

KOHTI PAREMPIA KYSELYITÄ



WEB&POL
JOHDA TIEDOLLA

Kiitos että latastit oppaamme!

Olet ottanut ensimmäisen askeleen kohti entistä parempien kyselyiden ja tutkimusten tekoa. Onnittelut!

Oikein suunniteltu ja toteutettu kysely antaa arvokasta tietoa, auttaa ymmärtämään kohderyhmääsi paremmin ja tukea päätöksentekoa. Kerää vastauksia joilla on merkitystä!

Käyttökohteita ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt, henkilöstötyytyväisyyskyselyt, asiakkaiden tarpeiden kartoitukset, työilmapiirikyselyt, koulutuspalautteet.

Webropolilla saa tehtyä ammattimaiset kyselyt helposti.

Valmiit kyselypohjat apunasi:

- Monipuoliset toiminnallisuudet
- Laajat datankeruu mahdollisuudet
- Vastausten keräys jopa 53 kielellä

Tämä opas tarjoaa sinulle muutamia käytännön neuvoja ja vinkkejä kyselyn tekemiseen ja toteuttamiseen:

- Suunnittelu
- Kyselyn luonti
- Ulkoasu
- Saatekirje
- Kyselyn testaus
- Kyselyn lähetys



1. Suunnittelu

Määrittele tavoite

Ennen kyselyn luomista, on ensisijaisen tärkeää, että sinulla on selkeä käsitys siitä, mitä haluat saavuttaa. Määrittele tavoitteesi selkeästi ja varmista, että jokainen kysymys auttaa sinua pääsemään lähemmäs näitä tavoitteita.

Valitse kysymykset huolellisesti siten, että ne ovat relevantteja yrityksellesi. Kysymysten tulisi tarjota merkityksellistä tietoa yrityksellesi.

Jos haluat saada selville useita eri asioita, on parempi luoda kaksi lyhyempää kyselyä kuin yksi pitkä ja epä johdonmukainen kysely.

Valitse kohderyhmä

- Mikä on kohderyhmäsi? Nykyiset asiakkaat vai haluatko tietää mitä yleisesti asiasta ajatellaan?
- Pohdi, lähetätkö kyselyn kaikille kohderyhmästä vai valitsetko heistä jonkin tietyn otoksen.
- Mieti, millainen kyselyn kielen ja ulkoasun tulisi olla, jotta se tavoittaa ja puhuttelee kohderyhmääsi.

Suunnittele ajankäyttö

Kyselyn keston määrittely

- Päätä, kuinka kauan haluat kyselyn olevan avoinna vastaajille.
- Huomioi kyselyn luonne ja tavoitteet.
- Anna vastaajille riittävästi aikaa vastata, mutta huomioi myös tavoiteltu vastausmäärä.

Muistutusten aikataulu:

- Suunnittele muistutusten lähettäminen kyselyyn vastaamattomille.
- Ajoita muistutusten lähetys, huomioiden milloin kysely sulkeutuu.
- Muistutukset lisäävät vastausaktiivisuutta ja auttavat saavuttamaan paremman vastausmäärän.

Aikataulun selkeys ja viestintä:

- Kerro vastaajille selkeästi, kuinka pitkään kysely on avoinna.
- Tarjoa mahdollisuus yhteydenottoon kysymyksiä tai teknistä tukea varten.
- Varmista, että vastaajat saavat tarvittavan tiedon kyselyn tarkoituksesta ja anonymiteetistä.
- Huomioi ulkoiset tekijät, kuten lomat tai tapahtumat, jotka voivat vaikuttaa vastausaktiivisuuteen.

Kyselyn päätös ja analysointi

- Varaa riittävästi aikaa tulosten analysointiin ja raportointiin.
- Kyselyn luonteesta riippuen, voit tarvittaessa lähettää vastaajille kiitosviestin ja tiedottaa mahdollisista jatkotoimenpiteistä kyselyn päättymisen jälkeen.

Suunnittele palautteen keräystapa

- Kuinka tavoitat parhaiten vastaajasi?
- Keräätkö palautetta yhdestä vai useammasta kanavasta?
- Lähetätkö kyselyn sähköpostitse?
- Lähetätkö kyselyn SMS-kyselynä?
- Lisäätkö julkisen linkin verkkosivustolle?
- Lisäätkö linkin intranettiin?
- Käytätkö QR-koodia?
- Onko kohderyhmäsi mahdollisesti esim. kaupoissa tai messuilla? Tällöin Webropol WOTT-palautelaite jalustalla voisi tavoittaa kohderyhmäsi parhaiten.

Webropolilla onnistuu monikanavainen tiedonkeruu



2. Kyselyn luonti

Kyselyä luodessa tulisi aina pitää mielessä tavoite: mitä haluat tietää?

Pohdi jokaisen kysymyksen kohdalla, miten siitä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää ja mitä lisäarvoa se antaa.

Jos olet tehnyt vastaavanlaisen kyselyn aikaisemmin, voit käyttää samoja kysymyksiä, jolloin tuloksien vertailu on mahdollista. Uutta kyselyä luodessa, kannattaa kuitenkin poistaa kysymykset, jotka eivät aikaisemmissa kyselyissä ole toimineet tai tuottaneet toivottua tietoa.

Kyselyn rakenne ja kysymysten muotoilu

- Tee kyselystä mahdollisimman lyhyt. Jos kyselysi on liian pitkä, vastaajat saattavat keskeyttää vastaamisen.
- Pidä kyselysi ytimekkäänä ja keskity tärkeimpiin kysymyksiin.
- Käytä selkeää kieltä: vältä teknistä ja monimutkaista ammattikieltä, joka saattaa hämmentää vastaajia.
- Pidä kysymyksesi yksiselitteisinä ja selkeinä.
- Millaisia kysymyksiä laadit? Avoimia, vaiko valmiilla vastausvaihtoehdolla varustettuja?
- Valintakysymyksiin on helppo vastata ja ne helpottavat tiedon keräämistä standardoidussa muodossa, jota on helppo analysoida.
- Mieti missä järjestyksessä kysymykset esitetään, jotta ne selventävät vastaajalle asiayhteydet ja muodostavat kyselylle punaisen langan.
- Mieti myös kysymysten kohdalla, onko sen kysyminen kyselyn kannalta välttämätöntä vai ei.
- Kysy aina vain yhtä asiaa kussakin kysymyksessä.
- Älä esitä negatiivisesti muotoiltuja kysymyksiä.
- Mikäli kysely on pitkä, muista tehdä sivunvaihdot niin että yhdellä sivulla on max 8 kysymystä.
- Voit myös lisätä kyselyysi etenemispalkin, josta vastaaja näkee minkä verran kyselystä on vielä jäljellä.

Hypyt ja säännöt

Hypyt ja säännöt ovat hyödyllisiä kyselyssä. Ne auttavat parantamaan vastaajien kokemusta ja kyselyn tehokkuutta sekä mahdollistavat vastaajan ohjaamisen oikeisiin kysymyksiin tai kyselylohkoihin ja/tai kysymysten tai kyselyosioden ohittamisen perustuen vastaajan aiempaan vastaukseen tai muihin sääntöihin.

Esimerkiksi, jos vastaaja ilmoittaa, ettei ole koskaan käyttänyt tiettyä tuotetta, heidät voidaan ohittaa tuota tuotetta koskevilta kysymyksiltä, jotta he eivät näe heille turhia kysymyksiä. Hypyt auttavat parantamaan vastaajien kokemusta, säästävät aikaa ja vähentävät turhien kysymysten määrää.

Säännöt ovat ohjeita tai ehtoja, joiden perusteella kysely toimii. Ne voivat liittyä esimerkiksi vastaajan demografisiin tietoihin tai vastausten yhdistelemiseen. Voit esimerkiksi asettaa säännön, että vastaajien on täytettävä tietyt kriteerit voidakseen jatkaa kyselyn täyttämistä. Säännöillä voi myös piilottaa kysymyksiä ja/tai vastausvaihtoehtoja. Säännöt voivat myös auttaa tiettyjen vastausten validoinnissa tai varmistaa vastausten johdonmukaisuus.

Hypyt ja säännöt auttavat kyselyn luonnissa monin tavoin:

- **Tehokkuus:** Hypyt ja säännöt säästävät vastaajien aikaa ja vaivaa, koska heitä ohjataan suoraan relevantteihin kysymyksiin ja heidän ei tarvitse vastata turhiin kysymyksiin.
- **Räätälöinti:** Hypyt ja säännöt mahdollistavat kyselyn räätälöinnin vastaajan tarpeiden tai ominaisuuksien perusteella. Voit luoda kohdennetumpia kyselyitä ja saada tarkempaa tietoa kohderyhmästäsi.
- **Tarkkuus:** Hypyt ja säännöt voivat auttaa välttämään virheitä tai puutteellisia vastauksia asettamalla ehtoja tai tarkistuksia vastausten johdonmukaisuudelle ja validiteetille.
- **Parempi kokemus:** Hypyt ja säännöt parantavat vastaajien kokemusta, koska he tuntevat, että heitä kuunnellaan ja heille tarjotaan kysymyksiä, jotka ovat heille relevantteja.

Käytä kysymystyyppien yhdistelmiä

Vaikka valintakysymykset ovat hyödyllisiä, älä luota yksinomaan niihin. Yhdistele avoimia kysymyksiä, asteikkoja ja muita kysymystyyppejä saadaksesi kattavamman kuvan vastaajien mielipiteistä.

Webropol-sovelluksessa on 20 kysymystyyppiä, joilla saa yli 60 erilaista kysymys-variaatiota.

Käytä kannustimia

Joskus kannustimet kasvattavat vastausprosenttia. Voit harkita kannustimien tarjoamista vastaajille esimerkiksi alennuksella, ilmaisella kokeilulla tai mahdollisuudella voittaa palkinto.

3. Ulkoasu

Herättääksesi vastaajan mielenkiinnon, on tärkeää että kysely näyttää miellyttävältä ja ammattimaiselta.

Vastaajan on hyvä tunnistaa kyselyn lähettäjän brändi, kuten logon ja värit.

Hyvin tehty ja kivannäköinen ulkoasu houkuttelee myös paremmin vastaamaan.

Webropolista löytyy valmiita ulkoasupohjia joita voi muokata. Käyttäjä voi tehdä omia pohjia ja myös organisaatiokohtaisia, yhteisiä ulkoasupohjia voi tallentaa Webropoliiin.

Esimerkkikysely

4. Saatekirje

Muotoile saatekirje ja otsikko, jotka herättävät vastaajien mielenkiinnon ja halun vastata kyselyyn.

Mieti, kuka on saatekirjeen lähettäjä sekä kenen puoleen vastaajat voivat kääntyä, mikäli heillä on kysyttävää.

Mikäli kyselysi sisältää ainoastaan NPS-kysymyksen, suosittelemme kokeilemaan NPS-kysymyksen lisäämistä suoraan vastaajalle lähtevään sähköpostiin. Tämä kasvattaa vastausprosenttia selvästi.

5. Kyselyn testaus

Testaa kysely ennen lähettämistä itse tai mielellään muutaman kollegasi avulla nähdäksesi ovatko kysymykset selkeitä ja yksiselitteisiä.

Kyselyn testaus on olennainen askel sen tehokkuuden varmistamiseksi ja luotettavan tiedon keräämiseksi.

Tässä muutamia vaihteita, joiden avulla voit testata kyselyäsi:

Tarkista kyselyn suunnittelu:

- Aloita tarkastelemalla kyselysi yleistä rakennetta.
- Varmista, että kysely sujuu loogisesti ja että vastausvaihtoehdot kattavat kaikki mahdolliset vastaukset.

Kyselyn pilottitesti:

- Pilottitestin avulla voit tunnistaa mahdolliset ongelmat, epäselvät kysymykset tai tekniset ongelmat ennen kuin lähetät kyselyn suuremmalle kohderyhmälle.

Arvioi ja testaa kysely:

- Pyydä osallistujia kertomaan, mikäli he ovat huomanneet kyselyssä epäloogisuuksia tai virheitä.

Muutokset ja uudelleentestaus:

- Tee tarvittavat muutokset kyselyyn palautteen ja alustavan testauksen tulosten perusteella.
- Päivitä epäselviä kysymyksiä, tarkenna vastaus-vaihtoehtoja tai muokkaa kyselyn hyppyjä ja sääntöjä tarpeen mukaan.

Lopuksi:

Varmista että mahdolliset hyppyt ja säännöt toimivat tarkoitetulla tavalla.

Seuraamalla näitä vaihteita varmistat, että kyselysi kerää tehokkaasti kohderyhmältäsi tarvitsemasi tiedot.

6. Kyselyn lähetys

Kun kysely on valmis, on lähetyksen vuoro.

Webropolilla voit kerätä vastauksia

- Henkilökohtaisena sähköpostina
- Julkisenä nettilinkkinä
- QR-koodina
- SMS-viestinä
- WOTT-palautelaitteella

Voit myös halutessasi ajastaa lähetyksen tiettyyn ajankohtaan.

Webropolissa voit seurata reaaliaikaisesti kuinka moni kyselyyn on vastannut.

Jos olet valinnut henkilökohtaisen lähetystavan, voit myös lähettää muistutuksia niille, jotka eivät vielä ole vastanneet.

Lopuksi

Mitä enemmän aikaa ja vaivaa näet valmistelutyöhön ja kyselyn rakentamiseen, sitä parempia ja käyttökelpoisempia tuloksia saat.

Mikäli sinulla on kysyttävää tai kaipaat apua kyselyn tekemiseen, olethan meihin yhteydessä: myynti@webropol.fi

Järjestämme myös säännöllisesti yleisiä koulutustilaisuuksia kyselyn luonnista sekä raportoinnista. Koulutuksista voit kysyä lisää: koulutus@webropol.fi

Toivotamme tuloksellista kyselyä!

