

Finnan strateginen viestintäsuunnitelma 2021-2024

1. **Finnan perustehtävät ja visio**
2. **Viestinnän arvot ja periaatteet**
3. **Tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit: Finna.fi ja alustapalvelu**
4. **Kohderyhmät ja ydinviestit**

- **Finna on monipuolinen palvelukokonaisuus, joka tarjoaa kulttuuri- ja tiedeaineistoja laajasti kaikille.**
- Tarjoamme aineistoja kestävästi ja helposti erilaisten käyttäjien tarpeisiin.
- Tarjoamme turvallisesti käyttäjälähtöisen, digitaalisen asiakaskokemuksen.
- Mahdollistamme organisaatioiden välisen yhteistyön ja aineistojen joustavan yhteiskäytön.

VISIO

Kulttuuri- ja tiedeaineistot osallistavasti ja älykkäästi yhteiskunnan käyttöön.

Tarjoamme parhaan käyttökokemuksen

Yhdessä saavutamme enemmän

Edistämme tiedonsaantia ja elinikäistä oppimista

PERUSTEHTÄVÄ

Finna on monipuolinen palvelukokonaisuus, joka tarjoaa kulttuuri- ja tiedeaineistoja laajasti kaikille.

Oppimisen muutokset

Tieteen tekemisen muutokset

Teknologinen kehitys

Kuluttajakäyttäytyminen

Sääntelymuutokset

Väestörakenteen monipuolistuminen

- Vuorovaikutteisella, kuuntelevalla ja läpinäkyvällä viestinnällä rakennetaan luottamusta.
- Viestintä on moniäänistä, ja sillä tuodaan monipuolisesti Finnan sisältöjä esille.
- Ajantasainen ja oikea-aikainen viestintä tukee Finnan mainetta luotettavana ja vastuullisena palveluna.

Viestinnän tavoitteet: Finna.fi-hakupalvelu

VISION TAVOITTEITA:

Kulttuurin, tieteen ja opetuksen aineistot entistä kattavammin kaikille

Luomme ratkaisuja oppimiselle ja tutkimukselle

Tarjoamme parhaan käyttökokemuksen

1. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE:

Kohderyhmät osaavat hyödyntää Finna.fi-palvelua eri käyttötarkoituksiin.

2. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE:

Finna.fi on suomalaisten tuntema verkkobrändi.

3. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE

Finna.fi profiloituu kotimaisena, luotettavana ja kattavana tiedon lähteenä.

Tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

1. Kohderyhmät osaavat hyödyntää Finna.fi-palvelua eri käyttötarkoituksiin.

- **Toimenpiteet:** Uusien laskeutumissivujen ja käyttäjätarinoiden luonti, käyttäjäpolkujen ja kävijämäärien seuraaminen, suora viestintä jo Finnaa hyödyntäville käyttäjille.
- **Mittarit:** Toimenpiteet toteutuvat.

2. Finna.fi on suomalaisten tuntema verkkobrändi.

- **Toimenpiteet:** Aktiivinen mediaviestintä, säännöllinen kampanjointi ja hakukonemainonta, markkinointiyhteistyö osallistuvien organisaatioiden kanssa.
- **Mittarit:** Finna mainitaan 200 uutisessa vuosittain, 5 % nousu orgaanisessa sosiaalisen median näkyvyydessä vuosittain, Finna.fi:n kävijämäärät kasvavat 10 % vuosittain.

3. Finna.fi profiloituu kotimaisena, luotettavana ja kattavana tiedon lähteenä.

- **Toimenpiteet:** Finna.fi:n kilpailueduista viestitään näkyvästi ja säännöllisesti.
- **Mittarit:** Käyttäjäkyselyssä vastaajat mieltävät palvelun tavoitellun mielikuvan mukaiseksi.

Viestinnän tavoitteet: Finna-alustapalvelu

VISION TAVOITTEET:

**Vahvistamme palvelun yhteistä kehittämistä
Yhdessä saavutamme enemmän
Tarjoamme parhaan käyttökokemuksen**

1. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE:

Finna tunnetaan kilpailukykyisenä ja jatkuvasti uudistuvana digitaalisena palveluna.

2. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE:

Asiakasorganisaatiot osaavat hyödyntää Finna-alustapalvelua tehokkaasti.

3. VIESTINNÄN STRATEGINEN TAVOITE:

Finna koetaan asiakasorganisaatioiden tarpeet huomioivana ja yhteistyössä kehitettävänä palveluna.

1. Finna tunnetaan kilpailukykyisenä ja jatkuvasti uudistuvana digitaalisena palveluna.

- **Toimenpiteet:** Viestimme palvelun hyödyistä ja kilpailueduista, säännöllinen viestintä Finnan kehityksestä.
- **Mittarit:** Asiakasorganisaatioiden määrä kasvaa, asiakastyytyväisyys pysyy erinomaisena (NPS 61 vuonna 2020).

2. Asiakasorganisaatiot osaavat hyödyntää Finna-alustapalvelua tehokkaasti.

- **Toimenpiteet:** Lisäämme ja parannamme ohjeita, asiakaswikin jatkuva kehittäminen.
- **Mittarit:** Asiakastyytyväisyys säilyy erinomaisena (NPS 61 vuonna 2020)

3. Finna koetaan asiakasorganisaatioiden tarpeet huomioivana ja yhteistyössä kehitettävänä palveluna.

- **Toimenpiteet:** Asiakaslähtöinen ja kohdennettu viestintä eri asiakasryhmille, kanavauudistukset, vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen ja niistä kertominen.
- **Mittarit:** Palvelu vastaa organisaationi tarpeita (arvosana 4 asiakaskyselyssä skaalalla 1-5, vuonna 2020 4.0), asiakasorganisaatiot kokevat voivansa vaikuttaa palveluun riittävästi (arvosana 4 asiakaskyselyssä skaalalla 1-5, vuonna 2020 3.6)

Kohderyhmät ja ydinviestit



Tärkeimmät viestinnän kohderyhmät



Ydinviestit Finna.fi:n kohderyhmille



Finna.fi on arjen löytöretkiä, mahdollisuuksia oppimiseen ja lähteitä tutkimukseen.

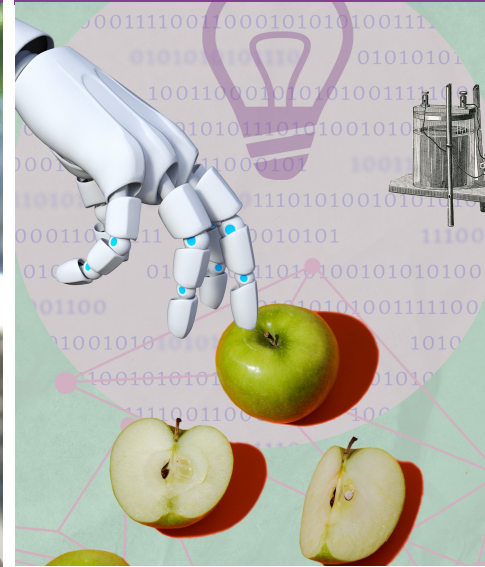
Tutkijat:
Väylä kotimaiseen tutkimukseen ja alkuperäislähteisiin.



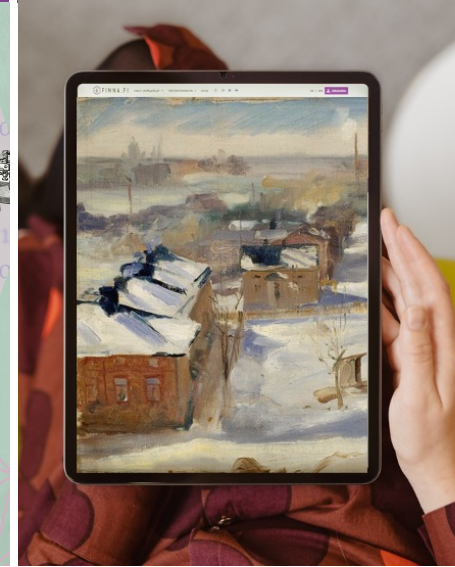
Sukututkijat:
Menneisyys helposti ulottuvillasi.



Opettajat ja koululaiset:
Opetä, oivalla ja opi Finna.fi:ssä!



Viihtyjät ja harrastajat:
Muistot, kuvat ja kulttuuri aina ulottuvillasi.

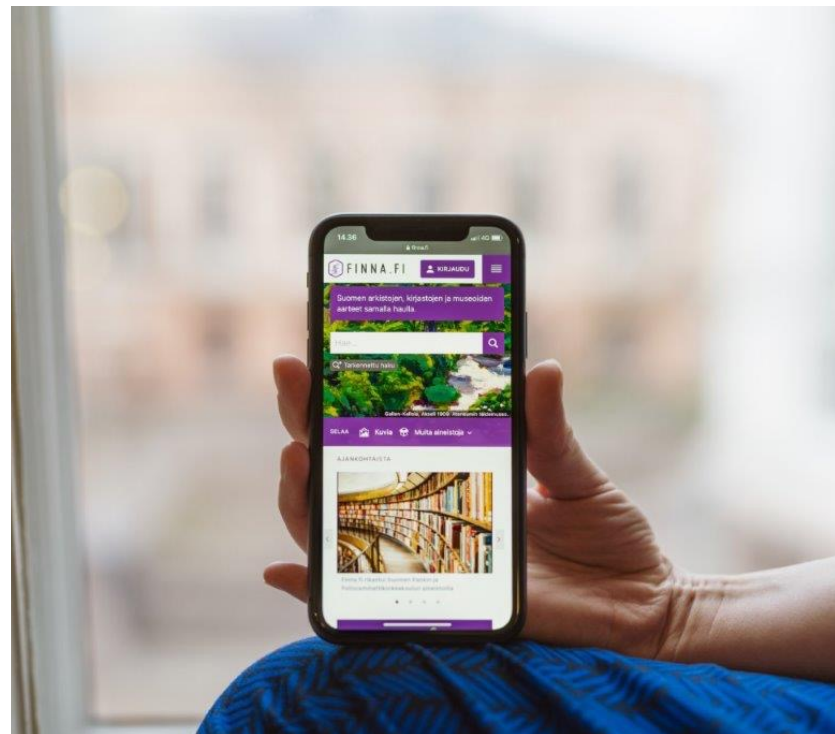


- **Arkistot ja museot:**

Mahdollista aineistojesi laaja näkyvyys vakiintuneella, käyttäjät keskiössä pitävällä Finna-palvelulla.

- **Kirjastot:**

Vaikutusmahdollisuuksia tarjoava verkkokirjastoratkaisu kotimaisten kirjastojen ja niiden käyttäjien tarpeisiin.



finna-viestinta@helsinki.fi
Kansalliskirjasto
Kirjastoverkkopalvelut
#Finnafi



[Facebook.com/finnapalvelu](https://www.facebook.com/finnapalvelu)



[Twitter.com/finnafi](https://twitter.com/finnafi)



[Instagram.com/finna.fi](https://www.instagram.com/finna.fi)



[finnafi](https://www.youtube.com/finnafi)