

Viabilidad de la incorporación del indicador NPS en el entorno bibliotecario. Revisión de uso y descripción de una experiencia

Viabilitat de la incorporació de l'indicador NPS en l'entorn bibliotecari. Revisió d'ús i descripció d'una experiència

Antonia Reyes Rodríguez, Carina Rey Martín, Núria Balagué Mola

BiD, ISSN 1575-5886, n. 46, 2021

Se propone el uso del indicador Net Promotor Score (NPS) para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el ámbito de las bibliotecas. El NPS surge a partir de una herramienta de calificación desarrollada por Fred Reichheld y presentada en la revista *Harvard business review* en 2003. El propósito de la expresión NPS es calcular una puntuación para determinar el nivel de lealtad de los clientes respecto de un servicio específico. Desde sus orígenes ha sido utilizada por las grandes empresas para conocer la percepción de sus consumidores. La dinámica se basa en solicitar, a partir de una encuesta, la calificación en una escala de once puntos, de la probabilidad de llevar a cabo una recomendación. De esta manera, basándose en las calificaciones obtenidas, se puede calcular la escala NPS en tres tipos de perfiles: el detractor (de 0 a 6 puntos), el pasivo (de 7 a 8) y el promotor (9 y 10). Las características que definen el NPS son: la forma numérica en modo de puntuación; el grado de complejidad sencillo; el tipo de información que aporta entra dentro del rango de los indicadores de eficacia, puesto que relaciona

resultados con objetivos. Esta información puede evolucionar hacia un indicador de impacto. Para calcular el índice se resta el porcentaje de los detractores del porcentaje de los promotores, un índice positivo indica que el valor de promoción pesa sobre el valor de detracción. En este contexto, realiza una revisión de la bibliografía sobre el tema y se destacan algunas aplicaciones del indicador NPS en la empresa privada, en el sector público, y en el ámbito bibliotecario. Se describe, asimismo, la experiencia piloto llevada a cabo en la red de Bibliotecas Municipales de Sabadell, para concluir que el uso del NPS responde a las necesidades de las bibliotecas de trabajar con métodos fáciles y poco complejos para evaluar la experiencia de los usuarios.

<https://bid.ub.edu/46/reyes.htm>

Resumen elaborado por María Osuna González