

Finnan käyttö ja trendit 2018 -raportti on julkaistu: Käyttäjät tyytyväisiä Finna-palveluihin



Finnan vuoden 2018 käyttötilastoista ja käyttäjien arvioista on ilmestynyt kattava raportti. Se sisältää analyysin kaikkiaan 78 Finna-hakupalvelun kävijädatasta sekä tammi-helmikuussa tehdyn käyttäjäkyselyn tulokset. Seuraavasta voit lukea raportin keskeisimpiä tuloksia ja sektorikohtaiset yhteenvedot:

Käyttäjien arviot positiivisia - NPS-luku kasvussa

Finnan alkuvuoden 2019 käyttäjäkyselyyn vastasi yli 47 000 henkilöä. Eniten vastauksia saatiin yleisten kirjastojen Finna-verkkokirjastojen kautta (47 %), ja liki yhtä paljon kyselyyn vastattiin korkeakoulujen hakupalveluista. Museoiden, arkistojen ja erikoiskirjastojen omien hakupalvelujen käyttäjiltä saatiin niukasti vastauksia.

Arvioimme vastaajien tyytyväisyyttä Finnaan Net Promoter Score -mittarilla (NPS), jossa vastaajat kertovat, kuinka todennäköisesti he suosittelevat palvelua muille. NPS-mittarin luvut voivat vaihdella -100 ja +100 välillä. Hyvänä tuloksena voidaan pitää 0-50 välille asetuvaa lukemaa.

NPS-luku oli koko Finnan osalta 46, ja se kasvoi hienoisesti verrattuna vuoden 2017 kyselyyn (44). Pidemmällä aikavälillä tyytyväisyys on noussut huomattavasti, sillä vuonna 2016 NPS-luku oli 30. Vuosien 2016-2018 aikana Finnassa on panostettu käytettävyyteen merkittävästi, ja tämä näkyy osaltaan arvion nousussa.

Käyttäjät antoivat Finnalle keskimäärin arvosanan 8 asteikolla 1-10. Löydettävyyden on pysynyt hyvänä, ja 80 % sanoi löytäneensä palvelusta etsimänsä.

Mobiilikäyttö lisääntynyt

Finna-hakupalveluja käytetään entistä enemmän älypuhelimilla. Mobiilikäyttö lisääntyi eniten yleisissä kirjastoissa, Finna.fi-palvelussa ja museoiden hakupalveluissa.

Finna.fi-palveluun tullaan hakukoneella

Kaikki aineistot yhteen kokoavaan Finna.fi-hakuun tullaan tyypillisimmin hakukoneen kautta suoraan tietuesivulle. Käyntejä oli vuonna 2018 kaikkiaan 2,3 miljoonaa. Eniten kävijät selasivat valokuvia. Myös kirjat, artikkelit, arkistoaineistot ja opinnäytteet kiinnostivat. Käyttäjien antama NPS-luku oli 48, joka lähenee erinomaista tulosta.

Kaikista käyttäjäkyselyyn vastanneista henkilöistä 43 % on vieraillut Finna.fi-palvelussa.

Korkeakoulukirjastoissa käyttö vakiintunut

Valtaosa korkeakoulukirjastojen käyttäjistä on vieraillut kirjaston verkkopalvelussa aiemmin (71-74 %). Korkeakoulukirjastojen näkymiä käytetään pääasiassa opiskeluun ja myös akateemiseen tutkimukseen. Useimmiten käyttäjät varaavat tai uusivat aineistoa tai etsivät jotain hyvin tiettyä aineistoa. [NP S-lukema oli korkeakoulujen asiakkailta 43.](#)

Korkeakoulukirjastojen osalta analysoimme käyttäjäkyselystä myös avovastauksia, jotka koskevat sähköisten aineistojen löytämistä ja käytettävyyttä. Kerromme analyysin tuloksista sen valmistuttua.

Puhelimen käyttö lisääntyi eniten yleisten kirjastojen verkkokirjastoissa

Yleisten kirjastojen Finna-verkkokirjastojen ensisijaisena käyttötarkoituksena on aineiston varaaminen tai uusiminen, ja palveluita käytetään vapaa-ajan tarkoituksiin. Älypuhelimien ja tablettien käyttö kasvoi ensi kerran yli tietokonekäytön (51 %). Yleisten kirjastojen asiakkaiden antama NPS-luku oli 48.

Uutiset toivat liikennettä museoiden hakupalveluihin

Museoiden näkymien käyttö liittyi yleensä harrastuksiin tai vapaa-aikaan. Yksittäiset museonäkymät keräsivät enemmän kävijöitä kuin yhteinen näkymä. Yksittäiset uutiset voivat tuoda paljon uusia kävijöitä aineistojen pariin. Museonäkymien käyttäjien antama NPS-luku oli 48.

Arkistojen käyttäjät kaikkein tyytyväisimpiä

Arkistojen aineistoja käyttävät antoivat parhaimman arvion Finnasta (NPS 65). Luku lähenee maailman parhaimpien palveluiden saamia NPS-lukemia. Arkistojen näkymissä oli eniten satunnaisia käyttäjiä. Palaavia kävijöitä oli 33 %. Erityistä on, että käyttäjäkyselyssä viranomaisaineistot olivat ylipäättään kiinnostavimpien aineistojen joukossa.

Erikoiskirjastojen näkymiä käyttävät todennäköisimmin ammattilaiset

Erikoiskirjastojen näkymille on tyypillistä, että niitä käytetään pidemmän aikaa (yli 7 minuuttia), yleensä arkisin ja välineenä on yleensä tietokone. Käyttö viittaakin ammattikäyttöön. Käyttäjien antama NPS-luku oli 44. Palaavia käyttäjiä oli yli puolet (51 %).

[Avaa tästä koko trendiraportti käyttöösi](#)

Lisätietoja Trendiraporttiin liittyen voit tiedustella palvelusoitteestamme [finna-posti\(at\)helsinki.fi](mailto:finna-posti(at)helsinki.fi).