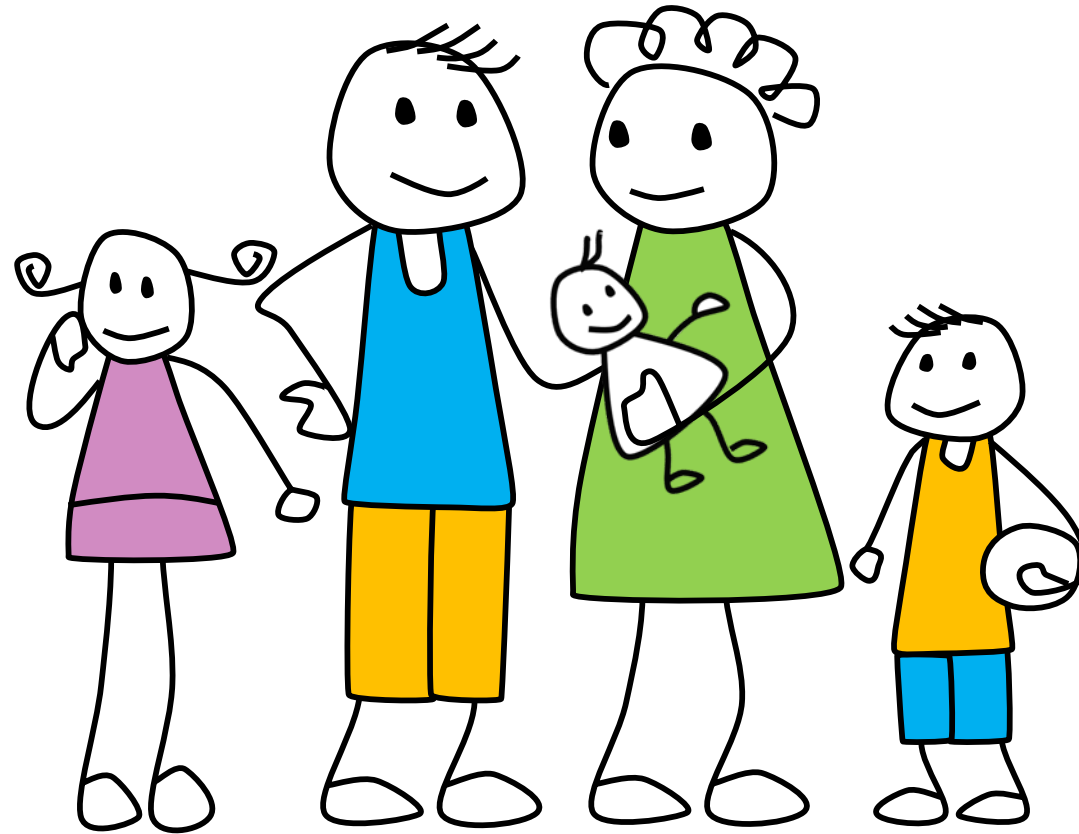


Asiakaspalautelaitteiden NPS-tulokset 2018

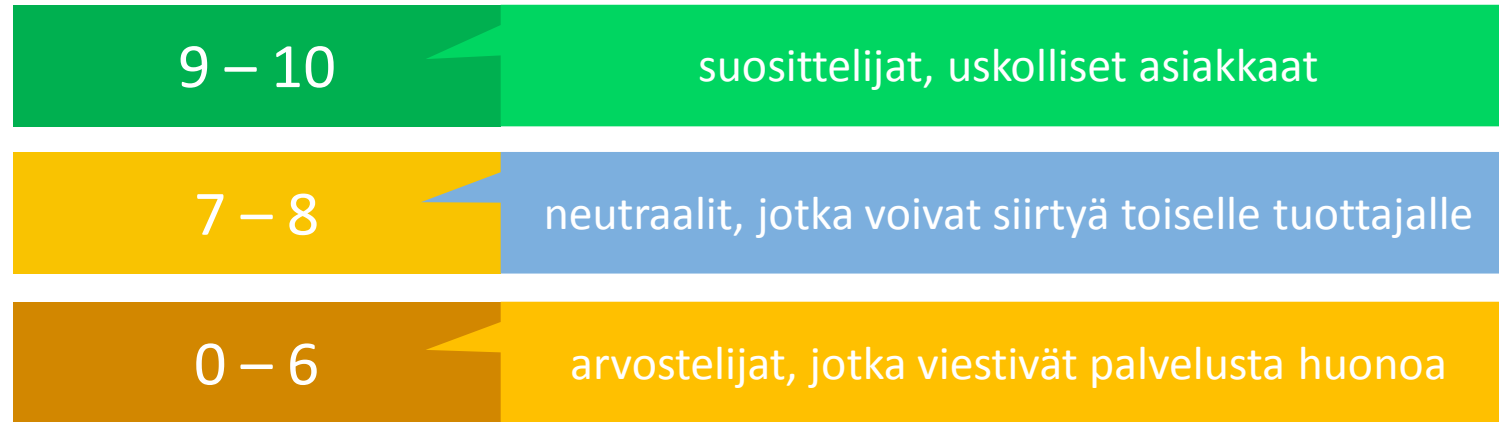
Pohjolankadun palvelukeskus



NPS-suositteelukysymys

”Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?”

Asiakkaat vastaavat asteikolla 0 – 10, vastaukset luokitellaan:

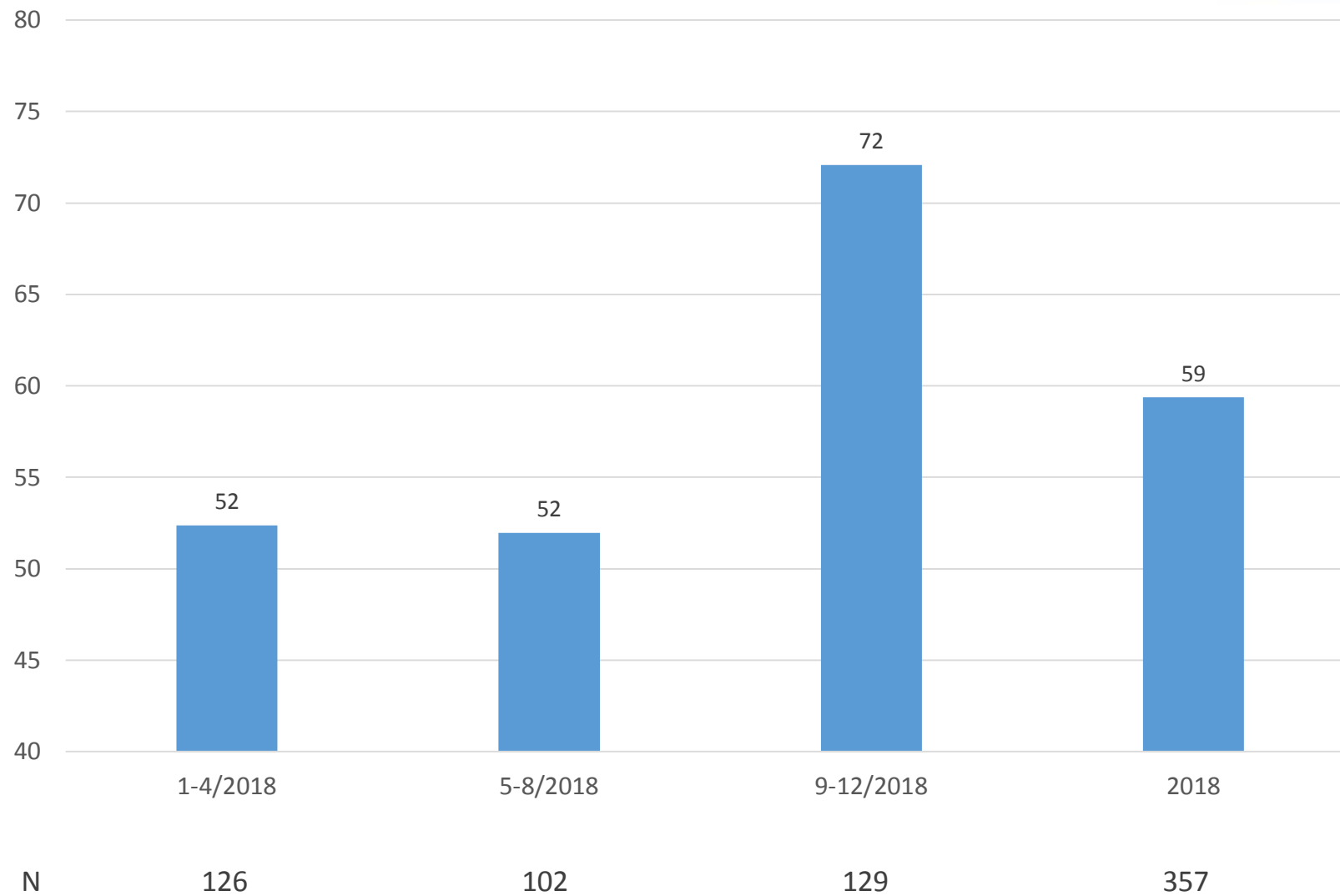


NPS-pisteiden laskeminen

$$9 - 10 \text{ \%-osuus} - 0 - 6 \text{ \%-osuus} = -100 - 100$$

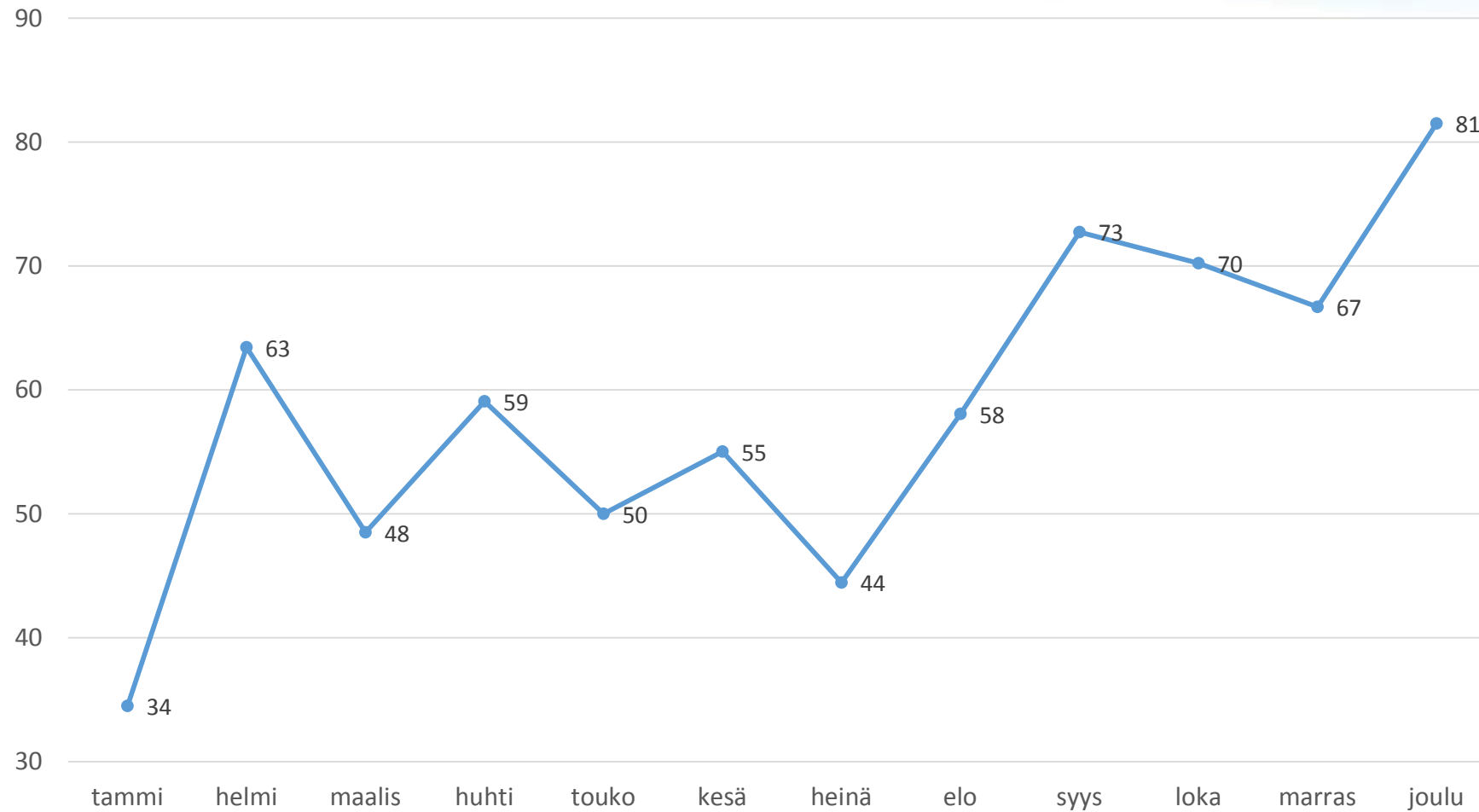


NPS-pisteet vuosikolmanneksittain ja vuosi 2018

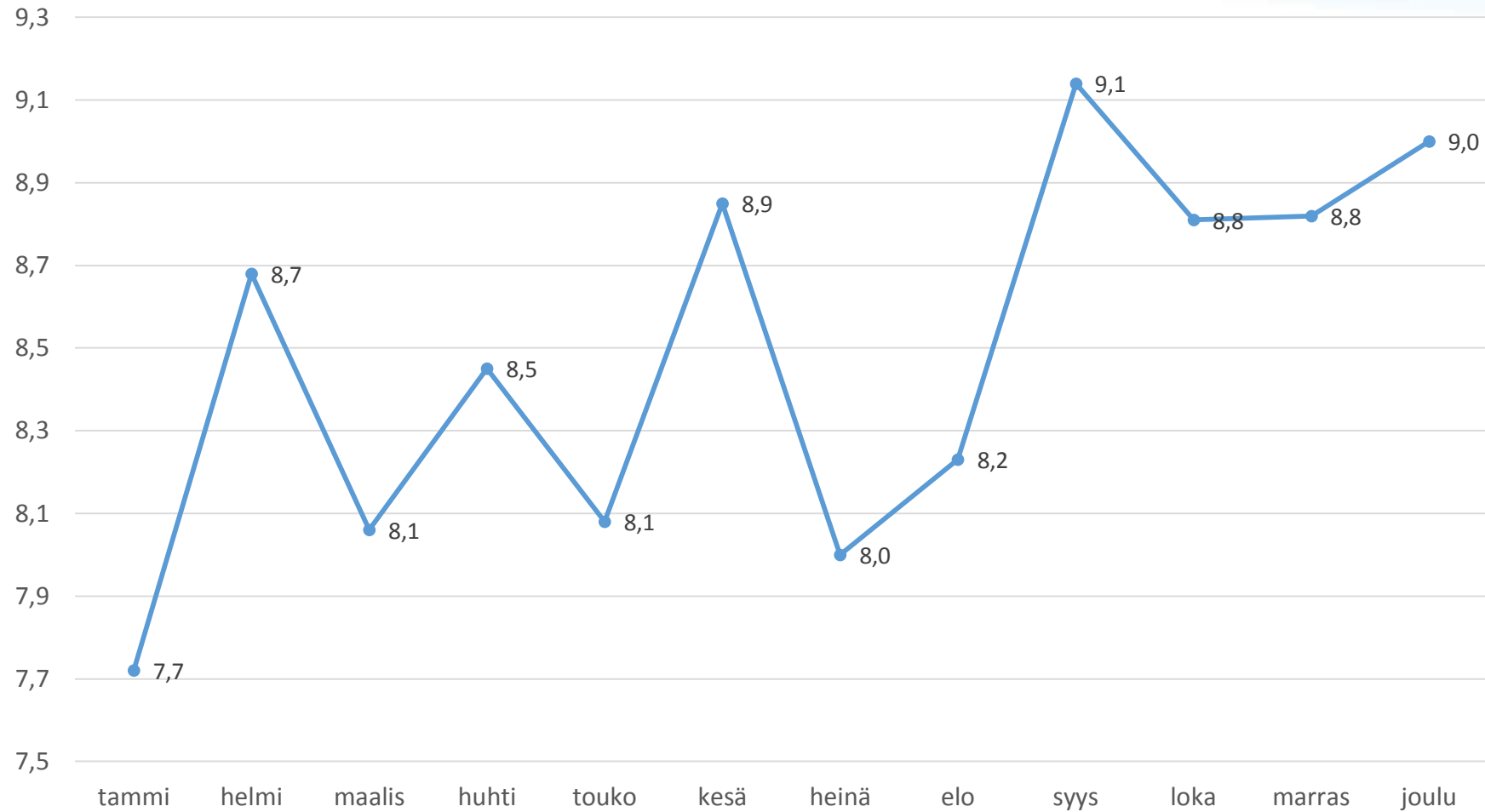


NPS-pisteet kuukausittain 2018

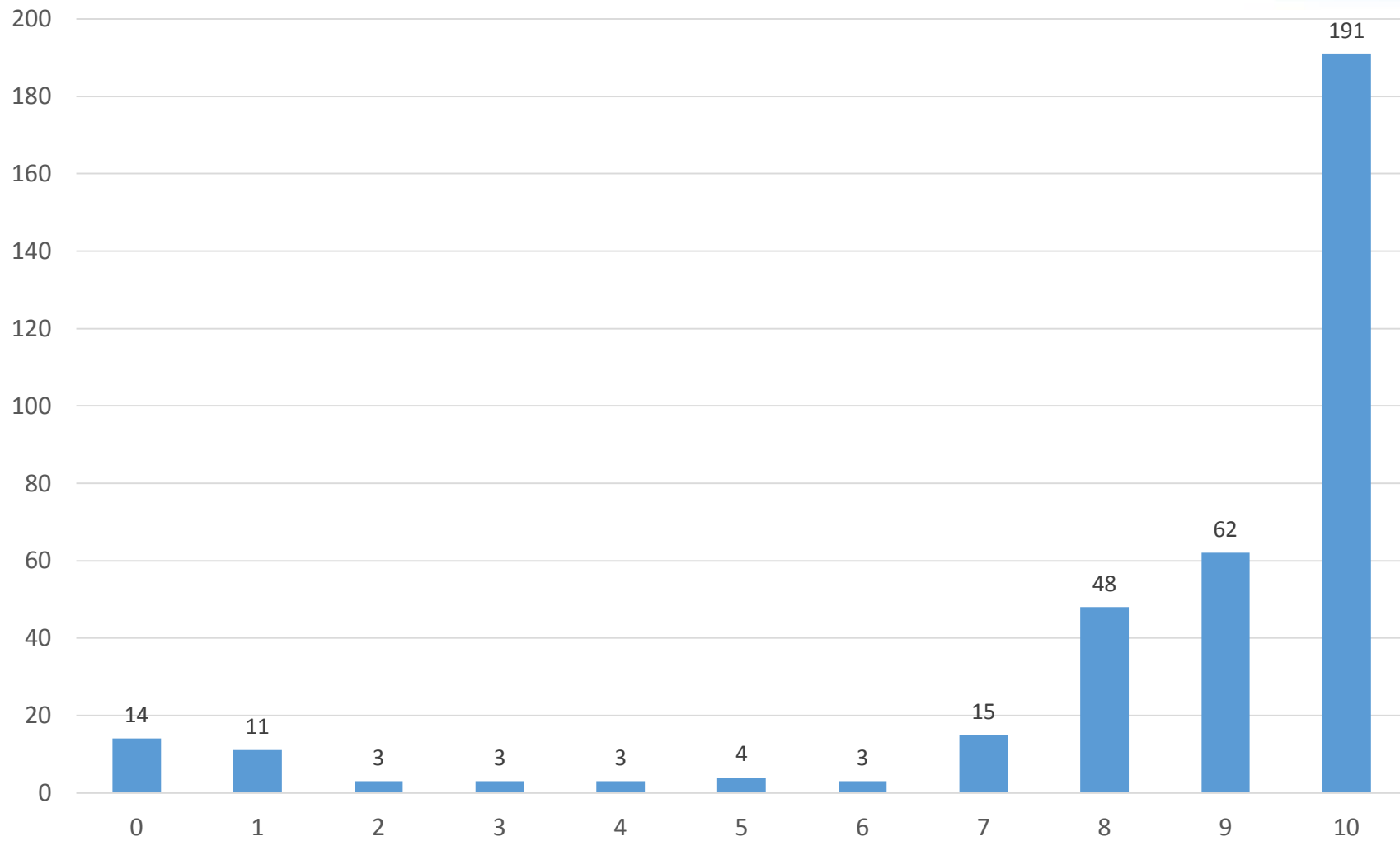
Pohjolankadun palvelukeskus



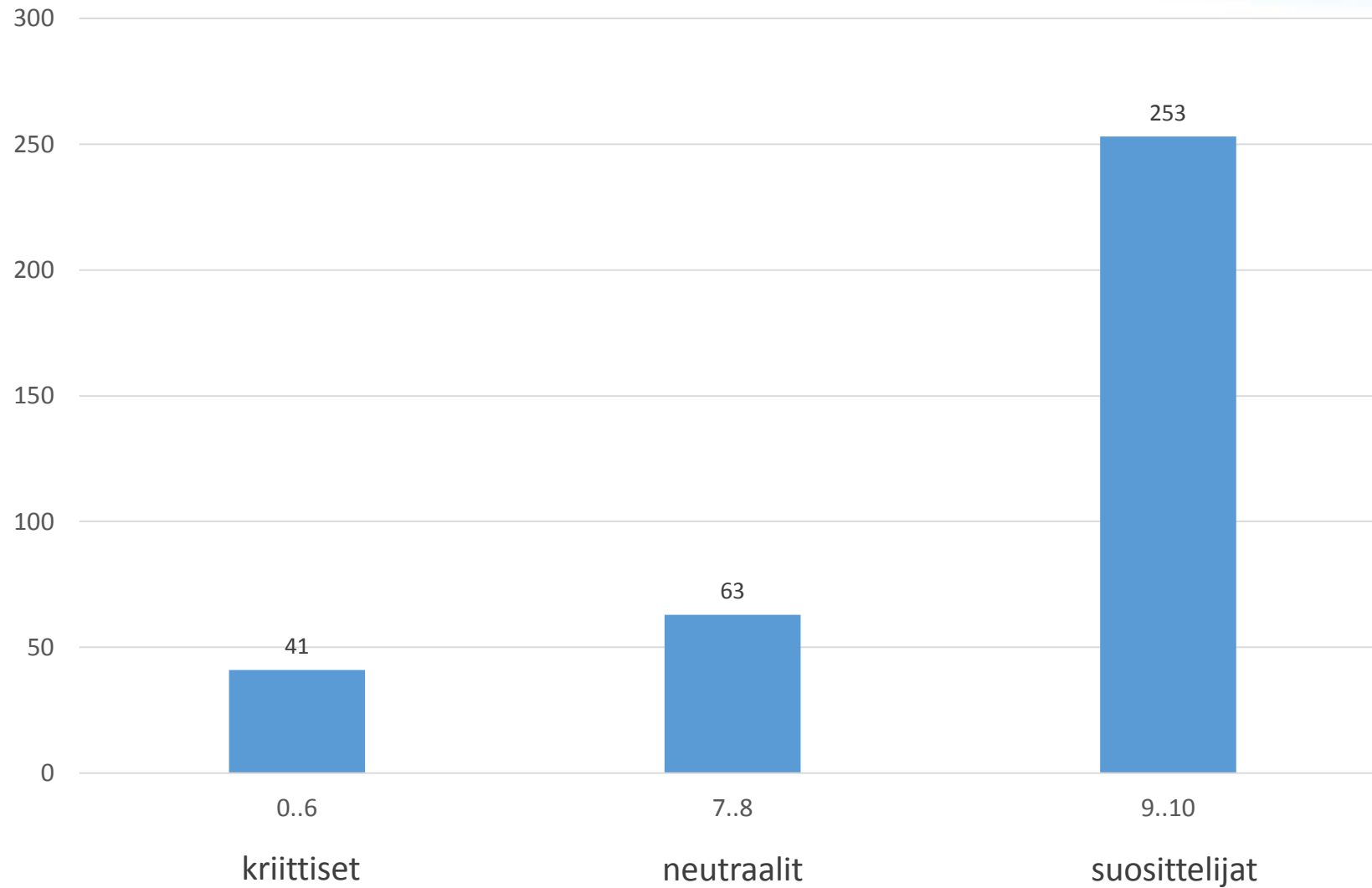
Keskiarvo kuukausittain 2018



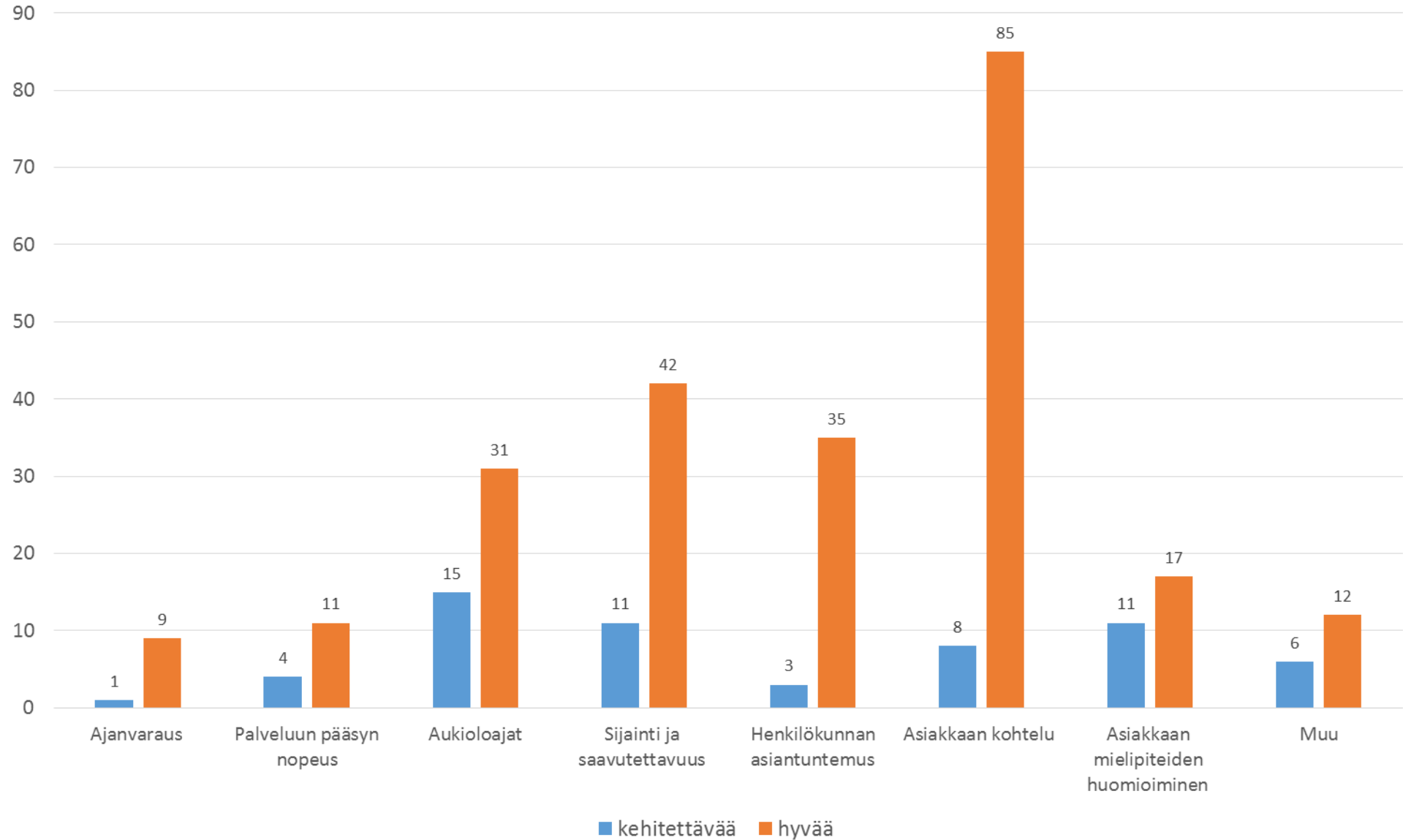
Vastausten jakautuma arvoille 0 - 10



Vastausten jakautuma arvoille 0 - 6, 7 - 8 ja 9 - 10



Yksikkö - hyvää, kehittävää



Yksikkö - hyvää, kehittävää

