

Työntekijäkokemus NPS

Työntekijäkokemuksen tavoite NPS 30

”Asioita tehdään yhdessä ja yhteishenki on säilynyt vaikeista ajoista huolimatta”

Viimeisimmässä, marraskuussa 2024 toteutetussa Sotekin työntekijäkokemuskyselyssä päästiin työntekijäkokemusmittarin, eli eNPS:n, osalta tavoitetulokseen ja hienoisesti sen ylikin. Tulos oli 31, kun tavoitteeksi oli asetettu 30.

Otsikon toteamus on erään työntekijäkokemuskyselyyn vastanneen jättämä avoin vastaus, jolla hän perusteli antamiensa ”suosittelupisteitä” kysymykseen, *kuinka todennäköisesti suosittelisit Sotek-säätiötä ystävällesi.*

Marraskuussa 2024 toteutettuun työntekijäkokemuskyselyyn vastasi 57 henkilöä. Keväällä 2024 toteutettuun samaiseen kyselyyn vastasi 63 henkilöä ja eNPS oli tuolloin 30. Sotek-säätiön laatutavoitteina ovat erinomainen työntekijäkokemus (eNPS \geq 30) ja erinomainen asiakaskokemus (NPS \geq 30).

Viimeisimmän kyselyn vastauksissa kiitosta keräsivät mahtavat työkaverit, työn tärkeys ja mielekkäisyys, arvostava ja tukeva työilmapiiri sekä hyvä esihenkilö, jolta saa tukea. Positiivisiksi asioiksi koettiin myös:

- Hyvä ja joustava työnantaja
- Asioita tehdään yhteistyössä
- Työntekijään luotetaan ja hän tulee kuulluksi
- Työhön pystyy vaikuttamaan, voi hyödyntää omia vahvuuksiaan & tehdä työtä omalla persoonallaan
- Asiakastyö
- Saa kehittää / kehittyä itse
- Yhteiset arvot



Suositteluhalukkuutta heikensivät muun muassa se, että muutokset ja niihin sopeutuminen kuormittavat. Lisäksi esimerkiksi epävarmuus tulevasta ja epävakaus myös yhteiskunnassa ylipäättään laskivat suositteluhalukkuutta. Myös tiedotuksen samanaikaisuuteen halutaan säätiöllä kiinnitettävän huomiota.

NPS-mittari (Net Promoter Score) kertoo suositteluhalukkuudesta ja on yksi eniten käytetyistä asiakaskokemuksen mittareista. Mittari koostuu yhdestä kysymyksestä, joka yleensä kuuluu: Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua / tuotetta ystävällesi tai kollegallesi? NPS-mittaria voidaan käyttää myös työntekijäkokemuksen mittaamiseen. Mittaria nimitetään tällöin eNPS:ksi (Employee Net Promoter Score). Tulos (eli NPS-luku tai eNPS-luku) asettuu välille -100 ja +100. Mitä suurempi tulos, sitä parempi asiakaskokemus. NPS-luku +50 on jo erinomainen tulos.

