

Kooste palautteenhallinnasta Finna-organisaatioissa



- Millaista palautetta omalla sektorilla / toimialalla Finnasta kerätään?
- Miten palautetta kerätään?
- Siirtynyt viime kokouksesta sähköpostitse vastattavaksi ”kotitehtäväksi”.
- Sähköpostitse saatiin 7 vastausta.

Yliopistokirjastot

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">• Osana asiakastyytyväisyyskyselyä. (4)• Finnan tilastot-osio. (4)• Asiakaspalvelun service desk. (1)• Sähköpostilista. (1)• Finnan kyselyt omassa näkymässä. (1)• Palautelomakkeet. (1)• Kurssipalauteen yhteydessä. (1)	<ul style="list-style-type: none">• Ongelmata-pauksien yhteydessä asiakkailta kehityseh-dotuksia. (1)	<ul style="list-style-type: none">• Oman kirjaston asiantuntijat käsittelevät, oman näkymän parannukset. (2)• Käydään kirjastossa läpi, tarvittaessa ohjataan KK:lle. (2)• Suullisesti eteenpäin KK:lle tapaamisissa, koulutuksissa ym. (2).• Kehittämispäiviä kirjastossa Finnaan liittyen. (1)	<ul style="list-style-type: none">• Luotetaan, että KK:n Finna -kehittäjät huomioivat kirjastojen ja niiden asiakkaiden palautteen. (1)• Opinnäytetyö kirjaston Finnan käyttökokemuk-sista. (1)

Yleiset kirjastot

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">Oman Finna-verkkokirjaston (näkyvä) palaute.Finnan tilastot-osio.Finna-kyselyt erit. oman verkkokirjaston osalta.	<ul style="list-style-type: none">Asiakkaat tyytyväisiä vanhojen verkkokirjastojen muuttumiseen Finna-käyttöliittymäksi.Miten kaikki kirjaston tarjonta esim. kunnan sivuilta Finnaan?Lähikirjastojen kaikki tarjonta kimppojen Finnassa esille?Hakutoiminnot yleisten kirjastojen asiakkaiden kannalta. <p>Toiveita mm.</p> <ul style="list-style-type: none">Suosittelut, omien lainojen ja varausten katsomisesta helpompaa, verkkomaksaminen (jos ei ole), lainaushistorian tallentuminen, hankintaehdotuksen jättö selkeäksi, omatoimiset salasanan vaihdot ja osoitteenmuutokset.	-	-

Erikoiskirjastot

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">• Palaute Finna-sivustolta.• Palaute päivittäisessä kirjastotyössä.• Opiskelijoiden palaute opetuksen yhteydessä.• Kirjastojen yleiset käyttäjäkyselyt.• Finnan kansallinen käyttäjäkysely.• Finnan käyttötilastot ja tietokantojen käytön seuranta.• Taustaorganisaation yleiset kyselyt / lomakkeet.	-	-	<ul style="list-style-type: none">• Palaute Finna-sivustolta – vain muutamia: onko merkki tyytyväisyydestä vai välinpitämättömyydestä?

Kansallisgalleria

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">• Ei systemaattista Finna-palautteen keruuta.• Harvakseltaan suoria yhteydenottoja käyttäjiltä.	<ul style="list-style-type: none">• Kaivataan lisätietoa aineistoista.• Annetaan itse lisätietoa aineistosta.• Halutaan tulla tutustumaan / käyttämään aineistoa.• Ei kehitysehdotuksia Finnaan liittyen.	<ul style="list-style-type: none">• Saadut lisätiedot otetaan talteen, ei vielä toistaiseksi viety kokoelmanhallintajärjestelmään.	-

Kansallisarkisto

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">• Finnan kautta tulleet tiedustelut.• Asiakastyytyväisyyskyselyt.	<ul style="list-style-type: none">• Palaute liittyy yleensä teknisiin virheisiin, esim. siihen että tunnistautumisen Astiaan ei ole onnistunut Finnan kautta.	-	<ul style="list-style-type: none">• Finnan kautta tulleet tiedustelut: 2018 noin 300 kpl, kuluvan vuoden tammi-helmikuussa 50 kpl.• Kansallisarkiston asiakastyytyväisyyskyselyssä 47% vastaajista oli käyttänyt Finnaa KA:n aineistojen hakemiseen ja selaamiseen.

Yksityiset arkistot

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
-	-	-	<ul style="list-style-type: none">Ei ole yhteisiä käytäntöjä, koska Finna on vasta tulossa AHAA-organisaatioiden käyttöön.

KAVI

Palautekanavat	Palautesisällöt	Jatkotoimet	Muuta
<ul style="list-style-type: none">• Finnan palautelomakkeen kautta tuleva palaute.• Seurataan myös tuleeko esim. somen kautta palautetta.• Ei aktiivista palautteen keruuta.	-	-	<ul style="list-style-type: none">• Sähköpostipalautteita on tähän mennessä tullut kaksi kappaletta.



Ota yhteyttä:

[maria.virtanen\(at\)helsinki.fi](mailto:maria.virtanen(at)helsinki.fi)

[finna-posti\(at\)helsinki.fi](mailto:finna-posti(at)helsinki.fi)

Kansalliskirjasto

Kirjastoverkkopalvelut