



Melinda

KVP:n palvelukyselyn tuloksia: Melinda

Melindan ja kuvailuyhteistyön ohjausryhmä 8.3.2023

Kaija Kovanen
tietoasiantuntija



Kyselyn toteutus 1/2

- Kansalliskirjaston valtakunnallisten palveluiden yhteinen asiakaskysely
- Toteutus yhdessä WitMill Oy:n kanssa.
- Kyselyn toteutus joka toinen vuosi, edellinen kysely v. 2020.
- Kysyttiin mm.
 - palveluiden käyttöä ja koettua laatua
 - missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin
 - kehittämistarpeita

Kyselyn toteutus 2/2

- Ajankohta 26.9.-14.10.2022.
- Vastauksia saatiin 202 (259)
 - 57 kpl vähemmän kuin edellisellä kerralla
- Kyselyn rakenne
 - yleiset kysymykset
 - palvelukohtaiset kysymykset
 - taustakysymykset



Yleistä tuloksista

- tulokset hyviä, tyytyväisyys pysynyt samalla hyvällä tasolla
- ei juuri muutosta edellisen kyselyn (2020) tuloksiin
- suurin sektorikohtainen vastaajaryhmä yleiset kirjastot (22 %, N=147)
- suurin vastaajaryhmä asiantuntijat (69 %, N=147)
- Melinda käytössä 70 % vastaajista (N=200)
- kaikkiaan vastauksia vähemmän kuin aiempina vuosina, Melindan osalta vastanneita suurempi osa vastaajista kuin edellisellä kerralla (v. 2020 65 % vastaajista)
- Melindan osalta vastauksissa ei yllättävää.

Palvelujen tärkeys (N=200)

Kaikkien palveluiden tärkeys on pysynyt samalla tasolla vuoteen 2020 verrattuna

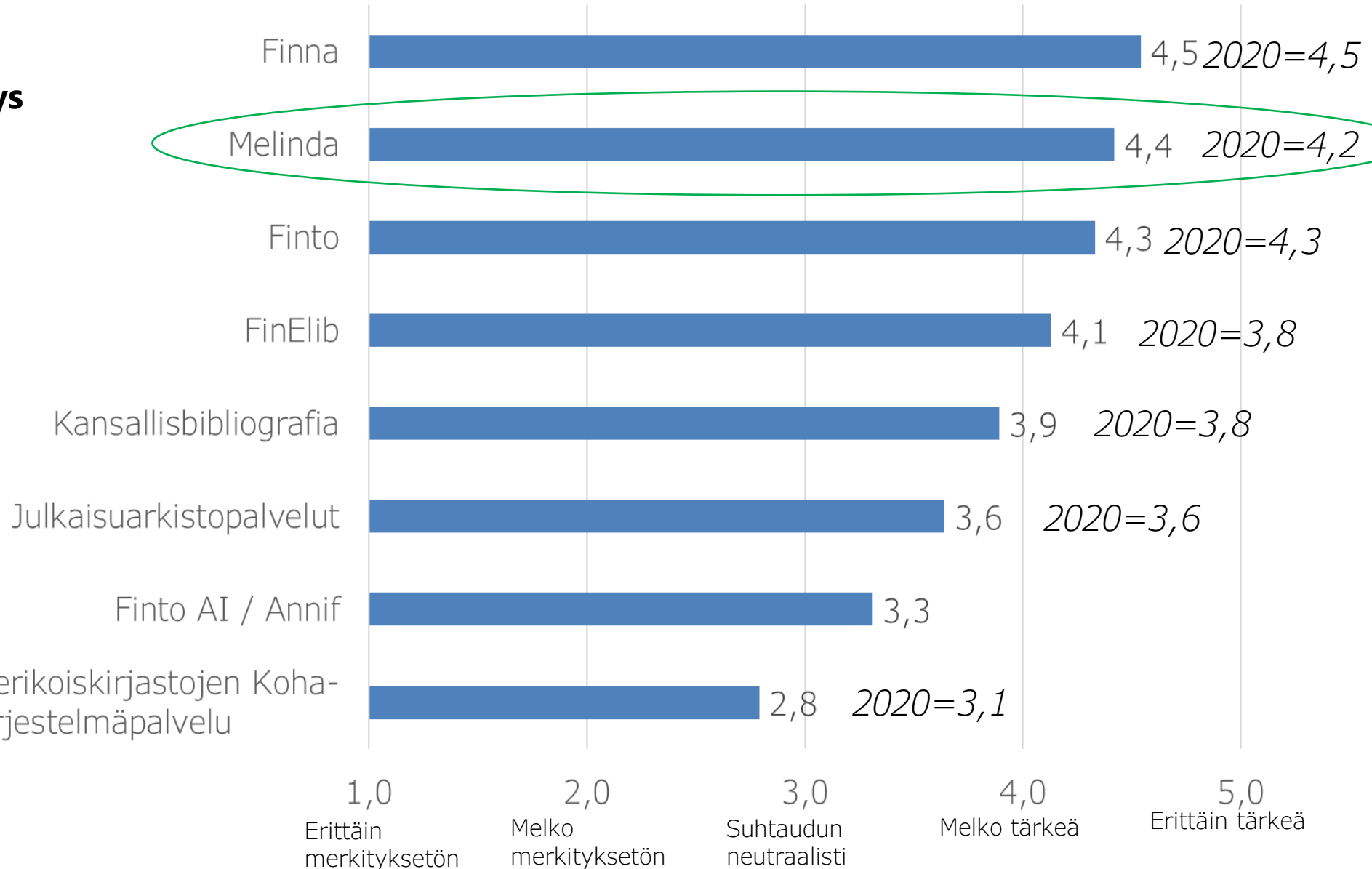
Finnaa pidetään erittäin tärkeänä.

Melindaa, Fintoa, FinELibiä, Kansallisbibliografiaa ja julkaisuarkistopalveluita pidetään melko tärkeinä.

Finto AI ja Kohan tärkeys jää neutraalille tasolle.

Korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen Koha-kirjastojärjestelmäpalvelu

Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita omalle organisaatiollesi?



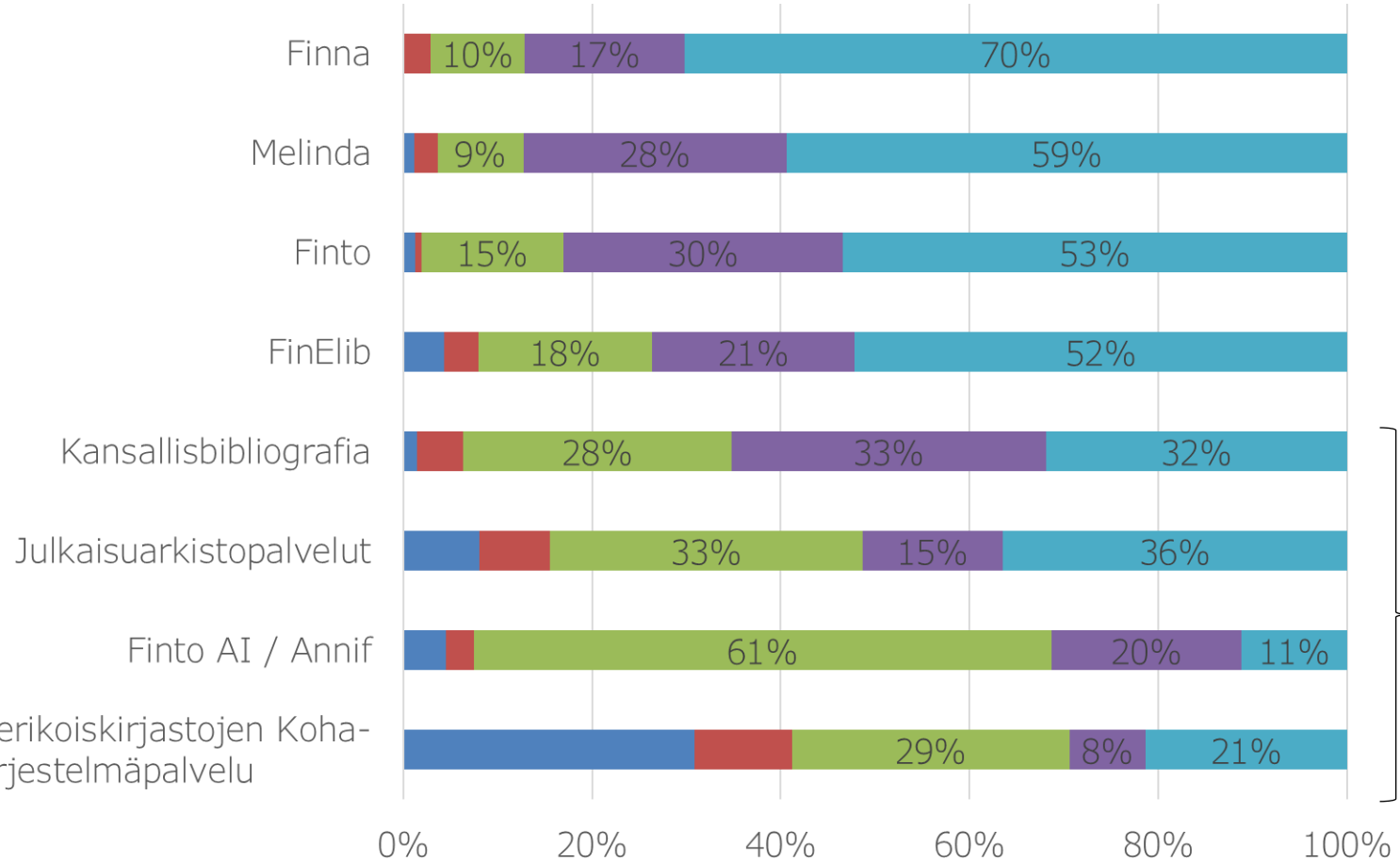
Palvelujen tärkeys 2022

Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita organisaatiollesi?

Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalvelut koetaan edelleen tärkeiksi - samalla tasolla 2020 tuloksiin verrattuna; erittäin tärkeänä pidetään Finnaa

Melindaa, Fintoa, FinELibiä, Kansallisbibliografiaa ja julkaisuarkistopalveluita pidetään melko tärkeinä

Korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen Koha-kirjastojärjestelmäpalvelu

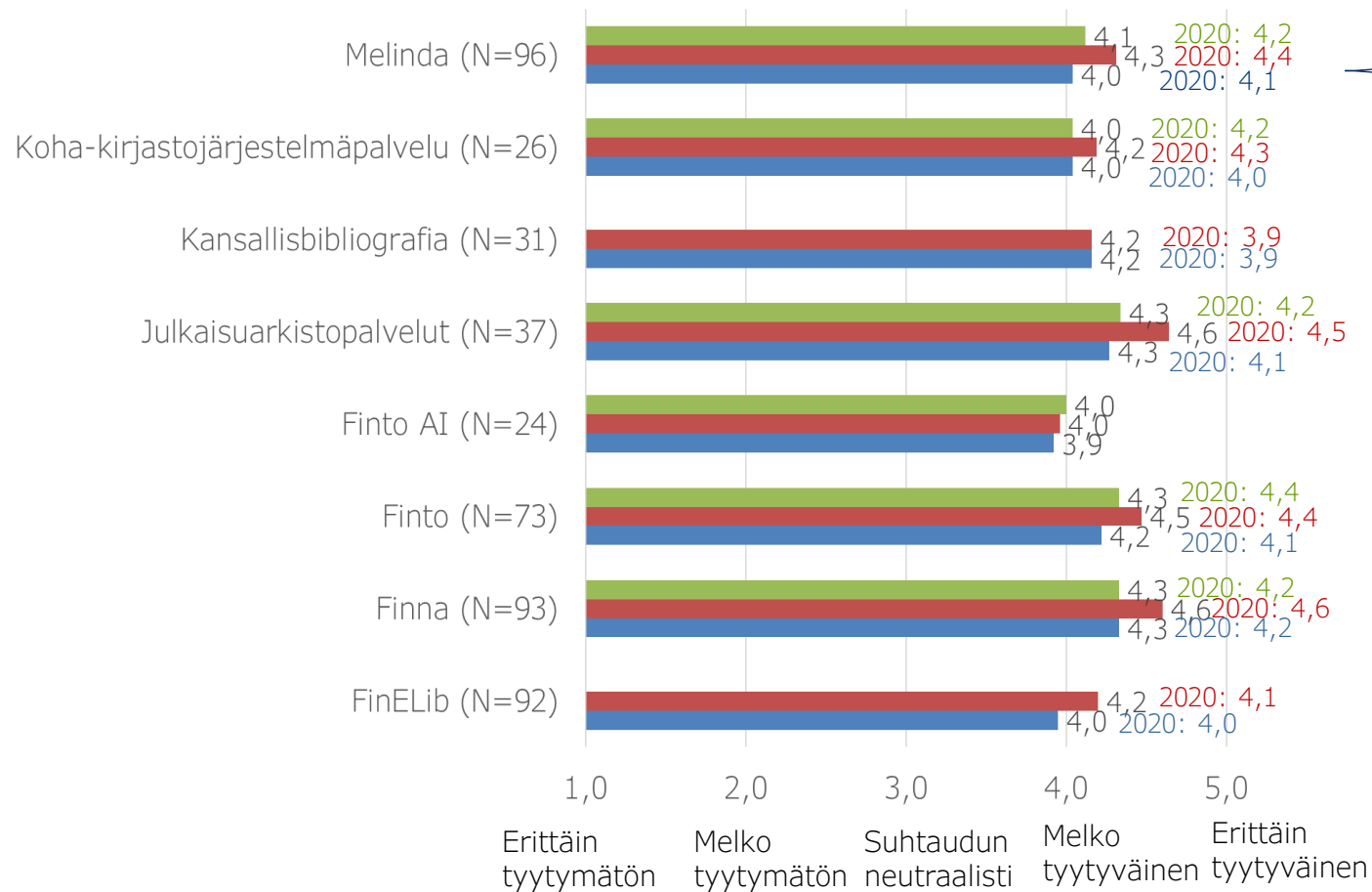


Yli neljännes neutraalisti suhtautuvia

■ Erittäin merkityksetön ■ Melko merkityksetön ■ Suhtaudun neutraalisti
■ Melko tärkeä ■ Erittäin tärkeä

Tyytyväisyys 1/2

- Palvelun toimintavarmuus
- Palvelun hyödyllisyys omalle organisaatiolleni
- Palvelu kokonaisuudessaan



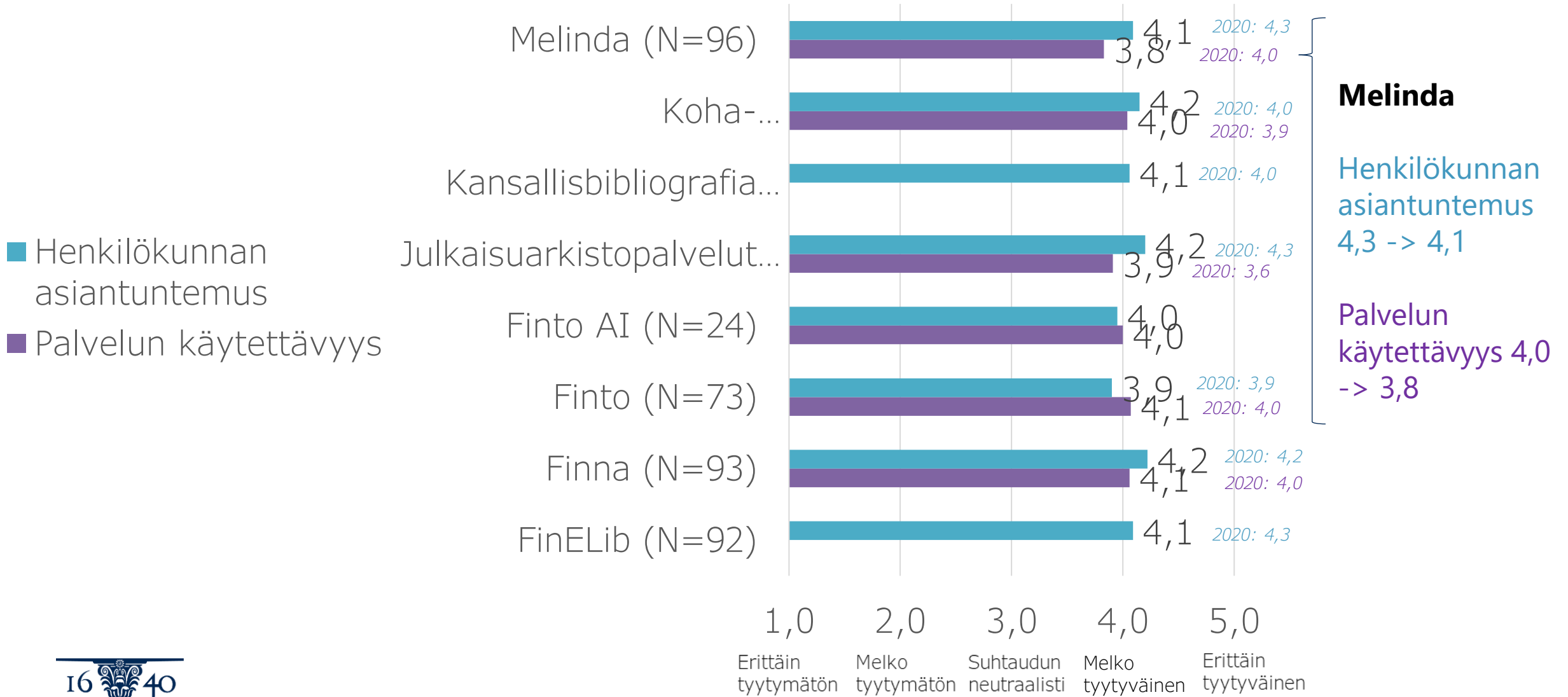
Melinda

Palvelun toimintavarmuus 4,2
-> 4,1

Palvelun hyödyllisyys omalle organisaatiolleni 4,4
-> 4,3

Palvelu kokonaisuudessaan 4,1 -> 4,0

Tyytyväisyys 2/2

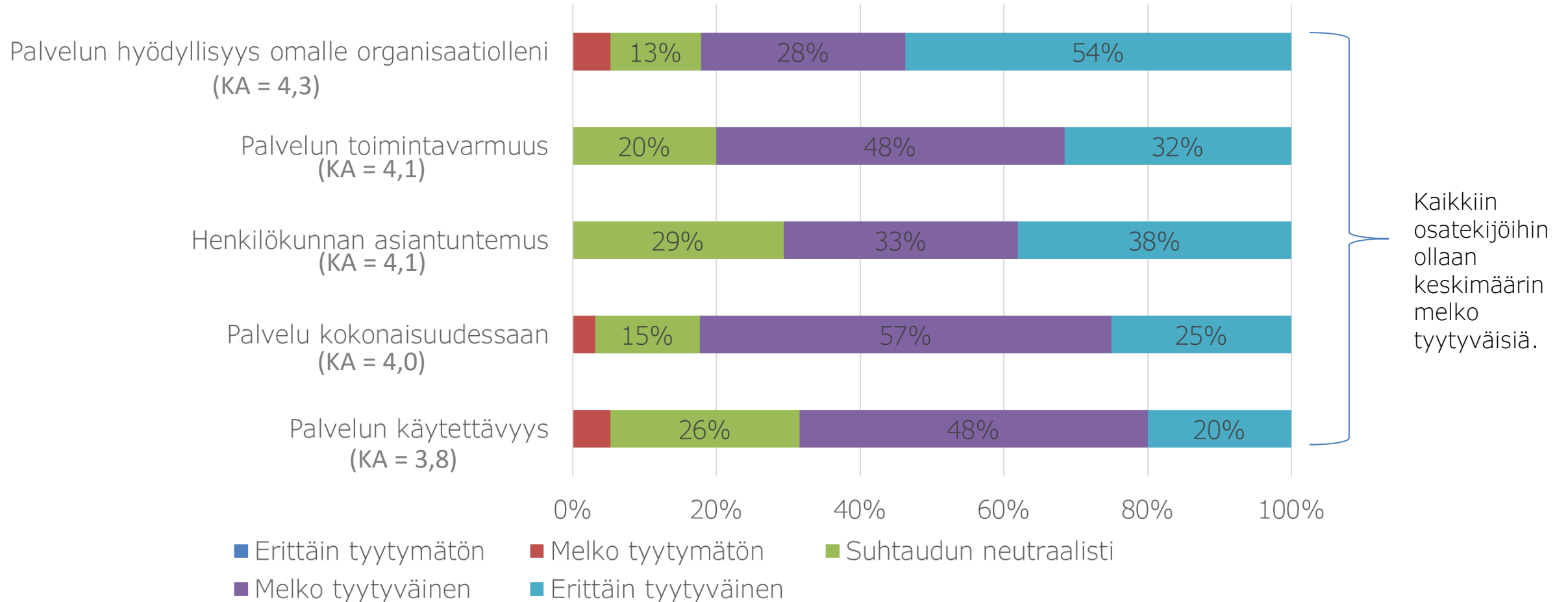


* Tyytyväisyys Melindaan * Palvelun laatu * Kommentteja avovastauksista



Tyytyväisyys Melindaan (N=96)

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



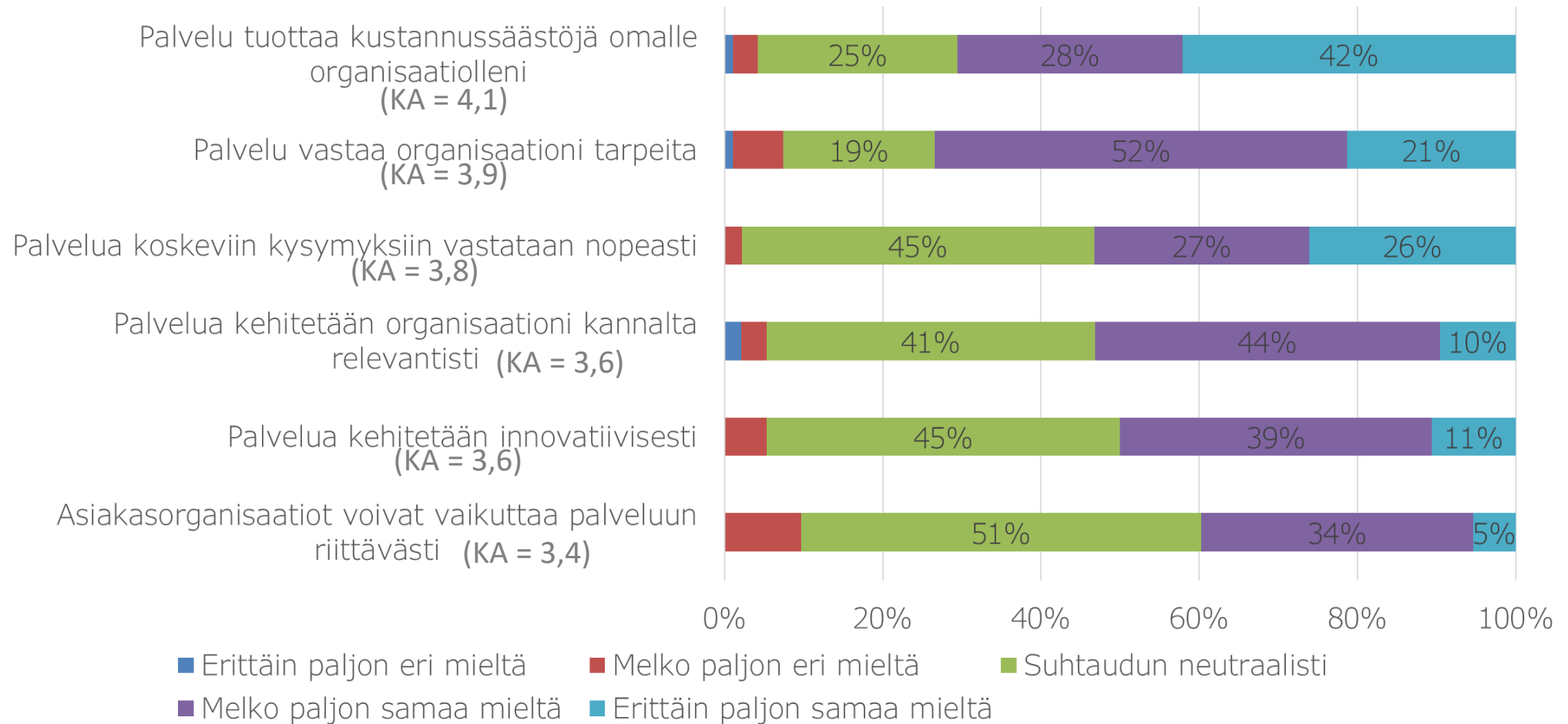
Tyytyväisyys ja palvelun laatu - väittämät 1/2

Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien Melinda-palvelua koskevien väittämien kanssa

Ristiintaulukointi:

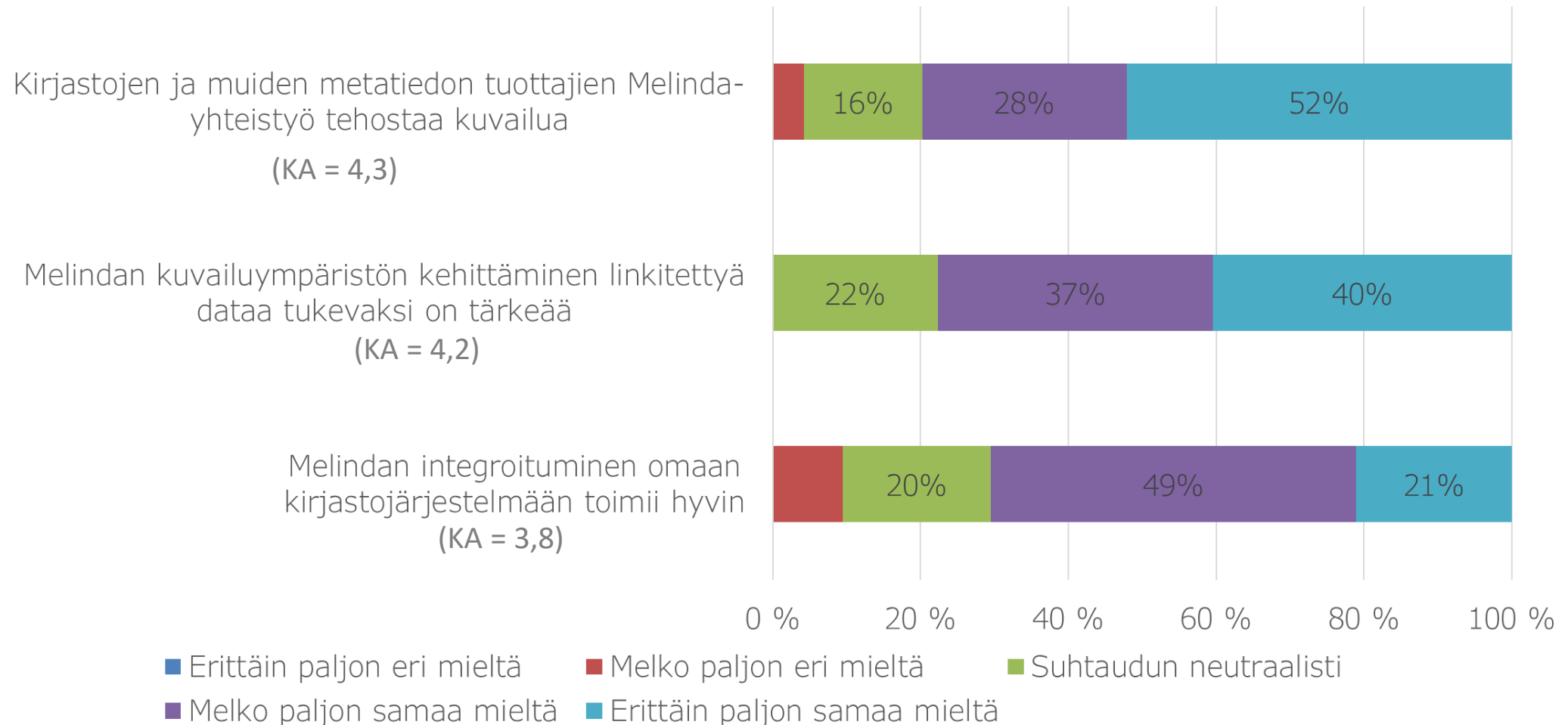
Väittämissä ei suuria eroja sektorien välillä.

Aseman mukaan tyytyväisimpiä asiakaspalvelu- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät. Johtotehtävissä työskentelevien vastaukset neutraaleja.



Tyytyväisyys ja palvelun laatu - väittämät 2/2

Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien Melinda-palvelua koskevien väittämien kanssa



Kommentteja Melindan hyödyistä ja yhteistyön tarpeesta

- Vaikea kuvitella elämää ilman Melindaa! Käytännössä oman kirjastokimppani kokoista tietokantaa olisi täysin mahdotonta ylläpitää näillä resursseilla ilman yhteistietokantaa.
- Kiitokset Talonmies-ryhmän toiminnasta!

Kommentteja kehittämiskohteista

- Tietueiden laatu / tuplatietueet
 - Melinda-tietueiden laatu. Tietueissa on aika paljon korjattavaa. Tuplatietueet, niitä pitäisi saada yhdistettyä nopeammin.
- Ohjeistus
 - Kuvailijoiden valtavasta määrästä johtuen ohjeistusten selkeyttäminen entisestään ja enemmän esimerkkejä erilaisista perusasioista.
- Uuden alustan valintaprosessi
 - Uuden alustan valintaprosessista tiedottaminen ja tulevan valinnan perusteet selkeästi esille samoin, kuin tieto siitä, miten kirjastoissa voidaan toimia uuden alustan hyödyntämisen suhteen.

Toimenpiteet ja jatko

- Tulosten analysointi palveluittain sekä KVP:n asiakasyhteistyöryhmässä
 - Toimenpiteiden pohdinta
- Pohdinnassa kyselyn uudistaminen vuodelle 2024.



Kiitos!

melinda-posti@helsinki.fi

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

<https://twitter.com/Melindapalvelu>