

DigiMatkailu -hankkeen
lyhytkoulutukset syksyllä 2025

Asiakaskysely ja
QR-koodit
16.9.2025





KYSELYISTÄ JA NIIDEN
LUOMISESTA



ASIAKASKYSELYN
LUOMINEN
KÄYTÄNNÖSSÄ



QR-KOODIEN
HYÖDYNTÄMINEN



QR-KOODIN LUOMINEN
TEKEMÄÄMME
ASIAKASKYSELYYN

ILTAPÄIVÄN OHJELMA

The background features abstract, overlapping green geometric shapes in various shades of green, primarily on the right side of the image. The central area is white.

Kyselyt

Miksi asiakaskyselyitä?

- Kohderyhmäajattelu kehittämisessä
- Toiminnan kehittymisen seuraaminen
- Asiakkaat arvostavat, kun pääsevät antamaan palautetta ja vaikuttamaan
- Helppo ja nopea toteuttaa





Selaimessa toimivia työkaluja
lomakkeiden ja kyselyiden
luomiseen



Perusominaisuuksilta
maksuttomia



Vastaukset koostuvat
automaattisesti yhteenvedoksi
ja Excel- tai Sheet-tilukoksi



Löytyvät M365-ympäristöstä ja
Googlen Drivesta

Microsoft Forms ja Google Forms

Kyselyjen erilaisia käyttökohteita

Asiakastyytyväisyyskyselyt

- Tapahtuma- ja koulutuspalautteet
- Tuote- ja palvelupalautteet
- Käyttäjäkokemukset

Ilmoituslomakkeet

- Osallistuminen
- Ruokavalio
- Uutiskirjetilaukset

Markkinointi

- Asiakkaiden tarpeiden kartoitus
- Kehittämisideointi

Tiedon tallentaminen (henkilökunnan käytössä)

- Mittaustulokset
- Poikkeamat
- Muistilista



SUUNNITTELU



TOTEUTUS



TULOSTEN
ANALYSOINTI



MUUTOKSEN
TOTEUTUS

Kyselyn suunnittelu → toteutus
→ tulosten analysointi → **muutos**

Kyselyn suunnittelu

Suunnitellaan asiakaskysely palvelua käyttäville asiakkaille.

1. Mihin kyselyn tuloksia halutaan hyödyntää?
2. Millaista tietoa tarvitaan?
3. Millaisilla kysymyksillä saa vastauksia, joita voi hyödyntää?
 - Monivalinta, asteikko, avoin vastaus
4. Missä, milloin ja miten kysely toimitetaan asiakkaalle?

Toteuta kysely esimerkiksi MS Formsilla tai Google Formsilla

1. Luo kysely
2. Määritä vastauslinkki tarkoituksenmukaisesti
3. Testaa kyselyn toimivuus
4. Jaa linkkiä asiakkaille (QR-koodi, linkki viestillä / sähköpostilla)
5. Kerää riittävästi vastauksia

Kyselyn toteutus



Mitä asioita tuloksista nousee esiin?



Onko tulokset realistisia?



Oletko saanut sellaista tietoa, mitä hait?



Millaista toiminnan kehittämistä tai muita toimenpiteitä tulosten perusteella voisi tehdä?

Kyselyn vastausten analysointi

1. Valitse toteutettavat muutostoimet
2. Suunnittele ja toteuta muutokset
3. Seuraa muutosten vaikutusta

Muutosten toteutus

Harjoituskysely

1. Mihin kyselyn tuloksia halutaan hyödyntää?
 - Opastetun luontopolkukierroksen sisällön kehittäminen
2. Millaista tietoa tarvitaan?
 - Riittävän tarkkaa tietoa siitä, mitkä asiat ovat hyvin, missä on kehitettävää ja mitä voisi lisätä kierrokselle
3. Millaisilla kysymyksillä saa vastauksia, joita voi hyödyntää?
 - Asteikkovastaukset nykyisen toiminnan kysymyksille ja avoin vastaus uusille palveluille
4. Missä, milloin ja miten kysely toimitetaan asiakkaalle?
 - QR-koodi retken jälkeen ja/tai linkki viestillä kierrosta seuraavana päivänä

Harjoituskyselyn kysymykset (lyhyt versio)

1. Kokonaisarvosana retkikokemuksestasi
 - Asteikko 1-5
2. Mitkä retken rastit olivat sinusta mukavimmat ja mielenkiintoisimmat?
 - Monivalinta (saa valita useita)
3. Entä mistä rasteista et pitänyt?
 - Monivalinta (saa valita useita)
4. Kerrotko tarkemmin mitkä asiat rasteilla kaipasi kehittämistä?
 - Avoin vastaus
5. Onko sinulla ideoita tai toiveita millaisia rasteja tai asioita retkelle voisi lisätä?
 - Avoin vastaus

The background features abstract, overlapping green geometric shapes in various shades of green, primarily located on the left and right sides of the frame. The central area is a plain white background.

QR-koodit

Menikö QR-koodit jo?

- QR (Quick Response) -koodi on viivakoodi, joka voidaan skannata älypuhelimien kameralla.
- Koodi sisältää tietoa, kuten verkkosivun osoitteen, tekstiä, maksutiedot (MobilePay) tai karttakoordinaatit (Maps).
- Toimii ilman erillisiä sovelluksia - useimmat puhelimet tunnistavat koodin suoraan kamerasta.
- Halpa, helppo ja globaali ratkaisu digitaalisen tiedon oikopoluksi.



QR-koodien käyttökohteita pienyrittäjälle

- Erilaiset kyselyt
- Ohjeet ja infot
 - Aikataulut
 - Säännöt
 - Siivousohjeet
 - Ruokalistat
- Mainonta
 - *Tuote-esittelyt*
 - *Tarjoukset*
 - *Tapahtumat*
- Mobilepay -maksut
- Reittiohjeet Mapsiin

Mieti mihin QR-koodeja voisi käyttää yrityksessäsi tulostettuna tai digitaalisena

<https://www.qr-koodit.fi/etusivu>

<https://fi.qr-code-generator.com/>



KIITOS OSALLISTUMISESTA!

- Kysymyksiä ja keskustelua

👉 Digimatkailu -hankkeen tulevat tapahtumat

Jukka Haimilahti
jukka.haimilahti@esedu.fi

Paula Kaukorinne
paula.kaukorinne@esedu.fi