

Omdømmebygging: Hva sier forskningen?

Nettverkssamling i Saman om, 05.05.14, Trondheim

Olav Elgvin, Fafo

olav.elgvin@fafo.no

Kan omdømmebygging måles?

- Dere er «forsøkskommuner»: Prøver ut noe som er relativt nytt, og som det ikke er mye forskning på
- Kunnskapsstatus tidlig 2013:
 - To typer omdømmeprosjekter: *Stedsomdømme* og *kommunalt omdømme*
 - Kan virke som det er vanskelig å påvirke omdømmet til kommunen
- Kommunebesøk høsten 2013:
 - Besøkte fire kommuner, med ulike typer omdømmeprosjekter
 - Kan lære oss noe om ulike tilnærminger til omdømme
 - Mål med foredraget: Gi hjelp til å stille gode spørsmål

Første tilnærming: Alt henger sammen med alt

- Antakelse: Kommunikasjon og identitet skal føre til tilflytting, næringsetablering og stolthet
 - Eksempel: Finne sine verdier og sin identitet, og kommunisere det ut
 - Utfordring: Det kan være en lang vei å gå – først må omdømmet bedres, og så må det føre til de positive konsekvensene
 - Identiteten man vil uttrykke: Er det noe som er reelt, eller dreier det seg om innpakning?
 - Show don't tell: «Snakker man opp» kommunen, eller viser man i praksis at kommunen gjør godt arbeid?

Tilnærming nr. 2: Omdømme på et spesifikt område

- Antakelse: Alt henger ikke nødvendigvis sammen med alt
 - Eksempel: En av enhetene i kommunen har dårlig omdømme – man jobber med det
 - Eller: Man ønsker å få fram visse kvaliteter ved kommunen overfor nye grupper, f.eks. potensielle innflyttere
 - Eller: Man forsøker å forbedre kommunens arbeid på et område folk har vært misfornøyd med
 - Fordel: Slike prosjekter har kortere vei fra prosjekt til resultat. Men: Man oppnår kanskje ikke like mye?

Hva er problemet? Hva er løsningen?

- Ulike kommuner har ulik grad av problemformulering
 - Noen har ett spesifikt problem man vil løse
 - Noen har mange problemer, og ser omdømme som løsningen
 - Det er ikke gitt at et omdømmeprojekt alltid er den mest effektive løsningen
- Hvordan henger løsningen sammen med problemet?
 - Eksempel: Skal omdømme bedres over hele fjøla, hvis det er én enhet som er problemet?
 - Hvis problemet er at folk synes det er for få kulturtilbud til at de vil bosette seg i kommunen, hjelper det da med mer fornøyde ansatte?

Forankring og prosjekt-trøtthet

- En utfordring for noen kommuner er «prosjekt-trøtthet»
 - «Det er hele tiden nye prosjekter, men det kommer ikke noe ut av det»
- Dersom man innfører nye organisasjonsformer i et prosjekt, er det ekstra viktig med god forankring
 - Trepertssamarbeidet: Fungerer bra der det var implementert fra før, men ikke så bra i kommuner der man ikke hadde erfaring med det fra tidligere

Hva er «take home message»? 😊

- De mest lovende prosjektene har en klar og konkret formulering av problemet
- Man har også en begrunnet antakelse om hvordan omdømmeprojektet skal løse dette problemet
- Spørsmål å stille før og underveis i et prosjekt: På hvilken måte svarer dette omdømmeprojektet på utfordringen(e) vi har?