentrere oss om "hovedtemaene" i undersøkelsen. Hovedtemaene er her forstått som de tema der det var inkludert fem eller flere spørsmål.

### **Om utvalget**

571 personer har deltatt i undersøkelsen, og de utgjør 12 prosent av alle voksne personer i Sel. Svarprosenten er lav (32) og utvalget er ikke representativt for variabler som kjønn, alder, husholdsstørrelse, utdanningsnivå og boligtype. Konsekvensen er at det er usikkert om resultatene for utvalget blir tilnærmet de samme som en ville ha fått dersom en hadde undersøkt samtlige voksne personer i Sel.

### **Tilfredshet med tjenestene**

Majoriteten (70 prosent eller mer) av brukerne er godt fornøyde med bibliotek, hjemmesykepleie, hjemmehjelp, barnehage og heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem. Halvparten eller færre brukere (fra 52 til 34 prosent) er godt fornøyde med grunnskole, fastlege, servicetorg, legevakt, fritidstilbud til ungdom og internettbaserte tjenester. Jevnt over er resultatene for tilfredshet for Sel på nivå med landssnittet, men det er noen forskjeller: Sel skårer høyere på tilfredshet med hjemmehjelp og hjemmesykepleie og lavere på tilfredshet med fastlege og legevaktstjeneste.

### **Omdømmet til tjenestene**

Undersøkelsen gir mulighet til å vurderinger av kommunale tjenester som er basert på erfaringer og inntrykk. Det er meget godt samsvar i rangeringen fra best til dårligst av kommunale tjenester som brukerne og de utenforstående har, men studien tyder også på at brukerne av kommunale tjenester er mer tilfredse med tjenestene enn det inntrykket som utenforstående har (med unntak av grunnskole og internettbaserte tjenester). Tjenestene med det beste omdømmet er bibliotek og barnehage (nesten 60 prosent har et godt inntrykk) og tjenesten med det dårligste omdømmet er fritidstilbud til ungdom (bare 10 prosent har et godt inntrykk). For omdømmet av kommunale tjenester er Sel på nivå med landssnittet, men på tre områder gjør kommunen det dårligere: fritidstilbud til ungdom, fastlege og legevaktstjeneste.

### **Transport og tilgjengelighet**

De spurte er minst fornøyde med kollektivtrafikken innad i kommunen (rundt 60 prosent er misfornøyde og 6 prosent er godt fornøyde), mens de er middels fornøyde med tilrettelegging for fotgjengere og syklister og kollektivtrafikk inn og ut av kommunen (rundt 30 prosent er misfornøyde og rundt 20 prosent er fornøyde). Sel ligger lavere enn landssnittet for tilfredshet med kollektivtilbudet innenfor kommunen.

### **Miljø i kommunen**

80 prosent av de spurte er godt fornøyde med drikkevannet og luftkvaliteten i kommunen, og dette er en klart høyere prosentandel enn landssnittet. På den andre siden er bare 30 prosent godt fornøyde med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning, og det er klart lavere enn landssnittet.

### **Utbygging og utvikling**

I overkant av 30 prosent er godt fornøyde med måten friluftsområder ivaretas på, utvikling av kommunesenteret og bevaringen av dyrket mark, og for de to sistnevne variablene er tilfredsheten større enn for snittet av de andre åtte kommunene (landssnittet). Det går også frem at bare 16/17 prosent av de spurte i Sel er godt fornøyde med leke- og aktivitetsområder og næringsutviklingen, og for sistnevnte variabel skårer Sel lavere enn landssnittet. Det er også få som er fornøyde med utviklingen av andre tettsteder og boområder (23 prosent).

### **Tilfredshet og tillit til folkevalgte og kommunal behandling**

Analysen av tilfredshet og tillit med lokaldemokratiet og kommunen viser at mange av de spurte er kritiske. Svært få er fornøyde med mulighetene for å påvirke kommunale beslutninger (6

prosent), opplever at de folkevalgte er gode til å lytte til innbyggernes synspunkter (10 prosent), mener at de folkevalgte er flinke til å løse lokale utfordringer (9 prosent) og er tilfredse med hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet (12 prosent). Det er også få (16-18 prosent) som er godt fornøyde med informasjonen fra kommunen, som opplever å få raske tilbakemeldinger, og som tror at kommunen behandler alle saker likt. Noen flere (rundt 25 prosent) tror klart at de folkevalgte faktisk vil folkets beste, er godt fornøyde med serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen, og har stor grad av tillit til at kommunen følger lover og regler. Sammenlignet med landssnittet er Sels skårer særlig lave for: lytting (at folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter), tilbakemeldinger (hurtighet ved svar) og lovlidighet (kommunen følger lover og regler).

### **Helhetsvurderinger**

Sels innbyggere virker å være mer kritiske til egen kommunes omdømme enn innbyggere fra andre kommuner. 17 prosent av de spurte i Sel tror kommunen har et godt omdømme, 52 prosent tror omdømmet er middels og 31 prosent tror omdømmet er dårlig. Sels innbyggere vil også sjeldnere anbefale venner og bekjente å flytte til kommunen enn landssnittet. 40 prosent av de spurte i Sel vil anbefale venner og bekjente å flytte til Sel kommune, 39 prosent vil i noen grad anbefale kommunen og 20 prosent vil i liten grad anbefale kommunen.

### **Veien videre**

Tall kan tolkes på mange vis. En kvantitativ undersøkelse som denne gir i seg selv ingen svar på om forholdene i Sel kommune er gode eller dårlige, om tallene for Sel er høye eller lave. Vi kan gi noen holdepunkter ved å sammenligne resultatene for Sel med snittet for de åtte kommunene som har gjennomført innbyggerundersøkelsen, men vi vet lite om hvor gode tallene for de andre kommunene er (og om de andre kommunene er representative for kommune-Norge som helhet). Det som er viktig er at Sel kommune ser resultatene opp mot de mål man har satt for hvordan innbyggerne bør/skal/kan ha det i Sel, og hvor tilfredse de skal være med den jobben kommunen gjør. En endelig vurdering av om funn fra innbyggerundersøkelsen er tilfredsstillende eller urovekkende, er slik sett opp til vår oppdragsgiver, Sel kommune.

En undersøkelse alene har liten verdi. Verdien er knyttet til formidling, implementeringen og oppfølging av undersøkelsens resultat. Vi anbefaler at innbyggerundersøkelsen i Sel følges opp med diskusjoner om hva som er "godt nok", hvilke mål man skal sette seg, samt en gjennomgang av hvor kommunen bør sette inn nye tiltak. På lang sikt kan man da tenke seg å velge ut og gjennomføre noen tiltak på områder man opplever at man bør gjøre noe med, og så sette opp en ny kartlegging om noen år (og se hvilke effekter tiltakene har hatt).

Vi merker oss at Sel kommune har et spennende prosjekt på gang kalt "Omdømmebygging i Sel kommune" (Formannskapet i Sel kommune 2010). Dette arbeidet skal bidra til at Sel kommune styrker sin rolle som arbeidsgiver, tjenesteyter, samfunnsutvikler og forvaltningsmyndighet, og dette vil også gjøre kommunen mer attraktiv både for egne innbyggere, tilreisende og tilflyttere. Vi håper kommunen opplever at dette notatet gir viktig bakgrunnsinformasjon for deres arbeid med å styrke Sels omdømme og gjøre kommunen til et mer attraktivt bosted.



## Litteratur

Formannskapet i Sel kommune (2010): *Saksutredning. Omdømmebygging i Sel kommune.*

Tilgjengelig på:

[http://www.regiondata.no/sel/getfile.aspx/ephdoc/?db%3DEPHORTE%26ParamCount%3D1%26JP\\_ID%3D52637](http://www.regiondata.no/sel/getfile.aspx/ephdoc/?db%3DEPHORTE%26ParamCount%3D1%26JP_ID%3D52637)

Helsedirektoratet 2009. *Styrings- og informasjonshjulet for helse- og sosialtjenesten i kommunene. Sammenligningstall for kommunene 2008: Buskerud, Oppland, Hedmark.*

Johansen, V. og Rønning, R. (2009). *Levekår i Oppland: fordelinger for Dovre og Lesja. ØF-notat 07/2009.* Lillehammer: Østlandsforskning.

SSB (2009). *Kommunefakta Sel.* Tilgjengelig på: [www.ssb.no](http://www.ssb.no)



## **Innbyggerundersøkelse Sel kommune**

På vegne av Sel kommune gjør Østlandsforskning prosjektet *Innbyggerundersøkelse Sel kommune*. Prosjektets mål er å kartlegge brukertilfredsheten og omdømmet til ulike sider ved Sel kommune, herunder kommunale tjenester, transport og tilgjengelighet, miljø, natur og friluftsliv, levekår, servicetilbudet, boligtilbudet, kultur og idrett, bomiljø, politiske og kommunale prosesser og eget engasjement. Dataene som samles inn gir rom for sammenligninger mellom kommuner og over tid.

Dette notatet analyserer svarene til 571 personer fra Otta (370), Heidal (120) og Sel (81). Svarene ble samlet inn via en nettbasert undersøkelse i mars 2010. Det var også mulig å besvare skjemaet på papir. Svarprosenten er svak (32).

**Notat nr.: 03/2010**

**ISSN nr: 0808-4653**