

Soovitusindeks – parim viis enda võrdlemiseks ... iseendaga

K a i V ä l b e

Koolituskeskus

kai.valbe@nlib.ee

Mis on Soovitusindeks?

- Soovitusindeks põhineb asjaolul, et kui inimene midagi oma sõbrale - tuttavale soovitab, võtab omale justkui vastutuse soovitatu kvaliteedi eest.

**Kui tõenäoliselt te soovitaksite ...
oma sõbrale või kolleegile?**

Põhjendage, miks?

- Hinnanguskaalal 0-10
peetakse **kindlateks soovitajateks 9-10 palli** andnud
neutraalseteks 7-8 palli ja
mittesoovitajateks 0-6 palli andnud

Soovitusindeks (SI) arvutatakse lihtsa lahutustehtena, kus soovitajate osakaalust lahutatakse mittesoovitajate osakaal.

SI = soovitajad % – mittesoovitajad %

Algus

2014. aastal toimusid Euroopa Liidu Sotsiaalfondi toel soovitusindeksi (SI) meetodi rakendamise prooviuuringud RR-is **recommy.com** keskkonnas.

Kogemusega jääme rahule ja 2015. aastal asusime süsteemselt tegutsema.

Vt **Reichheld, Frederick F. Lojaalsuse reeglid** /Frederick F. Reichheld ; [tõlkija Pilleke Laarmann] Loyalty rules! : how today's leaders build lasting relationships. Väike Vanker, 2002

Vt. sisevõrgus: Uuringud – Soovitusindeks <http://in.nlib.ee/121691>

Soovitusindeks RRI teenustele

2015.a PLAAN

- **Uute lugejate SI** – iga kuu alguses (kuni 5.k.p.) eelmisel kuul registreeritud kasutajatele. Andmed: Heli Kuusik. Algus: 4. veebruar jaanuari kohta.
- **Töömahukad päringutele vastamised** – andmed: teenindavad osakonnad. Algus: 15. veebruar.
- **Raamatukogutöötajate täienduskoolitus** – andmed: Hela Ojasaar. Algus: 6. aprill.
- **EOD-d kasutanud kliendid** – andmed: Heli Kuusik. I.-I poolaastal teenust tellinud klientidele eesti ja inglise keeles. Algus: 1. september.
- **Digari Eesti ajalehed e-teenus** – andmed: Heli Kuusik. Algus: oktoobris, kokkuvõte novembris.
- Füüsilise keskkonna mugavus – jäi ära. Algus: 5. märts.
- Parlamenditeenindus uuele koosseisule – jäi ära. Algus: novembris.

Kokkuvõte: **5 teemat** (uute lugejate arvamus, päringud, täienduskoolitus, EOD, Digari Eesti ajalehed), **neist 3 korduvat** (uued lugejad, päringud, koolitused).

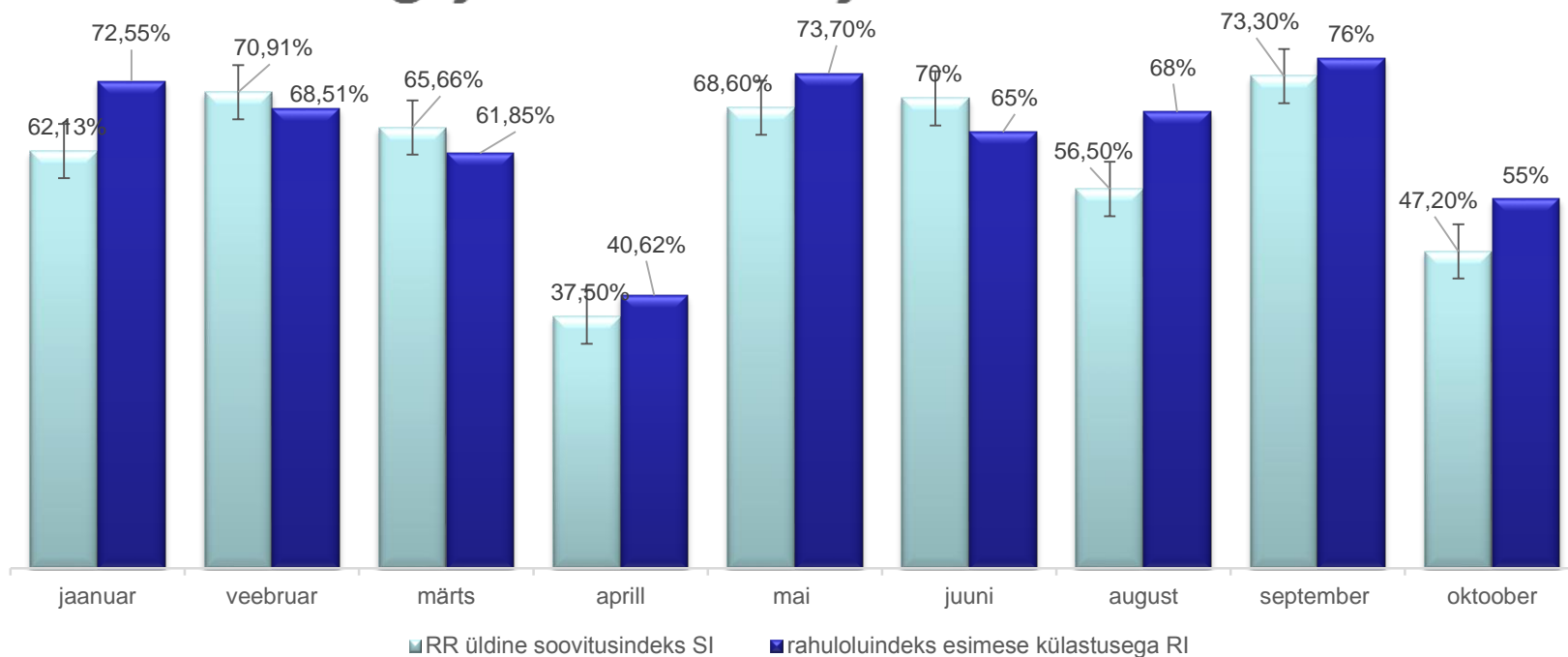
20 küsitlust

Käsitletud on eraldi 11 vastust (Kristel, Külli, Riin)

9 x 2015. aastal

Uued lugejad – iga kuu „Tere tulemast raamatukokku!“

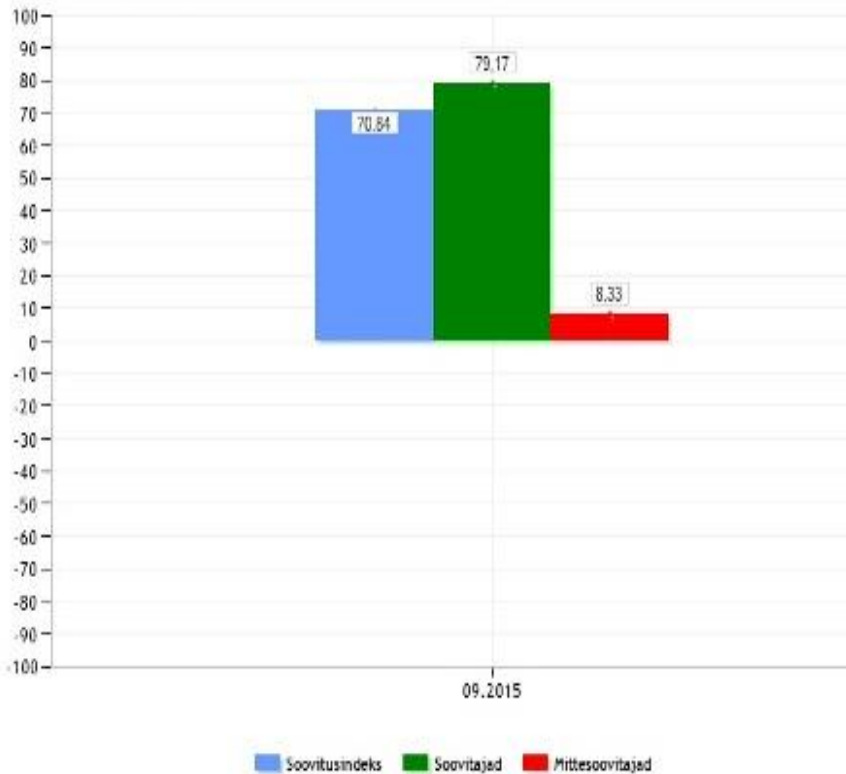
Uute lugejate soovitus- ja rahuloluindeks 2015



2015 : e-teenused I. EoD

EOD

I. Küsimus vastamise aja järgi



SI 70,8

SI küsimustik 70 EOD
DIGITEERIMISTEENUSE
kliendile.

Neist oli 30 Eesti ja
40 välisklienti, küsimustik nii eesti
kui ka inglise keeles.

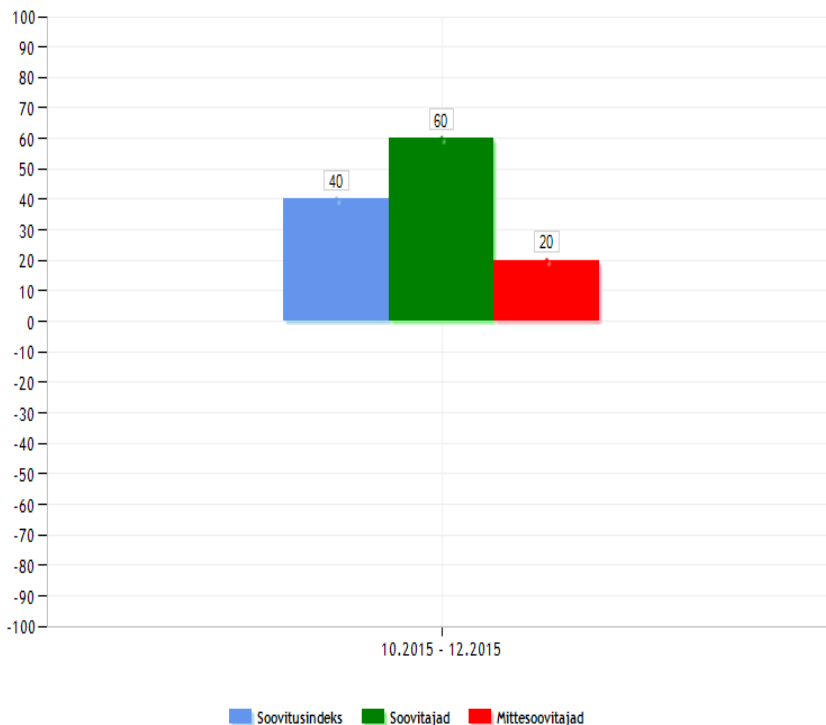
*„easy access, quick deliverance,
good quality“ (10/10)*

2015 : e-teenused

II. DIGAR Eesti ajalehed

DIGAR Eesti ajalehed

1. Küsimus vastamise aja järgi

**SI 40%**

- **378**-le sinna e-keskkonda sisse loginud kliendile („nlib“ aadressid eemaldatud)
- **48**-le teadus- ja erialaraamatukogule
- **19**-le rahvaraamatukogule
- kokku **445** küsimustikku.
- Vastuseid saime täpselt **60**, st esindusliku hulga (13,5%).

„Ikka soovitaks. Kust sa mujalt Eesti vanu lehti vaatad? Võrreldes Läti Rahvusraamatukogu analoogse lahendusega on DEA mugavam kasutada ja stabiilsem.“
(9/10)

6 x 2015. aastal

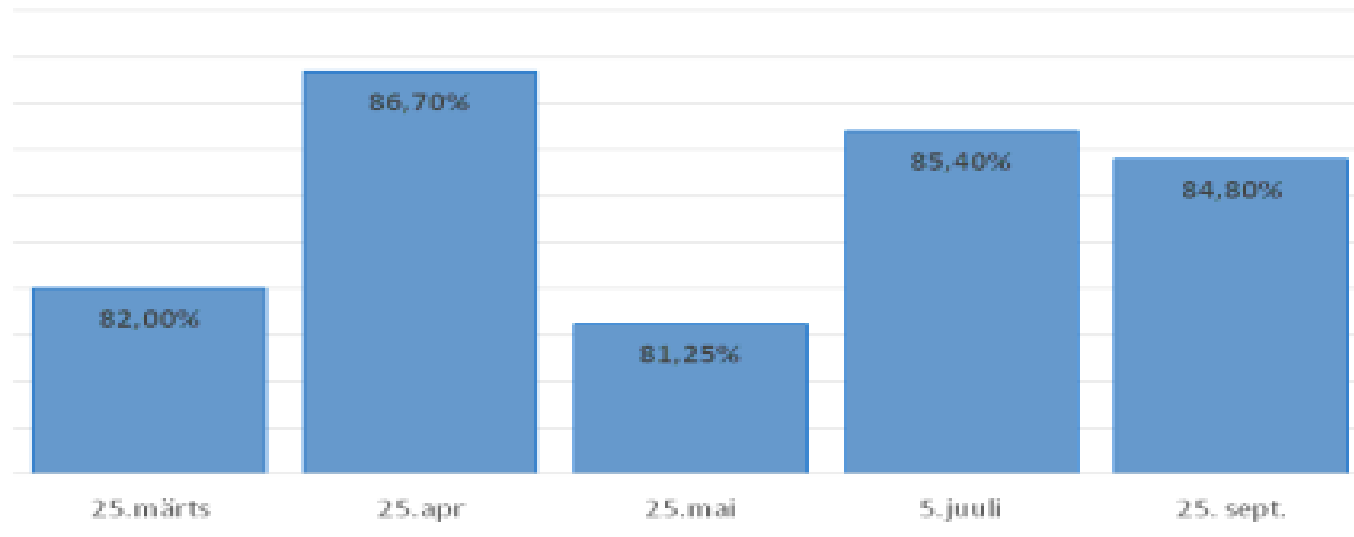
Päringutele vastamine – kord kahe kuu tagant

109 kliendi e-maili, neist 47 (43%) vastanud

11 lugemissaali 19-lt töötajalt

v.a. saksa, austria, šveitsi, muusika, haruldaste ja parlamendi lugemissaalid (?)

PÄRINGUTE SOOVITUSINDEKS 2015



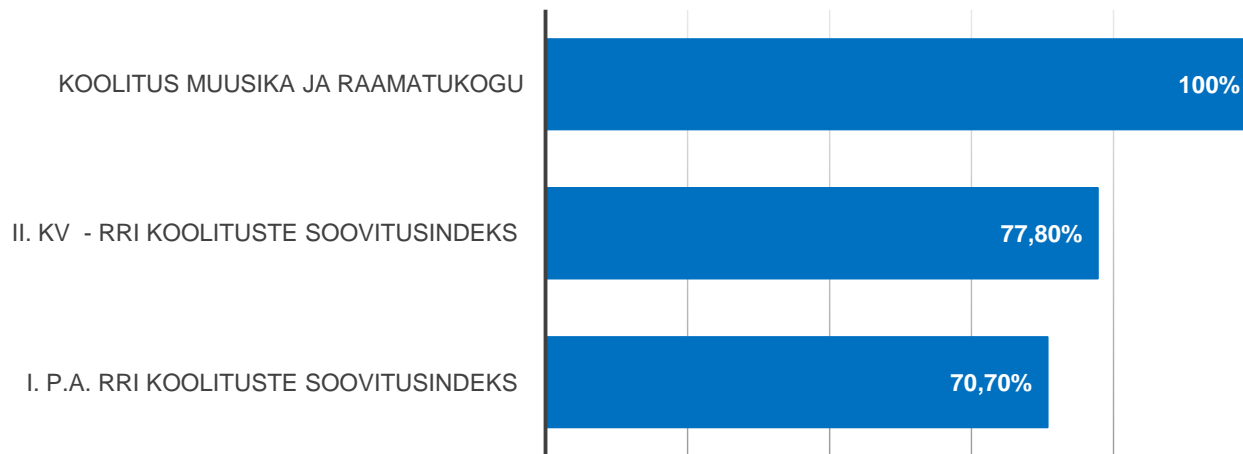
„Otsisin võrkeelset raamatut, mida kuskilt saada ei olnud, Teie aga leidsite mulle vajaliku raamatu välismaisest raamatukogust, ei osanud sellist operatiivsust oodatagi, suured tänud.“ (10/10)

3 X 2015.aastal

Pärast 7 koolitust

„Mina sain andmebaaside kasutamise kohta väga vajalikku teavet. Eriti eesti filmi andmebaas, rahvusraamatukogu e-teenuste kasutamine väljaspool rahvusraamatukogu. DIGARiga olin juba varem tutvunud iseseisvalt, kuid sain teada, mida vanas ja uues DIGARis leida.“ (10/10)

Koolitused raamatukoguhoidjatele 2015 SOOVITUSINDEKS



RRi kogemus ja uuringute tulemused:

SI plussid



- 1) lihtne, selge ja lühike struktuur
- 2) positiivne soovitus toob uusi kasutajaid
- 3) rahuloluküsimus täpsustab, mille põhjal soovitus anti
- 4) aitab raamatukogul paremaid otsuseid teha
- 5) pidev tagasiside kasutajatelt

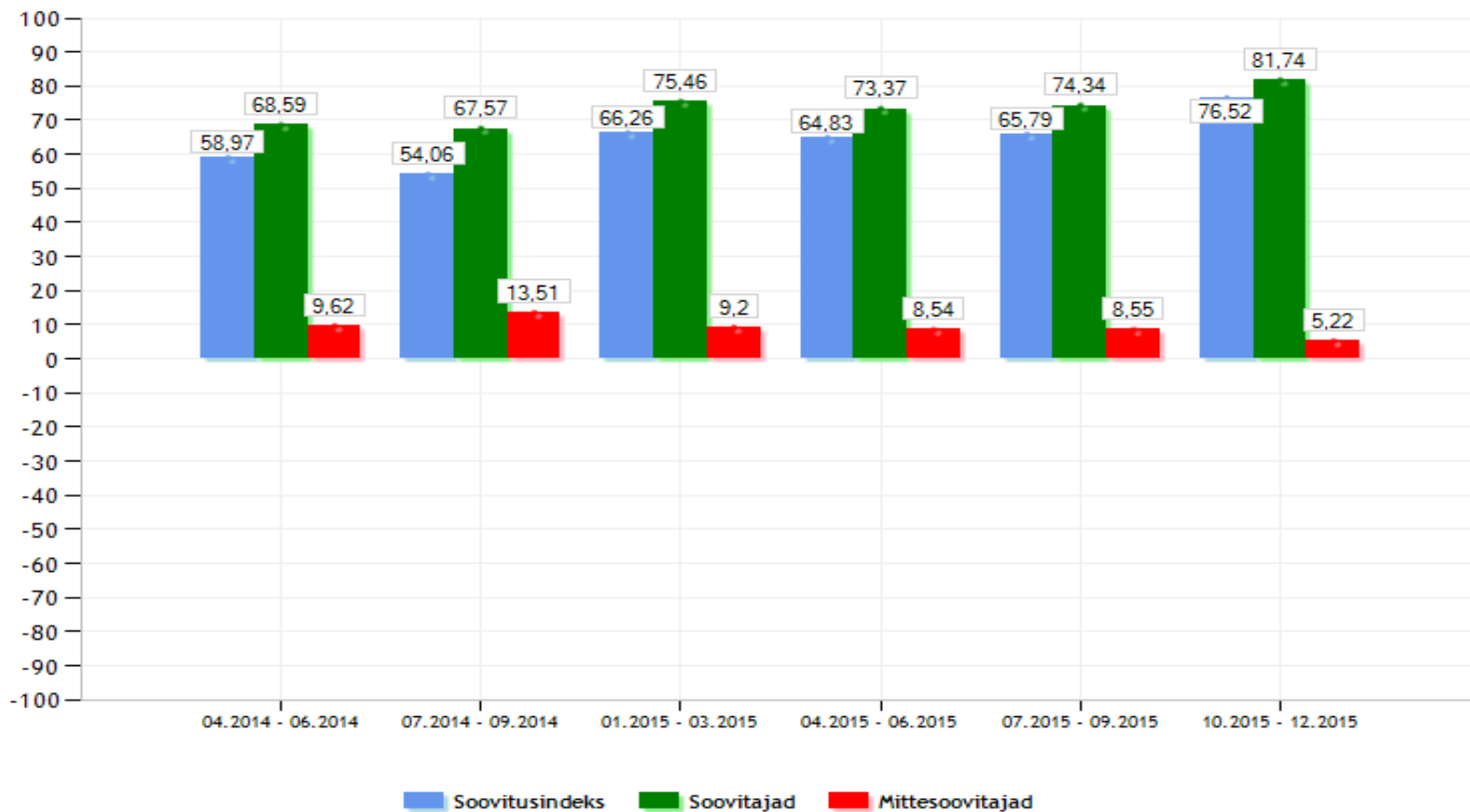
SI miinused

- 1) emotsionaalsus
- 2) kasutaja ootused on kõrged
- 3) paar küsimust ei ole sageli piisav
- 4) CRM kliendihaldustarkvara puudub (kulukas)
- 5) raamatukogu teenuseid on raske protsessis eristada

2015

J. KÕIK kokku ilma filtriteta

I. Küsimus saatmise aja järgi



Mõned järeldused ja tähelepanekud

Mida nimetati positiivsena

- kõrge kvaliteediga teenindust
- teavikute rohkest ja mitmekesisust
- suurepärase õppimiskeskonda
- asukohta ja arhitektuuri

Mida nimetati negatiivsena

- kojulaenuvuse piiranguid ¹⁰
- pikka teavikute ooteaega ⁷
- keeruline liikuda ja vajalikku leida ⁶
- probleemid ID-kaardiga registreerimisel ⁴
- keskkonda (külm, ventilatsiooni puudumine) ⁴
- raamatupaigutust avariilil ³
- müra, vaikuse puudumine ³

Valik vastuseid küsimusele Kas soovitaksite RRI?

- „...Rahvusraamatukogu abil on võimalik leida vastuse igasugusele küsimusele või probleemile. Minul pole veel juhust olnud, kus mingi probleem või küsimus oleks jäänud lahenduse või vastuseta.“ (10)
- „Iga mu sõber võidaks sellest, kui vahel pööraks pilgu telefonilt raamatule.“ (10)
- „Absoluutselt ei saa rahulikult lugeda ja töötada läbi informatsiooni kui pidevalt saalivad lapsed ja ka täiskasvanud, kes lihtsalt uudistavad raamatukogu ning piiluvad su raamatukuhja ja minu tööd!“ (10)
- „...Ikka loodan Eesti luule saali tekkimist ja nean antikvariaadi kaotamist! Pean lugu kevad- ja jõulumüükidest ja raamatumessidest. Jälestan inimrotte sissepääsu juures ja pooleldi rohelisi maitsetuid lippe sissepääsu kohal.“ (8)
- „Abivalmis teenindus ja ei pea häbenema kui tahad mingeid lisa raamatuid.“ (8)

Valik vastuseid küsimusele

Kuidas olete rahul viimase külastusega?

- „[Külastasin]... 7. korruse lugemissaali ja tülitasin 5. korruse infoneidusid.“ (10)
- „Seal [8. korrusel] on jumala head töötajad.“ (10)
- „arukas maja!“ (10)
- „Botaanika osakonna lugemissaalis tegin uurimistööd.“ (9)
- „Inimesi puudutav kogemus on väga hea, teenindustehnoloogiline külg tahaks just psühholoogiliselt(!) tugevamat läbimõtlemist, planeerimist ja arendamist.“ (8)
- „nu, akui ikka mingit infot otsid või vajad netti kasutada, saad selle mida vajad“ (7)
- „Turvamehed sissepääsus ei luba külastajad Rahvusraamatukogu, põhjusega et nendest kuidas need ütlesid "haiseb", kui aga midagi seda ei toimunud. Raamatukogu lugejakaart mul on praegu ära visatud.“ (0/10)

Valik vastuseid päringute kohta

"Ei osanudki midagi konkreetset oodata, lihtsalt lootsin, et saan oma asjad hästi aetud, kuid tulemus ületas tõesti igasuguseid ootusi." (10)

"Vastus oli isegi põhjalikum kui eeldasin, st sisaldas rohkem kasulikku infot, kui olin esialgu küsinud." (10)

„Kuna esimene päring oli suuline, siis „telefonimäng“ põhjustas Teile kahjuks lisatööd.“(9)

„Ma ei tea, mida mõtlete "tulemus ületas ootusi", kuid tulemus täitis täielikult ootused. Ületada ootusi ei saanudki, sest ma teadsin aprioorset ja vahel ka päris täpselt, mida ma soovin. Oluline on, et ma mõistsin, et vastused olid asjatundlikud ja tehtud bibliograafiliselt täielikult materjali vallates. Ütleksin, et vastused olid ammendavad. Väga hea töö. Heatahtlikkus peale selle.“ (8)

„Küsimusele on olnudki pea et võimatu vastata...Aga anti parim võimalik vastus. Tänan!“ (7)

„Vastused olid ette arvamata, sest ükskõik milline vastus sellele küsimusele oleks väär.“ (0)

Kokkuvõtteks



Soovitusindeks (SI) on tähtis raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja, mis illustreerib statistikat ja töötab vahetu tagasiside vahendina.



Kõrge SI annab signaali kliendi alateadvuslikule usule – tarbitud teenus on väärtuslik. See kinnitab lojaalsust, mis omakorda paneb uuesti oma raamatukokku tulema.



Igas valdkonnas on oma „hea skoor“ (võrdlemiseks peaksid nii tingimused kui küsimused kattuma).

Kõige õigem on ennast võrrelda iseenda eelmiste perioodide tulemusega.



Et saada samm-sammult paremaks.

TÄNAN TÄHELEPANU EEST!