



# OMDØMME; forventning og opplevelse

24. Mars -09

Kjersti Morset

Lillehammer kommune





# Hva er omdømme?

- Summen av oppfatningene som ulike grupper har til virksomheten.
- Omdømmet oppstår i skjæringspunktet mellom forventning og opplevelse.

Kan ha ulikt omdømme blant ulike grupper.









# Hvorfor er et godt omdømme viktig?

- Større forutsetning for å lykkes
- Lettere å få aksept fra omgivelsene/glorieeffekt
- Omdømmevinnere har mer fornøyde kunder/brukere
- Ansatte mer stolte og motiverte
- Lettere å rekruttere nye arbeidstakere





# Hvorfor er et godt omdømme viktig?

- Virksomheter med et godt omdømme blir ofte brukt som referanse
- Journalister er mer vennlig innstilt
- Bedre rustet når virksomheten havner i krise
- Virksomheten kan spare tid, penger og ressurser på å ha opparbeidet seg et godt omdømme

Omdømmet kan ikke kopieres. Andre virksomheter kan ikke ”stjele” ditt omdømme.





# Hva påvirker omdømmet?

Omdømmet er ikke konstant. Det er i endring og påvirkes særlig av fire faktorer:

- Egne opplevelser
- Hva andre sier
- Virksomhetens kommunikasjon
- Medieomtale

= OMDØMME





# Hva påvirker omdømmet?

Virksomheten kommuniserer hele tida, gjennom alt som sies og gjøres:

Internett, intervjuer, presentasjoner, brosjyrer, brev, møter, levering av tjenester, sponsorplakater, gaveartikler, arkitektur, interiør, skilting, de ansattes klær, maten i kantina, telefonsvarerbeskjeder, prat om jobben på fritida, e-post-signaturer, osv.

Omgivelsene eier omdømmet. Følelser vinner over fakta.







# Hva påvirker omdømmet?

Feil oppfatning er et omdømmeproblem:

- Virkeligheten er dårlig og oppfatningen er dårlig.
- Virkeligheten er god, men oppfatningen er dårlig.
- Oppfatningen er god, men virkeligheten dårlig.
- **Oppfatningen er god og virkeligheten er god.**





# Hva påvirker omdømmet?

Omdømmedriverne = Faktorer/personer som driver omdømmet framover.

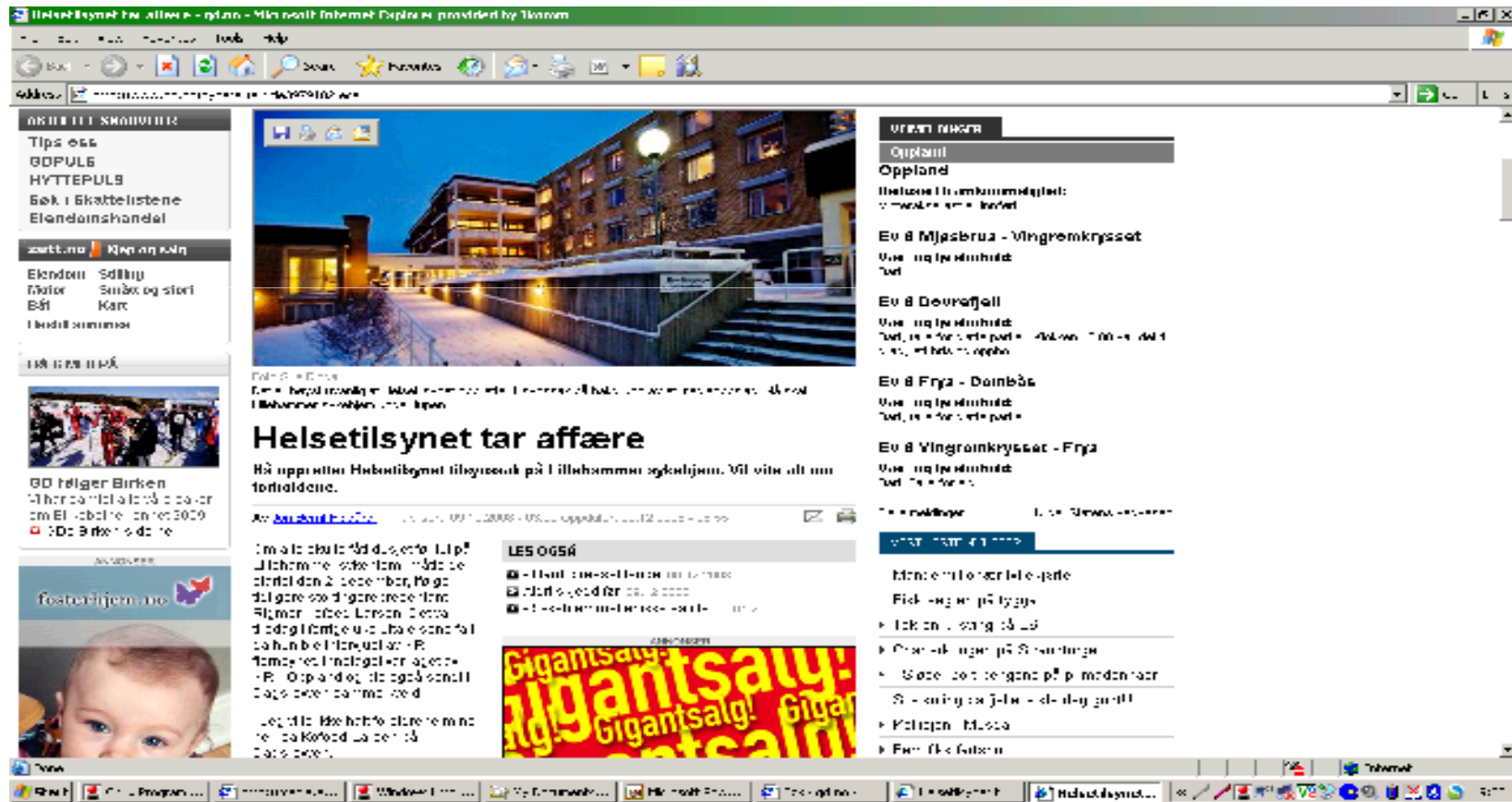
- Undersøkelser viser at det er **produkter og tjenester** som har størst påvirkning på omdømmet.
- **Nytenkning og arbeidsmiljø** er også viktige faktorer.





”Hvorfor skal du tåle så inderlig vel, den urett som rammer deg selv”...



**Helsetilsynet tar affære**

Hå opprettet Helsebetygnet tilsvarende på Lillehammer sykkelstasjon. Vil vite alt om forholdene.

**LES OGSÅ**

- Helsebetygnet tar affære på Lillehammer sykkelstasjon
- Helsebetygnet tar affære på Lillehammer sykkelstasjon
- Helsebetygnet tar affære på Lillehammer sykkelstasjon

**Gigantsalg!**





Microsoft Internet Explorer 6.0.2600.5512

www.lillehammer.kommune.no

**ORDRETT SKAPPELIS**

Tips oss  
**GD PULS**  
**HYTTEPULS**  
 Søk i Skattelistene  
 Eiendomsandel

zartt.no **Kjøp og Kjø**

Eiendom Salling  
 Motor Sjøbø og stort  
 Båt Kart  
 I dekke kommuner

**LES OG BLÅ**



**GD følger Birken**  
 11 her på telt i lørdag på ca. 1000  
 om Eil. Lørdag 10. juni 2009  
 00:30 til 10:00





**- Hardt presset lenge**

Publisert 12.11.2007 11:12. Oppbevart på 2.000. 0/0/1

Et stort antall av de som har vært på  
 4.100.000 kroner, og  
 med en pris på 10-15 millioner  
 kroner, er det ikke uvanlig

Et stort antall av de som har vært på  
 4.100.000 kroner, og  
 med en pris på 10-15 millioner  
 kroner, er det ikke uvanlig

**UTEN RINGR**

Oppland  
**Oppland**  
 Helsetilbud i kommunestyret  
 v/medlemmer i styret

**Ev 8 Mjøsa - Vingrenkrysset**  
 Væring i peisestovne  
 Telt

**Ev 8 Deurnefjell**  
 Væring i peisestovne  
 Telt, se i forrige post - 400.000 - 1.000.000  
 Telt, se i forrige post

**Ev 8 Frya - Dombås**  
 Væring i peisestovne  
 Telt, se i forrige post

**Ev 8 Vingrenkrysset - Frya**  
 Væring i peisestovne  
 Telt, se i forrige post

Tilgjengelige 1.000.000.000.000

**UTEN RINGR**

Minnemiljø i skole og på  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge  
 Fisker og på bygge



**KLIKK HER!**

Windows Taskbar: Start, Program, Windows Explorer, My Computer, Microsoft Edge, Google Chrome, Internet Explorer, Taskbar





Internet Explorer browser window showing a news article from Lillehammer kommune.

**ORDET I SKAPPELIS**

- Tips oss
- GDPULE
- HYTTEPULS
- Søk i Skatteliste
- Elendomsandel

**zart.no** Kjøp og salg

Elendom Salling  
Motor Snåbe og stort  
Båt Kart  
Lillehammer

**LES OGSÅ**

- 100 år på Birka
- GD følger Birken
- 11 år på Birka
- 100 år på Birka

**ORDET I SKAPPELIS**



**- Sykehjemmet er ikke så ille**

Av [Knut Arne](#) 18.01.2009 14:35

Det er ikke så ille på Lillehammer sykehjem som mest av alt. De fleste i institusjonen er i gode helse. Blant dem er også den 83 år gamle...

**LES OGSÅ**

- 100 år på Birka
- 100 år på Birka
- 100 år på Birka

**ROVERKJØP PÅ LANDHANDLERIET**


KLIKK HER

**UTEN RING**

- Oppland
- Oppland
- Bussetur i kommunestyret
- Mjøsa - Vingrenkrysset
- Deurnefjell
- Frya - Dombås
- Vingrenkrysset - Frya

www.lillehammer.kommune.no





**Sykehjemmet skal endevendes**

Hår Rehabilitering kommer på besøk til Lillehammer sykehjem 19. og 20. mars. Skal hele virksomheten under mikroskopet.

**Kampanje akkurat nå!**

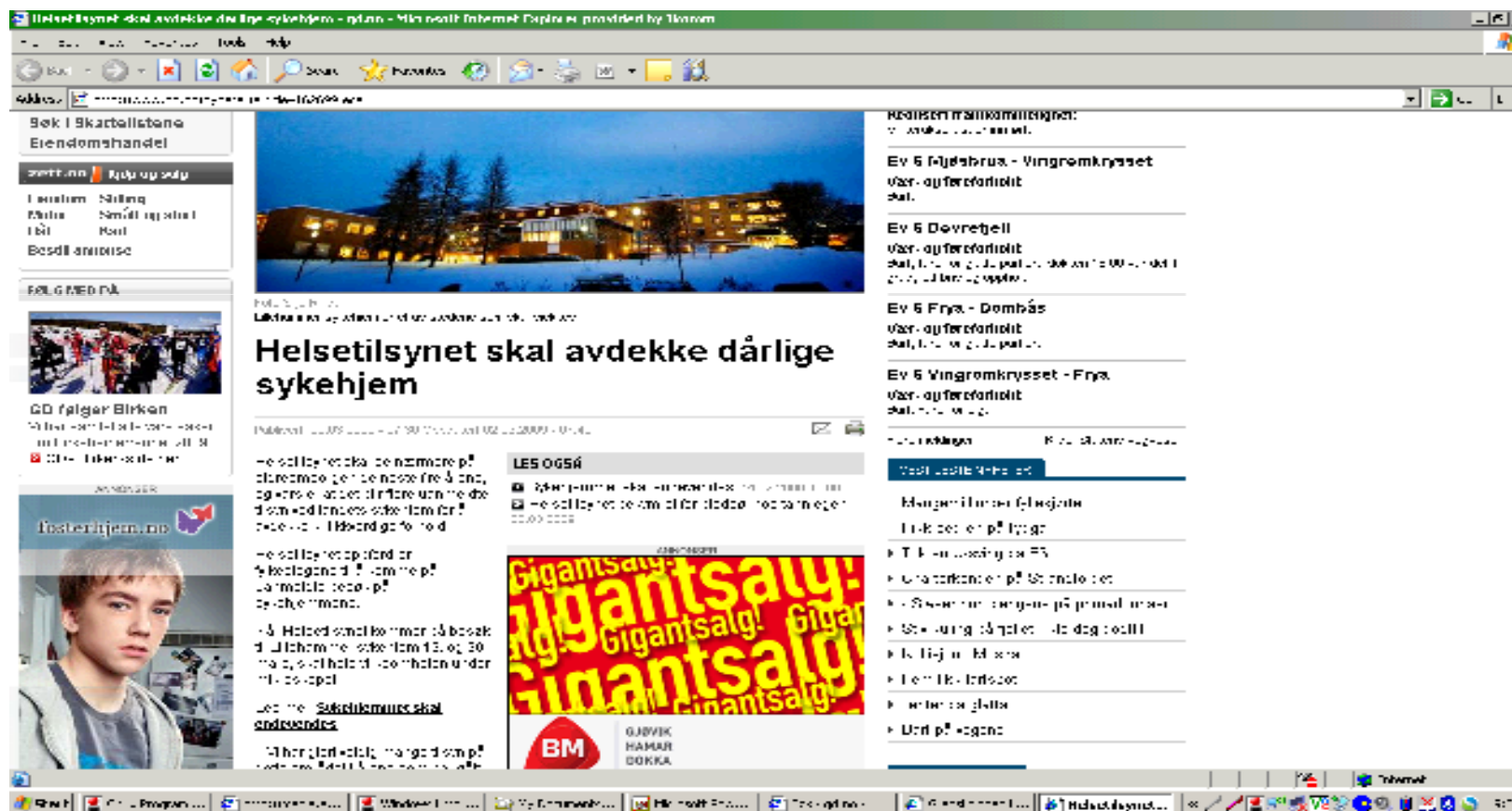
Tannbleking kun 895,-

**Oppland**

- Ev 8 Mjøsbrua - Vingrenkrysset
- Ev 8 Deurnefjell
- Ev 8 Frya - Dombås
- Ev 8 Vingrenkrysset - Frya





The screenshot shows a web browser window displaying a news article from Lillehammer kommune. The article is titled "Helsetilsynet skal avdekke dårlige sykehjem" (The Health Inspectorate shall uncover poor nursing homes). The article text discusses the need for more inspections and the role of the Health Inspectorate. There is also a sidebar with navigation links and a "LES OGSÅ" (READ ALSO) section with a "Gigantsalg" advertisement.

**Helsetilsynet skal avdekke dårlige sykehjem**

Helsetilsynet skal avdekke dårlige sykehjem. Dette er et av de viktigste oppgavene til tilsynet, og de skal gjøre det klart for kommunene hva de kan gjøre for å bedre kvaliteten på omsorgen i sykehjem.

**LES OGSÅ**

- Spørsmål om... (1)
- Helsetilsynet skal avdekke dårlige sykehjem (1)

**Gigantsalg!**

GIGANTSALE  
GIGANTSALE  
GIGANTSALE  
GIGANTSALE

BM  
GJØVIK  
HAMAR  
DOKKA

**Navigation:**

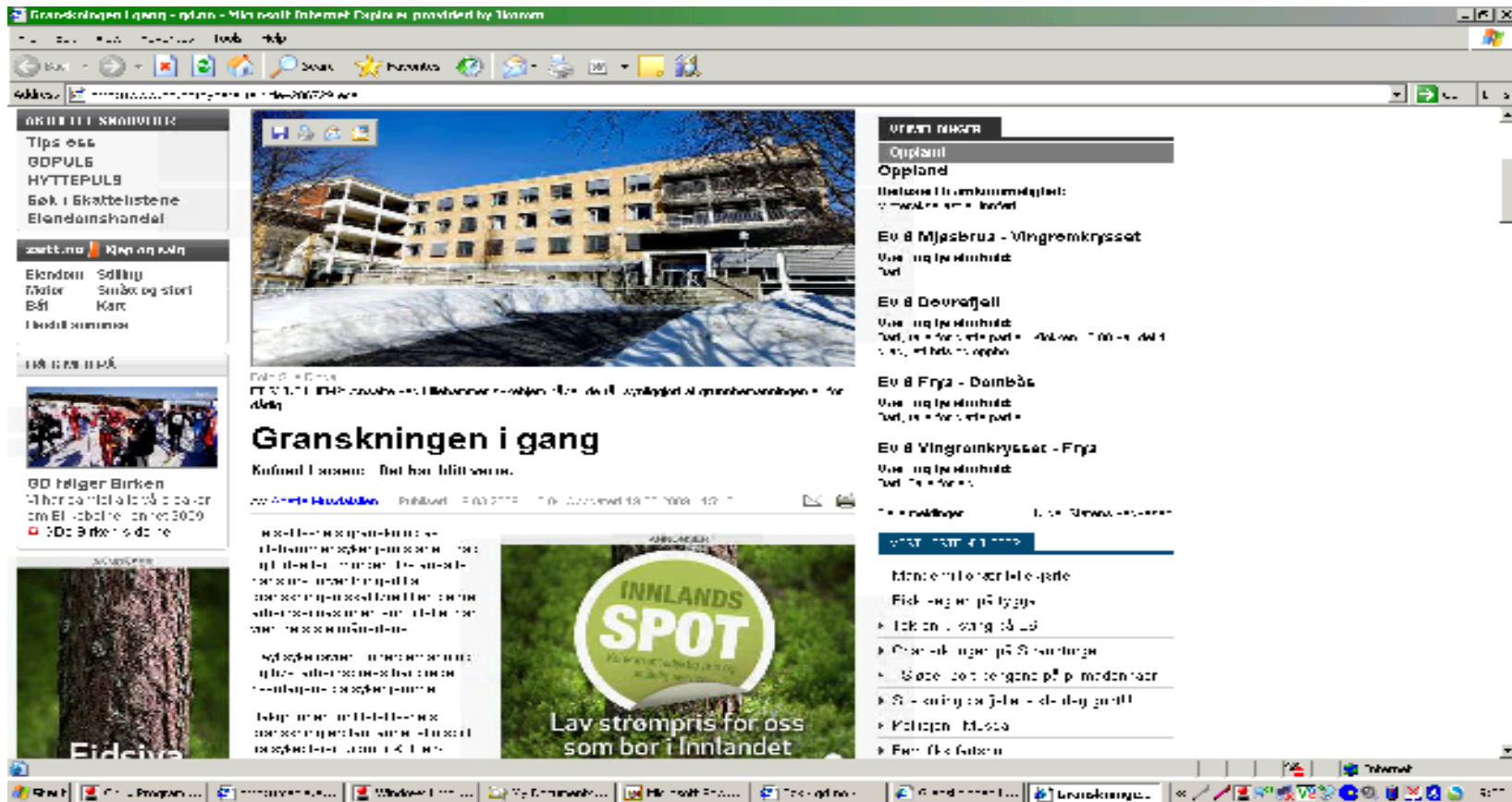
- Søk i Skarballstena
- Endomshandel
- zippit.no | Følg opp salg
- Levostem | Nøling
- Maleri | Smått og stort
- LEI | Post
- Besidde annonser
- FØLG MED PÅ
- GD følger Birken
- ANNEKSER
- husterhjem.no

**Right sidebar:**

- REKREASJONSAKTIVITETEN: ...
- Ev 6 Fjellstua - Vingromkrysset
- Ev 6 Døvrebell
- Ev 6 Frya - Dombås
- Ev 6 Vingromkrysset - Frya







Granskningen i gang - ntl.no - Min nett Internet Explorer provided by Telenor

Granskningen i gang

Kuford Løsne: Det har blitt vanskelig

Oppland

Mjøsa

Deursjøfjell

Frya

Vingrekkrysset

Innlands SPOT

Lav strømpris for oss som bor i Innlandet





# Hvordan få godt omdømme?

- Toppledelsen må engasjere seg i omdømmearbeidet.
- Gjennomfør en omdømmeanalyse.
- Finn identiteten til virksomheten/ønsket identitet.
- Ha en intern visjon for hva virksomheten skal være for brukerne.
- Finn omdømmedriverne.
- Start internt med en åpen og ærlig kommunikasjon som åpner for dialog og medvirkning.

Målet er at oppfatning og virkelighet blir så lik som mulig, og hele tida forsøke å forbedre virkeligheten og dermed også oppfatningene av virksomheten.





# Hvilke kriterier må til?

- Åpen
- Ekte
- Annerledes
- Konsistent
- Mottakelig
- Synlig





# Hvem skal begeistres?

- Kommunens ansatte
- Kommunens egne innbyggere
- Fylkets innbyggere
- Regionens innbyggere
- Studenter og potensielle studenter
- Journalister
- Politikere
- Potensielle turister – i Norge og i utland.





# Framdrift for å bedre omdømmet:

- Analyse; hvordan står det til?
- Bestemme hvordan kommunen ønsker å framstå.
- Gjøre det som skal til.
- Måle forbedring,





# Hvordan få godt omdømme?

”Vegen til et godt omdømme er å prøve å være det du ønsker å bli oppfattet som”

Sokrates



*Hermetikken fant beaten av Finnmark*  
*- The Last Supper*





# Kilder:

- ”Det gode selskap” av Nils M. Apeland
- Ulike artikler fra [www.regjeringen.no/ry](http://www.regjeringen.no/ry)
- ”Åpen eller innadvendt” av Peggy Simcic Brønn og Øyvind Ihlen.





