



Melinda

# Melindan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia

Kaija Kovanen  
tietoasiantuntija

# Melindan asiakastyytyväisyyden mittaaminen

- Tarkoituksena selvittää kuvailijoiden tyytyväisyyttä Melinda-kuvailuun.
- Nopea palaute
- Pilottikierrokset syksyn 2021 aikana:
  - Yhteensä kolme kierrosta loka-joulukuussa.



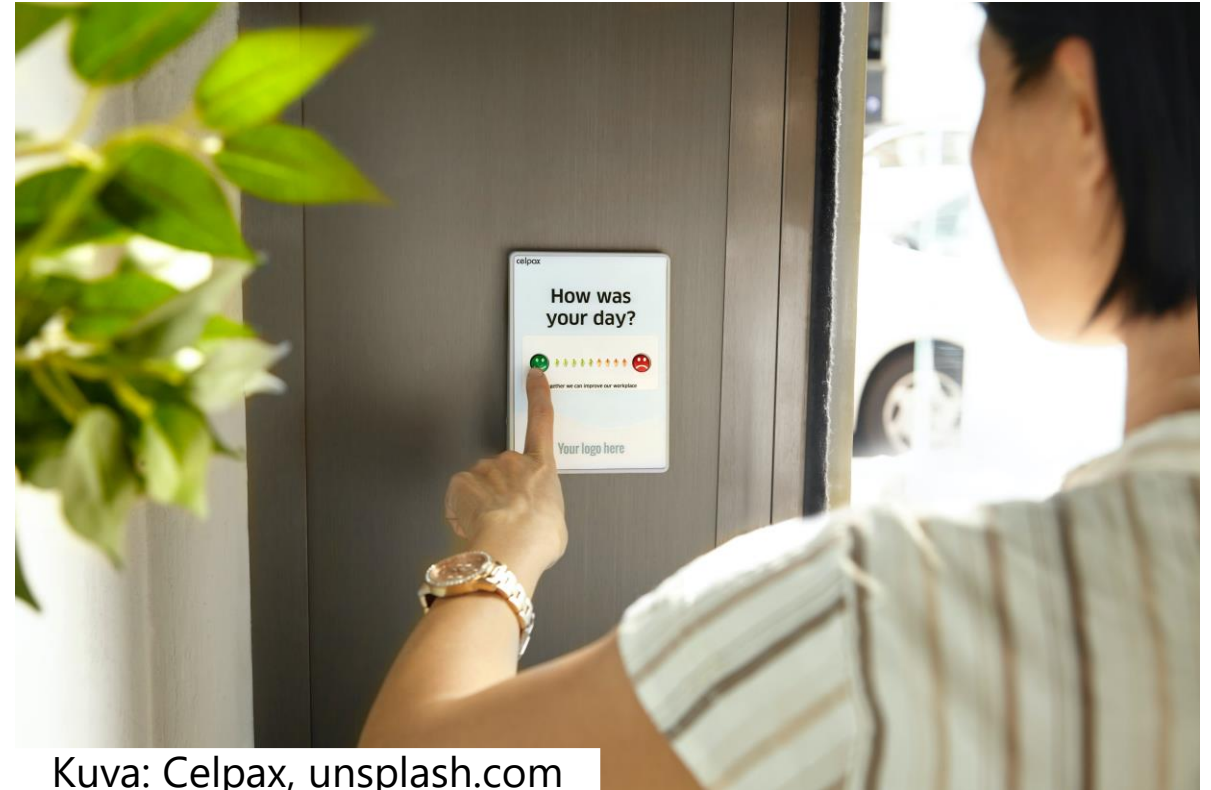
Kuva: Ana Municio, unsplash.com

# Asiakastytyväisyyskyselyn toteutuksesta

- Kohdistettu kirjastojärjestelmän mukaan.
- Sama kysely joka kierroksella > Tarkoituksena seurata trendiä.
- Lähetetty kirjastojen sähköpostilistojen kautta ja pyydetty välittämään eteenpäin.
- Kysymys: Miten Melinda-kuvailu sujuu tällä hetkellä?
  - arvioiminen asteikolla 1-5 (1=erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3=kohtalaisesti, 4=melko hyvin, 5=erittäin hyvin).
  - Lisäksi mahdollisuus antaa kommentteja avovastauksena.

# Pilottikierrosten tulokset 1/2

- Ensimmäisellä kierroksella vastauksia yhteensä 67, toisella kierroksella 38 ja kolmannella kierroksella 50 vastausta
- Keskiarvo
  - 1. kierroksella 3,67/5
  - 2. kierroksella 3,87/5
  - 3. kierroksella 3,64/5
- Avovastauksista saatiin hyviä kommentteja.



Kuva: Celpax, unsplash.com

# Pilottikierrosten tulokset 2/2

- Melinda-yhteistyö koetaan kirjastoissa tärkeäksi ja Alephiin ollaan tyytyväisiä.
- Korkeakoulukirjastot ovat tyytyväisempiä kuin yleiset kirjastot.
  - Sekä Alma-kirjastojen että Koha-korkeakoulukirjastoiden keskiarvot kaikilla kierroksilla yli 4.
  - Erikoiskirjastoja on mukana sekä Alma-kirjastojen että Koha-korkeakoulukirjastojen ryhmissä.
- Yleisistä kirjastoista Aurora-kirjastot ovat tyytyväisempiä kuin Koha-Suomen kirjastot.
  - Koha-Suomen kirjastot ovat olleet vasta vähän aikaa mukana Melindassa.

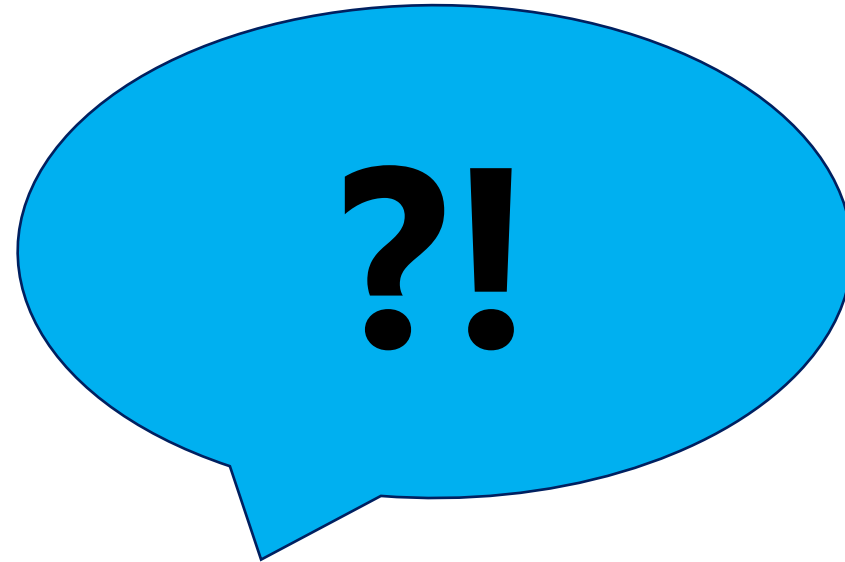
# Toimenpiteet kyselykierrosten perusteella 1/2

- Osaamisen tukeminen mm. koulutusten avulla
  - Kyselyissä esille nousseiden asioiden käsitteleminen koulutuksissa.
  - Koulutustallenteiden hyödyntäminen.
- Kuvailuohjeistus
  - Kuvailuryhmien kuvailutyöhön liittyvä ohjeistus koottu yhteen osoitteeseen: [RDA-kuvailu MARC 21 –formaattilla](#).
  - [Melindan toimintaohjeessa](#) linkit ohjeisiin.
  - Melindan toimintaohje on tarkoitettu lähtöpisteeksi uudelle Melinda-kuvailijalle.



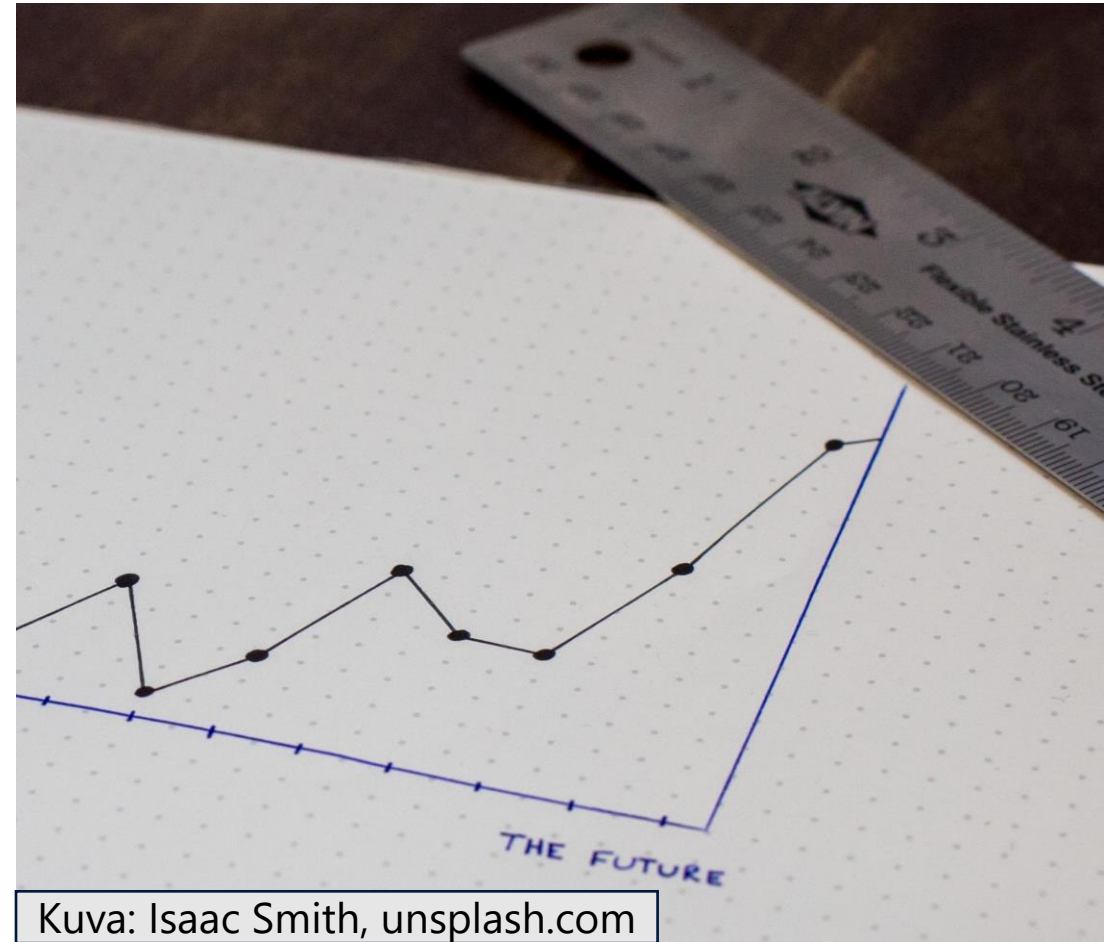
# Toimenpiteet kyselykierrosten perusteella 2/2

- Tietueiden laatu (tuplatietueet ja -kentät)
  - Massakorjaukset mahdollisuuksien mukaan.
  - Pitkällä aikavälillä deduplikointi tekoälyä hyödyntämällä.
- Satunnaiset yhteysongelmat järjestelmien välillä



# Jatko

- Uudet kyselykierrokset loppukevästä 2022 (huhti-, touko- ja kesäkuussa).
- Kevään kyselyt melinda-cattlistan kautta.
- Edelleen samat kysymykset ja kohdistus kirjastojärjestelmien mukaan.
- Vastaukset antavat arvokasta tietoa – osallistuttehan kyselyyn!



Kuva: Isaac Smith, unsplash.com





Kiitos!

melinda-posti@helsinki.fi

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

<https://twitter.com/Melindapalvelu>