

# TIEKE

## Asiakaskyselyä ja analyysiä - yritysten digitaalisten nykyvalmiuksien selvittäminen

2.10.2020

Heikki Laaksamo | verkottaja  
TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry  
@HeikkiLaaksamo @tiekery #DigiTähti

## Asiakaskyselyn tekeminen

- Kyselyn aiheen määrittely
- Mitä halua saada selville? (kyselyn teema)
- Kenelle kysely kohdistetaan? (kaikki asiakkaat – tietty asiakasryhmä)
- Milloin kysely toteutetaan?
  - Kerran tapahtuva kysely (markkinatutkimus)
  - Jatkuva kysely (esim. asiakaskontaktin jälkeen)
- Kenelle tuloksia raportoidaan? (yrityksen sisällä – asiakkaille mainostarkoituksessa)

## Kyselytyökalun valinta

### ■ Kyselytyökaluja

- Google Forms
- Webropol
- Zef

### ■ Valintakriteerit

- Hinta
- Kuinka usein kyselyitä tehdään
- Kyselyn rakentamisen helppous
- Karhukyselyiden, kiitos- ja vastausviestien lähettäminen
- Analysointityökalut
  - Miten aineistoa halutaan analysoida
    - Kuvaileva tilastotiede (kuviot, keskiarvot, mediaanit,...)
    - Syvällisempi analyysi (riippuvuudet, kehitystrendit,...)
  - Työkalun analyysimenetelmät
    - > excelin käyttö



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

## Kyselyn tekemisessä huomioitavaa

- Vastaajalle on kerrottava kyselyn tarkoitus
- Vastaajalle on vakuutettava
  - Tulosten käsittelyn luotettavuus
  - Vastausten salassapito
  - Yksittäisen henkilön vastaukset eivät erotu analysoidusta aineistosta
- Kysely on osattava markkinoida hyvin vastaajille
  - Parhaiten vastataan toimeentuloon liittyviin kyselyihin
  - Huonoiten vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyviin kyselyihin
    - > Haaste saatekirjeen sisällölle
- Arvio kyselyn vaatimasta ajasta
  - > aika-arvion pitää olla mahdollisimman oikea – ei liian lyhyt

# Kyselyn tekemisessä huomioitavaa (jatko)



- Kyselyn ajoitus
  - Huonoja kyselyn suoritusajkoja
    - Jouluku, muut juhlapyhät
    - Loma-ajat
    - Yritysten tilinpäätösaika
    - Yritysten sesonkiajat
- Vastaamisajan valinta
  - -> viikko riittää + viikko karhukyselyyn vastaamiseen
- Tehkää kyselystä mielenkiintoinen
  - Vuorotelkaa erilaisia kysymystyypppejä
- Testaa kysely ennen sen lähettämistä
- Älkää uuvuttako vastaajaa ylipitkällä kyselyllä

-> vastaaminen jätetään kesken



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

## Kyselyn tekemisessä huomioitavaa (jatko)



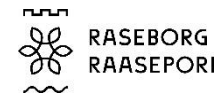
- Tärkeimmät kysymykset kyselyn alkuun
  - > keskenjätetystä vastauksesta saadaan kuitenkin tärkeimmät tiedot kerättyä
- Miettikää tarkkaan, mitä kysytte
- Samassa kysymyksessä Ei saa olla kahta kysymystä
  - (Ei näin: Oletko käyttänyt palveluamme X ja vastasiko se odotuksiasi?
    - Kyllä
    - Ei )
  - > Vastaaaja hämmentyy siitä, mitä kysytään ja mitä pitäisi vastata
  - > Vastauksen analysoiminen mahdotonta
- Valitkaa oikea analysointimenetelmä
  - Väärä menetelmä vääristää tuloksia
- Kyselyn lopussa pitää olla kiitos vastaamisesta ja tieto siitä, mistä kyselyn yhteenveto voidaan lukea, jos se julkaistaan jossakin



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

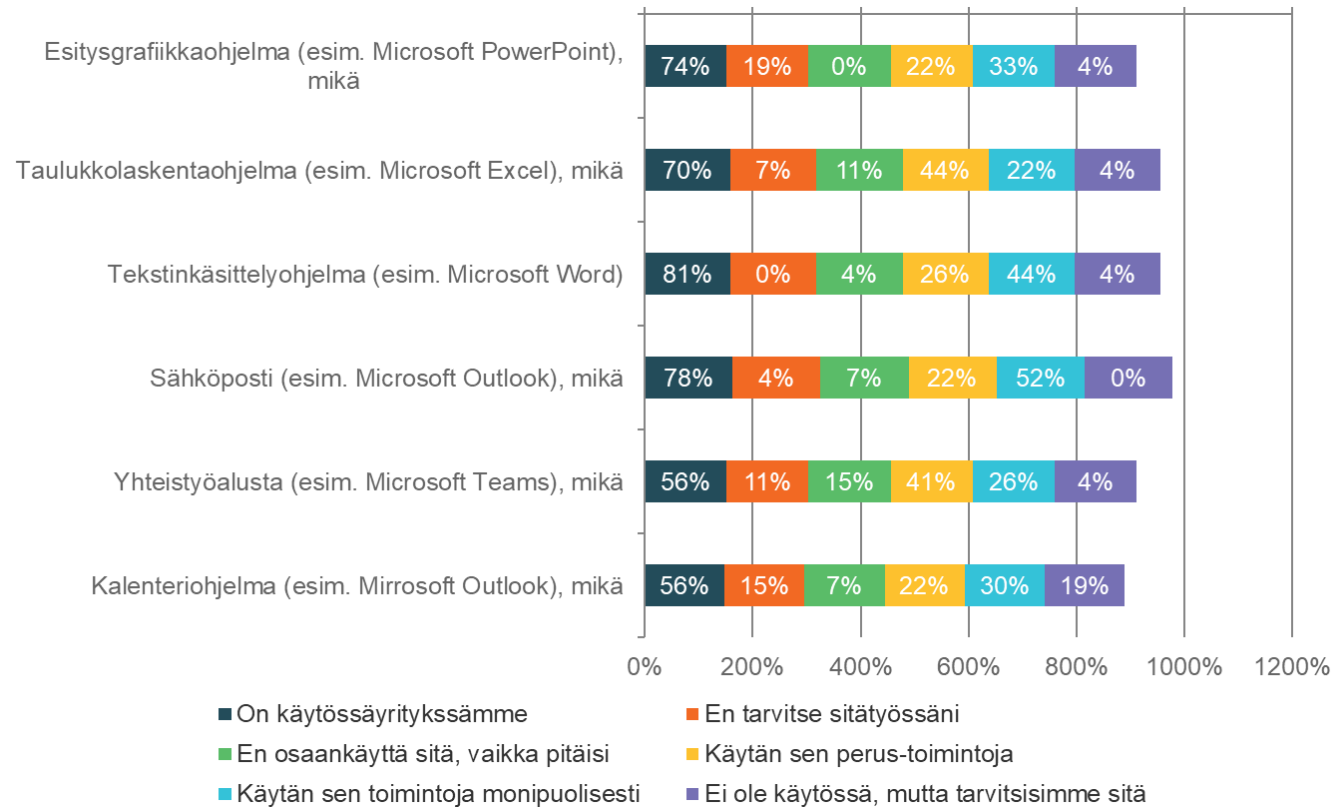
## Nykyvalmiuksien kartoitus

- Suoritettiin Webropol-työkalulla
- Kysely lähetettiin 83 DigiTähti-hankkeeseen osallistuneelle yritykselle
- Vastauksia tuli 27 yritykseltä eli 33% yrityksistä vastasi kyselyyn



# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

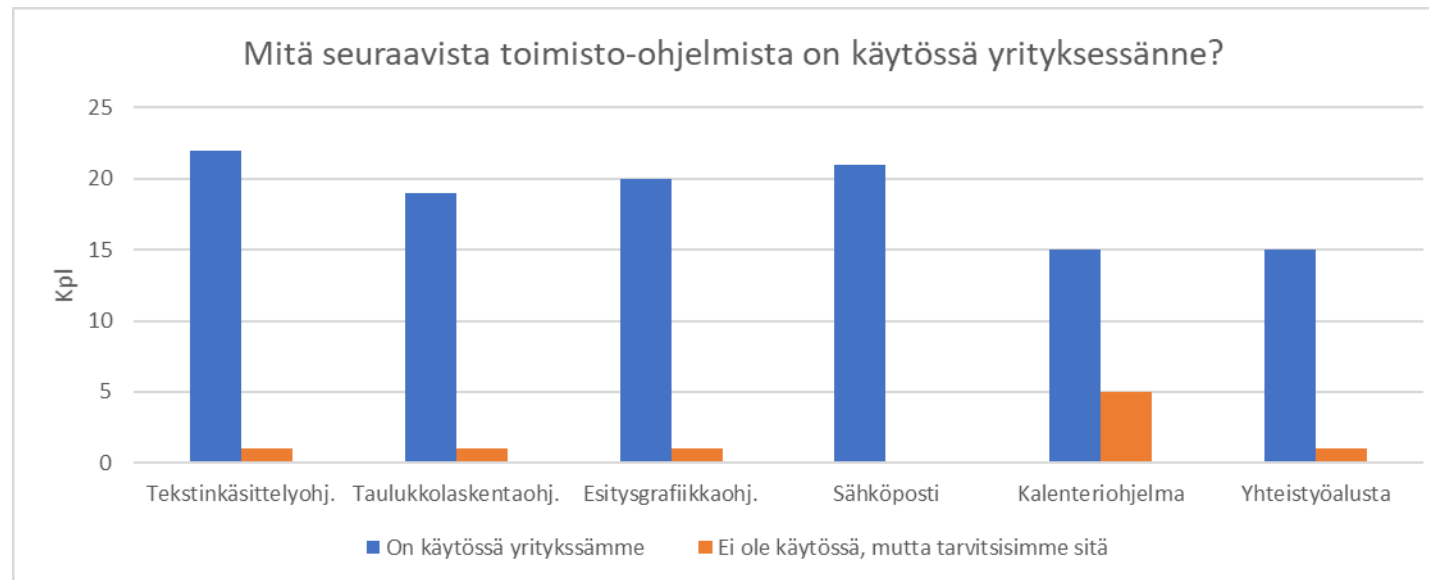
Mitä seuraavista toimisto-ohjelmista on käytössä yrityksessänne ja miten koet osaavasi käyttää sitä? Kertoisitko myös, mikä ohjelmisto on käytössänne.





# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista toimisto-ohjelmista on käytössä yrityksessänne ja miten koet osaavasi käyttää sitä? Kertoisitko myös, mikä ohjelmisto on käytössänne.



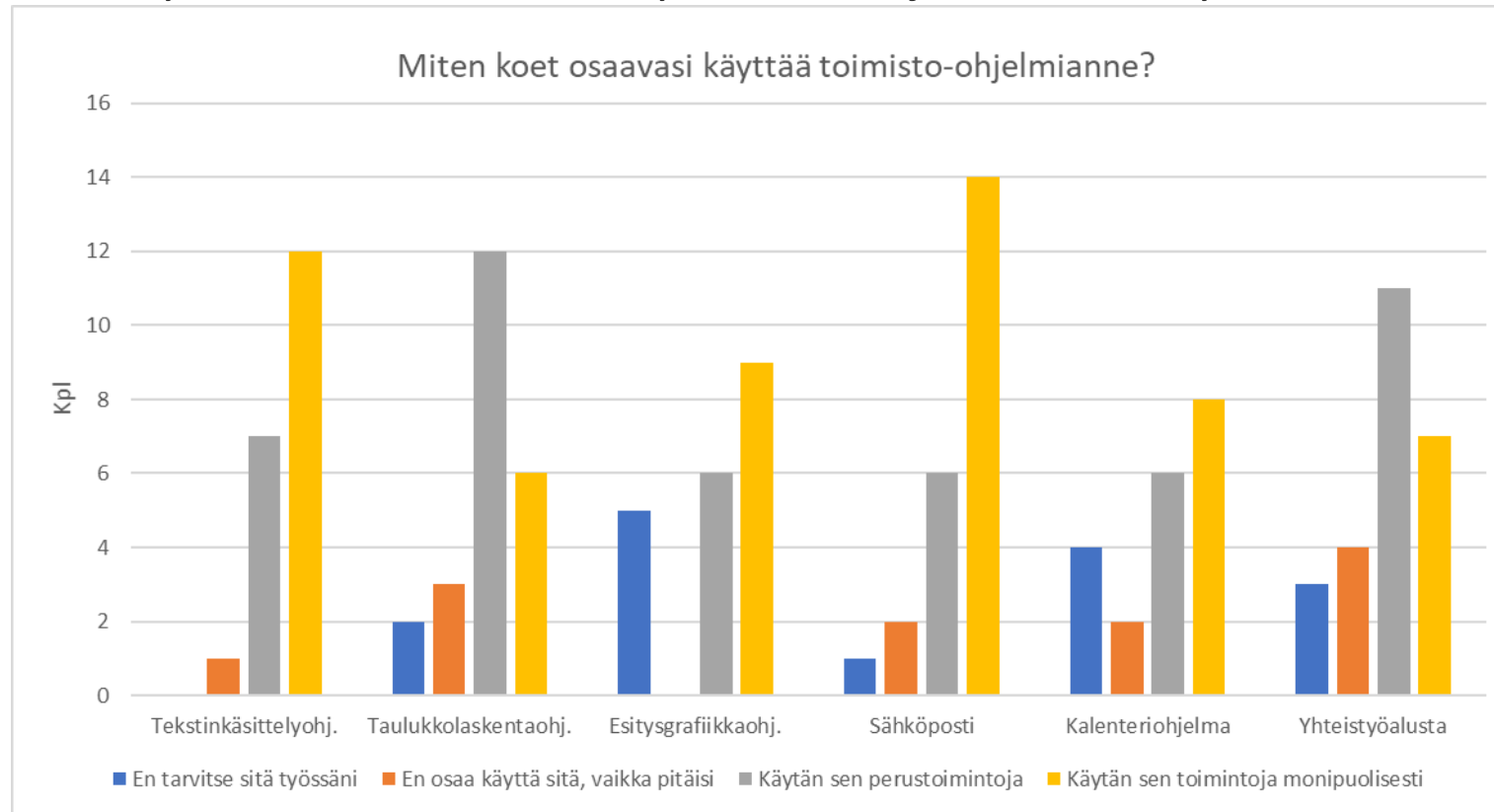
Taulukkolaskentaohjelma: OpenOffice Calc, Microsoft Excel, Google Sheets

Esitysgrafiikka: Power Point

Kalenteriohjelma: Google Kalenterit

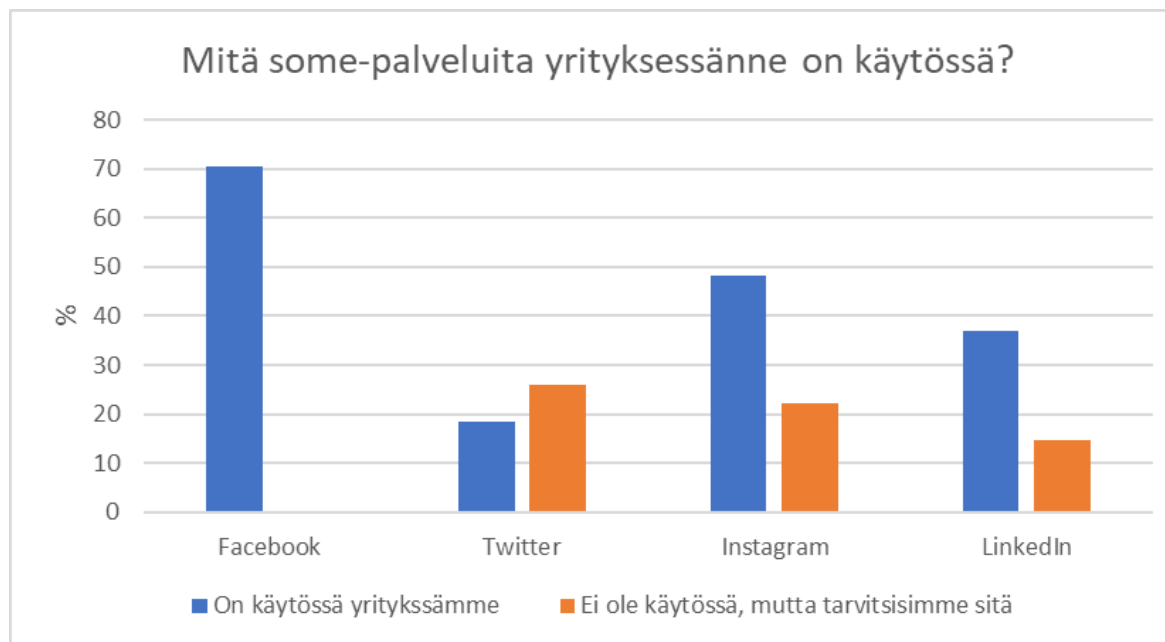
# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista toimisto-ohjelmista on käytössä yrityksessänne ja miten koet osaavasi käyttää sitä? Kertoisitko myös, mikä ohjelmisto on käytössä.



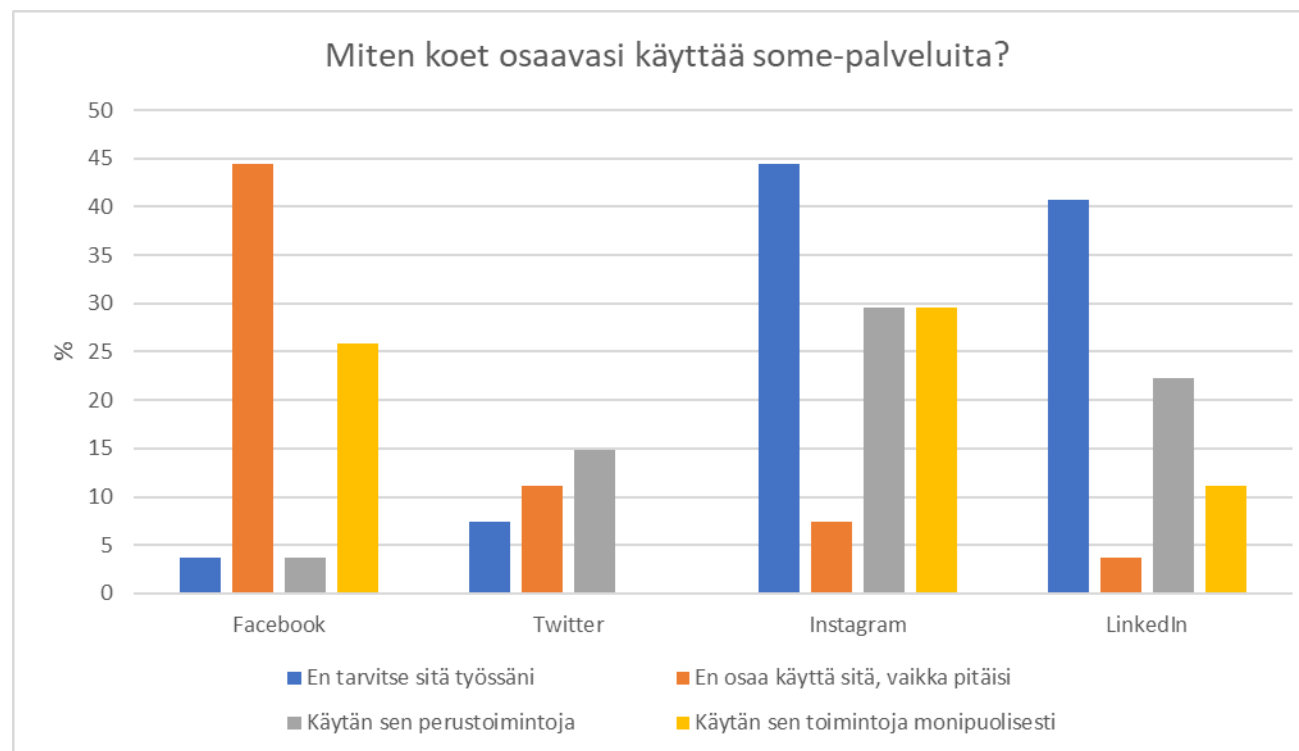
# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista some-palveluista käytetään yrityksessänne ja kuinka koet osaavasi käyttää niitä?



# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista some-palveluista käytetään yrityksessänne ja kuinka koet osaavasi käyttää niitä?



# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista ohjelmistoista tai palveluista yrityksessäsi käytetään ja kuinka koet osaavasi käyttää niitä?



# Nykyvalmiuksien kartoitus – kyselyn tulokset

Mitä seuraavista ohjelmistoista tai palveluista yrityksessäsi käytetään ja kuinka koet osaavasi käyttää niitä?

