

# KANTAR EMOR

Karid  
CX ja EX uuringutes

Triinu Ojala

14.11.2024



## Millest sõltub vastamismäär ja tagasiside sisukus?

- 📋 Kas kontaktandmed on korrektsed, automaatselt kasutatavad
- 📋 Kas on põhjust ja võimalus „mudida“ valimit
- 📋 Kas kutse jõuab üldse kohale
- 📋 Kas vastamine on mugav, ekraanidele kohanduv
- 📋 Kas ankeet on adekvaatse pikkusega, vajadusel süvitsi minev
- 📋 Kas ajastus ja sagedus on õige (karantiin)



# Millest sõltub vastamismäär ja tagasiside sisukus?

- 🧠 Emotsionaalsest seotusest
- 🧠 Kas vastajad tunnevad, et vastamisel on mõte
- 🧠 Kas soovi korral on anonüümsus tagatud
- 🧠 Kas ignoreeritakse anonüümseid vastuseid või püütakse kõike süstematiseerida ja analüüsida
- 🧠 Kas siduda juhiga/teenindajaga või sellega, kuidas töötaja/klient protsessiga rahul on
- 🧠 Kuidas tulemustega motiveeritakse sidusrühmi
- 🧠 Kas juurpõhjustele otsitakse kvalitatiivselt tausta



**CX/EX uuringu tegemata jätmisest hullem  
on mitte anda vastajaile tagasisidet  
ja see, kui midagi ette ei võeta!**

