

Ongelmatilanteet ja vianetsintä



Tuemme asiakkaitamme kaikissa käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa. Voit lähettää meille sähköpostia, tai keskustella ongelmista [keskustelufoorumilla](#). Keskustelufoorumin käyttö hyödyttää muitakin vastaavan ongelman kohtaavia, tai voit saada vastauksia asian aiemmin ratkaisseilta. Foorumilta löytyy mahdollisesti jo aiempaa keskustelua asiasta.

Jos haluat käsitellä ongelmaa sähköpostitse, lähetä alta löytyvät tiedot Finnan palvelupisteeseen osoitteeseen finna-posti@helsinki.fi. Asian käsittelyn nopeuttamiseksi ilmoituksessa toivotaan mainittavan:

- **Missä Finna-näkymässä (näkymä.finna.fi) ongelma esiintyy.** Yleensä hyödyllisin tieto on suora [linkki](#) sivulle, jolla ongelma on nähtävissä.
- **Lyhyt ja selkeä kuvaus ongelmasta.** Ruutukaappauksia ei useinkaan tarvita, mutta hankalasti selitettävissä tapauksissa niitäkin voi hyödyntää. On myös hyvä [linkittää](#) seurattuihin ohjeisiin, jos sellaisia on käytetty - ohjeissa voi olla epätarkkuuksia, jotka nousevat näin nopeammin esiin.
- **Muut mahdollisesti olennaiset lisätiedot, jos selventävät asiaa.** Esimerkiksi tikettien FINNAPOSTI-id-numero, jos ongelmaa on käsitelty aiemminkin. Käyttöjärjestelmä + versionumero ja käytetty selain + versionumero ovat usein avuksi - etenkin mobiililaitteilla.

Ilmoitetun ongelman selvittely saattaa kulkea useamman ihmisen kautta. Vaikka asiaa olisi sivuttu aikaisemmin ja raporttoijalle ongelma jo tuttu, voi ongelman käsittely päättyä ratkaisuun ihmiselle, jolle tapaus on uusi.

Ennen ongelmakuvausten lähettämistä olisi hyvä pyrkiä eliminoimaan oman näkymän mahdolliset syntaksi- ja rakennevirheet etenkin HTML:stä, mutta etusivuongelmien tapauksessa RSS-syötteiden tarkistaminen on myös hyvä tehdä. CSS:lle löytyy myös validaattori, mutta hallintaliittymän editori pyrkii huomauttamaan mahdollisista virheistä jo muokattavan tiedoston tallennuksen yhteydessä. Validoinnin voi tehdä ao. sivuilla joko URL/URI-osoitteen perusteella tai kopiaamalla kyseiset koodit Direct Input -välilehdelle.

- **HTML:** <https://validator.w3.org>
- **RSS:** <https://validator.w3.org/feed/>
- **CSS:** <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

CDI-indeksiin sekä SFX- ja Alman linkityspalveluun liittyvää keskustelua varten on keskustelufoorumin ohella sähköpostilista finna-e-saatavuus@helsinki.fi. Jos haluat mukaan listalle, lähetä liittymispyyntö Finnan palvelupisteelle osoitteeseen finna-posti@helsinki.fi. Näihin palveluihin liittyvissä ongelmissa voit tarvittaessa olla yhteydessä myös suoraan palveluntarjoaja ExLibrikseen. Lisätietoa löydät [e-aineistojen ohjeesta](#).