



Melinda

Melindan asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksista

Talonmiehen tuokio 22.9.2022

Kaija Kovanen

tietoasiantuntija

Melindan asiakastyytyväisyyden mittaaminen



Tarkoituksena selvittää kuvailijoiden tyytyväisyyttä Melinda-kuvailuun.



Nopea palaute, helppo vastata.



Trendin seuranta.

Kyselyiden toteutus 1/2

- 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.
- Kaikilla kierroksilla sama kysymys.
- Kohdistus kirjastojärjestelmän mukaan.



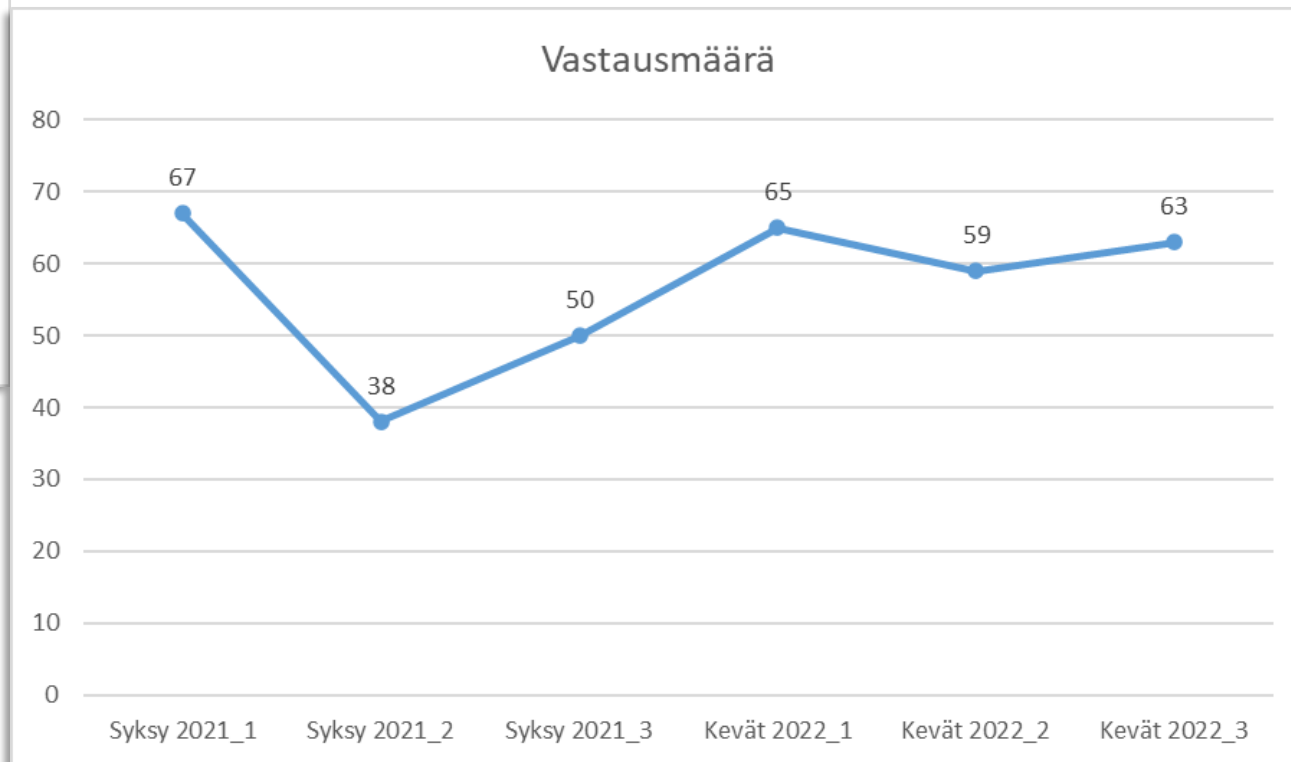
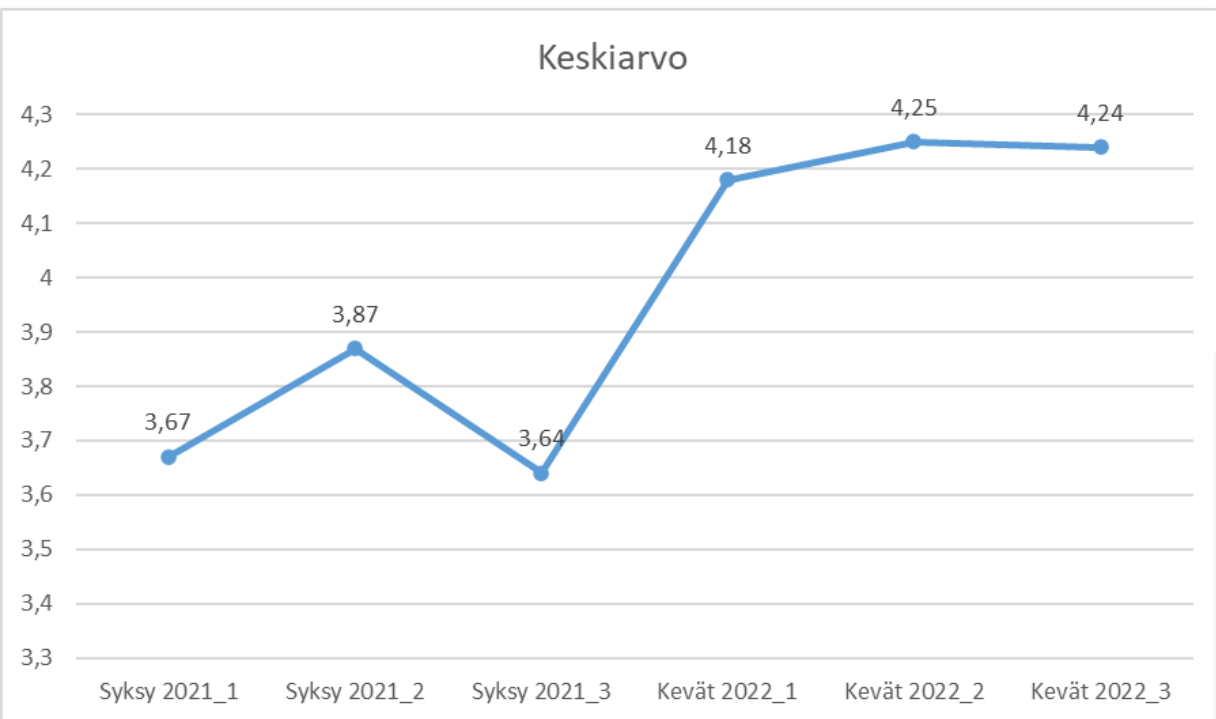
Kyselyiden toteutus 2/2

- Syksyn 2021 pilottikierrokset:
 - 3 kyselyä noin kuukauden välein.
 - Lähetetty kirjastojen sähköpostilistojen kautta ja pyydetty välittämään eteenpäin.
- Kevään 2022 kierrokset
 - 3 kyselyä noin kuukauden välein.
 - Lähetetty melinda-cat-listan kautta
 - > kyselyyn lisätty valinta kirjastojärjestelmästä.
 - Kyselystä tiedotettu myös Twitterin kautta.

Tuloksia 1/3

- Syksy 2021
 - 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
- Kevät 2022
 - Ensimmäisellä kierroksella vastauksia 65, toisella kierroksella 59 ja kolmannella kierroksella 63 vastausta.
 - Keskiarvo
 - 1. kierroksella 4,18/5
 - 2. kierroksella 4,25/5
 - 3. kierroksella 4,24/5

Tuloksia 2/3



Tuloksia 3/3



Avovastauksista saatiin hyviä kommentteja.



Melinda-yhteistyö koetaan kirjastoissa tärkeäksi ja Alephiin ollaan tyytyväisiä.



Korkeakoulukirjastot ovat tyytyväisempiä kuin yleiset kirjastot.

Erikoiskirjastoja on mukana sekä Alma-kirjastojen että Koha-korkeakoulukirjastojen ryhmissä.



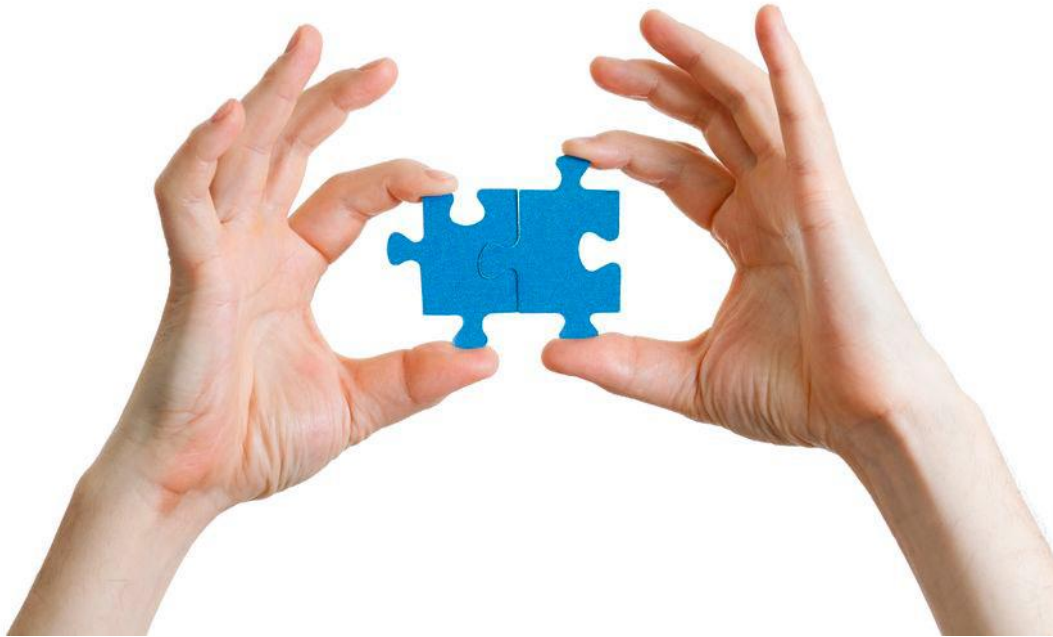
Yleisistä kirjastoista Aurora-kirjastot ovat tyytyväisempiä kuin Koha-Suomen kirjastot.

Koha-Suomen kirjastot ovat olleet vasta vähän aikaa mukana Melindassa. Tyytyväisyys kuitenkin selvästi nousussa kevään kyselykierroksilla.

Toimenpiteet kyselyiden 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.

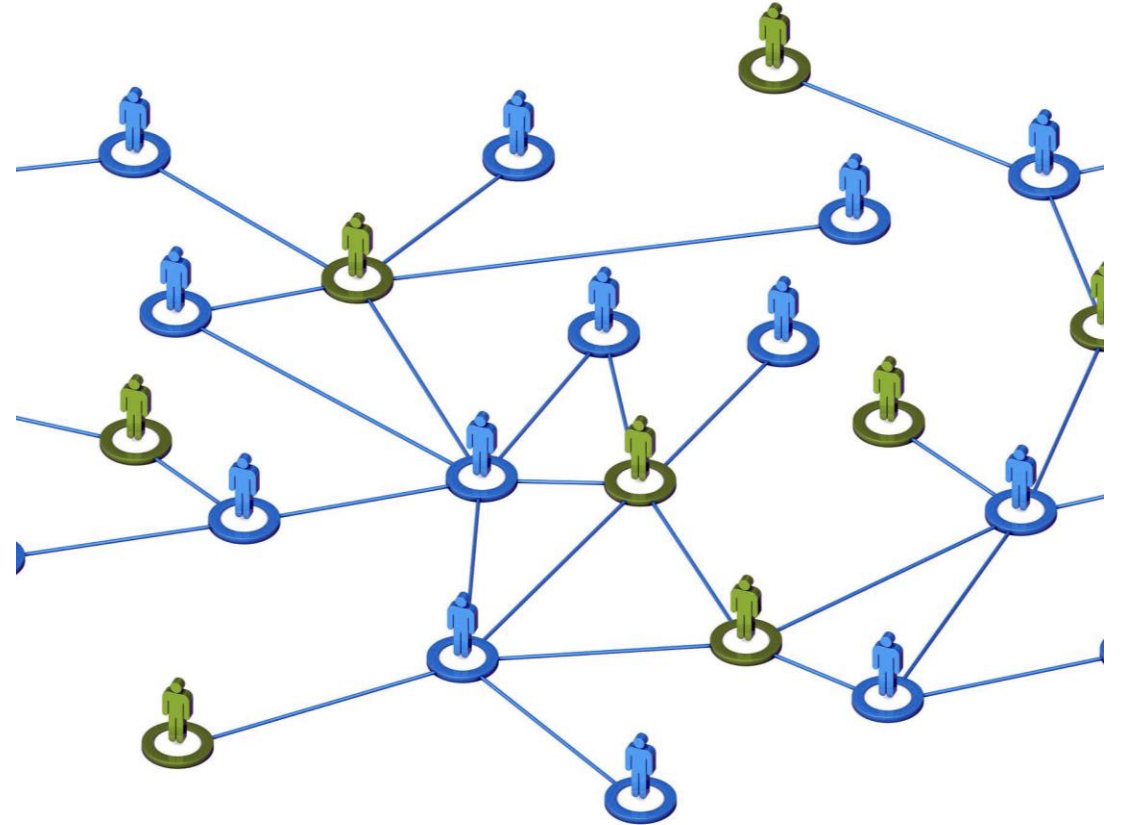
Toimenpiteet kyselyiden perusteella 2/2



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

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen jatko

- Uusia kyselykierroksia ei toteuteta syksyn 2022 aikana.
> Mahdollisesti keväällä 2023 uudet kierrokset.
- Syksyllä 2022 tulossa Kirjastoverkkopalveluiden yhteinen asiakastyytyväisyyskysely.





Kiitos!

melinda-posti@helsinki.fi

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

<https://twitter.com/Melindapalvelu>