

Bruger-, medarbejder- og interessentundersøgelser

Bruger-, medarbejder- og interessentundersøgelser gennemføres for at sikre, at beslutninger bygger på solid viden om brugere, medarbejdere og/eller interessenter, samt at service leveres ud fra denne viden. Reflektor gennemfører undersøgelser fra A-Z eller blot udsnit af en bruger-, medarbejder- og/eller interessentundersøgelse.

Kortlægge behov for og ønsker til viden

Det første skridt i undersøgelsen er at få beskrevet formålet med at opnå viden om det pågældende emne og eventuelt få afgrænset undersøgelsen til dele af emnet.

- *Eksempel på behov for en brugerundersøgelse*

Gennem en brugerundersøgelse er det muligt at opnå viden om, hvad brugernes tilfredshed og tilfredshed med servicen består i. Samtidig er det ofte hensigtsmæssigt at få viden om, hvad der er vigtigt og betydningsfuldt for brugeren, og hvad der er mindre betydningsfuldt. Ved at koble de to typer af informationer bliver det muligt at tilrettelægge serviceleverancen således, at den sikrer den højeste tilfredshed med den mest betydningsfulde del af servicen. Brugerundersøgelser giver kort sagt viden om, hvordan service leveres bedst muligt set fra brugernes synspunkt.

- *Eksempel på behov for en medarbejderundersøgelse*

En organisation er en levende mekanisme, fordi den indeholder mennesker, og mennesker, som er en del af en organisation, ser forbedringspotentialer. En medarbejderundersøgelse kan indgå som et led i kvalitetsudviklingen af en organisation – til gavn for medarbejdere, brugere og interessenter.

- *Eksempel på behov for en interessentundersøgelse*

En organisations interessenter påvirker organisationen direkte og indirekte. Somme tider er interessenterne politikere, kunder eller andre samarbejdspartnere. Viden om interessenternes syn på organisationen, krav i fremtiden m.m. er et centralt led i arbejdet med at forbedre og udvikle organisationen.

Design og gennemføre dataindsamlingen

Dataindsamlingen sker med brug af kvalitative og kvantitative metoder – enkeltstående eller som en kombination. Dataindsamlingsaktiviteterne skræddersyes på baggrund af de behov, som undersøgelsen skal opfylde. Det betyder eksempelvis, at undersøgelser kan gennemføres som en pejling eller som valide data ud fra videnskabelige krav på forskerniveau. Gennemførelsen af dataindsamlingen sker altid ud fra en vurdering af de rette kompetencer på rette sted.

Analysere data og formidle fremadrettet viden

Analysen af data foretages med et fremadrettet sigte, således at den viden, som undersøgelsen frembringer, umiddelbart kan anvendes af organisationen. Formidlingen af resultaterne sker målrettet til de enkelte modtagergrupper for at sikre den størst mulige effekt af undersøgelsen.