

Hỗ trợ Koha

Những lỗi thường gặp phải khi hỗ trợ Koha và cách khắc phục sự cố

STT	Tên Ticket	Mô tả lỗi	Giải pháp	Ghi chú
1	Hướng dẫn thống kê lượt bạn đọc vào thư viện theo một khoảng thời gian nhất định		<p>Hiện tại Koha chưa có sẵn tính năng này. D&L đề xuất giải pháp:</p> <ol style="list-style-type: none">Chuẩn bị thẻ ra vào<ul style="list-style-type: none">Tạo ra trong CSDL một tài liệu có tên là: Đếm lượt bạn đọc vào thư viên và gán 100 ĐKCB cho tài liệu này.In barcode của 100 ĐKCB trên ra và dán lên 1000 thẻ để làm thẻ ra vào cho bạn đọc (gọi chung là thẻ ra vào)Quy trình thực hiện khi bạn đọc vào Thư viện<ul style="list-style-type: none">Khi có một bạn đọc đến thư viện, Cán bộ TV nhận thẻ sinh viên/thẻ cán bộ , tiến hành ghi mượn cho bạn đó một cái thẻ tương ứng với một đăng kí cá biệt ở trên và đưa cho bạn đó giữ chiếc thẻ ra vào.Khi bạn đọc ra về, tiến hành ghi trả cho bạn đọc, nhận lại thẻ ra vào và trả cho bạn đọc thẻ sinh viên/thẻ cán bộ của họ. <p>Lưu ý: Mỗi lần CBTV ghi mượn thẻ ra vào là một lần Koha đếm lại.</p> <ol style="list-style-type: none">Xuất báo cáo <p>Cán bộ Thư viện truy cập vào phân hệ Báo cáo thống kê để xuất dữ liệu về lượt vào ra từ báo cáo do D&L tạo sẵn.</p>	
2	Tạo các báo cáo		<p>Khởi chạy các câu lệnh SQL Xuất báo cáo và in ra màn hình</p>	

3	Cập nhật lại DDC và Cutter cho các tài liệu bị lỗi trong CSDL Koha	Không đồng nhất DDC và Cutter giữa đầu mục tài liệu và ĐKCB	Đã liên hệ với khách hàng (C.Thảo) để kiểm tra lỗi. Nguyên nhân là do cán bộ thư viện chỉnh sửa thông tin trên bib nhưng không cập nhật trên ĐKCB. Thống nhất hỗ trợ cập nhật lại dữ liệu.	
4	Hỗ trợ tạo tài khoản và phân quyền tài khoản cho các cán bộ Thư viện		Đã tạo tài khoản và phân quyền theo yêu cầu của khách hàng	
5	Giao diện Intranet không truy cập được	Lỗi do chuyển đổi địa chỉ trang Intranet từ địa chỉ cũ (IP) sang tên miền mới chưa lưu lại trên thiết bị mạng nên việc truy cập bị lưu lại quay trở về IP cũ. Sự cố đã được khắc phục và lưu lại trên thiết bị. Lỗi do chuyển đổi địa chỉ trang Intranet từ địa chỉ cũ (IP) sang tên miền mới chưa lưu lại trên thiết bị mạng nên việc truy cập bị lưu lại quay trở về IP cũ.	Sự cố đã được khắc phục và lưu trên thiết bị	
6	Hướng dẫn in mã vạch bằng phần mềm Bartender		- Hướng dẫn căn chỉnh mẫu - Hướng dẫn cập nhật dữ liệu cần in	
7	Gửi bảng map thông tin bạn đọc để tạo báo cáo	- Xác định nguyên nhân báo cáo không trích xuất dữ liệu do sai câu lệnh.	Đã chỉnh sửa lại câu lệnh cho báo cáo	
8	Tạo khung mẫu biên mục		Tạo các khung mẫu biên mục theo yêu cầu khách hàng gửi đến	
9	Tạo danh sách các tài liệu mới nhập trong tháng hoặc theo một khoảng thời gian	Tạo danh sách các tài liệu mới nhập trong tháng/ hoặc theo phạm vi thời gian	Đã tạo bằng câu lệnh SQL và xuất kết quả ra màn hình	
10	Lỗi khi đăng tin tức trên trang Koha	Không hiển thị tin tức sự kiện trên trang chủ của trường	Khi biên soạn tin tức không được chọn đích danh một thư viện mà phải chọn tất cả các thư viện. Nếu chọn đích danh thông tin về tin tức sự kiện chỉ hiển thị	Ngoài ra việc biên soạn tin tức có các mục chỉnh sửa thông tin và các font chữ

			cho người dùng opac	phù hợp
11	Hỗ trợ, hướng dẫn xuất dữ liệu báo cáo		Hướng dẫn xuất dữ liệu báo cáo và xuất ra file CSV	
12	Lỗi hiển thị QR code trên koha		QRCode chỉ sử dụng cho bạn đọc nên chỉ hiển thị trên giao diện Opac của phần mềm Koha. Hình ảnh thứ 2 không hiển thị mã QRCode là giao diện hiển thị trên giao diện dành cho thủ thư không có mã QRCode	
13	Lỗi khi cài đặt koha	Theo hình ảnh TV cung cấp thì không thấy lỗi. TV mới chỉ thực hiện các câu lệnh update, upgrade ubuntu, các câu lệnh khai báo thêm nguồn dữ liệu và kiểm tra thông tin và tất cả theo hình ảnh thì vẫn bình thường	Hiện tại TV đang cài đặt Koha theo kiểm Koha-Common. Với cách cài đặt này sẽ không thể cài đặt được phần mềm Koha 3.16. Do cách cài đặt Koha-Common có 3 tùy chọn: lastest (bản ổn định mới nhất), oldstable (Bản ổn định trước đó), và bản đang phát triển. Trong thời điểm hiện tại với 3 tùy chọn này chỉ có thể cài đặt được các phiên bản lastest (16.05), oldstable (3.22) và bản đang phát triển (16.11). Trong trường hợp vẫn muốn cài đặt phần mềm Koha 3.16 thì phải cài đặt theo kiểu Koha-Tarball.	
14	Hướng dẫn biên mục sách bộ		Đã gọi điện hướng dẫn trực tiếp thư viện biên mục tài liệu sách bộ	
15	Không khởi động được máy chủ Koha	Lỗi là do khai báo sai tên ổ cứng bên ngoài để chứa file backup của koha.	Khởi động vào hệ điều hành hoặc khởi động lại máy chủ đăng nhập vào chế độ Single mode. Kiểm tra tên ổ cứng bên ngoài chứa file backup của koha Sau đó lưu và khởi động lại máy chủ để kiểm tra	
16	Đổ lô dữ liệu bạn đọc vào KOHA		Đã xử lý dữ liệu và đổ lô dữ liệu	
17	Hỗ trợ NAT port public Koha	Thư viện liên hệ nhờ NAT port public koha (Trước đó trang Koha đã được public, hiện Thư viện thay đổi		

		port)		
18	Kiểm tra thiết lập lại chính sách lưu thông	Do thư viện thiết lập sai chính sách thư viện	Do koha ưu tiên cho việc thiết lập chính sách lưu thông của thư viện hơn là tất cả các thư viện Ngoài ra thủ thư của thư viện thiết lập sai kiểu tài liệu nên chính sách lưu thông bị sai	
19	Chuyển đổi dữ liệu bạn đọc vào koha		Đã nhập dữ liệu bạn đọc vào Koha	
20	Trang thư viện và thư viện số của trường gặp lỗi	Koha do mất kết nối đến mysql, sau khi khởi động lại mysql Koha hoạt động bình thường	Đã khắc phục sự cố	
21	Hỗ trợ đăng tin và tạo giá sách		Gọi điện trực tiếp hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng	
22	Chỉnh sửa nhãn gáy	Yêu cầu hỗ trợ chỉnh sửa nhãn gáy	Hướng dẫn khách hàng trực tiếp chỉnh sửa nhãn gáy	
23	Tuỳ chỉnh một số thông tin trên giao diện Koha và giải đáp thắc mắc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giờ mở cửa: Thời gian mở cửa buổi sáng và buổi chiều vẫn giữ nguyên. Tuy nhiên, thư viện không mở tất cả các ngày trong tuần nữa mà nghỉ thứ 4 hàng tuần 2. Kích cỡ và độ phân giải của banner và background để thư viện thiết kế lại. 3. Khi click vào ngôn ngữ là tiếng Anh thì tại sao website lại không tự chuyển sang giao diện tiếng Anh? 4. Các icon dịch vụ, tin tức, hỏi đáp, liên hệ có thể thay đổi được không? Nếu được thì kích cỡ các icon thế nào? 5. Mục giới thiệu ở dưới cùng của website có thể được đưa lên trên cùng các icon dịch vụ, tin tức, v.v không? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giờ mở cửa: Đã sửa lại 2. Kích cỡ và độ phân giải của banner => gửi trong file đính kèm 3. Giao diện EN không được kích hoạt. Thư viện mới có giao diện VN 4. Kích cỡ các icon gửi file đính kèm. 5. Mục giới thiệu ở dưới cùng của website có thể được đưa lên trên cùng các icon dịch vụ, tin tức... Tuy nhiên sẽ hơi chật banner do thông tin logo của thư viện tương đối dài. 	
24	Lỗi hệ thống Koha		- Phát hiện SQL ngừng hoạt động => restart hệ thống hoạt động lại bình thường	

			- Ngoài lỗi SQL ra, trong phần syslog chỉ ghi lại lỗi về nullmailer không gửi được mail, hiện tại đã tắt service nullmailer. Chưa gặp vấn đề gì thêm	
25	Lỗi không đăng nhập được vào trang quản trị Koha	Nguyên nhân của lỗi này là do một cá nhân nào đó sử dụng 1 tài khoản đã lần lượt xóa các tài khoản trên phần mềm Koha dẫn đến tình trạng không đăng nhập được vào phần mềm.	Đã đăng nhập và khởi tạo lại các tài khoản quản trị	

