



TIL TOPPS. Forbrukerrådet, direktør Randi Flesland.



FØR TO, NÅ SEKS. Bjørn Erik Thon, tidligere forbrukerombud, nå direktør i Datatilsynet.



PÅ PALLEN. Barneombudet, Reidar Hjermand.



FJERDEPLASS. Riksrevisjonen, Jørgen Kosmo.



TOPP FEM. Politiet, politidirektør Ingelin Killengreen.

Disse høster tillit

Oppfatning: De beste offentlige virksomhetene har bedre omdømme enn de aller beste private.

Fornøyde: Forbrukerombudet, Riksrevisjonen og Politiet slår Skandiabanken, Toyota og Ikea.

OMDØMME

GREGERS OTTESEN
OSLO

På en konferanse i Oslo i dag får et hundretall informasjonsrådgivere i departementer og offentlige virksomheter høre hvor godt eller dårlig omdømme arbeidsgiveren deres har. De får vite at de beste offentlige virksomhetene knuser de beste private, mens de dårligste offentlige har et langt dårligere omdømme enn de private «verstingene».

Samfunnets dom

Tallene kommer frem i undersøkelsen «RepTrak Offentlig 2010» som har kartlagt de 50 mest synlige offentlige virksomhetene. DN skrev i mai om tilsvarende undersøkelse for private virksomheter. For første gang er det nå mulig å sammenligne omdømmet til offentlige og private virksomheter.

– Dette er ingen skjønnhetskonkurranse, men en måte for offentlige virksomheter å undersøke hvordan omgivelsene ser på dem, sier Nils M. Apeland i Apeland Informasjon.

Byrådet står bak undersøkelsen sammen med Reputation Institutes norske samarbeidspartner, førsteamanuensis Peggy S. Brønn ved Handelshøyskolen BI.

Offentlige banker private

På den offentlige omdømme-toppen, med «fremragende omdømme», ligger virksomheter som er hyppig i mediene og som

taler forbrukernes sak; Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Barneombudet, Politiet og Riksrevisjonen. De knuser bedriftene som toppet privatlisten i mai. Både Skandiabanken, Toyota, Ikea og Tine må finne seg i å bli grundig slått av de beste offentlige. Tilvarende har Politiet, Datatilsynet og Arbeidstilsynet bedre omdømme enn blant annet Statoil, Meny, H&M og Norwegian.

I bunnskiktet har Nav, Jernbaneverket, Samferdselsdepartementet og Utlendingsdirektoratet betydelig dårligere omdømme enn Terra, NSB og McDonald's, som inntok bunnsklassene i den private rangeringen – alle med «svakt» omdømme.

De beste leverer

Undersøkelsen viser likevel at folk flest møter offentlig virksomheter med et skuldertrekk. De vekker lite engasjement eller følelser. Gjennomsnittet for de 50 offentlige virksomhetene er noe lavere enn tilsvarende for de 50 private.

Flerparten av offentlige virksomheter havner i en stor, grå hengemyr med «middels godt omdømme». Her ligger blant annet Helseidrettsrådet, Skatteetaten, Likestillings- og diskrimineringsombudet og Oljedirektoratet – samt de fleste departementene.

– Folk er stort sett nøytrale til offentlige instanser. Kunnskapen er lav. Mye av det de driver med er vanskelig å forstå og forholde seg til, sier Brønn.

De som topper listen klarer å vekke engasjement.

– Den beste omdømmedriveren er å få orden på leveransene, og synliggjøre at man leverer, sier Apeland.

Gode og dårlige trekk

Begge ser klare felles trekk blant de offentlige virksomhetene med best omdømme:

■ De leverer tjenestene politikerne har satt dem til å levere på en god måte.

■ De forsvarer forbrukeren og den lille mann – og forteller om det.

■ De er synlige og kjent for noe godt – som Barneombudet, Arbeidstilsynet og Mattilsynet.

■ De har ledere som behersker mediene og som fremfører budskapet overbevisende.

Dette er noen av trekkene som preger de dårligste offentlige virksomhetene:

■ De leverer ikke oppgavene de er satt til av politikerne

■ De kobles ofte til uløste problemer.

■ De mangler tillit i befolkningen.

■ De fremstår som ansiktsløse med ledere som er usynlig i mediene. Folk får ikke noe forhold til virksomheten.

■ Klarer ikke formidle til folk at pengene deres er forvaltet på en forsvarlig måte.

– Mange bruker lite ressurser på ekstern kommunikasjon. Folk forstår ikke om pengene deres er forvaltet på en god måte, sier Brønn.

gregers.ottesen@dn.no

■ FORDELER. – Omdømmet er viktig for å få bli tatt på alvor og få gjennomslag, sier Bjørg Selås i Riksrevisjonen. Foto: Gunnar Bløndal



Et godt om

OSLO: – Et godt omdømme betyr veldig mye, sier revisjonsråd Bjørg Selås, øverste tjenestemann blant cirka 500 ansatte i Riksrevisjonen. Riksrevisjonen ligger i det offentlige tetsjiktet med «Fremragende omdømme» i RepTrak-undersøkelsen.

Kontrollorganet skal bidra til at fellesskapets penger og verdier blir brukt og forvaltet slik Stortinget har bestemt.

Selås har jobbet tett med Riksrevisjonskollegiets leder

Jørgen Kosmo siden 2006.

– Generelt er et godt omdømme i samfunnet viktig for oss, men særlig overfor Stortinget og forvaltningen. Vi er jo Stortingets kontrollorgan, sier hun.

– Hvilke fordeler gir et godt omdømme?

– Omdømmet er særlig viktig for å bli tatt på alvor og få gjennomslag for saker vi tar opp. Jeg tror omdømmet vårt blir dannet på grunnlag av sakene og at de har god faglig kvalitet, sier hun.



PÅ BUNNEN. Nav, direktør Joakim Lystad.



NEST SIST. Jernbaneverket, jernbanedirektør Elisabeth Enger.



TREDJE LAVEST. Samferdselsdepartementet, statsråd Magnhild Meltveit Kleppa.



FJERDE SIST. Utlendingsdirektoratet, direktør Ida Børresen.



NUMMER 46. Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet, statsråd Rigmor Aasrud.

- disse sår tvil

Offentlig omdømme

Omdømmet til de 50 mest synlige virksomhetene

Fremeragende omdømme:	80+
Godt omdømme:	70-79
Middels godt omdømme:	60-69
Svakt omdømme:	40-59
Dårlig omdømme:	Under 40

Bedrift	Poeng
1 Forbrukerrådet	87,3
2 Forbrukerombudet	84,1
3 Barneombudet	83,1
4 Riksrevisjonen	82,5
5 Politiet	80,9
6 Datatilsynet	78,8
7 Arbeidstilsynet	78,3
8 Mattilsynet	76,1
9 Politiets sikkerhetstj. (PST)	74,4
10 Utenriksdepartementet	74,3
11 DSB	74,2
12 Forsvaret	73,3
13 Konkurransetilsynet	72,4
14 Nasjonalt Folkehelseinst.	72,3
15 Lånkassen	72,2
16 Finanstilsynet	70,3
17 Statens Helsetilsyn	67,3
18 Post- og teletilsynet	66,6
19 Oljedirektoratet	66,6
20 Barne-, likest.- og inkl.dept.	66,2
21 Finansdep.	65,8
22 Justis- og politidept.	65,1
23 BUFdir.	64,5
24 Forsvarsdep.	64,4
25 Nærings- og handelsdep.	64,2
26 Helsedirektoratet	63,6
27 LDO (Likest.-diskr. ombudet)	63,1
28 Skatteetaten	62,7
29 Landbruks- og matdep.	62,5
30 Olje- og energidept.	62,2
31 Barnevernet	62,2
32 Miljøvern.dep.	60,4
33 Kulturdep.	60,3
34 Utdanningsdirektoratet	59,8
35 Skattedirektoratet	59,6
36 Statens Vegvesen	58,6
37 Toll- og avgiftsetaten	58,2
38 Arbeidsdepartementet	58
39 Fiskeridirektoratet	56,2
40 Fiskeri- og kystdep.	55,9
41 Komm.- og regionaldep.	54,9
42 Kunnskapsdep.	54,9
43 Helse- og omsorgsdep.	53,4
44 Vegdirektoratet	53,3
45 Arbeids- og velferdsdir.	53,0
46 Fornyings-, adm.- og kirkedep.	51,9
47 Utlendingsdirektoratet (UDI)	48,4
48 Samferdselsdepartementet	44,5
49 Jernbaneverket	42,7
50 NAV	40,8

Kan klatre

OSLO: - Det er ikke noe mål i seg selv å være populær. Viktigst er å gjøre jobben virksomheten er satt til å gjøre, sier Nils M. Apeland i Apeland Informasjon.

Han ser få grunner til at bedriftene som ligger i bunn-sjiktet ikke kan klatre til topps.

- Det viktigste er å få orden på leveransene. Alle trenger ikke være populære i øynene til publikum. Det viktigste er at de har tillit blant sine viktigste målgrupper, sier han.

Apeland mener mye ligger til rette for at utskjelt Nav kan nå omdømmetoppen - forutsatt at ledelsen får skuta på rett kjøll og ansatte klarer levere det de skal. Han minner om at de beste virksomhetene tar vare på og forsvare forbrukeren.

- Nav har samme rolle. De gjør mye bra for folk, men mangler likevel tillit. Budskapet om fornøyde brukere kommer tydeligvis ikke ut.



OFFENTLIGE. - De med best omdømme tar vare på oss og forsvare oss, sier Nils M. Apeland.

REPTRAK OFFENTLIG 2010

RepTrak er et styringsverktøy for omdømme og kommunikasjon. Omdømmeundersøkelsen RepTrak Offentlig 2010 er utført av Apeland Informasjon og Reputation Institute.

7315 nordmenn har sagt sine meninger om 50 offentlige virksomheter, totalt 15.696 vurderinger.

Respondentene vurderte virksomheter de kjenner «godt» eller «litt».

Tilsvarende undersøkelse blir årlig gjennomført blant private selskaper.

Si din mening!

www.dn.no DN.no



dømme betyr mye

Selås mener Riksrevisjonen ikke har en bevisst strategi for å bygge omdømmet.

- Men vi har tre egne omdømmeverdiere ansatte og omverdenen kjenner til; kompetent, uavhengig og objektiv. De tre verdiene er helt sentrale i jobben vi skal gjøre.

Hvor viktig er topplederen for omdømmet?

- Toppledere betyr mye, men det aller viktigste er kvaliteten på jobbene Riksrevisjonen gjør. Det er også viktig å

formidle sakene til Stortinget og allmennheten på best mulig måte, sier hun.

Selås nevner andre viktige virkemidler for å sikre et godt omdømme; foredrag, fagartikler i norske og internasjonale tidsskrifter og markedsføring overfor studenter for å sikre best mulig arbeidskraft.

- Vi er ganske etterspurt internasjonalt. Det sier noe om omdømmet. Vi merker stor pågang fra andre riksrevisjoner som ønsker komme til Norge

for å øke sin kompetanse. Dette bidrar også til kompetanseheving i Riksrevisjonen. Snart skal vi lede en internasjonal faglig vurdering av den amerikanske riksrevisjonen, sier Selås.

Hun er også bevisst forholdet til pressen.

- Vi lekker aldri saker i den hensikt å bygge omdømmet. Vi liker heller ikke overskrifter som «Riksrevisjonen slakter». Det er viktig for oss å være balansert også i mediebildet, slår hun fast.