

Adviesrapport/Businesscase

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

Inhoud

Adviesrapport

Voorwoord	5
Managementsamenvatting	6
Inleiding	7
1. Projectopdracht	8
Aanleiding	8
Onderzoeksvragen	9
2. Aanbieders	11
Conclusie	14
3. Andere hogescholen	15
Conclusie	16
4. Gebruikersonderzoek	17
Conclusie	18
5. Verandering werkwijze	19
Conclusie	20
6. Devices	21
7. Resultaten en conclusies	22
8. Aanbevelingen	23
Literatuurlijst	24
Bijlagen	25
Bijlage 1. Vragenlijst gebruikersonderzoek	25

Businesscase

1. Aanleiding	29
2. Situatie	29
3. Advies	30
4. Voordelen	31
5. Implementatie	32
6. Benodigdheden	33
7. Risico's	33
8. Situatie na het invoeren	33
Mediatheekmedewerkers	33
Gebruikers	34
9. Kosten	35

Adviesrapport

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

Inhoud

Voorwoord	5
Managementsamenvatting	6
Inleiding	7
1. Projectopdracht.....	8
Aanleiding	8
Onderzoeksvragen.....	9
2. Aanbieders	11
Conclusie	14
3. Andere hogescholen	15
Conclusie	16
4. Gebruikersonderzoek.....	17
Conclusie	18
5. Verandering werkwijze	19
Conclusie	20
6. Devices	21
7. Resultaten en conclusies	22
8. Aanbevelingen	23
Literatuurlijst	24
Bijlagen.....	25
Bijlage 1. Vragenlijst gebruikersonderzoek	25

Voorwoord

Een huis zonder boeken is als een lichaam zonder ziel.

Cicero

Boeken zijn voor mij altijd een belangrijk onderdeel van mijn leven geweest. Boeken om gewoon te lezen, boeken om te verslinden, maar ook boeken om uit te leren, boeken om te studeren. Boeken zijn voor mij een belangrijk deel van een huis, en als het over een school gaat moet dat niet anders zijn. Boeken horen bij een studie, en een bibliotheek, of tegenwoordig een mediatheek kan (en moet misschien wel) ook als de ziel van een school fungeren. Tegenwoordig gaat het daarbij niet alleen meer over de papieren boeken zoals we die de afgelopen honderden jaren kennen, maar ook steeds meer over elektronische boeken of e-books. In het rapport dat voor u ligt, kunt u daar meer over lezen.

Aan het eind van een opleiding IDM moet een student een afstudeeropdracht uitvoeren bij een externe organisatie. Tegelijkertijd had de mediatheek van de Hotelschool den Haag informatie nodig over hoe ze om moet gaan met e-books. In dit verslag komen beide aanleidingen samen. Om mijn opleiding IDM aan de Haagse Hogeschool af te ronden heb ik bij mijn werkgever, de Hotelschool den Haag een onderzoek uitgevoerd naar e-books, waarvan het resultaat nu voor u ligt.

Allereerst wil ik graag een aantal mensen bedanken zonder wie het schrijven van dit rapport een stuk lastiger geweest was. Als eerste mijn begeleider op de Hotelschool, Marga Staelens, die me alle ruimte gegeven heeft om aan dit project te werken, en waar ik ook altijd bij terecht kon met vragen (al had ik dat misschien best wat vaker kunnen doen). Verder ook mijn andere collega's, die me ook alle ruimte hebben gegeven, en mijn afstudeerbegeleider op school, Peter Becker, bij wie ik ook altijd voor advies terecht kon.

Ook wil ik mijn ouders bedanken die al die tijd zijn blijven "doorzeuren" over het afronden van de studie, waardoor ik niet ergens tussen het vacuüm dat bij mij tussen de gevolgde vakken en het maken van de afstudeeropdracht gezeten heeft de handdoek in de ring gegooid heb.

Managementsamenvatting

In dit onderzoek staat de vraag centraal hoe de mediatheek van de Hotelschool Den Haag e-books kon aanbieden aan haar gebruikers, de studenten en medewerkers van de Hotelschool.

Er zijn verschillende aanbieders op de markt die e-books aanbieden. De aanbieder die voor de Hotelschool het meest geschikt is, is Ebsco. Zij bieden een redelijk uitgebreide selectie e-books aan op hospitality gebied, de Hotelschool kan gebruik maken van het platform van Ebsco om de e-books te hosten, en bovendien sluiten de zoekmogelijkheden in het e-booksysteem van Ebsco aan op de zoekmogelijkheden die er al zijn binnen databanken die de Hotelschool van Ebsco afneemt.

Ook op andere hogescholen wordt gebruik gemaakt van e-books. De Hotelschool kan gebruik maken van hun ervaringen. Wat uit onderzoek op andere hogescholen vooral blijkt, is dat studenten niet op eigen kracht de e-books weten te vinden. Een reclamecampagne en voortdurende alertheid van de mediatheekmedewerkers is daarom belangrijk om het gebruik van e-books te stimuleren.

De studenten en medewerkers van de hotelschool hebben in een gebruikersonderzoek aangegeven dat ze graag gebruik zouden maken van e-books, als de mediatheek deze aan zou bieden. Zij vinden het vooral belangrijk dat de N-boeken (de verplichte boeken) als e-book te raadplegen zijn, maar ook naar de andere boeken is een grote vraag. Ze zijn het niet eens over het feit of de mediatheek een device moet leveren waarop de e-books gelezen kunnen worden.

Bij de implementatie van de e-books is het, gezien de ervaring van andere hogescholen dan ook belangrijk dat er goed reclame gemaakt wordt voor de e-books. Ook is het belangrijk dat de e-books in de instructie aan de nieuwe studenten aan de orde komen. Verder moet er binnen de mediatheek een verantwoordelijke aangesteld worden voor het beheer en de aanschaf van de e-books.

De e-books kunnen prima gelezen worden op een laptop of een computer, maar met een device dat meegenomen kan worden, is het mogelijk om de e-books overal te gebruiken. Hiervoor is een tabletcomputer als een iPad heel geschikt. Ik adviseer om de mediatheek per vestiging één tabletcomputer aan te laten schaffen om de studenten te kunnen laten zien hoe e-books werken en te kunnen gebruiken in instructies.

Mijn aanbevelingen voor de mediatheek van de Hotelschool zijn om van start te gaan met het aanbieden van e-books. Op het moment (nog) niet om de papieren boeken te vervangen, maar om ze te gebruiken als aanvulling op de collectie met papieren boeken. De mediatheek kan van de verplichte N-books meerdere exemplaren aanschaffen, terwijl het bij de meeste gewone boeken voldoende zal zijn om daar één exemplaar als e-book van aan te schaffen.

Inleiding

In dit advies vindt u het resultaat van mijn onderzoek naar het aanbieden van e-books aan de studenten en medewerkers van de Hotelschool den Haag door de mediatheek.

De centrale vraag die ik in dit advies beantwoord, is de volgende:

- Hoe kan de mediatheek van Hotelschool Den Haag e-books aanbieden aan de gebruikers? (hoofdstuk 8)

Om deze vraag te beantwoorden heb ik een aantal deelvragen geformuleerd. De antwoorden op die vragen leiden naar het antwoord op de bovenstaande vraag en het uiteindelijk advies. De deelvragen zijn de volgende:

- Welke aanbieders van e-books zijn er en welke is het meest geschikt voor de Hotelschool? (hoofdstuk 2)
- Wat doen andere hogescholen op het gebied van e-books en wat zijn hun ervaringen daarmee? (hoofdstuk 3)
- Wat verwachten gebruikers van de mediatheek op het gebied van e-books? (hoofdstuk 4)
- 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? (hoofdstuk 5)

In dit rapport vindt u eerst de beschrijving van de opdracht met de uitwerking van bovenstaande vragen.

Vervolgens vindt u de resultaten van de onderzoeken die gedaan zijn om alle vragen te kunnen beantwoorden. Daarna neem ik alle resultaten bij elkaar en leidt dit tot een conclusie. Aan de hand van deze conclusie zal ik een advies uitbrengen over het aanbieden van e-books. Ook vindt u richtlijnen voor de implementatie in dit advies.

1. Projectopdracht

Aanleiding

De aanleiding voor het uitgevoerde project is de voortschrijdende technologie. De mediatheek van de Hotelschool den Haag is verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan de studenten en medewerkers van de Hotelschool. Dit doet zij op alle mogelijke manieren. Zo biedt de mediatheek zowel papieren boeken en tijdschriften aan als allerlei databanken, websites en andere online bronnen.

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 de beide bronnen biedt de Hotelschool er verschillende aan. Dit is belangrijk om de gebruikers zoveel mogelijk van goede informatie te kunnen voorzien, onafhankelijk van de manier waarop deze informatie aangeboden wordt.

Een andere nieuwe ontwikkeling die nu opkomt, is het gebruik van e-books in plaats van of naast de traditionele papieren boeken. De mediatheek vindt het belangrijk 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 mediatheek maakt al op meer gebieden gebruik van moderne media, zoals social media (twitter en facebook). Hierdoor kunnen de mediatheekmedewerkers de gebruikers op meer manieren en flexibeler helpen (er zijn al verschillende keren vragen van studenten die in het buitenland op stage zijn via facebook beantwoord). Het aanbieden van e-books past in deze trend van flexibelere dienstverlening. Gebruikers zijn niet meer gebonden aan tijd en plaats om de collectie te kunnen gebruiken, maar kunnen dit op hun eigen tijd en plaats (bijvoorbeeld vanuit een stage in China of Dubai) doen.

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. Zij hoopt hiermee haar gebruikers nog beter van dienst te kunnen zijn, omdat deze gebruikers dan ook boeken kunnen lenen buiten de vaste openingstijden van de mediatheek om, en afhankelijk van de mogelijkheden die er zijn ook problemen met de beschikbaarheid van bepaalde boeken op te kunnen lossen.

Onderzoeksvragen

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 deze vraag te beantwoorden heb ik op een aantal gebieden deelvragen gesteld. Samen met een literatuuronderzoek wat ik uitgevoerd heb, leiden de antwoorden op die vragen tot het antwoord op de hoofdvraag. De eerste van deze deelvragen is de volgende:

- 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 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 of losse boeken verbonden zijn?

Als tweede is de Hotelschool uiteraard niet de eerste hogeschool die wil gaan werken met e-books. Vandaar dat ik ook naar ervaringen van andere hogescholen gekeken heb.

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

De Hotelschool kan leren van de ervaringen van andere hogescholen. Die heb ik zowel uit literatuuronderzoek als uit contacten met andere hogescholen gehaald.

Ook de gebruikers van de mediatheek zijn uiteraard belangrijk. Vandaar dat ik een gebruikersonderzoek uitgevoerd heb om antwoord te kunnen geven op de volgende deelvraag:

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

In het gebruikersonderzoek heb ik gekeken naar de volgende punten:

- 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 deelvraag is de volgende:

- 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?

Door het invoeren van een nieuw product en een nieuwe dienstverlening, zullen er zaken veranderen in de werkwijze van de mediatheekmedewerkers. Er zal onder meer naar de volgende punten gekeken moeten worden.

- 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. Naast het adviesrapport zal ik ook een businesscase schrijven, waarin beschreven wordt hoe het nieuwe product eruit gaat zien.

In de volgende hoofdstukken is de uitwerking van de bovenstaande vragen te vinden.

2. Aanbieders

- 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.

De eisen voor de aanbieders zijn de volgende:

Must have:

- Mogelijkheid om met meerdere gebruikers tegelijkertijd de e-books te gebruiken
- Relevante collectie
- Goede zoekmogelijkheden naar de e-books en binnen de e-books

Should have:

- Grote collectie
- Flexibele aanschafvormen (niet vastzitten aan een standaard pakket, eventueel boeken pas kopen bij gebruik ervan (Patron Driven Acquisition))

Could have:

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

Na het bestuderen van de openbare informatie van een heel aantal aanbieders, kwam daar 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)

Tabel 1. MoSCoW model met alle aanbieders

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, lijkt het mij 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 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 en intuïtiever 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. Een bijkomend voordeel bij Ebsco is dat het mogelijk is de zoekopdrachten in de databases die de Hotelschool al bij Ebsco afneemt en de e-books te combineren.

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 hospitality gerelateerde 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 van de Hotelschool 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 met één zoekopdracht te zoeken in zowel de databases die de hotelschool al van Ebsco afneemt en de e-books.

3. Andere hogescholen

In dit hoofdstuk zal ik de volgende deelvraag beantwoorden:

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

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 op hogescholen veel e-books te vinden zijn, maar de hogescholen lopen nu nog tegen problemen aan, zoals de verschillende bestandsformaten bij verschillende aanbieders, 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 (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 meer 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 gebruikt wordt, 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 (712 tegenover 1400 uitleningen) 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.

De kleinere hogescholen (zoals de Christelijke Hogeschool Ede en de NHTV in Breda) zijn nog niet bezig met e-books. De NHTV geeft hiervoor onder andere als reden dat de gewenste boeken (nog) niet beschikbaar zijn.

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, specialistische 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.

4. Gebruikersonderzoek

Om te achter de behoefte van de gebruikers te komen op het gebied van e-books, heb ik een gebruikersonderzoek gehouden.

Dit onderzoek heb ik gehouden door zowel schriftelijk als via email vragenlijsten te verspreiden onder alle studenten en medewerkers van de Hotelschool. Hier heb ik 99 lijsten van teruggekregen, en dit waren er genoeg om betrouwbare resultaten te krijgen. De vragenlijst zelf is terug te vinden in bijlage 1.

Uit het gebruikersonderzoek dat de afgelopen tijd gehouden is en waar u hiervoor kort een beschrijving heeft kunnen lezen 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 (100%) 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 (studenten uit de verschillende fases, docenten en medewerkers) 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 willen gaan gebruiken, als ze aangeboden worden.

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% die alleen de N-boeken graag als e-book wilde zien. Het is dus vooral belangrijk dat de N-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% noemt dit voordeel). 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 abonnementsvorm 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 niet eens. Bijna de helft (42%) wil dat wel graag, de andere 58% vindt het niet nodig. 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. 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.

5. Verandering werkwijze

- Wat moet er gebeuren zodat de nieuwe dienst ingevoerd kan worden?

Nadat keuze gemaakt is voor definitieve aanbieder en alle contracten afgesloten zijn, moet er vooral goed bekend gemaakt worden dat de e-books beschikbaar zijn. Uit onderzoek is gebleken (Shelburne, 2009) dat studenten zelf vaak de e-books niet vinden, maar door medewerkers van de bibliotheek/mediatheek op het bestaan van e-books gewezen moeten worden. Nadat ze weten dat er e-books aangeboden worden, zijn ze vaak wel enthousiast, daarvoor zijn ze zich vaak niet bewust van de aanwezigheid van e-books. Het bewust maken van studenten is dus een hele belangrijke taak.

Er zijn verschillende middelen die ingezet kunnen worden bij deze bewustwording. De mediatheek beschikt over een aantal grote schermen waar meldingen over e-books geplaatst kunnen worden. Verder kunnen studenten en medewerkers door middel van posters op het bestaan van e-books gewezen worden, en kan de mediatheek social media inzetten voor de promotie. Er wordt al regelmatig gebruik gemaakt van facebook en twitter, en dat kan ook voor dit doel gebruikt worden. Elke student krijgt aan het begin van zijn studie een introductie in het gebruik van de mediatheek en de verschillende informatiebronnen van de mediatheekmedewerkers. Het is van belang dat ook hierbij de e-books meegenomen worden, zodat studenten weten dat ze aanwezig zijn en hoe ze deze kunnen vinden en gebruiken.

Tenslotte is de functie van de mediatheekmedewerker natuurlijk erg belangrijk. Bij informatievragen aan de balie, kunnen zij studenten verwijzen naar de beschikbare e-books.

- Wat wordt er van de medewerkers verwacht na het invoeren van het uitlenen van e-books?

De algehele werkwijze van de mediatheekmedewerkers zal niet veranderen. E-books zullen een extra toevoeging aan de al bestaande informatiebronnen worden. De medewerkers zullen op de hoogte moeten zijn van het bestaan van de e-books en welke e-books er beschikbaar zijn. Dit is van belang voor de informatievoorziening aan de studenten. Ook zal er in de catalogus een verwijzing naar e-books moeten komen, om studenten er beter naar te kunnen verwijzen.

Verder zal er een eindverantwoordelijke aangesteld moeten worden voor het beheer van de e-books. Deze eindverantwoordelijke kan via de besteltool van Ebsco in de gaten houden wat voor nieuwe e-books er beschikbaar zijn, kan in de gaten houden welke boeken er aangeschaft worden (bij het PDA systeem is dit niet direct duidelijk bij aanschaf, maar gebeurt dit ook bij gebruik door studenten) en is een contactpersoon richting Ebsco.

Wat technische eisen betreft verandert er voor de mediatheek niet veel. De e-books worden gehost bij Ebsco, en daardoor hoeft er geen nieuw systeem binnen de Hotelschool geïmplementeerd te worden.

Conclusie

Bij de invoering van e-books zal er door het mediatheekteam een publiciteitscampagne gevoerd moeten worden om de gebruikers te attenderen op de nieuwe manier van informatievoorziening, omdat ervaring bij andere scholen leert dat studenten deze niet uit zichzelf vinden.

Ook moet het gebruik van e-books meegenomen worden in de instructie aan nieuwe studenten.

Verder moet er voor het beheer van de e-books en het contact met Ebsco een eindverantwoordelijke voor de e-books aangesteld worden.

6. Devices

Uit de literatuurstudie 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 gericht op zoek naar 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)

Waar een Kindle heel geschikt 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 op een laptop misschien niet het meest handige. Een laptop is weliswaar betrekkelijk makkelijk 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.

7. Resultaten en conclusies

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 aanbodvorm van informatie, maar ook een wens van de gebruikers van de mediatheek.

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 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.

8. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk geef ik antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk

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

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 en zo een groter deel van de mediatheekcollectie uit kunnen gaan maken.

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. 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. Hier zijn natuurlijk uitzonderingen op mogelijk.

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 laptop, 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.

Literatuurlijst

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.

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 31/5/2011, op <http://www.useit.com/alertbox/ipad-kindle-reading.html>

Shelburne, W. A. (2009). E-book usage in an academic library: User attitudes and behavior. *Library Collections, Acquisitions & Technical Services*, (33), 59-72.

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/>

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

Bijlagen

Bijlage 1. Vragenlijst gebruikersonderzoek

For my study InformatieDienstverlening & Management I am conducting a study into the need for e-books at Hotelschool The Hague. I would like to ask you to help me by filling in the attached questionnaire.

Marjolein van den Berg
Media Centre Officer

What is your function at the Hotelschool?

Lecturer/Employee/Student

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

1/2/3

Have you used e-books before?

- ☐ Yes
- ☐ No

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

- ☐ Yes
- ☐ No

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.....

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

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

If you answered yes, which device?

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

Are you familiar with the Media Centre website?

- Yes
- No

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!

Business Case

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

Inhoud

1. Aanleiding	29
2. Situatie	29
3. Advies	30
4. Voordelen.....	31
5. Implementatie	32
6. Benodigdheden.....	33
7. Risico's.....	33
8. Situatie na het invoeren	33
Mediatheekmedewerkers	33
Gebruikers	34
9. Kosten.....	35

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 2 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, een schets van hoe de situatie eruit komt te zien na het invoeren van de e-books en een overzicht van de kosten.

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 oude 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.

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 de papieren boeken 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, waardoor de mediatheek het aanbod van e-books ook uit zal kunnen gaan breiden.

Als aanbieder is Ebsco op dit moment het meest geschikt voor de Hotelschool. 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 3 of een onbepaald 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.

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 het mijn advies om dat ook te doen). 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 relevante informatie vinden. Nu zijn ze daarvoor gebonden aan een index of een inhoudsopgave, maar bij e-books komt er natuurlijk een zoekmogelijkheid 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.

5. Implementatie

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 en 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 per se 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 lichterij 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.

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. 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 ze uiteindelijk niet of nauwelijks gebruikt gaan worden, 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.

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 1 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 echter niet veel tijd te kosten.

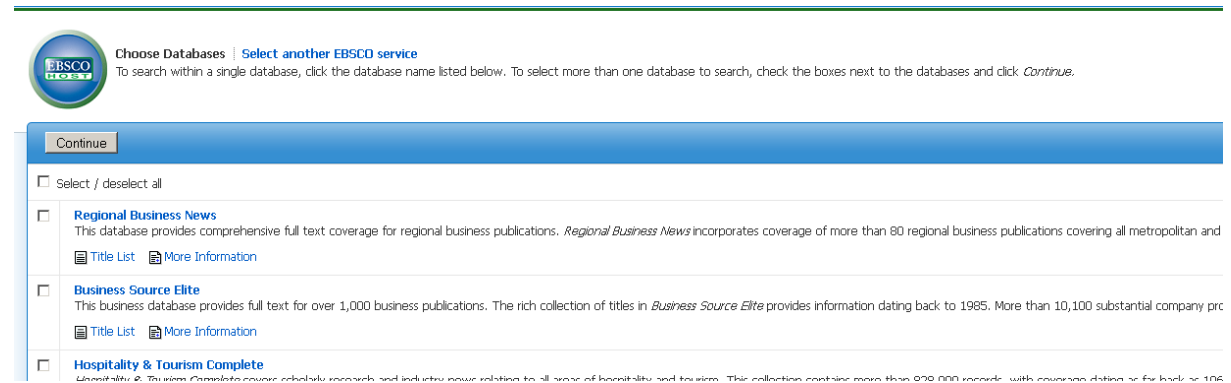
De verantwoordelijke voor de e-books zal daarnaast extra tijd moeten steken in het beheren van de e-books. Dit hoeft niet zo heel veel te zijn. Met maximaal twee uur in de week zou het beheer te doen moeten zijn.

Gebruikers

Op het moment hebben de studenten alleen nog toegang tot de producten van Ebsco binnen de Hotelschool. Er wordt echter aan gewerkt om ook buiten de Hotelschool deze toegang te kunnen bieden.

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.

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**.

Continue

☐ Select / deselect all

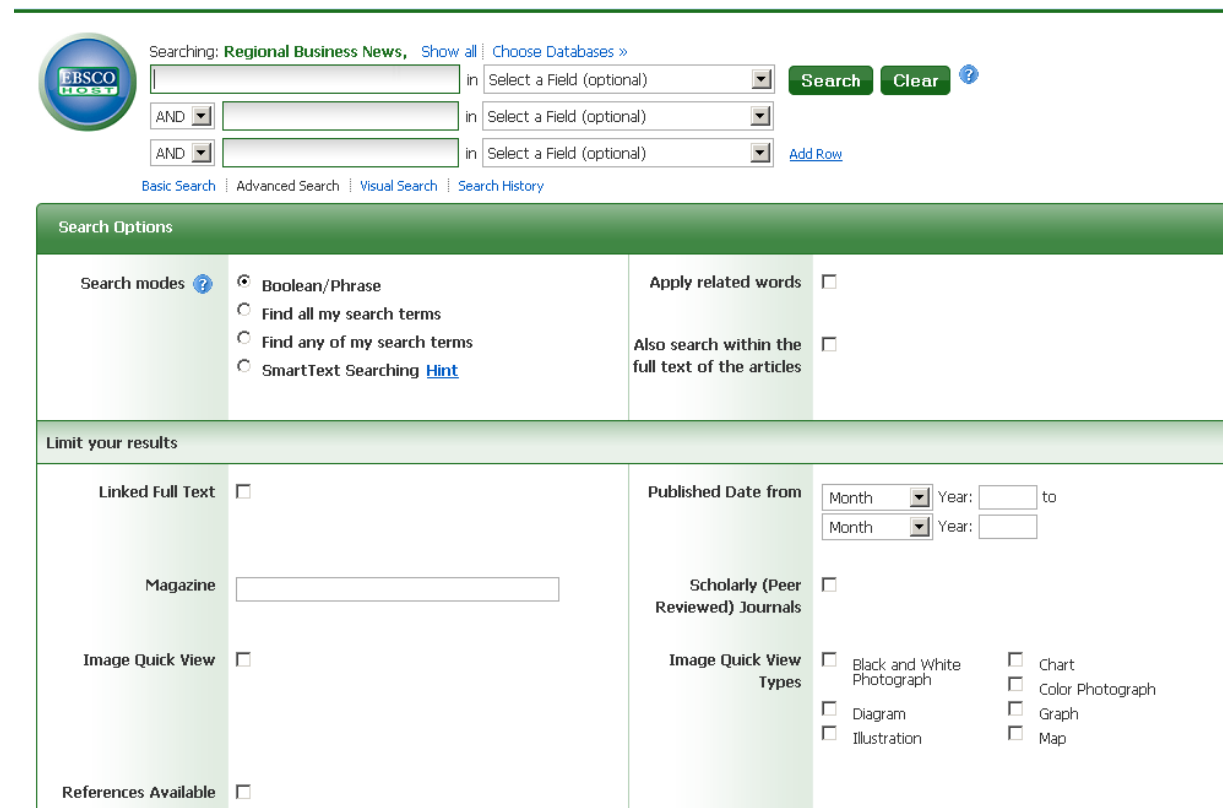
☐ **Regional Business News**
This database provides comprehensive full text coverage for regional business publications. *Regional Business News* incorporates coverage of more than 80 regional business publications covering all metropolitan and
[Title List](#) [More Information](#)

☐ **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**
Hospitality & Tourism Complete covers scholarly research and industry news relating to all areas of hospitality and tourism. 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 het invoeren van de zoekopdracht een lijst met resultaten, waar hij uit kan kiezen.



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

in **Search** **Clear** [?](#)

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

☐ Chart

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 in ieder geval 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 emailattendering. Dit doet het systeem van Ebsco automatisch

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 1 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 1x 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 1 gebruiker, bij een onbeperkt aantal gebruikers is de prijs 2,2 keer de prijs voor het gebruik door 1 gebruiker. Dit wil zeggen dat bij boeken die veel gebruikt worden, e-books wel een duidelijk prijsvoordeel op kunnen leveren ten opzichte van 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.