



# Melinda-palvelun tulokset

25.11.2020 Tiedonhallinnan ohjausryhmä  
Minna Kantanen,  
Kansalliskirjasto, Melinda-palvelut



# Tausta ja toteutus 1/2

Kyselyssä arvioitiin mm.

- palveluiden ja viestintäkanavien käyttöä
- missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin
- palveluiden koettua laatua
- asiakastyytyväisyyttä palveluiden eri ulottuvuuksiin
- koettuja kehittämistarpeita

Kyselyn rakenne:

- Yleiset kysymykset
- Palvelukohtaiset kysymykset
- Taustakysymykset



# Tausta ja toteutus 2/2

- Vastausaika 21.9.-9.10.2020
- Vastauksia saatiin 257 (315)
  - 58 kpl vähemmän kuin viimeksi



## Yleistä tuloksista

- Keskiarvot usein samalla tasolla kuin 2018 tulokset
- Suurin sektorikohtainen vastaajaryhmä edustaa yleisiä kirjastoja - 36% (N=193)
- Suurin vastaajaryhmä ovat asiantuntijat - 56% (N=193)
- Melinda käytössä 65 % vastaajista (N=257)
- Melindan näkökulmasta tuloksissa ei suuria yllätyksiä



- Palvelujen tärkeys
- Tyytyväisyys palveluihin

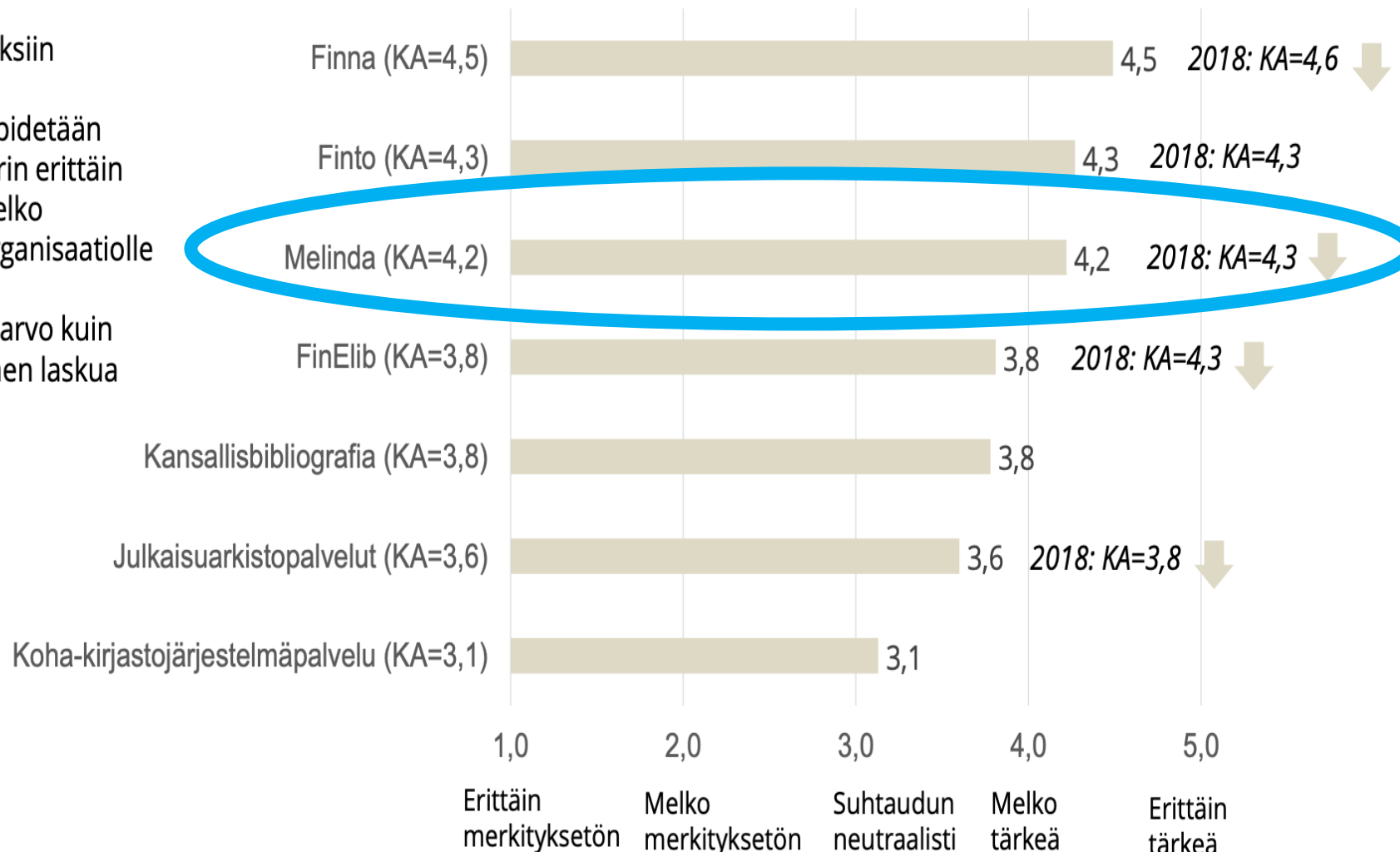
# Palvelujen tärkeys 2018 -> 2020 (N=257)

## Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita omalle organisaatiollesi nyt ja lähitulevaisuudessa?

Vertailua 2018 tuloksiin

Finnaa pidettiin ja pidetään edelleen keskimäärin erittäin tärkeänä, muita melko tärkeänä omalle organisaatiolle

Fintolla sama keskiarvo kuin 2018, muissa hivenen laskua



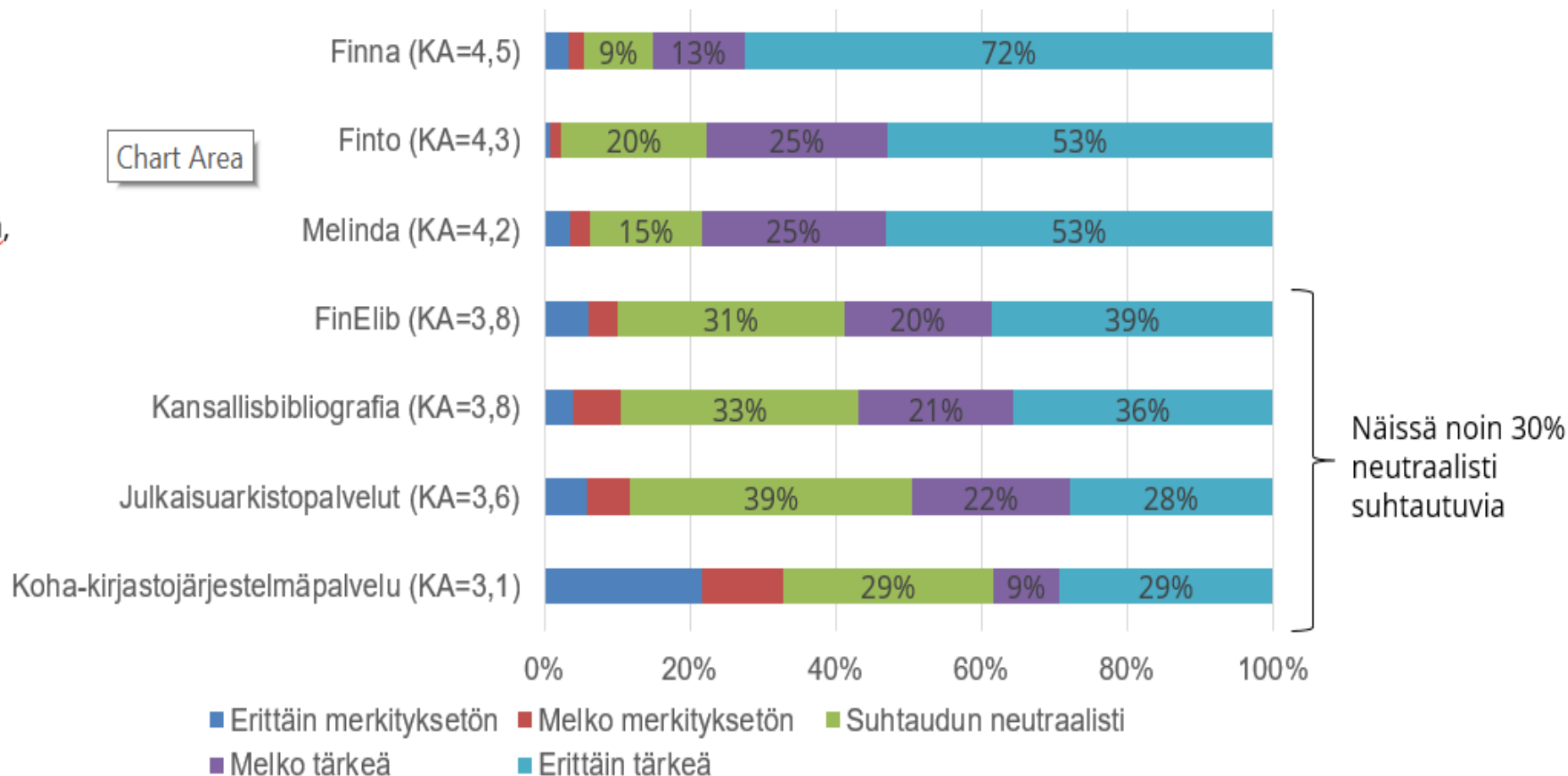
# Palvelujen tärkeys 2020 (N=257)

## Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita omalle organisaatiollesi nyt ja lähitulevaisuudessa?

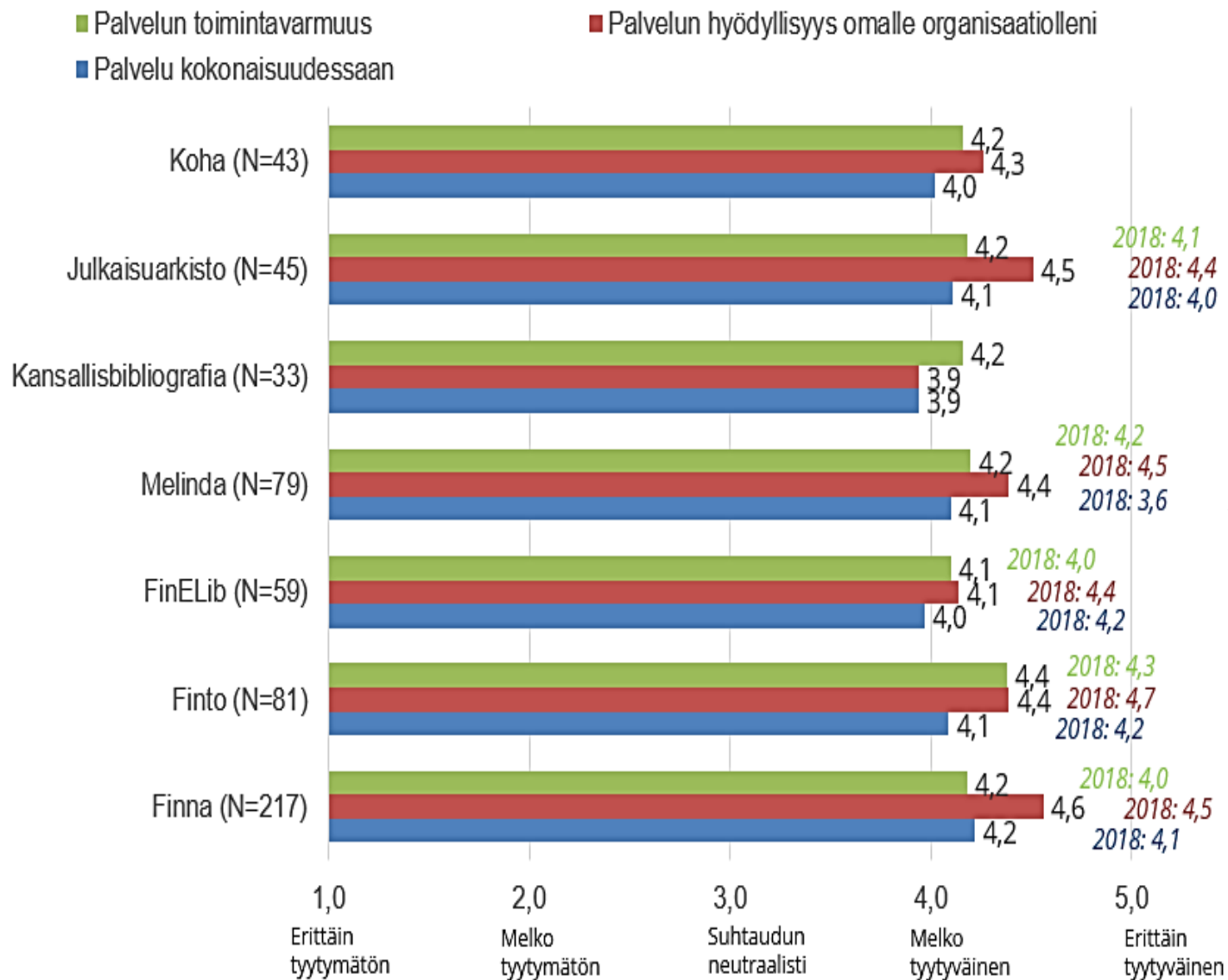
Finnaa pidetään keskimäärin erittäin tärkeänä

Fintoa, Melindaa, FinELibiä, kansallisbibliografiaa ja julkaisuarkistoa pidetään keskimäärin melko tärkeänä omalle organisaatiolle

Kohaan suhtaudutaan keskimäärin neutraalisti



# Tyytyväisyys 2018 -> 2020 – väittämät 1/2



## Melinda

- **Palvelun toimintavarmuus 4,2 -> 4,2**
- **Palvelun hyödyllisyys omalle organisaatiolleni 4,5 -> 4,4**
- **Palvelu kokonaisuudessaan 3,6 -> 4,1**



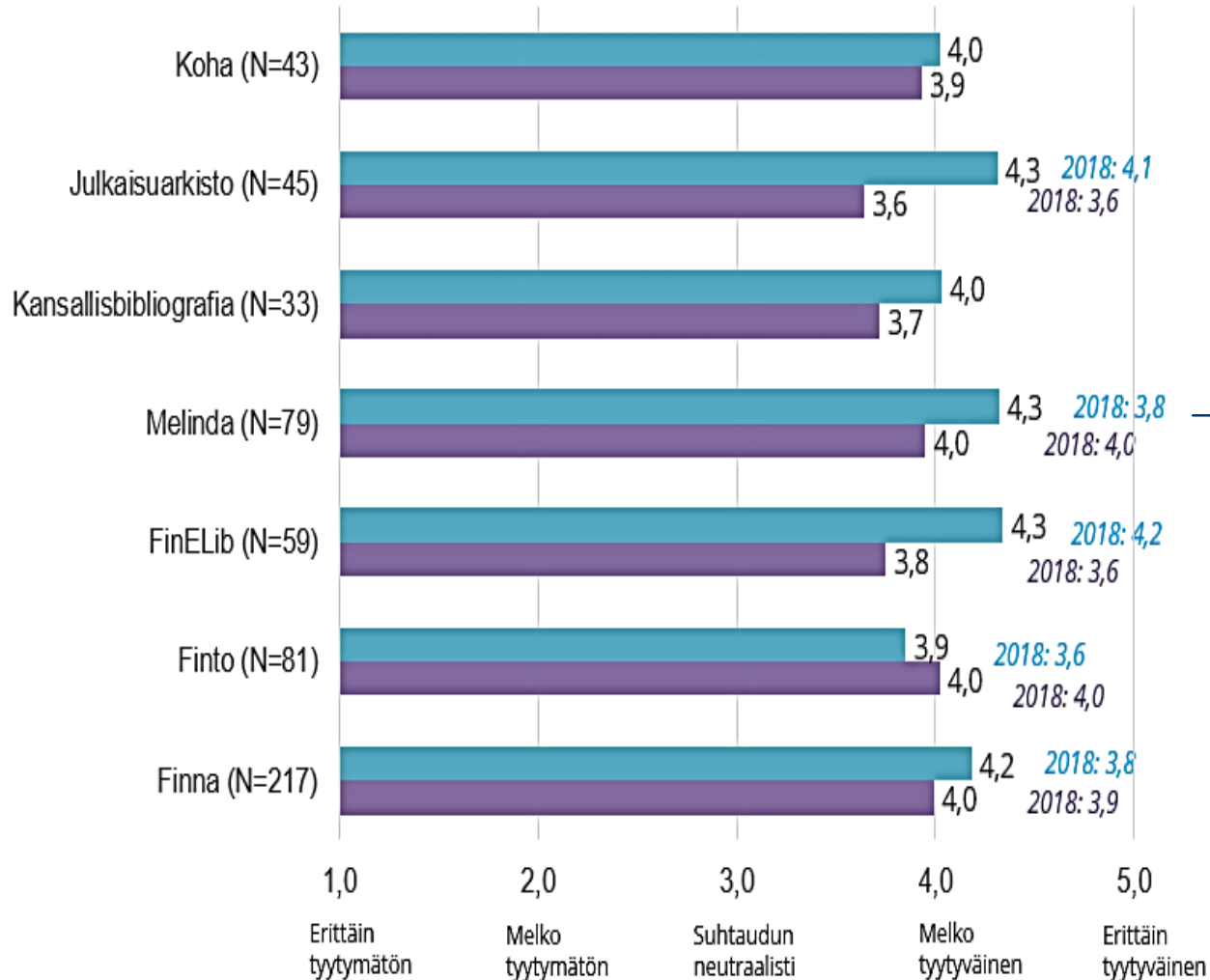
# Tyytyväisyys 2018 -> 2020 – väittämät 1/2

■ Henkilökunnan asiantuntemus ■ Palvelun käytettävyys

Vertailua vuoden 2018 tuloksiin – keskiarvoissa ei merkittäviä muutoksia

Yhteyshenkilöiden asiantuntevuuteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä kuten nytkin

Palvelun käytettävyyteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä, kuten nytkin



## Melinda

- **Henkilökunnan asiantuntemus 3,8 -> 4,3**
- **Palvelun käytettävyys 4,0 -> 4,0**

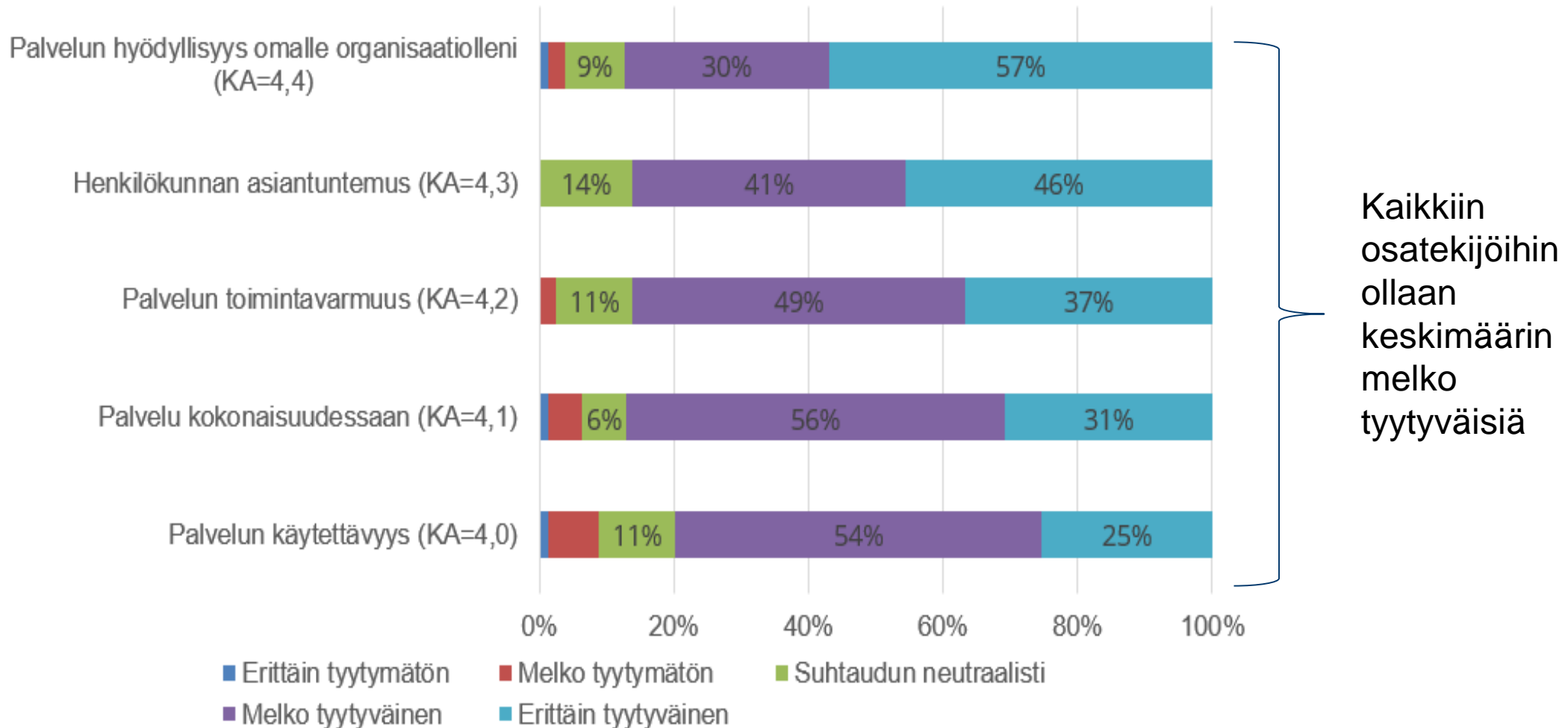




- Tyytyväisyys Melindaan
- Palvelun laatu
- Kommentteja avovastauksista

# Tyytyväisyys Melindaan (N=79)

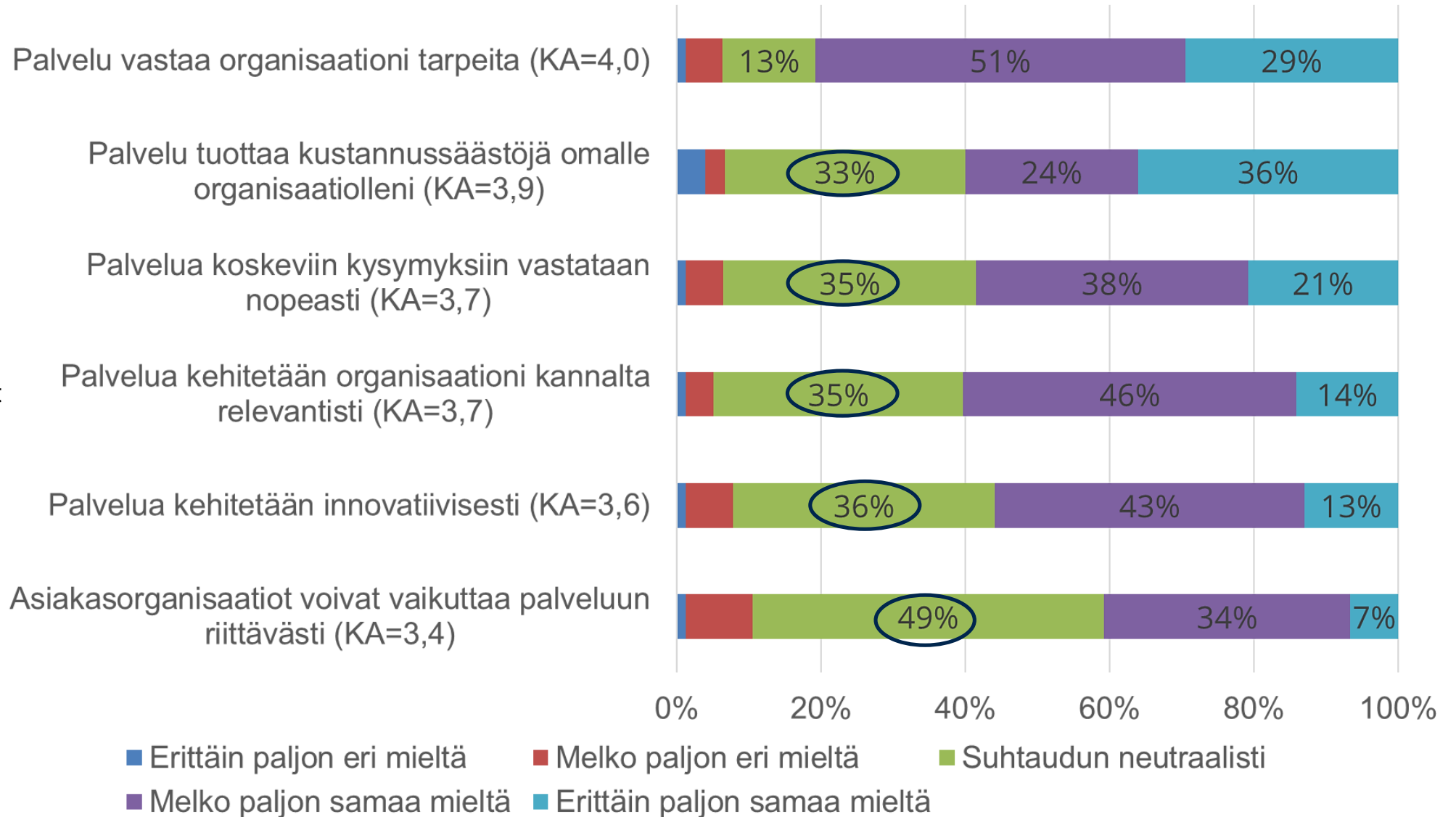
Arvioi, missä määrin olet tyytyväinen Melinda-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.



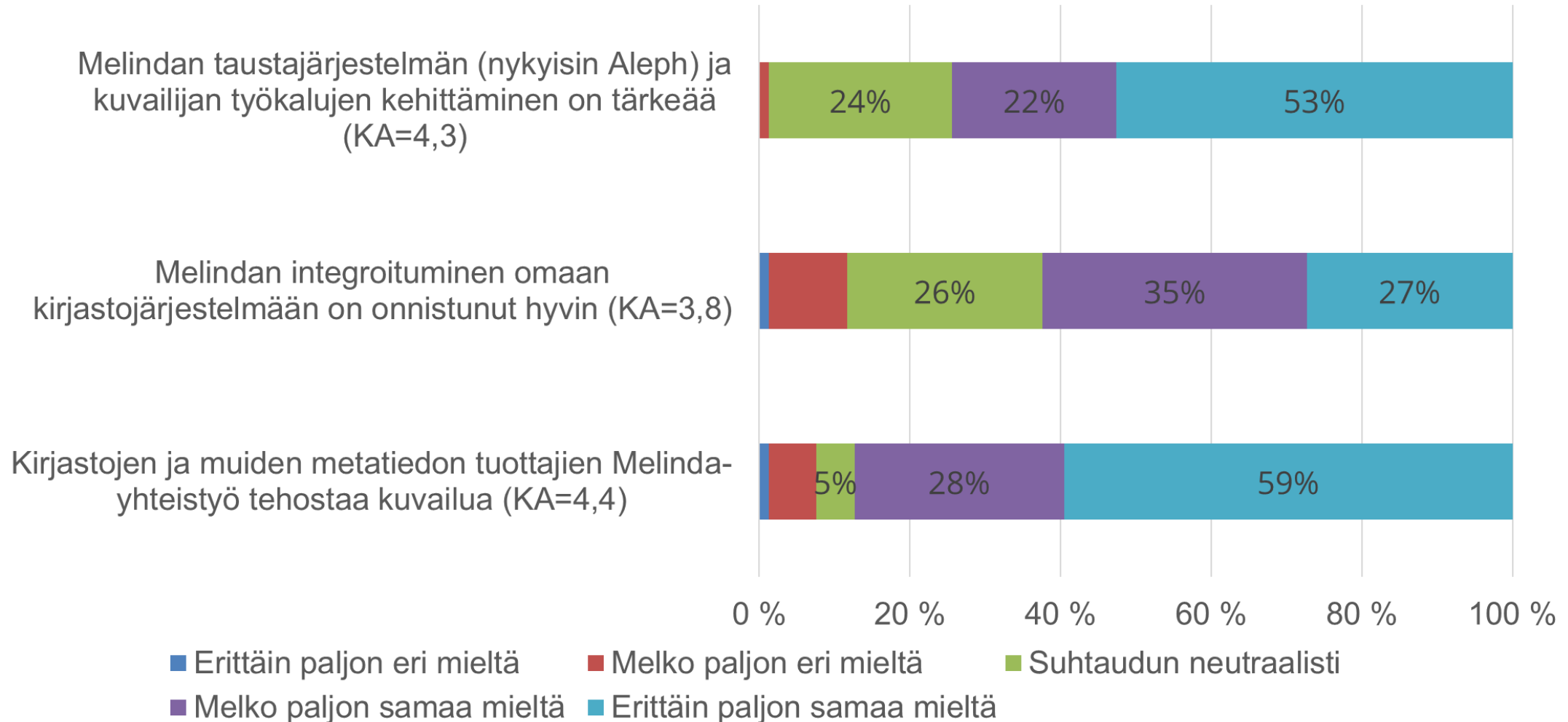
# Tyytyväisyys ja palvelun laatu - väittämät 1/2 (N=78)

**RISTIINTAULUKOINTI:**  
Väittämässä ei eroja  
sektorien välillä tuloksissa.

Pieniä eroja vastaajan  
aseman mukaan –  
asiakaspalvelu-tehtävissä  
työskentelevät suhtautuvat  
neutraalisti väittämään  
”palvelua kehitetään  
innovatiivisesti”, muut  
keskimäärin melko paljon  
samaa mieltä.



# Tyytyväisyys ja palvelun laatu - väittämät 2/2 (N=78)



# Kommentteja Melindan hyödyistä ja yhteistyön tarpeesta

- + Melinda-yhteistyö vähentää luettelointityön päällekkäisyyttä ja tehostaa sisällönkuvailua.
- + Tässä palvelussa voidaan hyödyntää kaikkien kirjastosektorien osaaminen yhteiseen käyttöön ja lisätä kirjastosektorien yhteistyötä puhumattakaan mahdollisuuksista parantaa metatiedon laatua.
- + Kirjaston perustyö olisi vaikeaa ilman toimivaa yhteistietokantaa, samaa työtä esim. kuvailua tehtäisiin monessa eri paikassa.
- + Meillä vasta valmistellaan Melindaan liittymistä. Liitytään heti, kun ehditään.
- + Melinda on hyvä yhteistietokanta, varsinkin nyt kun yhä enemmän yleisiä kirjastoja liittyy siihen.
- + Melinda on erinomainen tietuevaranto ja kehittää käyttäjiensä ongelmanratkaisukykyä ja kuvailuosaamista.
- + Keskeinen yhteistyön väline kirjastoille.
- + Melinda/Aleph on mielestäni erittäin hyvä asia jota ei saisi lopettaa vaikka Alephista luovuttaisiinkin. Joku vastaava järjestelmä pitäisi olla. Yhteistyöllä samaa työtä yhdessä (kuvailu!).

# Kommentteja kehittämiskohteista

## **Tuplatietueet (eniten yksittäisiä kommentteja)**

- Melindassa on melko paljon sälää eli samoilla isbn-numeroilla useita tietuita eli vaatisi siivoamista. / Melinda-palvelun yksi suurimmista ongelmista on moninkertaiset tietueet

## **Taustajärjestelmä, hakukäyttöliittymä (OPAC)**

- Hyvä, mutta taustajärjestelmä Aleph vanhanaikainen. Mutta toisaalta toimiva. / Haku on vähän hankala / Taustajärjestelmää voisi uudistaa.

# Kommentteja sektoreittain

## Yliopistokirjastoilta useita kommentteja Alma-kirjastojen integraatiosta

- Alma-integraatioon lisää ohjeistusta ja tukea / Alma-integraatio pitää saada paremmaksi

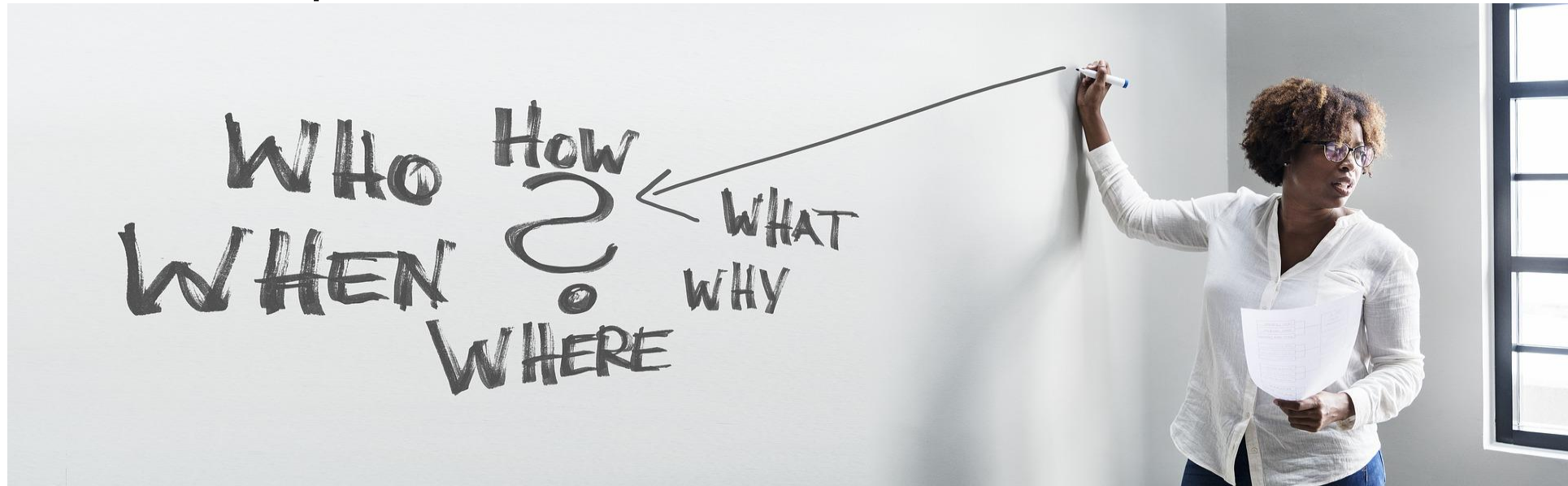
## Yleisiltä kirjastoilta paljon erilaisia kommentteja kuvailutyöstä

- ”Siitä on paljon hyötyä, säästää työaikaa” vs. ”Melinda on lähinnä lisännyt kuvailijan työtä”
- Tulisi miettiä, mikä on nykypäivänä riittävä taso yleisten kirjastojen luetteloinnille. Luettelointia pitäisi keventää.
- Melindaa tulisi kehittää aidoksi yhteisluetteloksi. Se tosin edellyttäisi **koko kuvailun infrastruktuurin uudelleenorganisointia**. Sen tulisi olla pitkän tähtäimen tavoite, ja eri kirjastosektoreiden tulisi olla siinä vahvasti mukana.



# Next steps

- Tulosten analysointi -> Toimenpiteet
  - KVP:n Asiakasyhteistyöryhmä
  - Palveluittain
    - Melindan työryhmä aloittanut 11/2020
- Viestintä
  - Kyselyn kohderyhmät, KVP, KK, sidosryhmät
  - Yhteinen tiedotus / palveluittain tarkemmin





Kiitos!

melinda-posti@helsinki.fi

Melinda-wiki: <https://www.kivi.fi/display/melinda>

<https://twitter.com/Melindapalvelu>