



## Sammendrag

17. juli 2019 fikk 23.000 av våre innbyggere et digitalt brev fra Gjøvik kommune. Det var alle som på det tidspunktet var fylt 18 år. I dette brevet var det en link til innbyggerundersøkelsen 2019. De som ikke hentet ut sitt digitale brev, fikk brevet i posten, men undersøkelsen kunne kun besvares digitalt. Det ble likevel gitt tilbud om bistand til å besvare undersøkelsen ved oppmøte på servicetorget.

Begrunnelsen for å sende ut til samtlige innbyggere over 18 år er å nå flere og dermed få inn igjen flere svar. Undersøkelsen lå tilgjengelig i tre uker.

Det kom inn drøyt 2800 svar. Ved innbyggerundersøkelsen i 2015 kom det inn 980, noe som var ca 200 færre enn ved gjennomføringen i 2010. For å få flest mulig, ble det trukket ut tre deltakere som hver fikk et gavekort på 1000 kroner.

Undersøkelsen som er gjennomført i Gjøvik kommune tilfredsstiller bedrekommune.no sine krav til statistisk pålitelighet, og gir i så måte et representativt uttrykk for innbyggers syn og opplevelser undersøkelsen tar opp på kommunenivå. Når det gjelder de enkelte geografiske områdene, er utvalget på enkelte spørsmål så lite at det ikke er representativt for det geografiske område.

I denne rapporten presenteres resultatene for Gjøvik kommune som helhet, samt at man ser på geografiske forskjeller ut i fra fire definerte områder, Biri, Gjøvik by, Snertingdal og Vardal. Hensikten med denne rapporten er å gi alle i Gjøvik – innbyggerne, politikere og ansatte i kommunen – innblikk i resultatene. Disse resultatene blir i all hovedsak sett opp i mot de resultatene vi fikk i 2015 og 2010. Når det gjelder landssnitt som det refereres til i rapporten, består dette bare av et fåtall andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen innen august 2019. Dette snittet er i så måte ikke et representativt landssnitt, og det er derfor ikke særlig vektlagt.

## Innledning

Innbyggerundersøkelsen 2019 er en del av kommunens helhetlig styrings og kvalitetssystem. Undersøkelsen er et sentralt bidrag til bakgrunnsinformasjon for drøfting og prioriteringer i kommende arbeid med kommunal planstrategi og kommuneplanrevisjon – samtidig som den vil gi nyttige tilbakemeldinger som kommunen kan utnytte i videre kvalitetsutviklingsarbeid innenfor de ulike sektorer og tjenester, for målrettet arbeid med omdømmebygging og demokratiarbeid.

Gjøvik kommunes deltagelse i KS-nettverket bedrekommune.no gir tilgang til en standardisert undersøkelse som ble gjennomført. Gjennom dette nettverket kan Gjøvik kommune også til en viss grad sammenligne resultatene med andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. En slik sammenligning hjelper oss og synliggjøre våre kvaliteter og forbedringsområder. Undersøkelsen omfatter tre hovedtemaer:

- Kommunens omdømme som tjenesteleverandør.
- Kommunen som bosted.
- Befolkningens forhold til kommunen som lokaldemokrati.

I år ble det laget noen ekstraspørsmål også for å kartlegge de digitale ferdighetene til innbyggerne våre. Det ble også gitt noen spørsmål spesielt rundt omdømmet til Gjøvik.

KS sin innbyggerundersøkelse søker å fange opp innbyggernes vurderinger, som brukere og som meningsbærere, om hvilket omdømme kommune har på forskjellige områder. Det gis anledning til å besvare en del spørsmål enten basert på erfaring dersom man har brukt tjenesten, eller etter inntrykk dersom man ikke har brukt tjenesten. Dette skiller undersøkelsen fra andre brukerundersøkelser, hvor man kun spør de som faktisk har mottatt tjenesten. Det er vanlig at innbyggere som ikke har brukt tjenesten, gir en lavere score enn innbyggere som har benyttet seg av tjenesten. Denne differansen definerer KS som «omdømmegap».

Undersøkelsens siste del er en del hvor den enkelte respondent har anledning til å uttrykke med egne ord, hva kommunen har lyktes med de siste årene, hva kommunen ikke har lyktes med og konkrete forslag til forbedringer. Her kom det inn flere tusen forslag og kommentarer. Det er naturligvis ikke mulig å bruke disse statistisk, men vi har gjort et forsøk på å oppsummere litt i et eget kapittel.

## Metode

Innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i perioden fra 17. juli til 8. august 2019. Alle innbyggere over 18 år fikk utsendt brev og undersøkelse digitalt. Sak om undersøkelsen ble lagt ut på kommunenes internettside og det ble laget flere innlegg både på kommunens Facebook-side og Instagram-side. Det ble også skrevet et redaksjonelt innslag som fikk plass OA og Gjøviks Blad.

Uttrekket av innbyggere ble generert av Evry. Undersøkelsen ble ikke distribuert i papirformat. Det ble lagt opp til at den enkelt skulle benytte seg av egne pc. I tillegg ble det opplyst om at man kunne møte opp i kommunes servicetorg for å besvare undersøkelsen der.

## Geografisk inndeling

Gjøvik kommune valgte å dele kommunen inn i fire områder, basert på valgkretser. Dette ble gjort for å se om der er forskjell på tilgangen, eller om der er forskjellig oppfatning av tjenestene i de forskjellige områdene i kommunen. De fire områdene er:

Biri : Biristrand, Biri og Redalen.

Gjøvik by : Gjøvik, Vindingstad, Fredheim, Kopperud og Blomhaug.

Snertingdal : Snertingdal og Øvre Snertingdal.

Vardal : Mustad, Grande, Skansen og Lundstein.

## Resultater og analyse

Statistiske analyser vil aldri gi et 100 prosent riktig bilde av de faktiske forholdene. For å bøte på dette opererer man med en statistisk feilmargin. Denne er avhengig av flere faktorer, som utvalgsstørrelsen og at utvalget er representativt. KS har estimert denne feilmarginen ut i fra antall som har svart på undersøkelsen. For Gjøvik vil denne feilmarginen være 0,2. Et avvik på mindre enn

0,2 fra gjennomsnittet til de deltagende kommunene regnes derfor ikke som en merkbar (signifikant) forskjell. Når det gjelder resultater som er brutt ned på områder, må man regne med en feilmargin på 0,3. Innbyggerne har svart på en 6-delt skala, der 1 er svært dårlig og 6 er svært bra. Med «Norge» menes et samlet resultat fra de få kommunene som gjennomførte undersøkelsen før Gjøvik i inneværende år. Som sagt vil derfor dette bli lite vektlagt.

## Bakgrunnsspørsmål

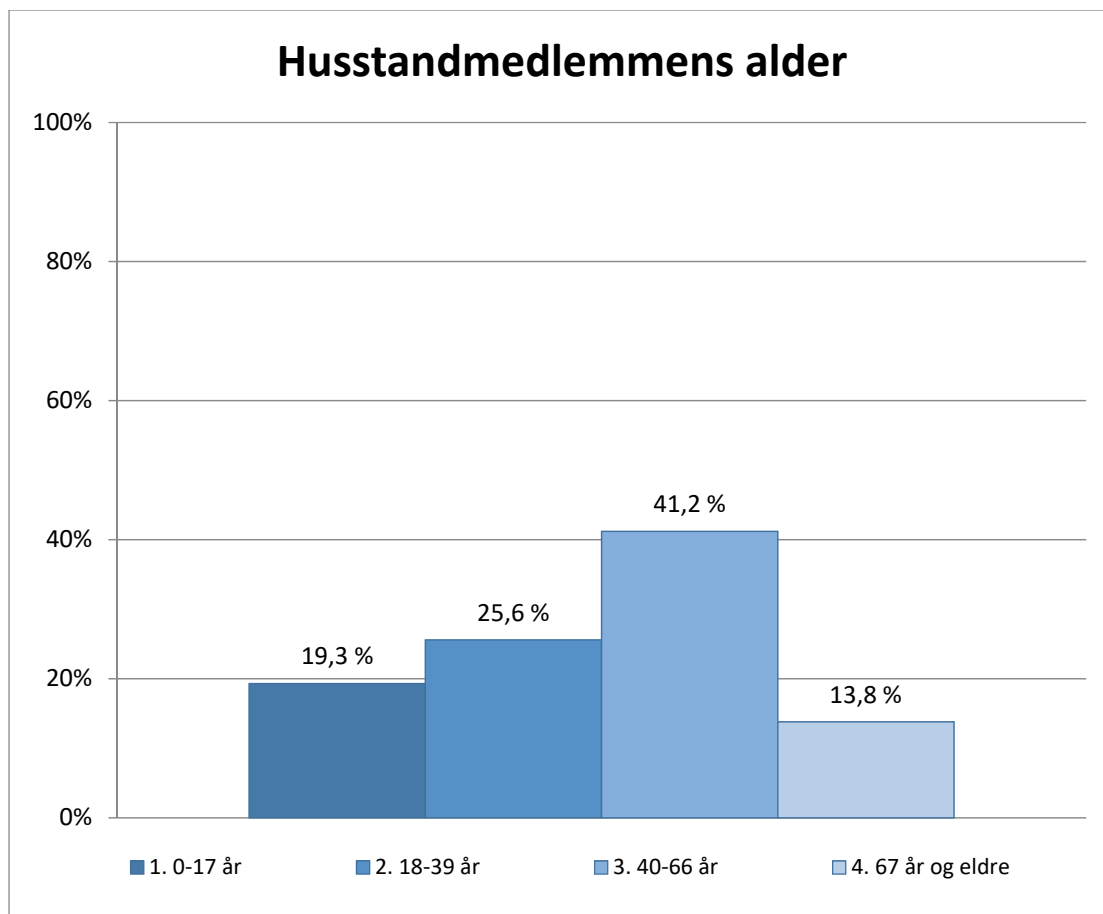
Undersøkelsen starter med noen demografiske spørsmål. Dette gjøres av to grunner. Det ene er å finne ut om de som svarer på undersøkelsen utgjør et representativt utvalg av befolkningen. Det andre formålet er å bruke disse til å finnes ut om ulike innbyggergrupper har ulikt syn eller tilfredshet på ulike temaer og tjenester.

## Kjønn

Av de som svarte var 48,7 prosent menn og 51,3 prosent kvinner. Dette er en vesentlig endring fra 2015 da hele 62,3 prosent var menn og 37,7 prosent kvinner. Fordelingen mellom kjønnene er nå blitt atskillig reell enn for fire år siden. Hva årsaken er, har vi ikke grunnlag for å si noe sikkert om, men det kan ha en viss betydning at undersøkelsen ble sendt ut digitalt til hver enkelt innbygger. Det kan ha vært slik at med postutsending som tidligere har undersøkelsen vært oppfattet mer som et svar fra husstanden og at flere menn har tatt ansvaret med å svare. Men som sagt, dette har vi ikke en full forklaring på.

## Alder

Det er også en endring i aldersfordelingen mellom de som har svart. Det har blitt en mer reell fordeling i forhold til kommunens innbyggere. Tidligere undersøkelser har hatt en overrepresentasjon i svarene fra både gruppa 40-66 år og 67 år og eldre, mens aldersgruppa 18-39 år har vært underrepresentert.



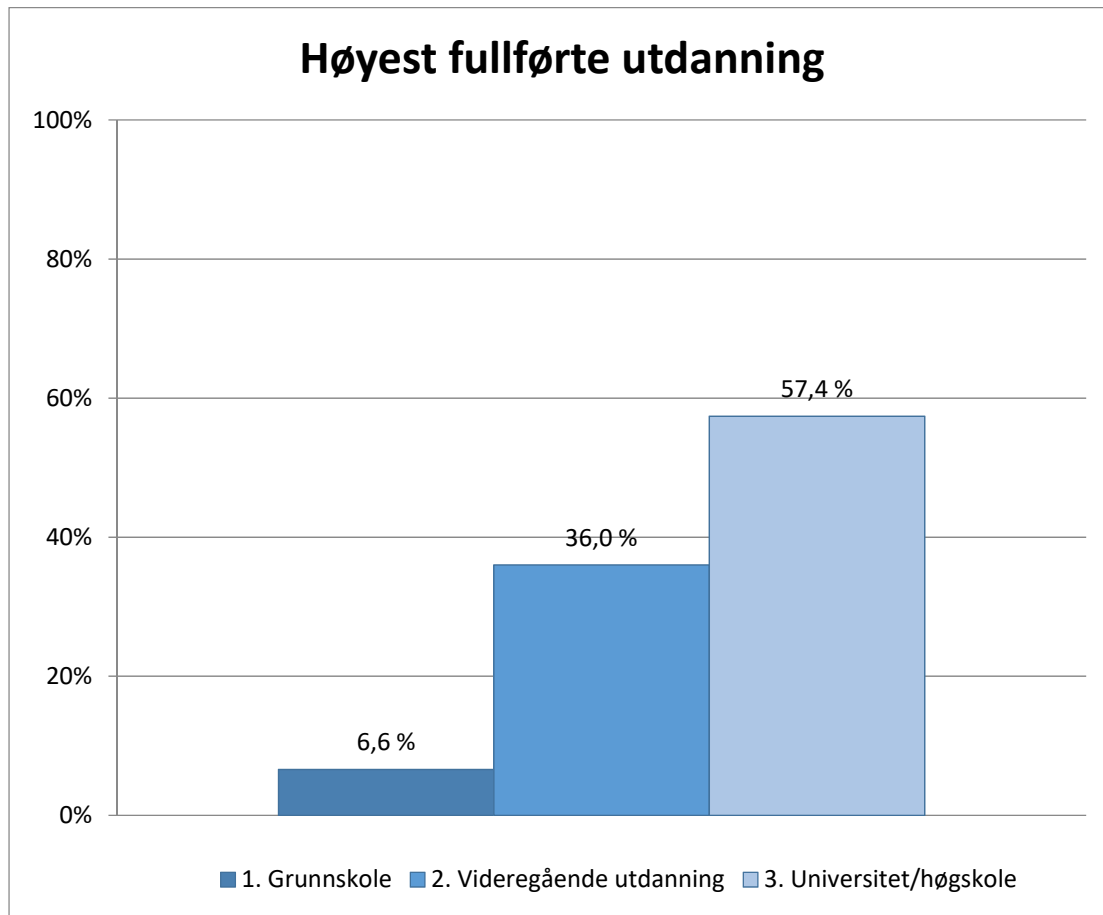
## Utdanning

Som ved tidligere innbyggerundersøkelser er de med grunnskole underrepresentert, mens de med universitets-/høgskoleutdanning er overrepresentert. Dette mønsteret er vanlig i slike undersøkelser. De med høyere utdanning er ofte mer vant til slike undersøkelser, og har kanskje derfor en lavere terskel for å gi svar. Det er ikke store endringer i fordelingen fra 2015, så det antas at ikke den digitale utsendingen har hatt innvirkning i så måte.

Ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) er utdanningsnivået i Gjøvik fordelt på følgende måte (2018):

Grunnskolenivå	27,6 prosent
Videregående skole	38,7 prosent
Fagskolenivå	3,4 prosent
Universitets- og høgskole	30,4 prosent

Slik ser tallene ut for innbyggerundersøkelsen 2019:



### «Vet ikke»

Tabellen under viser andelen som har svart «vet ikke» i de ulike kategoriene i undersøkelsen. Denne andelen varierer veldig fra kategori til kategori og fra lav til svært høy. En av kategoriene som skiller seg ut med en høy «vet ikke»-andel er blant annet spørsmål om tjenester fra kommunen der det inntrykket de har skal være gjeldende. Dette er altså ikke brukere av tjenestene. Spørsmålet er derfor om det har særlig verdi å vektlegge disse svarene som har fra drøyt 40 til drøyt 70 prosent «vet ikke»-andel.

På spørsmålet om hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens innsats for å møte klimautfordringene er det en svært høy «vet ikke». Hele 44 prosent oppgir at de ikke vet på dette området. Det kan innebære at kommunen ikke har vært flinke nok til å synliggjøre hva som faktisk er gjort på dette området. Det kan også bety at det er uklart for innbyggerne våre hva som faktisk er klimatiltak.

Drøyt 44 prosent har svart «vet ikke» når det gjelder hvordan de ser på boligtilbudet i kommunen. Dette skyldes etter all sannsynlighet at det er ei stor gruppe blant våre innbyggere som er fornøyd med boligtilbudet de allerede har og ikke har gjort seg kjent med hva slags boligtilbud som finnes.

Når det gjelder spørsmålskategorien utbygging og utvikling, er det også stor «vet ikke»-prosent. Hele 31 prosent har svar vet ikke her. Forklaringen kan være noe av det samme som for klima-kategorien.

En kategori, eller enkelt spørsmål med høy «vet ikke» gir større usikkerhet i forbindelse med fortolkningen av resultatene. Man kan ikke med sikkerhet si hva denne store andelen er et uttrykk

for og det er viktig å ha med seg kunnskap om «vet ikke»-kategorien da den vil påvirke fortolkningen av et gjennomsnittstall. En annen faktor det også viktig å huske at det kan være en stor spennvidde bak et gjennomsnittstall.

## Hovedresultater – temaene

Spørsmålene i undersøkelsen er delt opp i 17 temaer. Resultatene fra de forskjellige temaene for Gjøvik kommune er presentert i tabellen under. Her et samlet resultat for Gjøvik kommune 2019, 2015 og 2010 og et samlet gjennomsnitt fra de andre deltakerkommunene i Norge i 2019.

Det vil i den videre analysen legges mest vekt på forholdene mellom svar fra våre innbyggere i 2010 og 2015 opp mot den nyeste undersøkelsen i 2019.

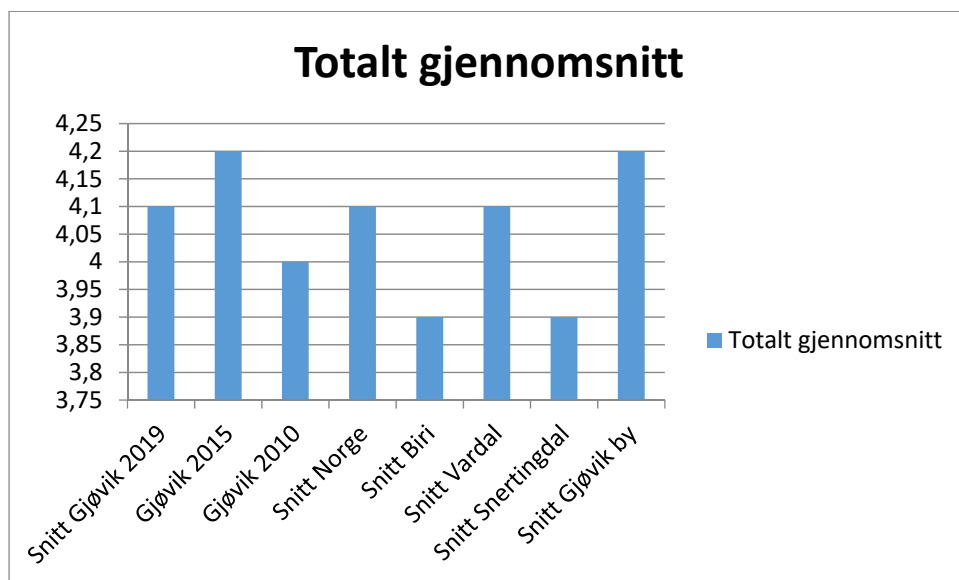
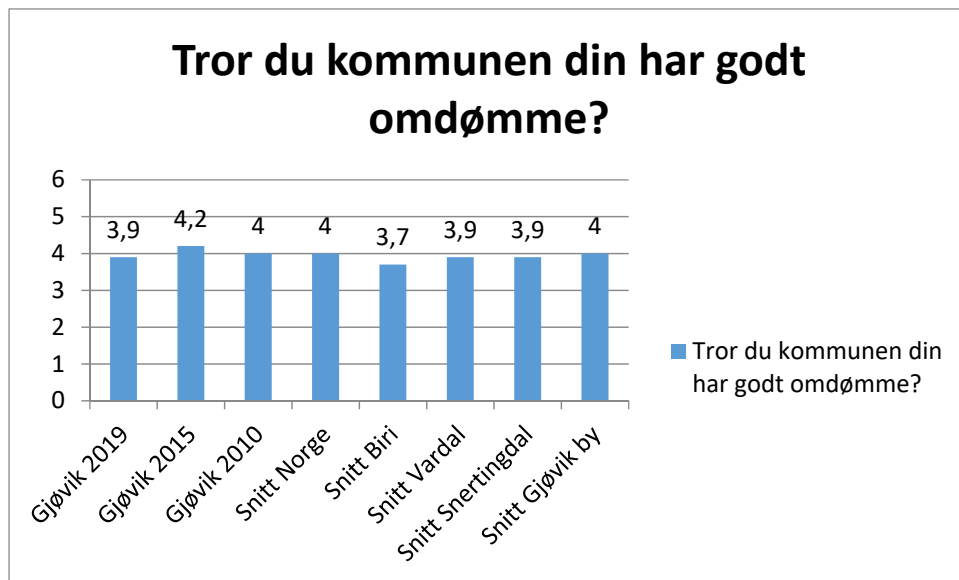
	Snitt Gjøvik 2019	Snitt Gjøvik 2015	Snitt Gjøvik 2010	Snitt Norge
Tjenestene fra din kommune - bruker	4,4	4,5	4,4	4,5
Tjenester fra din kommune - inntrykk	4	4,2	4	4,2
Næring og arbeid	4,1	3,9	3,8	4,1
Transport og tilgjengelighet i kommunen	3,5	3,6	3,3	3,4
Miljø i kommunen	4,6	4,9	4,7	4,8
Klima og energi	3,7	3,8	3,5	3,8
Natur og landskap og friluftsliv	4,4	4,5	4,3	4,4
Levekår	4,1	4,1	3,9	4,2
Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor	4,1	4,1	3,8	4,1
Servicetilbudet	4,5	4,4	4,2	4,3
Boligtilbudet	3,9	4	4,1	3,8
Kultur og idrett	4,5	4,6	4,4	4,5
Utbygging og utvikling	3,9	3,9	3,7	3,8
Trygghet	5	5	4,8	5
Kommunen som bosted	4,7	4,8	4,8	4,7
Møte med din kommune	3,4	3,5	3,2	3,5
Tillit	3,7	3,8	3,5	3,8
Helhetsvurdering	3,9	4,2	4	4
Snitt totalt	3,9	4,2	4	4,4

Som tabellen viser er det bare to områder der tilfredsheten har økt siden 2015. Dette er servicetilbudet og næring/arbeid. Hele elleve områder har gått ned, fire områder er som for fire år siden. Mens vi hadde en svært positiv utvikling fra 2010 til 2015 på alle områder, med bare ett unntak, er nå fornøydheten gått ned til et lavere nivå enn den var på i 2010.

## Overordnet tilfredshet

Innbyggerundersøkelsen har målt innbyggernes tilfredshet på to måter: totalt gjennomsnitt og helhetsvurdering. Helhetsvurderingen er knyttet til spørsmålet «tror du kommunen din har et godt omdømme?».

Det er et fall på begge disse områdene i løpet av de siste fire årene. Mest bekymringsfullt er scoren for omdømmet. Det er et relativt stort fall i snittet for hele kommunen fra 2015. Det er Biri og Vardal som har gått mest ned. Biri fra 4 i 2015 til 3,7 i år, mens Vardal i 2015 hadde et snitt på 4,2 og har 3,9 i år.

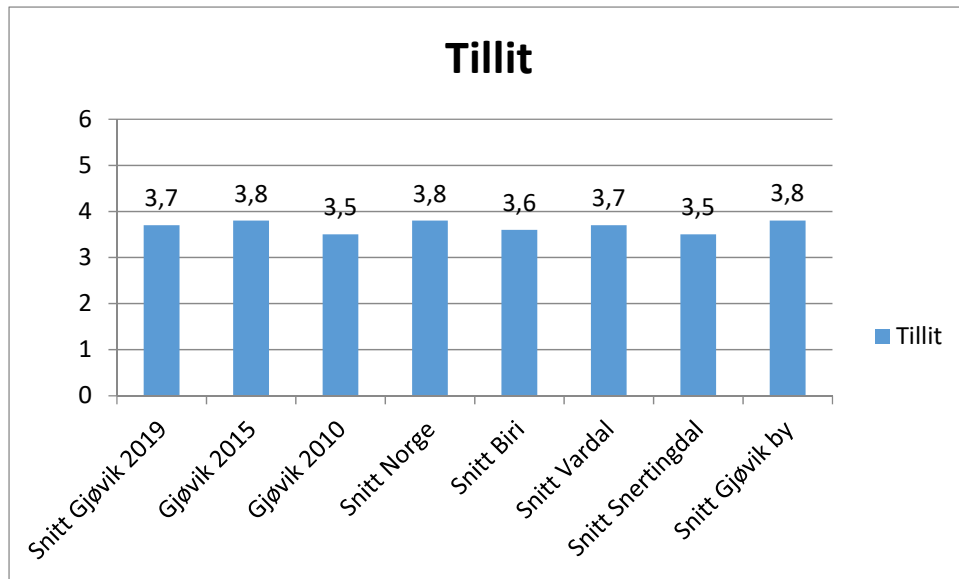


Også det totale gjennomsnittet har gått ned for hele kommunen – om enn ikke så mye. Biri har også her lavest score, denne gangen sammen med Snertingdal. Det må bemerkes at nedgangen er på 0,1 for begge bydelene sammenlignet med 2015.



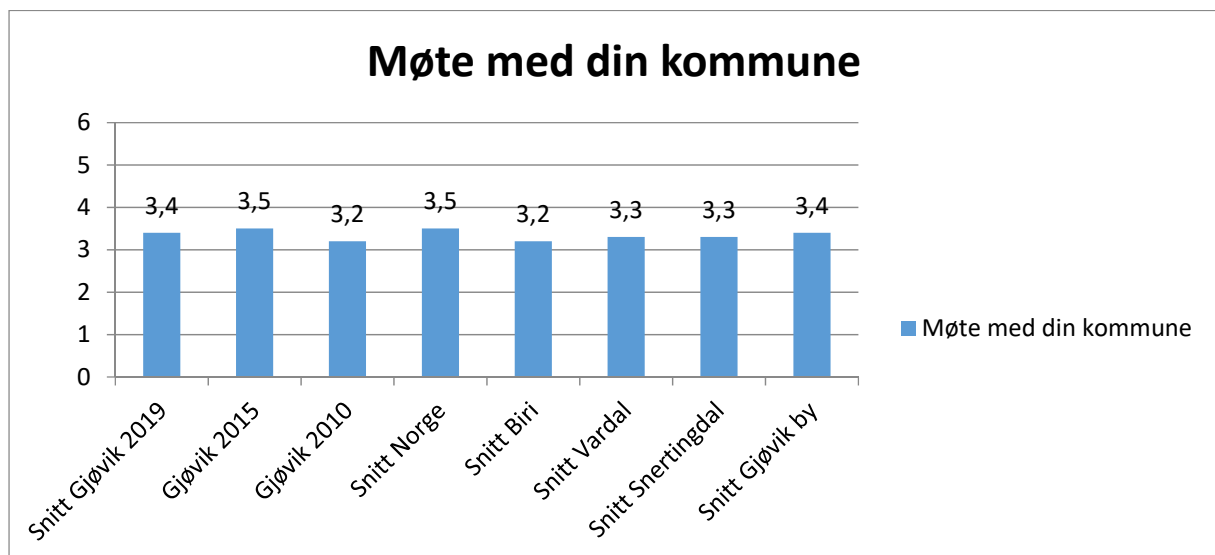
## Tillit

Kategorien tillit tar for seg i hvilken grad en har tillit til at kommunene følger lover og regler som er gjeldene, samt behandler like saker likt. Videre blir det også spurt om man har tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste.



Også her har snittet gått ned fra 2015 i alle bydeler med unntak av Snertingdal som hadde score på 3,3 i 2015.

## Møte med din kommune



Igjen ser vi en nedgang sammenlignet med undersøkelsen fra 2015. Det er Biri som har gått mest ned på scoren, fra 3,4 til 3,2.

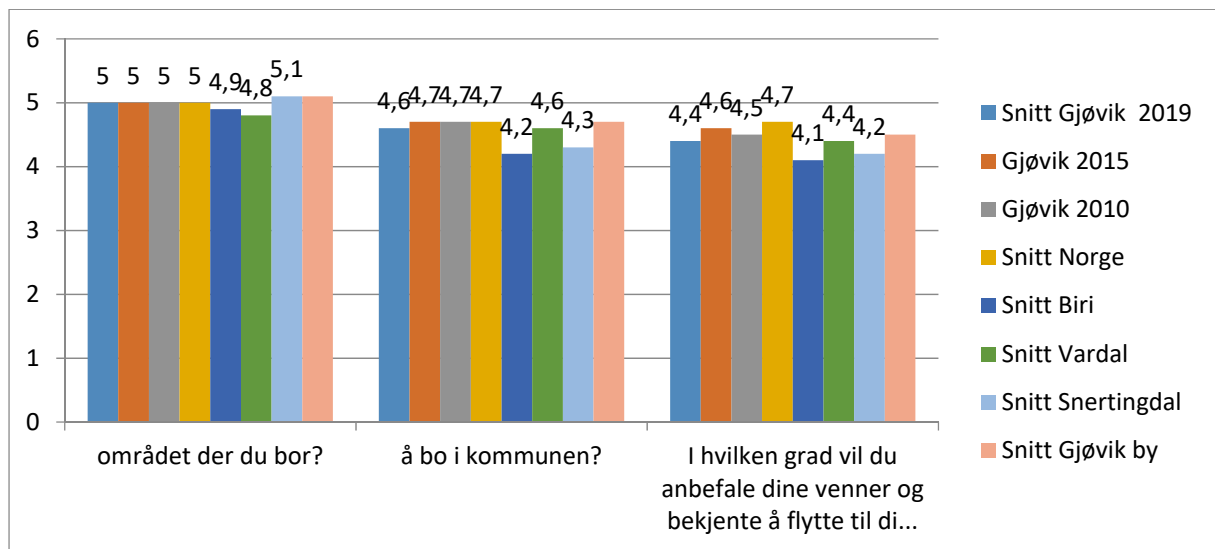
Innbyggerne ble her spurt om hvor fornøyd de var med:

- hvordan de folkevalgte i kommunen lytter til innbyggerens synspunkter.
- hvordan de løser lokale utfordringer.

- muligheten til å påvirke kommunale beslutninger.
- hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet.
- hvor raskt de får hjelp/svar på sine spørsmål.
- informasjonen fra kommunen.
- serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen.

## Kommunen som bosted

Det er fortsatt slik at Gjøvik scorer høyt på spørsmålene som går på området innbyggerne bor i og det å bo i kommunen. Innbyggerne i Snertingdal og Gjøvik by er mest fornøyd med området de sjøl bor i, mens innbyggerne i Gjøvik by ligger høyest både når det gjelder fornøydhet med å bo i kommunen og i hvilken grad de vil anbefale venner og bekjent til å flytte til Gjøvik kommune.



## Trygghet

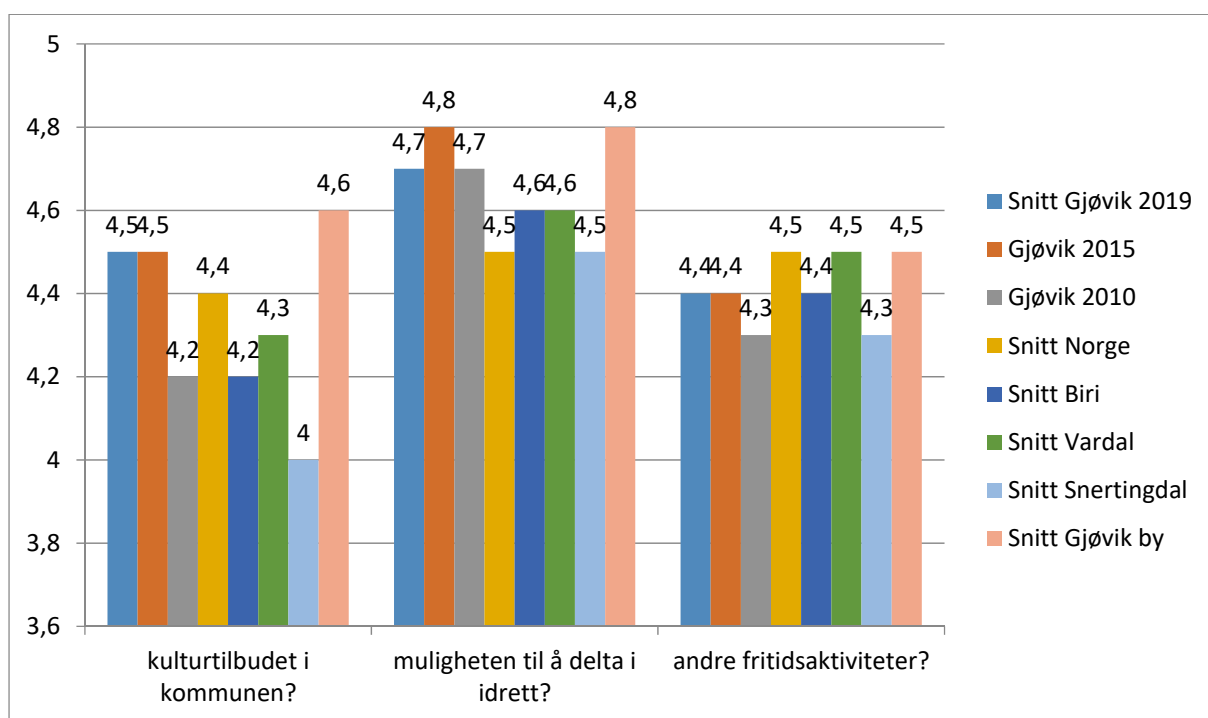
Innbyggerne i Gjøvik synes fortsatt at det er trygt å bo i kommunen, og dette er en av de områdene som ikke har falt siden 2015. Vi scorer i snitt på samme nivå som i 2015 med 5. Snertingdal har den laveste scoren med 4,8 og har gått opp fra både 2015 og 2010.

## Utbygging og utvikling

Det er ett av de områdene der det er litt status quo. Det er verdt å merke seg at særlig Snertingdals innbyggere er bedre fornøyd på de aller fleste områder enn for fire år siden. Særlig gjelder dette utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen. For fire år siden var scoren 2,6, mens nå i år er den på 3,1. Dette er selvsagt ikke særlig høyt, men er en relativt stor økning. Dette kan skyldes planer om nytt omsorgssenter og etableringen av Den blinde ku.

	Snitt Gjøvik 2019	Gjøvik 2015	Gjøvik 2010	Snitt Norge	Snitt Biri	Snitt Vardal	Snitt Snertingdal	Snitt Gjøvik by
utviklingen av kommunesenteret?	3,8	3,9	3,6	3,7	3,6	3,8	3,5	3,8
utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?	3,6	3,6	3,5	3,5	2,8	3,6	3,1	3,8
næringsutviklingen?	3,6	3,5	3,5	3,7	3,3	3,6	3,5	3,7
bevaringen av dyrket mark?	3,9	3,9	3,7	3,8	3,6	3,9	3,4	4
ivaretagingen av friluftsområder?	4,2	4,3	4	3,9	3,9	4,2	4,1	4,3
leke- og aktivitetsområder?	4,2	4,2	3,8	3,9	3,6	4,1	4	4,3

## Kultur og idrett



Denne kategorien inneholder spørsmål om hvor fornøyd en er med kulturtilbudet i kommunen, samt muligheten til å delta i idrett og andre fritidsaktiviteter. Gjøvik kommune scorer bra på dette området – også sammenlignet med 2015 og 2010. Snertingdal scorer lavere enn resten av kommunen på samtlige spørsmål, men det er verdt å merke seg at snittet for samtlige kategorier har økt betydelig i Snertingdal sammenlignet med undersøkelsen for fire år siden. Høyest framgang har synet på mulighet for å drive med andre fritidsaktiviteter. I 2015 lå Snertingdal på 3,9 her. Nå har dette punktet gått fram til 4,3.

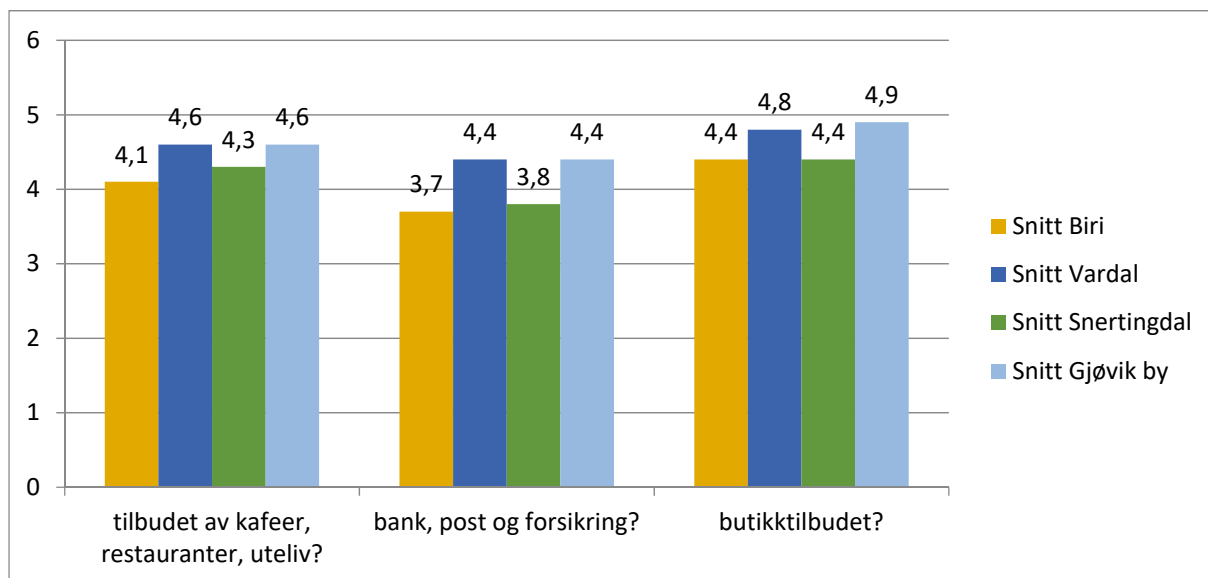
## Boligtilbud

Det ser ut til at innbyggerne våre synes det er litt dårligere tilgang både til leilighet, enebolig/rekkehus og tomt. Særlig gjelder dette for mulighet til tomt i Gjøvik by. Det var riktignok ikke høyere score i 2015 enn 3,5, men denne har gått ytterligere ned og er nå på 3. Også på Biri mener innbyggerne at det ikke er så enkelt å skaffe seg boligtomt. Her har score gått ned fra 3,7 for fire år siden til 3,3 i år.

	Snitt Gjøvik 2019	Gjøvik 2015	Gjøvik 2010	Snitt Norge	Snitt Biri	Snitt Vardal	Snitt Snertingdal	Snitt Gjøvik by
muligheten for å skaffe seg leilighet?	4,1	4,2	4,2	4	3,7	3,8	3,7	4,2
muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus?	4,2	4,3	4,3	4	4	4	3,9	4,2
muligheten for å skaffe seg tomt?	3	3,6	3,7	3,2	3,3	3,1	3,2	3

## Servicetilbudet

Denne kategorien omfatter spørsmål om tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv, bank, post, forsikring og butikker. Gjøvik kommune scorer generelt en del høyere på alle disse kategoriene i år enn for fire år siden. Det som er mest oppsiktsvekkende er at bydelene utenfor Gjøvik sentrum har økt mest i fornøydhets.



## Bomiljø og senterfunksjoner

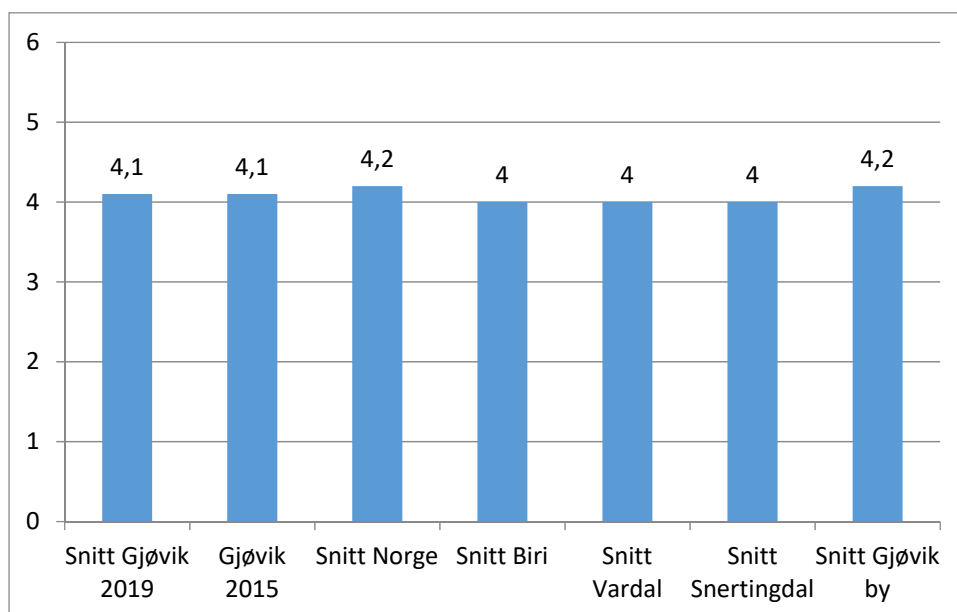
Denne kategorien omfatter spørsmål rundt tilfredsheten ved møteplasser der du kan treffe andre, folkeliv og aktivitet i kommunen samt ryddighet og renhold på offentlige steder. Ellers så er det også på dette temaet en positiv utvikling både fra 2010 og 2015, og spørsmålet om ryddighet og renhold er det spørsmålet som øker mest – og dette gjelder for alle bydeler.

	Snitt Gjøvik 2019	Gjøvik 2015	Gjøvik 2010	Snitt Norge	Snitt Biri	Snitt Vardal	Snitt Snertingdal	Snitt Gjøvik by
møteplasser der du kan treffe andre?	4,1	4	3,9	4	3,8	4,1	3,7	4,2
folkeliv og aktivitet i kommunen?	4,1	4	3,8	4,1	3,8	4	3,9	4,2
ryddighet og renhold på offentlige steder?	4,2	4,1	3,8	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2

## Levekår

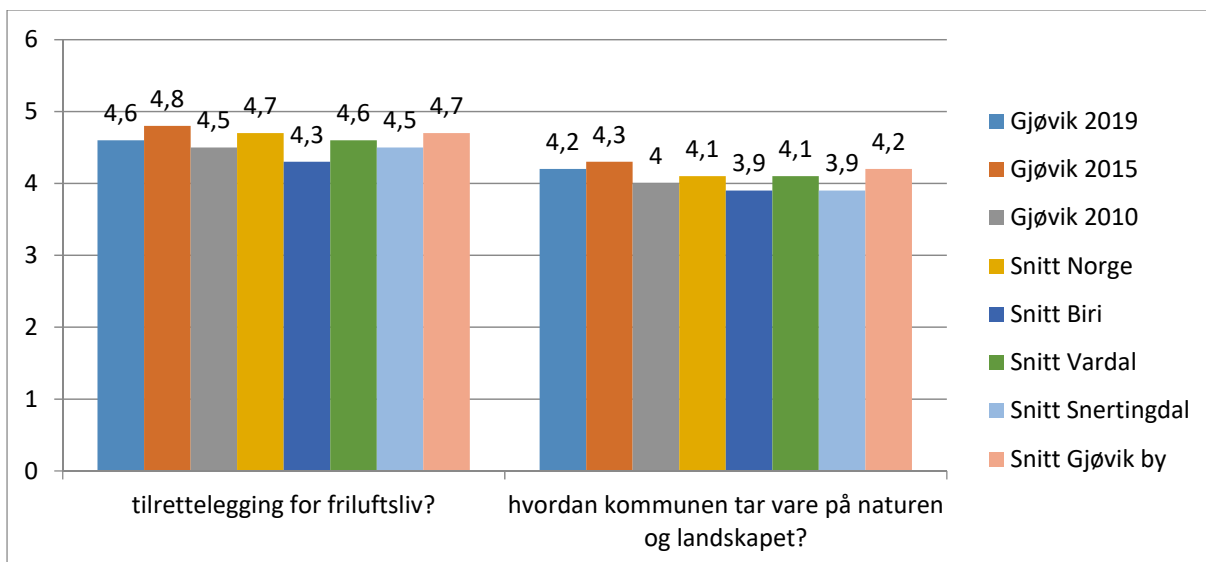
Når levekår måles, er det delt inn i spørsmål rundt oppvekstmiljø for barn og unge, kommunen som beosted for eldre, kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner og naboskap og sosialt fellesskap. Under er tabellen for snittet av disse fire kategoriene. Her er situasjonen fra 2015 nesten uendret.

Det er verdt å merke seg at «vet-ikke»-gruppen er svært stor for spørsmålet som gjelder personer i vanskelige livssituasjoner. Her har nesten halvparten svart «vet ikke».



## Natur, landskap og friluftsliv

Gjøvik kommune scorer likt med snittet av de andre kommunene i undersøkelsen. Spørsmålene spør hvordan kommunen tilrettelegger for friluftsliv og hvordan kommunen tar vare naturen og landskapet. Det er også relativt jevnt mellom bydelene i Gjøvik i begge spørsmål. Det er også en liten nedgang fra forrige innbyggerundersøkelse.



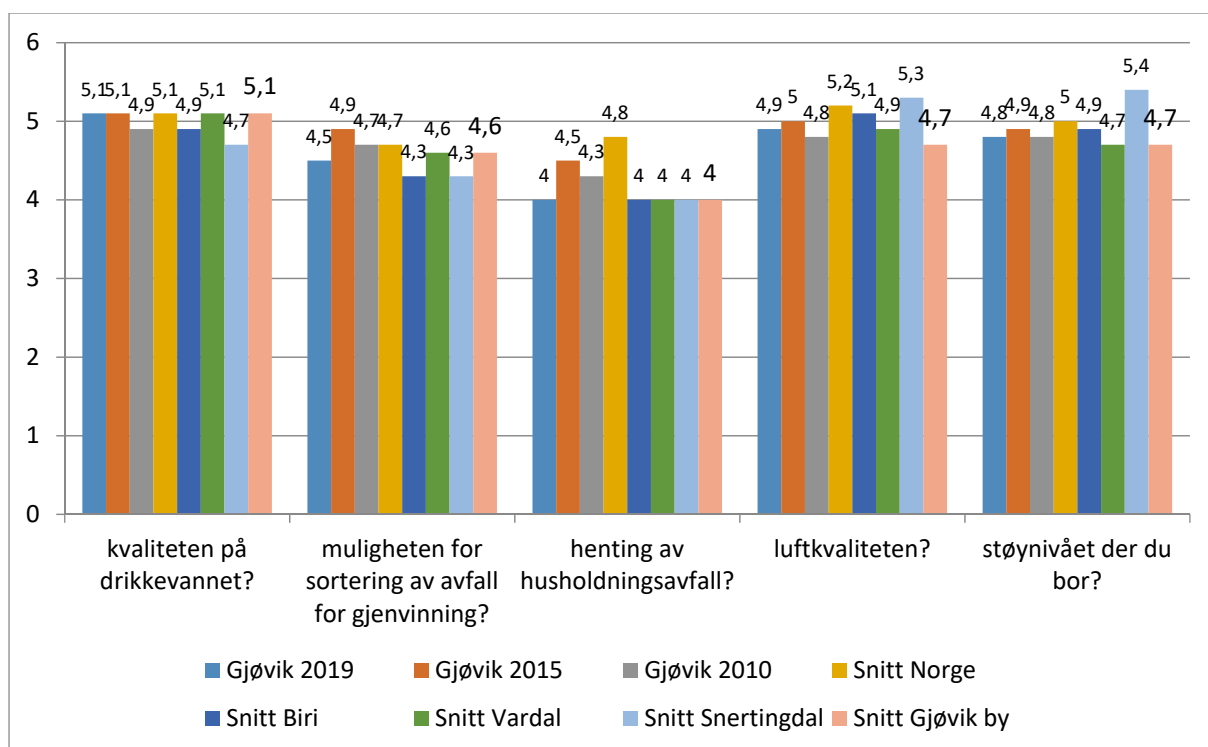
## Klima og energi

Innbyggerne er spurt om kommunens innsats for å møte klimautfordringene, og også her er det en liten nedgang i snittet. Nedgang her, kan kanskje sies å være litt oppsiktsvekkende da kommunen har hatt stort fokus på klima de siste åra.

	Snitt Gjøvik	Snitt Norge	Snitt Biri	Snitt Vardal	Snitt Snertingdal	Snitt Gjøvik by
2019	3,7	3,8	3,6	3,6	3,4	3,8
2015	3,8	3,8	3,6	3,6	3,3	3,8
2010	3,5	3,6	3,4	3,6	3,5	3,4

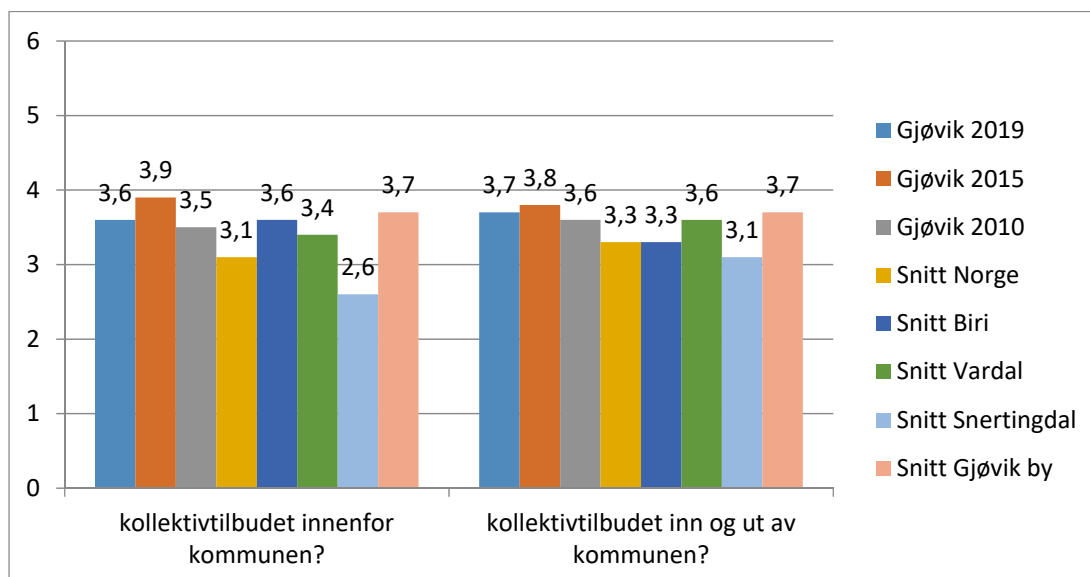
## Miljø i kommunen

Det er ikke så store endringer for kvalitet på drikkevann og luft. Heller ikke på støynivået. Der kommunen har ligget under landsgjennomsnittet de siste undersøkelsene er på avfallshåndtering. Dette er også gjeldende i år. Og snittet har sunket både når det gjelder for muligheten for sortering v avfall til gjenvinning og for henting av husholdningsavfall. Dette skyldes nok i stor grad at Horisont i løpet av 2019 har startet med betaling av hageavfall/trevirke. I tillegg til at det ble innført endringer i tømming av matavfall sommeren 2019. Tømmefrekvensen gikk ned fra hver uke til hver annen uke.



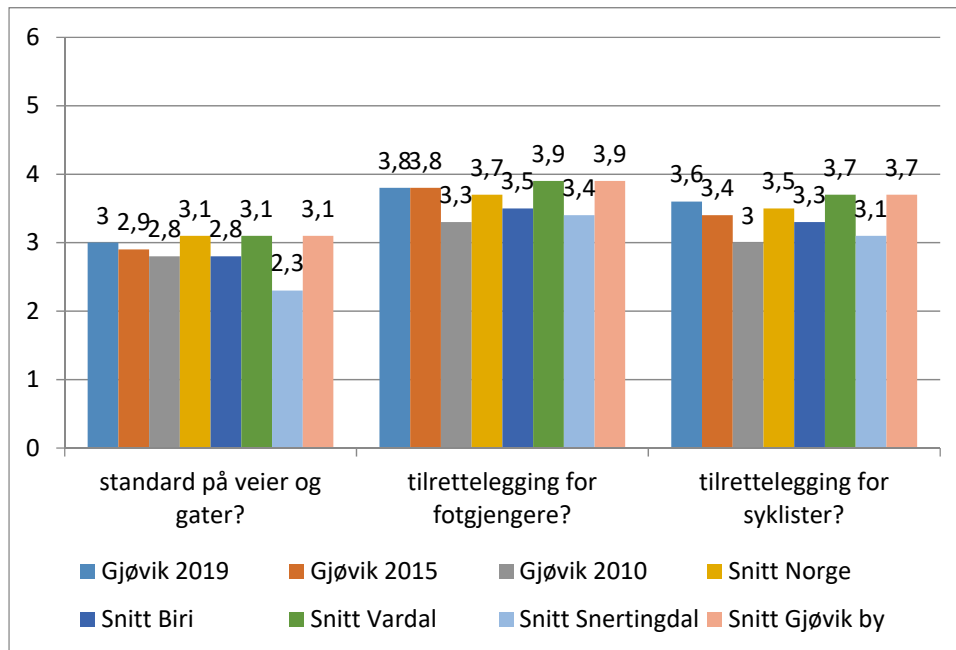
## Transport og tilgjengelighet i kommunen

Gjøvik har scoret høyere på dette temaet enn snittet i Norge de siste undersøkelsene. Dette er også gjeldende i år. Fornøydhetsen på kollektivtilbudet, både innenfor og inn og ut av kommunen, er svært varierende, avhengig av hvilken del innbyggerne bor i. Det som er trenden er at det har gått opp noe utenfor byen, mens Gjøvik by har falt litt. Dette kan skyldes omlegging av bussrutene sommeren 2019.



Når det gjelder score på standarder på veier og gater, er innbyggerne i all hovedsak litt mer fornøyd. Unntaket er Vardal der snittet har gått ned fra 2,6 til 2,3. Det er relativt lav score på dette området for hele kommunen.

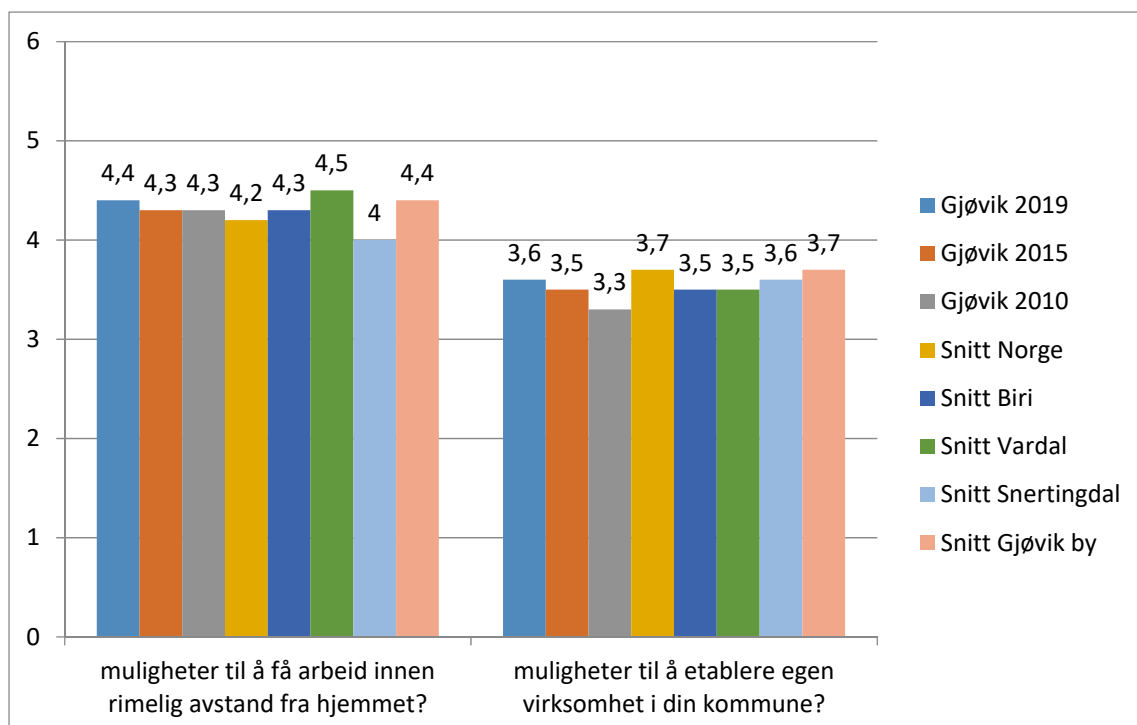
Når det gjelder tilretteleggingen for de myke trafikantene, er det høyere snitt både for fotgjengere og syklistene i hele kommunen – med ett unntak: Gjøvik by har gått litt ned på begge disse områdene.



## Næring og arbeid

Denne kategorien består av spørsmålene, muligheter til å få arbeid innenfor rimelig avstand fra hjemmet og muligheter til å etablere egen virksomhet i din kommune. Begge disse spørsmålene får bedre score enn for både fire og åtte år siden. Dette gir en pekepinn på at kommunen er på rett vei når det gjelder dette området.

Som ved tidligere undersøkelser er det en stor «vet ikke»-andel når det gjelder på spørsmålet om muligheter for å etablere egen virksomhet i egen kommune. Hele 68,1 prosent har svart «vet ikke».





## Tjenester fra kommunen

Generelt er brukerne av tjenestene fra kommunen relativt godt fornøyd. Vi ser en liten nedgang i snittet og en litt større for Gjøvik by. Både biblioteket/bokbuss og kulturskolen har en svært høy score med snitt på 5,1 og 5. Også barnehagetjenestene ligger høyt med 4,8. Laveste score har hjemmehjelpstjenesten, men også den ligger på 4,2. Geografisk er det Snertingdals innbyggere som skiller seg mest ut. Dette gjelder brukerne av fritidstilbudet for ungdom. Her er snittet i kommunen på 4,5 mens Snertingdal har et snitt på 3,9. Ellers er det små variasjoner.

	Snitt Gjøvik	Snitt Norge	Snitt Biri	Snitt Vardal	Snitt Snertingdal	Snitt Gjøvik by
2019	4,4	4,5	4,3	4,4	4,3	4,4
2015	4,5	4,5	4,3	4,4	4,4	4,6
2010	4,4	4,5	4,4	4,3	4,2	4,5

## Omdømmegap

Spørsmålene om de kommunale tjenestene skulle besvares basert på erfaring dersom man hadde brukt tjenesten, eller som inntrykk av tjenesten dersom man ikke hadde benyttet seg av den. Differansen mellom disse to scorene blir av KS kalt «omdømmegap». Omdømmegapet ses i sammenheng med det man kan kalle forventings gap, som er forskjellen mellom det brukere av kommunale tjenester og folk flest ønsker, og det som kommunen er i stand til å tilby. Jo mindre denne forskjellen er jo bedre klarer man å møte opp de krav og forventninger kommunes innbyggere har. Dette kan gjøres i gjennom god og klar informasjon om tjenestenivå og hva man kan tilby. Det er viktig å jobbe men en slik forventningsavklaring slik at innbyggere har et realistisk inntrykk av tilbudet.

Som nevnt tidligere i rapporten er det også en svært stor «vet ikke»-gruppe blant de som ikke har brukt tjenestene sjøl. Noe som igjen gjør at det er vanskelig å vurdere svarene.

## Digitale ferdigheter

Vi hadde i år noen ekstra spørsmål som omhandlet digitale ferdigheter. Siden undersøkelsen kun gikk ut digitalt, må svarene naturligvis ses i den sammenheng. Det vi fant er at veldig mange av de spurte bruker datamaskin/nettbrett og/eller smarttelefon til å utføre tjenester

- Nav (64 prosent)
- Altinn (97,3 prosent)
- HelseNorge – bytte fastlege (72,2 prosent)
- HelseNorge – mine resepter (68,3 prosent)
- Kommunens elektroniske tjenester (66 prosent)
- Digital postkasse (78,2 prosent)

Innbyggerne fikk også spørsmål om behovet for opplæring/veiledning. Her var opplæring i grunnleggende dataferdigheter det området med størst behov. 17,9 prosent ønsker seg mer opplæring på det området.

## Omdømme

Også innenfor omdømme hadde vi noen spørsmål ekstra i år.

På spørsmålet om hva du forbinder med Gjøvik, hadde de 12 ulike alternativ. Høyest scoret Mjøsa – hele 15,8 prosent svarte Mjøsa. Nesten like svarte Skibladner. Kanskje mest oppsiktsvekkende er det at 13,5 prosent svarte at de forbinder Gjøvik med høyere utdanning, mens 10,4 prosent svarte at det er et godt sted å bo og leve. Kun 1,2 prosent svarte at de forbinder Gjøvik om et reisemål.

Innbyggerne ble også spurt om i hvilken grad de vil vurdere Gjøvik som reisemål. Til sammen 40 prosent svarte enten svært lite attraktivt, ganske lite attraktivt eller litt lite attraktivt.

Når et gjelder vurdering av Gjøvik som bosted, ble det et mer oppløftende resultat. Over 70 prosent svarte enten ganske eller svært attraktivt. Likevel er det så mange som 25 prosent som har vurdert å flytte fra Gjøvik i løpet av de siste årene. I all hovedsak er årsakene til dette muligheter for bedre jobb (28,5 prosent) eller bedre boligmuligheter (20,2 prosent). Det som er litt oppsiktsvekkende er at hele 19,1 prosent sier at årsaken er muligheter for bedre sosialt miljø.

Også når det gjelder vurderingen av Gjøvik som arbeidssted, er vurderingene positive. 54 prosent svarer enten ganske attraktivt eller svært attraktivt.

Like positivt er det ikke når det gjelder næringsetablering, men her er det en stor «vet-ikke»-gruppe.

Når det gjelder Gjøvik som studiested, er det stor grunn til å være fornøyd. 75 prosent svarer at kommunen enten er et svært attraktivt eller ganske attraktivt studiested.

Vi spurte også om kunnskapen omkring Gjøvik kommunes visjon. Kun 11,8 prosent svart at de kjenner til visjonen.

## Verbale innspill

Avslutningsvis fikk innbyggerne anledning til å uttrykke sin opplevelse av kommunen. De skulle gi uttrykk for sine synspunkter på hvilke områder de synes kommune har lyktes med, og hvilke områder kommunen ikke har lyktes med de siste årene. De fikk også anledning til å komme med konkrete forslag til forbedringer. Det er i den forbindelse viktig å huske når undersøkelsen ble gjennomført slik at en har dette som bakteppe når en ser på utsagnene. Det var mange av temaene og problemstillingene som gikk igjen, og som da er svært verdifull og nyttig informasjon for kommunen. Vi mottok flere tusen verbale innspill. Alle ligger som vedlegg i rapporten.

## Hva vi har lyktes med:

Ett av de tiltakene som går igjen svært mange ganger er **skateparken**.

*«Bra tilbud til unge som ved å lage skateparken, pluss at dette er også noe som setter Gjøvik på kartet da vi her skiller oss litt ut positivt. Vil ha mer av dette.»*

*«Synes det nye leke- og skateområdet ved Skysstasjonen er helt FANTASTISK. Både for store og små.»*

Etableringen av **NTNU** nevnes også av veldig mange.

*«Kommunen er iferd med å lykkes med sin næringslivsatsning. Å få NTNU til Gjøvik må vel karakteriseres som Gjøviks største seier på 100 år.»*

«Man har i viss grad lykket i å markedsføre Gjøvik som Universitetsby, med alt det positive det fører med seg.»

«Samarbeidet med NTNU er gull verdt for hele kommunen.»

Det er mange som trekker fram at det har blitt et mer levende bysentrum og at det er flott med blomster.

## Hva vi ikke har lykket med:

Det er en del geografiske forskjeller i kommentarene. Områdene utenfor Gjøvik by, har flere tilbakemeldinger når det gjelder **skjev fordeling av godene/utviklingen**.

«Utkantstrøkene blir glemt, spesielt når det gjelder standard på vegene. Utkantstrøkene føler ikke å få tilbake noe, men er jo med å betaler på alt.»

«Fokuser mer på Gjøvik kommune, ikke så mye på Gjøvik by. Kommunen er svært opptatt av å promotere «byregnskapet», mens kommunen utenfor bygrensen ofte blir utelatt. Disse områdene er vel så sentrale i et «innlandsperspektiv» og burde satses på av Gjøvik Kommune. Skattebetalerne betaler like mye om de bor i Gjøvik by eller i et tettsted utenfor bygrensen.»

«Ellers er miljøgata i Hunndalen forsømt angående beplantning. Her er det masse ugress, manglende beplantning og lusing. Det virker som Hunndalen stadig nedprioriteres som område i kommunen.»

«Jeg føler at vi som bor utenfor bykjernen blir glemt. Alt dreier seg om byområdet. Vi betaler eiendomsskatt, men kjører fortsatt på dårlige grusveier, Vi nyter lite av kommunenes tilbud. Det føles som om administrasjonen vil samle alle innbyggerne så nær sentrum som mulig. Vi ønsker at det tilrettelegges mer for nybygging i utkantstrøk slik at innbyggermassen spes utover. Vi har fantastisk fine rekreasjonsområder, men for å komme ut må en bruke egen bil. Vi har ingen kollektiv transport og er helt avhengig av å ha egen bil for å komme til arbeid og butikker.»

**Fastlegeordningen** trekkes fram som noe kommunen har store problemer med. Dette må også ses i sammenheng med tidspunktet for når innbyggerundersøkelsen ble sendt ut. Mediene hadde mye omtale av fastlegeordningen akkurat i de ukene.

«Fastlegesituasjonen er dystert, «vår» fastlege (som me har vore fornøgd med) skal slutte, og det er ikkje på plass ny lege i praksisen. Dette er bekymringsfullt! Kvaliteten på legevikarane i andre praksisar har også vore varierende!»

Sommerlukking av **fødeavdelingen** ved sykehuset i Gjøvik er et annet tema som går igjen hos mange.

Kritikk mot **miljøgater og satsing på sykkelveger** er områder som pekes på av flere.

«Miljøgater er tull, smale veier så biler må kjøre på fortau når det kommer motgående trafikk. Det er gående/syklende skoleelver på fortauet. Blir bare tull og kaos på smale veier. Vinteren er verre enn på sommeren.»

«Ødelagt hele byen med miljøgater som ikke fungerer optimalt, det blir for trangt for kollektivtransport og møtes. Dette gjør at fotgjengere må vike for større kjøretøy som må benytte fortau for og komme frem.»

«Må snart fatte at Gjøvik ikke er en storby. Latterlig hvor vanskelig det skal gjøres å komme seg til sentrum med bil og få parkert til en vettug penge. Gjøvik er kupert, har store omland. Det vil bli kjørt bil! Dårlig utbygd kollektivtransport for dem som ikke bor i gang og sykkelavstand. Noen må snart ta

*innover seg den demografiske utviklingen og skjønne at om 10-20-30 år blir det mange flere som vi må regne med har dårligere helse og ikke vil kunne sykle til byen. Vi er avhengige av parkering direkte utenfor bygninger og ikke gå flere hundre meter fra et evt parkeringshus.»*

Flere trekker fram at de synes Gjøvik har gjort en dårlig jobb sammenlignet med «andre sida» - vi **tapet mot Ringsaker og Hamar.**

*«Synes kommunen svikter når det gjelder saker som angår Innlandet, det meste går til Hamar.»*

*«Konkurrere mot Hamar og Lillehammer i forhold til sammenslåingen. Vært alt for lite på hugget i forhold til Hamar. Dette gjelder også statlige arbeidsplasser.»*

*«Generelt byutvikling. føler det er lite plan på det. kunne gjort bedre tiltak for å få mer "bypreg" over Gjøvik. Mener Gjøvik må være mer fremoverlente for å beholde bedrifter og få inn nye bedrifter. Ønsker at de er flinkere til å være mer fleksible i Bygge søk og sak. Se på Ringsaker. Fordeling av statlige arbeidsplasser ved kommune/fylkes sammenslåing.»*

**Avfallshåndteringen** er et annen tema som går igjen. Dette var mye omtalt i mediene like før utsending av undersøkelsen. Det ble både innført betaling for trevirke og en reduksjon i frekvens for henting av matavfall.

*«Horisont er en skam.....Det er grenser for hvor mye en er villig til å betale for å levere avfall. Slipper unna med hva som helst.»*

## **Forslagene**

Det er også kommet inn mengder av konkrete forslag til hvordan vi kan gjøre kommunen enda bedre. Vi har valgt ikke å trekke fram noen av disse, men overlate til de som skal bruke undersøkelsen til å lese gjennom disse. Mange forslag bygger på forhold som fungerer godt/ikke fungerer. Andre er helt konkrete og nye forslag til tiltak som bør ses på av ulike aktører.