

Digitaalisten palveluiden käytön mittaamisesta

1.10.2021 Matti Sarmela

Finna-uutiskirje 23.9.2021

- Yleisten kirjastojen näkymissä vierailtiin vuoden 2020 aikana hurjat 13 517 333 kertaa.
- Vierailuja kertyi yli 7,7 miljoonaa kertaa enemmän kuin kaksi vuotta sitten.
- Yleisten kirjastojen näkymien käyttö älypuhelimella on lisääntynyt edelleen ja on 11 prosenttiyksikköä korkeampi kuin kaksi vuotta sitten. Keskimäärin 52 % käytöstä tapahtui puhelimella.
- Alkuvuodesta 2021 kaikissa Finna-näkymissä toteutetun käyttäjäkyselyn perusteella muodostettu Finnan Net Promoter Score eli suositteluhalukkuusindeksi oli 56. Yleisesti yli 50:n menevää NPS:ää pidetään erinomaisena. Vuonna 2019 Finnan NPS oli 46, joten suunta on oikea.

Digitaalisten palveluiden mittaaminen

**Monikanavaisen palvelutuotannon
tiedolla johtaminen**

**Digitaalisten palveluiden
tietojohdaminen**

Digitaaliset suoritteet

Kohti toimintaa ohjaavaa analytiikkaa

MUUTOS RAPORTOINNISTA
KOHTI ANALYTIIKKAA

RAPORTOINTI

ANALYTIIKKA

TOIMINTAA KUVAAVA

Missä tarkalleen on ongelma?

Kyselyt ja tietoon
porautuminen

**Kuinka usein, missä
tapahtuu?**

Ad-hocraportointi

Mitä tapahtui?

Vakioraportointi

PERINTEINEN "BI"

Tietojen kokoaminen ja
tallentaminen eri tietolähteistä
hyödyntämistä varten

TOIMINTAA ENNUSTAVA

Miksi näin tapahtuu?

Trendianalyysi

Mitä jos näin jatkuu?

Ennustaminen &
ekstrapolointi

Mitä toimintaa tarvitaan?

Hälytykset

TOIMINTAA OHJAAVA

Mikä on paras vaihtoehto?

Optimointi

Missä tulee olemaan ongelmia?

Ennakoiva mallintaminen ja
simulointi

KETTERÄ "BI"

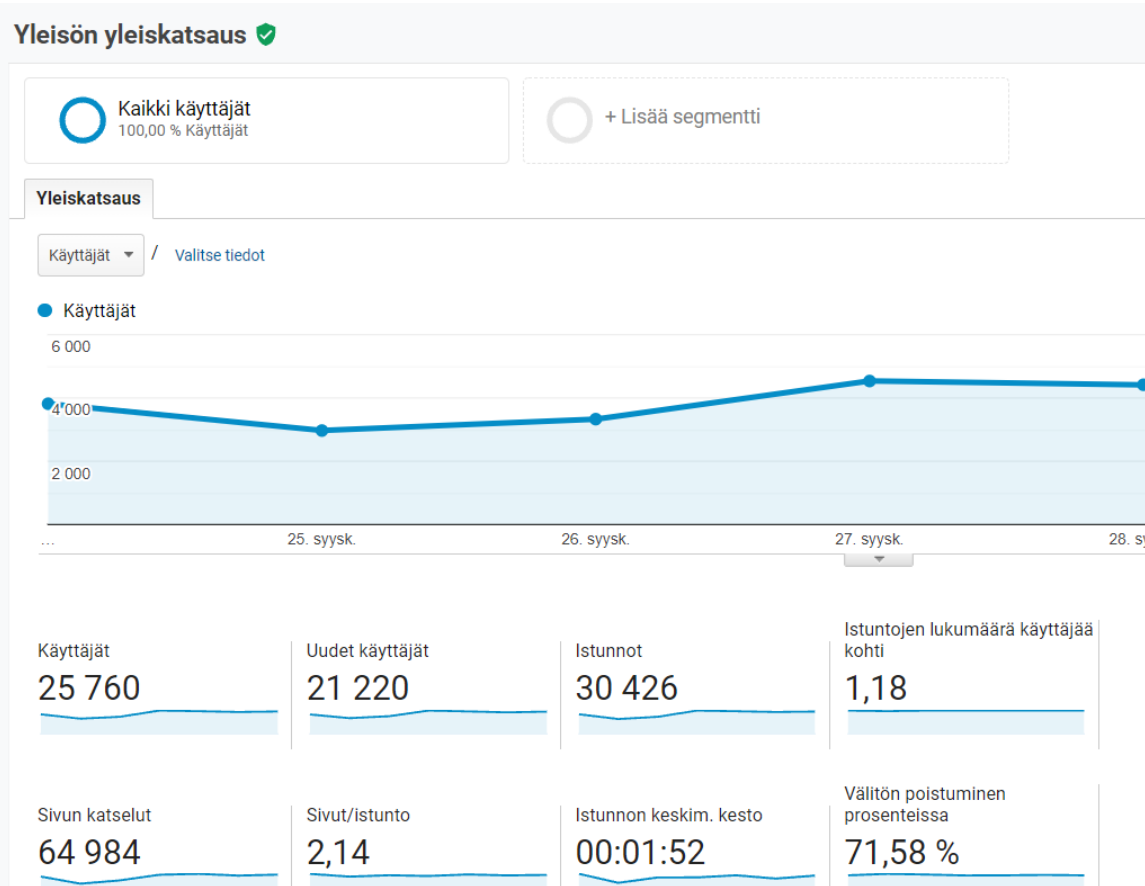
Koneoppiminen ja tehokkaaseen
prosessointiin kykenevät
tietokannat

Helsinki

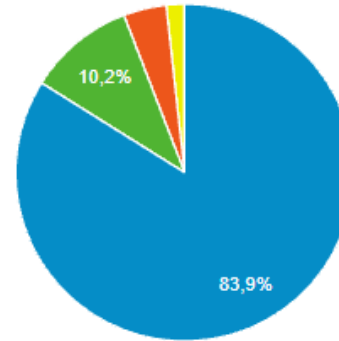
Monipuolinen tilannekuva

- Selainpohjaisen analytiikan (kuten Matomo, Google Analytics, Google Search Console, SEO) monipuolinen (ja päätoiminen) hyödyntäminen
- Sisällön kuluttamisen tarkempi analyysi, lisensoidut sisältöjen lukukerrat, videoiden katselumäärät, vuorovaikutteisen asioinnin määrät ym.
- Käyttäjäkyselyt, trendiraportit, palaute, NPS
- Somepalveluiden tilastot
- Rajapintojen kautta hyödynnettävän datan käytön mittaaminen
- Information and documentation — International library statistics ISO/DIS 2789, mm. sisältöjen määrä

Esim. Google Analytics: Kirjasampo.fi 1/2



Suosituimmat kanavat



- Organic Search
- Direct
- Referral
- Social
- (Other)
- Email

	Käyttäjät ? ↓
	25 760 % kokonaismäärästä: 100,00 % (25 760)
1. mobile	13 412 (51,69 %)
2. desktop	11 779 (45,40 %)
3. tablet	756 (2,91 %)

Esim. Google Analytics: Kirjasampo.fi 2/2

Yleiskatsaus

Tällä hetkellä

51

aktiivista vierailijaa sivustossa



Parhaat viittaukset

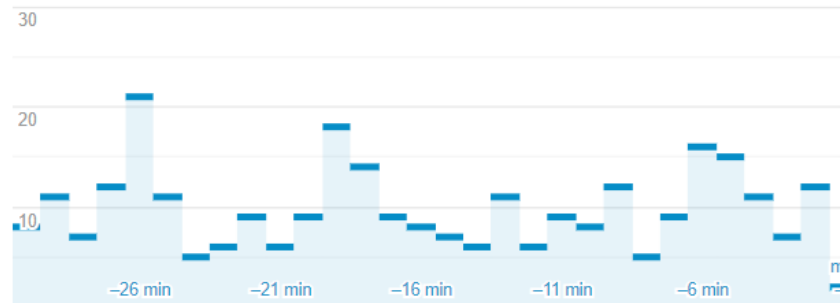
	Liikenteen lähde	Aktiiviset käyttäjät ↓
1.	fi.wikipedia.org	1
2.	lukuloma.fi	1

Eniten some-liikennettä

	Liikenteen lähde	Aktiiviset käyttäjät ↓
--	------------------	------------------------

Sivun katselut

Minuutissa



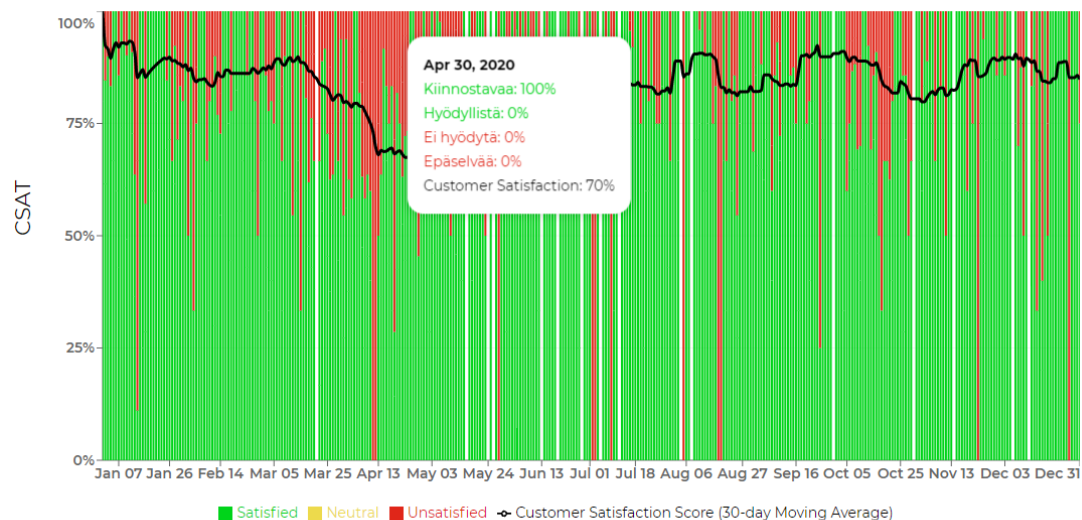
Yleisimmät aktiiviset sivut:

	Aktiivinen sivu
1.	/fi/kulsa/kauno:ateos_12071
2.	/fi/kulsa/kauno:ateos_17100
3.	/fi/kulsa/kauno:ateos_17392
4.	/fi/kulsa/saha3:u7dde260a...41-4942-8d77-014119cb010a

Kirjasammon artikkelien kiinnostavuus

Trend view

Views Reactions Customer Satisfaction Feedback

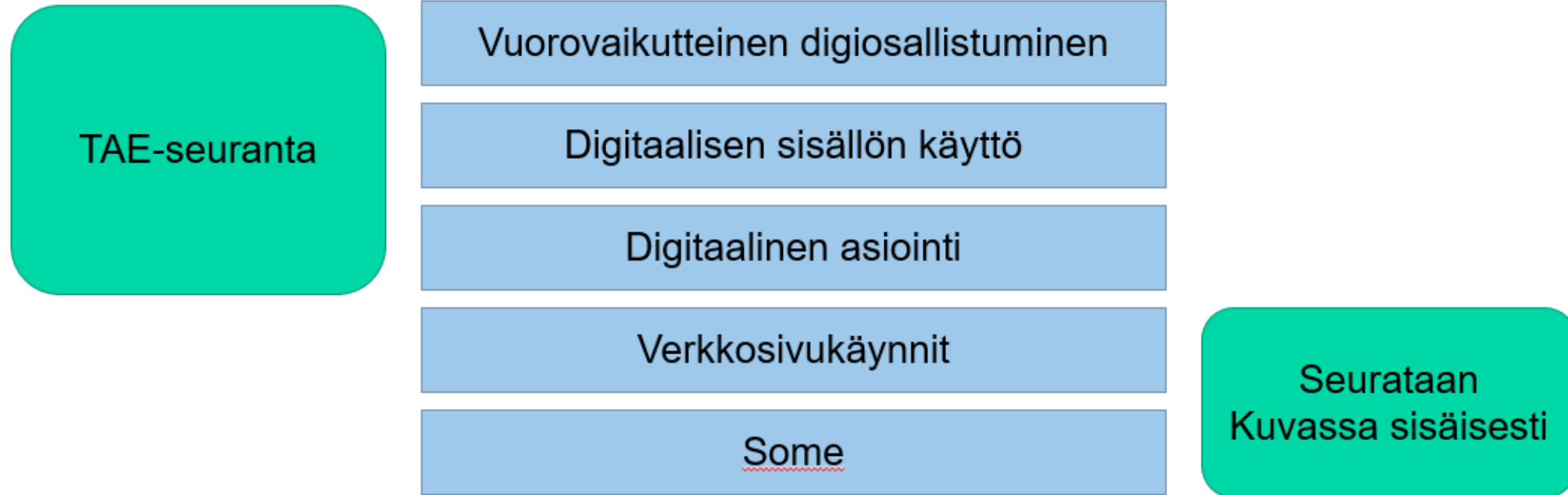


These articles had the most impact on Customer Satisfaction in the selected range

With lowest CSAT With highest CSAT

E-kirjaklassikoita rajoituksetta	19 533	171	12	CSAT: 67%	3.4
E-kirjaklassikoita rajoituksetta – seikkailua	2 973	35	1	CSAT: 71%	3.1
Jännitysklassikoita e-kirjoina rajoituksetta	1 418	20	1	CSAT: 80%	3.6
Lukuloma 2020 – kirjavinkkejä aikuisille	2 878	45	1	CSAT: 82%	4.3
Lukuloma 2020 – vinkkejä nuorille	2 966	55	2	CSAT: 84%	5.5
Psykologisen romaanin klassikoita e-kirjoina	951	17	0	CSAT: 88%	3.5

Digitaalinen suorite päättäväviestinnässä



Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan (KUVA) digitaaliset suoritteet

Traficomin evästeohje ja selainpohjainen verkkoanalytiikka

”Analytiikkaevästeitä ei kuitenkaan voida yksiselitteisesti katsoa käyttäjän näkökulmasta välttämättömiksi sellaisen palvelun tarjoamiseksi, jota käyttäjä on nimenomaisesti pyytänyt, koska käyttäjä ei todennäköisesti käytä palvelua siksi, että haluaa toimintaansa seurattavan ja useimpien palvelujen on myös mahdollista toimia, vaikka analytiikkaa ei olisikaan käytössä. Käyttäjän ei myöskään voida olettaa olevan tietoinen, että hänestä kerätään tilastollista tietoa, jos suostumusta ei pyydetä.

Mikäli analytiikkaevästeet halutaan katsoa juuri kyseessä olevan palvelun tarjoamisen kannalta ehdottoman välttämättömiksi, palveluntarjoajan tulee voida esittää menettelylle selkeät perusteet ja huolehtia käyttäjän yksityisyyden suojaamisesta esimerkiksi varmistamalla, ettei analytiikan avulla kerättyjä tietoja jaeta kolmansille osapuolille tai että niistä ole tunnistettavissa yksittäistä kävijää.”