



Celian asiakastyytyväisyys säilyi kohtuullisena

Celian vuoden 2017 henkilöasiakkaille kohdistettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi verkossa 299 henkilöä. Lähes kaikki vastaajat olivat lainaavia asiakkaita (99 %). 2 % vastaajista opiskeli korkeakoulussa tai yliopistossa ja 3 % oli käyttänyt maksullista oppimateriaalia peruskouluun tai toiselle asteelle. Vastaajien tyypillisin syy Celian palveluiden käyttöön oli näköön liittyvä (96 %). Pienellä osalla vastaajista syy palveluiden käyttöön oli luki- tai oppimisvaikeus (6 %) tai muu (4 %). 54 % vastaajista oli naisia. 52 % vastaajista oli iältään 41-65-vuotiaita, 66-79-vuotiaita oli 24 % ja yli 80-vuotiaita 6 %. Alle 25-vuotiaita vastaajia oli 7 %.

Käytetyin asiointitapa Celian kanssa oli Celianet-verkkopalvelu (78 %). 23 % asioi sähköpostitse ja 18 % puhelimitse. 22 % vastaajista sai kirjalähetyksen joka kuukausi. 2 % vastaajista asioi omassa lähikirjastossaan. Aineistoista ylivoimaisesti eniten käytettyjä ovat äänikirjat, joita käyttävät lähes kaikki vastaajat (96 %). E-kirjojen käyttäjiä oli vastaajien joukossa 19 % ja pistekirjoja käytti 20 %.

Tyytyväisyys kirjakokoelmaan ja äänikirjojen laatuun

Vastaajat olivat tyytyväisiä kirjakokoelman monipuolisuuteen (83 % vastaajista / keskiarvo 4,1). Tyytyväisyys kirjauutuuksien valmistumisnopeuteen laski edelleen verrattuna edellisvuosiin (ka. 3,6).

Äänikirjojen laatuun vastaajat olivat joko erittäin tyytyväisiä (32 %) tai tyytyväisiä (51 %). Äänikirjojen laatu sai keskiarvon 4,1. Kolme neljästä vastaajasta koki saavansa kirjoja (75 %) itselleen sopivan määrän, kun taas joka viides (20 %) sai niitä mielestään liian vähän.

Maksullisten oppikirjojen ja kurssikirjojen käyttäjämäärä oli pieni, mutta miltei puolet (48 %) heistä oli tyytyväisiä kirjakokoelman monipuolisuuteen. Toisaalta vain 46 % oli tyytyväisiä valikoimasta puuttuvien ja erikseen tilattavien oppikirjojen valmistumisnopeuteen. Äänioppikirjojen laatuun vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka. 3,5).

Tyytyväisyys sähköisiin palveluihin

Uudistetulle Celianet-verkkopalvelulle vastaajat antoivat kohtuullisen yleisarvosanan (ka. 3,5).

Pratsam Reader -mobiilisovellus sai kokonaisarvosanan 3,7. Erittäin tai melko helppona sen käyttöä piti 64 % vastaajista. Celianet-kuuntelun käyttöä piti helppona tai erittäin helppona 69 % vastaajista, kun taas 61 % vastaajista oli samaa mieltä äänikirjojen latauksen suhteen.



Kolmannes vastaajista oli käyttänyt chat-palvelua, ja heistä 62 % piti chat-viestin kirjoittamista helppona.

Verkkopalveluiden ohjeistus sai kokonaisarvosanan 3,5. 35 % vastaajista piti ohjeiden löytämistä melko tai erittäin vaikeana.

Tyytyväisyys viestintään

Vastaajista 70 % koki saavansa riittävästi tietoa Celian palveluista.

Vastaajat halusivat tietoa Celian palveluista mieluiten joko uutiskirjeenä suoraan sähköpostiin (60 %) tai Celian asiakaspalvelusta sähköpostitse tai puhelimitse (59 %). Celian verkkosivujen kautta tietoa halusi 30 % vastaajista.

Hieman yli puolet, eli 53 % vastaajista piti Celian verkkosivuja selkeinä. Kuitenkin hieman alle puolet vastaajista (48 %) löysivät etsimänsä tiedon sieltä joko erittäin tai melko helposti. Jopa 32 % vastaajista koki verkkosivut sekavina.

Celia osana asiakkaiden elämää

87 % vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että Celian palvelut olivat parantaneet heidän elämänlaatuaan. 79 % vastaajista oli sitä mieltä, että Celian oppikirjat olivat olleet tukena koulunkäynnissä tai opinnoissa.

62 % asiakkaista on suositellut Celian palveluita muille henkilöille, ja 33 % voisi suositella niitä.

Tulosten keskiarvot

Kaikkien eri osa-alueista annettujen arvosanojen keskiarvo on 3,5 (asteikko 1-5).

Verkkopalveluiden keskiarvo on 3,6.

16.1.2018

