

Testverslag zelfbedieningsautomaten tijdens de proof of concept van het Eengemaakt Bibliotheekstelsel

november 2018

Cultuurconnect voerde tijdens de POC-fase van het EBS de volgende testen uit, in samenwerking met OCLC, de bibliotheek en de IT-dienst van de gemeente.

- Bierbeek
 - verbinding met Wise via SIP2 over https
 - geteste toestellen: HSBIB uitleenautomaat
- Beersel
 - verbinding met Wise via SIP2 over https
 - geteste toestellen: Kno-Tech uitleenautomaat
- Sint-Pieters-Leeuw
 - verbinding met Wise via Proxygateway
 - geteste toestellen: Bibliotheca Liber8 uitleenautomaat
- Bertem
 - verbinding met Wise via Proxygateway en SIP2 over https
 - geteste toestellen: Bibliotheca QuickConnect uitleenautomaat zonder betaalfunctionaliteit
- Genk
 - verbinding met Wise via ProxyGateway
 - geteste toestellen: Bibliotheca Nedap uitleenautomaat, Bibliotheca Nedap inleverbus, Tracs Copytracs/Paytracs/Timetracs
- Kortrijk
 - verbinding met Wise via ProxyGateway
 - geteste toestellen: Autocheck uitleenautomaat met Nedap software, Autocheck inleverbus met Autocheck software
- Anzegem
 - verbinding met Wise via ProxyGateway
 - geteste toestellen: Autocheck uitleenautomaat met Autocheck software

Cultuurconnect selecteerde die zelfbedieningsoplossingen voor deze testen die het meest frequent voorkomen in de Vlaamse openbare bibliotheken. Deze cijfers werden gebaseerd op de enquête die Cultuurconnect uitvoerde in de zomer van 2016, waarop 254 van de 315 bibliotheken reageerden (responspercentage 80,6%). Bibliotheek Diest werd geselecteerd voor de zelfbedieningstoepassingen van Grafisoft, maar hun software raakte niet meer klaar in de POC-fase.

Cultuurconnect voerde deze testen uit op een gestandaardiseerde manier aan de hand van 59 testscenario's, waarbij de gewenste reactie van de toestellen nauwkeurig werd gedefinieerd (28 uitlenen, 16 innemen, 5 verlengen, 2 noodstelsysteem, 8 betalen) (bijv. de automaat toont alle openstaande uitleningen, de automaat staat een uitlening aan een geblokkeerde lener niet toe,...). In het verslag van de test werd opgenomen of de toestellen al dan niet daadwerkelijk de gewenste reactie gaven. Aan de bibliotheek werd gevraagd of dit conform was aan de huidige werking van de automaat. Op deze manier kon Cultuurconnect enerzijds nieuwe of afwijkende functionaliteiten vaststellen, maar ook anderzijds tekortkomingen in de verbindingen met Wise achterhalen. Bovendien werd voorafgaand aan de test een testset samengesteld zodat de keuze van de leners en de exemplaren in de bibliotheek zelf de test niet zouden beïnvloeden: er werden m.a.w. leners en exemplaren in de databank geselecteerd die beantwoordden aan de vereisten in de scenario's (bijv. een niet uitleenbaar exemplaar, een lener met een vervallen lidmaatschap, een lener die reeds de limiet op het aantal verlengingen bereikte,...).

Functionaliteiten in Wise

Deze lessen over de functionaliteit in Wise hebben we geleerd uit de zelfbedieningstesten tijdens de POC. Dit overzicht is niet exhaustief. Het bevat enkel de functionaliteiten die opvielen omdat ze in bepaalde bibliotheken nieuw zijn of afwijken van de huidige functionaliteit.

Deze functionaliteiten zijn onderdeel van standaard SIP2 in Wise en zijn dadelijk mogelijk in een koppeling met Wise

- Er kan in Wise een melding bij een lener worden gezet die zichtbaar is op het scherm van een zelfuitleenautomaat.
- In bibliotheken die lid zijn van een samenwerkingsgroep 3 of 4, worden de uitleningen van de lener in alle bibliotheken binnen de groep op een zelfuitleenautomaat getoond en op het uitleenticket afgedrukt. In bibliotheken die niet samenwerken, of dit doen in een groep 1 of 2, verschijnen deze uitleningen in andere bibliotheken niet en worden ze ook niet afgedrukt op het uitleenticket.
- Foutboodschappen zijn aanpasbaar per bibliotheek. Een basisprincipe is wel dat een lener niet altijd gedetailleerd met de reden van een blokkering wordt geconfronteerd. Problemen die enkel door deskundig personeel aan de balie kunnen worden opgelost, leveren de generieke foutboodschap op "wendt u tot de balie" (bijv. de lener wil een exemplaar uitlenen dat nog uitgeleend is door een andere lener, de lener wil een exemplaar uitlenen van een andere bibliotheek of een ander filiaal dat op de een of andere manier in de bibliotheek is terecht gekomen). De RFID-leverancier kan echter ook op zijn beurt een generieke boodschap uit Wise manipuleren.
- Bij reserveringen krijgt toch de uitleen van een exemplaar voorrang. Als een lener m.a.w. een exemplaar reserveerde en een andere lener wil dit exemplaar uitlenen,

zal de uitlening worden toegestaan. Wise maakt het mogelijk om de reserveringen op aanwezige exemplaren snel op te volgen.

- Een lener met een openstaande uitlening met een ver overschreden uitleentermijn wordt niet geblokkeerd aan de zelfuitleenautomaat. Deze lener wordt opgepikt in de berichtenprocedure. Zodra de lener een factuur heeft gekregen, wordt hij wel geblokkeerd.
- In Wise kan een lener algemeen worden geblokkeerd of enkel bij het uitlenen of verlengen aan de zelfuitleenautomaten. Bij een algemene blokkering is de lener dadelijk na het aanmelden op de automaat geblokkeerd, bij de blokkering op de automaat enkel na het effectief geprobeerd te hebben om iets uit te lenen.
- Je kan per bibliotheek instellen of het uitlenen van een exemplaar direct na het inleveren ervan door dezelfde lener, wordt beschouwd als een verlenging en niet als een nieuwe uitlening.
- Je kan per bibliotheek instellen of er leengeld moet worden aangerekend bij een verlenging
- Je kan een exemplaar inleveren waarvan de uitlening nooit werd geregistreerd in Wise. De inlevering wordt niet tegengehouden, wegens nooit uitgeleend.
- Je kan de uitleentermijn van een uitgeleend exemplaar niet verlengen als de maximale limiet op het aantal verlengingen is overschreden, het exemplaar is gereserveerd of verlengen bij dat exemplaar niet is toegestaan. Een lener kan wel de uitleentermijn van een exemplaar verlengen dat reeds de uitleentermijn overschreed. De boete wordt in dat geval bij de lener geregistreerd, waarna er een nieuwe uitleentermijn start.
- De lener krijgt een duidelijke melding dat de uitlening van een exemplaar met leengeld een kost creëert (mits de RFID-leverancier niet dialoog 17/18 gebruikt, maar het BO-veld. Dit moet waarde N bevatten).
- De lener kan beslissen om de uitlening van een exemplaar te annuleren
- Openstaande kosten staan op het uitleenticket.
- Een lener met een te hoog opgelopen schuldbedrag wordt dadelijk na het aanmelden op de automaat geblokkeerd.
- Een lener met een vervallen of geen lidmaatschap in de bibliotheek wordt dadelijk na het aanmelden op de automaat geblokkeerd.
- De zelfuitleenautomaat kan een uitleenticket e-mailen (mits de RFID-leverancier hiervoor dialoog 63/64 gebruikt)
- In Wise is een extra inname nodig om een reservering te bevestigen. Een gereserveerd exemplaar moet bij inname apart worden gezet door de lener, zodat de bibliotheek dit exemplaar opnieuw kan innemen aan de balie.
- Bibliotheken gaan op een verschillende manier om met bijlages bij exemplaren. Sommige bibliotheken bewaren deze aan de balie, anderen niet. Bij het detecteren van een bijlage aan de uitleenautomaat kan een boodschap verschijnen voor de lener dat er ook een bijlage moet worden gescand, of dat de lener naar de balie moet gaan. Bij het inleveren verschijnt er geen boodschap over de bijlage. Deze controle op volledigheid dient door de automaat zelf te gebeuren (afhankelijk van instelling in ZUS-profiel)
- Afhankelijk van de RFID-leverancier, kan er worden gewerkt met een gekoppelde conversieplaat, waardoor RFID-labels vanuit Wise eenvoudig beschreven worden.

Deze functionaliteiten zijn onderdeel van SIP2+ in Wise en zijn enkel mogelijk als de zelfbedieningsleverancier dit ondersteunt

- Bij het uitlenen van een meerdelig werk wordt de lener op het aantal delen gewezen, waarna de lener de uitlening ev. kan annuleren.
- Er wordt bij het verlengen van de uitleentermijn een onderscheid getoond tussen verlengbare en niet-verlengbare exemplaren.

Niet opgeloste tekortkomingen

Nog op te nemen door zelfbedieningsleveranciers

- Foutboodschappen aanpassen (deze zijn nu gebaseerd op het huidige bibliotheekstelsel, wellicht is er hier en daar een nieuwe concordantietabel nodig)
- Kno-Tech (Beersel): een gereserveerd exemplaar werd correct uitgeleend op de Wiseserver, maar de zelfuitleenautomaat gaf een foutboodschap, waardoor het leek alsof de uitlening niet was doorgevoerd. De beveiliging in het exemplaar was wel afgezet.
- Kno-Tech (Beersel): als er een reservering klaar staat voor een lener, krijgt deze hier geen melding van op de automaat. Deze boodschap wordt meegegeven in de velden AF en AG (dialoog 63/64).
- Kno-Tech (Beersel): een gereserveerd exemplaar dat wordt ingeleverd, wordt nu niet gesorteerd door de automaat. De automaat stuurt echter wel een reserveringsticket naar de balie. In Wise is een extra inname nodig om een reservering te bevestigen. Het exemplaar moet na inname dus wel worden gesorteerd, zodat de bib dit exemplaar opnieuw kan innemen aan de balie.
- Bibliotheca QuickConnect (Bertem): een exemplaar dat gereserveerd is door een lener, waarbij de reservering aan de lener is bevestigd, kan worden uitgeleend door de lener ; als de reservering nog niet is bevestigd aan de lener, kan deze het exemplaar niet uitlenen. Dit hoort bij een extra reserveringsmodule met meerkost.
- Bibliotheca QuickConnect (Bertem): een gereserveerd exemplaar dat wordt ingeleverd, wordt niet door de automaat gesignaleerd of gesorteerd. Er wordt ook geen ticket aan de balie afgedrukt. Dit hoort bij een extra reserveringsmodule met meerkost.
- Bibliotheca QuickConnect, https-versie (Bertem): van openstaande reserveringen kan je geen details oproepen, je ziet enkel een aantal
- Bibliotheca QuickConnect (Bertem): als een bibliotheek samenwerkt met andere bibliotheken in een groep 3 of 4 zou je de uitleningen van de lener in deze andere bibliotheken op het scherm moeten kunnen tonen en op het uitleenticket afdrukken. Dit kan nu nog niet.
- Bibliotheca QuickConnect (Bertem): In Wise kan een lener algemeen worden geblokkeerd of enkel bij het uitlenen of verlengen aan de zelfuitleenautomaten. Bij

een algemene blokkering is de lener dadelijk na het aanmelden op de automaat geblokkeerd, bij de blokkering op de automaat enkel na het effectief geprobeerd te hebben om iets uit te lenen. In Bertem kwam de melding van een algemene blokkering ook pas na het effectief proberen uitlenen en dus niet na het aanmelden.

- Bibliotheca QuickConnect (Bertem): diakrieten veroorzaken allerlei problemen: de exemplaren worden niet correct ingelezen, verlengen ervan is niet mogelijk, bij alles verlengen kan er niets worden verlengd als er 1 exemplaar in de lijst met exemplaren een diakriet bevat (eenvoudig aan te passen in config instellingen)
- Bibliotheca Liber8 (Sint-Pieters-Leeuw): datuminstelling aanpassen in config instellingen: bij een nieuwe uitlening wordt de inleverdatum niet getoond (“ongeldige datum”)
- Autocheck (Anzegem): Bij het afdrukken van de tickets na uitlenen komen er geen uitleningen op het ticket, enkel een hoofding en daaronder eventueel een melding van klaarstaande reservering (indien van toepassing). Volgens de bibliothecaris zien deze ticketjes er hetzelfde uit zoals wanneer deze worden afgedrukt wanneer er nu verbingsproblemen zijn met Vubis.
- Autocheck (Anzegem): als er een reservering klaar staat voor een lener, krijgt deze hier geen melding van op de automaat. Deze boodschap wordt meegegeven in de velden AF en AG (dialoog 63/64).
- Autocheck (Anzegem): een lener met een algemene blokkering in Wise kan op de zelfuitleenautomaat niet uitlenen. Dit is correct. De foutboodschap wordt ook correct direct na het aanmelden getoond. De lener kan echter probleemloos verlengen, wat niet de bedoeling is. Ook dit moet worden geweigerd.
- Autocheck (Anzegem): Bij het verlengen worden de exemplaren wel getoond maar niet correct. Normaal gezien zou er een barcode en een titel moeten staan, nu wordt twee keer een barcode getoond.
- Autocheck Nedap (Kortrijk): interface-issues: diakrieten worden niet juist getoond en voor elke foutboodschap staat “Database melding”.
- Autocheck Nedap (Kortrijk): op het uitleenticket worden de uitleningen van alle bibliotheken in een samenwerkingsverband afgedrukt, maar het is niet duidelijk in welke bibliotheek de uitlening werd gedaan
- Autocheck Nedap (Kortrijk): een gereserveerd exemplaar dat wordt ingeleverd, wordt nu niet gesorteerd door de automaat. De automaat stuurt echter wel een reserveringsticket naar de balie. In Wise is een extra inname nodig om een reservering te bevestigen. Het exemplaar moet na inname dus wel worden gesorteerd, zodat de bib dit exemplaar opnieuw kan innemen aan de balie.
- Autocheck inleverkast (Kortrijk): de configuratie aanpassen. Exemplaren worden in een koppeling met Vubis herkend aan aard van het werk. In een koppeling met Wise zal dit moeten gebeuren op basis van RMT (equivalent van aard van het werk).
- Bibliotheca Nedap (Genk): als een lener openstaande bedragen heeft, wordt deze bij het einde van een uitleensessie op een 1e scherm gevraagd naar de betaalautomaat te gaan. Na het drukken op OK, staat op een 2e scherm het bedrag. Idealiter wordt deze informatie gecombineerd op 1 scherm.
- Bibliotheca Nedap (Genk): op het uitleenticket en op het scherm worden de uitleningen van alle bibliotheken in een samenwerkingsverband getoond en

afgedrukt, maar het is niet duidelijk in welke bibliotheek de uitlening werd gedaan (er staat nooit een bibliotheek bij)

- Tracs Paytracs (Genk): bij het doorvoeren van een gedeeltelijke betaling, waarbij Wise een nieuwe kost maakt voor het restbedrag: er zouden 3 regels moeten staan: 1 voor de aangemaakte post, 1 voor het deposito/tegoed en 1 voor de betaling van de aparte post. Meer toelichting: Als een lener een boete van €0,25 heeft en nog lidgeld van €5 moest betalen, dan stuurt Tracs eerst door dat er een betaling is gebeurd van €5,25 (= regel voor deposito/tegoed), en vervolgens gaat Tracs ook de posten apart doorgeven, zodat je in Wise exact kan zien welke posten betaald zijn; dat laatste gebeurt nog niet
- Bibliotheca Liber 8 (Sint-Pieters-Leeuw): bij het overzicht van openstaande kosten op het einde van een uitleensessie wordt openstaande contributie niet getoond. De automaat voert geen einde sessie dialoog (35). In de aanmelddialoog wordt ook al het openstaande contributiebedrag meegegeven in veld FA (FA5.00)
- Bibliotheca Nedap (Genk): Verlenging van een exemplaar dat de uitleentermijn overschreed, wordt geaccepteerd door de automaat, komt in het groen in de verlenglijst, je krijgt geen melding van problemen bij het afsluiten en bij afdrukken ticket staan ook daar de verlengde termijnen op MAAR de verlenging is niet effectief gebeurd: bij opnieuw aanmelden van de lener verschijnen terug de oude inleverdata... : Het exemplaar is nog niet verlengd omdat de automaat niet expliciet heeft aangegeven dat de klant akkoord gaat met de kosten. In het request is fee-acknowledged nl nog niet op 'Y' gezet (BON ipv BOY). Wise zal dan kijken naar de kosten e.d. en deze retourneren in veld BV (5.00). Response 300 geeft aan: het verlengen is nog niet doorgezet. We geven als antwoord al wel de inleverdatum door die het gaat worden als de klant daadwerkelijk gaat verlengen zodat deze weet waar die voor gaat betalen als de verlenging wordt doorgezet.