

Gebruikersdag Vubis Smart voor openbare bibliotheken Stedelijke OB Gent – Achilles Mussche-zaal, 11 december 2003

INLEIDING

Toen Johan Velter (verantwoordelijke IT van de Stedelijke OB Gent) me eind oktober vroeg of ik bereid was om tijdens deze gebruikersdag een uiteenzetting te geven over mijn visie op Vubis Smart, ben ik graag op dat verzoek ingegaan. In het bibliotheekforum “ICT” (één van de verschillende fora die door het VCOB worden gehost) liet ik al eens een woord vallen over de mogelijke oprichting van een specifieke ‘gebruikersgroep’ of een ‘zelfhulpgroep’ rond Vubis Smart. Vooral omdat de meningen over het nieuwe Vubis Smart blijkbaar nogal verdeeld waren. Sommigen prezen het de hemel in, anderen waren er niet over te spreken. Zoals gewoonlijk zal de waarheid zich wel ergens in het midden bevinden.

Om misverstanden te vermijden moet ik misschien eerst iets uitleggen. Ik ben geen specialist op het vlak van Vubis of Vubis Smart. Ik heb de software dus niet uitgebreid zitten analyseren om zo vast te stellen wat er goed is en wat er beter kan. Ik ben in feite een gewone gebruiker waarvoor Vubis Smart in de OB Anderlecht een dagelijks werkinstrument is. En gebruikers (of potentiële gebruikers) zijn we allemaal. Daarom komen we hier bij elkaar, op deze gebruikersdag. Ik wil daarmee zeggen dat mijn babbel van vandaag geen technische benadering van Vubis Smart wordt. Wat mij betreft is de technische kant immers voer voor de ontwikkelaars en de programmeurs van de software. Mijn verhaal van vandaag is gebaseerd op mijn persoonlijke ervaring met Vubis Smart gedurende het afgelopen jaar, en op de gesprekjes die ik regelmatig had met mijn collega's Thierry Holderbeke en Jan Lamonte, die ik daarvoor trouwens allebei hartelijk wil danken.

Zoals ik zei, is Vubis Smart voor mij een werkinstrument. Dat betekent meteen dat het gebruik ervan geen doel op zich is, net zoals bijvoorbeeld catalografie geen doel op zich is. Ik trap hiermee misschien een open deur in, maar ik kan het niet voldoende benadrukken. Maar laat ik eerst even de situatie schetsen van de toestand in de bibliotheek van Anderlecht op het vlak van bibliotheekautomatisering.

SITUATIESCHETS BIBLIOTHEEKAUTOMATISERING OB ANDERLECHT

De OB Anderlecht werd opgericht in 1994. Ongeveer één jaar na de opening werd van de automatisering werk gemaakt. Er werd gekozen voor het toenmalige Vubis, de versie dus die momenteel bekend staat onder de naam Vubis Original.

Toen Vubis Smart in april 2002 op de markt kwam en het min of meer duidelijk werd dat op termijn de ondersteuning van Vubis Original door Geac (dat zorgt voor de commercialisering) zou worden stopgezet, besliste de bibliotheek om op het nieuwe product over te schakelen. De omschakeling gebeurde eind september 2002, nu dus iets meer dan een jaar geleden. We behoorden daarmee tot het selecte groepje van zogenaamde *'early adaptors'*. Dat was dan misschien best iets om trots op te zijn, maar we waren in die beginperiode natuurlijk ook een beetje proefkonijnen.

De omschakeling van Vubis Original naar Smart duurde 2 à 3 dagen. Gedurende de conversie en de tests die daarmee gepaard gingen was de bibliotheek gesloten en werden er geen titels ingevoerd of wijzigingen in de bestaande gegevens aangebracht. Zelf heb ik de conversie en het opbouwen van de indexen niet meegemaakt (aangezien ik pas sinds begin oktober 2002 in Anderlecht werk), maar mijn collega's hebben me verteld dat die plaatsvond zonder noemenswaardige technische problemen. Onze bibliotheek draait ondertussen onder versie 2.1 m2 b10 van Vubis Smart en naar men ons heeft verteld, komt de volgende versie er binnenkort aan. Vubis Smart is geïnstalleerd op een afzonderlijke server en is als client beschikbaar op tien PC's. Twee daarvan staan aan de uitleenbalie, twee andere doen louter en alleen als OPAC dienst. De OB Anderlecht beschikt ook over een uitleenpost die nog niet geautomatiseerd is. Onze catalogus is nog niet via het World Wide Web beschikbaar. Plannen daarvoor zijn er wel.

VUBIS SMART – OPMERKINGEN VANUIT DE ERVARING

We ontmoeten elkaar hier vandaag op een gebruikersdag over Vubis Smart, maar dit had evengoed de gebruikersdag van een ander soort bibliotheeksoftware kunnen zijn. Vooraleer u me vreemd gaat aanstaren: dat bedoelde ik daarnet, toen ik zei dat technische aspecten voor ons – dagelijkse gebruikers – in feite van ondergeschikt

belang zijn, en dat het gebruik van bibliotheeksoftware geen doel op zich is. Wel belangrijk is de manier waarop deze software tegemoet kan komen aan de praktische vragen die elke dag opnieuw rijzen tijdens onze werkzaamheden in het veld. Liefst zo eenvoudig mogelijk, zou ik zeggen. En dan heb ik het uitdrukkelijk ook over het dubbele gebruikersaspect van Vubis Smart. Niet alleen wij – bibliotheekpersoneel – maar ook onze klanten moeten er op een eenvoudige en intuïtieve manier gebruik van kunnen maken. Voor onze klanten zal het gebruik zich uiteraard beperken tot de (Web)OPAC en de mogelijkheid om zelf werken te reserveren, te verlengen, de lenerstatus te bekijken et cetera. Op enkele aspecten van de (Web)OPAC zal Johan Velter straks trouwens dieper ingaan.

Bibliotheeksoftware moet dus eenvoudig en intuïtief kunnen worden gebruikt. De “andere benadering” van Vubis Smart die Geac ons voorhield – en waarmee het op zijn website reclame maakt – klonk in dat opzicht veelbelovend. Nochtans is de jongste telg van de Vubis-familie in werkelijkheid veel minder ‘smart’ dan hij wordt voorgesteld.

Vooraleer u nu gaat denken dat Vubis Smart compleet waardeloos is, wil ik er toch op wijzen dat het in heel wat gevallen doet wat het moet doen en dus naar behoren functioneert. Veel van wat er niet deugt heeft te maken met de ‘look and feel’ van de software en ook met de eisen en verwachtingen van de klant die alleen maar zijn toegenomen. De mate van gebruiksvriendelijkheid – of precies het gebrek daaraan – is daarvan een rechtstreekse exponent.

Eerder heb ik – nogal oneerbiedig misschien – Vubis Smart omschreven als “*de oude vertrouwde Vubis Original, overgoten met een grafisch Windows-sausje*”. Toch schuilt er een kern van waarheid in deze plastische uitspraak. Na Vubis 4 Windows – dat ik onvoldoende ken om er hier uitspraken over te doen – zou men van het nieuwere Vubis Smart toch een veel grotere mate van integratie mogen verwachten in Windows en in een aantal veelgebruikte softwarepakketten – de toepassingen van Microsoft Office, om maar iets te noemen. In de praktijk valt de uitwisseling van gegevens met andere softwarepakketten zoals Microsoft Word of Microsoft Excel behoorlijk tegen.

Hoe komt het dat de interface en de mogelijkheden van Vubis Smart wel aan Windows doen denken, maar dat er toch nog zoveel verschillen bestaan? Om een voorbeeld te noemen: het zogenaamde 'knippen- en-plakken' (cut-and-paste) van gegevens vanuit externe software naar Vubis Smart of vice versa lukt bijvoorbeeld niet overal. Bij de gebruiker scheidt dat verwarring en onzekerheid en dat staat een vlot gebruik in de weg.

Waarom moeten onze herinneringsbrieven opgesteld worden met een editor die alleen maar in de meest elementaire opmaak voorziet? Waarom kunnen deze brieven niet geschreven en opgemaakt worden in een Word-document dat dan als template of sjabloon dient voor de uiteindelijke rappelbrieven, waarbij via een soort mailmerge-functie met velden de gegevens van de lener en de uitgeleende objecten rechtstreeks vanuit de database in de brief worden ingevoerd. Waarbij dan liefst alle relevante gegevens – en niet alleen een aantal vooraf bepaalde – als veld ingevoerd kunnen worden. Dat zou ons toelaten om in één beweging nette en volledig gepersonaliseerde rappelbrieven te genereren die volledig beantwoorden aan de huisstijl van de bibliotheek.

Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld het aanmaken van aanwinsten- of themalijsten. Van SSP naar een tekstbestand, zo naar Excel en van daaruit naar een netjes vormgegeven Word-document. Men komt er wel, maar het is telkens weer een lijdensweg. De hele SSP-module is zo log dat het steeds opnieuw vrij veel tijd en inspanning kost om dingen te doen die eigenlijk heel elementair zijn. Wat mij betreft hoeft Vubis Smart niet per se met al die externe software te kunnen samenwerken. Maar dan moet er wel werk worden gemaakt van een performante ingebouwde tekstverwerker en een behoorlijk rekenblad.

Nog een voorbeeld van een omslachtige aanpak. Waarom gebeurt het verlenen van toegang tot de verschillende AFO's aan personen via de AFO's zelf en niet via een persoonsgebonden menu? Het is toch veel eenvoudiger om in één beweging vast te leggen dat Piet Janssen toegang heeft tot AFO 411, 412 en 431, dan dat men in drie verschillende AFO's moet aanduiden dat Piet Janssen daar toegang krijgt. Of gebruik gewoon een matrixstructuur waarin alle gebruikers en alle AFO's opgenomen zijn. Een

vinkje op een kruispunt van AFO en gebruiker bepaalt de toegang. Het is een kleinigheid, maar het kan behoorlijk wat tijd en frustratie besparen.

Hoe komt het dat een groot deel van de fouten die in Vubis Smart plaatsvinden gewoon ongedocumenteerd is? Regelmatig loopt er iets mis en krijgt men alleen maar de mededeling dat er zich een softwarefout heeft voorgedaan, waarbij de software blokkeert of afbreekt. Meestal is de fout het gevolg van een ongeoorloofde handeling of een niet toegelaten combinatie van parameters. In de SSP-module komen dergelijke fouten veelvuldig voor. Waarom niet op voorhand aangeven dat bepaalde combinaties niet zijn toegelaten? En waarom leiden niet toegelaten handelingen per se tot het blokkeren of afbreken van de software? Kan een foutmelding niet volstaan. Voor zover ik zie, heeft dit te maken met het feit dat Vubis Smart onvoldoende doorgetest en gedebugd is.

Dat brengt ons trouwens bij de handleiding. Bestaat er momenteel wel zoiets als een complete handleiding voor Vubis Smart? Ik heb ze alleszins nog niet gezien. Toen wij pas naar Vubis Smart waren omgeschakeld kregen we een paar voorlopige, onafgewerkte en soms zelfs nog niet uit het Engels vertaalde deeltjes van de handleiding ter beschikking. Veel schermafdrukken, maar weinig uitleg. Beter dan niks. Dat vonden wij in het begin ook. Maar ondertussen liggen onze verwachtingen toch wel hoger. In onze kast staat een vijfdelige handleiding voor Vubis Original. Vijf zwarte ringmappen die de werking van zowat de gehele software omvat – alleen uitleg over de OPAC is er niet bij, als ik me goed herinner: het bewuste hoofdstuk 9 ontbreekt in alle destijds verspreide handleidingen. Over de kwaliteit van de oorspronkelijke Vubis-handleiding valt veel te zeggen, maar wanneer komt er zo'n meerdelige handleiding voor Vubis Smart?

Ook de helpfunctie in de software zelf is verre van optimaal. Ik weet niet of ondertussen alle aspecten van Vubis Smart via die helpfunctie gedocumenteerd zijn, maar in het begin was dit zeker niet het geval. Men kreeg dan regelmatig de mededeling dat er voor een bepaald item nog geen Help-informatie beschikbaar was.

Voor de meeste onderdelen is de helpfunctie ook slechts een flauw afkooksel van de gedrukte handleiding. Interactieve ondersteuning d.m.v. een soort *wizards* – zoals we

dat ondertussen bij heel wat Windows- en Office-toepassingen kennen – is niet aanwezig. Ik moet eigenlijk zeggen: is bijna niet aanwezig, want het onderdeel 'Publiceren' van de SSP-module bevat wel een dergelijke *wizard*.

Het feit dat ik Vubis Smart momenteel nog te prematuur vind, betekent niet dat het in de toekomst geen puike bibliotheeksoftware kan worden. Maar daar zal dan hard aan moeten worden gewerkt. Momenteel zie ik echter weinig of geen wezenlijke vooruitgang. Bij een volgende versie wordt alles beter, spiegelt men ons voor. Misschien kan Geac straks mijn oordeel ontzenuwen, maar ik heb de sterke indruk dat de status-quo min of meer wordt gehandhaafd en dat men niet echt van plan is om fundamenteel in de toekomst van Vubis Smart te gaan investeren. Dat is het signaal dat ik ontvang. Als die impressie niet klopt – en dat hoop ik hartgrondig – dan moet Geac daar dringend wat aan doen en een tegensignaal geven.

Tot slot van mijn betoog wil ik nog even ingaan op de manier waarop de helpdesk van Geac m.b.t. Vubis (Smart) functioneert.

HELPDESK GEAC – RELATIE KLANT/LEVERANCIER

Gedurende de periode van iets meer dan een jaar dat ik nu in de OB Anderlecht met Vubis Smart werk, heb ik verschillende malen contact gehad met de helpdesk van Geac die het product commercialiseert. Het meest intensief waren deze contacten afgelopen zomer, toen ik samen met mijn collega's het plan had opgevat om werk te maken van een inventaris van de jeugdafdeling. Tijdens deze werkzaamheden heb ik ruim kennis kunnen maken met de geheel vernieuwde SSP-module (de module waarmee records uit het gegevensbestand geselecteerd, gesorteerd en uiteindelijk afgedrukt kunnen worden). De lijsten die we via de SSP-module maakten, werden gebruikt om onze jeugdcollectie te controleren. Ik ga hier niet in op de vele problemen die we ondervonden met het opstellen van de juiste selectieprofielen om de lijsten te krijgen zoals we ze wilden. Het was vaak echt *trial-and-error*. Ook ga ik maar even voorbij aan het feit dat mijn collega's vaststelden dat de mogelijkheden van de SSP-module in Vubis Smart soms behoorlijk afweken van deze in het vertrouwde Vubis Original en dat er in bepaalde gevallen zelfs minder mogelijkheden waren dan voorheen.

Zorgwekkender is het feit dat de helpdesk bij echte probleemgevallen zelden een kant-en-klaar antwoord heeft. Met echte probleemgevallen bedoel ik dan alle aspecten, probleempjes en problemen die de handleiding – die zoals ik eerder al zei, verre van volledig is – te buiten gaan. Van de medewerkers van een helpdesk verwacht ik dat ze min of meer experts zijn op hun terrein. Die indruk heb ik jammer genoeg niet. Natuurlijk verwacht ik niet à la minute een antwoord op elke vraag of verzuchting. Maar vaak kreeg ik te horen – na te hebben gemeld dat wij met Vubis Smart werken – dat het voor hen ook allemaal nog nieuw was en dat ze nog niet alle modules en AFO's tot in de details hadden bekeken. Dat is niet het professionele antwoord dat ik als klant van een commercieel bedrijf verwacht. En hier raak ik een heikel punt aan. Soms heb ik namelijk de indruk dat Geac ons als klant te weinig au sérieux neemt. Dat is mijn persoonlijke indruk en die is voor een groot deel gebaseerd op mijn ervaringen in de periode van bijna tien jaar dat ik in de privé-sector werkzaam was en waar ik – of alleszins het bedrijf waarvan ik een werknemer was – zowel de rol van klant als van 'leverancier' heb gespeeld. Ik heb me laten vertellen dat de Vubis-gebruikersdag vorige week in Eindhoven nogal bedroevend was. Is dat een teken aan de wand? Geac heeft duidelijk te kampen met een imagoprobleem.

De relatieve onwetendheid van de helpdeskmedewerkers leidt er soms toe dat men als klant via andere kanalen een antwoord op zijn vragen probeert te vinden. Wie dat doet, wordt door Geac tot de orde geroepen. En alhoewel ik een dergelijke reactie in bepaalde mate begrijp, kan er toch niks op tegen zijn om onder collega's (via de bestaande kanalen) naar oplossingen te zoeken of dingen te bespreken. Geac reageert daarop vrij vijandig, waar het eigenlijk bij zichzelf te rade zou moeten gaan en zich zou moeten afvragen waarom de helpdesk soms wordt genegeerd.

Een ander gevolg van het niet altijd optimaal functioneren van de helpdesk, is het feit dat men als klant vaak een binnenweg neemt om tot een oplossing te komen. Die 'binnenweg' heeft een naam en hij is hier vandaag ook aanwezig: Filip Trenson van Geac is op heel wat momenten ons rechtstreekse aanspreekpunt geweest wanneer een bepaald probleem aangekaart of opgelost moest worden. Voor Filip Trenson is het zeker een persoonlijke verdienste dat hij Vubis Smart blijkbaar door en door kent. Maar ik, als klant, plaats dan toch weer enkele vraagtekens. Voor een bedrijf – of toch minstens een lokale afdeling ervan – is het namelijk helemaal niet goed dat alle kennis

en expertise gebundeld zijn in één enkele persoon. Als ik dat zie gebeuren, dan stel ik me opnieuw vragen over de toekomst. Ik heb dit daarnet al even aangehaald. Ziet Geac een toekomst voor Vubis Smart? En wil het actief aan die toekomst gaan werken? Ik moet toegeven dat ik bijwijlen het ergste vrees.

Een ander aspect. Waarom krijgen vragen of gemelde problemen geen uniek identificatienummer dat bij het beëindigen van een eerste gesprek aan de klant wordt meegedeeld? Dat vergemakkelijkt de latere communicatie aanzienlijk en het voorkomt in ieder geval dat dezelfde uitleg telkens opnieuw moet worden gegeven aan verschillende helpdeskmedewerkers. Nu is bepaalde informatie te veel in handen van één enkele medewerker. Als die dan toevallig afwezig is, kan men geen stand van zaken geven.

De helpdesk van Geac is te weinig pro-actief. Als ik als klant zit te wachten op een oplossing voor mijn probleem, en het duurt wat langer dan verwacht – langer dan één werkdag – dan wens ik op de hoogte te worden gehouden. Momenteel ligt het initiatief te veel bij de klant die dikwijls zelf moet bellen om te vragen hoe het staat met zijn probleem. Het omgekeerde zou waar moeten zijn: de helpdesk belt de klant om te melden dat zijn vraag in behandeling is, maar dat hij nog even geduld moet oefenen. Ik weet het wel, het is allemaal een kwestie van psychologie en financieel brengt het niet onmiddellijk op. Maar een pro-actieve aanpak leidt op termijn tot een betere en geloofwaardigere relatie met de klant. Dat mag dan misschien niet in centen uit te drukken zijn, onbetaalbaar is het wel.

Het is ook vreemd dat een softwarehuis als Geac weinig of niet investeert in de mogelijkheden om on line met haar klanten in contact te treden, problemen af te handelen of te documenteren. Wie de website van Geac bekijkt, vindt onder de rubriek “Vubis” ook een luik “*Customer Info*” en daaronder dan “*Customer Support Services*”. En ja, het wordt allemaal netjes uitgelegd – in het Engels althans.

Dat Geac via zijn website de klant ondersteunt. Dat er een geavanceerd systeem werd ontwikkeld om via een *web-based Answerbook* ervoor te zorgen dat medewerkers van Geac snel de oplossing van een reeds gerapporteerd probleem kunnen vinden als een zelfde probleem door een andere klant wordt gemeld. Nieuwsbrieven en extra

documentatie die de klant kan downloaden. Allemaal toegankelijk via een speciale website met een logon en password.

Mooi is dat allemaal, maar voor Vubis Smart (en ook voor de oudere leden van de Vubis-familie) bestaat dit ondersteunende luik gewoon nog niet. Wel voor andere bibliotheektoepassingen zoals ADVANCE, BookPLUS en PLUS. Het feit dat iets dergelijks wel bestaat voor die andere producten, maar niet voor de Vubis-familie, doet opnieuw vragen rijzen over de mate waarin Geac nog van plan is om in de toekomst van Vubis (Smart) te investeren.

Hiermee wil ik graag mijn babbel beëindigen. Ik hoop dat ik u een indruk heb kunnen geven van mijn ervaringen met Vubis Smart. Sommigen zullen vinden dat ik nogal wat negatieve dingen heb verteld. Dat is zo, ik zal dat niet tegenspreken. Maar laat het duidelijk zijn dat ik dat alleen heb gedaan om uiting te geven aan mijn bezorgdheid en bekommernis ten aanzien van Vubis Smart als een volwaardige, performante en op de toekomst afgestemde bibliotheeksoftware. Ik hoop dat u allen, maar vooral ook Geac, deze bekommernis met mij deelt.

Patrick Vanhoucke

Bibliotheekassistent OB Anderlecht

patrick.vanhoucke@bibliotheek.be