

Ta idén från kunden!

Bättre fråga användaren än produktutvecklaren

Är dina anställda inte så kreativa som du önskar eller har produktutvecklingen stagnerat på företaget? Då kan det vara klokt att ödmjukt lyssna till kundernas idéer och förslag.

– Kunderna är ofta mycket mer originella och fångar nya behov som företagets egna produktutvecklare och ingenjörer inte tänkt på. Tyvärr finns det dock ofta ett motstånd mot att ta till sig idéer utifrån, säger Per Kristensson, docent i psykologi och forskare vid CTF på Karlstads universitet.

För några år sedan utförde han och några kollegor ett projekt tillsammans med Telia Sonera i Stockholm. Syftet var just att bevisa för företagsledningen att det lönar sig att jobba mer kundinvolverat.

– Vi utrustade 74 kunder med en ny mobiltelefon som de under två veckor fick ringa gratis med. Motprestationen bestod i att de skulle göra anteckningar om problem som uppstod och notera i vilka situationer de använt eller skulle vilja använda mobiltelefonen, säger Per Kristensson.

En massa problemlösningar och även förslag till nya användningsområden strömmade in. Dessa blandades sedan med Telia Soneras egna idéer som därefter skickades till en chefsgrupp för bedömning.

– Vilka förslag tror du de tyckte var bäst? Kundernas! De blev själva förvånade över resultatet. Kreativa idéer handlar inte så mycket om att komma på något nytt, utan att koppla en idé till ett nytt behov eller en ny användning. Och detta är kunderna bäst på för det är ju de som är användarna, säger Per Kristensson.

En av deltagarna tröttnade till exempel på att ständigt springa till bostadsbolaget för att kolla efter en lägenhet och bad dem istället att skicka ett sms när ett lämpligt objekt hade kommit in.

– Idag är detta inget konstigt men då var den här idén helt ny. En annan deltagare önskade att hon kunde få det senaste receptet från mattidningen Buffé skickat till mobilen när hon var på ICA för att handla.

Telia fick med andra ord en massa värdefulla tips på



Lyssna på kunderna! Smarta företag tar hjälp av sina kunder för att förbättra sin verksamhet och utveckla nya produkter. Det anser Per Kristensson, docent i psykologi och forskare vid CTF i Karlstad.

hur kunderna ville använda sina mobiltelefoner.

Nu arbetar Per Kristensson och några andra forskare på CTF med en ny kundinvolverad studie. Denna gång på uppdrag av Luftfartsverket som vill veta vad resenärerna tycker om landets flygplatser.

– För ett par månader sedan började vi en studie på Karlstads flygplats, där mycket kan förbättras. 150 idéböcker har delats ut till resenärer som ska skriva

ner sina egna iakttagelser och synpunkter. Man kan även mms:a eller sms:a, berättar Per Kristensson.

Häromdagen fick han till exempel ett sms från en hungrig resenär som påpekade att restaurangen inte var öppen. Det tyckte han var dåligt.

– En annan resenär hade svårt att se bagaget på rullbandet eftersom en massa folk stod framför. Kanske man kan sätta upp speglar i taket så att de som står längre bak också kan se? Alla såna här synpunkter är viktiga att få reda på.

2010 beräknas studien vara avslutad och Per Kristensson hoppas få inleda liknande samarbeten med företagen i Värmland. Hittills har forskarna på CTF mestadels föreläst och haft uppdrag utanför länet, såväl i Sverige som utomlands. Det ska det bli ändring på nu.

– Framöver ska vi bli mer lokala. I detta syfte har vi tilldelats strukturfondspengar från EU, säger Per Kristensson.

TEXT OCH FOTO: ANNA BÄCKSHOLM

Bättre följa egna idéer än lyda chefens order

Anställda som tillåts jobba självständigt är mer positiva till förändringar. Det visar en avhandling gjord av Martin Fransson, doktor i företagsekonomi och forskare vid CTF.

– I fyra fall av fem så följde inte nya direktiv uppifrån. Människor låter sig sällan styras av instruktioner, utan mera av verkligheten och sin egen uppfattning, säger Martin Fransson och tillägger att organisationer hela tiden genomgår förändringar.

– Men sällan på ett planerat sätt. Förändring uppstår när medarbetarna möter kunder, kollegor och chefer. Därmed kan man säga att organisationer förändras sig själva, snarare än låter sig styras.

Även om överordnade chefer enligt Martin Fransson har mindre inflytande än vad de själva tror, anser han ändå att styrning från överordnad nivå är nödvändig,

inte minst i stora organisationer.

– Ta till exempel arbetsförmedlingen med flera hundra kontor. De får ofta kritik för att deras handläggare ger motstridiga besked. Där är det nödvändigt att man för ut enhetliga svar.

Därmed inte sagt att tydliga styrdokument är en garanti för att alla drar åt samma håll. Tvärtom!

– Min forskning, där jag studerat hur personalgrupper på just arbetsförmedlingen resonerar kring sitt arbetssätt, visade att alla anställda hade mer eller mindre olika uppfattning om hur till exempel inskrivningen av nya arbets sökande skulle gå till. De olika momenten gjordes på olika sätt beroende på den enskilde handläggaren. Samordningen blir då svår och de arbets sökande upplever brister i hanteringen.

Både hans egen och annan

forskning visar att det egentligen bara finns ett säkert sätt att få anställda att förändra sitt arbetssätt: gör dem delaktiga!

– Många chefer tror felaktigt att de genom att informera sina anställda också gör dem delaktiga. Men delaktighet kräver dialog snarare än monolog där bara ledningens direktiv förs ut.

Enligt Martin Fransson gör chefer klokt i att hjälpa arbetslaget att gemensamt kartlägga arbetet och finna förbättringar. Förslag som andra kommit på är svåra att okritiskt acceptera, däremot är det få som gör motstånd mot egna förändringsidéer!

Och, tvärtom vad man skulle tro, så visade Martin Franssons studie att de som fick jobba självständigt också var de första att anpassa sig till centrala direktiv. De var tillfreds med att ha åtgärdat bristerna på egen hand och ville gå vidare.



Martin Fransson.

– De kände att de hade kontroll över verksamheten och att de också kunde och ville tillgodose ledningens krav. Säkert ville de även få lite uppskattning från sina chefer, säger han.

Visserligen är en sådan personalgrupp ”besvärligare” på så sätt att den agerar som en professionell aktör med en egen åsikt.

– Men alternativet; en diffus icke-respons, är väl knappast att föredra? säger Martin Fransson.

TEXT OCH FOTO: ANNA BÄCKSHOLM

Placera dina pengar i Paris eller i Lissabon. Eller varför inte i Karlstad?

Östra Torggatan 2
Tel: 054-777 99 00

Värmlands Provsbank
en del av Danske Bank

VARFÖR LÄSER DU VÄRMLANDS AFFÄRER?



Lena Bergström,
vd Hotel Frykenstrand

– Det är ett bra sätt att få reda på vad som händer i Värmland, vilka företag som startas och vilka tjänster som efterfrågas. Dessutom har tidningen stort läsvärde och en bra liggtid.

Kontorslokal

Ljus och fin lokal om ca. 230 kvm på Hamngatan i Karlstad finns ledig för uthyrning.

För mer info kontakta Lasse Svensson, Bengt-Martins AB på tel. 054-10 24 01 eller mob. 0706-99 48 00.



Tar din redovisningskonsult hand om era leverantörsbetalningar eller är det något du klarar själv?



Vi skräddarsyr din ekonomiavdelning!
Läs mer på
www.fagergrens.se