

# **Suositteluhalukkuusindeksi kirjaston palvelujen arvioinnissa**

**Markku A. Laitinen**

**Suunnittelija**

**Vaikuta tai kuole – arvoa vaikuttavuudesta**

**Iiris-keskus, Helsinki 25.9.2017**



THE NATIONAL LIBRARY OF FINLAND

## Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)

Reichheld 2003

Viron kansalliskirjasto 2015 lukien

Suomen kansallinen Finna-kysely 2016

Kirjastoverkkopalvelujen palvelukysely 2016

AMKIT-käyttäjäkysely 2017

# Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)

Arvioi asteikolla 0-10, miten todennäköisesti suosittelisit [brandiä] ystävälle tai kollegalle.

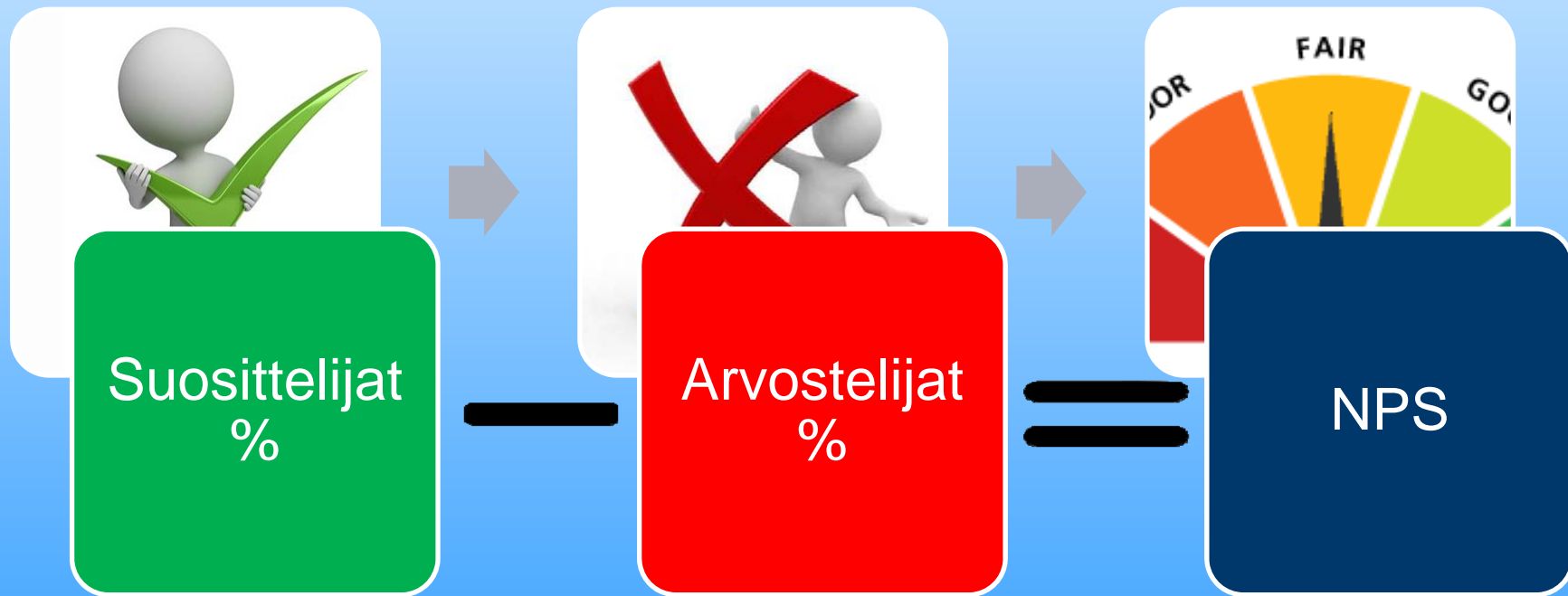
0 = En lainkaan todennäköisesti - 10 = Erittäin todennäköisesti

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Arvostelijat							Passiiviset	Suosittelijat		

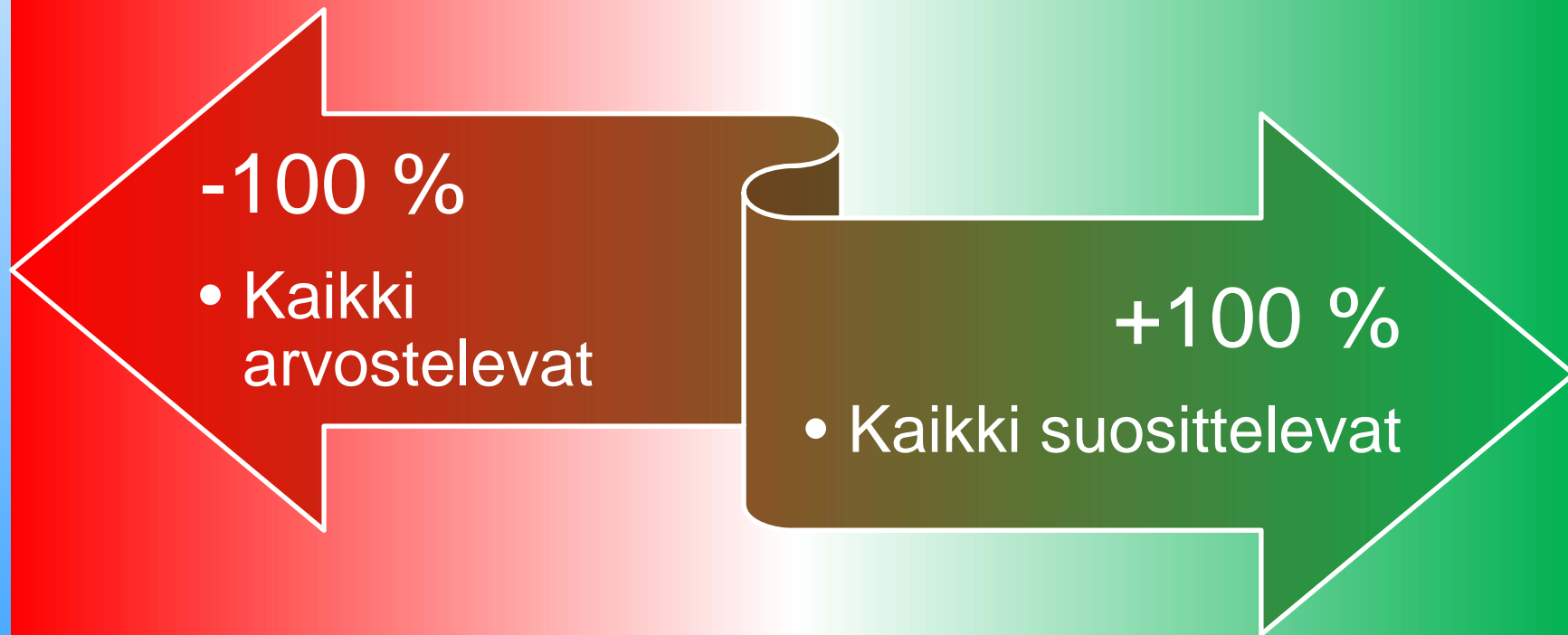
%

%

# Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)



## Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)



Käytännössä totuus on jossain välimaastossa



Lähde: Välbe 2015, 2016

# Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)

## Helppo tehdä

- Tarvitaan vain yksi kysymys ja selventävä lisäkysymys "Miksi?"

## Helppo tulkita

- NPS kertoo lämpömittarinomaisesti suositteluhalukkuuden tason

## Kehittämis- ja johtamisväline

## Enemmän suosittelijoita, vähemmän arvostelijoita

## Esitetty ISO 11620 –standardiin (Library performance indicators)

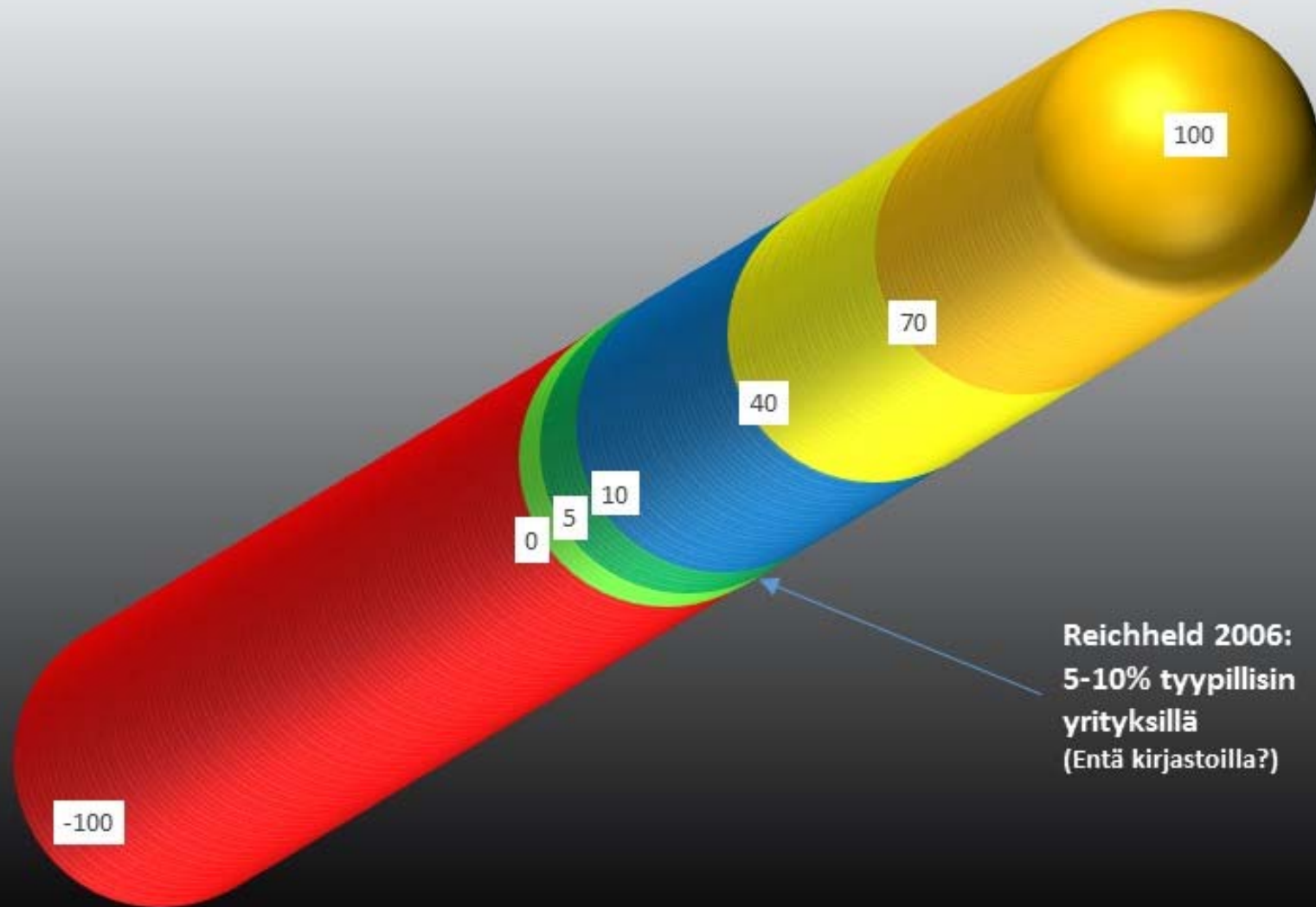
## Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)

### Kuinka hyvä on hyvä?

- Asteikko on -100 % – +100 %
- Reichheld 2006: yrityksillä tyypillisin arvo 5-10%
- Kirjastomaailmasta pitää vielä kerätä kokemusta



# Kuinka hyvä on hyvä?



# Käyttäjät pitävät Finnasta 😊

**Kuinka todennäköisesti suosittelisit Finnaa (tai Finna-alustalle rakennettua hakupalvelua) ystäville tai kollegoille?**  
 [Asteikko 0-10 (0=pienin todennäköisyys;10=korkein todennäköisyys) esitettiin monivalintakysymyksessä]

"Minkä arvosanan antaisit Finnalle asteikolla 0-10?  
 Heikoin arvosana on 0 ja paras 10?"

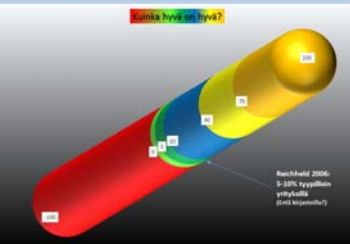


	2014	2015	2016
Kysymyksen nähneitä	3 239	12 159	14 520
Vastanneita	3 186	11 919	14 520
Vastausprosentti	98,4 %	98,0 %	100,0 %

"Suosittelisin Finnaa", 2016

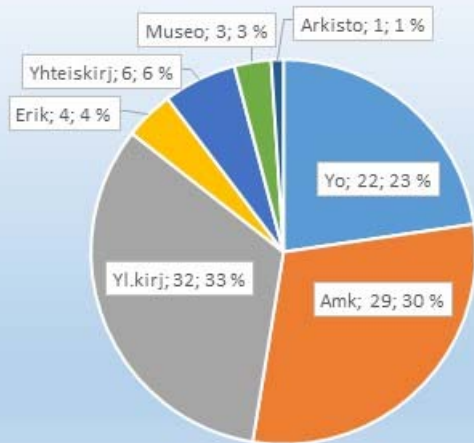


Kysymyksen nähneitä	14 520
Vastanneita	14 478
Vastausprosentti	99,7%



# Kirjastoverkkopalvelujen asiakaskysely 2016

Vastausten jakautuminen



Suosittelisitko Finnaa muille?



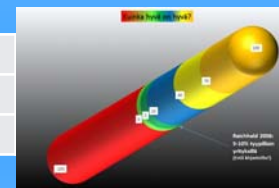
## Koko kysely

Kyselyn nähneitä	229
Vastanneita	97
Vastausprosentti	42,4 %

**Vastausmäärä!**

## Finna

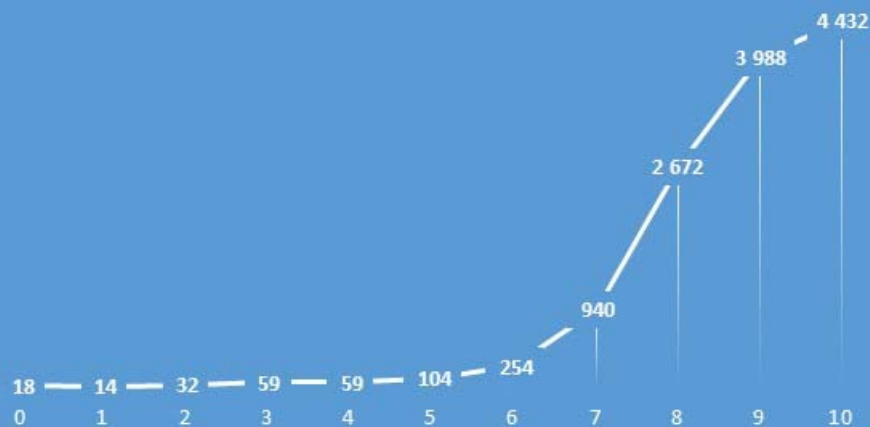
Kysymyksen nähneitä	97
Vastanneita	89
Vastausprosentti	91,8 %



# AMK-kirjastot 2017

Arvioi asteikolla 0 - 10, suosittelisitko kirjastoa ja sen palveluita muille opiskelijoille / kollegoille. 0=en suosittele, 10 = ehdottomasti suosittelem

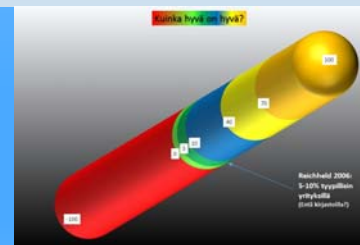
## SUOSITTELUHALUKK. JAKAUMA 2017



## "Suosittelesin kirjaston palveluja"... AMK 2017



	Kysely	Tämä kysymys
Nähty	21 126	12 763
Vastannut	12 763	12 572
Vastausprosentti	60,4 %	98,5 %



THE NATIONAL LIBRARY OF FINLAND



# Kiitos mielenkiinnostanne

Markku A. Laitinen  
markku.laitinen {at} helsinki.fi