

Fråga den som vet.

Att ta kloka beslut kräver aktuella insikter och förmågan att lyssna för att kunna leda. Med hjälp av bra formulerade undersökningar kan du få de underlag du behöver för att kunna fatta relevanta beslut för målgruppen. Samtidigt ska du fundera på syftet med undersökningen, varför den görs och vad du vill veta.

Att göra endast en eller oregelbundna undersökningar gör vanligtvis mer skada än nytta. Fråga därför regelbundet dina medarbetare och kunder om deras åsikter, tankar och om sådant som du vill lyfta upp för att ha ett underlag för dialog och beslut.

Lyssna på dina medarbetare.

För att få alla dina medarbetare att jobba mot ett gemensamt mål behöver du ha insikt om deras kompetens, drivkraft, kreativitet, åsikter och engagemang. Du behöver ställa rätt frågor vid rätt tillfälle och en medarbetarundersökning är ett utmärkt verktyg du kan använda för att göra just det. Det hjälper också dig att mäta, jämföra och öka din kännedom om vissa ämnen som är viktiga i din verksamhet.

Medarbetarna ska självklart svara anonymt och du ska inte ägna dig åt att gissa på vem som har svarat si eller så på en fråga. Ta en helhetssyn och försök att "läsa mellan raderna" för att upptäcka positiva och negativa saker och trender.

Kundundersökningar skapar framgång.

Kunderna kräver alltmer och dina konkurrenter är mer än villiga att ge dem det de vill ha på din bekostnad. Företag kan helt enkelt inte växa utan en dialog och aktiv kommunikation med kunderna. Det är här undersökningar kommer in i bilden och kan ge dig information om vad de anser om ditt företag, dina varor och tjänster, din service och reklamationshantering. Det är en viktig indikator som ger dig stora möjligheter att utveckla ditt företag, förbättra ditt erbjudande, eller t.o.m. sluta sälja en viss produkt. Som det sägs ibland, klagomål är rätt hanterade framtida intäkter, så var modig. Det är dessutom ett krav att man genomför kundundersökningar om man är eller har ambitionen att bli ISO 9001 certifierad.

Är det svårt?

Om syftet är att göra en undersökning för att man alltid har gjort det så är svaret nej. Om man däremot vill ta hand om resultatet på rätt sätt för att exempelvis utveckla sin organisation och samarbetet med kunder så är svaret – det beror på. Vet du hur man designar enkäter som ger dig tydlig återkoppling på det du verkligen vill komma åt? Kan du avsätta den tid som krävs för att nå hela vägen fram? Hur van är du att analysera svaren och förstå vad som menas? Hur omvandlar du resultatet till aktiviteter? Det kan vara bra att låta någon med erfarenhet hjälpa till. Vi på VD-stödet har det som krävs.

jan.marcusson-stahl@vdstodet.se