

- [Google Forms -kyselyt: opas Googlen ilmaiseen kyselytyökaluun](#)
- [Miten luot kyselyn Google Formsilla](#)
- [Ulkoasu, asetukset ja kyselyn lähettäminen](#)
- [Vastausten kerääminen ja käsittely](#)
- [Yhteenveto](#)

Connect CX and marketing

- Customer feedback into social proof on the website
- Manage expectations
- Let them (customers) tell your story

[Book a demo](#)

Google Forms on Googlen kehittämä kyselytyökalu, joka on osa Googlen toimisto-ohjelmistojen pakettia Google Docsin, Sheetsin ja muiden ohjelmistojen kanssa. Google Forms on täysin ilmainen käyttää: tarvitset sen käyttämiseen vain Google-tilin. Forms toimii samaan tapaan kuin muutkin Googlen ohjelmistot, ja se on integroitu toimimaan niiden kanssa yhteistyössä.

Forms on yksinkertainen, helppokäyttöinen ja tehokas työkalu asiakastyytyväisyyskyselyiden luomiseen. Sen käytön oppii nopeasti kuka tahansa, jopa Googlen tuotteisiin tottumaton. Forms tarjoaa kaikki perusominaisuudet. Sillä pystyy luomaan kaikenlaisia kysymyksiä monivalintakysymyksistä avoimiin kysymyksiin. Vastajalle voi myös tarjota mahdollisuuden kuvien, videon tai muiden tiedostojen lataamiseen vastausten tueksi.

Formsin suurimpia vahvuuksia on sen integraatio Googlen toimisto-ohjelmistoihin. Docsista ja muista Googlen työkaluista tuttu yhteistyöominaisuus löytyy myös Formsista: voit määritellä, ketkä organisaatiossasi pääsevät editoimaan luomaasi kyselyä, ja näin voitte rakentaa sen yhteistyössä toistenne ratkaisuja kommentoiden ja parantaen. Forms-kyselyjen vastaukset voidaan myös asettaa siirtymään suoraan Google Sheets -taulukkoon vastausdatan analysointia helpottamaan.

Ominaisuuksiltaan Forms on rajatumpi, kuin esimerkiksi työkalumme Trustmarylla. Perustoiminnot kuitenkin riittävät kuitenkin joissakin tapauksissa, joten Formsille kannattaa antaa mahdollisuus jos tarpeet ovat verrattain suppeita.

## **Miten luot kyselyn Google Formsilla**

Ensiksi sinun täytyy kirjautua Google-tiliisi.

Avattuasi Google Formsin selaimessasi, klikkaa plus-merkkistä kuvaketta luodaksesi uuden kyselyn.



## Nimetön lomake

Lomakkeen kuvaus

Nimetön kysymys



Moniv

1. vaihtoehto

Lisää vaihtoehto tai [lisää Muu](#)



Pa

Anna kyselylle nimi. Halutessasi voit myös lisätä tarkentavan kuvauksen, joka kertoo vastaajalle, mistä on kysymys.

Ensimmäinen kysymys on asetettuna automaattisesti. Klikkaamalla kysymystä pääset muokkaamaan sitä. Ensin kirjoita kysymykselle nimi.

Seuraavaksi voit muokata kysymyksen tyyppiä. Vakiona on valittuna monivalintakysymys: kun klikkaat kohtaa 'Monivalinta' oikeassa laidassa, avaat valikon josta voit valita kysymyksen tyyppin. Valittavana on avoin kysymys lyhyellä tai pitkällä vastaksella, erilaisia monivalintakysymyksiä sekä asteikko- ja ruudukkomallisia vastausvaihtoehtoja. Voit myös valita vaihtoehdon, jossa vastaaja voi ladata kuvan, videon tai muun tiedoston vastaukseksi, tai asettaa vastaukseksi päivämäärän tai kellonajan.



## Asiakastyytyväisyyskysely

Lomakkeen kuvaus

Oletko tyytyväinen ostamaasi tuotteeseen?

1 - 5

1 Erittäin tyytymätön

5 Erittäin tyytyväinen

Kentän oikeassa alareunassa on kytkin jossa lukee 'Pakollinen'. Kytkemällä sen päälle, teet kysymykseen vastaamisesta pakollista niin, että vastaaja ei voi skipata kysymystä.

Oikeassa reunassa on lisävalintoja. Klikkaamalla plus-merkkiä, pääset luomaan uuden kysymyksen.

Kysymyksiä voi tehdä rajattomasti, ja jokaisen voi muokata omanlaisekseen.

Jos kysymyksiä on vain pari kappaletta, ei kyselyä sen kummemmin tarvitse muokata. Jos kysymyksiä on kuitenkin paljon, voi olla hyödyllistä hyödyntää niin sanottua ehdollista logiikkaa: se tarkoittaa, että vastaaja saa näkyville vain tietyt kysymykset riippuen omista vastauksistaan. Esimerkiksi jos ensimmäisessä kysymyksessä kysytään vastaajan ikää ja vastausvaihtoehtoina on ikäryhmät 'alle 40' ja 'yli 40', niin voit määrittää näille kahdelle ryhmälle omat jatkokysymykset. Ehdollinen logiikka on erittäin hyödyllinen työkalu suurten kysymysmäärien käsittelemisessä.

Valitsemalla oikean laidan valikosta "Lisää osio", pääset säätämään kysymysten etenemisen. Voit lajitella kysymykset omiin osioihinsa. Tämän jälkeen kun klikkaat tiettyä kysymystä, voit avata oikeasta alareunasta valikon, josta voit valita 'Siirry osioon vastauksen perusteella'. Tätä klikkaamalla pääset määrittämään, minkä vastauksen perusteella siirrytään mihinkin kysymykseen.



Kysymys 2

- Vaihtoehto 1
- Vaihtoehto 2
- Lisää vaihtoehto tai [lisää Muu](#)

Osion 1 jälkeen Jatka seuraavaan osioon

Osio 2/3

## Nimetön osio

### Ulkoasu, asetukset ja kyselyn lähettäminen

Kun olet tyytyväinen asettamiisi kysymyksiin, voit säätää kyselyn ulkoasua. Näytön yläreunassa on väripaletti, jota klikkaamalla aukeaa kyselyn teeman valikko. Voit valita kyselyllesi kuvan ”Ylätunniste”-kohdasta. Voit käyttää Googlen tarjoamia kuvia tai ladata oman. Forms valitsee kyselylle automaattisesti kuvaan sointuvan väriyksen, mutta voit myös vaihtaa väriä itse. Voit säätää myös erikseen taustaväriä ja tekstin fonttia.



Nimetön lomake



Kaikki muutokset on tallennettu Driveen.

Kysymykset

Vastaukset



Osio 1/3

## Asiakastyytyväisyyskysely

Lomakkeen kuvaus

Oletko tyytyväinen ostamaasi tuotteeseen?

1

2

3

4

5

Frittäin tvvtvmätön

Frittäin

Klikkaamalla väripaletin vieressä olevaa silmää, pääset esikatselemaan kyselyn. Näet paitsi sen ulkoasun, voit myös vastaila kysymyksiin ja kokeilla, eteneekö kysely haluamallasi tavalla.



## Asiakastyytyväisyyskysely

Oletko tyytyväinen ostamaasi tuotteeseen?

1      2      3      4      5

Erittäin tyytymätön                        Erittäin tyytyväinen

Kysymys 2

- Vaihtoehto 1
- Vaihtoehto 2

Kun olet tyytyväinen kyselyn ulkoasuun, voit klikata Asetukset-painiketta. Asetuksissa voit säätää tarkemmin, miten kyselyyn vastataan.

Oletuksena kyselyn voi täyttää kuka tahansa, myös ilman Google-tiliä. Voit kuitenkin valita kohdan ”Rajoita 1 vastaukseen”, jolloin vastaajan on oltava kirjautuneena Google-tiliinsä vastatessaan.

Voit myös valita, voivatko vastaajat muokata vastauksiaan lähettämisen jälkeen, keräätkö vastaajien osoitteet talteen jne. Jotkin asetukset, kuten kertauskysymyksiä koskevat, eivät liity asiakastyytyväisyyskyselyihin, joten voit huoletta sivuuttaa ne.

Lopuksi kysely täytyy lähettää. Klikkaamalla ”Lähetä”-painiketta avautuu valikko, josta voit asettaa, miten kysely lähetetään. Vakiona on sähköposti, mutta voit myös kopioida linkin kyselyyn, tai kopioida kyselyn HTML-koodin.

## Vastausten kerääminen ja käsittely

Kun kysely on lähetetty, alkaa vastausten kerääminen ja analysointi.

Vastausten keräämisen helppous on yksi Forms-kyselyjen parhaita puolia. Vastauksia pääsee tarkastelemaan Vastaukset-välilehdeltä. Jos vastauksia on vain muutamia, voi niitä tarkastella manuaalisesti. Jos niitä tulee enemmän, kannattaa siirtää vastaukset Google Sheets -taulukoon. Klikkaamalla Sheets-kuvaketta oikeassa laidassa, voit luoda uuden taulukon vastauksia varten, ja

tämän jälkeen vastaukset siirtyvät kyseiseen taulukkoon automaattisesti. Tämä helpottaa huomattavasti suurten vastausmäärien käsittelyä.

Taulukkoa voit sitten hyödyntää kuten mitä tahansa muuta laskentataulukkoa. Voit jakaa sen muille käyttäjille tarkasteltavaksi kuten muutkin Googlen työkalut.

## **Yhteenveto**

Kuten huomaat, Google Forms on helppokäyttöinen työkalu, jolla pystyt rakentamaan perusmallisen asiakastyytyväisyyskyselyn käden käänteessä. Se on täysin ilmainen käyttää, ja Googlen työkaluihin integroituna se on tottuneelle Google-käyttäjälle luonnollinen valinta. Google Formsista kuitenkin puuttuu edistyneempiä ominaisuuksia kuten työkaluja vastausten analysointiin, monipuoliseen grafiikan kustomointiin tai edistyneen ehdollisen logiikan rakentamiseen. Eikä se myöskään tarjoa mahdollisuuksia integraatioihin, automaatioihin tai markkinointilupien keräämiseen palautteen jättäneiltä. Jos näitä tarpeita on, kannattaa kääntyä esimerkiksi Trustmaryn puoleen.