

## Varför valet av partner för hyresgästundersökningar spelar så stor roll

Hyresgästundersökningar används av många kommersiella fastighetsbolag för att följa upp hur hyresgäster upplever förvaltning, service och lokaler. Resultaten presenteras ofta i form av index och rapporter, men det är inte alltid lika tydligt hur de ska omsättas i konkreta prioriteringar i organisationen.

Det är vanligt att undersökningar genomförs regelbundet utan att de leder till tydliga förändringar i arbetssätt eller prioriteringar. Resultaten diskuteras och följs upp, men kopplingen till beslut i den dagliga förvaltningen kan bli otydlig.

En förklaring är att olika leverantörer arbetar på olika sätt, även när leveransen på ytan ser liknande ut. Plattformar, rapporter och prioriteringsmatriser kan framstå som jämförbara, men metod, urval och analys kan skilja sig åt.

Det påverkar i sin tur hur användbara resultaten blir när organisationen ska fatta beslut om åtgärder och prioriteringar.

## Interna undersökningar eller extern partner

Många fastighetsbolag står inför valet att antingen genomföra hyresgästundersökningar själva eller ta hjälp av en extern kundinsiktspartner.

Båda alternativen kan fungera beroende på situation.

När hyresgästantalet är begränsat och syftet är relativt avgränsat kan interna undersökningar vara tillräckliga. En intern resurs ansvarar då för enkät, utskick och sammanställning, och resultaten används ofta som underlag för dialog eller uppföljning av en specifik fråga.

När undersökningar ska ligga till grund för mer omfattande beslut ökar kraven på metod och analys. Det kan till exempel handla om prioriteringar i förvaltningen, uppföljning av strategiska mål eller beslut om investeringar i fastighetsbeståndet.

I sådana situationer kan det vara värdefullt att arbeta tillsammans med en partner som har kundinsikter som sitt huvudsakliga arbetsområde.

## Från datainsamling till insikt

Skillnaden mellan olika leverantörer märks ofta först när resultaten ska användas.

Vissa leverantörer fokuserar främst på datainsamling och levererar rapporter och nyckeltal. Det kan fungera väl för organisationer som redan har intern kompetens inom analys och kundinsikter.

En kundinsiktspartner arbetar ofta mer metoddrivet. Utgångspunkten blir då vilka beslut undersökningen ska stödja, vilka hyresgästgrupper som är viktigast och hur deras upplevelse av förvaltningen ser ut.

Metod, urval och frågekonstruktion utformas därefter.

Analysen stannar då inte vid en övergripande nöjdhetsnivå utan försöker också identifiera vilka faktorer som har störst betydelse för upplevelsen och vilka förändringar som kan få störst effekt.

Skillnaden märks ofta i vad som händer efter att resultaten har presenterats: används undersökningen som underlag för prioriteringar eller stannar den vid en rapport?

## Risker med att bara köpa datainsamling

När hyresgästundersökningar upphandlas som ren datainsamling kan några återkommande situationer uppstå.

Organisationen kan få omfattande rapporter utan att det är tydligt hur resultaten ska användas i praktiken. Olika delar av verksamheten kan då tolka siffrorna på olika sätt.

Fokus kan också hamna på enstaka nyckeltal utan att det är helt tydligt vad som ligger bakom dem. När siffror förändras över tid kan det därför vara svårt att avgöra vilka åtgärder som faktiskt påverkar utvecklingen.

I de fall där undersökningar återkommer år efter år utan att kopplas till konkreta förändringar finns också en risk att engagemanget minskar, både internt och bland hyresgäster.

## Ett val av arbetssätt

Valet av partner för hyresgästundersökningar handlar därför ofta om mer än själva datainsamlingen.

Det handlar också om vilken roll hyresgästernas perspektiv ska spela i organisationens utvecklingsarbete. Ska undersökningen främst samla in data eller fungera som ett underlag för att identifiera och prioritera förbättringar?

När den frågan är tydlig blir det också enklare att avgöra vilken typ av partner som passar bäst.

Vill du diskutera hur hyresgästundersökningar kan användas som ett mer konkret beslutsunderlag i förvaltningen?

Boka en kostnadsfri rådgivning så berättar vi mer.