

Afstudeerverslag

Aanbieden van e-books aan studenten en
medewerkers door de mediatheek van Hotelschool
Den Haag

Afstudeeropdracht



Opleiding: Informatiedienstverlening & Management
Begeleidend docent: Peter Becker

Marjolein van den Berg
20067720

Inhoudsopgave

1. Opdrachtbeschrijving	4
1.1. Aanleiding voor het project	4
1.2. De opdracht	4
1.3. Doelstelling	5
1.4. Hoofd- en deelvragen	5
2. Literatuuronderzoek	7
2.1. Doel	7
2.2. Opzet	7
2.3. Zoekstrategieën	8
2.4. Overzicht	10
2.5. Uitkomsten literatuurstudie	11
3. Vergelijking aanbieders	13
3.1. Oriëntatie	13
3.2. MoSCoW Model	14
3.3. Uitdieping	17
3.4. Resultaten aanbieders	18
Conclusie	20
3.5. Overwegingen	21
4. Vergelijking hogescholen	22
4.1. Literatuurstudie	22
4.2. Verantwoording literatuurstudie	22
4.3. Resultaten literatuurstudie	22
4.4. Hogescholen binnen Nederland	23
4.5. Resultaten vergelijking	24
Conclusie	25
5. Verantwoording gebruikersonderzoek	26
5.1. Werkwijze	26
5.2. Respondenten	27
5.3. Vragen onderzoek	27
5.4. Schrijven onderzoeksrapport	31
5.5. Uitkomsten onderzoek	31
Conclusie	33
6. Schrijven adviesrapport	34
6.1. Werkwijze	34
6.2. Resultaten	34

6.3. Aanbevelingen.....	35
7. Business Case	37
7.1. Werkwijze	37
7.2. Business Case	37
7.2.1. Aanleiding	37
7.2.2. Situatie	37
7.2.3. Advies	38
7.2.4. Voordelen	39
7.2.5. Hoe invoeren.....	40
7.2.6. Wat is er nodig	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.2.7. Risico's	41
7.2.8. Situatie na het invoeren	41
Mediatheekmedewerkers	41
Gebruikers.....	41
7.2.9. Kosten.....	43
8. Competenties	45
8.1. Inleiding	45
8.2. Informatiebehoefte.....	46
8.3. Business case	48
8.4. Dienstverlening.....	50
8.5. Pakketselectie	51
9. Evaluaties.....	52
9.1. Eigen ervaring van het proces.....	52
9.2. Procesevaluatie	54
Literatuur	56

1. Opdrachtbeschrijving

1.1. *Aanleiding voor het project*

Op het gebied van informatievoorziening vinden veel ontwikkelingen plaats. Nieuwe technologieën, nieuwe manieren van informatie aanbieden. Een mediatheek moet proberen deze ontwikkelingen te volgen en daar een plek in te vinden om de gebruikers zo goed mogelijk op de hoogte te kunnen houden van de ontwikkelingen op hun vakgebied. Dit leidde bij de mediatheek van de Hotelschool den Haag tot de volgende aanleiding voor een afstudeerproject:

De aanleiding voor het project is de voortschrijdende technologie. Voor de mediatheek is het belangrijk niet te blijven hangen in de bekende manieren van informatievoorziening, zoals het uitlenen van boeken en tijdschriften, maar ook gebruik te maken van de nieuwe ontwikkelingen die er zijn, zoals bijvoorbeeld het gebruik van databanken en online tijdschriften. Van deze beide bronnen biedt de Hotelschool er verschillende aan. Een andere nieuwe ontwikkeling is het gebruik van e-books in plaats van of naast de traditionele papieren boeken.

De reden om niet te blijven hangen in de bekende manieren van dienstverlening, maar juist voorop te lopen in het aanbieden van informatie op nieuwe manieren is omdat de mediatheek het belangrijk vindt dat zij haar gebruikers de laatste informatie kan bieden op alle manieren waarop de studenten en medewerkers van de Hotelschool die informatie kunnen gaan gebruiken. Hier horen ook de laatste nieuwe technologieën bij. De medewerkers van de mediatheek vinden het belangrijk ook op dit gebied de laatste technologieën in huis te kunnen hebben, niet alleen omdat de vraag er is vanuit de gebruikers, maar ook om studenten en medewerkers kennis te kunnen laten maken met deze technologieën. E-books horen hier zeker bij, en daarom vindt de mediatheek het belangrijk deze aan te kunnen bieden.

1.2. *De opdracht*

De opdracht, zoals die geformuleerd is in het Plan van Aanpak, luidt als volgt:

De mediatheek van Hotelschool den Haag probeert de studenten en medewerkers op alle mogelijke manieren van informatie te voorzien. Hiervoor biedt de mediatheek papieren boeken, cd's, cd-roms, dvd's, tijdschriften (zowel fysiek als digitaal), databanken en allerlei andere informatie op de website aan.

Een betrekkelijk nieuwe formaat van informatie presenteren zijn e-books. Hier hebben de gebruikers op de Hotelschool echter nog geen beschikking over. De mediatheek van de Hotelschool beschikt over 2 e-readers (één in Amsterdam en één in Den Haag), maar heeft nog niet of nauwelijks de beschikking over e-books. De medewerkers van de mediatheek willen deze echter wel aan gaan bieden.

Naar aanleiding van dit onderzoek moet duidelijk worden hoe de Hotelschool e-books aan de studenten en de medewerkers ter beschikking kan gaan stellen. Er zijn nog een hoop vragen op het gebied van het aanschaffen en uitlenen van e-books. Wat verwachten de gebruikers van de mediatheek op het gebied van e-books?

Hoe gaan andere hogescholen en universiteiten om met het aanbieden en uitlenen van e-books?

Wat kan de mediatheek doen op het gebied van aanschafbeleid, moeten zij zelf bij uitgevers in gaan kopen, of zijn er tussenpersonen die dit over kunnen nemen?

Welke aanbieders zijn er op dit gebied waar de Hotelschool mee in zee kan gaan?

Op welke manier kan de mediatheek de e-books aanbieden aan de studenten?

Verder zijn er veel ontwikkelingen op het gebied van rechten en e-books, Digital Rights Management (DRM), die belangrijk zijn bij het uitlenen.

Hoe moet de mediatheek hiermee omgaan?

1.3. Doelstelling

Het doel van de opdracht is om een advies uit te brengen aan de Hotelschool den Haag over het invoeren van e-books in de mediatheek. Na het onderzoek weten de mediatheekmedewerkers hoe ze e-books kunnen aanbieden aan de studenten en de medewerkers van de Hotelschool.

1.4. Hoofd- en deelvragen

Om erachter te komen hoe de mediatheek het beste e-books aan kan bieden, heb ik een aantal vragen opgesteld. De hoofdvraag die in dit rapport beantwoord wordt, luidt als volgt:

- Hoe kan de mediatheek van Hotelschool Den Haag e-books aanbieden aan de gebruikers?

Om een antwoord te geven op de hoofdvraag, heb ik een aantal deelvragen gesteld. Door die te beantwoorden moet het mogelijk zijn een antwoord op de hoofdvraag te geven. Deze deelvragen gaan over een aantal gebieden.

De eerste deelvraag gaat over de aanbieders van e-books en luidt als volgt:

- Welke aanbieders van e-books zijn er en welke is het meest geschikt voor de Hotelschool?

Door middel van deze vraag kan de mediatheek zien hoe zij haar aanschafbeleid het beste kan vormgeven.

Bij het bekijken van de aanbieders heb ik op de volgende punten gelet:

- Waar kan zij het beste de e-books inkopen?
- Het aanbod van welke uitgever of tussenpersoon sluit het beste aan bij het curriculum van de Hotelschool?
- Moeten de boeken rechtstreeks bij de uitgever ingekocht worden, of kan de mediatheek beter met een tussenpersoon in zee gaan?
- Welke aanschafmodellen zijn er mogelijk en welke is het meest geschikt voor de Hotelschool?
- Wat zijn de kosten die aan het aanschaffen van een pakket verbonden zijn?

De tweede deelvraag heeft betrekking op de andere hogescholen. De Hotelschool is niet de eerste en enige hogeschool die met e-books wil gaan werken. Zij kunnen

leren van ervaringen van andere hogescholen. Vandaar dat ik het belangrijk vind om ook die mee te nemen in het onderzoek. De tweede deelvraag heeft daar dan ook betrekking op:

- Wat doen andere hogescholen op het gebied van e-books en wat zijn hun ervaringen daarmee?

Vervolgens is het natuurlijk van belang wat de toekomstige gebruikers van de e-books denken. Ondanks dat de mediatheek sowieso e-books in wil gaan zetten, of er nu een directe behoefte bestaat of niet, is het wel van belang om bij de keuzes die gemaakt worden de wensen van de gebruikers niet uit het oog te verliezen. Daarom gaat de volgende deelvraag over die gebruikers.

- Wat verwachten gebruikers van de mediatheek op het gebied van e-books?

Om deze vraag te beantwoorden heb ik een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Bij dit gebruikersonderzoek heb ik gekeken naar de volgende punten:

- Willen de gebruikers e-books gebruiken als ze door de mediatheek aangeboden worden?
- Wat denken zijn dat de voordelen van e-books zijn?
- Wat voor soort boeken zouden zij graag in elektronisch formaat willen zien?
- Hoe zouden zij daar toegang tot willen hebben?
- Verwachten zij ook dat de mediatheek de benodigde devices levert om de e-books op te kunnen lezen, of zorgen zij daar zelf voor?

De laatste vraag gaat over de mediatheekmedewerkers zelf. Door de invoering van een nieuw product en nieuwe dienstverlening zullen er ook zaken veranderen voor de werkwijze van de medewerkers. Dit leidt tot de volgende deelvraag:

- Wat moet er aangepast worden binnen de werkwijze van de medewerkers van de mediatheek, en wat zijn de technische eisen voor de implementatie van de e-books?
 - Wat moet er gebeuren zodat de nieuwe dienst ingevoerd kan worden?
 - Wat wordt er van de medewerkers verwacht na het invoeren van het uitlenen van e-books?

Deze vragen zal ik beantwoorden in een implementatieplan dat deel uit gaat maken van het adviesrapport.

2. Literatuuronderzoek

In het literatuuronderzoek heb ik de onderwerpen die in alle deelvragen ter sprake kwamen samengenomen. Deze hangt dus niet specifiek vast aan één deelvraag of onderwerp, maar is een verzamelstuk van alle onderwerpsgebieden bij elkaar.

2.1. *Doel*

Het literatuuronderzoek is het eerste onderzoeksgedeelte wat ik ben gaan doen. Hier heb ik voor gekozen omdat ik door het maken van een literatuuronderzoek zelf op een rij kon krijgen wat er allemaal gaande was op het gebied van e-books. Ook kon ik hierdoor een kader scheppen voor de andere onderzoeken. Door middel van onderzoeken op andere hogescholen, waar literatuur over te vinden was, kon ik al zien waar mogelijke problemen konden liggen, en hier kon ik bij het opzetten van een gebruikersonderzoek en een pakket van eisen voor de aanbieder van e-books rekening mee houden.

2.2. *Opzet*

Ik heb er voor gekozen in de eerste twee hoofdstukken van de literatuurstudie alle termen die gebruikt worden te verduidelijken en zo nodig een vaste definitie van een bepaalde term te geven. In de volgende hoofdstukken heb ik een aantal studies over het gebruik van e-books, en dan vooral binnen hogescholen en/of voor studiedoeleinden behandeld. Deze hoofdstukken geven een achtergrond voor de deelvraag over hogescholen: Wat doen andere hogescholen op het gebied van e-books en wat zijn hun ervaringen daarmee?

Ook heb ik in het literatuuronderzoek achtergrondinformatie verzameld over het gebruik van e-books voor studiedoeleinden, wat me een beeld gegeven heeft bij wat belangrijk kan zijn bij het kiezen van een aanbieder en me achtergrondinformatie gegeven heeft bij het opstellen van het gebruikersonderzoek

Omdat DRM een belangrijke maar lastige component is van e-books heb ik er voor gekozen om ook hier een hoofdstuk aan te wijden, vooral gezien het belang van DRM voor het uitlenen van boeken. Dit hangt niet specifiek samen met één van de deelvragen, alhoewel het vooral bij de aanbieders van belang is, maar is wel van belang bij het beantwoorden van de hoofdvraag.

Verder had ik al in het plan van aanpak geschreven in het literatuuronderzoek aandacht te gaan schenken aan de verschillende devices die er zijn om e-books op te lezen. Hier heb ik uiteraard ook een hoofdstuk aan gewijd.

2.3. Zoekstrategieën

Ik ben begonnen met het zoeken van algemene artikelen voor een oriëntatie op het gebied van e-books. Hiervoor ben ik gaan kijken in verschillende databases (zoals LISTA), maar ik heb ook op algemene internetsites en bijvoorbeeld weblogs gezocht. Verder heb ik in vakliteratuur als de InformatieProfessional en het Bibliotheekblad gekeken of er relevante artikelen te vinden waren. Ik heb vooral gezocht op de bovenstaande onderwerpen. Toen ik een algemeen beeld had van wat er speelde op het gebied van e-books, ben ik meer specifieke artikelen gaan zoeken om de deelvragen uit mijn onderzoek te kunnen beantwoorden.

Ik ben begonnen met oriënteren op Wikipedia, maar daar stond weinig specifieke informatie, met bovendien weinig bronvermeldingen, zodat ik daar niet veel nuttige informatie uit heb kunnen halen.

Daarna ben ik doorgegaan met het zoeken naar algemene informatie over e-books via Google. Hiervoor heb ik vooral gespeeld met de verschillende schrijfwijzes van het woord. Hier is nog geen algemeen geaccepteerde spelling bekend namelijk. In mijn afstuderen heb ik er voor gekozen consequent de schrijfwijze e-books te gebruiken, maar ook onder ebook, e-boek, ebook en elektronisch boek is de nodige informatie te vinden. Eerst ben ik met deze termen in Google gaan zoeken. Hier heb ik wel wat informatie gevonden, maar (zoals ik al verwachtte) is het lastig om hier gemakkelijk algemene informatie te kunnen vinden, omdat de resultaten te veel beïnvloed worden door aanbieders van e-books, waardoor de algemene informatie niet goed terug te vinden is.

Wel heb ik bij die zoektocht een site gevonden waar ik later veel informatie af heb kunnen halen, namelijk <http://www.e-readers.nl>. Dit is een website waar geprobeerd wordt objectieve informatie over digitaal lezen te verzamelen (Over eReaders.nl, 2011).

Om vervolgens wel specifiekere informatie te vinden, ben ik in databanken gaan zoeken. Als eerste in de LISTA databank, die via de Haagse Hogeschool beschikbaar is, en vervolgens ook in de Science Direct database. Hierdoor kwam ik erachter dat ook de zoekterm e-content resultaten op kon leveren.

Toen ik de algemene informatie gevonden had, ben ik de zoekresultaten gaan verfijnen door op bepaalde onderwerpen te zoeken. Zo heb ik de woorden library, libraries, bibliotheek, bibliotheken, mediatheek en mediatheken toegevoegd om informatie over e-bookgebruik in bibliotheken te vinden

Voor informatie over het gebruik van e-book in studiesituaties heb ik de zoekopdracht verfijnd met bijvoorbeeld university, universiteit, hogeschool, study, studie en student.

Buiten het zoeken in databanken en op Google (waarbij zoeken in databanken duidelijk meer relevante informatie opleverde dan zoeken met Google) heb ik ook gebruik gemaakt van de gevonden artikelen om meer artikelen te vinden. Door middel van de verwijzingen en de literatuurlijst van de artikelen die ik al had gevonden, heb ik meer artikelen kunnen vinden, het zogenaamde sneeuwbal effect. Ook heb ik in de InformatieProfessional een aantal relevante artikelen kunnen vinden, door de laatste jaargang van dit tijdschrift door te kijken. Ook dit leverde weer andere artikelen op: door een klein artikel in de InformatieProfessional over e-readers op de Darden's School of Business bleek het mogelijk te zijn de resultaten van deze studie te vinden (Kindle experiment flops..., 2010).

Voor informatie over DRM ben ik gaan zoeken met de verschillende schrijfwijzes voor e-books in combinatie met DRM, Digital Rights Management, rights, security. De toevoeging e-book bleek belangrijk te zijn, omdat DRM niet alleen bij e-books gebruikt wordt, maar een algemene term voor digitaal beveiligen is. Hierover kon ik goede informatie vinden bij bijvoorbeeld Eburon, maar ik heb geprobeerd om deze bron niet te veel te gebruiken, omdat dit een uitgever is. Ze zijn weliswaar druk bezig met alle ontwikkelingen rondom digitaal lezen en vooral op het gebied van DRM, maar omdat Eburon toch ook een commerciële functie heeft, wilde ik liever informatie uit bronnen die meer objectief leken te zijn. Toch heb ik sommige artikelen, vooral beschrijvingen van termen die met e-books gerelateerd zijn wel gebruikt. De InformatieProfessional bleek wel veel informatie te kunnen bieden op het gebied van DRM. Eén naam die vaak naar voren kwam, was Wiebe de Jager, van wie ik ook verschillende artikelen gebruikt heb in de literatuurstudie.

Het laatste onderdeel waarover ik bronnen nodig had, waren de devices. Om hier informatie over te kunnen vinden heb ik gebruik gemaakt van de zoektermen e-reader, ereader, Kindle, ipad, tablet, tablet computer. Verder was bij het bij dit onderwerp erg handig om te “sneeuwballen”, want er waren verschillende artikelen die naar elkaar verwezen. Zo heb ik vrij veel informatie kunnen vinden. Ook bleek het handig te zijn om naar vergelijkingssites te kijken, omdat daar snel en makkelijk veel kenmerken van verschillende devices naast elkaar gezet worden. Hiervoor heb ik bijvoorbeeld de site van de Consumentenbond (waar ik toegang toe heb via de opdrachtgever) gebruikt.

Buiten de bovenstaande zoekstrategieën heb ik tijdens het schrijven ook regelmatig heel specifiek naar informatie of cijfers gezocht als ik een bronvermelding nodig had voor bepaalde beweringen die ik wel dacht te weten, maar waar ik toch een referentie voor wilde geven. Ook leverde het schrijven nog meer relevante zoektermen op voor specifieke situaties (bijvoorbeeld de problemen die speelden rondom de DRM van mobipocket bij Amazon. Hierdoor ben ik ook op mobipocket gaan zoeken, om meer informatie te krijgen voor die specifieke situatie)

2.4. Overzicht

In schemavorm aangegeven was dit dus mijn zoekstrategie:

Onderwerp	Zoekwoorden	Bronnen	Zoekstrategieën
<i>E-books</i>	e-book, ebook, e-boek, ebook, elektronisch boek, econtent, e-content	<i>Oriënterend:</i> Wikipedia <i>Databases:</i> LISTA, Elsevier Science Direct <i>Zoekmachine:</i> Google <i>Tijdschriften:</i> InformatieProfessional, Bibliotheekblad	Quick & Dirty Sneeuwbal
<i>E-books in bibliotheken</i>	e-booktermen in combinatie met: library, libraries, bibliotheek, bibliotheken, mediatheek, mediatheken	<i>Databases:</i> LISTA, Elsevier Science Direct <i>Zoekmachine:</i> Google <i>Tijdschriften:</i> InformatieProfessional, Bibliotheekblad	Quick & Dirty Sneeuwbal
<i>E-books voor studiedoeleinden</i>	e-booktermen in combinatie met: university, universiteit, hogeschool, study, studie, student, students	<i>Databases:</i> LISTA, Elsevier Science Direct <i>Zoekmachine:</i> Google <i>Tijdschriften:</i> InformatieProfessional, Bibliotheekblad	Quick & Dirty Sneeuwbal (werkte vooral hier bijzonder goed)
<i>DRM</i>	e-booktermen in combinatie met: DRM, Digital Rights Management, rights, security	<i>Databases:</i> LISTA, Elsevier Science Direct <i>Zoekmachine:</i> Google <i>Tijdschriften:</i> InformatieProfessional, Bibliotheekblad <i>Experts:</i> http://www.ereaders.nl Wiebe de Jager	Quick & Dirty Sneeuwbal
<i>Devices</i>	e-reader, ereader, Kindle, ipad, tablet, tablet computer deels alleen staand, deels in combinatie met e-booktermen	<i>Databases:</i> LISTA, Elsevier Science Direct <i>Zoekmachine:</i> Google <i>Tijdschriften:</i> InformatieProfessional, Bibliotheekblad	Quick & Dirty Sneeuwbal (werkte vooral hier bijzonder goed)

		Experts: http://www.ereaders.nl Wiebe de Jager Vergelijkingssites: Consumentenbond	
--	--	---	--

2.5. *Uitkomsten literatuurstudie*

De markt voor e-books is op het moment snel aan het groeien. De markt voor e-books is nog wel veel kleiner dan de markt voor de traditionele papieren boeken, maar er zit een grote groei in. In Amerika worden er al meer e-books dan papieren boeken verkocht (*"eBook verkoop gaat papieren boeken voorbij, 2011"*). In Nederland zijn we nog lang niet zover, maar in 2010 heeft het Centraal Boekhuis al drie keer zoveel e-books verkocht als het jaar ervoor (*Doorbraak?... 2011*). Het aanbod van e-books blijft nog wel achter bij het aanbod aan papieren boeken (Vermond, 2010).

Verder is gebleken dat er een verschil zit in het gebruik van e-books voor studiedoeleinden en het gewoon lezen van e-books. Bij de laatste lees je een boek van A tot Z, zonder veel heen en weer te hoeven bladeren. Bij het lezen voor studiedoeleinden bladeren studenten veel meer heen en weer door de boeken en zijn ze op zoek naar gerichte informatie.

Ook is het uit een studie gebleken dat studenten van e-books andere verwachtingen hebben dan van de traditionele studieboeken. Ze verwachten dat e-books werken zoals websites, met doorklikbare links bijvoorbeeld. Ook kijken ze bij e-books veel minder naar de index of de inhoudsopgave dan bij gewone boeken. (Woody et al., 2010 ; Berg et al., 2010).

Deze zaken zijn van belang bij het kiezen van een aanbieder. Hoe zijn de boeken opgebouwd en wat voor mogelijkheden zijn er in de lay-out? Deze uitkomsten moeten dus meegenomen worden bij het beantwoorden van de deelvraag over welke aanbieder voor de Hotelschool de meest geschikte is. Verder is het van belang bij het kijken naar een device. Een device waarop heel erg goed uren achter elkaar gelezen kan worden, hoeft niet het meest geschikte device te zijn voor studiedoeleinden.

Verder heb ik in de literatuur gekeken naar de devices waarop een e-book gelezen kan worden.

Zoals ik hiervoor al geschreven heb, blijken voor studiedoeleinden andere eigenschappen belangrijk te zijn bij het kiezen van een e-reader dan bij het gewoon lezen van een boek. Waar een Kindle hoog geacht wordt bij het lezen voor ontspanning (*Kindle experiment flops..., 2010*), wordt het gebruikersgemak voor studiedoeleinden niet gezien, en daardoor werd de Kindle daarvoor eigenlijk te weinig gebruikt. De traditionele laptop lijkt samen met de iPad het meest geschikt om e-books op te lezen om voor het studeren te gebruiken, ondanks het onderzoek van Nielsen (2010), waar de computer ruim onder de iPad, de Kindle en het papieren boek uitkwam. Maar hier ging het weer om lezen voor ontspanning in plaats van voor studie.

Toch is juist het voordeel van een e-book dat die overal en altijd te gebruiken valt. Hierdoor is het gebruik van een e-book op een laptop misschien niet het meest handige. Een laptop is weliswaar betrekkelijk gemakkelijk mee te nemen, maar heeft als groot nadeel tegenover de e-readers en de iPad dat de batterijduur over het algemeen veel korter is, en het dus niet mogelijk is langdurig te studeren zonder een elektriciteitspunt in de buurt nodig te hebben. Uit het bovenstaande valt te concluderen dat de iPad de meeste positieve punten van een e-reader en een laptop in één apparaat weet te combineren. Hij is handzaam, makkelijk mee te nemen en heeft een lange batterijduur. Verder is het mogelijk om verschillende dingen tegelijk te doen op een iPad (wat bij de meeste e-readers niet mogelijk is). Het enige nadeel van de iPad is dat het scherm van de iPad niet beschikt over de e-ink technologie, en dit dus betekent dat langer lezen van het scherm minder comfortabel wordt. Toch is dit voor het gebruik voor studiedoeleinden minder van belang, omdat het daar minder vaak voorkomt dat er uren achter elkaar gelezen wordt.

3. Vergelijking aanbieders

3.1. *Oriëntatie*

Bij het vergelijken van de aanbieders ben ik begonnen met het verzamelen van verschillende aanbieders van e-books. Deze heb ik gevonden via zoekacties op internet, via mails van andere hogescholen en collega's die aanbieders wisten. Uiteraard ben ik ook gaan kijken naar de aanbieders van gewone boeken waarmee de hotelschool op het moment al veel zaken doet, zoals Ebsco, Van Stockum en Hospitality BookXpress. Deze laatste biedt geen e-books aan, en is daarom niet terug te vinden in het overzicht in het MoSCoW model.

Daarna heb ik, onder andere naar aanleiding van de eerste uitkomsten van het gebruikersonderzoek, een aantal eisen opgesteld waar de aanbieders aan moesten voldoen. Deze had ik toen nog niet in een overzicht gezet.

Vervolgens ben ik op de websites van de verschillende aanbieders gaan kijken en heb beschreven wat zij aanbieden op het gebied van e-books. Aan de hand van die beschrijvingen heb ik twee aanbieders gekozen waar ik nader onderzoek naar wilde doen. Dat waren Ebsco en Ebrary.

Ik ben eerst naar veel aanbieders gaan kijken om te zien wat er in het algemeen beschikbaar is, en om zo op een aantal punten (die hieronder bij het MoSCoW model nog beschreven worden) een eerste selectie te maken, op basis van de informatie die aanbieders openbaar beschikbaar hadden, meestal op hun websites. Daarna heb ik bij de twee beste aanbieders uit deze vergelijking verder gekeken en uitgebreider naar bepaalde eisen kunnen kijken die niet uit de openbare informatie op te maken waren. De aanbieders die afgefallen waren, hadden op basis van de openbare informatie al niet beter kunnen zijn dan de twee aanbieders die overgebleven waren.

3.2. MoSCoW Model

Op het tussentijds assessment bleek dat ik het vergelijken van de aanbieders niet systematisch genoeg aangepakt had. Hierna heb ik de eisen in een MoSCoW model onder elkaar gezet, en daar de resultaten van de vergelijking vanaf de websites ingezet. Hieruit bleek hetzelfde als uit de eerste vergelijking. Het uitgewerkte MoSCoW model dat ik gebruikt heb staat hieronder.

	Ebsco	Ebrary	Safari	Amazon	Wiley	Van Stockum	Bol.com
Must have							
Meerdere gebruikers tegelijkertijd							
Relevante collectie							
Goede zoekfunctionaliteiten							
Should have							
Grote collectie							
Flexibele aanschafvormen (PDA?)							
Could have							
Hosting-systeem bij aanbieder							
Toegankelijke formaten voor e-reader (vnl epub, die de standaard is in NL)							

In het model zijn de volgende criteria terug te vinden:

Must have:

- Meerdere gebruikers tegelijkertijd
- Relevante collectie
- Goede zoekmogelijkheden

Should have:

- Grote collectie
- Flexibele aanschafvormen

Could have:

- Hostingsysteem bij aanbieder
- Toegankelijke formaten voor e-reader (vnl epub, die de standaard is in NL)

Deze criteria zijn gebaseerd op de uitkomsten van het gebruikersonderzoek, dus op wat de gebruikers graag willen zien en op de huidige werkwijze van de mediatheek, die ook met de e-books gewoon door moet kunnen gaan. Hieronder zal ik de criteria toelichten.

- Meerdere gebruikers tegelijkertijd

In het gebruikersonderzoek gaven de respondenten dat ze één van de belangrijkste voordelen van e-books het feit dat ze altijd en overal beschikbaar waren (73,5% van de respondenten gaf aan dat ze het feit dat ze e-books overal konden gebruiken als voordeel zagen, 60% noemde de onafhankelijkheid van de openingstijden van de mediatheek als voordeel). De beschikbaarheid lijkt dus heel belangrijk te zijn. Hieruit heb ik dit criterium gehaald. Beschikbaarheid houdt ook in dat ze verwachten een e-book te kunnen gebruiken als we het hebben, en dat het e-book niet voortdurend uitgeleend is. Voor heel veel boeken is het genoeg om 1 exemplaar te hebben, omdat die niet zo vaak uitgeleend worden, maar andere boeken (voornamelijk de studieboeken) worden zoveel gebruikt, dat er meerder gebruikers tegelijk gebruik van moeten kunnen maken om aan de vraag naar beschikbaarheid van de gebruikers te kunnen voldoen.

- Relevante collectie

De hotelschool heeft een heel specifiek curriculum, gericht op hospitality. Het voordeel van de Hotelschool is dat er veel gebruik gemaakt wordt van Engelstalige boeken, waarvan er al veel meer beschikbaar zijn dan van Nederlandstalige boeken, maar het is nog steeds heel belangrijk dat er ook relevante boeken in het vakgebied beschikbaar zijn.

- Goede zoekmogelijkheden

Een ander voordeel wat door gebruikers genoemd werd was de zoekfunctie (39%). Ook de ervaring in de mediatheek leert dat studenten pas bronnen gaan gebruiken als er op een duidelijke manier in gezocht kan worden. Als het niet duidelijk is hoe een bron gebruikt moet worden, merken we dat studenten deze ook niet meer gaan gebruiken, of direct bij de mediatheekmedewerkers aankloppen voor hulp. Bij dit criterium gaat het erom dat het mogelijk moet zijn op verschillende manieren naar de e-books te zoeken (titel, auteur, trefwoorden), zoals dat ook in een catalogus kan, en of er binnen een e-book naar bepaalde zaken gezocht kan worden. Deze zoekfunctie moet ook duidelijk te gebruiken zijn door studenten.

- Grote collectie

Om te zorgen dat studenten ook daadwerkelijk e-books gaan gebruiken, is het van belang voldoende e-books aan te bieden. Als het er maar een paar zijn, is de belangstelling waarschijnlijk snel weg, en zullen ze de e-books niet veel gaan gebruiken. Uiteraard is het belangrijker een relevante collectie te hebben, vandaar dat de relevantie van de collectie bij de Must-haves staat en de grootte van de collectie bij de Should-haves.

- Flexibele aanschafvormen

Bij andere hogescholen kwam bij de NHTV naar voren dat één van de redenen om (nog) niet met e-books te starten was dat ze vastzaten aan vastgestelde pakketten vanuit de uitgever, waardoor zij hun studenten geen pakket op maat konden bieden. Onder andere naar aanleiding daarvan heb ik deze eis opgesteld. De mediatheek moet zelf kunnen kiezen welke boeken ze wel en niet aanschaft. Verder zou het heel prettig zijn als de Hotelschool boeken via een flexibel systeem aan kan schaffen. Bijvoorbeeld via Patron Driven Acquisition, waarbij boeken pas daadwerkelijk gekocht worden als ze ook gebruikt worden.

- Hostingsysteem bij aanbieder

Deze eis heb ik in het model gezet, omdat het mediatheekteam van de Hotelschool niet zo heel groot is. Het wordt een grote belasting om naast de dagelijkse taken ook nog een eigen hostingsysteem te onderhouden, al is er een IT afdeling aanwezig voor de technische zaken. Toch is dit criterium minder belangrijke dan de inhoudelijke zaken die hiervoor genoemd zijn, vandaar dat dit criterium bij de Could-haves staat.

- Toegankelijke formaten voor e-reader

Het laatste criterium wat ik voor de vergelijking gebruikt heb, is de mogelijkheid om e-books buiten de computer ook op een device als een e-reader of een tabletcomputer te kunnen lezen. Bij veel uitgevers of tussenpersonen is het alleen mogelijk om de e-books in hun omgeving, dus alleen op een laptop of computer te lezen, bij anderen is het ook mogelijk om ze te downloaden en elders te lezen. Dit levert voor de gebruikers veel gemak op, en meer flexibiliteit om ook overal de boeken te kunnen gebruiken. Toch is dit punt minder belangrijk dan bijvoorbeeld een relevante collectie, en daarom staat deze bij de Could-haves.

3.3. *Uitdieping*

Naar aanleiding van het onderzoek heb ik een proeftoegang aangevraagd bij Ebsco en Ebrary. René Dales van Ebsco belde al snel terug om ook een afspraak te maken. Deze kon snel geregeld worden, waardoor ik dit gesprek ook mee kon nemen in het onderzoek.

Voor het gesprek heb ik in het systeem van Ebsco gekeken hoe de toegang tot de e-books werkt en wat de zoekfuncties zijn. Deze bleken vrij uitgebreid te zijn, en ongeveer hetzelfde te werken als de databases die we al van Ebsco hebben.

In het gesprek heeft René Dales uitgebreid uitgelegd wat de mogelijkheden van de e-books bij Ebsco zijn. Vervolgens heb ik de mogelijkheid gekregen om in de collectie te kijken om te zien of de collectie ook relevant is voor de Hotelschool. Ook staan daar de prijzen bij, waardoor ik ook een kostenindicatie kon maken.

In de titelselect tool, waarbij ik in de collectie kon kijken, heb ik gezocht naar de titels die op de Hotelschool veel gebruikt worden. Verder heb ik gekeken naar wat er in het vakgebied van de Hotelschool (namelijk de hospitality) aangeboden wordt.

Ebrary heeft teruggemaild met een algemene brochure, en een aanbod voor een proefabonnement. Deze heb ik dan ook aangevraagd, om ook bij Ebrary te kunnen kijken naar de collectie en de mogelijkheden die hun systeem biedt.

Ook hier heb ik in het systeem van Ebrary gekeken wat de e-books waren die ze aanboden, vooral op hospitality gebied, en wat daar de zoekfuncties zijn. Deze bleken minder uitgebreid en minder makkelijk toegankelijk te zijn dan de zoekfuncties bij Ebsco.

Ook heb ik gekeken wat er mogelijk was met de boeken die aangeboden werden, op het gebied van het maken van aantekeningen maken, boeken bewaren en het exporteren naar bibliografische programma's. Eigenlijk heb ik bij Ebrary gekeken naar dezelfde functies als ik bij Ebsco gedaan heb, om een eerlijke vergelijking tussen deze twee aanbieders te kunnen maken.

Helaas heb ik bij Ebrary alleen maar kunnen kijken naar hoe het e-book platform eruit ziet, en niet naar de achterkant. Hierdoor heb ik ook de kosten hiervan niet kunnen inzien.

De resultaten van de tests heb ik weer in het MoSCoW model naast elkaar gezet, alleen dan met alleen deze twee aanbieders. Deze resultaten zijn in het volgende hoofdstuk terug te vinden.

3.4. Resultaten aanbieders

Dit onderzoek moest antwoord geven op de volgende deelvraag:

- Welke aanbieders van e-books zijn er en welke is het meest geschikt voor de Hotelschool?

Deze vraag is van belang voor de aanschaf van de e-books. Bij het beantwoorden van deze vraag heb ik op de volgende punten gelet:

- Waar kan zij het beste de e-books inkopen?
- Het aanbod van welke uitgever of tussenpersoon sluit het beste aan bij het curriculum van de Hotelschool?
- Moeten de boeken rechtstreeks bij de uitgever ingekocht worden, of kan ze beter met een tussenpersoon in zee gaan?
- Welke aanschafmodellen zijn er mogelijk en welke is het meest geschikt voor de Hotelschool?
- Wat zijn de kosten die aan het aanschaffen van een pakket verbonden zijn?

Om deze vragen te beantwoorden heb ik eerst een aantal websites van aanbieders van e-books naast elkaar gelegd, en gekeken naar de eisen van de Hotelschool. Deze eisen zijn deels gebaseerd op de uitkomsten van het gebruikersonderzoek, en deels op de huidige dienstverlening van de mediatheek. Het moet uiteraard mogelijk zijn om deze voort te zetten. Daar kwam de volgende tabel uit:

	Ebsco	Ebrary	Safari	Amazon	Wiley	Van Stockum	Bol.com
Must have							
Meerdere gebruikers tegelijkertijd	X	X	?	Zoveel als er boeken aangekocht zijn		Zoveel als er boeken aangekocht zijn	Zoveel als er boeken aangekocht zijn
Relevante collectie	nog niet duidelijk	nog niet duidelijk		X			
Goede zoekfunctionaliteiten	X	Niet duidelijk	?				
Should have							
Grote collectie	X	X		X		X	X
Flexibele aanschafvormen (PDA?)	X	X					
Could have							
Hosting-systeem bij aanbieder	X	X	X		X		

Toegankelijke formaten voor e-reader (vnl epub, die de standaard is in NL)	?	?	?	X (geen epub, alleen toegankelijk voor Kindle)	X (PDF formaat)	X (zowel epub als mobipocket)	X (epub)
--	---	---	---	--	-----------------	-------------------------------	----------

Ook omdat de mediatheek van de Hotelschool maar een klein team heeft, en het daardoor niet handig is om veel tijd te steken in het beheren van e-bookcollecties bij verschillende uitgevers, lijkt mij het verstandig om een tussenpersoon in te schakelen die boeken van verschillende uitgevers in één pakket kan aanbieden. Ook het feit dat de hosting dan gebeurt bij de tussenpersoon, en er door de Hotelschool niet nog een systeem ontwikkeld en onderhouden hoeft te worden voor de hosting en het downloaden van de boeken is een voordeel van het in zee gaan met een tussenpersoon.

Op basis van deze gegevens heb ik twee aanbieders aangeschreven om uitgebreider te bekijken. Dat waren de twee die het beste voldeden aan het eisen die in de bovenstaande tabel genoemd zijn, namelijk Ebsco en Ebrary. Bij deze twee aanbieders heb ik een proefabonnement aangevraagd om verder te kijken naar de precieze collectie en hoe hun manier van het aanbieden van e-books werkt. Daaruit bleek dat het bij allebei de aanbieders mogelijk is om uitgebreid op verschillende manieren in de collectie te zoeken. De zoekfunctie bij Ebsco werkte iets makkelijker dan die bij Ebrary. Er waren bij Ebsco meer mogelijkheden om zoektermen te combineren. Verder was het bij Ebrary lastig om na de eerste zoekopdracht het formulier voor uitgebreid zoeken terug te halen, terwijl dat bij Ebsco bijna vanzelf gaat.

De collectie van Ebsco leek wat beter aan te sluiten op het curriculum van de Hotelschool, alhoewel ze geen van beide de veel gebruikte N-boeken aanbieden. Bij Ebsco waren er wel meer hospitalitygerelateerde boeken te vinden, waaronder een aantal N-boeken, terwijl dat bij Ebrary niet het geval was.

Bij beide aanbieders is het mogelijk om losse boeken te kopen, het is dus bij geen van beide nodig om een vastgesteld pakket af te nemen. Ook is het bij zowel Ebsco als Ebrary mogelijk om licenties voor meerdere gebruikers af te nemen. Verder is het bij allebei mogelijk boeken aan te kopen via het Patron Driven Acquisition principe, wat inhoudt dat boeken pas daadwerkelijk gekocht worden als ze ook echt gebruikt worden.

Bij Ebsco was het mogelijk om een extra module aan te kopen waardoor boeken ook gedownload kunnen worden en zo op een extern device gebruikt kunnen worden, bij Ebrary was dat niet mogelijk.

Aangevuld met de kenmerken die tijdens het nader onderzoek naar boven gekomen zijn, ziet de tabel met eisen voor Ebrary en Ebsco er als volgt uit:

	Ebsco	Ebrary
Must have		
Meerdere gebruikers tegelijkertijd	X	X
Relevante collectie	Deels	
Goede zoekfunctionaliteiten	X	X
Should have		
Grote collectie	X	X
Flexibele aanschafvormen (zoals PDA, Patron Driven Acquisition)	X	X
Could have		
Hostingsysteem bij aanbieder	X	X
Toegankelijke formaten voor e-reader (vnl epub, die de standaard is in NL)	X	

Conclusie

Gezien de bovenstaande tabel, voldoet Ebsco aan meer kenmerken die de Hotelschool belangrijk vindt voor de e-books aanbieder. De collectie die Ebsco aanbiedt, sluit meer aan op het curriculum dan de collectie die Ebrary aanbiedt, en bovendien is het bij Ebsco mogelijk om boeken te downloaden en op een externe reader te lezen, terwijl dit bij Ebrary niet mogelijk is.

Ook omdat de mediatheek Hotelschool maar een klein team heeft, is het daardoor niet handig is om veel tijd te steken in het beheren van e-bookcollecties bij verschillende uitgevers, is het verstandig om een tussenpersoon in te schakelen die boeken van verschillende uitgevers in één pakket kan aanbieden. Bij Ebsco is dit mogelijk

Op basis van de tabel die hiervoor staat, adviseer ik de Hotelschool om als e-bookaanbieder met Ebsco in zee te gaan. Een bijkomend voordeel van Ebsco is dat het mogelijk is te zoeken in zowel de databases die de hotelschool al van Ebsco afneemt en de e-books in één zoekopdracht.

3.5. Overwegingen

De keuze voor Ebsco als aanbieder was niet zo'n hele moeilijke. Op veel gebieden zijn Ebsco en Ebrary gelijkwaardig, maar er waren 2 punten (de relevantie van de collectie en het feit dat het bij Ebsco mogelijk is om e-books te downloaden (voor zover de uitgevers dat toestaan) en op bijvoorbeeld een e-reader of een tablet te lezen, waarbij Ebsco beter uit de vergelijking kwam dan Ebrary. Daardoor viel de vergelijking al vrij snel ten voordele van Ebsco uit. Daarbij komt nog dat de Hotelschool op het moment al verschillende producten afneemt bij Ebsco, wat het makkelijker maakt er een product bij af te nemen. Dit is geen overweging geweest bij de vergelijking, maar wel een punt wat de doorslag kan geven bij gelijke geschiktheid. Bovendien is het feit dat de e-bookomgeving geïntegreerd kan worden in de omgeving die de Hotelschool nu al gebruikt voor de databases een groot voordeel. Dit maakt het gebruiken van de omgeving voor de studenten en medewerkers veel makkelijker dan als ze de e-books in een compleet nieuwe omgeving moeten gebruiken.

Verder is het naar aanleiding van de pakketvergelijkingen van de aanbieders een overweging geweest of ik een positief advies moest uitbrengen over het aanbieden van e-books. Veel van de verplichte literatuur is namelijk (nog) niet verkrijgbaar als e-book. Toch heb ik een positief advies uitgebracht, omdat er op het gebied van hospitality veel boeken al wel als e-book te krijgen zijn, en daar ook een aantal verplichte boeken van de Hotelschool bijzitten. Verder gaan de ontwikkelingen op e-book gebied op het moment zo snel, dat ik hoop dat binnen afzienbare tijd veel boeken toch als e-book op de markt zullen komen.

4. Vergelijking hogescholen

4.1. Literatuurstudie

De vergelijking met andere hogescholen valt te verdelen in twee delen. Als eerste heb ik bij de literatuurstudie een aantal situaties waarin onderzoek gedaan werd naar het gebruik van e-books en e-readers op verschillende hogescholen, voornamelijk in het buitenland, beschreven. Hier kon ik al enige conclusies uit trekken, die voornamelijk belangrijk waren voor het bepalen van de eisen voor de aanbieders, en voor de implementatie van e-books. Het tweede deel van het onderzoek was het aanschrijven van andere hogescholen.

4.2. Verantwoording literatuurstudie

De literatuur voor dit onderdeel heb ik gevonden via verschillende wegen. Allereerst heb ik via Google naar artikelen gezocht. Dit leverde wel wat informatie op, maar ik vond de onderbouwing daarvan nog niet genoeg. Daarna ben ik verder gaan zoeken in de databases LISTA en Elsevier Science Direct. Dit leverde meer artikelen op. Verder heb ik ook verschillende artikelen kunnen vinden via referenties in bijvoorbeeld de InformatieProfessional of in bibliografieën van andere artikelen (sneeuwbalmethode).

Als zoektermen heb ik de zoektermen voor e-books, die ik in hoofdstuk 2.3 genoemd heb gecombineerd met zoektermen op het gebied van studie, zoals university, universiteit, hogeschool, study, studie, student, students. In schemavorm ziet het er als volgt uit:

<i>E-books voor studiedoeleinden</i>	E-books, e-book, ebook, e-boek, eBook, elektronisch boek, econtent, e-content in combinatie met: university, universiteit, hogeschool, study, studie, student, students	Databases: LISTA, Elsevier Science Direct Zoekmachine: Google Tijdschriften: InformatieProfessional, Bibliotheekblad	Quick & Dirty Sneeuwbal (werkte vooral hier bijzonder goed)
--------------------------------------	---	--	---

4.3. Resultaten literatuurstudie

Iets wat uit alle studies duidelijk wordt, is dat gebruikers zeker geïnteresseerd zijn in e-books, maar dat er wel wat haken en ogen aan het gebruik ervan zitten. Deels zal dit opgelost worden door de voortschrijdende techniek. Het feit dat het van een

beeldscherm niet prettig lezen is, kan opgelost worden door het gebruik van een e-reader met e-ink technologie, waar dit probleem aangepakt wordt.

Een groter probleem zal de navigatie zijn. Zolang uitgevers hier zaken nog niet drastisch wijzigen (zoals veel gebruik van hyperlinks en makkelijk verwijzingen binnen een e-book kunnen volgen), zal hier het papieren boek een voorsprong blijven behouden.

De voordelen van een e-book zijn echter ook belangrijk. Alle onderzoeken noemen deze voordelen ook. Een van deze voordelen is de doorzoekbaarheid van e-books. Alleen al het gebruik van een zoekfunctie zoals die bij een pdf-bestand bekend is, maakt een groot verschil ten opzichte van een papieren boek. Verder is het voor gebruikers niet nodig om altijd naar de fysieke bibliotheek te gaan om de boeken te kunnen lenen, noch zitten ze vast aan de openingstijden die een bibliotheek toch aanhoudt.

4.4. Hogescholen binnen Nederland

Vervolgens heb ik op de websites van verschillende Nederlandse hogescholen gekeken of ik daar kon zien of ze e-books aanboden. Hiervoor heb ik zowel op de sites van grote hogescholen gezocht, zoals de Haagse Hogeschool, de Hogeschool Arnhem Nijmegen, de Hogeschool Utrecht en de Hogeschool van Amsterdam, maar ook naar een aantal kleinere zoals de Christelijke Hogeschool Ede, de Hogeschool Leiden, de NHTV in Breda, de Marnix Academie in Utrecht en de Hogeschool Zeeland.

Bij een aantal van deze scholen kon ik vinden dat ze e-books aanboden, en die heb ik dan ook via de email een paar vragen gesteld. Dit waren de Haagse Hogeschool, de Hogeschool van Amsterdam en de Hogeschool Arnhem Nijmegen. Deze mail heb ik op 29 juli verstuurd. Helaas heb ik hier, waarschijnlijk mede door de vakantieperiode, alleen maar van de Hogeschool van Amsterdam een antwoord op gekregen. Daarom heb ik op 21 september de Hogeschool Arnhem Nijmegen en de Haagse Hogeschool nogmaals aangeschreven. Hierop heeft de Haagse Hogeschool nog gereageerd, waardoor ik die gegevens ook heb kunnen gebruiken in het onderzoeksrapport.

Ik heb gekozen voor het sturen van emails uit efficiëntieoverwegingen. Het kost minder tijd dan bellen of op bezoek gaan. Verder kon ik alle vragen die ik had via de email stellen. Als het nodig was, had ik achteraf altijd nog telefonisch contact op kunnen nemen. Dit is niet nodig geweest. Verder ben ik begonnen met dit onderzoek in de zomervakantie, en dan is het vaak niet mogelijk om mediatheken van hogescholen telefonisch te bereiken.

Dit is de mail die ik verstuurd heb:

Beste collega,

Momenteel ben ik voor mijn afstudeerproject voor de opleiding IDM bezig om voor de Hotelschool Den Haag te onderzoeken wat demogelijkheden zijn voor het aanbieden van e-books aan hun studenten en medewerkers. In het kader van deze opdracht zou ik u graag een aantal vragen willen stellen. Ik zou uw medewerking zeer op prijs stellen.

Biedt u e-books aan aan uw studenten?

Via welke aanbieder biedt u deze e-books aan?

Waarom heeft u voor deze aanbieder gekozen?

Hoe heeft u het bestaan van e-books bekend gemaakt bij de studenten?

Hoeveel wordt er gebruik gemaakt van de e-books?

Biedt u alleen e-books aan, of ook e-readers/tablets/andere devices om de e-books op te kunnen lezen?

*Met vriendelijke groet,
Marjolein van den Berg
Media Centre Officer
Hotelschool Den Haag*

Bij de kleinere hogescholen was er nergens te vinden of ze e-books aanboden. Toch heb ik er voor gekozen een aantal van hen te mailen met de vraag of ze dat misschien toch deden. De scholen die ik aangeschreven heb zijn de Christelijke Hogeschool Ede en de NHTV. Dit zijn beide kleine hogescholen, waarbij de NHTV in hetzelfde vakgebied actief is als de Hotelschool, namelijk toerisme. Deze mail heb ik op 29 juli verstuurd. Beide scholen hebben gereageerd met de mededeling dat ze inderdaad geen gebruik maken van e-books. De NHTV heeft daar ook de redenen bijgezet waarom ze dat (nog) niet doen.

4.5. Resultaten vergelijking

Er zijn verschillende studies in de vakliteratuur te vinden over het aanbieden van e-books op hogescholen. De algehele tendens is dat de e-books op hogescholen de toekomst hebben, maar dat het nog niet zover is. Zowel Pierre Gorissen (Smeets, 2010) als Snijder (2010) zijn van mening dat er in de toekomst veel e-books te vinden zijn, maar lopen nu nog tegen problemen aan, zoals de verschillende bestandsformaten, het feit dat uitgevers nog niet meewerken om e-books makkelijk beschikbaar te krijgen en het feit dat veel benodigd materiaal nog niet beschikbaar is.

Ook blijkt uit verschillende studies in binnen- en buitenland dat studenten zeker de potentie van e-books zien, maar dat er nog niet veel gebruik van gemaakt wordt. Deels ligt dit aan de devices waar ze gebruik van moesten maken voor de studies (een Kindle blijkt heel erg geschikt te zijn om voor ontspanning op te lezen, maar voor studiedoeleinden blijkt hij minder geschikt te zijn. Van de 62 studenten die op Darden's School of Business meegedaan hebben aan een experiment waarbij zij gebruik maakten van een Kindle om hun studiematerialen op te gebruiken gaf 75 tot 80 procent aan een Kindle af te raden aan nieuwe studenten, terwijl 90 tot 95 procent een Kindle aanraadden om persoonlijk op te lezen. (Kindle experiment flops..., 2010).)

Iets wat uit alle studies duidelijk wordt, is dat gebruikers zeker geïnteresseerd zijn in e-books, maar dat er wel wat haken en ogen aan het gebruik ervan zitten. Deels zal dit opgelost worden door de voortschrijdende techniek. Het feit dat het van een beeldscherm niet prettig lezen is, kan opgelost worden door het gebruik van een e-reader met e-ink technologie, waar dit probleem aangepakt wordt. Een groter

probleem zal de navigatie zijn. Zolang hier nog niet heel veel gebeurt door de uitgevers (zoals veel gebruik van hyperlinks en makkelijk verwijzingen binnen een e-book kunnen volgen), zal hier het papieren boek een voorsprong behouden. De voordelen van een e-book zijn echter ook belangrijk. Deze komen vrij duidelijk uit alle onderzoeken naar buiten. Het feit dat een e-book makkelijk doorzoekbaar is, is een heel groot voordeel. Alleen al het gebruik van een zoekfunctie zoals die bij een pdf-bestand bekend is, wordt al als een groot voordeel gezien. Verder is het voor gebruikers niet nodig om altijd naar de fysieke bibliotheek te gaan om de boeken te kunnen lenen, noch zitten ze vast aan de openingstijden die een bibliotheek toch aanhoudt.

Ook binnen Nederland zijn er een aantal hogescholen die al e-books aanbieden. Ik heb hen aangeschreven om te vragen naar hun ervaringen. Zowel de Hogeschool van Amsterdam als de Haagsche Hogeschool maken gebruik van e-books. Bij de Haagse Hogeschool is duidelijk een toename in het gebruik ervan te zien in de laatste jaren (in 2010 werden er 2x zoveel e-books uitgeleend als in 2009 en ook in 2011 worden er elke maand meer e-books uitgeleend dan in 2010). De Hogeschool van Amsterdam maakt gebruik van verschillende aanbieders van e-books, zoals Ebsco, Science Direct en Safaribooks. Zij hebben hiervoor gekozen om specifieke titels aan te kunnen bieden of vanwege prijs-kwaliteit verhouding. De Haagse Hogeschool maakt gebruik van e-books van Ebsco.

Beide hogescholen hebben hun website en de trainingen die ze geven gebruikt om de e-books bekend te maken bij hun studenten. Beiden bieden ze alleen de e-books zelf aan, geen devices om deze e-books op te kunnen lezen.

De kleinere hogescholen (zoals de Christelijke Hogeschool Ede en de NHTV in Breda) zijn nog niet bezig met e-books. Dit komt onder andere doordat de gewenste boeken (nog) niet beschikbaar zijn.

Meer informatie over de antwoorden die ik van de hogescholen gekregen heb, is te vinden in het onderzoeksrapport over de vergelijking tussen de hogescholen.

Conclusie

Over het algemeen lijken e-books nog niet heel erg aan te slaan bij studenten. Dit heeft verschillende redenen. Het invoeren van e-books door hogescholen is nog lastig omdat niet alle benodigde boeken al beschikbaar zijn. Ook beschikken vooral de kleinere hogescholen nog niet over e-books, omdat het lastig is e-books te vinden die aansluiten bij het curriculum van de school.

De beschikbaarheid buiten openingstijden en de mogelijkheid om in e-books makkelijker te zoeken dan in papieren boeken is een belangrijk voordeel van e-books. Het gebruik van e-books lijkt in de laatste jaren wat toe te nemen, voor zover er cijfers beschikbaar zijn.

Verder lijkt het belangrijk te zijn om duidelijk te maken dat de school over e-books beschikt. Studenten gaan niet uit zichzelf op zoek naar e-books, maar moeten erop gewezen worden door de mediatheek. Dit zijn punten waar aandacht voor moet zijn bij het invoeren van de e-books.

5. Verantwoording gebruikersonderzoek

Ik heb een gebruikersonderzoek gehouden om de volgende deelvraag te kunnen beantwoorden:

- Wat verwachten gebruikers van de mediatheek op het gebied van e-books?

De vragen waarop ik door het onderzoek antwoord hoopte te krijgen waren onder andere de volgende:

- Wat voor soort boeken zouden zij graag in elektronisch formaat willen zien?
- Verwachten zij ook dat de mediatheek de benodigde devices levert om de e-books op te kunnen lezen, of zorgen zij daar zelf voor?

De mediatheek wil vanuit haar functie als informatieverstrekker e-books aan gaan bieden. Niet alleen omdat er behoefte zou bestaan vanuit de gebruikers, maar ook omdat zij de gebruikers kennis wil laten maken met nieuwe technologieën. Ondanks het feit dat het niet afhangt van de gebruikers, heb ik toch een gebruikersonderzoek uitgevoerd, om te kijken of de vraag leeft onder studenten en medewerkers, en wat voor verwachtingen zij hebben van de mediatheek op dit gebied.

Ik heb voor een gebruikersonderzoek in plaats van een interview gekozen om een breder beeld te krijgen van de behoeftes van de gebruiker. Niet alleen de geïnteresseerde gebruiker, zoals je bij interviews vaak tegenkomt, maar de algemene student en medewerker.

5.1. *Werkwijze*

Aan het eind van het schooljaar 2010/2011 zijn er een aantal vragenlijsten op papier uitgedeeld in de mediatheek in Amsterdam. Omdat het lastig bleek iedereen hiermee te bereiken, heb ik ervoor gekozen deze zelfde vragenlijst aan het begin van het volgende schooljaar via email onder alle studenten en medewerkers te verspreiden. Dit is pas aan het begin van het volgende schooljaar gebeurd, omdat ik te voortvarend ben geweest met het maken van de vragenlijst, en hierover meer contact had moeten opnemen met mijn begeleider. Hierdoor heeft het verspreiden van de vragenlijst vertraging opgelopen, en heb ik er in verband met de vakantie voor gekozen om het verspreiden van de vragenlijst over de vakantie heen te tillen naar het volgende schooljaar. In de vakantie verwachtte ik namelijk weinig tot geen respons te krijgen.

In het nieuwe schooljaar heb ik al vrij snel de vragenlijst digitaal via een mail aan alle studenten en medewerkers verspreid. Al vrij snel kreeg ik hier reacties op terug. Omdat ik na 2 weken nog niet genoeg respondenten had, heb ik toen nog een herhaling gestuurd en ook hier weer respons op gekregen. Daarna had ik genoeg reacties om resultaten te kunnen trekken uit de vragenlijsten die ik teruggekregen heb. Deze heb ik verantwoord in de volgende paragraaf.

5.2. *Respondenten*

Aan de hotelschool studeren zo'n 1900 studenten en werken ongeveer 190 medewerkers. In totaal is dit dus een populatie van ongeveer 2100 mogelijke mediatheekgebruikers. Onder deze gebruikers heb ik mijn vragenlijst verspreid. Omdat er geen ingewikkelde statistische analyses gedaan zullen worden met de resultaten heb ik gekozen voor een foutmarge van 6%, een percentage wat volgens Saunders (2010) vaker gekozen wordt bij onderzoeken in het bedrijfsleven en het management.

TNS Nipo, één van de gerenommeerde marktonderzoekbureaus heeft op zijn website een mogelijkheid staan om te berekenen hoeveel respondenten er bij deze foutmarge nodig is. Bij deze foutmarge is dat een grootte van 87 respondenten. Aangezien ik 99 enquêtes terug heb gekregen, is deze steekproef groot genoeg. Omdat de resultaten per gebruikersgroep niet veel van elkaar bleken te verschillen (zie hiervoor hoofdstuk 5.4) heb ik de alle studenten en medewerkers van de Hotelschool als één groep genomen, en heb ik geen aanvullende enquêtes verspreid om bijvoorbeeld meer studenten als respondent te krijgen.

Omdat dit een oriënterend onderzoek is, heb ik ervoor gekozen de hele groep mogelijke respondenten te benaderen. Zij konden zelf bepalen of ze wel of niet zouden reageren. Volgens Saunders (2010) is dit een zelf selecterende steekproef. Het nadeel van deze steekproef kan zijn dat je alleen reacties krijgt van mensen die ook daadwerkelijk geïnteresseerd zijn in het onderwerp en dat de anderen je enquête niet invullen. Dit kan betekenen dat de resultaten niet helemaal representatief zijn. Toch wordt het als een geschikte manier gezien om respondenten te krijgen voor een oriënterend onderzoek gezien en heb ik daarom voor deze manier van het verspreiden van de vragenlijst gekozen.

5.3. *Vragen onderzoek*

In de enquête konden de respondenten de volgende vragen vinden. De vragenlijst is in het Engels opgesteld, omdat Engels de voertaal binnen de Hotelschool den Haag is.

Hieronder zal ik per vraag verantwoorden waarom ik hem gesteld heb.

What is your function at the Hotelschool?

Lecturer/Employee/Student

Hierdoor is het mogelijk te kijken of er onder verschillende groepen gebruikers ook verschillende behoeften bestaan op het gebied van e-books. Onder Employee worden alle medewerkers verstaan die geen docent zijn (zoals de medewerkers van het stagebureau, het Student Support Centre en de mediatheekmedewerkers zelf)

If you are a student, what is your current Phase?

1/2/3

Het onderwijs op de hotelschool is onderverdeeld in 3 fases. Het eerste jaar is fase 1. Hierin kan de student de propedeuse behalen. Hierin moet de student ook in de praktijk werken in de verschillende outlets op school (de receptie, housekeeping, werken in de verschillende restaurants en het aan de school verbonden hotel, het Skotel).

Daarna volgt fase 2, die begint met een praktijkstage van een half jaar in een hotel in het buitenland, met daarna een jaar les op de Hotelschool. Hierin leren studenten ook hoe ze leiding moeten geven door dit in de praktijk te brengen op de verschillende outlets op school.

De laatste 1,5 jaar is fase 3. Hierin kunnen de studenten een aantal keuzevakken doen, moeten ze een managementstage lopen en een afstudeeropdracht uitvoeren. Tegenwoordig kunnen deze laatste twee gecombineerd worden.

Ik wil graag de onderverdeling in fases aanbrengen om te kijken of er de studenten in verschillende fases verschillende behoeftes of verwachtingen hebben.

Deze eerste drie vragen heb ik gesteld om de respondenten onder te kunnen verdelen in verschillende groepen, om te weten wie de respondenten zijn.

Have you used e-books before?

- ☐ Yes
- ☐ No

Door deze vraag wil ik erachter komen of studenten en medewerkers al bekend zijn met e-books en of dat uitmaakt voor de verwachtingen die ze van de mediatheek hebben op dit gebied.

Would you use e-books via The Media Centre of the Hotelschool?

- ☐ Yes
- ☐ No

Eén van de centrale vragen in het onderzoek. Is er vanuit de gebruikers behoefte aan e-books? De mediatheek wil, zoals ook al in het plan van aanpak staat, sowieso e-books aan gaan bieden. Met deze vraag wil ik er achter komen of gebruikers ook van plan zijn deze e-books te gaan gebruiken. Als dat nu al het geval is, ook zonder dat ze al aanwezig zijn, is er vanuit de gebruikers ook vraag naar e-books.

Deze vraag geeft antwoord op één van de vragen die ik had voor het beginnen aan het gebruikersonderzoek: Willen de gebruikers e-books gebruiken als ze door de mediatheek aangeboden worden?

If you would like to use e-books, what do you think the greatest benefit would be?

- ☐ I can use them everywhere (I don't need to be in the Media Centre)
- ☐ I can use them at any time (I am not limited by opening times)
- ☐ They contain a search function
- ☐ They are less heavy than normal books
- ☐ Other reason, namely.....

Met deze vraag wil ik erachter komen wat gebruikers verwachten van e-books. Hiermee kan gekeken worden welke abonnements- of aanschafvorm het meest geschikt is voor de Hotelschool. Welke functionaliteiten zijn van belang bij het aanschaffen van de e-books. Deze vraag heb ik ook in het Plan van Aanpak al gesteld, en deze vraag kan helpen daar antwoord op te geven: Wat denken de gebruikers dat de voordelen van e-books zijn? Het antwoord op deze vraag heb ik gebruikt bij het opstellen van de eisen voor de aanbieders van e-books.

Which books would you like to use in the form of an e-book?

- ☐ N-books
- ☐ Ordinary books
- ☐ Both of the above
- ☐ Other type, namely....
- ☐ I don't want to use e-books

Met deze vraag wil ik inventariseren welke boeken de gebruiker graag als e-book aangeboden wil zien. Zijn dit alleen de N-boeken (de N staat voor Naslagwerk, en dat zijn bij de Hotelschool de boeken die op de boekenlijst staan en de standaard naslagwerken zoals woordenboeken en dergelijke) of ook de gewone boeken die in de mediatheek staan. Deze vraag kan antwoord geven op één van de vragen die in het Plan van Aanpak gesteld zijn. Wat voor soort boeken zouden de gebruikers graag in elektronisch formaat willen zien? Verder kan het antwoord op deze vraag helpen bij het bepalen van de aanbieder.

Do you think the Media Centre should have devices to read e-books on?

- ☐ No, I'll use my own device (laptop, desktop or other device)
- ☐ Yes

Deze vraag geeft antwoord op een andere vraag uit het Plan van Aanpak. Moet de mediatheek alleen de boeken aanbieden, of ook de devices waar de boeken op te lezen zijn?

If you answered yes, which device?

- E-reader
- Tablet (such as iPad)
- Computer (laptop/desktop)
- Other device, namely....

Deze vraag borduurt verder op de vorige vraag. Naast de informatie of de gebruikers een device verwachten, wil ik ook weten naar welk device hun voorkeur uitgaat.

Are you familiar with the Media Centre website?

- Yes
- No

Deze vraag is in de vragenlijst gezet op verzoek van de bedrijfsmentor. Zij kreeg berichten dat studenten niet bekend waren met de website van de mediatheek, en wilde graag weten of dat klopte.

How often do you visit the Media Centre?

- Every day
- Several times a week
- Every week
- Several times a month
- Every month
- Less often

Thank you for your cooperation!

Deze laatste vraag dient om te kijken of frequente bezoekers van de mediatheek andere wensen hebben op het gebied van e-books als gebruikers die nauwelijks in de mediatheek komen.

Door de antwoorden op de bovenstaande vragen hoop ik één van de deelvragen uit het Plan van Aanpak te kunnen beantwoorden, namelijk “Wat verwachten gebruikers van de mediatheek op het gebied van e-books?”

5.4. *Schrijven onderzoeksrapport*

Nadat ik alle resultaten van de vragenlijst binnen heb gekregen, ben ik deze op een rijtje gaan zetten. De enquête had ik aangemaakt bij Thesistools, en gelukkig hebben zij ook een manier om gemakkelijk de resultaten te kunnen zien. Hier kan je alle antwoorden in één oogopslag zien. Deze resultaten heb ik gebruikt om over alle respondenten conclusies te kunnen trekken.

Dit heb ik gedaan in het eerste gedeelte van de resultaten in het onderzoeksverslag van het gebruikersonderzoek. In het tweede gedeelte heb ik naar subgroepen binnen de enquêtes gaan kijken. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van de resultaten in Microsoft Excel, die ook aangeleverd worden door Thesistools. Daarmee heb ik zelf percentages berekend en die naast de percentages voor de hele groep gelegd. Ik heb onderscheid gemaakt in gebruikers die wel of niet eerder e-books gebruikt hebben. Ik heb gekeken naar de verschillen tussen studenten, docenten en medewerkers, en ik heb gekeken of het verschil maakt hoe vaak een gebruiker de mediatheek bezoekt. De verschillende gebruikersgroepen bleken weinig van elkaar te verschillen, en daarom heb ik van dat onderscheid verder geen gebruik gemaakt bij het schrijven van het adviesrapport.

Ook heb ik afgezien van verder uitdelen van enquêtes om bijvoorbeeld meer studenten bij mijn respondenten te kunnen krijgen. De resultaten kwamen zodanig overeen, dat ik alle gebruikers van de mediatheek als 1 groep genomen heb en daardoor had ik genoeg respondenten voor mijn gebruikersonderzoek.

Ik heb geen ingewikkelde statistische formules gebruikt voor het analyseren van de gegevens, omdat mij dat voor een oriënterend onderzoek als deze niet nodig leek. Algemene gegevens waren in dit geval genoeg om te kunnen zeggen of de behoefte aan e-books bestaat en wat die behoefte dan is. Bovendien beschik ik niet over de nodige kennis om zulke formules toe te kunnen passen.

5.5. *Uitkomsten onderzoek*

Uit het gebruikersonderzoek dat de afgelopen tijd gehouden is, zijn een aantal conclusies te trekken.

In totaal hebben 99 studenten en medewerkers de enquête ingevuld. Van deze 99 is een minderheid student, namelijk 36 (ruim 36%). Er zijn 31 docenten die de vragenlijst ingevuld hebben (ruim 31%) , en 33 medewerkers (ruim 33%). Het grootste deel van de studenten die de enquête ingevuld heeft, zit in de afrondende fase van hun studie, namelijk fase 3 (ruim 55%). 25% zit in fase 2, een minderheid (ruim 19%) zit in fase 1, het eerste jaar van de studie.

Als eerste: de vraag naar e-books bestaat. Het overgrote deel van de respondenten wil e-books gebruiken via de mediatheek (Bijna 74% van de respondenten beantwoordde deze vraag met ja). Het is dus niet alleen de mediatheek die graag de studenten bekend wil maken met het fenomeen e-book, er is ook vraag vanuit de studenten en medewerkers naar deze e-books. Verder blijkt dat alle respondenten die al eerder e-books gebruikt hebben, zeggen nu ook e-books te gaan gebruiken als

deze via de mediatheek beschikbaar komen. Blijkbaar bevalt het gebruik van e-books goed, en willen gebruikers deze vaker gebruiken.

Bij alle verschillende gebruikersgroepen bestaat een meerderheid die aangeeft e-books te gaan gebruiken. De kleinste meerderheid (62,5%) is te vinden bij de medewerkers van de Hotelschool, de grootste (87,5%) bij de studenten van fase 2.

Wat opvalt bij het kijken naar hoe vaak gebruikers in de mediatheek te vinden zijn, is dat gebruikers die elke dag in de mediatheek zijn het minste behoefte aan e-books lijken te hebben. Van hen geeft slechts 50% aan e-books te gaan gebruiken. Dit kan te maken hebben met het feit dat ze toch in de mediatheek zijn, en daar net zo makkelijk de papieren boeken in kunnen zien. Ook gebruikers die erg weinig in de mediatheek te vinden zijn, hebben minder dan gemiddeld behoefte aan e-books (57%). Bij de andere groepen ligt dit op of boven gemiddeld, met als uitschieter de groep die meerdere keren per week in de mediatheek komen. 95% van hen geeft aan e-books te gaan gebruiken.

Verder blijkt dat de meeste gebruikers graag alle boeken als e-book willen kunnen gebruiken, maar de grootste vraag lijkt er te zijn naar de N-boeken (de verplichte literatuur). 58% wil graag alle boeken als e-book hebben, maar er was nog ruim 10% dat alleen de N-boeken graag als e-book wilde zien. Het is dus vooral belangrijk dat deze boeken in ieder geval als e-book aangeboden kunnen worden.

De voordelen die de gebruikers aan e-books zien, zijn de volgende: onder studenten en medewerkers wordt het grote voordeel van e-books vooral in hun beschikbaarheid gezien (ruim 73%). Zij denken dat e-books niet uitgeleend kunnen zijn, zoals nu regelmatig wel het geval is met bepaalde boeken. Het is van belang om hiernaar te kijken bij het kiezen van de abonnements- of aanschafvorm bij de aanbieder van de e-books. Studenten lijken dit voordeel namelijk belangrijker te vinden dan andere belangrijke kenmerken van e-books, zoals de doorzoekbaarheid, die door 39% genoemd wordt als voordeel.

Tenslotte zijn de respondenten het over het beschikbaar maken van een device om de boeken op te lezen, het niet eens. Ruim de helft (58%) vindt dat niet nodig, de andere 42% heeft het wel graag. Over het soort device is wel overeenstemming. De e-reader, die een tijd geleden gezien werd als de ideale oplossing voor het lezen van e-books, wordt niet als favoriete optie gezien (22% koos voor dit device), een tabletcomputer als de iPad wel (60%). Waarschijnlijk heeft dit te maken met het feit dat een tabletcomputer veelzijdiger is en daardoor geschikter voor het gebruik als studiemateriaal (zie hiervoor ook de literatuurstudie). Ook een computer of laptop wordt niet vaak genoemd als device van voorkeur om e-books op te kunnen lezen.

Tussen de verschillende gebruikersgroepen (gebruikers die wel of niet eerder e-books gebruikt hebben, of het onderscheid tussen studenten, docenten en medewerkers) blijkt weinig verschil te bestaan. Daarom gaan de bovenstaande cijfers alleen over de gehele groep. In het onderzoeksrapport over het gebruikersonderzoek staan de verschillende groepen wel verder uitgewerkt.

Conclusie

Gebruikers willen graag e-books lenen. De voornaamste redenen hiervoor is het feit dat e-books ruimer beschikbaar zijn dan gewone boeken. Ze hoeven niet aanwezig te zijn in de mediatheek en hoeven ook geen rekening te houden met de openingstijden van de mediatheek.

Over het aanbieden van een device om e-books op te kunnen lezen zijn de respondenten het niet eens. Een deel wil wel graag dat de mediatheek dit aanbiedt, een ander deel vindt dit niet nodig. Als ze willen dat de mediatheek een device aanbiedt, gaat de voorkeur over het algemeen uit naar een tabletcomputer.

6. Schrijven adviesrapport

6.1. *Werkwijze*

Toen de onderzoeksrapporten klaar waren ben ik begonnen met het samenvatten van de onderzoeken en vooral van de resultaten om ze in het adviesrapport te kunnen plaatsen. Als eerste heb ik daar de opdrachtbeschrijving samengevat vanuit het Plan van Aanpak.

Vervolgens heb ik elk onderzoeksrapport behandeld in een eigen hoofdstuk. Omdat het adviesrapport onafhankelijk van de onderzoeksrapporten leesbaar moet zijn, heb ik kort de werkwijze samengevat en heb ik in het adviesrapport de nadruk gelegd op de conclusies uit de verschillende adviesrapporten.

Elk onderdeel heb ik afgesloten met het schrijven van een korte conclusie. Deze conclusies heb ik samengenomen in het hoofdstuk resultaten en conclusies.

Uiteindelijk heb ik aan de hand van alle conclusies een concreet advies gemaakt. Dit advies is terug te vinden in het laatste hoofdstuk van het adviesrapport. Hier staan niet de conclusies van de onderzoeken, maar concrete aanbevelingen aan de Hotelschool. Deze zijn uiteraard wel gebaseerd op de abstractere onderzoeksconclusies. Omdat dit apart gezet is, is het voor de opdrachtgever gemakkelijk om de echte resultaten terug te vinden, en is het niet nodig om alle hoofdstukken door te lezen om dit te kunnen volgen. Om deze reden ben ik het rapport ook begonnen met een managementsamenvatting.

Ook heb ik in het adviesrapport een hoofdstuk gewijd aan de implementatie van het nieuwe product. De informatie voor dit hoofdstuk heb ik uit de andere onderzoeken gehaald, voornamelijk uit het onderzoek naar andere hogescholen. Aan de hand van hun ervaringen (en de ervaringen die ik uit de literatuur gehaald heb), heb ik bekeken wat er moet gebeuren bij het invoeren van e-books.

6.2. *Resultaten*

Uit de voorgaande onderzoeken is gebleken dat er binnen de Hotelschool daadwerkelijk een vraag naar e-books bestaat, en dat het invoeren van e-books niet alleen een wens van de mediatheek is om gebruikers kennis te laten maken met deze nieuwe aanbiedvorm van informatie.

De grootste vraag lijkt er te zijn naar de verplichte literatuur, maar er zijn ook heel veel gebruikers die de gewone mediatheekboeken als e-book willen gebruiken.

Er zijn verschillende manieren waarop e-books aangeboden kunnen worden. Alleen online, of met een downloadmogelijkheid, zodat de e-books ook op een andere manier dan alleen een computer gelezen kan worden. Ongeveer de helft van de gebruikers zou graag willen dat de mediatheek ook een device aanbiedt, en dan gaat de voorkeur uit naar een tabletcomputer. Ook uit de literatuurstudie bleek dit het device te zijn dat het meest geschikt is voor het lezen van e-books voor studiedoeleinden.

Er zijn verschillende aanbieders die e-books aanbieden. Voor de hotelschool is een tussenpersoon die boeken van verschillende aanbieders aanbiedt, het meest

geschikt, ook omdat deze al een platform biedt waarop de e-books aangeboden worden.

Voor de hotelschool is Ebsco de meest geschikte aanbieder. In het MoSCoW model voldoet deze aanbieder aan de meeste eisen die gesteld worden, in elk geval aan de de Must eisen. Ebrary biedt op de meeste gebieden gelijkwaardige faciliteiten, maar juist omdat de Hotelschool al connecties heeft met Ebsco en de zoekfunctionaliteiten van het e-bookpakket van Ebsco aansluit bij de zoekfunctionaliteiten van de databases die de Hotelschool nu al gebruikt, is Ebsco voor de Hotelschool de beste aanbieder. Het probleem dat bij alle aanbieders, en dus ook bij Ebsco, speelt is dat de veel gebruikte N-boeken door de Hotelschool (nog) niet in het pakket te vinden zijn.

Verder komt uit de literatuur naar voren dat het belangrijk is om de invoering van e-books goed bekend te maken bij de studenten. Uit zichzelf zoeken veel studenten er niet naar, ze moeten door de medewerkers van de mediatheek gewezen worden op het bestaan van de e-books. Een reclamecampagne bij het invoeren van de e-books is dus van belang.

6.3. Aanbevelingen

Mijn aanbevelingen voor de mediatheek van de Hotelschool zijn om van start te gaan met het aanbieden van e-books. Op het moment niet om de papieren boeken te vervangen, maar om ze te gebruiken als aanvulling op de collectie met papieren boeken. Het aanbod van e-books zal in de komende tijd nog gaan groeien.

Als aanbieder is Ebsco op dit moment het meest geschikt. De collectie sluit van alle aanbieders het beste aan op het curriculum van de Hotelschool. Verder is het heel prettig dat de zoekinterface van Ebsco aansluit op de al aanwezige databases, waardoor het voor studenten makkelijker wordt om relevante boeken te vinden. Bij Ebsco kunnen de boeken per stuk aangekocht worden via het Patron Driven Acquisition principe. Dit houdt in dat de boeken pas daadwerkelijk aangeschaft worden als ze ook echt gebruikt worden.

Van de verplichte N-boeken kunnen het beste e-books aangeschaft worden voor drie of een onbeperkt aantal gebruikers (afhankelijk van de kennis van de mediatheekmedewerkers over hoe vaak een boek daadwerkelijk gebruikt wordt), van gewone boeken is over het algemeen één exemplaar voldoende.

De mediatheek kan gebruikers ook kennis laten maken met een device om e-books op te kunnen lezen. Per locatie kan er één tabletcomputer als een iPad aangeschaft worden om gebruikers te kunnen laten zien wat er mogelijk is. Deze kan ook bij bijvoorbeeld instructies gebruikt worden. Verder kunnen e-books gebruikt worden op een laptop of computer en eventueel al aanwezige eigen devices van studenten. Om het mogelijk te maken dat studenten ook op een tabletcomputer of een eigen e-reader gebruik kunnen maken van de e-books moet er wel een downloadfunctie aangeschaft worden. Hiermee kan een breder gebruik van de e-books gestimuleerd worden.

Bij het invoeren van de e-books is het van belang een duidelijk punt in het jaar te kiezen om te beginnen met het aanbieden van e-books. Het begin van een nieuw blok is hiervoor het meest geschikt. Studenten komen dan in de mediatheek om

bronnen te zoeken voor hun nieuwe vakken, en op dat moment is het mogelijk ze te wijzen op de nieuwe informatiebron. Verder moet er een reclamecampagne aan vast zitten, waarbij bijvoorbeeld gebruik gemaakt kan worden van de aanwezige schermen in de mediatheek, posters en flyers. Ook de medewerkers zelf moeten de studenten wijzen op de e-books.

Verder moet er in de instructies aan de nieuwe studenten duidelijk gemaakt worden dat de mediatheek ook over e-books beschikt en hoe deze te gebruiken zijn.

7. Business Case

7.1. *Werkwijze*

Bij het tweede assessment in december werd duidelijk dat ik verkeerd begrepen had wat een businesscase was, en dat dat niet de uitgevoerde onderzoeken met als conclusie het daadwerkelijke advies en de aanbevelingen waren, maar dat ik daarvoor een beeld moest schetsen van de nieuwe situatie, met de benodigdheden voor het invoeren van de e-books, de voordelen en de risico's ervan. Hierdoor ben ik na dit assessment hard aan de slag gegaan met het schrijven van deze businesscase. Gelukkig bezat ik al over veel kennis over hoe alles in de praktijk eruit zou komen te zien door de onderzoeken die ik uitgevoerd heb. Deze heb ik dan ook verwerkt in de business case.

Met deze kennis heb ik een businesscase geschreven, waarin beschreven wordt wat de voordelen, de risico's en de kosten van het project zullen zijn. Ook is daarin een beschrijving terug te vinden van hoe de nieuwe situatie eruit gaat zien, zowel voor de studenten, als voor de medewerkers van de mediatheek.

7.2. *Business Case*

7.2.1. *Aanleiding*

Zoals elke hogeschool beschikt ook de Hotelschool den Haag over een mediatheek die de gebruikers (zowel studenten als medewerkers) op alle mogelijke manieren van informatie voorziet. Dit gaat om fysieke materialen zoals boeken, cd's, dvd's en tijdschriften, maar ook om digitale informatie zoals databanken, online tijdschriften en artikelen.

De digitale informatiewereld is volop in beweging, en er komen nog vaak nieuwe manieren van informatie aanbieden bij. Eén van die manieren zijn e-books. Deze biedt de mediatheek nog niet aan. Er zijn twee e-readers (één in Amsterdam en één in Den Haag), maar e-books zijn er nog niet. De mediatheek wil deze echter wel aan gaan bieden.

De afgelopen maanden heb ik een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheid om e-books aan te bieden aan de gebruikers van de mediatheek. De hoofdvraag in dit onderzoek was dan ook de volgende:

- Hoe kan de mediatheek van Hotelschool Den Haag e-books aanbieden aan de gebruikers?

In deze business case vindt u het advies wat ik aan de Hotelschool uitgebracht heb, wat er moet gebeuren om het advies uit te voeren, en een schets van hoe de situatie eruit komt te zien na het invoeren van de e-books.

7.2.2. *Situatie*

Binnen de Hotelschool is er op twee locaties een mediatheek aanwezig. In beide vestigingen wordt geprobeerd het zelfde aanbod te hebben voor de gebruikers, en op het gebied van de nieuwe aanwinsten en digitale bronnen gebeurt dat ook. Het enige

verschil zijn de oudere boeken en de tijdschriften. Daarvan zijn er in den Haag meer te vinden.

De mediatheek biedt verschillende digitale bronnen aan, waaronder een aantal grote databases als Elsevier Science Direct en een aantal databases die Ebsco aanbiedt. E-books worden nog niet aangeboden, maar omdat de mediatheek het belangrijk vindt de nieuwste technologieën aan te bieden aan haar gebruikers om zo zoveel mogelijk informatie te kunnen aanbieden, maar ook om gebruikers kennis te laten maken met deze nieuwe technologieën.

7.2.3. Advies

Mijn aanbevelingen voor de mediatheek van de Hotelschool zijn om van start te gaan met het aanbieden van e-books, ondanks dat de veelgebruikte verplichte boeken (nog) niet als e-book te koop zijn. Daarom moeten de e-books op het moment ook niet om papieren boeken te vervangen, maar gebruikt worden als aanvulling op de collectie met papieren boeken. Het aanbod van e-books zal in de komende tijd nog gaan groeien.

Als aanbieder is Ebsco op dit moment het meest geschikt. De collectie sluit van alle onderzochte aanbieders het beste aan op het curriculum van de Hotelschool. Ebsco biedt een aantal van de verplichte boeken aan in zijn collectie, en er zijn ook veel hospitality gerelateerde boeken op verschillende gebieden aanwezig. Verder is het heel prettig dat de zoekinterface van Ebsco aansluit op de al aanwezige databases, waardoor het voor studenten makkelijker wordt om relevante boeken te vinden. Ook de integratie van de e-books in de omgeving van de bestaande databases is fijn, waardoor het gebruik van de e-books voor de gebruikers makkelijker gemaakt wordt. Bij Ebsco kunnen de boeken per stuk aangekocht worden via het Patron Driven Acquisition principe. Dit houdt in dat de boeken pas daadwerkelijk aangeschaft worden als ze ook echt gebruikt worden.

Van de verplichte N-boeken kunnen het beste e-books aangeschaft worden voor drie of een onbeperkt aantal gebruikers (afhankelijk van de kennis van de mediatheekmedewerkers over hoe vaak een boek daadwerkelijk gebruikt wordt), van gewone boeken is over het algemeen 1 exemplaar voldoende.

De mediatheek kan gebruikers ook kennis laten maken met een device om e-books op te kunnen lezen. Per locatie kan er één tabletcomputer als een iPad aangeschaft worden om gebruikers te kunnen laten zien wat er mogelijk is. Deze kan ook bij bijvoorbeeld instructies gebruikt worden. Verder kunnen e-books gebruikt worden op een laptop of computer en eventueel al aanwezige eigen devices van studenten. Om het mogelijk te maken dat studenten ook op een tabletcomputer of een eigen e-reader gebruik kunnen maken van de e-books moet er wel een downloadfunctie aangeschaft worden. Hiermee kan een breder gebruik van de e-books gestimuleerd worden.

Bij het invoeren van de e-books is het van belang een duidelijk punt in het jaar te kiezen om te beginnen met het aanbieden van e-books. Het begin van een nieuw blok is hiervoor het meest geschikt. Studenten komen dan in de mediatheek om bronnen te zoeken voor hun nieuwe vakken, en op dat moment is het mogelijk ze te wijzen op de nieuwe informatiebron. Verder moet er een reclamecampagne aan vast zitten, waarbij bijvoorbeeld gebruik gemaakt kan worden van de aanwezige

schermen in de mediatheek, posters en flyers. Ook de medewerkers zelf moeten de studenten wijzen op de e-books.

Verder moet er in de instructies aan de nieuwe studenten duidelijk gemaakt worden dat de mediatheek ook over e-books beschikt en hoe deze te gebruiken zijn.

7.2.4. Voordelen

Het aanbieden van e-books heeft voor de gebruikers een heel aantal voordelen. Zo kunnen zij onbeperkt over de veelgebruikte boeken beschikken (hiervoor moet de mediatheek wel het boek aankopen met een licentie voor een onbeperkt aantal gebruikers, maar bij de veelgebruikte boeken is dat dan ook mijn advies). Op het moment gebeurt het vooral in tentamenperiodes vaak dat de mediatheek nee moet zeggen tegen studenten als ze bepaalde boeken willen lenen, dat is met e-books niet meer nodig. Ook kunnen zij boeken downloaden en op een extern device zetten waardoor ze makkelijker thuis met de materialen kunnen werken.

Een ander voordeel is de ruimere beschikbaarheid. Op het moment zijn gebruikers afhankelijk van de openingstijden van de mediatheek om over de boeken te kunnen beschikken. Bij het aanbieden van e-books via de mediatheek is het niet meer nodig om fysiek naar de mediatheek te komen om deze te kunnen gebruiken, en kunnen gebruikers dus ook over deze boeken beschikken als de mediatheek gesloten is.

Een derde voordeel van het gebruik van e-books is de zoekfunctie. Gebruikers kunnen in de boeken makkelijker de voor hen relevant informatie vinden. Nu zijn ze daarvoor gebonden aan een index of een inhoudsopgave, maar bij e-books komt er natuurlijk een mogelijkheid bij. Hierdoor is het makkelijker gericht naar bepaalde termen te zoeken.

Ook zijn e-books interactiever dan gewone boeken. Gebruikers kunnen aantekeningen maken en deze delen met andere gebruikers. Dit kan voor studenten bij groepswork erg handig zijn. Verder is het mogelijk om de gegevens van de e-books rechtstreeks te exporteren naar bibliografische programma's, waardoor het maken van een bibliografie makkelijker gemaakt wordt.

Het wordt voor studenten ook makkelijker om relevant materiaal te vinden voor hun onderzoeken. Op het moment verwijzen we ze vaak naar databanken om artikelen te vinden. Doordat bij Ebsco de omgevingen van de e-books en de databanken geïntegreerd zijn, kunnen studenten door één zoekopdracht zowel de databanken als de e-books doorzoeken en zo gemakkelijker hun informatie vinden.

Een laatste voordeel wat niet direct met de opleiding te maken heeft is het feit dat door de e-books aan te bieden, de mediatheek de gebruikers kennis kan laten maken met nieuwe technologieën. E-books zullen in de toekomst steeds meer gebruikt gaan worden, en door e-books aan te bieden, leren studenten al tijdens hun studie wat e-books zijn en hoe ze te gebruiken zijn.

7.2.5. Hoe invoeren

Voor het invoeren moet er uiteraard een contract afgesloten worden met Ebsco. Zij moeten er vervolgens voor zorgen dat bij de databanken ook de e-books zichtbaar worden.

De mediatheek moet één verantwoordelijke aanwijzen voor de e-books. Die moet in de gaten houden welke nieuwe relevante e-books er verschijnen, welke e-books er aangeschaft worden (in verband met PDA heeft dit te maken met het gebruik van e-books in plaats van alleen maar bij de aanschaf kijken welke boeken er gekocht moet worden)

Als het contract met Ebsco afgesloten is en de e-books beschikbaar zijn voor de Hotelschool moet de mediatheek zorgen dat het bij de gebruikers bekend wordt dat er e-books beschikbaar zijn. Het beste moment hiervoor is het begin van een nieuw blok, omdat studenten dan weer actief op zoek gaan naar informatie voor nieuwe opdrachten, en ook meer in de mediatheek aanwezig zijn.

De mediatheek beschikt al over een aantal middelen om studenten te bereiken. Uiteraard moet via de mail bekend gemaakt worden dat er nieuwe bronnen aanwezig zijn. Verder moet zij ook gebruik maken van de social media waar de mediatheek al actief is, facebook en twitter. Op deze manier worden vooral studenten bereikt. Verder zou de mediatheek reclame moeten maken door de tv schermen die zowel in Den Haag als Amsterdam aanwezig zijn in te zetten. Als laatste raad ik aan om in de mediatheek en de rest van de school posters op te hangen. Ook de rest van de school moet daarin meegenomen worden, omdat juist één van de voordelen van e-books is, dat studenten niet perse in de mediatheek te hoeven zijn om ze te gebruiken. Daarom is het van belang om ook de andere plekken waar veel gestudeerd wordt (zoals Studieplaza) mee te nemen.

De mediatheekmedewerkers zelf moeten bewust worden van het feit dat er een extra informatiebron is, naast de bronnen die nu al aangeboden worden. Als studenten om hulp komen vragen aan de balie, is het van belang dat ze niet alleen wijzen op de al aanwezige bronnen, maar ook de e-books meenemen in de opties waarin de student kan zoeken naar informatie. Hiervoor moeten ze zelf op de hoogte zijn van wat er aangeboden wordt aan e-books en hoe de e-books bij Ebsco werken.

Ze moeten zichzelf bekend maken met het aanbod van e-books, en de manier van zoeken, zodat ze de studenten goed op deze mogelijkheid kunnen wijzen en kunnen helpen bij het gebruiken van de e-books.

Als laatste moet de instructie voor nieuwe studenten aangepast worden. Bij elke lichting nieuwe studenten (zowel in februari als in augustus) geven de mediatheekmedewerkers een instructie over de aanwezige informatiebronnen. Om de studenten bekend te maken met de e-books, zal ook hier behandeld moeten worden dat er e-books aanwezig zijn en hoe je deze kunt vinden en gebruiken.

7.2.6. Benodigdheden

Omdat de e-books gehost worden bij Ebsco, is er weinig nodig in de Hotelschool zelf. Wat er wel moet gebeuren om te zorgen dat gebruikers e-books ook op hun eigen devices kunnen gebruiken, is het installeren van Adobe Digital Editions op de

computers in de school. Hiermee kunnen gebruikers e-books downloaden en op hun eigen devices zetten. Hiervoor is dus de medewerking van de IT afdeling nodig.

7.2.7. Risico's

De grootste risico's bij dit project liggen bij de gebruikers. Doordat de hosting bij de aanbieder plaatsvindt, is er geen risico dat er bij de hotelschool op dat gebied iets mis gaat. Wat wel een risico is, is dat de mediatheek in zee gaat met Ebsco voor e-books, en dat er uiteindelijk niet of nauwelijks gebruik van gemaakt wordt, ondanks dat er in het gebruikersonderzoek aangegeven wordt door de gebruikers dat ze gebruik zouden maken van e-books als de mediatheek deze aan gaat bieden. Uiteindelijk moet bij het daadwerkelijke invoeren blijken of deze voornemens ook waargemaakt gaan worden.

7.2.8. Situatie na het invoeren

Mediatheekmedewerkers

Na het invoeren moet de mediatheek er rekening mee houden dat er tijd gaat zitten in het beheren van de collectie. Omdat de medewerkers zich geen zorgen hoeven te maken over de technische kant van het beheren van de e-books, gaat dit voornamelijk over collectievorming. Hiervoor moet één van de medewerkers kijken welke nieuwe relevante boeken er toegevoegd worden aan de collectie. Verder moet diegene in de gaten houden welke boeken er gekocht worden en of dit binnen het gestelde budget blijft. Doordat de mediatheek gebruik gaat maken van Patron Driven Acquisition staat het namelijk niet vast welke boeken er wel en niet gekocht worden. Dit is iets wat in de gaten gehouden moet worden.

Alleen net na het invoeren moet bijvoorbeeld de standaard uitleentijd ingesteld worden door de mediatheek. Zij kan zelf bepalen hoe lang deze uitleentijd gaat zijn. Bij het invoeren van de e-books zal het voor alle mediatheekmedewerkers tijd gaan kosten om bekend te raken met het systeem van Ebsco. Omdat het grootste deel van het systeem hetzelfde is als bij de databases, hoeft dit per medewerker niet veel tijd te kosten.

De verantwoordelijke voor de e-books zal daarnaast extra tijd moeten steken in het beheren van de e-books. Dit hoeft niet zo heel veel te zijn. Met maximaal twee uur in de week zou het beheer te doen moeten zijn.

Gebruikers

Na het invoeren van de e-books heeft de gebruiker bij het zoeken in Ebsco in plaats van keuze uit een aantal databanken ook nog de mogelijkheid om te zoeken in e-books. Momenteel kunnen de producten van Ebsco alleen nog maar binnen de Hotelschool gebruikt worden, er wordt echter aan een project gewerkt waardoor de gebruikers ook vanuit huis gebruik kunnen maken van de bronnen van Ebsco. Een gebruiker kan kiezen tussen de bronnen waarin hij wil zoeken. Hij kan één of meerdere databanken kiezen, e-books, of een combinatie van beide.

 Choose Databases | [Select another EBSCO service](#)
To search within a single database, click the database name listed below. To select more than one database to search, check the boxes next to the databases and click *Continue*.

☐ Select / deselect all

☐ **Regional Business News**
This database provides comprehensive full text coverage for regional business publications. *Regional Business News* incorporates coverage of more than 80 regional business publications covering all metropolitan and
[Title List](#) [More Information](#)

☐ **Business Source Elite**
This business database provides full text for over 1,000 business publications. The rich collection of titles in *Business Source Elite* provides information dating back to 1985. More than 10,100 substantial company pro
[Title List](#) [More Information](#)

☐ **Hospitality & Tourism Complete**
Comprehensive & Thorough Coverage of the Hospitality and Tourism Industry. This collection contains more than 970,000 records with coverage dating as far back as 196

Afb. 1. Voorbeeld keuzeschermb Ebsco

Als de gebruiker gekozen heeft, heeft hij verschillende zoekmogelijkheden, die hij naar wens in kan stellen. De gebruiker krijgt na de zoekopdracht een lijst met resultaten, waar hij uit kan kiezen.

 Searching: **Regional Business News**, [Show all](#) | [Choose Databases >](#)

in 

AND in

AND in [Add Row](#)

[Basic Search](#) | [Advanced Search](#) | [Visual Search](#) | [Search History](#)

Search Options

Search modes  ☒ Boolean/Phrase ☐ Find all my search terms ☐ Find any of my search terms ☐ SmartText Searching Hint	Apply related words ☐ Also search within the full text of the articles ☐
--	---

Limit your results

Linked Full Text ☐ Magazine Image Quick View ☐ References Available ☐	Published Date from Month Year: to Month Year: Scholarly (Peer Reviewed) Journals ☐ Image Quick View Types ☐ Black and White Photograph ☐ Color Photograph ☐ Diagram ☐ Graph ☐ Illustration ☐ Map
--	--

Afb. 2. Voorbeeld uitgebreid zoekscherm Ebsco

Gebruikers hebben verschillende mogelijkheden met de e-books. Het is uiteraard mogelijk ze te lezen binnen de Ebsco omgeving. Ook kunnen ze daar aantekeningen maken en deze delen met andere gebruikers. Hiervoor moeten ze wel een account aanmaken, maar dit is sowieso nodig als ze meer willen doen dan alleen maar simpel lezen. Verder kunnen gebruikers de gegevens van een boek exporteren naar bibliografische programma's als endnote of refworks, waardoor het maken van een bibliografie makkelijker gemaakt wordt.

Verder is het mogelijk om delen van een e-book te printen. Er is een limiet aan, die ligt op 60 pagina's per boek per gebruiker per uur per sessie. Op de print staat een watermerk en een copyright melding.

Om hun geleende e-books te beheren, moeten gebruikers een eigen map aanmaken binnen het systeem van Ebsco. Hierin kunnen ze zien welke boeken ze geleend hebben en wat ze gereserveerd hebben. Als gebruikers een boek reserveren en deze komt beschikbaar, ontvangen zijn hierover een emailtendering. Dit doet het systeem van Ebsco automatisch

7.2.9. Kosten

De aanschafkosten voor de e-books liggen voor de mediatheek hoger dan de aanschafkosten voor een gewoon papieren boek. Om een paar voorbeelden te noemen: Het boek "Accounting and Financial Analysis in the Hospitality Industry" van Jonathan Hales (wat deel uitmaakt van de verplichte literatuur) kost bij Ebsco \$50,93, terwijl de normale aanschafprijs \$35,59 is. Dit is voor één e-book exemplaar.

Bij "Hospitality Strategic Management" van Cathy Enz is het verschil nog groter (\$125,25 tegenover \$28,-)

De bovenstaande kosten zijn de prijzen om de boeken één keer te mogen uitlenen. Als de mediatheek een boek aan 3 gebruikers tegelijk aan wil bieden, is de prijs van het boek grofweg 1,5 keer zo hoog als voor één gebruiker, bij een onbeperkt aantal gebruikers is de prijs 2,2 keer de prijs voor het gebruik door één gebruiker. Dit wil zeggen dat bij boeken die veel gebruikt worden, e-books wel een duidelijk voordeel opleveren tegenover de papieren boeken. De bovenstaande boeken waren wel duurder dan het gemiddelde boek bij Ebsco.

Als de mediatheek kiest voor een downloadoptie, zodat de gebruikers de boeken ook op andere devices dan alleen de computer kunnen lezen, komt hier een bedrag van \$225,- per jaar bij.

De meeste boeken kosten bij Ebsco rond de 40 à 50 dollar. Het grootste deel van de boeken zal voor eenmalig gebruik per keer aangeschaft worden, op een aantal N-boeken en veelgebruikte normale boeken na. Binnen de collectie van Ebsco zijn 168 hospitality gerelateerde boeken te vinden. Deze zullen niet allemaal interessant zijn voor de Hotelschool, en dus niet allemaal aangeschaft hoeven te worden. Bij aanschaf van 40 e-books voor eenmalig gebruik en 10 e-books voor onbeperkt gebruik, komen de aanschafkosten op ongeveer €2150,- (de berekening vindt u hieronder).

Verder is het nodig om een licentie te kopen voor het downloaden van boeken. Deze kost jaarlijks €175,-

Naast de boeken, heb ik de mediatheek geadviseerd per vestiging 1 tabletcomputer aan te schaffen voor instructie en om aan gebruikers te laten zien wat er eigenlijk mogelijk is met e-books en een tabletcomputer. De kosten voor bijvoorbeeld een iPad zijn dan per vestiging ongeveer €400,-. Schematisch gezien, ziet dat er als volgt uit:

Kosten e-books eerste jaar:

Doel	Kosten
iPad	€800,-
Downloadlicentie	\$225,- = €175,-
Aanschaf e-books 1x uitlenen (40 stuks)	40 x \$45,- = \$1800 = €1380,-
Aanschaf e-books onbeperkt aantal gebruikers (10 stuks)	10 x \$100,- = \$1000 = €765,-
Totaal	€3120,-

Tabel 1: Kosten Ebsco eerste jaar

Dit zijn de kosten voor het eerste jaar, voor beide vestigingen samen. De terugkomende kosten elk jaar is de downloadlicentie (deze moet elk jaar aangeschaft worden) en de aanschaf van nieuwe e-books. Dit zullen er minder zijn dan in het eerste jaar, omdat er wel boeken toegevoegd zullen worden aan de collectie, maar de collectie niet elk jaar zal verdubbelen.

Wel zullen er elk jaar nieuwe boeken aangeschaft moeten worden. Hoeveel, dat is niet met zekerheid te zeggen, vandaar dat de komende jaarbedragen een schatting zijn.

Doel	Kosten
Downloadlicentie	\$225,- = €175,-
Aanschaf e-books 1x uitlenen (10 stuks)	10 x \$45,- = \$450,- = €345,-
Aanschaf e-books onbeperkt aantal gebruikers (3 stuks)	3 x \$100,- = \$300,- = €230,-
Totaal	€750,-

Tabel 2: Kosten Ebsco jaarlijks

Per jaar komen de kosten dus op zo'n €750,- uit, na de grotere investering in het eerste jaar.

Zoals bij veel bibliotheekvoorzieningen is er niet een direct Return of Investment. Er wordt geen geld verdiend door boeken op een andere manier aan te bieden, het kost alleen maar geld. Op het moment zijn e-books ook nog niet een vervanging voor papieren boeken, al kan dat op termijn wel gaan gebeuren, en dan kunnen de aanschafkosten voor de e-books terugverdiend worden op het feit dat er minder papieren boeken aangeschaft hoeven te worden.

Toch bieden de e-books een toegevoegde waarde aan de mediatheek van de Hotelschool. De dienstverlening verbetert, waardoor bepaalde boeken veel makkelijker toegankelijk worden voor de gebruikers, en ook kan de mediatheek door het aanbieden van e-books haar gebruikers kennis laten maken met nieuwe technologieën.

8. Competenties

8.1. Inleiding

In het afstudeerplan heb ik een aantal competenties aangegeven. In dit afstudeeronderzoek zou ik bewijzen dat ik over deze competenties beschik. In dit gedeelte van het afstudeerverslag zal ik dan ook laten zien dat ik over deze competenties beschik. In het onderstaande stuk vind u kort een beschrijving van hoe ik in dit onderzoek de competentie zou bewijzen (die heb ik overgenomen uit het afstudeerplan), vervolgens staat een korte beschrijving van hoe ik het heb aangepakt, en tenslotte beschrijf ik waarom ik de competentie bewezen heb.

Het niveau dat benodigd is voor een afstudeeropdracht is in de onderstaande tabel te zien. Niveau 3 is het benodigde niveau. Bij elke competentie staat een korte beschrijving van de zelfstandigheid van het uitvoeren van de taakrol en de complexiteit van de context volgens onderstaande tabel.

		Taakrol		
		geleid	zelfstandig	sturend
Context	simpel	1	2	3
	lastig	2	3	4
	complex	3	4	5

8.2. Informatiebehoefte

Beschrijving competentie

Voor het kiezen van een manier om e-books aan te bieden aan de studenten en medewerkers moet er eerst geïnventariseerd worden of er een behoefte is aan e-books en wat die behoefte dan is. Dit wordt gedaan door middel van een gebruikersonderzoek, dat deel uitmaakt van deze opdracht. De inventarisatie gaat voornamelijk over de manier waarop de gevraagde informatie aangeboden wordt (papieren boeken vs. e-books)

Deze competentie is te bewijzen door het goed uitvoeren van het bij de werkzaamheden omschreven gebruikersonderzoek naar de behoefte aan e-books.

Uitvoering

In dit onderzoek heb ik een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Daarvoor heb ik een vragenlijst opgesteld. Daarna ben ik gaan kijken wat de beste manier was om de respondenten te benaderen. Eerst wilde ik dit doen door vragenlijsten in de mediatheek neer te leggen zodat studenten ze konden invullen terwijl ze daar aan het werk waren. Dit bleek tot op een zekere hoogte te werken, maar niet goed genoeg. Daarom heb ik vervolgens ook de vragenlijsten via email verzonden. Hierdoor kreeg ik genoeg respons voor een goede steekproef. De benodigde steekproefgrootte had ik berekend via een tool van TNS-NIPO. De manier van selecteren van de respondenten had ik gekozen aan de hand van de beschrijvingen van Saunders (2010).

Met behulp van de grafieken en de excelsheets die Thesistools aangeleverd heeft, heb ik de resultaten geïnterpreteerd. Hierbij heb ik zowel naar de hele populatie gekeken, als naar verschillende groepen (zoals gebruikers die al bekend waren met e-books, of de verschillende groepen op de Hotelschool (studenten in verschillende fases van hun studie, docenten of medewerkers)).

Door het uitvoeren van het gebruikersonderzoek is het duidelijk geworden dat gebruikers inderdaad e-books via de mediatheek willen gaan gebruiken, en welke boeken ze willen dat de mediatheek aan gaat bieden. Ook hebben zij hun verwachte voordelen van e-books aangegeven, waardoor de mediatheek daar rekening mee kan houden bij het aanschafmodel wat ze voor boeken kiezen. Als laatste hebben zij aangegeven welk device hun voorkeur heeft, mocht de mediatheek ervoor kiezen niet alleen de e-books, maar ook de devices hiervoor te gaan leveren.

Bewijzen van de competentie

Deze competentie is geheel zelfstandig uitgevoerd. Ik heb zelf de vragenlijst opgesteld en verspreid. Ik heb daarbij maar weinig hulp nodig gehad. De hulp die ik erbij gehad heb is in de vorm van advies dat ik gevraagd heb aan een collega die vorig jaar een zelfde onderzoek heeft gehouden, voornamelijk op het gebied van het verspreiden van de vragenlijst.

Door het uitvoeren van het bovenstaande gebruikersonderzoek heb ik een goed beeld gekregen van de verwachtingen van de gebruikers van de mediatheek op het informatiegebied wat ik onderzocht heb, namelijk het gebruik van e-books. Hierdoor heb ik deze competentie bewezen. Na het uitvoeren van het onderzoek had ik

verschillende punten waarbij ik rekening kon houden bij het kiezen van de aanbieder, en informatie over wat de gebruikers verwachten op het gebied van het aanbieden van een device.

De context waarin deze competentie in het kader van dit onderzoek uitgevoerd is, is minimaal "lastig". Het was een manier van onderzoek doen die ik nog niet eerder gedaan heb. Verder heb ik op verschillende manieren naar de uitkomsten gekeken, onder andere door de respondenten in te delen in verschillende groepen. Omdat er tijdens het voorbereidingstraject naar het afstuderen geen aandacht besteed is aan statistiek, heb ik hiervoor zelf moeten kijken hoe ik dit aan moest pakken. Ook dit zorgde ervoor dat de context lastig was.

Ik heb deze competentie dus op het juiste niveau bewezen.

8.3. *Business case*

Beschrijving van de competentie

Voor er een nieuwe dienst aangeboden kan worden moet er op basis van allerlei beschikbare informatie (gebruikersonderzoek, literatuurstudie, onderzoek naar situaties elders) een advies uitgebracht worden. Ook hoort er in dit advies een implementatieplan voor de nieuwe dienst (in dit geval het aanbieden van e-books) en een financieel overzicht opgenomen te worden.

Deze competentie is te bewijzen door het schrijven van een business case over het aanbieden van e-books binnen de mediatheek van de Hotelschool Den Haag. Hier hoort ook een implementatieplan en een financieel overzicht bij.

Uitvoering

Om deze business case te schrijven heb ik verschillende onderzoeken moeten uitvoeren. De resultaten van die onderzoeken heb ik samengenomen om een uiteindelijk advies uit te brengen.

Na het uitbrengen van het advies, heb ik een business case geschreven. Daarin heb ik kort het probleem geschetst, en daarna heb ik de voordelen, risico's en benodigdheden geschetst. Tenslotte staat in de businesscase een schets van hoe de nieuwe omgeving eruit komt te zien. Hierin is zowel aandacht besteed aan wat er voor de mediatheekmedewerkers verandert, als aan hoe het er voor de gebruikers uit komt te zien.

Tijdens de onderzoeken heb ik een gebruikersonderzoek goed uitgevoerd (zie voor de verantwoording hiervoor hoofdstuk 5). De resultaten van dit gebruikersonderzoek heb ik gebruikt bij het opstellen van eisen voor het kiezen van de aanbieder van het meest passende pakket. Ook heb ik als oriëntatie een literatuuronderzoek uitgevoerd (de verantwoording hiervoor staat in hoofdstuk 2)

Verder heb ik tijdens de onderzoeken uitgebreid gekeken naar hoe de nieuwe omgeving eruit gaat komen te zien door middel van een proefabonnement bij Ebsco. Van deze kennis heb ik gebruik gemaakt bij het schrijven van de business case.

Bewijzen van de competentie

Ook deze competentie is geheel zelfstandig uitgevoerd. Ik heb zelf alle onderzoeken opgezet en uitgevoerd. De resultaten daarvan zijn gebruikt om het uiteindelijke advies te schrijven.

De context waarin de business case geschreven is, is "lastig". Er zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd. De uitkomsten van deze onderzoeken moesten met elkaar vergeleken worden, en ook hadden de uitkomsten van het ene onderzoek invloed op hoe het andere onderzoek uitgevoerd moest worden.

Verder moest ik uiteindelijk alle informatie bij elkaar laten komen bij het beschrijven van de nieuwe situatie.

Verder had ik geen ervaring met het maken van financiële overzichten, en was dat voor het maken van een businesscase uiteraard wel nodig. Ook hierdoor werd de context lastig.

Deze competentie heb ik bewezen. Ik heb alle onderzoeken die voorafgaan aan het maken van een businesscase goed uitgevoerd (zie hiervoor de beschrijvingen van

deze onderzoeken eerder in dit afstudeerverslag). De resultaten daarvan heb ik kort en bondig beschreven waardoor de opdrachtgever een goed overzicht had over de activiteiten die ik uitgevoerd heb om tot het uiteindelijk advies te komen.

Ik heb literatuur gebruikt om tot een goed algemeen beeld te komen van wat er op het gebied van e-books speelt. Ik heb een gebruikersonderzoek uitgevoerd om te inventariseren wat er onder de toekomstige gebruikers speelt, en de uitkomsten van dat onderzoek heb ik meegenomen bij het opstellen van het pakket van eisen bij het kiezen van een aanbieder.

Verder heb ik laten zien hoe de nieuwe situatie er zowel voor de gebruiker als voor de mediatheekmedewerker uit komt te zien, en wat het voor gevolgen gaat hebben voor de werkwijze binnen de mediatheek.

Hierdoor heb ik de competentie op het juiste niveau bewezen.

8.4. Dienstverlening

Beschrijving van de competentie

Deze afstudeeropdracht is de vraag om een advies over het verlenen van een nieuwe dienst, namelijk het aanbieden van e-books. Het resultaat van deze opdracht is dus ook het uitbrengen van een advies over het verlenen van deze dienst en over de manier waarop die verleend gaat en moet worden.

Deze competentie is te bewijzen door het goed uitbrengen van een advies aan de mediatheek van de Hotelschool den Haag over het aanbieden van e-books.

Uitvoering

Dit rapport is gebaseerd op verschillende onderzoeken die uitgevoerd zijn, op de verschillende gebieden die van toepassing waren, zoals een gebruikersonderzoek, een vergelijking van verschillende aanbieders, een kijkje bij andere hogescholen om te kunnen leren van hun ervaringen en een oriënterend literatuuronderzoek, waarin ik ook mede bekeken heb wat het meest geschikte device is om e-books op te kunnen gebruiken. De verantwoording van deze onderzoeken is eerder in dit afstudeerverslag terug te vinden.

Bewijzen van de competentie

Ook deze competentie heb ik geheel zelfstandig uitgevoerd. Ik heb zelf alle onderzoeken uitgevoerd, en de conclusies daarvan heb ik zelfstandig in het advies verwerkt. Ik heb om een goed advies uit te kunnen brengen gekeken naar alle aspecten van het aanbieden van e-books, dus zowel naar de gebruikers als naar de aanbieders.

Bij deze competentie was er ook sprake van een lastige situatie. Omdat het een advies was waarbij verschillende onderzoeken uitgevoerd moesten worden, en het uiteindelijke advies afhing van verschillende onderzoeken, was deze context lastig. Ook hingen de onderzoeken die ik moest doen met elkaar samen. De uitslagen van het ene onderzoek waren nodig om verder te kunnen met het andere onderzoek. Verder had ik nog geen ervaring in het werken met financiële overzichten. Dit was wel nodig voor het schrijven van dit advies, en ook dit zorgde ervoor dat de context lastig was.

Ik heb deze competentie op het juiste niveau bewezen door het uitbrengen van een concreet advies over hoe de mediatheek van de Hotelschool e-books kan gaan aanbieden aan de gebruikers.

8.5. *Pakketselectie*

Beschrijving van de competentie

Selecteren van de voor de Hotelschool geschikte leverancier van e-books of e-boekpakketten. Naar aanleiding van het gebruikersonderzoek en de eisen van de mediatheek en de school zullen verschillende pakketten voor het aanschaffen en gebruiken van e-books naast elkaar gelegd worden en daar zal een keus in gemaakt worden.

Deze competentie is te bewijzen door het goed uitvoeren van een vergelijking tussen de verschillende aanbieders van e-books en daaruit de meest geschikte aanbieder voor de Hotelschool den Haag te kiezen.

Uitvoering

Deze competentie heb ik bewezen door een vergelijking te maken tussen de verschillende aanbieders van e-books.

Ik heb dit onderzoek uitgevoerd door een MoSCoW model op te zetten met de eisen voor de pakketkeuze en daar de verschillende aanbieders langs te leggen.

De eisen die ik gesteld heb, heb ik deels gehaald uit het gebruikersonderzoek, en deels gebaseerd op de huidige collectie van de mediatheek.

Aan de hand van het ingevulde MoSCoW model voor alle aanbieders heb ik 2 aanbieders gekozen die het meest aansluiten op de wensen van de mediatheek en heb hen aangeschreven voor proeftoegang tot hun collecties, zodat ik kon zien wat hun collectie inhield en wat de mogelijkheden met zoeken en toegang krijgen waren. Bij beide aanbieders (Ebsco en Ebrary) heb ik inderdaad een proefabonnement gekregen, en heb ik het MoSCoW model naar aanleiding van die proef verder in kunnen vullen.

Competentie

Ook deze competentie is zelfstandig uitgevoerd. Naar aanleiding van een onderzoekje op de sites van de verschillende aanbieders van e-books, heb ik de aanbieders die het meeste aan leken te sluiten op de eisen van de hotelschool aangeschreven voor een proef, waardoor ik kon kijken welke van de twee het meest geschikt was voor de Hotelschool.

De context was ook hier "lastig". Er waren een aantal factoren waar rekening mee gehouden moest worden. Zo was het opstellen van de eisen onder andere afhankelijk van de resultaten van het gebruikersonderzoek. Verder waren er meerdere aanbieders waarmee contacten onderhouden moesten worden, niet alleen nationaal, maar ook internationaal.

Deze competentie heb ik op het juiste niveau bewezen. Ik heb door verschillende pakketten te vergelijken met een eisenpakket wat ik opgesteld heb, de meest geschikte aanbieder voor de Hotelschool gekozen. Ik heb in het advies aangeraden dit pakket te kiezen voor het aanbieden van e-books.

9. Evaluaties

9.1. *Eigen ervaring van het proces*

Weer aan de gang gaan met studeren, nadat de studie door allerlei omstandigheden zo'n 2,5 jaar stil had gelegen, was wel weer even wennen. Plotseling moest ik niet alleen meer rekening houden met mijn werkgever, maar ook met de eisen die de Haagse Hogeschool aan de opdracht stelde.

Toch was weer aan de slag gaan wel weer erg leuk, en ben ik enthousiast weer begonnen. Waarschijnlijk te enthousiast, want al snel was ik verder dan mijn begeleider op mijn werk verwacht had, en in dat proces had zij toch ook graag wat inzicht gehad.

De zomervakantie viel midden in mijn afstudeerperiode. Dit had als nadeel dat niet iedereen bereikbaar was in die periode en dit vooral voor vertraging zorgde bij het gebruikersonderzoek en het benaderen van andere hogescholen. Bij mezelf merkte ik dat het erg lastig was om in een vakantieperiode (waarin ik zelf ook vakantie had van mijn werk) de motivatie op te pakken om toch aan de slag te gaan, en hierdoor heb ik in die periode minder gedaan dan ik eigenlijk had willen doen.

Na de vakantie merkte ik dat ik ver achter liep op schema en ben daardoor hard aan de slag gegaan. Dat werkte, en al snel kreeg ik veel werk gedaan. Terugkomen op het oude schema lukte helaas niet meer, en daarom heb ik helaas dan ook uitstel aan moeten vragen. Het eerste gedeelte leek wel het makkelijkste te zijn, want na een paar hele productieve weken, werd het weer lastiger om de laatste zaken af te maken.

Toen de deadline in beeld kwam, werd het weer makkelijker om een overzicht te krijgen van alles wat nog moest gebeuren, en kon ik weer makkelijker gestructureerd de laatste zaken afmaken.

Uiteraard heb ik in zo'n langdurig proces ook fouten gemaakt. De voornaamste fouten die ik gemaakt heb, is het te veel alleen willen werken. Vanuit de rest van de studie was ik geen ondersteuning van uit de werkgever gewend. Daardoor ben ik de hele studie op eigen houtje bezig geweest, en dat heb ik bij deze opdracht doorgetrokken, ondanks dat ik dit keer bij een werkgever werkte en studeerde die wel ondersteuning kon en vooral ook wilde bieden. Hier heb ik te weinig gebruik van gemaakt, en heb dus te weinig overleg gepleegd en feedback gevraagd aan mijn begeleider, zowel op mijn werk als op school. Dit is in mijn algemene houding een verbeterpunt. Ik wil altijd te veel alleen oplossen en ben niet zo snel in het vragen van hulp, niet alleen op studiegebied, maar overal.

Toch is over het algemeen het proces goed en soepel verlopen. Ik ben nergens tegen grote problemen aangelopen, en ik heb alle onderzoeken uit kunnen voeren zoals ik dat wilde doen. Als er problemen waren (zoals te weinig respons bij het gebruikersonderzoek), was er eigenlijk altijd vrij snel een oplossing te vinden, waardoor het onderzoek toch nog zo uitgevoerd kon worden als ik zou willen. Ook ondanks een aantal gezondheidsproblemen, waardoor mijn energieniveau lager ligt dan bij de gemiddelde student, is het gelukt om het hele project tot een goed einde te brengen, en ook dat is iets waar ik blij mee ben.

Op het einde liep ik tegen het probleem aan dat ik verkeerd begrepen had wat een businesscase inhoudt, waardoor ik deze op het laatst nog vrij snel moest maken. Toch bleek dit geen onoverkomelijk probleem, omdat ik de informatie die ik voor dit product nodig had al bleek te hebben, en ik alles alleen nog maar op papier hoefde te krijgen. Dit was wel nog behoorlijk wat werk, maar zorgde niet voor problemen bij het op tijd inleveren van het product.

Ook het gestructureerd werken is goed verlopen. Halverwege het proces heb ik een moment gehad waarop ik het overzicht over alles wat er moest gebeuren kwijt dreigde te raken, maar door het duidelijk op een rijtje zetten van wat er nog moest gebeuren en wat er al gedaan was, heb ik kunnen voorkomen dat het een chaos werd. Dit overzicht heb ik ook de rest van het afstudeerproject gebruikt. Het was geen grote planning, maar simpel een rijtje van de producten die opgeleverd moesten worden, en in wat voor stadium die waren. Dit heeft mij erg geholpen bij het duidelijk krijgen wat er nog moest gebeuren. Ook was het aan de hand van dat overzichtje mogelijk om als ik een dag aan het onderzoek ging werken een dagplanning te maken.

Het op me nemen van de rol van adviseur was zeker in het begin vreemd. Langzamerhand begon het tot me door te dringen dat ik door al het onderzoek wat ik deed ook daadwerkelijk degene was binnen de organisatie die het meeste van dit onderwerp afweet. Daardoor kreeg ik meer vertrouwen in het geven van advies op dit gebied. Dit gaf me meer moed om zekerder over te komen in het schrijven van het daadwerkelijke advies, waar ik normaal gesproken vaak vrij voorzichtig (waarschijnlijk te voorzichtig) ben in het geven van advies. De informatie verzamelen om tot het advies te komen is een activiteit die me wel erg goed bevalen is. Allerlei soorten onderzoek doen en daar een conclusie uit trekken vind ik leuk. Het probleem bij mij ligt voornamelijk in de laatste stap, het ervan overtuigd zijn dat ik meer van een bepaald onderwerp weet dan anderen, en daarom de aangewezen persoon ben om anderen voor te lichten over een dat onderwerp. Dit is dan ook een aandachtspunt waar ik ook na het afstuderen op moet blijven letten. Toch heb ik door het uitvoeren van dit afstudeerproject een goede ervaring opgedaan in de rol van adviseur.

9.2. *Procesevaluatie*

Bij het uitvoeren van het afstudeeronderzoek zijn er verschillende processen uitgevoerd. In deze evaluatie zal ik ze bespreken.

Zoekmethodes literatuuronderzoek

Als eerste ben ik begonnen met een literatuuronderzoek. Hiervoor heb ik verschillende methodes gebruikt om geschikte literatuur te vinden. Deze zijn terug te lezen in de beschrijving van het literatuuronderzoek in het afstudeerverslag.

Dit proces is goed verlopen. Het zoeken van literatuur is goed gelukt, ik vind dat ik een goede selectie van artikelen op verschillende niveaus (zowel uit wetenschappelijke tijdschriften als ervaringen vanuit de praktijk die op weblogs geplaatst zijn) gevonden heb, en daardoor een goed beeld heb weten te krijgen over wat er op het gebied van e-books gaande is.

Ook heb ik door literatuuronderzoek een goede indruk kunnen krijgen naar wat het handigste device is om te gebruiken bij e-books. Bij dit onderdeel ben ik afgestapt van mijn eigen idee dat een e-reader waarschijnlijk het handigste zou zijn, maar heb onder invloed van de onderzoeken die ik gevonden heb een advies uitgebracht over een ander device, namelijk een tabletcomputer. Hieruit blijkt ook dat ik geen literatuur gezocht heb die alleen in mijn eigen straatje past, maar breder gezocht heb, en op deze manier ook mijn eigen vooroordelen heb kunnen weerleggen.

Gebruikersonderzoek

Om het proces van het gebruikersonderzoek vorm te geven, heb ik gekeken naar de aanwijzingen van Saunders (2010). Ik heb een methode gekozen die volgens dat boek geschikt was voor het houden van een oriënterend onderzoek, wat dit natuurlijk was. Het is me gelukt om genoeg reacties te krijgen op het onderzoek om volgens de statistische normen een representatieve afspiegeling te krijgen van de populatie van de Hotelschool. Wel heb ik in het onderzoek relatief gezien meer reacties gekregen van docenten en medewerkers dan van studenten, maar aangezien docenten de mediatheek ook veel gebruiken (misschien wel meer dan een heel aantal studenten, al is daar geen onderzoek naar gedaan) is dit volgens mij geen probleem voor de representativiteit van het gebruikersonderzoek.

Achteraf gezien had ik misschien meer de studenten op moeten zoeken om daar meer deelnemers te zoeken. De reden waarom ik dit niet gedaan heb, is omdat ik denk dat het de uitslag van het onderzoek niet zou veranderen.

Ook het uitwerken van de gegevens is goed verlopen. Ik heb zowel eenvoudige uitkomsten gebruikt (hoeveel procent van de totale populatie beantwoord een vraag met ja of nee) als wat ingewikkeldere berekening waarbij ik de populatie opgedeeld heb in deelpopulaties.

Alles samen genomen is het proces van het maken van een gebruikersonderzoek goed verlopen, en heb ik daardoor goede informatie verzameld over de wensen van de gebruikers op het gebied van e-books, en heb ik deze informatie kunnen gebruiken in andere onderzoeken, vooral op het gebied van eisen stellen voor de aanbieders van e-bookpakketten.

Omdat ik een algemeen beeld wilde krijgen van wat er in de breedte over e-books gedacht werd, heb ik gekozen voor het houden van een gebruikersonderzoek, in plaats van voor interviews met een aantal gebruikers te houden.

MoSCoW model aanbieders

Het proces van het vergelijken van de aanbieders is met wat hobbels verlopen. De eerste poging tot het vergelijken van de aanbieders was weinig gestructureerd. De eisen waar de aanbieders aan moesten voldoen, waren er wel, maar niet overzichtelijk neergezet. Na het tussentijds assessment heb ik deze eisen in een MoSCoW model gezet. Hierdoor werden de uitkomsten die er eerder ook wel waren opeens duidelijk zichtbaar, en was het makkelijk om te kijken welke aanbieders het meest geschikt leken en daardoor verder bekeken moesten worden.

Het daaropvolgende vergelijken van de twee meest geschikte aanbieders is ook volgens het MoSCoW model gegaan. De punten uit dat model die nog niet geheel duidelijk waren, zijn in die nadere vergelijking ingevuld. Doordat ik uiteindelijk met een duidelijk gestructureerd model gewerkt heb, is de vergelijking na de eerste hobbels goed en duidelijk verlopen.

Vergelijking hogescholen

Ik heb ervoor gekozen hogescholen aan te schrijven in plaats van een algemene mailing via bijvoorbeeld de Nedbib lijst te versturen om gericht een antwoord te vragen van een aantal hogescholen die ik zelf uitgekozen heb, bijvoorbeeld op basis van de ervaring met e-books (voor zover ik op de website heb kunnen zien) of de grootte van de school. Ondanks dat het aantal reacties tegenviel, ben ik nog steeds tevreden met de reacties die ik gekregen heb. Omdat ik ook kleine hogescholen heb aangeschreven, heb ik ook van die kant een paar reacties gehad, waar ik gebruik van kon maken, ondanks dat zij nog geen ervaring met e-books hadden. Deels hebben zij wel hun problemen met e-books aangegeven, en dat waren punten die ik mee heb kunnen nemen in mijn onderzoek. Ik heb gekozen om te mailen omdat dat minder tijd en moeite kost dan bellen of langsgaan, efficiëntieredenen dus. Verder heb ik dit onderzoek tijdens de zomervakantie uitgevoerd, waardoor niet alle scholen bereikbaar waren. Toch heb ik wel antwoorden gekregen op de mails die ik verstuurd heb, maar dan op het tijdstip dat het de andere scholen uitkwam, als ze weer aan het werk gingen na de vakantie.

Verder bleek ik al veel informatie over ervaringen van andere hogescholen en universiteiten (voornamelijk in het buitenland) te kunnen vinden via al bestaande literatuur. Hier heb ik natuurlijk ook gebruik van gemaakt, en dit heeft me erg geholpen een beeld te krijgen van ervaringen van andere onderwijsinstellingen.

Betrouwbaarheid uitgebrachte advies

Zoals ik hiervoor al aangegeven heb zijn de onderzoeken waarop het uitgebrachte advies gebaseerd heb goed verlopen. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn betrouwbaar. Het uiteindelijk advies heb ik gebaseerd op die uitkomsten van die onderzoeken. Daarom is dit advies betrouwbaar.

Literatuur

Berg, S. A., Hoffmann, K., & Dawson, D. (2010). Not on the same page: Undergraduates' information retrieval in electronic and print books. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(6), 518-525.

Doorbraak? verkoop e-books in nederland in 2010 verdrievoudigd. (2011). Geraadpleegd 09/06/2011 op <http://www.nrcboeken.nl/nieuws/doorbraak-verkoop-e-books-in-nederland-in-2010-verdrievoudigd>

eBook verkoop gaat papieren boeken voorbij. (2011). 09/06/2011 op <http://webspinnen.excite.nl/ebookverkoop-gaat-papieren-boeken-voorbij-N8130.html>

Kindle experiment flops at UVA's darden school of business. (2010). Geraadpleegd 27/06/2011 op <http://blog.clearadmit.com/2010/05/kindle-experiment-flops-at-uva%E2%80%99s-darden-school-of-business/>

Nielsen, J. (2010). *Ipad and kindle reading speeds.* Geraadpleegd 31/05/2011 op <http://www.useit.com/alertbox/ipad-kindle-reading.html>

Over eReaders.nl. (2011). Geraadpleegd 14/09/2011 op http://www.ereaders.nl/over_ons

Saunders, M., Lewis, P., Thornhill A. (2010), *Methoden en technieken van onderzoek.* Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.

Smeets, A. (2010). *Ebooks in het onderwijs.* Geraadpleegd 26/08/2011 op <http://www.ict-educatief.nl/node/175>

Snijder, R. (2010). *Ebooks/econtent in hogeschoolbibliotheken.* Geraadpleegd 26/08/2011 op <http://rsnijders.info/vakblog/2010/10/03/ebooksecontent-in-hogeschoolbibliotheken/>

Vermond, B. (2010). Een 40-jarige in kinderschoenen. *InformatieProfessional*, (07/08), 18-21.

Woody, W. D., Daniel, D. B., & Baker, C. A. (2010). E-books or textbooks: Students prefer textbooks. *Computers & Education*, (55), 945-948.