7.2.2014

# Celian asiakastyytyväisyys säilyi erinomaisella tasolla

Celian vuoden 2013 asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 406 henkilöä. Vastaaja oli useimmiten Celian lainaava asiakas (67,9 %) tai yhteyshenkilö kuten omainen, opettaja tai avustaja (28,3 % vastaajista). Tyypillisin Celian palveluiden käyttäjän lukemisesteen syy on näkövamma (64,9 %). Vajaalla neljännekselle vastaajista syy palveluiden käyttöön oli luki- tai oppimisvaikeus (22,1 %).

Eniten käytetty asiointitapa Celian kanssa on Celianet-verkkopalvelu (55 %). Noin kolmannes (35 %) vastaajista saa kirjalähetyksen joka kuukausi. Verrattuna vuosiin 2012 ja 2011 asiointi Celianetin kautta on yleistynyt. Aineistoista ylivoimaisesti eniten käytettyjä ovat äänikirjat, joita käyttävät lähes kaikki vastaajat (97 %).

17 % vastaajista kertoi olevansa Celian Vera-asiakkaita. Enemmistö (75 %) ei kuitenkaan ole Vera-asiakkaita vaan saa äänikirjat cd-levyllä tai suoraan Daisy-soittimeen. Vastaajat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä Vera-palveluun, ja Vera-palvelun käyttö todetaan yleisesti helpoksi. Iäkkäämmissä vastaajaryhmissä käyttö koetaan vaikeammaksi. Vera-palvelun osalta vastaajat ovat erityisen tyytyväisiä siihen, että kirjat ja niiden kuuntelu toimivat käyttäjän haluamilla laitteilla (ka. 4,43).

## Tyytyväisyys palvelukanaviin

Vastaajat ovat tyytyväisiä Celia-kirjaston puhelinpalveluun. Tyytyväisyydessä puhelinpalvelun ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen on myös havaittavissa hienoisesti kasvava trendi vuosina 2011-2013.

Celia-kirjaston sähköpostipalvelulle annetaan yleisarvosanaksi keskiarvoltaan 4,44. Vastaajat ovat tyytyväisiä niin sähköpostipalvelun asiantuntevuuteen (ka. 4,42) kuin myös nopeuteen (ka. 4,49). Celianetin verkkopalvelulle vastaajat antavat myös aiempien vuosien tapaan hyvän yleisarvosanan (ka. 4,44).

Celian verkkosivuilla vastaajista on viimeisen puolen vuoden aikana vieraillut 64,6 prosenttia. Vajaa neljännes (22,3 %) ei ole vieraillut Celian verkkosivuilla lainkaan. Tyypillisimmin Celian verkkosivuilla liikkuminen koetaan aiempien vuosien tapaan melko helpoksi (66,9 %). Myös verkkosivuilta etsitty tieto löytyy tyypillisimmin melko helposti (66,3 prosenttia vastaajista). Noin kymmenes osa vastaajista kokee verkkosivuilla liikkumisen (9,6 %) ja/tai etsityn tiedon löytämisen (12,3 %) melko vaikeaksi.

Reilu kolmannes vastaajista oli vieraillut Oppari-verkkokaupassa viimeisen puolen vuoden aikana (36,8 %). Tarvittu kirja löytyy Oppari-verkkokaupasta tyypillisimmin helposti (ka. 4,29). Vastaajien yleisarvosana Oppari-verkkokaupalle on keskiarvoltaan 4,18. Tyypillisimmin vastaajat ovat tyytyväisiä oppikirjojen valikoimaan ( ka. 3,97).

## Tyytyväisyys oppikirjoihin

Saatavilla olevien oppikirjojen toimitusnopeuteen vastaajat ovat tyypillisimmin joko erittäin tyytyväisiä (24,8 %) tai tyytyväisiä (19,8 %). Lähes puolet vastaajista ei osannut ottaa kantaa saatavilla olevien oppikirjojen toimitusnopeuteen (47,1 %). Valikoimasta puuttuvien ja erikseen tilattavien oppikirjojen toimitusnopeuteen vastaajat eivät ole erityisen tyytyväisiä (ka. 3,36). Tyytyväisyydessä sekä saatavilla olevien että valikoimasta puuttuvien kirjojen toimitusnopeuteen on havaittavissa lievää laskua verrattuna vuoteen 2012.

Oppikirjojen laatuun vastaajat ovat jokseenkin tyytyväisiä (ka. 3,82). 7 % vastaajista on käyttänyt äänioppikirjojen mukana tulevaa EasyReader Express- lukuohjelmaa. Vastaajat, jotka ovat käyttäneet EasyReader Expressiä, ovat siihen melko tyytyväisiä (ka. 3,83).

## Tyytyväisyys kirjakokoelmaan ja äänikirjojen laatuun

Kirjakokoelman monipuolisuuteen vastaajat ovat tyypillisimmin tyytyväisiä (50,9 % vastaajista/ ka. 4,17). Tyytyväisyys kirjauutuuksien valmistumisnopeuteen on edellisten vuosien kanssa samalla tasolla (ka. 4,03).

Äänikirjojen laatuun vastaajat ovat tyypillisesti joko erittäin tyytyväisiä (35,7 %) tai tyytyväisiä (52,3 %). Äänikirjojen laatu saa keskiarvon 4,23. Selkeä enemmistö vastaajista kokee saavansa kirjoja (84 %) ja /tai kirjalähetyksiä (79 %) lukumääräisesti sopivasti. On hieman tyypillisempää, että vastaajat kokevat saavansa kirjoja tai kirjalähetyksiä liian usein kuin että saisivat niitä liian harvoin.

Eri laitteista Celian äänikirjoja käytetään useimmin Daisy-soittimella (70 % vastaajista). Daisy-soittimen toimivuuteen vastaajat ovat tyytyväisiä (ka. 4,30). Tietokoneen (ka. 3,87) ja mobiililaitteiden (ka. 3,75) toimivuuteen äänikirjojen kuuntelussa ei olla niin tyytyväisiä. Tyypillisimmin vastaajien mielestä kirjauutuuksista (63,1 %) ja Celian palveluista (62,2 %) tiedotetaan riittävästi. Selvä enemmistö vastaajista myös kokee saavansa riittävästi ohjeita ja neuvontaa (73,2 %). Vastaajat haluavat tietoa Celian palveluista mieluiten joko uutiskirjeenä suoraan sähköpostiin (32,9 %) tai Celian verkkosivujen kautta (28,4 %).

## Yleisarvosanat ja kokonaisarvosanan kehitys

**Yleisarvosanat:** Celia-kirjaston puhelinpalvelu 🡪 4,60  
Celia-kirjaston sähköpostipalvelu 🡪 4,44  
Celianet-verkkopalvelu 🡪 4,44  
Oppari-verkkokauppa 🡪 4,18

**Kokonaisarvosana:**  Kaikkien eri osa-alueista annettujen arvosanojen on 4,42.   
 Kouluarvosanaksi muutettuna kokonaisarvosana on 9+.

2012: Kokonaisarvosana oli 4,43 ja numero 9+.  
2011: Kokonaisarvosana oli 4,31 ja numero 9.  
2010: Kokonaisarvosana oli 4,35 ja numero oli 9.  
2009: Kokonaisarvosana oli 4,13 ja numero oli 8,5.  
2008: Kokonaisarvosana oli 4,42 ja numero oli 9.