

van Rhijn,Remco | s1080109

17-8-2016 | Leiden

remco.vanrhijn@oclc.org

Abstract

OCLC (Online Computer Library Center) is een non-profit organisatie die een samenwerkingsverband tussen bibliotheken over de hele wereld heeft opgezet. Er wordt marktonderzoek gedaan naar de factoren die invloed hebben op interesse in hosted services. Hosted services houdt in dat lokale software systemen van de klanten van OCLC gehost, beheert en onderhouden kunnen worden door OCLC.

Marktonderzoek

“Factoren van interesse in hosted services”

Gegevens van betrokkenen

|  |  |
| --- | --- |
| Opdrachtgever | OCLC |
| Adres | Schipholweg 99, 2316 XA Leiden |
| Telefoonnummer | 071 524 6500 |
| E-mailadres | [nederland@oclc.org](mailto:nederland@oclc.org) |

|  |  |
| --- | --- |
| Hogeschool | Hogeschool Leiden |
| Adres | Zernikedreef 11, 2333 CK Leiden |
| Telefoonnummer | 071 518 8800 |
| E-mailadres | [info@hsleiden.nl](mailto:info@hsleiden.nl) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam | Functie | Telefoon | E-mail |
| Remco van Rhijn | Stagiair/onderzoeker  Auteur |  |  |
| Saskia Leferink | Directeur OCLC Nederland  Stagebegeleider |  |  |
| Hanita van der Meulen | Marketing Manager EMEA  Stagebegeleider |  |  |
| Marloes Thierry | Senior Human Resources Officer |  |  |
| Ernst Ten Haaf | Docent/scriptiebegeleider |  |  |
| Huib van Kesteren | Eerste beoordelaar |  |  |
| Bert Boerma | Tweede beoordelaar |  |  |

# Executive summary

This study is commissioned by OCLC to research the interest of customers of OCLC in hosted services. OCLC is a worldwide organisation that provides software and services to libraries in 170 countries. Libraries use these management systems to optimize their workflow. OCLC endeavours to satisfy the needs of the customers by innovating software and reducing cost for libraries. OCLC is known for having the world’s largest library catalog, WorldCat. Since 2011, OCLC introduced WorldShare Management Service (WMS) as a completely cloud-based library management system. In 2016 over 500 libraries use WMS.

The problem

Besides cloud-based systems OCLC sells local software systems as well. This means that the clients manage their software systems themselves. Examples of these library systems are BicatWise, LBS, BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise. OCLC is moving to hosting and cloud solutions and wants to research if these customers are interested in hosted services. Germany is currently the biggest market with a total of 1,128 users of local software systems. The library systems that are used there are BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise. 51% of BIBLIOTHECA customers already use hosted services and 33% of SISIS-SunRise customers. The other part doesn’t use hosted services. This will be the research target.

Main question

The objective is to respond to the needs of the target group relative to hosted services. The findings of this research will be considered by the management of OCLC to make a business case.

The main question is which factors have influence on the interest of BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise customers that use local software systems relative to hosted services.

Research method

The method to answer the main question of this study is by desk research and field research. With desk research subjects such as segmentation of the target group, software and hosted services are handled. Sources of this information are for example Salesforce, marketing blogs, research companies, etc. Field research helped to research the opinion of the target group. The first method is interviewing hosted service customers and local software customers. The main goal is to determine the difference of opinions. After the interview, a survey was held to get measurable data. The response is 164 respondents on a population of 1,128 customers.

Results

The analysis is divided into three groups: target group, local software systems and hosting. The target group consists of 1,128 customers which could be segmented into academic libraries, special libraries and public libraries. Public libraries are the largest group with 83%. The target group uses two different library systems called BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise. The difference between the types of libraries has to do with the type of information. Academic libraries focus on students and teachers and have a scientific collection. Special libraries are companies, hospitals and museums which have limited and specific collections. Public libraries focus on society and have literature and cultural collections.

The two local software systems are BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise. BIBLIOTHECA is mostly used by public libraries. It is highly adapted to the needs of the customers. SISIS-SunRise focusses on academic and special libraries. Customers are very satisfied with the products and don’t have much problems with maintaining the soft- and hardware.

The last part is hosting. Hosting is moving data to an external location provided by a third party. Clients pay a monthly or annual fee for this service. Advantages are less long-term investments in hardware and knowledge. The disadvantages are privacy and less control of the software. There are three kinds of hosting infrastructures: IaaS, PaaS and SaaS. IaaS means outsourcing the hardware and remaining control of the platform and application. PaaS means outsourcing the hardware and the platform remain control of the application. SaaS means outsourcing the hardware, platform and application.

Respondents of the survey are not positive about hosting. To a scale on 1 to 5, respondents are willing to invest in IaaS is 1.94, PaaS is 2.01 and SaaS is 2.39. SISIS-SunRise customers score higher on average than BIBLIOTHECA customers. Factors that have influence on this are privacy and control. Privacy is rated as importance by SISIS-SunRise customers (4.93) and BIBLIOTHECA customers (3.47). Control of the software is rated on average (3.72). It is important that data is stored within the legal jurisdiction of Europe.

Conclusion

Privacy and security, costs, legal and control are factors that have influence on the interest of BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise customers. Privacy is a great factor that can give a negative effect on the interest when this is not taken in concern by OCLC. OCLC is experienced in cloud and hosting systems providing the needed security. The control and legal factors have a lot to do with privacy. Legal factors make sure that customers are protected by hosting companies. Control is something that libraries rather don’t lose of their library system. It is an important tool that drives the processes. At last, costs are a factor that influences the interests of customers. When the costs are higher, the interest in hosted services gets lower. Eventually the costs of hosted services should be lower than the cost of local software systems.

Recommendation

At the moment, BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise customers are not willing to invest in hosted services yet. The strategy is to maintain trust and profitability to transfer customers to hosted services when the time is right. There are some actions that can be done to realize this.

* Giving demonstrations about hosting. It makes sure that the customer is well informed and willing to invest in the future.
* Connecting current hosting customers with local software customers. Within the library market, libraries look at each other and copy success strategies.
* More research with BIBLIOTHECA and SISIS-SunRise customers. It is important to keep asking the opinions of customers with interviews.
* Focus more on academic libraries. Academic libraries are more interested compared to other types of libraries. The will be the first to use hosted services.

Implementation

For every action there is a scheme that explains the planning, staff and cost that are needed to complete the recommendation.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Action** | **Demonstrations** | **Connecting hosting customers** | **Further research** |
| Planning | 2 demonstrations per three months. | 2 meetings per half year. | 2 researches per year. |
| Staff |  |  |  |
| * Department and function | Account manager of the sales department with a library consultant or software developer. | Account manager of the sales department. | Account manager of the sales department. |
| * Quantity | 1 account manager.  1 library consultant or software developer. | 1 account manager. | 1 account manager. |
| Costs |  |  |  |
| * Salary (gross) | A meeting of 2 hours, 1 hour traveling and 2-hour preparation.  Hourly of 16 euro per hour.  96 euro total salary. | A meeting of 2 hours, 1-hour traveling.  Hourly of 16 euro per hour.  48 euro total salary. | An interview of maximum 0,5 hours, 1 hour traveling and 1-hour preparation for the topic list.  8 interviews per research.  Hourly of 16 euro per hour.  96 euro total salary. |
| * Venue | 200 euro. | 50 euro. | 0 |
| * Traveling costs | 50 euro. | 50 euro. | 100 euro. |
| * Total costs | 410 euro per demonstration.  6.560 euro for two years. | 148 euro per meeting.  1.184 euro for two years. | 308 euro per research.  1.232 euro for two years. |

Inhoudsopgave

[Executive summary 3](#_Toc459643360)

[Begrippenlijst 8](#_Toc459643361)

[Inleiding 10](#_Toc459643362)

[Hoofdstuk 1 Probleemformulering 12](#_Toc459643363)

[§1.1 Aanleiding van het onderzoek 12](#_Toc459643364)

[§1.2 Doel- en probleemstelling 13](#_Toc459643365)

[§1.3 Deelvragen 14](#_Toc459643366)

[Hoofdstuk 2 Theoretisch kader 16](#_Toc459643367)

[§2.1 Betoog 16](#_Toc459643368)

[§2.2 Conceptueel model 20](#_Toc459643369)

[Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek 22](#_Toc459643370)

[§3.1 Deskresearch 22](#_Toc459643371)

[§3.2 Fieldresearch 23](#_Toc459643372)

[Hoofdstuk 4 Onderzoeksdoelgroep 26](#_Toc459643373)

[Hoofdstuk 5 Lokale softwaresystemen 28](#_Toc459643374)

[Hoofdstuk 6 Hosting 30](#_Toc459643375)

[Hoofdstuk 7 Conclusies 36](#_Toc459643376)

[Hoofdstuk 8 Aanbevelingen 38](#_Toc459643377)

[Hoofdstuk 9 Implementatieplan 40](#_Toc459643378)

[Bibliografie 44](#_Toc459643379)

[Reflectieverslag 46](#_Toc459643380)

[Bijlagen 48](#_Toc459643381)

[Bijlage 1 Randvoorwaarden 49](#_Toc459643382)

[Bijlage 2 Overzicht van methoden van kwantitatief onderzoek 51](#_Toc459643383)

[Bijlage 3 Planning 52](#_Toc459643384)

[Bijlage 4 Opstelling rapport 53](#_Toc459643385)

[Bijlage 5 Duitstalige enquête 54](#_Toc459643386)

[Bijlage 6 Vertaling enquête 61](#_Toc459643387)

[Bijlage 7 Topiclist 67](#_Toc459643388)

[Bijlage 8 Verbatim 72](#_Toc459643389)

[Respondent 1 72](#_Toc459643390)

[Respondent 2 81](#_Toc459643391)

[Respondent 3 86](#_Toc459643392)

[Respondent 4 91](#_Toc459643393)

[Respondent 5 98](#_Toc459643394)

[Respondent 6 103](#_Toc459643395)

[Bijlage 9 Kwalitatief onderzoek 108](#_Toc459643396)

[Bijlage 10 Resultaten SPSS 114](#_Toc459643397)

[Bijlage 11 Logboek 148](#_Toc459643398)

# Begrippenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| Hosted services | Hosted service is op aanvraag beschikbaar stellen van hardware, software en gegevens via het internet. SaaS is een vorm van hosting. De service wordt door een hosted serviceprovider geleverd. |
| Downtime | Downtime is de periode waarin het systeem niet naar behoren functioneert, en de website of server onbereikbaar is voor gebruikers. |
| Lokale software systemen | Software of computerprogramma’s die lokaal beheerd, onderhouden en geüpdatet worden. Toegang tot deze software is vaak alleen op locatie toegankelijk. De beheerder heeft zijn eigen hardware waarmee de software wordt ondersteund. |
| OCLC | Een samenwerkingsverband van bibliotheken die zonder winstoogmerk research doet, programma's ontwikkelt en services aanbiedt dat bibliotheken helpen om de kennis van de wereld te delen, evenals de achterliggende werkprocessen. Activiteiten en investeringen worden direct beïnvloed door de wensen en behoeften van onze leden. Via een gedeelde bestuursstructuur, sturen bibliotheekmedewerkers het samenwerkingsverband aan (OCLC, 2016). |
| PSO | Een provinciale serviceorganisatie (PSO) is een facilitair bedrijf dat openbare bibliotheken in Nederland ondersteunt in de bedrijfsvoering. |
| SaaS | SaaS staat voor Software as a Service. Het is het aanbieden en gebruiken van software via het internet. Klanten betalen de software in een abonnementsvorm naar gebruik in plaats van het eenmalige aankopen van software (Janssen, 2008). Toegang tot de software is vanaf meerdere locaties mogelijk. |
| Tier One | OCLC is een wereldwijde organisatie die geografisch in drie segmenten wordt verdeeld: Americas, EMEA (Europe, Middle-East and Africa) en Asia Pacific. In die regio’s worden landen ook nog demografisch gesegmenteerd: Tier One, Two en Three. Tier One zijn de landen die de meeste omzet en klantdichtheid hebben. Hier is OCLC ook marktleider. Tier Two zijn landen die aan het groeien zijn in omzet en marktaandeel. Tier Three zijn landen waar nog veel markt te veroveren is. |
| WorldCat | Wereldwijde database van collecties van bibliotheken. WorldCat biedt honderden miljoenen elektronische bronnen aan, zoals e-books, gelicentieerde databases, online tijdschriften en collecties van digitale items. |

# Inleiding

Dit rapport is een afstudeerscriptie in de vorm van een onderzoeksrapport. Het onderzoek is uitgevoerd door Remco van Rhijn in opdracht van OCLC. Remco is een vierdejaars Commerciële Economie student bij de Hogeschool Leiden die voor vijf maanden stageloopt bij OCLC op de marketing en sales afdeling.

Over OCLC

OCLC is een non-profit organisatie die een samenwerkingsverband tussen bibliotheken over de hele wereld heeft opgezet. Het is in 1967 opgericht door bibliotheekprofessionals in de Verenigde Staten. Het doel van de organisatie is om wereldwijd de toegang tot informatie in bibliotheken te verbeteren en manieren te vinden om samen te werken om de kosten voor bibliotheken te reduceren. Tegenwoordig voert OCLC haar missie uit door softwareproducten en diensten te verkopen aan bibliotheken. Dit zijn onder andere bibliotheeksystemen en andere software die aan de behoefte van het personeel of de eindgebruiker van de bibliotheek voldoet. OCLC heeft een non-profit karakter omdat de winst die door OCLC wordt gemaakt terug geïnvesteerd wordt in de organisatie. Bibliotheken die klant zijn van OCLC kunnen lid worden van OCLC. Leden hebben hierbij invloed op het beleid van de organisatie door afgevaardigden te kiezen voor de Global Council. De Global Council heeft als taak om de wijzigingen van de organisatie goed te keuren.

OCLC ontwikkeld bibliotheeksystemen en ondersteunende software. WorldCat is een voorbeeld hiervan. Het is een softwaresysteem dat de collecties van 72.000 bibliotheken in 170 landen catalogiseert. Naast dat OCLC zelf software ontwikkeld, worden bestaande softwareleveranciers in grote markten overgenomen. In 2007 is in Nederland PICA overgenomen die opgericht is door de Koninklijke Bibliotheek. PICA leverde LBS (Lokaal Bibliotheek Systeem) aan 200 academische bibliotheken in Nederland en Duitsland. In 2013 heeft OCLC het softwarebedrijf HKA overgenomen die BicatWise aan 65% van de openbare bibliotheken leverde. In Duitsland is in 2011 BOND overgenomen. BOND leverde het softwaresysteem BIBLIOTHECA aan meer dan 4.000 Duitstalige bibliotheken. Op deze manier probeert OCLC steeds meer marktaandeel in Europese landen te winnen en een sterkere positie te krijgen op de markt.

Opbouw onderzoek

Dit onderzoek gaat verder in op de lokale softwaresystemen in Duitsland. In hoofdstuk 1 is het probleem beschreven waaruit een doel- en probleemstelling is geformuleerd samen met deelvragen. Hoofdstuk 2 gaat verder met het literatuuronderzoek waar geschikte theorie en modellen besproken zijn als onderbouwing. Na de theoretische onderbouwing is de methode van onderzoek in hoofdstuk 3 besproken. Hier komt aan bod hoe de probleemstelling en deelvragen beantwoord zijn. De resultaten en bevindingen van de methode van onderzoek zijn geanalyseerd in hoofdstuk 4, 5 en 6 waar in hoofdstuk 7 een conclusie van is gemaakt. Vanuit de conclusie zijn in hoofdstuk 8 aanbevelingen opgesteld waarbij gekeken is naar de opgestelde doelstelling in hoofdstuk 1. Tot slot is in hoofdstuk 9 een implementatieplan opgesteld waarbij de aanbevelingen in een business case zijn geformuleerd.

# Hoofdstuk 1 Probleemformulering

In deze fase is de concrete vraag of het probleem van de opdrachtgever verwoord. Hier is besproken wat de aanleiding is voor de vraag van de opdrachtgever, waarom het een probleem is en wat het verschil is tussen de huidige en gewenste situatie.

## §1.1 Aanleiding van het onderzoek

OCLC wil graag aan de wensen en groeiende verwachtingspatronen van bibliotheken voldoen. Op de planning hiervoor staan onder andere een nieuwe strategie voor de datacentra, doorlopende upgrades van de apparatuur en infrastructuur en verdere stappen om processen wereldwijd te standaardiseren. Door deze investeringen zorgt OCLC ervoor dat zij de komende jaren veel sneller geavanceerde services kunnen bieden. Hiervoor heeft OCLC nieuwe datacenters waar alle services worden ondergebracht. In 2011 heeft OCLC WorldShare Management Service (WMS) ontwikkeld. WMS is een cloud georiënteerd bibliotheeksysteem waar onder andere WorldCat een onderdeel van is. Hedendaags zijn er wereldwijd bijna 500 bibliotheken die gebruik maken van WMS. Vanuit OCLC en de bibliotheekmarkt worden cloud georiënteerd bibliotheek systemen als de toekomst gezien (Grant, 2012).

Naast WMS verkoopt OCLC ook nog andere bibliotheeksystemen. Voorbeelden hiervan zijn LBS, BicatWise, BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise. Dit zijn klassieke bibliotheeksystemen die door de klant lokaal wordt beheerd. OCLC wil dat steeds meer klanten overstappen naar een hosted service van OCLC die in de nieuwe datacentra gehost kunnen worden. De software is hiermee via het internet voor de klant beschikbaar zonder hardware daarvoor aan te schaffen. Van de lokale softwaresystemen zijn tegenwoordig gehoste versies mogelijk. LBS wordt bijvoorbeeld al voor meer dan 90% gehost door OCLC, BIBLIOTHECA voor 51%, SISIS-SunRise voor 31% en BicatWise is begonnen met het testen van een gehoste versie.

OCLC wil meer inzicht of er interesse is van de klant in hosted services en welke factoren hier invloed hebben. Met deze informatie wordt een business case opgesteld waarin een plan voor de komende jaren wordt opgesteld. Uit een presentatie van OCLC over de toekomst van deze producten werd als strategie voorgesteld om lokale softwaresystemen te blijven verkopen om vertrouwen en winstgevendheid van bestaande klanten te behouden. Dit is in de hoop dat wanneer deze klanten klaar zijn om over te stappen ze voor OCLC kiezen.

De Benelux, Duitsland en Groot-Brittannië zijn de belangrijkste landen in Europa voor OCLC. Deze groep landen wordt Tier One genoemd. Tier One zijn de landen waar OCLC de meeste omzet en klantdichtheid heeft. In deze markten wil OCLC graag weten wat de interesse is in hosted services. Na overleg met het management is besloten om onderzoek te doen naar de markt in Duitsland. De reden hiervoor is dat de markt in Duitsland groter is en achterloopt met cloud georiënteerde software. Een voorbeeld hiervan is dat de eerste klant pas dit jaar het contract heeft ondertekend om WMS te gebruiken (OCLC, 2016). Ten opzichte van Nederland waar de eerste klant in 2011 heeft getekend (OCLC, 2011). De vraag is welke factoren daar invloed op hebben. Na dit onderzoek wordt vervolgonderzoek gedaan naar de interesse van klanten in de Benelux en Groot-Brittannië.

De onderzoeksdoelgroep voor dit onderzoek zijn klanten in Duitsland die gebruik maken van lokale versies van BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise. BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise zijn de belangrijkste bibliotheeksystemen in. In hoofdstuk 5 wordt hier verder op ingegaan.

## §1.2 Doel- en probleemstelling

De dienst die OCLC aanbiedt is om softwaresystemen van OCLC te laten hosten bij de servers van OCLC, ook wel hosted services genoemd. Hierdoor hoeft de klant zelf geen hardware zoals servers aan te schaffen, te onderhouden en te updaten. OCLC wil internationaal onderzoek doen naar de factoren die invloed hebben op de interesse in hosted services. De onderzoeksdoelgroep, zoals besproken in §1.1, zijn de klanten van OCLC in Duitsland die een lokale versie van BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise afnemen.

De doelstelling voor dit onderzoek luidt:

*“In opdracht van OCLC wordt onderzoek gedaan naar hoe ingespeeld kan worden op de behoefte van de onderzoeksdoelgroep aan hosted services.”*

De opdrachtgevers binnen OCLC zijn de General Manager, Saskia Leferink, en EMEA Marketing Manager, Hanita van der Meulen. Zij nemen de bevindingen van dit onderzoek mee in hun beslissingen voor hosted services. De informatie die zij uit het onderzoek verwachten is of er interesse is in hosted services en welke factor daar van invloed op zijn. Het onderzoek wordt opgeleverd door Remco van Rhijn, Stagiair Marketing.

De centrale vraag of probleemstelling luidt:

*“Welke factoren hebben invloed op de interesse van de Duitse BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten om hun lokale softwaresystemen te laten hosten door OCLC?”*

Een klant heeft interesse op het moment dat er belangstelling is naar het afnemen van hosted services.

## §1.3 Deelvragen

De deelvragen zijn opgedeeld in drie hoofdonderwerpen: de onderzoeksdoelgroep, de lokale softwaresystemen (de huidige situatie) en hosting (de gewenste situatie). Ze zijn verdeeld in het onderzoek beantwoord. Achter elke vraag is vermeld welke methode is gebruikt.

Onderzoeksdoelgroep

|  |  |
| --- | --- |
| Wat is de onderzoeksdoelgroep? | Methodes |
| 1. Hoe groot is de onderzoeksdoelgroep? | Deskresearch |
| 1. Hoe kunnen klanten gesegmenteerd worden? | Deskresearch |
| 1. Wat zijn kenmerken van deze klanten? | Deskresearch |
| 1. Hoe zijn de klanten te bereiken?    * Wie maken de beslissingen binnen de organisatie van de klant? | Deskresearch |

Lokale softwaresystemen

|  |  |
| --- | --- |
| Wat zijn lokale softwaresystemen? | Methodes |
| 1. Welke producten gebruiken de klanten in Duitsland? 2. Wat zijn de kenmerken van deze producten en hoe verschillen zij van elkaar? | Deskresearch  Deskresearch |
| 1. Zijn deze software systemen klaar om gehost te worden? | Deskresearch |
| 1. Wat vinden klanten van hun huidige software systemen? | Fieldresearch |

Hosting

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wat is hosting? | Methodes | |
| 1. Wat zijn hosted services?    * Wat zijn de verschillende vormen van hosted services? 2. Wat zijn de voordelen en nadelen van hosting? | Deskresearch  Deskresearch/  Fieldresearch | |
| 1. Wat vinden huidige klanten van de factoren van hosting? | Fieldresearch | |
| 1. Wat zijn de behoeften van de klanten ten opzichte van hosting?    * Welke aspecten van hosting worden het meest belangrijk gevonden? 2. In hoeverre is het personeel van OCLC belangrijk bij hosted services? | Fieldresearch | |
| * + Wat zijn de interesses van de klanten in hosting? | Fieldresearch | |
| 1. In hoeverre zijn de klanten bereid te investeren in hosted services? | Fieldresearch |
| 1. Wat zijn de organisatorische gevolgen voor de klant? | Fieldresearch/  Deskresearch |

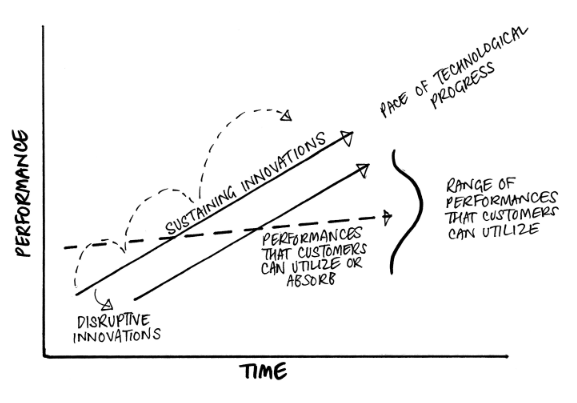
# Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

In het theoretisch kader zijn wetenschappelijke artikelen en modellen besproken om het onderzoek te onderbouwen. Als eerste zijn de artikelen en modellen uitgelegd in het betoog waar vervolgens een conceptueel model met een hypothese uit voort is gekomen. De afgeleide vraag van het theoretisch kader is: ”Hoe adopteren bedrijven cloud computing?”

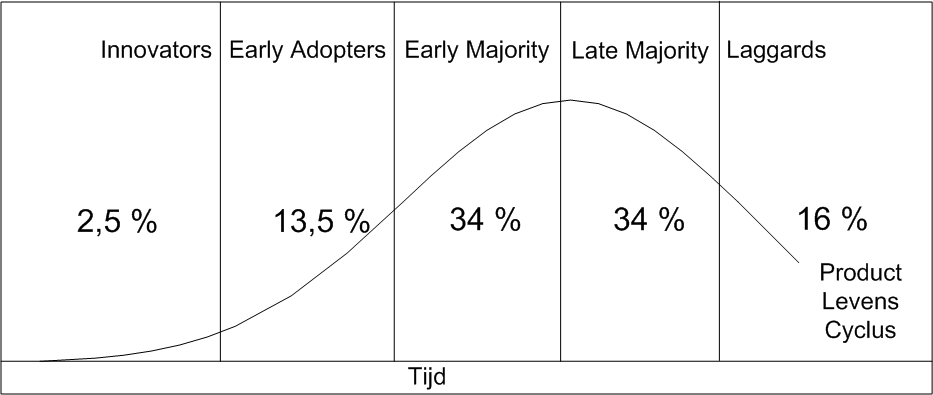
## §2.1 Betoog

In het theoretisch kader zijn drie modellen besproken die relevant zijn voor dit onderzoek. Het eerste model is van (Bower & Christensen, 1995), “Disruptive Innovation”. Het model beschrijft waarom markt leidende bedrijven het moeilijk hebben om aan de top te blijven wanneer de markt verandert waarin zij zich bevinden. Deze bedrijven innoveren sneller dan de behoefte van de klant. Hierdoor ontstaat een gat tussen het bedrijf en de klanten die opgevuld wordt door nieuwe toetreders. OCLC is een organisatie dat aan de top staat van de bibliotheekmarkt en wilt blijven innoveren om bibliotheken te helpen. De vraag is of hiermee innovatie niet te snel gaat voor een deel van de klanten, waar concurrenten invulling op kunnen geven. Het tweede model beschrijft factoren die invloed hebben op de interesse in hosting. Het laatste model is van (Kotler, 1965), “Decision Making Unit”. Dit model gaat over de besluitvorming rondom aankopen. In het onderzoek moeten de juiste personen binnen de DMU bereikt worden om de juiste informatie te krijgen.

Disruptive Innovation

In het model van (Bower & Christensen, 1995) zijn twee soorten bedrijven besproken. Het bedrijf dat marktleider is en de nieuwe toetreder. Het doel van de marktleiders is om marktleider te blijven en de producten en diensten te innoveren om concurrentie achter zich te houden. Zoals te zien in afbeelding 1 wordt dat ook wel sustaining innovations genoemd. Over tijd verbeteren de prestaties van de producten of diensten. Echter is er een verschil tussen de innovatieve groei van een bedrijf en de behoefte van de consument. Dit kan in verband gebracht worden met het adoptiemodel van (Rogers, 1962). Over tijd adopteren meer consumenten het product. Consumenten kunnen daarin verdeeld worden in vijf groepen: Innovators, Early Adopters, Early Majority, Late Majority en Laggards. Zie afbeelding 2.

Afbeelding : Model van Clayton Christensen, Disruptive innovation (1995)

2,5% van de consumenten adopteert als eerste de innovatie. Over tijd adopteren de volgende groepen van 13,5% en 34% het product totdat het toppunt is bereikt. Na de daling adopteren de overige 34% en 16% het product. Dit wordt in het model van Christensen beschreven als de reikwijdte.

Afbeelding : Adoptiemodel van Rogers (1962)

Het is echter lastig om niet te richten op de klanten die de meeste winst opleveren. Wanneer een bedrijf zich zo innoveert dat een groot deel van de consumenten het niet adopteert, biedt dat kansen voor nieuwe toetreders. Deze nieuwe toetreders brengen producten op de markt die laag van prijs zijn doordat ze geen uitgebreide, luxe productkenmerken hebben. Dit spreekt aan op een lager segment van consumenten. Dit wordt ook wel disruptive innovation genoemd. Nieuwe toetreders komen langzaam de markt op en proberen over tijd ook het hogere segment te bereiken. Hierdoor kan een startup de markt veroveren.

Bij disruptive innovation kunnen twee soorten markten ontstaan. De eerste is een nieuwe markt creëren. Canon wordt hier als voorbeeld gebruikt. Door de nieuwe producten van Canon konden consumenten thuis gemakkelijk foto’s printen en kopiëren. Dit ging ten koste van de traditionele fotowinkel. De nieuwe producten waren goedkoper en gemakkelijker wat een groot segment van de consumenten aansprak. De tweede is een bestaande markt vanaf de onderkant toetreden. Hierbij worden bestaande producten simpeler en goedkoper gemaakt. Dit spreekt meer aan bij het lagere segment. Wall-Mart is hier een goed voorbeeld van. Als budgetwinkel richtte het zich op een lager segment dat uiteindelijk de grote high-end winkels heeft verdrongen.

Volgens de theorie zijn er manieren om te voorspellen waarom een klant producten koopt. Vaak worden de kenmerken van de klanten gekoppeld met de kenmerken van het product. Dit is niet de reden waarom klanten de producten kopen. Christensen ziet consumenten als bedrijven die producten aannemen als personeel voor specifieke ‘banen’. Wanneer een bedrijf weet voor welke ‘banen’ zijn producten worden aangenomen kan duidelijk worden waarom de klant het koopt. Hiermee is het innoveren van producten meer helder. Er zijn meestal meerdere producten die hetzelfde probleem kunnen oplossen. Sommige producten zijn efficiënter en goedkoper dan de andere.

In het artikel van Christensen worden vier factoren benoemd die tot de groei van disruptive innovation leiden:

* De doelgroep wil iets voor elkaar krijgen maar doordat ze te weinig geld en vaardigheden hebben, is er geen goedkope en simpele oplossing.
* Er zijn geen alternatieven voor het product. Hierdoor zijn ze tevreden om het product te kopen, ook wanneer het product niet optimaal naar wens is.
* De technologie is te gevorderd waardoor de ‘disrupters’ simpelere en gemakkelijkere producten kunnen ontwikkelen.
* De ‘disrupters’ creëren een gehele nieuwe markt.

Er is ook kritiek op het model van Christensen. (Lepore, 2014) Wijst in haar artikel erop dat de ‘startups’ waar Christensen naar refereert al voor langere tijd bestaan. Daarnaast zijn de markt leidende bedrijven die volgens Christensen gefaald hebben nog steeds succesvol. Volgens Lepore kijkt Christensen door een roze bril en is het onderzoek niet representatief genoeg. Als laatste benoemt Lepore dat het model alleen vanuit een bedrijfsstandpunt is met oog op winstmaximalisatie. Non-profit bedrijven streven ook andere doelen na die niet in het artikel worden besproken.

Cloud computing

In het artikel ‘Understanding the determinants of cloud computing adoption’ door (Low, Chen, & Wu, 2011) worden verschillende factoren beschreven die invloed hebben op de adoptie van cloud computing. De adoptie verwijst naar (Rogers, 1962) wanneer potentiële klanten klaar zijn om de nieuwe technologie aan te schaffen. (Low, Chen, & Wu, 2011) Verdeelt de factoren in drie delen: technologie, organisatie en omgeving.

Bij de technologie heeft bijvoorbeeld relatief voordeel ten opzichte van lokale softwaresystemen een positief effect op de adoptie van cloud computing. De complexiteit die hosted services met zich mee brengt heeft daarentegen een negatief effect op de adoptie. Als laatst wordt compatibiliteit als een groot voordeel gezien. Cloud computing zorgt ervoor dat software op meerdere apparaten beschikbaar is. Dit heeft ook een positief effect op de adoptie.

De organisatie gaat over de klant zelf die cloud computing adopteert. Het management moet de nieuwe technologie ondersteunen om een positief effect te hebben op de adoptie. Dit is dus een belangrijke factor in het aankoopproces. De grote van de organisatie heeft ook effect op de adoptie. Hoe groter het bedrijf is, hoe groter de kans is op adoptie van cloud computing. Als laatste moet het bedrijf klaar zijn voor de technologie. Het bedrijf moet een goede internetconnectie hebben om contact te hebben met de hosting servers.

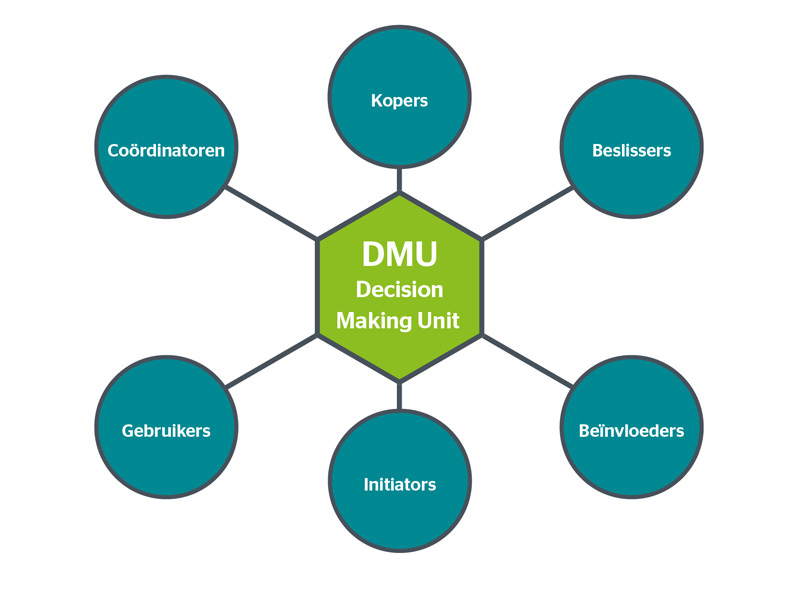
Als laatste heeft de omgeving invloed op de adoptie. Wanneer concurrenten overstappen naar hosted services, zal dit druk geven op andere bedrijven binnen die markt. Deze factor kan ervoor zorgen dat de adoptie snel groeit binnen een markt. Hetzelfde geld voor businesspartners. Wanneer klanten of leveranciers gebruik maken van cloud computing, zal dit een positief effect hebben op de adoptie.

Naast deze factoren zijn er ook nog andere factoren die invloed hebben op de adoptie. Het artikel van (Minqi, Zhang, Xie, Qian, & Zhou, 2010) ‘Security and Privacy in Cloud Computing: A Survey’ beschrijft dat privacy en veiligheid een negatief effect kan hebben op de adoptie van cloud computing. Het artikel adresseert ook gelijk dat deze onzekerheid voor cloud computing niet terecht is. Veel dataproviders doen er alles aan de veiligheid te waarborgen. Het wordt vaak nog beter gedaan dan wanneer het bedrijf de veiligheid zelf doet.

Een andere belangrijke factor zijn de kosten. In het artikel ‘Delivering software as a service’ door (Dubey & Wagle, 2007) wordt beschreven dat Software as a Service kosten kan besparen. Kosten die bij software hosten komt kijken is integreren en maatwerk, testen en uitvoeren. Daarnaast moet personeel getraind worden, management aangepast worden, geïnvesteerd worden in datacentra. Wanneer hosting wordt uitbesteed hoeft de klant alleen te betalen voor integreren en maatwerk. Het trainen van personeel is veel goedkoper en investeringen in datacentra hoeven niet meer. Een voorbeeld die wordt gegeven in het artikel kan het 40% in de kosten besparen.

Decision Making Unit

In business-to-business handel worden beslissingen niet door één persoon genomen. Het model van (Kotler, 1965), DMU (Decision Making Unit), kijkt naar de menselijke invloeden binnen een bedrijf. Volgens Kotler zijn er zes rollen.

1. Gebruikers

De gebruikers zijn de personen die met het product of de dienst te werk gaan. Zij hebben (on)bewust invloed op de specificaties van het product. Dit kunnen zowel klanten als medewerkers zijn.

1. Beïnvloeders

Dit zijn personen binnen de DMU die de randvoorwaarden opstellen. Op deze manier hebben zij invloed op de aankoop. Deze personen kunnen zich overal in het bedrijf bevinden. Bij technische producten zoals software kan de IT-afdeling veel invloed hebben op de aankoop.

Afbeelding : Decision Making Unit model van Kotler (1965)

1. Kopers

De kopers voeren direct contact met de leverancier over de bestelling en het contract. Dit wordt volgens Kotler gezien als één van de twee belangrijkste rollen. In sommige bedrijven kan dit de inkoopafdeling zijn. Bij grotere onderhandelingen is de directeur of manager vaak de koper.

1. Initiator

Dit wordt ook gezien als de belangrijkste rol binnen de DMU. De initiator is de persoon die een probleem heeft en daar oplossingen voor zoekt. Dit kunnen verschillende soorten personen zijn. Om goed te kunnen inspelen op de DMU moet bekend zijn wie de initiator is en wat zijn probleem is.

1. Beslisser

De beslisser is de persoon die uiteindelijk de keuze maakt. Dit kan soms overeenkomen met één van de andere rollen, maar neemt niet weg dat deze persoon goed overtuigd moet worden van het product om een positieve keuze te maken.

1. Coördinator

In de DMU zorgt de coördinator voor de informatieverschaffing. Hij bepaalt hoe de informatie wordt verdeeld en kan hiermee het proces beïnvloeden. Voorbeelden hiervan zijn de receptionisten of een secretaris.

De DMU-rollen kunnen erg verschillen per koopsituatie. Kotler beschrijft drie type koopsituaties. De eerste is herhalingsaankoop. Dit betekent dat de goederen of diensten en de leverancier bekend is bij de koper. Hiervoor zijn niet alle rollen nodig of belangrijk. De tweede koopsituatie is gewijzigde herhalingsaankoop. Dit betekent dat of er een nieuw product/dienst wordt aangeschaft of er gekocht wordt van een nieuwe leverancier. Hierbij is de complexiteit van de product of dienst belangrijk. Bij hoge complexiteit zal meer rollen in de DMU veranderen. Als laatste is er sprake van een nieuwe aankoop. Dit betekent dat zowel het product of dienst en de leverancier nieuw zijn. Dit betekent dat er en nieuwe DMU ontstaat.

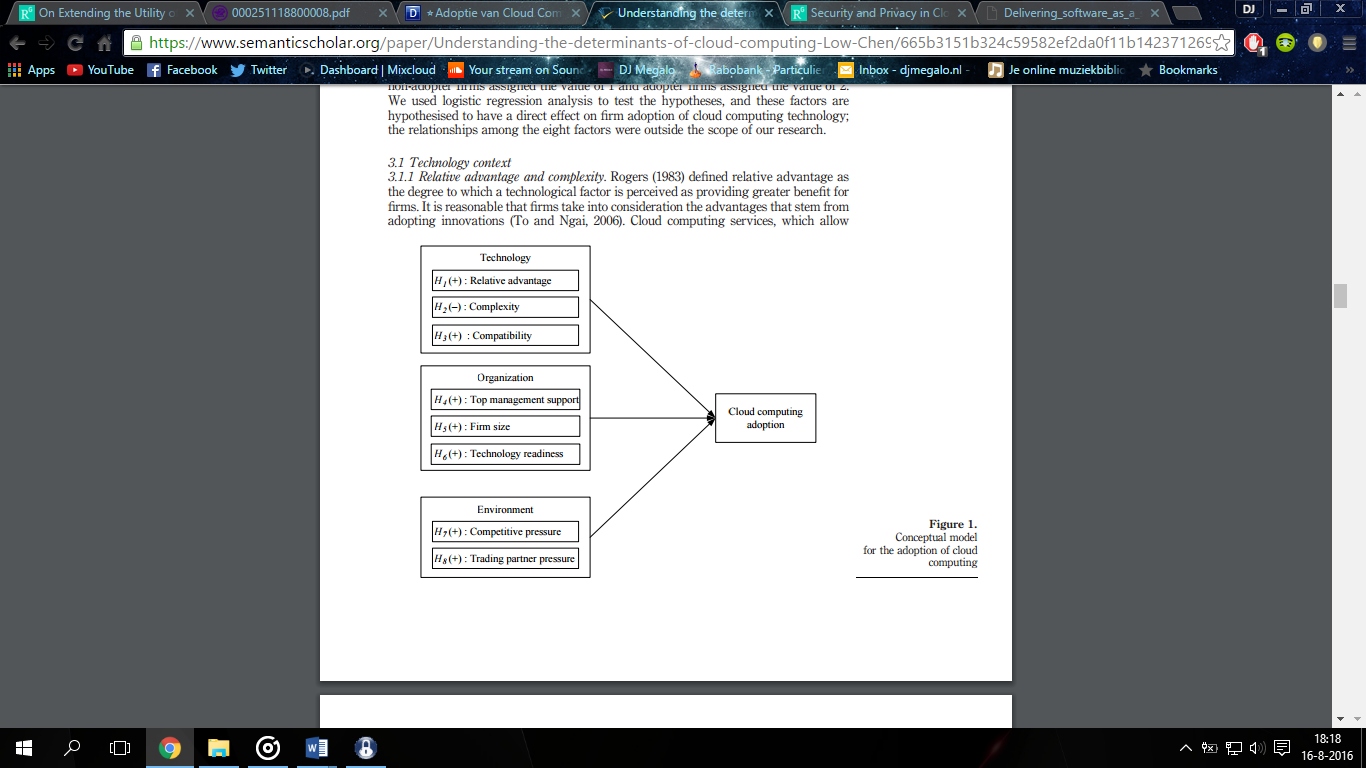
## §2.2 Conceptueel model

In het betoog zijn verschillende modellen en theorieën beschreven. Voor dit onderzoek is het model van (Low, Chen, & Wu, 2011) gekozen als conceptueel model. In dit onderzoek worden vier factoren getoetst die mogelijk invloed hebben op de interesse van BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten die gebruik maken van lokale softwaresystemen.

Deze factoren zijn:

* Privacy en veiligheid
* Wetgeving
* Controle
* Kosten

Per factor wordt getoetst of het invloed heeft op de adoptie van cloud computing.



Afbeelding : Model van (Low, Chen, & Wu, 2011)

# Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk zijn de methodes van onderzoek besproken en de keuzes onderbouwt. Het hoofdstuk is verdeeld in deskresearch en fieldresearch. Bij de deskresearch is gekeken welk informatie belangrijk is en welke bronnen hiervoor zijn gebruikt. Bij de fieldresearch is onderbouwd welke methode van onderzoek is toegepast.

## §3.1 Deskresearch

In paragraaf §1.3 zijn deelvragen gesteld die door middel van deskresearch beantwoordt kunnen worden. Het onderzoek is opgebouwd uit drie hoofdonderwerpen. De onderzoeksdoelgroep, lokale softwaresystemen en hosted services. Bij de onderzoeksdoelgroep is het belangrijk om de grootte en segmentatie te bepalen. OCLC gebruikt Salesforce als CRM-systeem. Hierin staat alle informatie over de klanten. Salesforce is nog niet zo lang geïmplementeerd door de Duitse collega’s voor Duitse klanten. Hierdoor is niet zeker of de informatie correct is. Duitse collega’s hebben daarom een rapport gestuurd vanuit het oude CRM-systeem, Genesys. Met deze informatie is doormiddel van Excel gesegmenteerd op land, type bibliotheek en softwaresysteem waaruit een definitieve klantenlijst is ontstaan.

De keuze voor lokale softwaresystemen is in overleg met de opdrachtgevers tot stand gekomen. Er is voornamelijk gekeken naar de grootte en importantie van de software. BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise zijn voor OCLC de belangrijkste bibliotheeksystemen in Duitsland. Er zijn al klanten die gebruik maken van hosted services, maar een groot deel is nog niet overgestapt. Een softwaresysteem zoals LBS of CBS heeft zes grote klanten in Duitsland. Deze organisaties bieden systemen aan bibliotheken in hun werkgebied. Om deze redenen zijn die softwaresystemen voor dit onderzoek niet interessant. De informatie over de bibliotheeksystemen is via de website en SharePoint gevonden. SharePoint is een samenwerkingstool van Microsoft die door OCLC als platform wordt gebruikt.

Informatie over hosted services is veel te vinden op het internet. Veel blogs en artikelen praten over de mogelijkheden van hosted services en de groei van de markt. Om de definities te beschrijven zijn meerdere bronnen gebruikt. Hieruit zijn voordelen en nadelen onderzocht die getoetst worden bij de onderzoeksdoelgroep. Naast blogs en artikelen zijn ook onderzoeken gedaan naar de omvang van hosted services. Gartner is bijvoorbeeld een onderzoeksbedrijf die trends en ontwikkelingen bijhoudt op het gebied van hosting.

## §3.2 Fieldresearch

Voor fieldresearch zijn er twee methodes: kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is diepgaan op de informatie waar geen meetbare resultaten uitkomen. Kwantitatief onderzoek is grootschaliger waarbij de resultaten wel meetbaar zijn. In dit onderzoek zijn beide methodes gebruikt. Voor kennis over hosting en de producten van OCLC zijn expertinterviews gehouden. Om de mening van de onderzoeksdoelgroep te toetsen zijn enquêtes per e-mail verstuurd.

Methoden van kwalitatief onderzoek

Voorafgaand aan het onderzoek is er weinig kennis van de producten van OCLC en hosting. Om de doelgroep goed te kunnen bereiken met de juiste vragenlijst is meer kennis voor nodig. Deze kennis wordt opgedaan door middel van expertinterviews met klanten in Nederland die gebruik maken van zowel stand alone producten als hosted services. De keuze voor deze klanten is dat ze goed contact hebben met OCLC en op korte termijn bereid zijn om mee te werken. De selectie van klanten is met behulp van de accountmanager gedaan en gestratificeerd op soort bibliotheek en gebruik van software (zie afbeelding 5). BicatWise is het bibliotheeksysteem die door openbare bibliotheken wordt gebruikt in Nederland. Dit is vergelijkbaar met BIBLIOTHECA. EZproxy is een authenticatietool voor academische bibliotheken met elektronische collecties.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Hosted |  | Stand alone |  |  |
|  | BicatWise | EZproxy | BicatWise | EZproxy | Totaal |
| Openbaar | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Academisch | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Totaal | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 |

Afbeelding 5: stratificeren van respondenten

Aan gebruikers van hosted services wordt gevraagd wat ze van hosted services vinden en waarom ze zijn overgestapt. Bij stand alone gebruikers wordt gevraagd waarom ze nog niet zijn overgestapt naar hosted services. In bijlage 7 zijn de twee versies van de topiclist te lezen. Binnen de bibliotheek zijn de decisionmakers per e-mail benadert. De decisionmaker kan de IT-manager zijn of de directeur zijn. Zij maken de eindbeslissing om over te stappen naar een ander softwaresysteem. De interviews duren gemiddeld 30 minuten en zijn opgenomen. De opname van deze interviews zijn uitgeschreven in bijlage 8.

Methoden van kwantitatief onderzoek

Voor kwantitatief onderzoek zijn verschillende methoden om de respondent te ondervragen. Onlineonderzoek is snel en goedkoop. Een vragenlijst kan op verschillende manieren opgesteld worden en via het internet verspreid worden. Daarnaast zijn de resultaten gelijk digitaal beschikbaar en te verwerken. Gezien de afstanden tussen de respondenten en het budget is onlineonderzoek de beste methode. Het marketingteam van OCLC maakt zelf gebruikt van SurveyMonkey en Pardot. SurveyMonkey is cloud-based online enquête software waarmee enquêtes opgesteld en gedeeld kunnen worden. De resultaten zijn vervolgens te exporteren in verschillende type bestanden zoals SPSS. De link van de enquête is verstuurd per e-mail. OCLC gebruikt Pardot voor campagnemails. Via Pardot is het mogelijk een klantenlijst met contactgegevens te importeren waar een zelf opgemaakte template naartoe gestuurd kan worden. Het marketingteam heeft ervoor gezorgd dat de e-mail volgens de richtlijnen van OCLC is verstuurd. Met Pardot is het vervolgens mogelijk om acties zoals open rate en click through rate te analyseren. De resultaten van de enquête zijn geanalyseerd met SPSS.

De enquête is eerst in het Engels opgesteld (bijlage 6). Deze versie is vervolgens vertaald door Duitse collega’s (bijlage 5). De Duitse collega’s hebben veel contact met klanten en weten de vragen juist te formuleren voor optimaal resultaat. In de vragenlijst zijn 15 vragen opgesteld. De eerste vier vragen zijn demografische vragen zoals de functie van de respondent, type bibliotheek, land van herkomst en softwaresysteem. De functie van de respondent is gevraagd omdat niet bij elke bibliotheek zeker is wie binnen de organisatie de enquête binnen krijgt. Daarnaast kan gekeken worden of resultaten anders zijn wanneer de functie verschillend is. Ook het land van herkomst is gevraagd omdat er ook klanten in Oostenrijk en Zwitserland gevestigd zijn. Deze vallen ook onder het Duitse kantoor. De andere vragen zijn afhankelijke variabelen zoals de mening over het huidige bibliotheeksysteem en hosting. Bij opinievragen zijn stellingen geformuleerd op een 5-puntenschaal. Bij deze vragen heeft de respondent de kans gekregen om geen antwoord in te vullen. De reden hiervoor is om het aantal volledig ingevulde enquêtes te verhogen. Naast 5 puntenschalen zijn er meerkeuzevragen gesteld. Bij sommige vragen is de optie ‘geen antwoord’ mogelijk. Dit zijn vragen die voor sommige respondenten gevoelig kunnen zijn. Ook hierbij is de keuze gemaakt om een maximaal response te behalen.

In dit onderzoek is de onderzoeksdoelgroep de gehele populatie. Dit zijn alle stand alone BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten in Duitsland. De grootte van deze populatie is 1128 bibliotheken. Al deze bibliotheken zijn met een e-mailcampagne benaderd. Het percentage dat de enquête volledig invult wordt het responsepercentage genoemd. De respondenten die de enquêtes invullen vormen ook gelijk de steekproefgrootte. 164 bibliotheken hebben de enquête ingevuld. Dit is een responsepercentage van 14,5%. Dit komt op een betrouwbaarheid van 90% en foutmarge van 10%.

Doormiddel van Pardot is het mogelijk om campagnemails te versturen. In afbeelding 6 is een overzicht van de response.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Open | Ingevuld | Volledig ingevuld |
| Eerste poging | 285 | 112 | 72 |
| Tweede poging | 294 | 143 | 92 |
| Totaal | 679[[1]](#footnote-1) | 255 | 164 |

Afbeelding 6: Tabel response van Pardot

Er zijn twee pogingen gedaan. De eerste poging was al succesvol met 72 ingevulde enquêtes. Dit was nog niet genoeg voor het onderzoek. Door een reminder te sturen met een andere inleidende tekst en onderwerp regel heeft het vervolgens 92 ingevulde enquêtes opgeleverd. Vergeleken met andere enquêtes van OCLC in Duitsland, is dit een goede response. Niet alle e-mailadressen waren te bereiken. Het probleem werd opgelost door een ander contactpersoon in de organisatie te benaderen.

De enquête is door 164 respondenten ingevuld waarvan de grote meerderheid directeur als functie hebben ingevuld (70,1%), 14,6% IT Management en 15,2% bibliotheekmedewerkers. De respondenten zijn voornamelijk werkzaam in openbare bibliotheken (59,8%). Dit opgevolgd door speciale bibliotheken (18,9%) en academische bibliotheken (13,4%). Bij vraag 2 hebben veel respondenten bij overige schoolbibliotheek ingevuld. Dit komt uit op een percentage van 7,9%. In vraag 3 werd het land van herkomst gevraagd. 89% respondenten komen uit Duitsland, 8,5% uit Oostenrijk en 2,4% uit Zwitserland. Als laatste is het gebruik van software verdeeld tussen BIBLIOTHECA (80,5%) en SISIS-SunRise (19,5%).

# Hoofdstuk 4 Onderzoeksdoelgroep

In hoofdstuk 1 zijn deelvragen opgesteld. Deze deelvragen zijn te verdelen in drie onderdelen: onderzoeksdoelgroep, lokale softwaresystemen en hosting. In dit hoofdstuk worden de deelvragen over de onderzoeksdoelgroep behandeld.

* *Hoe groot is de onderzoeksdoelgroep en hoe is deze groep te segmenteren?*

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit 1.128 bibliotheken in Duitsland die lokale versies van BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise gebruiken. Klanten van OCLC zijn te segmenteren op industrie en het product. Het eerste segmentatiecriterium is de industrie. De drie hoofdcategorieën zijn academische bibliotheken, openbare bibliotheken en speciale bibliotheken. Van de 1128 bibliotheken is 83% openbaar, 12% speciaal en 5% academisch.

Afbeelding 7: Verdeling van de onderzoekspopulatie in type bibliotheken.

Het tweede segmentatiecriterium is het product. Er zijn verschillende soorten producten die OCLC aanbiedt. Er zijn bibliotheeksystemen voor bibliotheekbeheer en systemen voor andere diensten zoals interbibliothecair lenen en catalogiseren. OCLC wil graag de focus leggen op BIBLIOTHECA en SISIS-Sunrise. Dit zijn de bibliotheeksystemen die in Duitsland worden gebruikt. In hoofdstuk 5 wordt hier dieper op ingegaan. 91% van de onderzoeksdoelgroep maakt gebruik van BIBLIOTHECA. De overige 9% gebruikt SISIS-SunRise.

* *Wat zijn kenmerken van deze klanten?*

Bibliotheken verschillen hierin van elkaar door de informatie die ze bezitten en de doelgroep waarop ze richten. Academische bibliotheken richten op studenten en docenten en hebben voornamelijk wetenschappelijke informatie in bezit. Dit zijn bijvoorbeeld bibliotheken van universiteiten en hogescholen. Academische bibliotheken schakelen sneller over naar een geavanceerd bibliotheeksysteem dan openbare bibliotheken. Dit is goed te zien aan WMS dat OCLC momenteel alleen aan academische bibliotheken verkoopt. Dit heeft te maken met hoger opgeleid personeel en hogere kasstromen ten opzichte van openbare bibliotheken. Meer dan de helft (54,5%) van de academische bibliotheken geeft aan meer dan zes FTE op applicatiebeheer te hebben.

Openbare bibliotheken richten zich op een breed publiek met een breed aanbod aan informatie op het gebied van literatuur en cultuur. Dit zijn voornamelijk lokale bibliotheken en nationale/overheidsbibliotheken. Openbare bibliotheken vormen het grootste aandeel met 83%. Bibliotheken worden vaak vanuit de gemeente gesubsidieerd. Respondent 4 (p. 94) en 5 (p. 98) geven bijvoorbeeld aan dat de bibliotheek gevolgen ondervindt aan bezuinigingen. Bij respondent 4 wordt de technische afdeling teruggebracht van 21 naar 14 FTE.

Speciale bibliotheken zijn bibliotheken die behoren tot een organisatie die niet als school of overheid gedefinieerd kan worden. Dit zijn bijvoorbeeld bedrijven, ziekenhuizen, musea, etc. De collecties van speciale bibliotheken zijn gericht op specifieke interessegebied voor een specifieke gebruikersdoelgroep. Speciale bibliotheken zijn in hun behoeften vergelijkbaar met academische bibliotheken en gebruiken in de meeste gevallen ook hetzelfde softwaresysteem.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat er tussen de 3 en 5 respondenten werken aan het applicatiemanagement (34,1%). Hierna komt het antwoord minder dan 2 (23,8%) en meer dan 11 (23,2%). Als laatste met 18,9% komt 6 tot en met 10. Er is een significant verschil tussen de score BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise met p=0,000. Bij BILBIOTHECA-klanten heeft meer dan de helft (68,9%) minder dan 6 personeel werken op het applicatiebeheer. 87,5% van de SISIS-SunRise klanten geven aan meer dan 6 personeel in dienst te hebben die werken op het applicatiebeheer. Hierbij is ook significant verschil gevonden met type bibliotheken (p=0,009). Meer dan de helft (54,5%) van de academische bibliotheken geeft aan meer dan zes personeel op applicatiebeheer te hebben. Bij openbare bibliotheken geeft 46,9% aan meer dan zes personeel hiervoor in dienst te hebben. Speciale bibliotheken en schoolbibliotheken hebben minder personeel voor applicatiebeheer. Speciale bibliotheken met 74,3% een schoolbibliotheken 77% minder dan 6 personeel.

Er is een significant verschil tussen industrie en contact met OCLC (p=0,017). Uit de resultaten van dit onderzoek kan gezegd worden dat bepaalde bibliotheken vaker contact hebben met OCLC. 59,1% van de academische bibliotheken hebben meer dan één keer per kwartaal contact. Bij openbare en speciale bibliotheken is het contact minder (32,2%). Er is ook significant verschil tussen BIBLIOTEHECA en SISIS-SunRise met p=0,000. SISIS-SunRise klanten hebben vaker contact met OCLC. 31,3% minstens één keer per maand en 46,9% minstens één keer per kwartaal. Bij BIBLIOTHECA-klanten is dit meer verdeeld waarbij de grootste groep minsten één keer per jaar is (28,8%).

* *Hoe zijn de klanten te bereiken?*

Het contact tussen OCLC en haar klanten gaat voornamelijk per e-mail. In Salesforce worden contactgegevens zoals e-mailadressen door de accountmanagers bijgehouden. Het marketingteam van OCLC verstuurd regelmatig e-mailcampagnes met behulp van Pardot. Pardot is een toegevoegde applicatie van Salesforce waarmee e-mailscampagnes naar specifieke doelgroepen gestuurd kan worden. Dit communicatiemiddel is ook gebruikt voor dit onderzoek.

* *Wie maken de beslissingen binnen de organisatie van de klant?*

Uit de interviews zijn er verschillende personen of afdelingen die aankoopbeslissingen maken binnen de bibliotheek. Respondent 1 geeft aan dat de IT-manager het initiatief neemt en oriënteert op bibliotheeksystemen om de directie vervolgens hierover in te lichten (p. 75). De directie neemt uiteindelijk de beslissing en gaat in onderhandelingen met de aanbieder.

Uit de resultaten van de enquêtes blijkt dat het initiatief het meest wordt genomen door het management (42,1%). Daarna door het IT-management met 30,5%. Het bibliotheekpersoneel heeft een klein aandeel van 3,7% en financiën van 4,3%. 17,7% heeft iets bij overig ingevuld. Bij deze vraag is ook vaak gemeente of school als overig ingevuld. Bibliotheken hebben een maatschappelijke functie die vaak vanuit een deze organisatie werken. Deze organisaties hebben invloed op het beleid en keuze van managementsystemen. Er is een significant verschil gevonden tussen de verschillende soorten bibliotheken. Bij academische bibliotheken wordt het initiatief vaker genomen door het management (68,2%) gevolgd door het IT-management (31,8%). Dat geldt ook bij speciale en schoolbibliotheken. Bij openbare bibliotheken neemt het management minder vaak initiatief. Hier komt het initiatief soms ook uit financiën (7,1%).

# Hoofdstuk 5 Lokale softwaresystemen

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de huidige situatie van de producten van OCLC.

* *Welke producten gebruiken klanten in Duitsland en wat ze zijn de kenmerken?*

In overleg met het management van OCLC is bepaald welke producten interessant zijn voor dit onderzoek. Deze producten zijn de bibliotheeksystemen BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise. Een bibliotheeksysteem is een informatiesysteem dat de bedrijfsprocessen van bibliotheken ondersteunt.

BIBLIOTHECA

BIBLIOTHECA is een bibliotheeksysteem voor Duitse bibliotheken. Het systeem is ontwikkeld door Bond die in 2011 is overgenomen door OCLC (OCLC, 2011). De software wordt actief gebruikt door 2.100 bibliotheken in Duitstalige landen. Dit zijn voornamelijk openbare bibliotheken. Het is hiermee markleider op de Duitse markt. Het zorgt voor een verbeterde workflow wat tijd en werk bespaart voor het personeel. Het richt zich op de eindgebruiker door klantinformatie bij te houden en lenen sneller en klantvriendelijker te maken. Maar ook op het personeel door leveranciersmanagement en budgetbewaking bij te houden. Het is mogelijk om uit verschillende soorten add-on modules te kiezen. Zoals automatische incasso regeling, administreren van online bestellingen vereenvoudigen, onlinezoekfunctie, interbibliothecaire lenen, etc.

Om goed in te spelen op de behoeften van klanten worden user meetings georganiseerd. Hier kunnen gebruikers hun meningen en verbeteringen delen met OCLC. Hierdoor is het systeem goed aangepast op de behoefte van de gebruiker. Openbare bibliotheken hebben vaak vrijwilligers en laagopgeleid personeel in dienst. Om die reden is de software overzichtelijk in gebruik.

SISIS-SunRise

SISIS-SunRise is een bibliotheeksysteem voor academische bibliotheken in Duitsland. Een enkele openbare bibliotheken in Duitsland maakt ook gebruik van SISIS-SunRise. Ook hierbij is het belangrijk dat de workflow van een bibliotheek gemakkelijker wordt. Acquisitie, catalogiseren, e-mediamanagement, zoekmachine, administratie en statistieken zijn voorbeelden van mogelijkheden. Wat verschilt met BIBLIOTHECA en openbare bibliotheken is de soort collectie. Academische bibliotheken hebben wetenschappelijk artikelen en digitale collectie van verschillende databases en uitgevers. Bij SunRise worden de ontwikkelen nauw met de klant gedaan. Het is mogelijk om individuele aanpassingen te maken met het supportteam van OCLC.

* *Zijn de producten klaar om gehost te worden?*

De producten zijn al klaar om gehost te worden. Er is al een mogelijkheid om een gehoste versie van BIBLIOTHECA te kopen. 51% van de 2.100 actieve klanten wordt al gehost. Dit geldt ook voor SISIS-SunRise. SISIS-SunRise heeft 159 klanten. 33% van deze klanten maakt gebruik van hosted services. Het systeem wordt door de BVB gehost. De BVB (Bibliotheksverbundes Bayern) is een regionaal samenwerkingsverband tussen bibliotheken in Bayern. Tot nu toe host OCLC geen SISIS-SunRise klanten. Dit zal in de toekomst bij nieuwe klanten in de datacentra van OCLC in Amsterdam gedaan worden.

* *Wat vinden de respondenten van hun softwaresysteem?*

De respondenten zijn gemiddeld positief over hun systeem en ervaren weinig problemen. 162 respondenten geven gemiddeld een score van 3,92 (SD[[2]](#footnote-2)=0,70) op een schaal van 1 t/m 5 voor gebruiksvriendelijkheid van de software. Overzichtelijkheid wordt beoordeeld met een score van 3,97 (SD=0,78). De mogelijkheden van de software krijgt een 3,98 (SD=0,72). De laatste stelling is of de respondent regelmatig problemen heeft met de software. Hier geeft de respondent gemiddeld een 2,19 (SD=0,83).

De software en onderhoud van de hardware door het personeel van de bibliotheek is wordt ook redelijk positief beoordeeld. Het updaten van de software door IT-personeel wordt beoordeeld met 3,17 (SD=1,39). Op de stelling of de bibliotheek nooit problemen ervaart met het onderhouden van de hardware wordt een score van 3,60 (SD=1,15) gegeven. De daaropvolgende vraag of de hardware goed wordt onderhouden krijgt een gemiddelde score van 3,74 (SD=1,23). Als laatste geven de respondenten een gemiddelde score van 2,32 (SD=0,97) voor de stelling dat hulp van OCLC regelmatig nodig is.

# Hoofdstuk 6 Hosting

Het laatste hoofdstuk van de analyse gaat over hosting. Hosting is de toekomst voor de lokale softwaresystemen van OCLC.

* *Wat zijn hosted services?*

Hosting is de data van desktopcomputers, laptops, lokale opslagsystemen, etc. verplaatsen naar het internet. De data wordt dan onder andere opgeslagen in grote datacentra. Dit wordt al jaren gezien als een trend die zich steeds meer gaat ontwikkelen (Dikaiakos, Pallis, Katsaros, Mehra, & Vakali, 2009). Klanten die hosted services gebruiken kunnen de capaciteit verhogen, kosten verlagen, experimenteren met nieuwe diensten en onnodige capaciteit verwijderen. Aan de andere kant zorgen de aanbieders van hosted services ervoor dat er geïnvesteerd wordt in het optimaliseren van software en hardware.

* *Wat zijn de verschillende vormen van hosted services?*

Hosting kan op verschillende manier architecturaal uitgevoerd worden. Er zijn drie vormen van hosting (Deel, 2014): software as a service (SaaS), platform as a service (PaaS) en infrastructure as a service (IaaS).

De eerste laag is IaaS (Rouse, Infrastructure as a Service (IaaS), 2013). Bij IaaS wordt gekeken naar de infrastructuur van data. Hier wordt het outsourcen van hardware zoals datacentra, netwerken en servers bedoeld. De klant heeft hier de software, operating systems, databases en applicatie wel in bezit. De klant kan hier diensten afnemen die aangepast zijn op de vraag van de klant. Dit wordt vaak gebruikt voor tijdelijke en experimentele projecten. De klant betaald per periode of per digitale ruimte die gebruikt wordt. Het voordeel is dat er niet geïnvesteerd hoeft te worden in de desbetreffende hardware. Het nadeel is dat de klant afhankelijk is van de provider wanneer er iets met de hardware gebeurt. Een probleem wat kan voorvallen is downtime. Downtime betekent dat de hardware voor een bepaalde periode niet beschikbaar is.

De tweede laag is PaaS (Butler, 2013). Hierbij wordt ook de infrastructuur uitbesteedt samen met het platform. Het platform vormt voor ontwikkelaars de basis om maatwerk applicaties te ontwikkelen. Met PaaS blijft het beheer en onderhoud van de data en applicaties voor de klant. Het voordeel ten opzichte van IaaS is dat de klant geen zorgen hoeft te maken over het platform en de Windows updates. Het nadeel is dat de klant minder controle heeft. Downtime kan hier eveneens een groot probleem zijn.

De laatste laag is SaaS (Rouse, 2012). Bij SaaS wordt ook de applicatie uitbesteed aan de cloud-services provider. De klant hoeft zelf geen hardware of software aan te schaffen. De providers rekenen per periode een bedrag voor het gebruik van de dienst. De voordelen zijn dat het makkelijker is om te administreren, het wordt automatisch geüpdatet, het is makkelijker om samen te werken en het is globaal toegankelijk. Ook hiervan is het nadeel dat de klant afhankelijk is van de provider. Daarnaast is de data van de klant in beheer van de provider. Dit kan voor de privacy een probleem zijn.

* *Hoe is de hosting markt verdeeld?*

Volgens het onderzoek van (Gartner, 2012) groeide de cloud computing markt in 2012 met 19,6%. De totale markt werd hierdoor 109 miljard dollar. Voornamelijk SaaS en IaaS zijn het meest dominerend in de markt. Het jaar daarvoor was de markt nog 91,4 miljard dollar en er wordt verwacht dat in 2016 de markt een grootte heeft van 206,6 miljard dollar. Hoewel cloud computing aan het groeien is, bevat het nog maar 3% van de totale IT uitgaven. Lokale software groeide in 2015 maar met 3,1% (Rabobank, 2015).

SaaS had in 2012 het meeste aandeel binnen de cloud computing markt met 14,4 miljard dollar. Daarop volgde IaaS met 6,2 miljard dollar en PaaS met 1,2 miljard dollar. Gartner verwacht dat de IaaS markt sneller zal groeien (41%) dan de SaaS markt (17,4%) en in 2016 gelijk is aan SaaS.

In een nieuw onderzoek van (Gartner, 2016) zijn de huidige cijfers van hosting bekend gemaakt. SaaS is nog steeds de grootste laag maar verliest aandeel op IaaS (afbeelding 8). De groei die in 2016 verwacht werd, was achteraf minder sterk. Daarom is SaaS nog steeds dominant in de markt.

De reden voor de groei van IaaS volgens (Bateman, 2016) is dat infrastructuur de basis is van hosting. De infrastructuur kan gemakkelijker uitbesteed worden. Bedrijven hebben vaak nog IT-personeel in dienst en willen die voor het technisch onderhoud behouden.

Afbeelding : Verdeling lagen van cloud computing

* *Voordelen/nadelen van hosting?*

In een rapport van (Rabobank, 2015) worden verscheidene voordelen besproken om over de stappen naar SaaS. Als eerste wordt flexibiliteit genoemd. SaaS is schaalbaar en nieuwe gebruikers zijn gemakkelijk en snel toe te voegen. Daarnaast is een klant niet gelimiteerd in groei omdat de capaciteit mee beweegt met het gebruik van de klant. Het tweede voordeel is technisch en operationeel. De klant hoeft geen zorgen te maken over de IT-infrastructuur en kan zich focussen op zijn corebusiness. De software wordt automatisch geüpdatet. Als laatste worden de kosten genoemd. De klant kan kosten besparen of personeel en hardware. De klant betaald per periode een vast bedrag.

(Barkmann, 2015) Beschrijft zes voordelen van SaaS. Hij refereert naar het rapport van (Rabobank, 2015).

* Er hoeft geen investering gedaan te worden voor software en hardware.
* Het gebruik van SaaS gaat door middel van een abonnement. Het is gemakkelijk periodiek te beëindigen.
* SaaS oplossingen kunnen mee bewegen met de gebruikers behoefte.
* De klant hoeft zich niet meer bezig te houden met het beheer van software en infrastructuur.
* Lagere kosten doordat personeel niet nodig is.
* Softwareleveranciers blijven betrokken omdat ze geen vertrekkende klanten willen.

Een ander voordeel van hosting is dat de aandacht en tijd beter besteed wordt. In het artikel van (Goldner, 2010) staat beschreven dat de meeste tijd wordt besteedt aan de infrastructuur in plaats van het product of de dienst. Door hosting kan meer tijd en aandacht besteed worden aan innoveren en groeien van de organisatie. Een goed voorbeeld hiervan is in het artikel van (Walters, 2010) beschreven. Walters is de directeur van de Minnesota Online High School en kan door hosting meer richten op de kernactiviteit van de school, educatie.

Voordelen voor bibliotheken

De hiervoor besproken voordelen zijn algemeen van toepassing. In het artikel van (Goldner, 2010) wordt gekeken naar mogelijke verbeteringen in de bibliotheekmarkt. De meeste bibliotheek systemen zijn op oude technologie gebouwd. Deze systemen zijn moeilijker en duurder te integreren. Hierbij kan SaaS een goede oplossing zijn. Daarnaast hebben bibliotheek vaak dezelfde data. Door dit samen te voegen kan data beperkt en goedkoper opgeslagen kunnen worden. Door hetzelfde systeem te gebruiken is samenwerking tussen bibliotheken beter mogelijk. De eindgebruikers krijgen hierdoor dezelfde interface waardoor informatie zoeken gemakkelijk wordt gemaakt. Als laatste gebruiken bibliotheken meestal maar 10% van hun capaciteit.

Nadelen van SaaS

Bij SaaS zijn er ook negatieve gevolgen (Schuurbiers, 2015). Dit komt doordat data en hardware wordt uitbesteed aan derde partijen. De klant krijgt minder controle. Er is bijvoorbeeld kans op downtime. De klant heeft dan geen toegang meer tot de software en is daarmee afhankelijk van de serviceprovider. Andere factoren zoals beveiliging en privacy zijn minder te controleren door de klant. De klant moet vertrouwen hebben in de serviceprovider die de dienst levert. Zeker in de Verenigde Staten is de data doormiddel van de FREEDOM Act (Congress.gov, 2015), voorheen PATRIOT Act, op te vragen door de overheid van de Verenigde Staten. De kans bestaat dat Europese bedrijven en organisaties Amerikaanse cloud-services providers gaan vermijden (Visser, 2011). In Europa is hiervoor speciale privacywetgeving, Europese privacyrichtlijn (Autoriteit Persoonsgegevens, 2016). Dit is een wet uit 1995 die vanaf 2012 herzien wordt door de Europese Unie vanwege digitaal verkeer van gegevens (Europees Parlement, 2016). Data die opgeslagen zijn in landen van de Europese Unie mogen niet gedeeld worden met landen met een lager beschermingsniveau (Autoriteit Persoonsgegevens, 2016). Dit kan het vertrouwen in uitbesteding van informatie verhogen.

Voor informatiebeveiliging zijn certificaten die aangeven hoe de informatie is opgeslagen en welke processen en procedures ervoor zorgen dat de informatie beveiligt blijft. OCLC gebruikt het managementsysteem ISO/IEC 27001 (ISO, 2016) als beveiligingssysteem. Maatregelen die genomen worden zijn bijvoorbeeld 24 uur per dag bemande beveiliging, videobewaking, temperatuur, noodstroomvoorziening, etc. Naast het beveiligingsbeleid heeft OCLC kwaliteitswaarborg ISO 9001 (OCLC, 2016). Hiermee wordt een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering, betere en meer consistente producten en diensten en verbeterde gebruikerstevredenheid gerealiseerd.

(Vliet, 2008) Geeft een paar punten mee waar de klant op moet letten. Er moet een heldere overeenkomst zijn tussen de klant en provider. Hierin staat bijvoorbeeld dat de data versleuteld moet zijn en in hoeverre de provider controle heeft over de data. Het is mogelijk dat een serviceprovider failliet gaat en gegevens verloren gaan. Hier moet van tevoren over nagedacht zijn. Het tweede punt is de beschikbaarheid van de data. De klant moet in alle gevallen beschikking hebben over zijn data. De workflow mag niet benadeeld worden. Hiermee komt ook de back-up en recovery in aandacht. De kans op dataverlies is kleiner wanneer de data regelmatig wordt geback-upt en op meerdere servers is opgeslagen. Als laatste is de omgang met updates belangrijk. Serviceproviders moeten regelmatig het systeem updaten, maar ook rekening houden met het personeel. Onverwachte updates met vele veranderingen kunnen tot verwarring leiden.

* *Hoe staat OCLC ten opzichte van hosting?*

OCLC heeft meerdere cloud en hosting producten en heeft hierop de nodige ervaring om een goede hostingprovider te zijn. In het artikel (Rabobank, 2015) worden aandachtspunten genoemd waar OCLC hoog in scoort.

* Pas het verkoopmodel aan. Bouw geleidelijk een langdurige klantrelatie op. Klanten kunnen gemakkelijk hun abonnement beëindigen. Zorg dat ze betrokken en tevreden zijn. OCLC houdt goed contact met haar klanten. Respondenten geven een hoge score op de importantie van dit contact. Daarnaast worden er regelmatig user meetings gehouden om behoeften te delen.
* Besteed meer aandacht aan marketing & verkoop. De customer life cycle bij SaaS-bedrijven zijn langer dan bij lokale softwarebedrijf. OCLC gaat zich steeds meer focussen op deze afdelingen. Er wordt meer personeel aangenomen en nieuwe strategieën bedacht om hosting en cloud producten goed op de markt te zetten.
* Breng de markt in kaart. Bepaal de eigen positie en breng de sterke en zwakke punten van de concurrentie in kaart. Denk daarbij dat de concurrentie zowel uit lokaal als SaaS kan bestaan. Marktonderzoek is een punt waar OCLC ook vaak mee bezig is. Dit onderzoek is een goed voorbeeld daarvan. Andere afdelingen uit het hoofdkantoor in de Verenigde Staten doen ook marktonderzoek op het gebied van cloud oplossingen.
* Begin eenvoudig en laagdrempelig. Als eerste kunnen klanten een testproduct afnemen. Hiermee kan klantrelatie worden opgebouwd. Daarnaast is het beter om verschillende versies te hebben die beter inspelen op de behoefte van de klant. Momenteel is OCLC deze fase in Duitsland voorbij. Zoals besproken in hoofdstuk 5 zijn er al hosting klanten. Deze klanten kunnen wel een goed voorbeeld zijn voor lokale softwareklanten.
* Bied snel een volledige SaaS-dienst aan. Het testproduct kan niet te lang duren. Er moet snel een volledige versie beschikbaar zijn. Daarnaast is het ook handig om een combinatie te maken met lokale softwareproducten. Hierbij is een volledige hosting versie van de software beschikbaar en is het mogelijk om lokale softwaresystemen af te nemen. Dit is goed voor de klanten die nog niet klaar zijn voor hosted services.

Bij transformeren naar SaaS komen veel investeringen en ontwikkelingen bij kijken. Hierover staan niet direct inkomsten. Voorbeelden van kosten zijn datacentra, het personeel en marketinguitgaven om de groei te bevorderen. De omzet wordt geleidelijk per periode verdient. OCLC is een bedrijf dat al meer dan 50 jaar bestaat. Momenteel wordt er veel geïnvesteerd in datacentra en personeel om WMS goed op de markt te zetten.

Als laatste is het personeel belangrijk. De medewerkers moeten de nodige kennis en competenties hebben over SaaS. Niet alleen technisch personeel, maar ook personeel dat de markt kan inzien en de wensen en behoeftes kan bepalen. Dit zijn bijvoorbeeld sales of marketingmedewerkers.

* *Wat vinden klanten van de factoren van hosting?*

Over het algemeen zijn de respondenten laag oordelend over de factoren van hosting. Op de stelling of de respondent bereid is om meer uit te geven voor betere veiligheid van data en privacy wordt een gemiddelde score van 2,27 (SD=1,13) gegeven. De respondenten vinden uiteindelijk de kosten belangrijker dan de veiligheid van data en privacy. SISIS-SunRise klanten (M=2,71; SD=1,18) geven hier gemiddeld een hogere score dan BIBLIOTHECA-klanten (M=2,15; SD=1,09). Voor SISIS-SunRise klanten wordt privacy wel belangrijker gevonden. Dit is ook goed te zien bij de stelling of de opslag van data onder Europese wetgeving opgeslagen moet zijn. SISIS-SunRise klanten geven hier gemiddeld een 4,93 ten opzichte van BIBLIOTHECA-klanten met 3,47. Het is duidelijk dat het gebruik van een bepaald product een grote invloed heeft op de mening over privacy en databescherming.

Over het algemeen willen bibliotheken niet meer investeren in hardware. Op deze stelling gaven de respondenten een gemiddelde van 2,68 (SD=1,36). Dit is wordt ook door de respondenten uit de interviews beaamd. Respondent 1 geeft bijvoorbeeld aan dat het liefst alle hardware buiten de bibliotheek staat (p. 75). Respondent 2 geeft aan dat door bezuinigingen en personeel- en kennistekort hosting een goede oplossing is (p.82). Respondent 4 die geen hosted services gebruikt geeft aan dat de keuze om niet over te stappen te maken heeft met de investeringen in hardware en kennis die daarvoor is gedaan (p.92).

De derde stelling gaat over de importantie van flexibele hardware capaciteit. Hier wordt gemiddeld een 4,69 (SD=0,70) gegeven. Een flexibele hardware capaciteit kan een goed voordeel zijn om over te stappen naar hosted services. Het voordeel om periodiek de kosten te betalen wordt daarentegen laag beoordeeld. Respondenten geven hiervoor een gemiddelde score van 2,88 (SD=1,60).

Respondenten sluiten niet uit dat de technische ondersteuning alleen door eigen personeel gedaan moet worden. Deze factor krijgt een gemiddelde score van 2,46 (SD=1,38). SISIS-SunRise klanten (M=3,00; SD=1,39) vinden dit wel belangrijker dan BIBLIOTHECA-klanten (M=2,33; SD=1,36).

De controle over de software krijgt een gemiddelde score van 3,72 (SD=1,24). Respondenten vinden het belangrijk dat de controle bij de bibliotheek blijft. Respondent 6 geeft aan dat dit met de financiering te maken kan hebben (p.107). Wanneer er weinig budget is wordt de controle op de software belangrijker. Dit ten opzichte van bibliotheken die meer marge en reserves hebben om te experimenteren. Respondent 5 geeft hierbij aan dat de controle of belangrijke informatie, core business, zo dicht mogelijk bij de organisatie moet houden (p. 92). Als het softwaresysteem uitvalt dan vallen de kernactiviteiten van de bibliotheek ook weg.

De zevende stelling is dat OCLC altijd bereikbaar moet zijn voor technische support. Hier wordt een gemiddelde score van 2,88 (SD=1,40) gegeven. Het is niet noodzakelijk dat OCLC 24/7 bereikbaar is. Extreme gevallen zoals wanneer de servers niet beschikbaar zijn er wel de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen. Deze maatregelen zijn conform de ISO/IEC 27001 beveiligingssysteem en kwaliteitswaarborg ISO 9001, besproken in de vorige alinea.

* *Wat zijn de behoeften?*

Uiteindelijk hebben klanten behoeften aan:

* Privacy en veiligheid,
* Controle,
* Kosten besparing en
* Flexibele hardware capaciteit.

Respondenten geven aan dat privacy en veiligheid van data belangrijk is. Dit hangt samen met de controle over de software. Op het moment dat er minder controle is over de software is er onzekerheid of de data veilig is. Duidelijke regels en veiligheidsmaatregelen kan helpen deze onzekerheid weg te nemen. Bijvoorbeeld door de data binnen Europa op te slaan en te investeren in beveiligingssystemen. Controle heeft ook te maken met aanpassingen die gemaakt kan worden door de klant. Wanneer het functioneel beheer van de software wordt uitbesteed, heeft de klant minder invloed op de updates. Het aanbieden van verschillende hostingvormen is dan ook een goede oplossing. De klant kan zelf kiezen welke vorm het beste bij de organisatie past. Uiteindelijk is een voordeel dat hosting kosten besparing kan opleveren. Dit is altijd een belangrijk punt voor bibliotheken die gefinancierd worden door derde partijen. De kosten besparing is alleen niet gelijk te zien in de prijs van het systeem, maar in de andere kosten zoals hardware en personeel die de klant maakt. Om deze reden hoeft hosting niet per definitie goedkoper te zijn dan lokale softwaresystemen. Als laatste geven klanten aan dat de flexibiliteit van de hardware capaciteit belangrijk is. Dit is ten opzichte van lokale softwaresystemen een groot voordeel. De klant kan zelf aangeven hoeveel data er gebruikt moet worden. Hierop moet wel een kostenverschil tussen gebruik zijn. Wanneer een klant minder data gebruikt is de prijs lager. Momenteel kijkt OCLC naar de omvang van de bibliotheek en het aantal gebruikers om tot een prijs te komen.

* *Wat zijn de gevolgen voor de klant?*

Er zijn een aantal mogelijke gevolgen voor klanten die overstappen naar hosted services. Als eerste is het mogelijk dat de kosten worden bespaard. Hardware wordt verkocht of is al afgeschreven en personeel op technisch en functioneel beheer wordt gekort of krijgen andere taken. Het ontslag van personeel hoeft niet per sé een gevolg te zijn van hosting. Respondent 4 geeft bijvoorbeeld aan dat de technische afdeling al gekort wordt vanwege bezuinigingen. Respondent 2 geeft aan dat dit één van de redenen was om over te stappen naar hosted services. Bezuinigingen kunnen dus ook een oorzaak zijn voor transitie naar hosting. Een ander gevolg voor de klant is dat er meer focus is op andere processen dan het onderhoud van hard- en software.

* *In hoeverre bereid te investeren?*

Tot nu toe zijn de respondenten niet bereid te investeren in hosted services. Dit is te zien uit de resultaten van de enquête (afbeelding 5). De respondenten konden een score geven op de schaal van 1 t/m 5. Alle scores zijn onder de 3 en geven aan dat ze niet of helemaal niet bereid zijn te investeren in hosted services. Er zijn wel twee interessante punten te halen uit deze resultaten. Ten eerste valt het op dat SaaS gemiddeld beter scoort (2,39) met daaropvolgend PaaS (2,01) en IaaS (1,94). De laatste twee vormen van hosting zijn minimaal verschillend van elkaar. Als tweede scoren SISIS-SunRise klanten (2,54) gemiddeld hoger dan BIBLIOTHECA-klanten (2,00).

Afbeelding 9: Mening van respondenten ten opzichte van hosting

# Hoofdstuk 7 Conclusies

In hoofdstuk 1 is de volgende probleemstelling opgesteld:

*“Welke factoren hebben invloed op de interesse van de Duitse BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten om hun lokale softwaresystemen te laten hosten door OCLC?”*

Uit het theoretisch kader en de expertinterviews zijn een aantal factoren naar boven gekomen die mogelijk invloed hebben op de interesse van Duitse BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten in hosted services. Deze factoren zijn:

* Privacy en veiligheid
* Kosten
* Wetgeving
* Controle

Privacy en veiligheid hebben een grote invloed op de interesse van de Duitse BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten. Bij deze klanten is er de angst dat data gelekt of misbruikt wordt. Dit heeft onder andere te maken met persoonlijke gegevens van bibliotheekgebruikers waar een bibliotheek zorgvuldig mee om wilt gaan. Respondenten geven met een gemiddelde score van 3,78 op de stelling dat data binnen Europa opgeslagen moet zijn. SISIS-SunRise klanten lijken meer gevoelig te zijn voor privacy. Zij geven een score van 4,93 op deze stelling ten opzichte van BIBLIOTHECA-klanten met 3,47. Naast deze stelling geeft 54,9% aan dat privacy schending een reden kan zijn om niet over te stappen naar hosted services. Hier geeft 75% van de SISIS-SunRise klanten aan dat ze privacy een reden vinden om niet over te stappen naar hosted services. Dit ten opzichte van BIBLIOTHECA-klanten met 50%.

Kosten hebben ook invloed op de interesse. 57,3% van de respondenten geeft aan dat kosten een reden kan zijn om niet te investeren in hosted services. Uiteindelijk moet voor hosting extra betaald worden aan OCLC vergeleken met lokale software. De besparing van kosten zit in de hardware en technisch en functioneel beheer die niet meer nodig is. Deze besparing kan erg verschillen per bibliotheek. Uiteindelijk moet hosting de goedkopere oplossing zijn om als klant hiervoor te kiezen. Bij sommige bibliotheken is de keuze voor hosting gemaakt vanwege geplande bezuinigingen in personeel. Respondent 2 geeft dit bijvoorbeeld aan. Voor de bibliotheek is hosting dan de ideale oplossing om verdere langdurige investering te maken. Respondent 4 geeft ook aan dat kosten niet altijd de drijfveer is voor de keuze van een bibliotheeksysteem. Het systeem van OCLC die de bibliotheek momenteel afneemt is de duurste op de markt, maar heeft de kwaliteit en functies die nodig zijn voor de bibliotheekprocessen. SISIS-SunRise klanten (40,6%) vinden kosten minder een reden om niet voor hosting te kiezen dan BIBLIOTHECA-klanten (61,4%).

De factor wetgeving heeft veel te maken met privacy en veiligheid. Wetgeving is één van de oplossingen om onzekerheid van klanten weg te nemen. Respondenten geven aan dat het belangrijk is dat informatie binnen Europese privacywetgeving is opgeslagen. Deze wetgeving houdt in dat persoonlijke informatie beschermd wordt. Deze bescherming is ook tegen overheden en andere instanties. Dit is een verschil met de wetgeving in de Verenigde Staten, waar het hoofdkantoor van OCLC is gevestigd. In de Verenigde Staten is het mogelijk dat informatie wordt opgevraagd door overheidsinstanties. Volgens veel Europese bedrijven is dit schending van de privacy en een reden om daar niet hun data op te slaan. OCLC heeft het afgelopen jaar data verplaatst naar de datacentra in Amsterdam. Dit valt onder de Europese privacywetgeving en is een goed punt tegen de onzekerheid bij klanten. Daarnaast bezit OCLC-beveiligingscertificaten die de veiligheid van data waarborgen.

De controle van de software heeft ook invloed op de interesse. Bij hosting wordt er een zekere mate van controle weggeven. De verschillende vormen van hosting hebben vervolgens invloed op de controle. Bij IaaS wordt alleen de hardware uitbesteed terwijl bij SaaS alles wordt uitbesteed. Bij IaaS is daarom meer controle over de software dan bij SaaS. De factor controle heeft wel minder invloed dan de andere factoren. 38,4% geeft aan dat de controle een reden is om niet voor hosted services te kiezen. Respondenten geven een gemiddelde score van 3,72 voor de importantie van controle. Net als bij privacy heeft de invloed te maken met de soort informatie die wordt uitbesteed. Bibliotheeksystemen staan centraal voor de bibliotheek en bevatten veel persoonlijke informatie. Wanneer het systeem uitvalt, heeft dit grote gevolgen voor de bibliotheek. Dit zorgt ervoor dat bibliotheken extra voorzichtig zijn met het uitgeven van de controle.

De bovengenoemde factoren hebben dus invloed op de interesse in hosted services. Uiteindelijk is ook in de enquête gevraag of de respondenten bereid zijn te investeren in hosted services. Hieruit blijkt dat dit niet het geval is. Respondenten geven een lage score op IaaS (1,94), PaaS (2,01) en SaaS (2,39) op een schaal van 1 tot 5. Een mogelijke reden hiervoor is dat op dit moment de huidige situatie van de klanten goed wordt beoordeeld. Ze zijn positief over hun software en hardware. Blijkbaar zijn ze nog niet toe aan verandering. Voornamelijk een verandering die nadelen meeneemt zoals privacy, controle en mogelijke kosten. Academische bibliotheken lijken wel positiever te zijn tegenover hosting en nieuwe technologie. Dit komt uit de resultaten naar voren, maar ook uit de cloud strategie die OCLC nu hanteert met WMS. Gezien de groei van hosting zal in de toekomst hoogstwaarschijnlijk ook deze bibliotheken overstappen naar hosting. Het is nog wel onduidelijk wanneer dit precies zal zijn. Academische bibliotheken zullen wel als eerste overstappen gevolgd door speciale en openbare bibliotheken. Redenen waarom deze bibliotheken uiteindelijk overstappen kan zijn dat ze door bezuinigingen moeten overstappen naar een goedkopere oplossing of dat het beheren van de software te complex wordt voor kleine bibliotheken.

# Hoofdstuk 8 Aanbevelingen

In hoofdstuk 7 is een conclusie opgesteld van de analyse in dit onderzoek. Hieruit is voortgekomen dat privacy en veiligheid, kosten, wetgeving en controle invloed hebben op de interesse. De interesse is echter momenteel nog laag aangezien ze niet bereid zijn te investeren in hosted services. In hoofdstuk 1 is de doelstelling opgesteld:

*“In opdracht van OCLC wordt onderzoek gedaan naar hoe ingespeeld kan worden op de behoefte van de onderzoeksdoelgroep aan hosted services.”*

Uit de conclusie blijkt momenteel dat de behoefte van de klant is de huidige situatie te behouden. De lokale softwaresystemen worden goed beoordeeld en naar hosting is weinig interesse. Wat wel verwacht wordt is dat deze klanten in tijd overstappen naar hosting, maar dat nog onzeker is wanneer. De vraag is nu wat er gedaan kan worden om deze klanten te behouden en over te laten stappen naar hosted services.

De beste strategie is om het vertrouwen en de winstgevendheid te behouden van bestaande BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten zodat ze overstappen naar een hosted service wanneer de tijd rijp is. Het vertrouwen van klanten kan behouden worden door contact te blijven behouden en ze te helpen met softwareproblemen. Dit begint bij de verkoopafdeling in Duitsland. Accountmanagers zijn het eerste contact met de klant en zorgen voor een langdurige klantrelatie. De marketingafdeling heeft vervolgens als belangrijke taak om deze klanten goed te informeren. Hosting heeft veel voordelen zoals mogelijke kostbesparing, focus op andere processen en beter onderhoud van de soft- en hardware. Dit zijn communicatieboodschappen die over moeten komen bij deze klanten. Het doel hiervan is om bij het punt van overgang naar een nieuw systeem van de klant, hosting van OCLC de eerste keuze is.

Het tweede punt is winstgevendheid. Klanten van lokale softwaresystemen zijn nog tevreden en het afstoten van deze producten is dan ook een slecht idee. Het moet niet uitgesloten zijn dat lokale softwaresystemen verkocht worden aan bestaande of nieuwe klanten. Het gaat er uiteindelijk om dat aan de behoeften van de klant voldaan wordt. Nieuwe klanten worden over tijd ook potentiële klanten voor hosted services.

Concrete acties om dit te realiseren kunnen zijn:

* Demonstratie/presentaties geven over hosting.
* Huidige hosting klanten in contact brengen met BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten.
* Vervolgonderzoek in de vorm van interviews met BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten.
* Focussen op academische bibliotheken.

Het kiezen van een bibliotheeksysteem is een belangrijk proces voor bibliotheken. Het heeft een grote impact op de werkprocessen. Voor een goede keuze van een bibliotheeksysteem is veel informatie nodig over het product. OCLC geeft regelmatig demonstratie of presentatie aan potentiële klanten voor WMS. Deze demonstratie kunnen gehouden worden bij de bibliotheken zelf of tijdens user meetings. Hier wordt uitgelegd wat het systeem doet en wat de voordelen zijn om het aan te schaffen. Dit kan ook goed helpen bij BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise. Het voordeel ten opzichte van WMS is dat deze klanten al bekend zijn met de software. Het concept en de voordelen van hosting moeten alleen nog goed uitgelegd worden. Onzekerheid over privacy en controle kan bijvoorbeeld weggenomen worden door de maatregelen die OCLC neemt en de ervaring die OCLC in de jaren heeft opgebouwd. Daarnaast moet naar voren komen dat er verschillende vormen van hosting mogelijk zijn. Meer keuze zorgt ervoor dat de klant iets kan kiezen wat hun behoeften voldoet.

Naast informatie over het product zijn voorbeelden van hosting klanten ook een versterkend middel om de interesse te verhogen. Bibliotheken hebben contact met elkaar en kijken ook naar de acties die zij doen. Wanneer bibliotheken positief zijn over hosting, zal dit een positief effect hebben op de andere bibliotheken. Normaal gesproken zou een pilot een uitstekend middel zijn om dit te doen. In dit geval zijn deze producten die fase al voorbij. Er zijn nu wel meer klanten die mogelijk willen samenwerken in ervaring delen en demonstreren van hun systeem. Demonstraties en bijeenkomsten kunnen gehouden worden bij meewerkende bibliotheken.

Dit onderzoek is een moment opname. Volgend jaar en het jaar daarop zijn meningen verandert. De sales afdeling in Duitsland kan interviews houden met bibliotheken om te vragen wat hun huidige mening is tegenover hosting. Deze interviews kunnen vergelijkbaar zijn met de interviews uit dit onderzoek. Met deze informatie kan opnieuw bekeken worden wat de huidige opinie is. Daarnaast kan door deze interviews bij interesse overgegaan worden tot eventuele afspraken of plannen om over te stappen naar hosting. Belangrijke punten waarop gelet moet worden zijn de tevredenheid over de huidige soft- en hardware, het aantal personeel, bezuinigingen en de leeftijd van de hardware.

Van de verschillende soorten bibliotheken zijn academische bibliotheken het meest positief over hosting. Deze groep is op korte termijn het belangrijkste en heeft een hogere kans om over te stappen naar hosted services. Hierbij moet opgelet worden dat privacy zeer belangrijk wordt gevonden. Deze factor is het grootste struikelblok bij academische bibliotheken. Daarnaast is het dat academische bibliotheken wel meer personeel voor functioneel beheer hebben en minder afhankelijk zijn van hosting.

# Hoofdstuk 9 Implementatieplan

In hoofdstuk 8 zijn aanbevelingen opgesteld die in het implementatieplan concreet worden uitgewerkt.

Concrete acties om dit te realiseren kunnen zijn:

* Demonstratie/presentaties geven over hosting.
* Huidige hosting klanten in contact brengen met BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten.
* Vervolgonderzoek in de vorm van interviews met BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten.
* Focussen op academische bibliotheken.

De vraag is hoe deze aanbevelingen geïmplementeerd kunnen worden. Bij elke actie wordt gekeken naar de planning, personeel en kosten. Bij deze acties moet in rekening gebracht worden dat er twee soorten klanten zijn, BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten. Elk product heeft zijn eigen kantoor en afdelingen in Duitsland. De acties worden voor beide producten gedaan. De focus ligt in het begin bij de academische bibliotheken.

De eerste actie is demonstraties of presentaties over hosting te geven. Het idee is om BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten te informeren. In de volgende tabel is schematisch weergegeven hoe dit geïmplementeerd kan worden.

|  |  |
| --- | --- |
| Planning | 2 demonstraties per drie maanden. |
| Personeel |  |
| * Afdeling en functie | Accountmanager van de salesafdeling samen met een library consultant of softwareontwikkelaar. |
| * Aantal | 1 accountmanager.  1 library consultant of softwareontwikkelaar. |
| Kosten |  |
| * Salaris (Bruto) | Een bijeenkomst duur 2 uur, 1 uur reizen en 2 uur voorbereiding.  Uurloon is ongeveer 16 euro per uur.  96 euro aan loonkosten. |
| * Zaal | 200 euro. |
| * Reiskosten | 50 euro. |
| * Totale kosten | 410 euro per demonstratie.  6.560 euro voor twee jaar. |

Afbeelding 10: Implementatietabel voor demonstraties

Jaarlijks worden er demonstratie en meetings gehouden met bibliotheken. Elk kwartaal kan er in een ander deelstaat van Duitsland een paar klanten uitgenodigd worden. De planning gaat op 1 oktober 2016 in en eindigt 30 september 2018. In totaal worden er 16 demonstratie gehouden. 8 demonstraties voor BIBLIOTHECA-klanten en 8 demonstraties voor SISIS-SunRise klanten. Bij deze demonstraties is de accountmanager aanwezig die de klant beheert. Hij zorgt voor het contact en het organiseren van de bijeenkomst. Hier wordt gemiddeld 2 uur aan tijd voor gerekend. De library consultant of softwareontwikkelaar gaat mee voor de presentatie. De softwareontwikkelaar weet veel over het onderwerp en heeft als taak de demonstraties te geven. De softwareontwikkelaar krijgt ook gemiddeld 2 uur de tijd om voor te bereiden. Voor de reistijd wordt gemiddeld 1 uur gerekend met 50 euro aan reiskostenvergoeding. De bijeenkomst zelf duurt 2 uur. Het brutoloon van het personeel is gemiddeld 16 euro per uur. Als laatste moet er een locatie geregeld worden. Dit kan bij OCLC zelf op het kantoor of bij één van de bibliotheken gehouden worden. Voor een demonstratie wordt 200 euro als budget uitgetrokken om onkosten te dekken. Uiteindelijk komt dit op 410 euro per demonstratie en een totaal van 6.560 euro voor de totale planning van twee jaar.

De tweede actie is om klanten in contact te brengen met hosted services gebruikers. De volgende tabel geeft dit schematisch weer.

|  |  |
| --- | --- |
| Planning | 2 bijeenkomsten per half jaar. |
| Personeel |  |
| * Afdeling en functie | Accountmanager van de salesafdeling. |
| * Aantal | 1 accountmanager. |
| Kosten |  |
| * Salaris (Bruto) | Een bijeenkomst duur 2 uur, 1 uur aan reistijd.  Uurloon is ongeveer 16 euro per uur.  48 euro aan loonkosten. |
| * Zaal | 50 euro. |
| * Reiskosten | 50 euro. |
| * Totale kosten | 148 euro per bijeenkomst.  1.184 euro voor twee jaar. |

Afbeelding 11: Tabel voor implementatie bijeenkomsten met hosted service klanten

De klanten kunnen op het kantoor van OCLC of bij de bibliotheek van de hosted services gebruikers op bezoek voor een bijeenkomst. Van de bibliotheken wordt gevraagd om dit vrijwillig te doen om ervaringen en kennis over dit onderwerp te delen. In de planning staan 2 bijeenkomsten per half jaar. Dit is ook weer 1 bijeenkomst voor BIBLIOTHECA-klanten en 1 bijeenkomst voor SISIS-SunRise klanten. Deze planning loopt eveneens van 1 oktober 2016 tot 30 september 2018 met een totaal van 8 bijeenkomsten. Voor deze actie is 1 accountmanager nodig die de bijeenkomst organiseert. De hosted services gebruikers zullen een presentatie geven om daarop vervolgens te discussiëren over het onderwerp. De bijeenkomt duurt maximaal 2 uur met 1 uur reistijd voor de accountmanager. Bruto uurloon is eveneens 16 euro per uur. De locatie wordt op vrijwillige basis geregeld en daarom is maximaal 50 euro gerekend voor eventuele onkosten. Uiteindelijke kosten voor een bijeenkomst is 148 euro met een totaal van 1.184 euro voor twee jaar.

De derde actie is om vervolgonderzoek in de vorm van interviews te doen naar de mening van BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten. Hier is het volgende voor berekend:

|  |  |
| --- | --- |
| Planning | 2 onderzoeken per jaar. |
| Personeel |  |
| * Afdeling en functie | Accountmanager van de salesafdeling. |
| * Aantal | 1 accountmanager. |
| Kosten |  |
| * Salaris (Bruto) | Een interview duurt maximaal 0,5 uur, 1 uur aan reistijd en 1 uur voorbereiding voor de vragenlijst.  8 interviews per onderzoek zijn ingepland.  Uurloon is ongeveer 16 euro per uur.  208 euro aan loonkosten. |
| * Reiskosten | 100 euro. |
| * Totale kosten | 308 euro per onderzoek.  1.232 euro voor twee jaar. |

Afbeelding 12: Tabel voor vervolgonderzoek

Het onderzoek moet inzicht geven in de huidige opinie van de BIBLIOTHECA en SISIS-SunRise klanten. Dit jaar is er al onderzoek gedaan naar de huidige opinie. De planning gaat daarom pas vanaf februari 2017 in t/m januari 2019. De keuze voor interviews heeft ermee te maken dat er al veel enquêtes worden verstuurd naar klanten in Duitsland. Daarnaast is er diepgaande informatie nodig om te bepalen waarom de bibliotheken positief of negatief tegenover hosting staan. Dit onderzoek wordt gedaan door de accountmanager die contact heeft met de klanten. Voor een interview wordt een half uur gerekend met 1 uur aan reistijd. Voorafgaand aan de interviews stelt de accountmanager een topiclist op wat ongeveer een uur de tijd kost. De reiskosten over het algemeen wordt geschat op 100 euro. Dit komt op 308 euro per onderzoek met een totaal van 1.232 euro voor twee jaar.

De laatste actie is dat er meer gefocust wordt op academische bibliotheken. Hiervoor is geen concrete planning. Bij de bovengenoemde acties gaat de voorkeur voor de doelgroep naar academische bibliotheken. Tussentijds worden er onderzoek gedaan en zal blijken of deze acties verandering brengen in de mening van de klanten.

# Bibliografie

Autoriteit Persoonsgegevens. (2016). *Doorgifte binnen en buiten de EU*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Autoriteit Persoonsgegevens: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal-gegevensverkeer/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eu

Autoriteit Persoonsgegevens. (2016). *Europese privacyrichtlijn*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Autoriteit Persoonsgegevens: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/europese-privacyrichtlijn

Barkmann, S. (2015, juni 17). *6 voordelen van Software-as-a-Service*. Opgeroepen op maart 24, 2016, van Beeyond: http://www.beeyond.nl/6-voordelen-van-software-as-a-service/

Bateman, C. (2016, januari 28). *Gartner predicts growth in IaaS and SaaS – We see SaaP as the future*. Opgeroepen op maart 18, 2016, van Datepipe: https://www.datapipe.com/blog/2016/01/28/gartner-predicts-growth-in-iaas-and-saas-we-see-saap-as-the-future/

Bower, J. L., & Christensen, C. M. (1995). Diruptive Technolgies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*, 43-53. Opgeroepen op ferbuari 25, 2016

Butler, B. (2013, februari 11). *PaaS Primer: What is platform as a service and why does it matter?* Opgeroepen op mei 5, 2016, van Networkworld: http://www.networkworld.com/article/2163430/cloud-computing/paas-primer--what-is-platform-as-a-service-and-why-does-it-matter-.html

Congress.gov. (2015). *H.R.2048 - USA FREEDOM Act of 2015*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Congress.gov: https://www.congress.gov/bill/114th-congress/house-bill/2048

Deel, M. v. (2014, mei 11). *Wat is IaaS, Paas, Saas?* Opgeroepen op mei 5, 2016, van VanDeel.com: http://www.vandeel.com/wat-iaas-paas-saas/

Dikaiakos, M. D., Pallis, G., Katsaros, D., Mehra, P., & Vakali, A. (2009). Cloud Computing: Distributed Internet Computing for IT and Scientific Research. *IEEE Computer Society*, 10-13. Opgeroepen op maart 11, 2016

Dubey, A., & Wagle, D. (2007). Delivering software as a service. *The McKinsey Quarterly*. Opgeroepen op augustus 9, 2016

Europees Parlement. (2016). *Herziening Privacy Wetgeving*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Europees Parlement Informatiebureau in Nederland: http://www.europeesparlement.nl/nl/pers/dossiers/herzieningprivacywetgeving.html

Gartner. (2012). *Gartner Says Worldwide Cloud Services Market to Surpass $109 Billion in 2012.* Stamford. Opgeroepen op maart 18, 2016, van http://www.gartner.com/newsroom/id/2163616

Gartner. (2016). *Gartner Says Worldwide Public Cloud Services Market Is Forecast to Reach $204 Billion in 2016.* Stamford. Opgeroepen op maart 18, 2016, van http://www.gartner.com/newsroom/id/3188817

Goldner, M. (2010). *Winds of Change: Libraries and Cloud Computing.* OCLC. Opgeroepen op februari 19, 2016

Grant, C. (2012). Future of Library Systems. *Information Standards Quarterly, 24*(4). Opgeroepen op juni 1, 2016

ISO. (2016). *ISO/IEC 27001 - Information security management*. Opgeroepen op juni 13, 2016, van ISO: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso27001.htm

Janssen, M. (2008). *Wat is SaaS?* Opgeroepen op februari 22, 2016, van Computerworld: http://computerworld.nl/cloud/62599-wat-is-saas

Kotler, P. (1965). Competitive strategies for new product marketing over the life cycle. *Management Science*. Opgeroepen op februari 25, 2016

Lepore, J. (2014, Juni 23). The Disruption Machine. *The New Yorker*. Opgeroepen op februari 26, 2016, van http://www.newyorker.com/magazine/2014/06/23/the-disruption-machine

Low, C., Chen, Y., & Wu, M. (2011). Understanding the determinants. *Industrial Management & Data*, 1006-1023. Opgeroepen op augustus 9, 2016

Minqi, M., Zhang, R., Xie, W., Qian, W., & Zhou, A. (2010). Security and Privacy in Cloud Computing: A Survey. *Sixth International Conference on Semantics, Knowledge and Grids*, 105-112. Opgeroepen op augustus 9, 2016

OCLC. (2011, april 18). *OCLC neemt Duitse ILS-aanbieder BOND over*. Opgeroepen op mei 30, 2016, van OCLC: http://www.oclc.org/nl-NL/news/releases/2011/201121.html

OCLC. (2011, juni 9). *Tilburg University selects OCLC Web-scale Management Services, WorldCat Local for library management, discovery*. Opgeroepen op juni 2, 2016, van OCLC: http://www.oclc.org/news/releases/2011/201131.en.html

OCLC. (2016). *Kwaliteitswaarborg en ISO 9001*. Opgeroepen op juni 13, 2016, van OCLC: https://www.oclc.org/nl-NL/policies/iso.html

OCLC. (2016, maart 16). *Münster University of Applied Sciences is first in Germany to select OCLC WorldShare Management Services*. Opgeroepen op juni 2, 2016, van OCLC: https://www.oclc.org/news/releases/2016/201601oberhaching.en.html

OCLC. (2016). *Wie zijn wij*. Opgeroepen op mei 11, 2016, van OCLC: http://www.oclc.org/nl-NL/about/story.html

Rabobank. (2015). *Rabobank Cijfer & Trends.* Opgeroepen op maart 17, 2016

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations.* New York: Free Press of Glencoe. Opgeroepen op februari 26, 2016

Rouse, M. (2012). *Software as a Service (SaaS)*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van SearchCloudComputing: http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/Software-as-a-Service

Rouse, M. (2013). *Infrastructure as a Service (IaaS)*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van SearchCloudComputing: http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/Infrastructure-as-a-Service-IaaS

Schuurbiers, A. (2015, september 25). *In the Cloud: de voor- en nadelen van SaaS op een rij*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Databas: http://blog.databas.nl/in-the-cloud-de-voor-en-nadelen-van-saas-op-een-rij

Visser, M. (2011, november 5). *Patriot Act keert zich tegen Amerikaanse technologiesector*. Opgeroepen op mei 5, 2016, van Trouw: http://www.trouw.nl/tr/nl/5133/Media-technologie/article/detail/3065081/2011/12/05/Patriot-Act-keert-zich-tegen-Amerikaanse-technologiesector.dhtml

Vliet, M. v. (2008, januari 13). *SaaS goed voor de zaak?* Opgeroepen op maart 24, 2016, van Computable: https://www.computable.nl/artikel/opinie/systeembeheer/2282194/1509029/saas-goed-voor-de-zaak.html

Walters, J. (2010). Up, Up and Away. *T.H.E. Journal*. Opgeroepen op maart 14, 2016

# Reflectieverslag

De afgelopen vijf maanden heb ik stagegelopen bij OCLC in Leiden op de marketingafdeling. Voor mijn onderzoek kreeg ik twee begeleiders. Saskia Leferink en Hanita van der Meulen. OCLC is een grote internationale organisatie met veel verschillende klanten en producten. Het compleet begrijpen van alle diensten van OCLC is niet mogelijk in een korte tijd. Ik heb mij daarom gefocust op de opdracht. Deze was om onderzoek te doen naar de interesse in hosted services van lokale softwaregebruikers in Tier One. Tier One bestaat uit de Benelux, Duitsland en Groot-Brittannië. Het was een grote opdracht waar ik graag aan wilde werken. Ik ben zelf de producten en klanten gaan onderzoeken om na te gaan wat binnen mijn onderzoek past. Na veel onderzoeken en overleggen met Saskia en Hanita zijn we tot vijf softwareproducten gekomen. Dit waren er eerst tussen de 15 en 20.

Ondertussen was ik fieldresearch aan het doen en had ik besloten om kwalitatief en kwantitatief onderzoek te doen. Dit was een goede keuze omdat mijn kennis over deze onderwerpen matig was. Uit de interviews is veel bruikbare informatie en een duidelijk beeld gekomen hoe mijn enquête eruit ging zien. Mijn enquête heb ik opgesteld en laten controleren door de kantoren in Duitsland en Engeland. Ik ben in de periode van interviewen en enquête opstellen veel tijd verloren. Achteraf heb ik het onderschat. Ik had hier eerder mee moeten beginnen. De deadline van de conceptversie was te dichtbij en de resultaten van mijn enquête zijn niet meegenomen in de beoordeling. Mijn beoordeling was ook streng en zorgelijk waardoor ik samen met mijn stagedocent ben gaan praten. Hieruit is gekomen dat ik voor zo’n opdracht te diep in detail gaat en te laat klaar bent met het geheel. Het was duidelijk dat deze grote opdracht niet voor de officiële deadline gehaald kon worden. Hieruit is besloten om mijn resultaten van Duitsland te kiezen en op door te gaan. De keuze hiervoor kwam doordat mijn response bij Duitse klanten goed was. Dit tegenover weinig response Engelse en Nederlandse bibliotheken.

Ik vind dat ik altijd resultaatgericht te werk ben gegaan deze stage. Hoewel de opdracht groot en binnen dit tijdsbestek niet haalbaar was, ben altijd voor het originele resultaat gegaan. Dit is natuurlijk ook gelijk mijn valkuil. Ik wil niet de beslissing maken om plannen of doelen te laten vallen. Terwijl dit in sommige gevallen een betere keuze is.

Stagelopen bij OCLC vergt veel zelfstandigheid. Mijn begeleiders hebben het druk en willen graag van mij horen wanneer ze nodig zijn. Ik vind dat ik dit goed heb gedaan. Het onderzoek is door mijzelf opgezet met af en toe hulp van mijn begeleiders, stagedocent en studiegenoten. Ik heb dit ook als een prettige werksfeer ervaren. De zelfstandigheid en verantwoordelijkheid die ik krijg zorgt ervoor dat ik gemotiveerd blijf en het beste eruit wil halen. Door de zelfstandigheid is het wel lastiger om een planning te maken en te bepalen welke kant je op wil. Zoals hiervoor aangegeven ben ik te laat met fieldresearch begonnen wat heeft geresulteerd in vertraging in mijn onderzoek.

Binnen de organisatie heb ik ook veel samen gewerkt met collega’s die mij konden helpen. Ik heb aan directe collega’s gevraagd of zelf gezocht naar collega’s die mij met bepaalde vraagstukken konden helpen. Hierbij heb ik altijd respect gehad voor hiërarchie en aan managers kunnen uitleggen wat mijn opdracht was en hoe ik dat ging doen.

Mijn bevindingen van dit onderzoek zijn uiteindelijk goed gekomen. Dit kwam grotendeels door het veranderen van het kader van het probleem. Het response dat is behaald op de enquête is vrij hoog vergeleken met andere enquêtes van OCLC. Toch is mijn probleemformulering niet volledig beantwoord. Het kwalitatieve onderzoek dat ik in Nederland heb gedaan miste ik in Duitsland. Sommige waardevolle informatie weet ik wel van Nederlandse bibliotheken, maar kan niet met zekerheid gezegd worden over Duitse bibliotheken. Hierdoor kunnen de resultaten niet volledig geïnterpreteerd worden zoals ik dat van tevoren heb bedoeld.

Tot slot heb ik geleerd dat ik goed mijn verantwoordelijkheid kan nemen wanneer dit nodig is. Dit is iets wat ik op grote schaal nog niet heb ervaren. Ik heb daarbij ook geleerd dat hier veel druk en planning bij komt kijken. Het loslaten van details is iets wat ik moeilijk vind en wat mij in dit geval een beetje in de problemen heeft gebracht. Ik vind persoonlijk mijn precisie en professionaliteit een sterk punt, maar moet hierin wel in balans blijven met de realiteit. De valkuil is dat het grote doel niet meer in zicht is.

In bijlage 11 is een overzicht van mijn logboek.

# Bijlagen

[Bijlage 1 Randvoorwaarden 49](#_Toc459379493)

[Bijlage 2 Overzicht van methoden van kwantitatief onderzoek 51](#_Toc459379494)

[Bijlage 3 Planning 52](#_Toc459379495)

[Bijlage 4 Opstelling rapport 53](#_Toc459379496)

[Bijlage 5 Duitstalige enquête 54](#_Toc459379497)

[Bijlage 6 Vertaling enquête 61](#_Toc459379498)

[Bijlage 7 Topiclist 67](#_Toc459379499)

[Bijlage 8 Verbatim 72](#_Toc459379500)

[Respondent 1 72](#_Toc459379501)

[Respondent 2 81](#_Toc459379502)

[Respondent 3 86](#_Toc459379503)

[Respondent 4 91](#_Toc459379504)

[Respondent 5 98](#_Toc459379505)

[Respondent 6 103](#_Toc459379506)

[Bijlage 9 Kwalitatief onderzoek 108](#_Toc459379507)

[Bijlage 10 Resultaten SPSS 114](#_Toc459379508)

[Bijlage 11 Logboek 148](#_Toc459379509)

# Bijlage 1 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden van het onderzoek zorgen ervoor dat zowel de onderzoeker als de opdrachtgever het beste resultaat krijgen uit het onderzoek. In de randvoorwaarden wordt namelijk gekeken naar de contactgegevens, planning met de deliverables, het budget en de verwachtingen van onderzoeker en opdrachtgever.

Contactgegevens

In afbeelding 1 zijn de betrokken in het onderzoeksrapport opgenomen met contactgegevens. Hierbij kan met problemen contact worden opgenomen met de verantwoordelijke.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam | Functie | Telefoon | E-mail |
| Remco van Rhijn | Stagiair/onderzoeker | +31 (0)6 12748103  +31 (0)71 401 9799 | [remco.vanrhijn@oclc.org](mailto:remco.vanrhijn@oclc.org)  [s1080109@student.hsleiden.nl](sip:s1080109@student.hsleiden.nl) |
| Ernst Ten Haaf | Docent/scriptiebegeleider | +31 (0)6 19003040  +31 (0)71 512 1700 | [leiden@henribloem.nl](mailto:leiden@henribloem.nl) |
| Saskia Leferink | Directeur OCLC Nederland | +31 (0)6 51399869  +31 (0)71 524 6500 | [saskia.leferink@oclc.org](mailto:saskia.leferink@oclc.org) |
| Hanita van der Meulen | Marketing Manager EMEA | +31 (0)6 46161003  +31 (0)71 524 6503 | [hanita.vandermeulen@oclc.org](mailto:hanita.vandermeulen@oclc.org) |
| Marloes Thierry | Senior Human Resources Officer | +31 (0)71 524 6500 | [marloes.thierry@oclc.org](mailto:marloes.thierry@oclc.org) |

Afbeelding 13: Contactgegevens betrokkenen

Planning met deliverables

Het onderzoek wordt in de komende vijf maanden uitgevoerd. Hiervoor is een volledige planning opgesteld ([bijlage 3](#_Bijlage_III_Planning)). In het kort worden nu deadlines opgesteld waaraan de onderzoeker zich moet houden.

1. 8 maart 2016: Plan van Aanpak/Onderzoeksopzet moet ingeleverd worden.
2. 11 april 2016: Terugkoppelen van het onderzoeksrapport naar Saskia en Hanita.
3. 24 mei 2016: Opleveren van het onderzoeksrapport met implementatieplan (concept)
4. 14 juni 2016: Opleveren van het onderzoeksrapport met implementatieplan (definitief)
5. 5 juli 2016: Eindpresentatie

De opstelling van de deliverables is te zien in [bijlage 4](#_Bijlage_IV_Opstelling).

Budget

Voor dit onderzoek is geen budget vastgesteld. Vanuit het de onderzoeker en de opdrachtgever wordt gestreefd om de kosten minimaal te houden en methodes en oplossingen te kiezen in dit opzicht de beste keus zijn.

Verwachtingen

Om het onderzoek goed uit te voeren moeten er vanuit de onderzoeker en opdrachtgever afspraken gemaakt worden betreft informatieverstrekking, geheimhouding, etc.

Van de onderzoeker wordt verwacht…

1. Het onderzoek serieus en gedreven te doen met de intentie om het beste resultaat te krijgen. (Met resultaat wordt bedoeld dat het onderzoek objectief en naar behoren is uitgevoerd)
2. De informatie dat tot zijn beschikking staat geheim te houden met uitzondering van samenwerkend personeel van OCLC en betrokken van de Hogeschool Leiden.
3. Regelmatig contact behoud met de betrokkenen bij het onderzoek om voortgang te delen.

Van de opdrachtgevers wordt verwacht…

1. Het onderzoek en de daaruit komende resultaten en bevindingen serieus te nemen mits de onderzoeker het onderzoek de intentie heeft om het beste resultaat te behalen.
2. De informatie te verstrekken die nodig is voor het onderzoek. Hierbij probeert voorkomen te worden dat er belemmering ontstaat voor de onderzoeker. Met uitzondering wanneer de informatie niet beschikbaar is.
3. Regelmatig contact te hebben met de onderzoeker over de voortgang van het onderzoek.

# Bijlage 2 Overzicht van methoden van kwantitatief onderzoek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Methode[[3]](#footnote-3) | Voordelen | Nadelen | Huidige situatie |
| Schriftelijk onderzoek | * Weinig sociaal wenselijke antwoorden. * Goedkoop. * Lange enquête mogelijk. * Input van meerdere personen mogelijk bij invullen enquête. * Respondent kan enquête op zelf gekozen tijd en in eigen tempo invullen. | * Respondent kan de enquête in een andere volgorde invullen dan de onderzoeker bedoelt. * Intensieve begeleiding van de respondent is niet mogelijk. * Doorverwijzingen moeten eenvoudig zijn. * Geen inzicht in non-respons. * Niet geschikt voor het achterhalen van spontane bekendheid of spontane reacties. | Doordat er geen budget is vastgesteld voor het onderzoek is het goed dat deze methode goedkoop is. Het nadeel is dat de respondenten ver verspreid over vijf landen zitten. De enquête moet alsnog digitaal verspreid worden. |
| Face-to-face onderzoek | * Toonmateriaal is gemakkelijk te gebruiken. * Enquêteur kan helpen als de respondent de vraag niet begrijpt. | * Mogelijke beïnvloeding van de respondent door enquêteur. * Relatief duur vergeleken met andere methoden. | Doordat respondenten ver verspreid zitten over vijf landen is reizen naar deze locatie tijdrovend en onbetaalbaar. |
| Telefonisch onderzoek | * Relatief snel. * Relatief lage kosten. * Vrijwel direct inzicht in resultaten. * Inzicht in non-respons. * Mogelijkheid tot meeluisteren door opdrachtgever. * De mogelijkheid van het laten horen van geluidsfragmenten. | * Relatief korte vragenlijst. * Ergernis van de doelgroep over gebruikte methode. | Telefonische onderzoek is qua kosten en bereikbaarheid een goede methode. Het nadeel is dat vergeleken met andere methodes het onderzoek meer tijd kwijt is. Daarnaast is een lange vragenlijst minder goed mogelijk en zal het ten koste kunnen gaan van het onderzoek. |
| Online onderzoek | * Goedkoop. * Snel. * Respondent kan enquête op zelf gekozen tijd en in eigen tempo invullen. * Mogelijkheid om persoonlijke herinnering te sturen. * Vrijwel direct inzicht in resultaten. * Tonen van logo's, audio- en videomateriaal mogelijk. | * Alleen mogelijk onder internetgebruikers. * Intensieve begeleiding van de respondent is niet mogelijk. * Minder inzicht in non-responsredenen. | Onlineonderzoek is in dit geval zeer interessant. Doordat het goedkoop en snel is kan er veel tijd besteed worden aan de kwaliteit en verspreiding van de enquête. Resultaten zijn daarnaast ook digitaal te analyseren. Het nadeel is dat de invulling van de enquêtes minder goed te controleren is. |

# Bijlage 3 Planning

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Planning** | **Week** | **Datum** | | | **Activiteit** |
| Februari | 1 | 15-2-2016 | - | 19-2-2016 | Start/Kick Off |
|  | 2 | 22-2-2016 | - | 26-2-2016 | Plan van Aanpak schrijven |
|  | 3 | 29-2-2016 | - | 4-3-2016 | Plan van Aanpak naar Hanita en Saskia sturen |
| Maart | 4 | 7-3-2016 | - | 11-3-2016 | Plan van Aanpak inleveren bij docent/Beginnen met deskresearch |
|  | 5 | 14-3-2016 | - | 18-3-2016 | Pitch + Feedback van docent/deskresearch |
|  | 6 | 21-3-2016 | - | 25-3-2016 | Fieldresearch |
|  | 7 | 28-3-2016 | - | 1-4-2016 | Fieldresearch |
| April | 8 | 4-4-2016 | - | 8-4-2016 | Analyseren data/conclusies en aanbevelingen |
|  | 9 | 11-4-2016 | - | 15-4-2016 | Terugkoppelen naar Saskia en Hanita/Verder met de feedback |
|  | 10 | 18-4-2016 | - | 22-4-2016 | Afronden van onderzoek |
|  | 11 | 25-4-2016 | - | 29-4-2016 | Beginnen implementatieplan |
| Mei | 12 | 2-5-2016 | - | 6-5-2016 | Plan van Aanpak implementatieplan/uitvoeren |
|  | 13 | 9-5-2016 | - | 13-5-2016 | Concept opleveren/terugkoppelen Saskia en Hanita |
|  | 14 | 16-5-2016 | - | 20-5-2016 | Feedback toepassen Saskia en Hanita |
|  | 15 | 23-5-2016 | - | 27-5-2016 | Feedback op concept scriptie |
|  | 16 | 30-5-2016 | - | 3-6-2016 | Feedback toepassen docent |
| Juni | 17 | 6-6-2016 | - | 10-6-2016 |  |
|  | 18 | 13-6-2016 | - | 17-6-2016 | Inleveren definitieve scriptie |
|  | 19 | 20-6-2016 | - | 24-6-2016 |  |
| Juli | 20 | 27-6-2016 | - | 1-7-2016 | Toestemming voor verdediging |

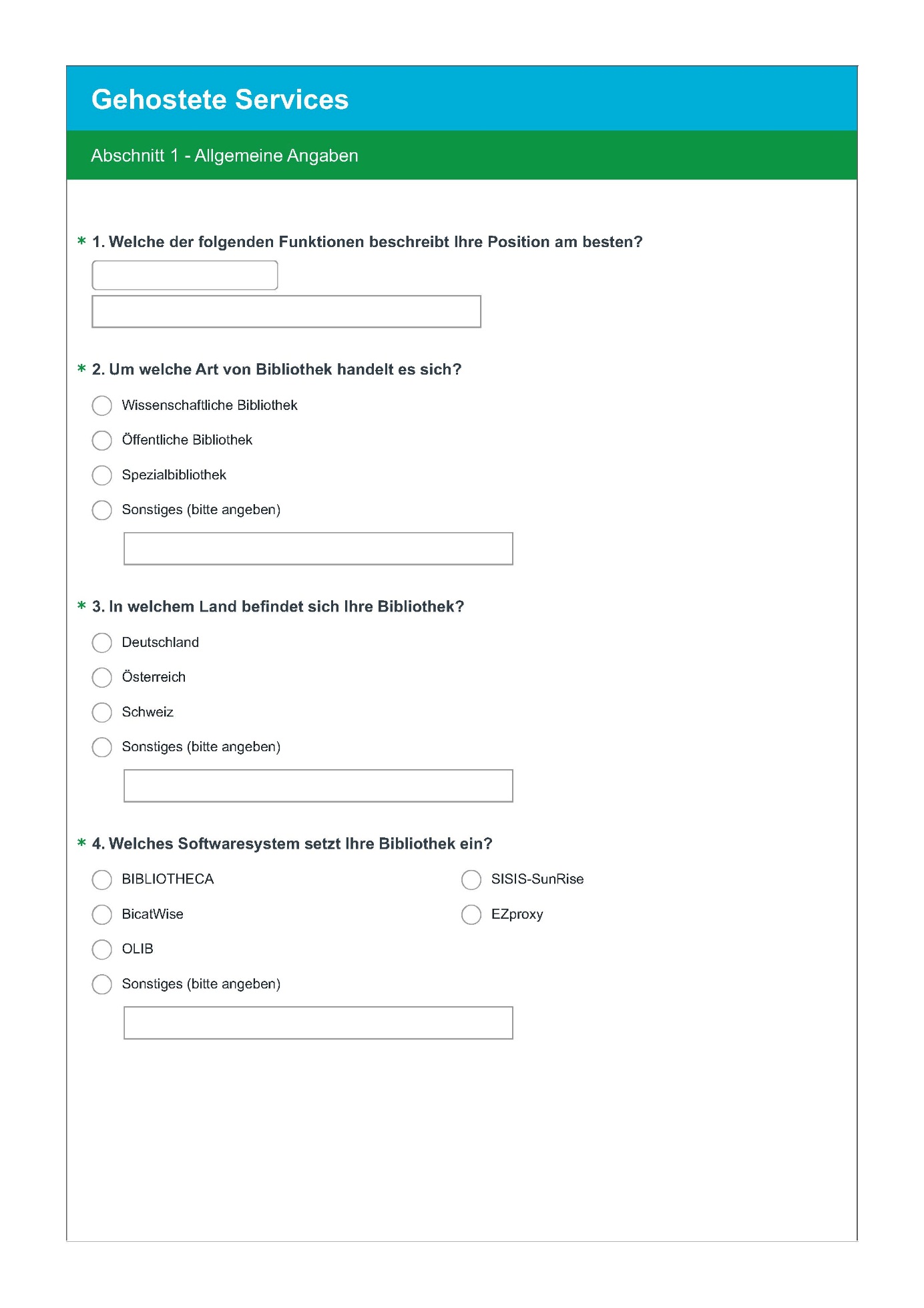
# Bijlage 4 Opstelling rapport

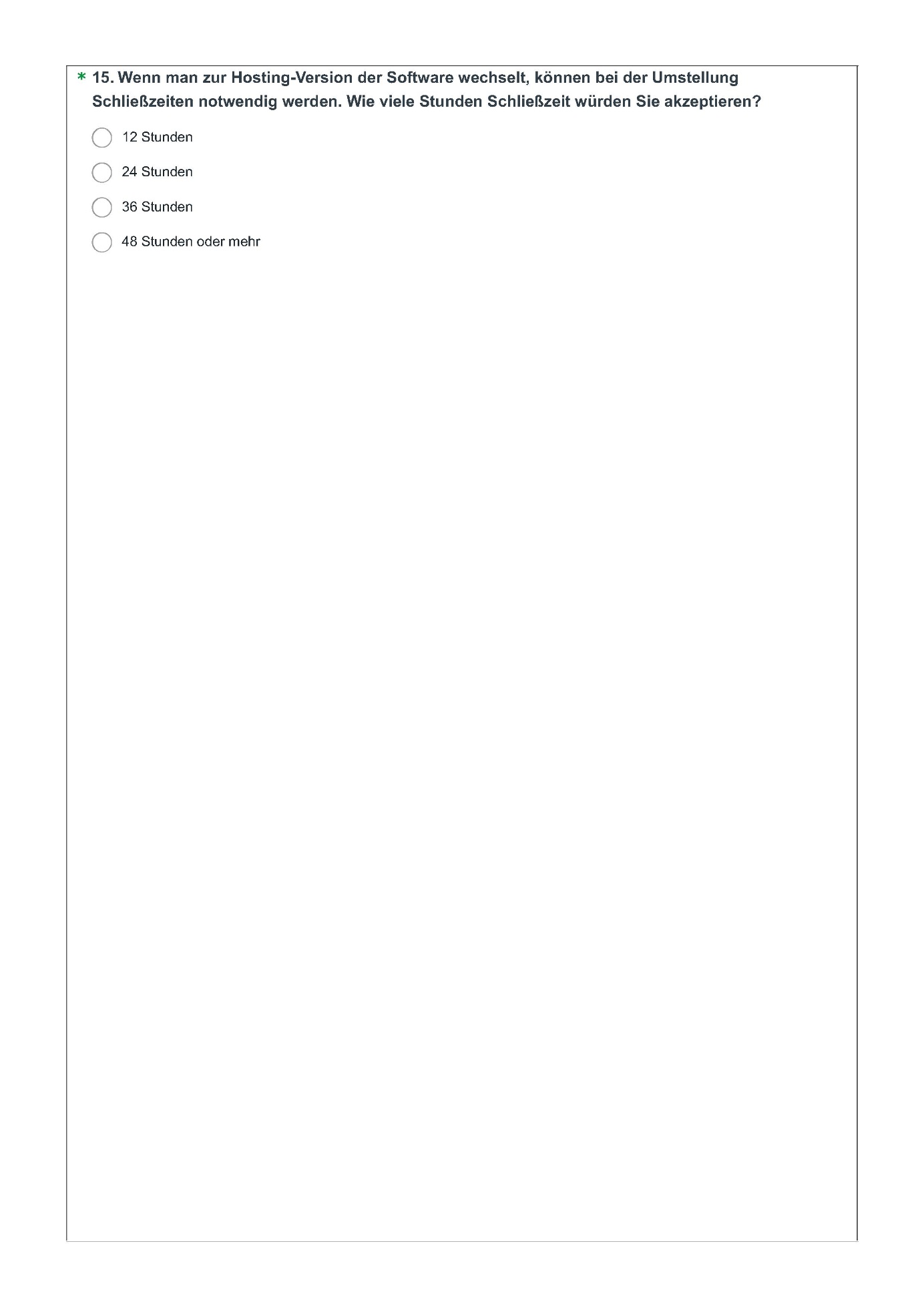
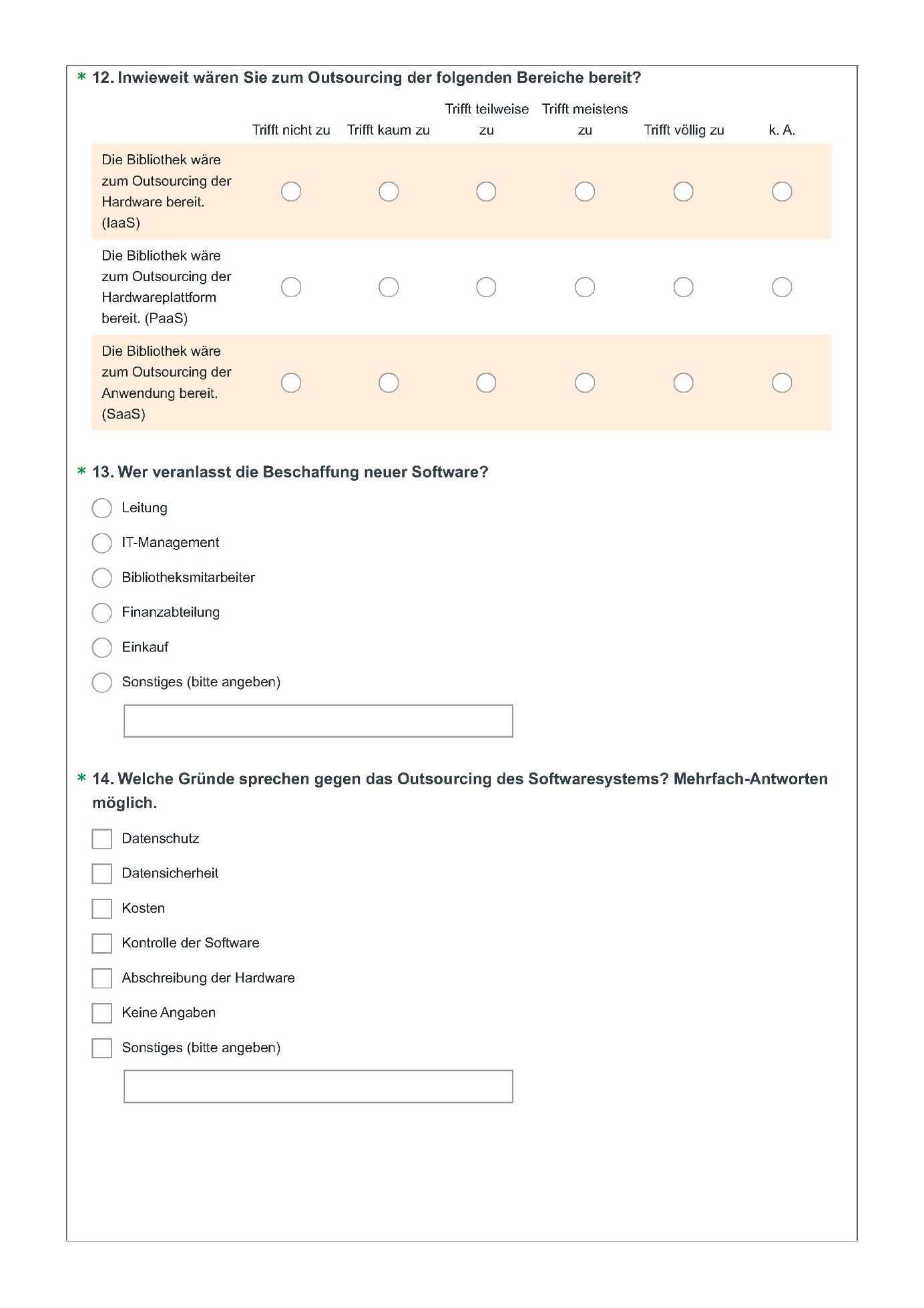
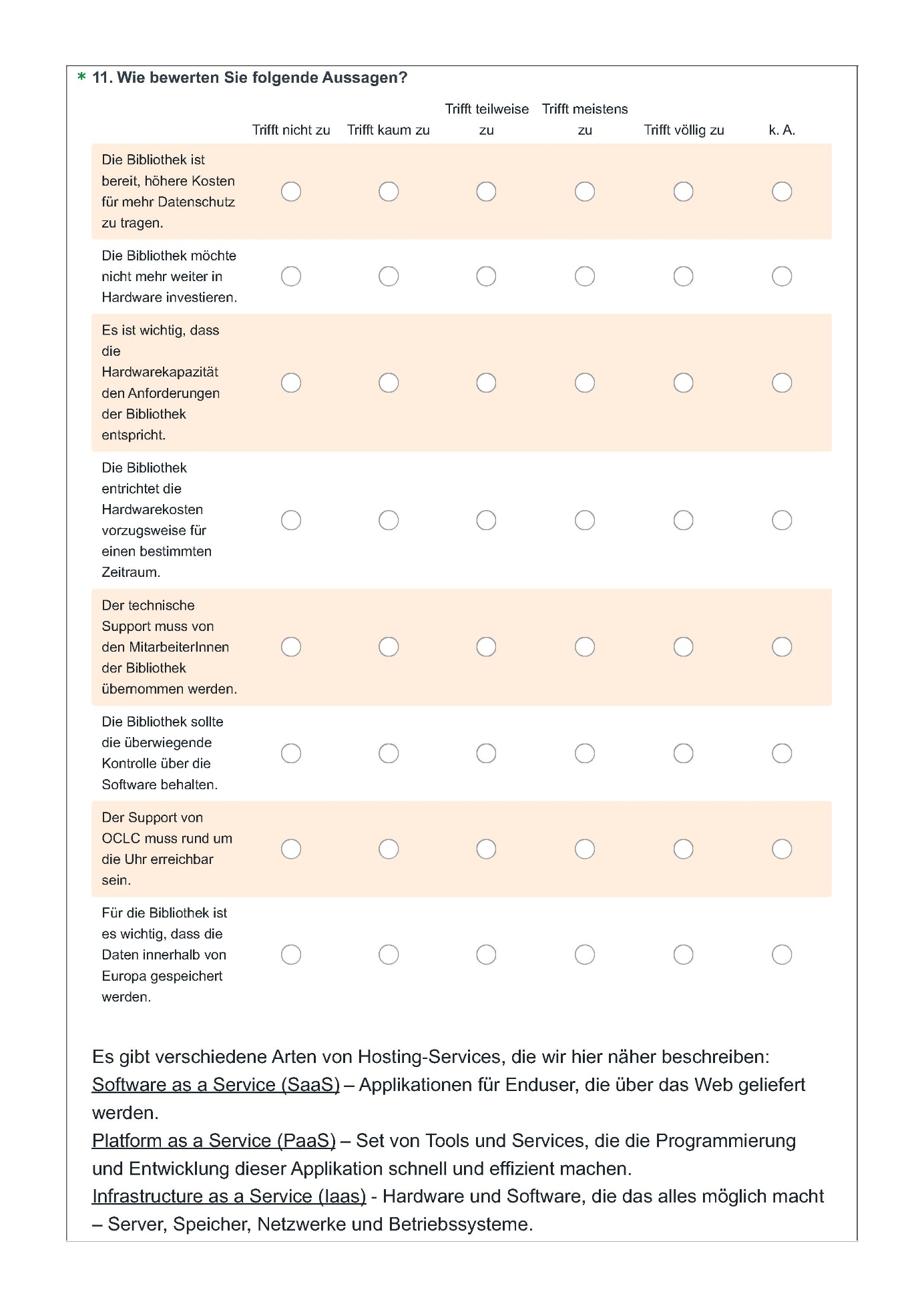
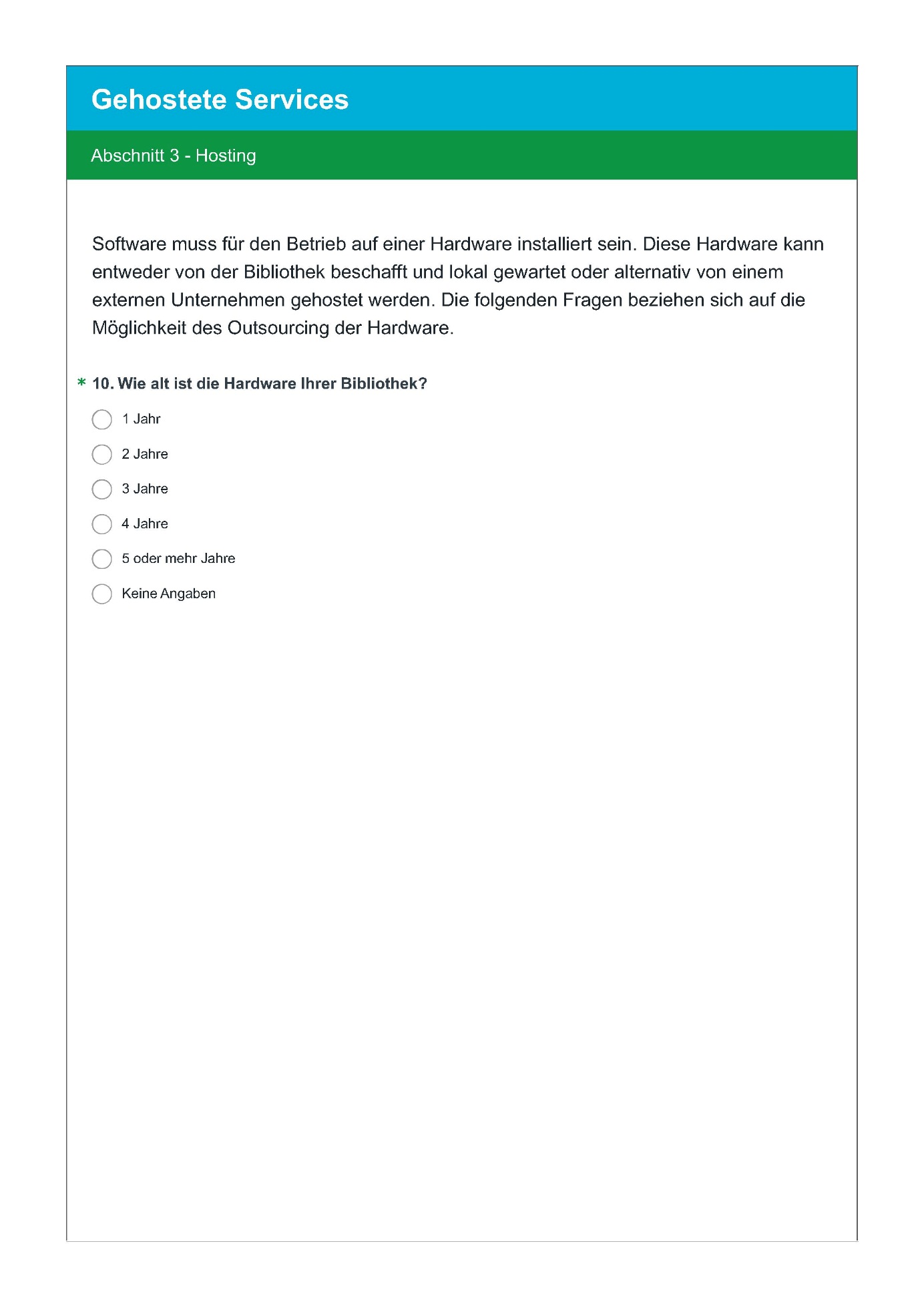
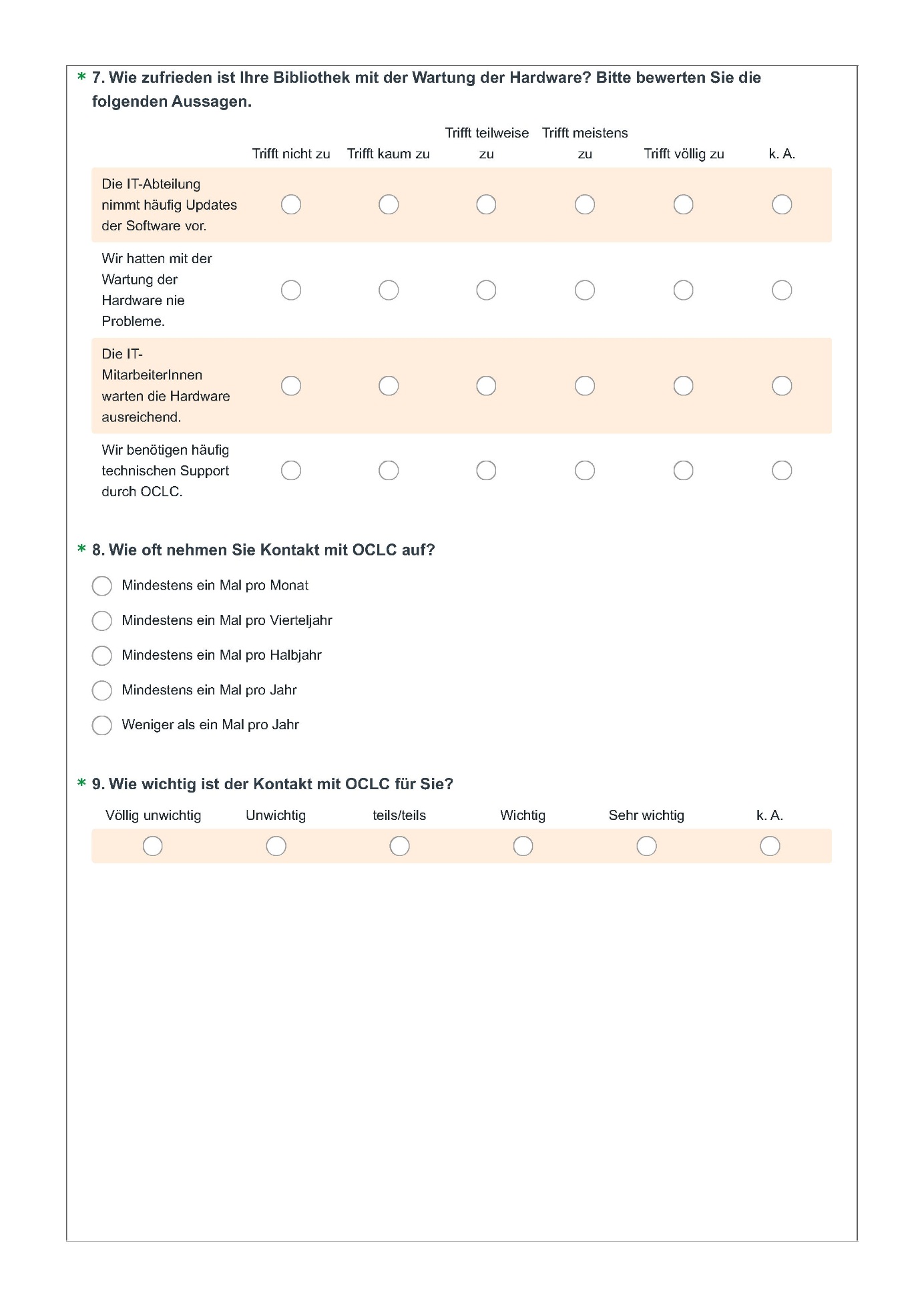
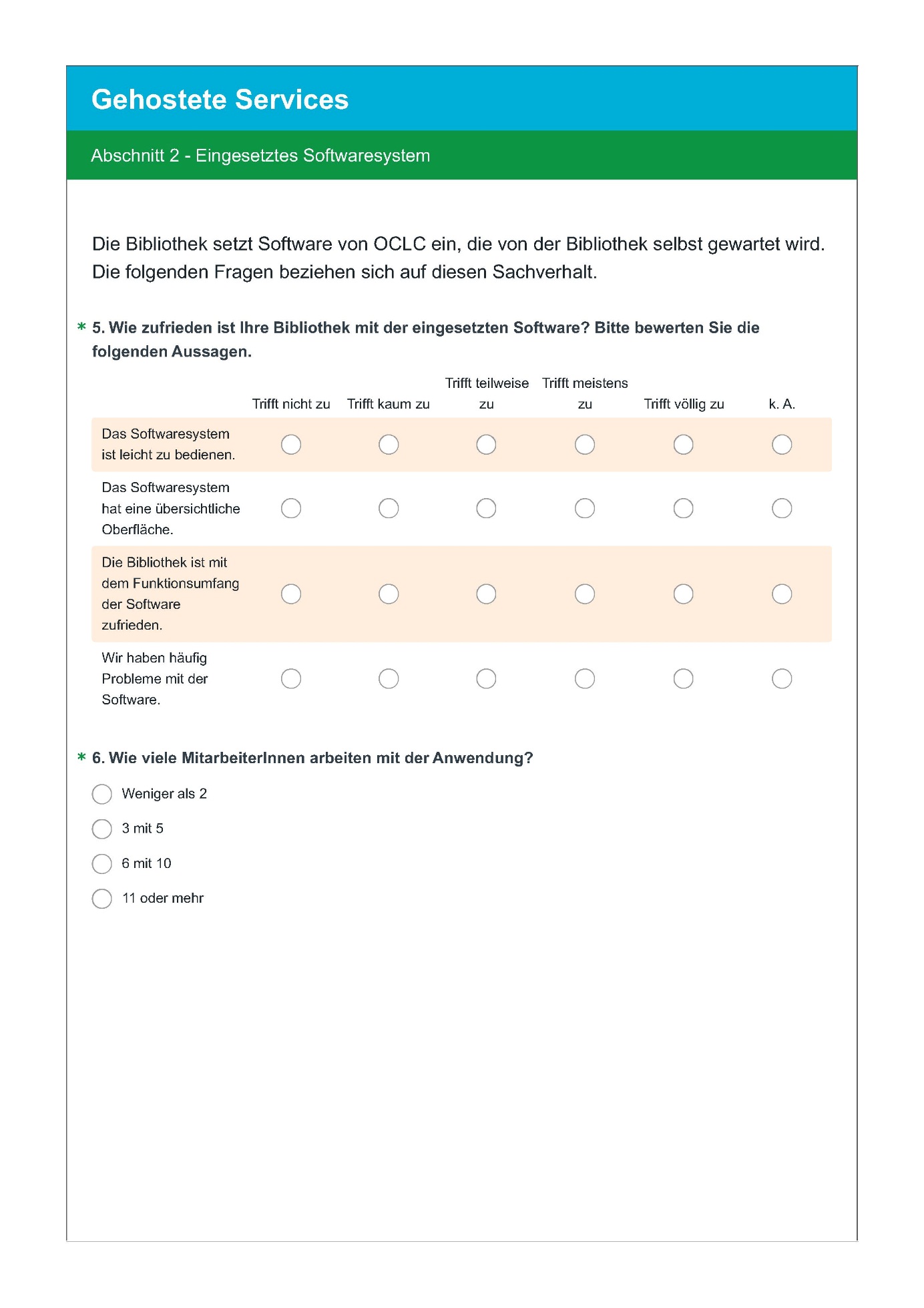
Onderzoeks-opzet

Onderzoeks-rapport

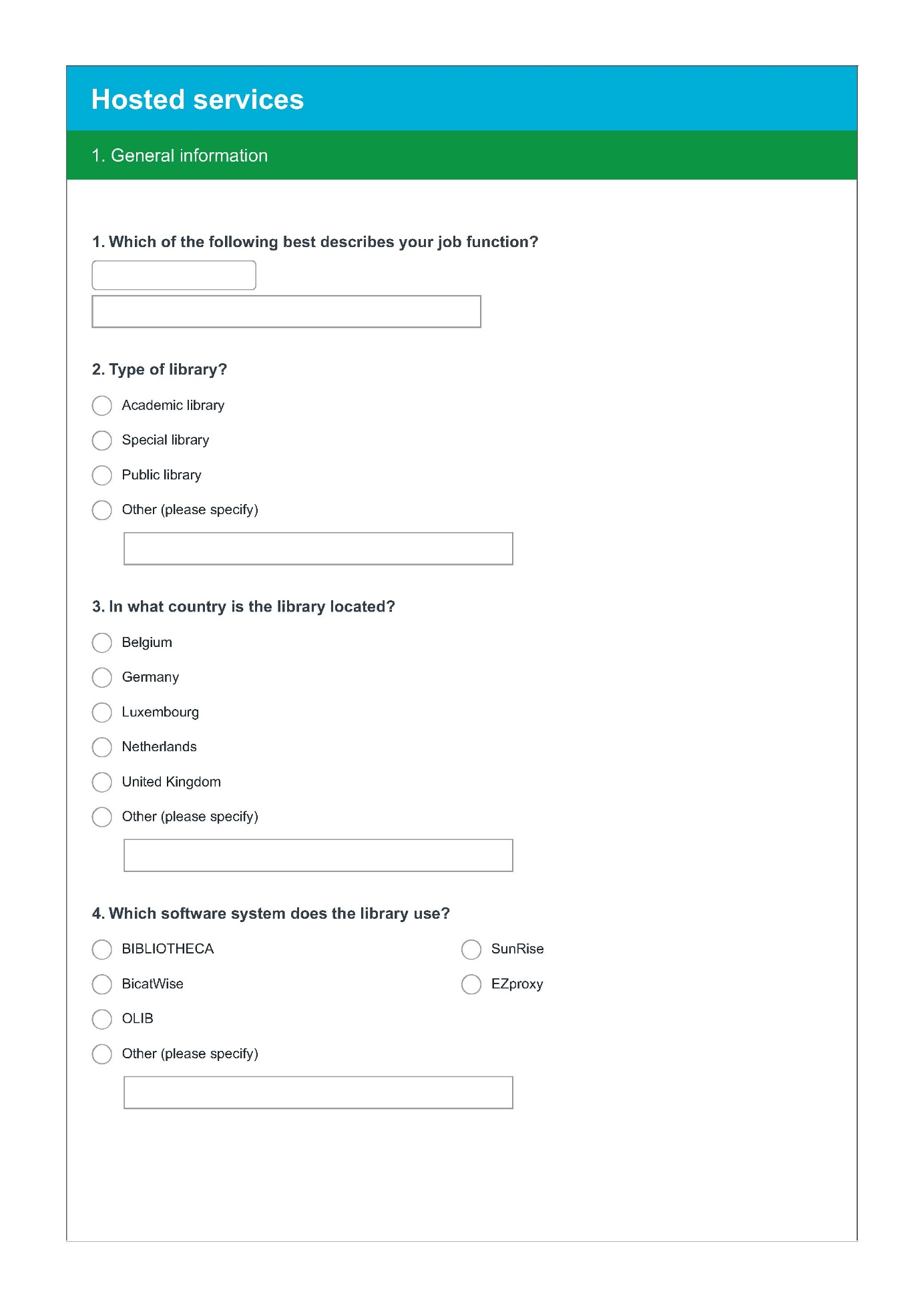
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hoofdstuk | Titel / onderwerp | Paragraven / deelonderwerpen | Overige onderwerpen |
| H1 | Probleemformulering | Doelstelling, probleemstelling, deelvragen | Doelgroep, grenzen onderzoek, opdrachtgever en –nemer, sleutelbegrippen |
| H2 | Theoretisch kader | Afgeleide vraag, betoog, conceptueel model | Modellen, argumenten, hypothesen en toetsen |
| H3 | Methoden van onderzoek - deskresearch | Literatuurreview, deskresearch vragen, voorlopig zoekplan | Het doel, zoektermen, informatiebronnen, randvoorwaarden |
| H3 | Methoden van onderzoek - fieldresearch | Kwantitatief/kwalitatief onderzoek, steeproef | Steekproefgrootte, kenmerken respondenten, vorm onderzoek |
| H4 | Onderzoeksdoelgroep |  |  |
| H5 | Lokale software systemen |  |  |
| H6 | Hosting |  |  |
| H7 | Conclusie |  |  |
| H8 | Aanbevelingen |  |  |
| H9 | Implementatieplan |  |  |

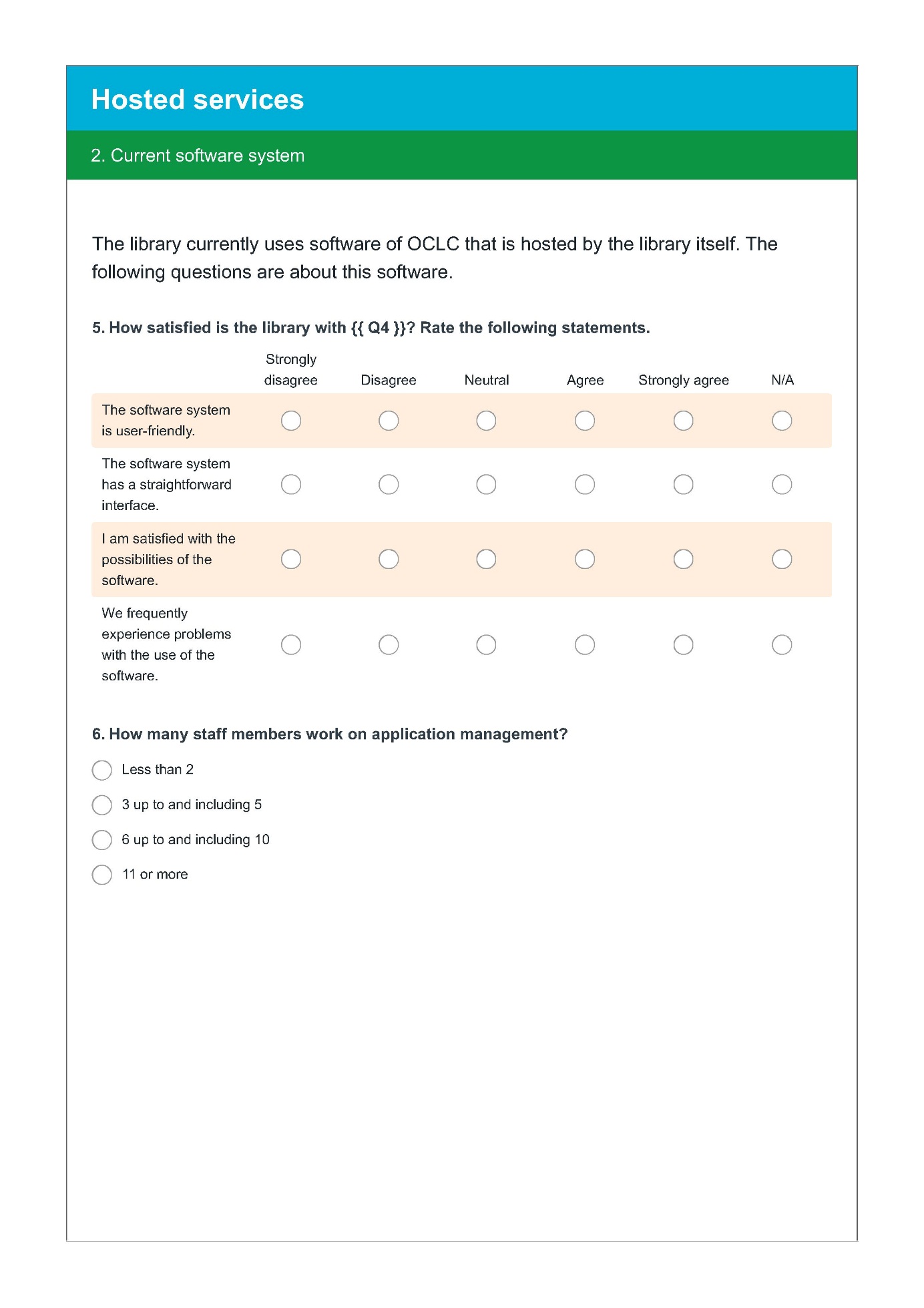
# Bijlage 5 Duitstalige enquête

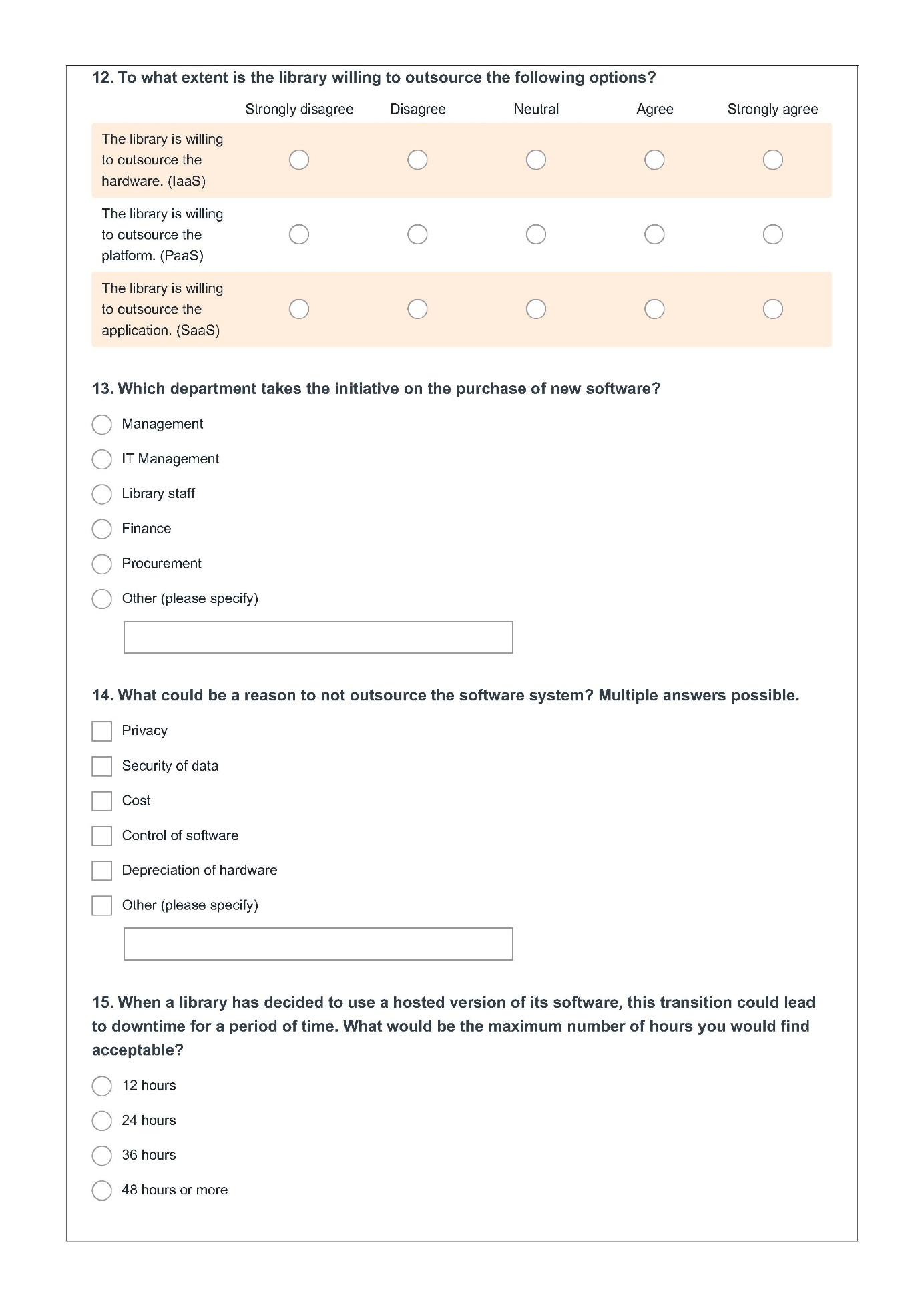
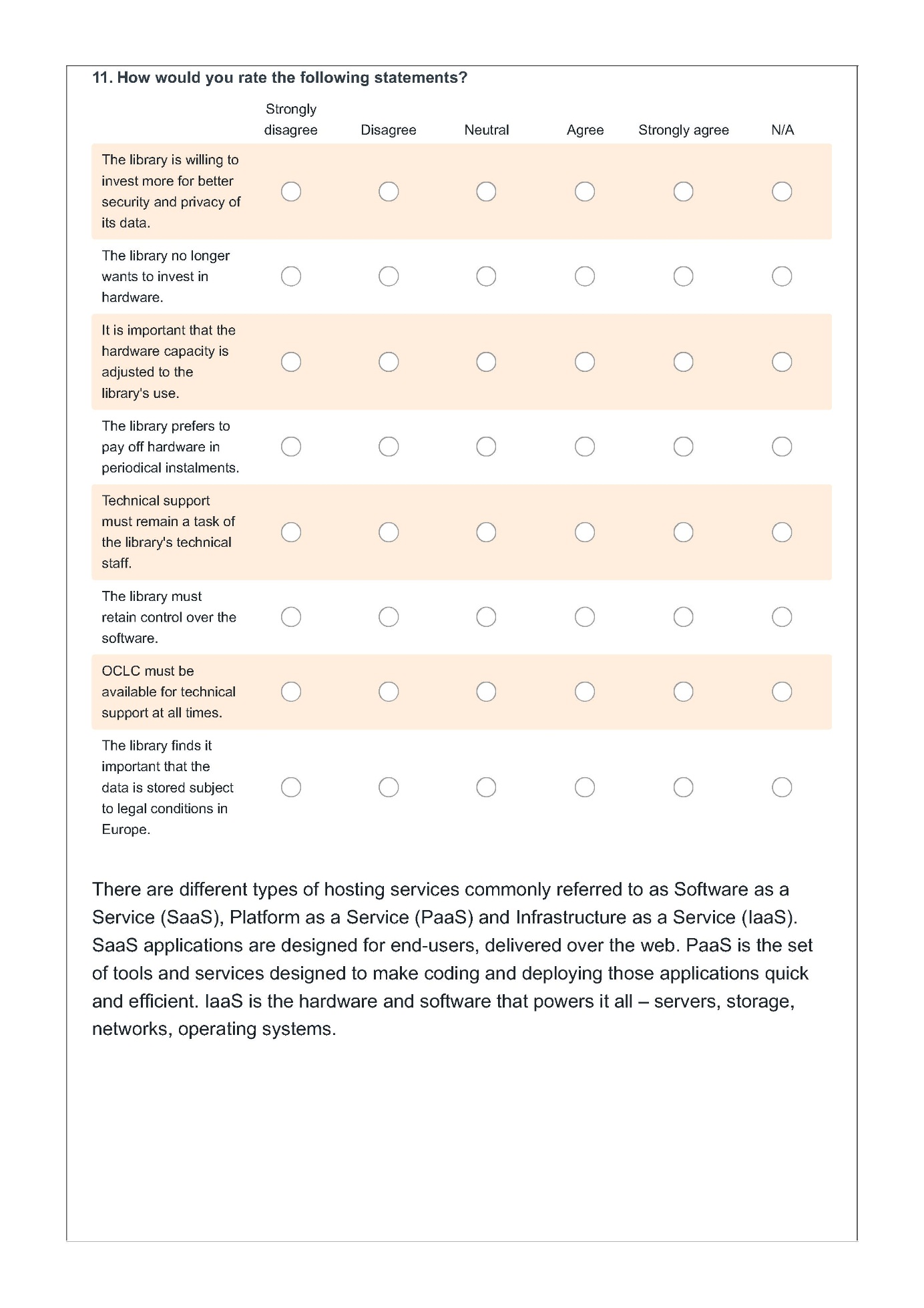
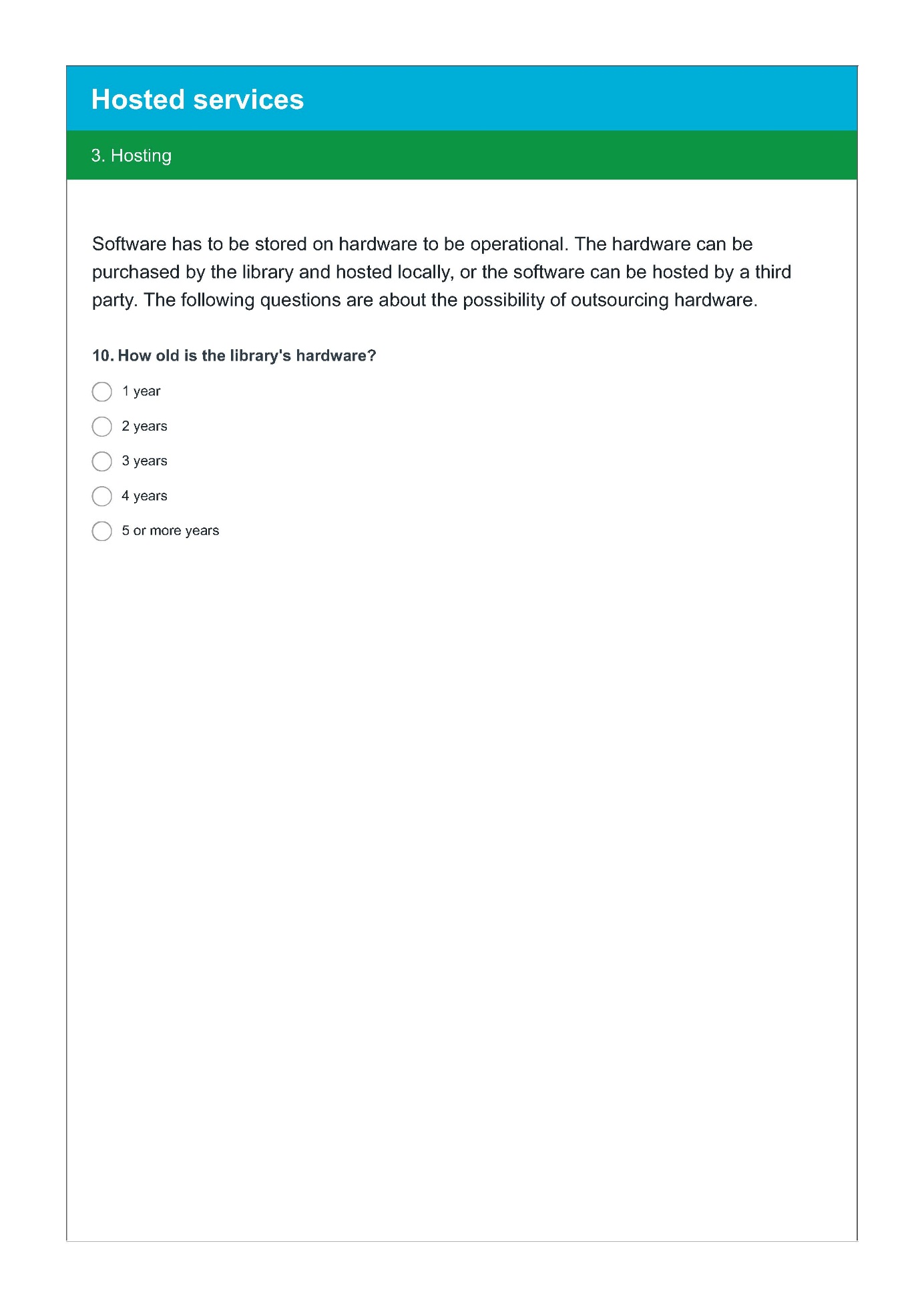
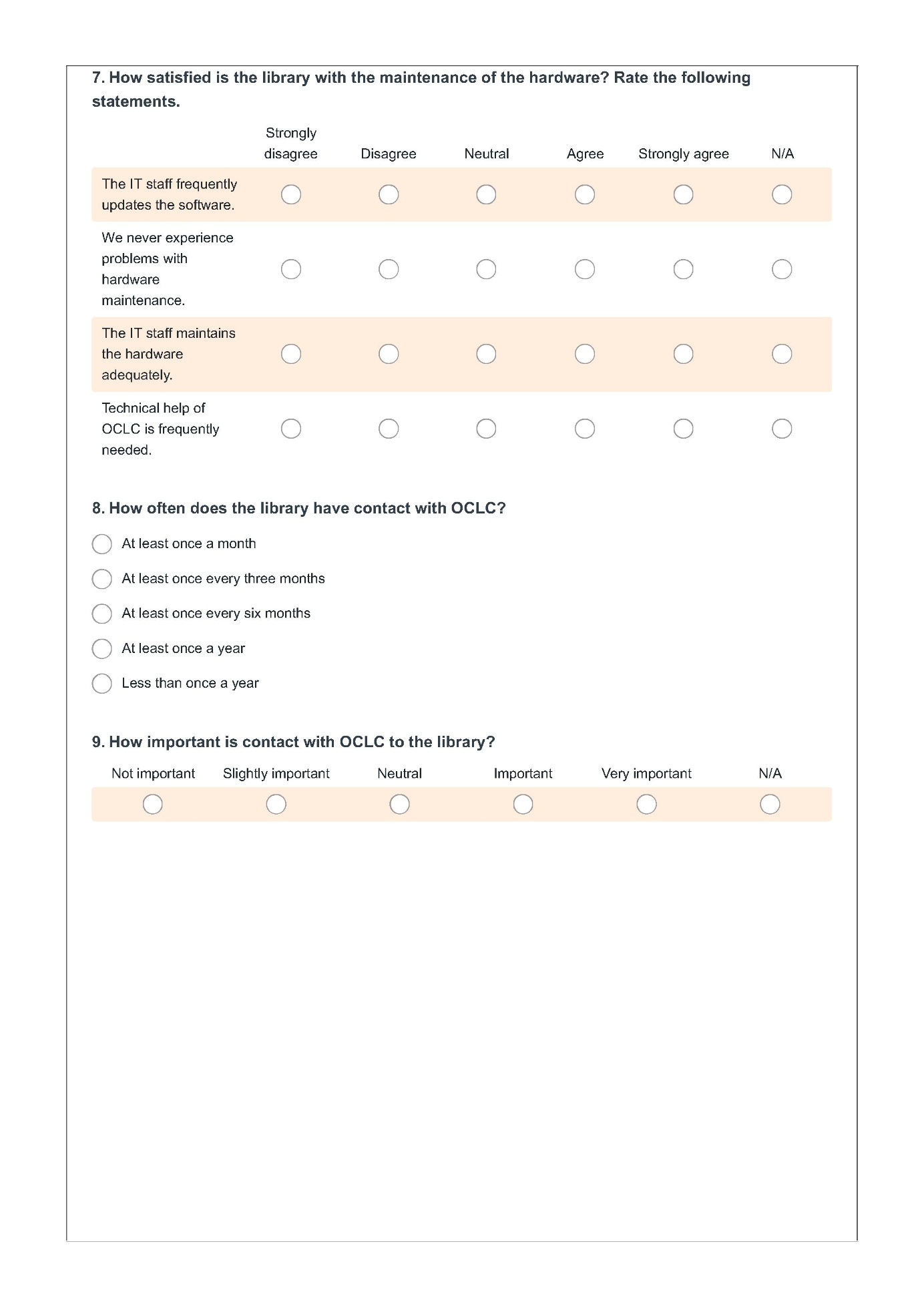




# Bijlage 6 Vertaling enquête







# Bijlage 7 Topiclist

Gesprek voor hostedWise/hosted EZproxy

**Intro (5 min)** *Het gesprek openen. Comfortabel gesprek vormen door te beginnen met algemene vragen. Let op of de respondent academisch (EZproxy) of openbaar is (BicatWise).*

Momenteel loop ik stage bij OCLC en doe ik onderzoek naar de interesses in hosted services. Dit interview wordt gehouden om uw mening over hosted services te vragen. Het gesprek zal een half uur duren en wordt opgenomen. Er zijn geen foute antwoorden. Antwoord zo eerlijk mogelijk.

1. Kunt u mij iets vertellen over de bibliotheek/organisatie? Wat doet de organisatie?
   1. Wat is het doel/de missie?
   2. Hoe wordt dit bereikt?
   3. Waar focust de organisatie momenteel op?  
      1. Wat zijn problemen/punten waar aan gewerkt wordt?

**Oude situatie (vorige systeem) (10 min)**

Als bibliotheek maakt u gebruik van het bibliotheeksysteem van OCLC en bent u overgestapt naar een gehoste versie. Ik wil u een paar vragen stellen over het vorige softwaresysteem.

1. Welke systeem gebruikte u hiervoor (voor de transitie naar hostedWise/Hosted EZproxy)?
2. Hoe lang hebt u dit systeem gebruikt?
3. Waarom hebt u toen voor die software gekozen?
   1. *Voorbeelden kunnen zijn*
      1. Gebruik (Hoe was het systeem in gebruik?)
      2. Kosten
      3. Infrastructuur (Hoe werd de infrastructuur geregeld?)
4. Hoe hebt u dit systeem ervaren?

**Nieuwe situatie (nieuwe systeem) (15 min)**

U bent uiteindelijk overgestapt naar een gehoste versie.

1. Waarom bent u overgestapt?
   1. Wat waren uw beweegredenen om voor OCLC te kiezen?
2. Hoe hebt u de overstap ervaren?
3. Hoe hoog was die drempel?
4. Hoe worden die beslissingen gemaakt?
5. Wie is/zijn daar verantwoordelijk voor?
   * 1. Welke afdeling houdt hier zich mee bezig?
6. Wie neemt het initiatief?
7. Wie is de inkoper?
8. Wie gebruikt het systeem?
9. Welke factoren hebben daar invloed opgehad? *Prioriteitenlijst*
10. *Voorbeelden kunnen zijn*
11. Gebruik
12. Kosten
13. Infrastructuur
14. Etc.

U maakt nu een tijdje gebruik van het nieuwe systeem.

1. Wat vindt u van het nieuwe systeem?
2. Welke gevolgen heeft het gehad voor de organisatie?
3. Wat vindt het personeel/de eindgebruikers van het nieuwe systeem?
4. Wat zijn voordelen en nadelen van het nieuwe systeem?
5. Welke factoren heeft u voor het gebruik van het systeem over het hoofd gezien?
6. Denkt u dat openbare/academische bibliotheken geïnteresseerd zijn in hosted services (hostedWise/hosted EZproxy)? Waarom denkt u dat? (*Hoe ziet de respondent de markt?)*

Dank u wel voor uw medewerking.

Gesprek voor BicatWise/EZproxy

**Intro (5 min)** *Het gesprek openen. Comfortabel gesprek vormen door te beginnen met algemene vragen.*

Momenteel loop ik stage bij OCLC en doe ik onderzoek naar de interesses in hosted services. Dit interview wordt gehouden om uw mening over hosted services te vragen. Het gesprek zal een half uur duren en wordt opgenomen. Er zijn geen foute antwoorden. Antwoord zo eerlijk mogelijk.

1. Kunt u mij iets vertellen over de bibliotheek/organisatie? Wat doet de organisatie?  
   1. Wat is het doel/de missie?
   2. Hoe wordt dit bereikt?
   3. Waar focust de organisatie momenteel op?  
      1. Wat zijn problemen/punten waaraan gewerkt wordt?

**Oude situatie (vorige systeem) (10 min)**

Als bibliotheek maakt u gebruik van het bibliotheeksysteem van OCLC. Ik wil u een paar vragen stellen over het softwaresysteem.

1. Welke systeem gebruikte u hiervoor (voor de transitie naar hostedWise/Hosted EZproxy)?
2. Hoe lang hebt u dit systeem gebruikt?
3. Waarom hebt u toen voor die software gekozen?
4. *Voorbeelden kunnen zijn*
5. Gebruik (Hoe was het systeem in gebruik?)
6. Kosten
7. Infrastructuur (Hoe werd de infrastructuur geregeld?)
8. Hoe hebt u dit systeem ervaren?

**Nieuwe situatie (nieuwe systeem) (15 min)**

Er zijn bibliotheken die naar hostedWise/hosted EZproxy zijn overgestapt.

1. Waarom bent u niet overgestapt?
2. Hoe worden die beslissingen gemaakt?
3. Wie is/zijn daar verantwoordelijk voor?
4. Welke afdeling houdt hier zich mee bezig?
5. Wie neemt het initiatief?
6. Wie is de inkoper?
7. Wie gebruikt het systeem?
8. Welke factoren kunnen invloed hebben op de interesse? *Prioriteitenlijst*
9. *Voorbeelden kunnen zijn*
10. Gebruik
11. Kosten
12. Infrastructuur
13. Etc.
14. Denkt u dat openbare/academische bibliotheken geïnteresseerd zijn in hosted services (hostedWise/hosted EZproxy)? Waarom denkt u dat? (*Hoe ziet de respondent de markt?)*

Dank u wel voor uw medewerking.

Prioriteitenlijst

Zet de volgende 6 waarden op volgorde van 1 – belangrijk naar 6 – minst belangrijk.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Inzicht in het gedrag van gebruikers |
|  | Kosten besparing |
|  | Privacy |
|  | Samenwerking tussen bibliotheken |
|  | Standaardisatie van software |
|  | Veiligheid van uw data |

Zet de volgende 6 waarden op volgorde van 1 – belangrijk naar 6 – minst belangrijk.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Complete IT kosten per periode betalen |
|  | Flexibiliteit van hardware capaciteit |
|  | Inspelen op de behoeften van de gebruikers |
|  | Personeel meer richten op front-office |
|  | Snelheid van de transitie |
|  | Technische ondersteuning |

# Bijlage 8 Verbatim

## Respondent 1

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 15-4-2016 |
| Industrie | Openbare bibliotheek |
| Product | hostedWise |
|  |  |
| Interviewer | Kunt u mij vertellen wat uw functie is? |
| Respondent | Ik ben ICT-coördinator. Ik doe alles wat hier staat, dat beheer ik en we hebben een bedrijf in de arm, Eyetrack, dat eigenlijk de hardware en echt systeembeheer doet. Bicat is mijn beheer. Ik doe de parameters, ik doe de cyberquery dat soort dingen. Voor de rest het oplossen van kleine problemen. Je hebt allemaal verschillende partners en verschillende bedrijven. |
| Interviewer | Heeft de bibliotheek veel IT-personeel? |
| Respondent | Nee, ik. Daarnaast houdt het op. En dat is wel een probleem moet ik zeggen. Je vraagt toch wel van je collega's in de front-office, om zo te noemen, banden plakken op ICT-gebied. Het is allemaal eng. Als iets het niet doet is het eng. Ze staan daar wel met de klant. |
| Interviewer | U denkt daarentegen meer in oplossingen? |
| Respondent | Ja, maar ze hebben gewoon een A4 sheet waar ze gewoon kunnen zeggen: betaalautomaat doet het niet. Kan je dat en dat doen. Lukt het niet, dan moet je mij bellen. Want dan zal er wel een leveranciersprobleem of een software update vast zitten. Dus ze hebben wel een soort gereedschap hoor. |
| Interviewer | Ze kunnen zelf dus hun problemen oplossen. Maar u bent voornamelijk het contactpersoon tussen leveranciers en de bibliotheek. |
| Respondent | Ja, en als er problemen zijn of dat we iets anders willen. Nu willen we bijvoorbeeld naar een Keslus library? en dan ga ik de leveranciers bij mekaar zoek en dan gaan we eens praten. Dus dan zoek je alles bij elkaar en dan ga je een voorstel maken dat werk je uit en dan gaat naar het MT en dan kijk je of het door gaat. Ja of nee. En gewoon constant kijken naar functionaliteiten. Wat kan er verbeterd worden. We hebben natuurlijk minder personeel. En dat zal elke bibliotheek merken. Bezuinigingen en minder personeel. Ja, dus je moet proberen die efficiëntieslag te maken. Wat kan er makkelijker? |
| Interviewer | Voor de Bibliotheek Gouda in het algemeen. Wat is het doel en de missie? |
| Respondent | Leren en ontdekken zou ik zeggen. Heel open zijn. Je zal ook boven zien dat heel veel mensen zitten te studeren. Welkom voor iedereen en zeker. Wij zitten hier nu sinds 1 maar 2014 in dit gebouw. Vroeger waren we echt een bibliotheek in een monumentaal pand. Echt alleen bibliotheek. Maar nu hebben we ook horeca, drukkerswerkplaats, mediawerkplaats, we hebben zaalverhuur met schermen en allemaal stekkertjes, aansluitingen. Ja, we zijn gewoon wat anders geworden. |
| Interviewer | De bibliotheek is zich dus aan het uitbreiden. |
| Respondent | Ja, ik denk dat de bibliotheek zijn zoals dat vroeger ging ten dode is opgeschreven. De uitleen business doen mensen zelf. Het is open zijn, mensen ontvangen, mensen laten ontdekken wat de meerwaarde kan zijn van dit geheel. En je ziet ook dat uit een enquête blijkt dat de horeca en de bibliotheek elkaar versterken. Mensen komen voor beide. Mensen vinden het lekker als zij een boek kunnen lezen maar dat ze ook een kopje koffie kunnen drinken en eventueel kunnen eten. Ook goed weten wat voor product je verkoopt. Ook landelijk. Niet alleen de boekenmarkt, maar ook gewoon weten wat er om je heen is. |
| Interviewer | Daarin dus ook samenwerking zoeken tussen andere bibliotheken? |
| Respondent | Nou is dat hier wat gevoeliger. Wij hebben een zelfstandig systeem. Hetzelfde als Katwijk. En wij hebben wel een regio functie en een regio om ons dat allemaal ProBiblio bibliotheken zijn. Er wordt wel samengewerkt hoor, maar om te zeggen we doen samen bibliotheekje spelen, nee. Dat is echt nog heel gescheiden. De omgeving wil dat wel. Er zijn onderzoeken geweest en dergelijke maar wij hebben voor ons gezegd. Het moet voor ons meerwaarde opleveren. Wij zijn heel vernieuwend. Moet ik eerlijk zeggen, wat wij hier hebben staan is redelijk vernieuwend. Andere bibliotheken zijn vaak nog niet zo ver. We gaan geen stap achteruit doen. Wat wij hebben willen wij behouden. |
| Interviewer | Ligt er eerder aan de andere bibliotheken? |
| Respondent | Wij hebben gezegd. Onderzoek het maar, we willen overal aan mee werken. Jullie mogen op ons systeem hangen, geen enkel probleem. Maar onderzoek wat de consequenties voor jullie zijn en wat de meerwaarde voor ons is. |
| Interviewer | Zijn er momenteel specifieke punten waar de bibliotheek zich op richt? |
| Respondent | Nee, we hebben net gehoord dat onze directeur weg gaat. Daar zijn we een beetje van slag af. Die gaat naar Den Bosch toe. Nee voor de rest niet. Ja, we proberen elke keer nieuwe dingen. Het is natuurlijk constant pingelen met geld. We hebben nu iemand in dienst die een beetje fondsenwerven doet. En taalstimulatie duiken we in. Maar daar duikt heel bibliotheek Nederland in. Wij zijn anders omdat we samenwerken met zijn allen. We proberen hier ook te programmeren. Met z'n allen. Zoals gisteravond dat we een documentaire presenteren over Belgische vluchtelingen. Iedereen krijgt dan korting. En zo wordt er in een zaal een documentaire gedraaid. We doen heel veel op programmering gebied. |
| Interviewer | Dat is dus een heel ander beeld dan de bibliotheek normaal gesproken heeft. |
| Respondent | Ja, ik zal een foldertje voor je pakken. We hebben thema programmering. We hebben nu bijvoorbeeld niemandsland. Dit wordt elke maand. Dat is dan een project en dat wordt dan ook afgesloten. En we hebben daar ook een bord. Daar staat de programmering op. Mensen kunnen zelf op een leeg kaartje zeggen wat hun visie is over niemandsland. Wat denkt je daarbij? En die vraag staat er ook. Kunnen mensen hun bordjes ophangen wat ze zelf vinden en dat verzamelen we dan ook. |
| Interviewer | Dit doen jullie als contact met de gebruiker? |
| Respondent | Ja, dat is voor ons zo belangrijk. Het is niet alleen boeken lenen. Denk mee. Hoe kunnen we het beter maken. Contact met de omgeving natuurlijk. Een heel sterk punt van ons. |
| Interviewer | Ik zou het graag over het huidige systeem willen hebben. Hoe lang gebruiken jullie dit systeem al? |
| Respondent | We zijn begonnen met Tobias. Toen hebben we concerto gehad. Vanaf 2010 dat we weer terug zijn bij BicatWise. |
| Interviewer | Teruggegaan dus? |
| Respondent | Ja, het is het oude Tobias systeem wat vroeger van Datapoint was. Dus daar heeft het wel heel veel van weg. 2010 zijn we dus weer begonnen met Bicat. |
| Interviewer | Niet alleen de naam is veranderd, maar zijn er ook andere dingen veranderd? |
| Respondent | Ja, het is een soort samensmelting. Vroeger had je het Tobias systeem van Datapoint en die mensen zijn eigenlijk opgekocht door Bicat. Toen hebben wij tijdelijk een stap gezet naar concerto. Ik weet niet of je dat systeem kent? |
| Interviewer | Nee, dat ken ik niet. |
| Respondent | Dat zit in Den Haag en Den Helder. Een Amerikaanse leverancier. Dat hebben we vijf jaar gehad. Toen hebben we de vlag uitgehangen dat we het eruit hebben gedaan. |
| Interviewer | Daar was u niet tevreden mee? |
| Respondent | Nee, daar was ik echt niet tevreden mee. Het kon heel veel niet. Er werd beloofd dat alles kon. De klant heeft er niks van gemerkt hoor. Ja, uitlenen kan elke software. Maar bestel administratie, functionaliteit er omheen is echt niks. Dat vond ik niks. En mijn collega's ook niet. Zonder besteladministratie kan niet meer in deze tijd. Daar hebben we het contract van opgezegd en toen zijn wij overgestapt naar Bicat. Dus vanaf 2010 zijn we overgestapt naar Bicat en hebben we gelijk Eyetrack als systeembeheerder gekozen. Dat is een bedrijf dat in Brabant zit. |
| Interviewer | Waarom is toen voor Concerto gekozen? |
| Respondent | We behoorden toen bij de gemeente en we moesten een Europese aanbesteding doen. En toen kwamen zij het beste eruit. Maar toen we het installeerde bleek de functionaliteit er niet te zijn. |
| Interviewer | Uw verwachtingen waren dus anders dan de werkelijkheid? |
| Respondent | Ja heel sterk. Ja en dat weten ze ook wel. Dat weten ze heel goed. |
| Interviewer | En toen bent u in 2010 overgestapt naar Bicat. Hoe hebt u dat ervaren? |
| Respondent | Ja fantastisch. Het is echt een systeem waar ik mij echt in kan vinden, maar het is een van de duurste bibliotheek systemen. Het is heel moeilijk het te blijven verantwoorden aan de directie. Het heeft functionaliteit, het heeft een gebruikersgroep. De gebruikers kunnen bepaalde wensen invullen die elkaar jaar overleg hebt met elkaar. Dan stellen wij ook gewoon eisen, dit willen wij ontwikkeld hebben. Dus het is heel open en transparant. Ze denken heel erg mee. Ik ben dus heel tevreden over Bicat. |
| Interviewer | Waar bent u tevreden over? |
| Respondent | Gewoon de hele functionaliteit. Er zijn natuurlijk dingen die ik graag zou willen en die er niet inzit. Ik ben heel tevreden over de mensen die daar werken. De behulpzaamheid. De manier waarmee ze omgaan met ons. Het installeren, het gelijk behulpzaam zijn als je problemen hebt. Ja, ben ik heel tevreden over. En dat vind ik heel belangrijk. Dat mijn collega's ook kunnen bellen voor problemen. En dat er dan naar ze geluisterd wordt. |
| Interviewer | Hoe is toen die beslissing gemaakt om naar Bicat over te gaan? |
| Respondent | Ze kwamen er het beste uit. We hadden maar twee keuzes. Bicat of eventueel onderbrengen bij ProBiblio. Zodat we niet zelfstandig het systeem hebben. ProBiblio was niet duidelijk met hun financiële consequenties. Fubus is afgehaakt omdat bepaalde functionaliteit er niet in zat. Bicat ging sowieso mij voorkeur naar uit. En dat is het toen geworden. |
| Interviewer | U heeft dan een voorkeur voor Bicat. U moet dit blijven verantwoorden aan de directie. Zijn zij daar niet zo tevreden over? |
| Respondent | Ik heb nu dus een verzoek gekregen. Bibliotheek Weert is van Bicat overgegaan naar Brocade. En Brocade is een stuk goedkoper. Waarom nemen wij dat niet? Dan kijk ik naar bepaalde functionaliteiten. En dan denk ik, daar ga je het gewoon in missen. Met name de klant aan de buitenkant die zegt: ik wil via internet verlengen, kaartjes kopen, want we hebben ook ticketWise. Wij hebben bijna alle functionaliteiten van Bicat. Ik wil dat hebben, dat is bij Brocade niet ontwikkeld. Dan moet je formulier op je website zetten. Die komen dus bij een collega aan. Dan stuit het bij mij een beetje. |
| Interviewer | U heeft liever meer functionaliteit voor een meerprijs dan minder functionaliteit? |
| Respondent | Ja |
| Interviewer | Lukt dit om te verantwoorden naar de directie? |
| Respondent | Ja, dat lukt wel. Maar soms moet je er even naar zoeken. Want we hebben constant minder collega's dus je kan niet zeggen er moet iemand bij de catalogus afdeling bij want dat moeten ze handmatig gaan doen. Nou dan heb je meestal de overtuiging. Voorlopig staat iedereen nog achter Bicat hoor. Een directie kijkt natuurlijk, we moeten minder doen. Wat is het kostenplaatje? Dat zijn personeel, gebouw en software. En dat maakt het soms puntjes op de i zetten. |
| Interviewer | Uiteindelijk is ervoor gekozen om hostedWise te proberen. Kunt u mij daar iets over vertellen? |
| Respondent | Nou Bicat draait op een aparte HP-server. Nou daar krijg je dan een offerte van, op een gegeven moment is dat contract verlopen. Dus daar krijg je een offerte van, wil je een servicecontract. Nou ik schrik van de bedragen van HP. Nou dan doe je dat een jaar. Weer een jaar. Ja, wat gaan we doen. Zullen we het risico nemen om het niet te doen. Dat risico hebben wij dus genomen. Maar op een gegeven moment tikt die server wel door. Die wordt ouder. En toen hoorde ik dus van Martijn van HKA: wij gaan eventueel met hostedWise beginnen. Toen zij ik van: nou ja, wij hebben daar wel oren naar. Maar niet wetende dat, want dat is weer hostedWise, een X-bedrag op de licentie van Bicat weer. Dus ja dat was even wikken en wegen. Vandaar dat wij later zijn ingestapt dan Katwijk. Die onderhandelingen zijn door de directie en OCLC gevoerd. Maar dat was wel weer even 10.000 euro extra bovenop het kostenplaatje. Daar schrokken we even van. Het voorlopig als pilot wel weinig zijn. Maar we zijn er toch ingestapt. |
| Interviewer | Als we het kostenplaatje wegdenken. Vindt u hostedWise een goed keuze? |
| Respondent | Ja, ik vind sowieso niets meer in huis te hebben, gewoon in de cloud. Het vergt allemaal onderhoud. Dan kan je gewoon bellen en zij lossen het op. Wij zijn al met meerdere dingen bezig om in de cloud, volgens mij Microsoft zijn wij ook mee bezig. Maar het is tricky. Het is allemaal duurder namelijk. En dat is het probleem. Een klein voorbeeld is Indesign van Adobe. We hebben een afdeling programmering. Indesign hebben we gewoon op de server staan. Dat hebben we ooit een keer gekocht. Maar het is ook makkelijk als mensen in de cloud Indesign kunnen downloaden en dingen kunnen doen. Het programma kost 900 euro. Dan heb je een licentie en dan heb je een gebruiker. Als je het in de cloud doet is het 30 euro per maand per gebruiker. Maar dat tikt natuurlijk door. Dat zijn keuzes die je gewoon moet maken. En dat maakt het lastig. Het liefst heb ik dingen in de cloud, maar daar hangt een kostenplaatje aan. |
| Interviewer | Daar zijn jullie dus nog terughoudend in. |
| Respondent | Ja, ik wil het wel maar ik moet het wel financieel kunnen verantwoorden. Bijvoorbeeld met Indesign heb ik tegen de afdeling programmering gezegd. Dit is het, dit zijn de twee verschillen, liefst heb ik dat je in de cloud gaat. Dan hebben we geen onderhoud. Dan kan het niet bij ons vastlopen. Dan kan je er altijd bij. Ga het maar verantwoorden. Ga maar stoeien met de directie. Dus ik heb het eigenlijk een beetje verschoven nu. We hebben het al, het is alleen een oudere versie en wil je een nieuwere versie en wil je het ook van huis uit proberen. Ik vraag nu overtuigingskracht van die groep. En dan bestel ik het, installeer ik het en dan maken we het toegankelijk. Ik vond dat wel een goede tactiek. |
| Interviewer | Wie heeft uiteindelijk de beslissing gemaakt om hostedWise te kiezen? |
| Respondent | Nan heeft de keuze gemaakt, want het is een financiële kwestie. Kijk ik heb het voorgekauwd en gezegd: dat willen wij graag. Twee keer gesprekken gevoerd. Nou die waren heel goed. En op een gegeven moment moet je gewoon de knop omzetten en dan is het gewoon een financieel plaatje. Doen we het of doen we het niet. En dat hebben we gewoon gedaan. En nu gaan we beginnen aan dat traject. Het heeft een nadeel. De server staat nu hier in huis. Dus de lijntjes zijn kort. Of de server ligt plat, maar voor de rest werkt het altijd. Dan ga je het buitenhuis doen, dan heb je internetprobleem of iets dan heb je dus niet meer. Zoals Katwijk had op een zaterdagochtend. Die hadden de server plat. Dat maakt mij angstig. Dat heeft ook consequenties natuurlijk. |
| Interviewer | Dus de controle… |
| Respondent | Die ben je kwijt. En daar moet ik nog met OCLC over praten. Wij draaien 7 dagen per week van 09:00 tot 21:00 uur. Wat doe je als zondagmorgen de server eruit ligt? Daar zijn geen afspraken over. In het contract staat dat ze zaterdag en zondag vanaf 5 uur dicht zijn. Hoorde ik. Maar ik heb niet het hele contract gelezen. Dat hoorde ik van Katwijk. En dan krap ik achter mijn oren. |
| Interviewer | Er zit iets in de afspraken wat u niet lekker zit? |
| Respondent | Ja, wat ik nog wel wil uit dobbelen. Hoe moet dat? Is er iemand bereikbaar? Dat ik wel iemand heb die bereikbaar is. Katwijk heeft toen iemand van HKA gebeld die heeft die server herstart en het probleem is opgelost. Maar je kan niet zaterdag en zondag zonder systeem zitten. Er gaan wel noodapparaten werken. Maar je kan niks zien. Je kan niks opzoeken. Ik ga er vanuit die iedereen tegenwoordig een 24-uursdienst heeft. OCLC dus niet. Daar zit nog een crux in. Kijk ook al heb ik maar een adres. Die ik of mijn collega's kunnen bellen als de server het niet doet. Kijk als onze lokale glasvezelfrabrikant een fout maakt, ja dan houdt het ook op. Maar ik wilde een tweede lijn en dat schijnt niet te werken. Er zijn nog wel wat dingen die ik even wil uitzoeken. Dus ik was ook blij dat het een beetje fout liep en het niet gelijk geïnstalleerd werd. |
| Interviewer | U bent dan met OCLC bezig om dit uit te zoeken? |
| Respondent | Ja, dat moet zo in gang gezet worden. Mirjam Buttner had het redelijk druk. En HKA ook dus ze zeiden dat na 28 april wordt het rustiger en dan gaan we het weer even oppakken. Dan ga ik dat soort punten wel aankaarten. Hoe we dat gaan oplossen, want zij willen een IP range gebruiken die wij al in gebruik hebben. Pinewood heet dat bedrijf volgens mij. Of wij moeten ons hele systeem ombouwen met die IP nummers of zij moeten iets doen. Mijn mening is dat zij hostedWise willen, wij willen het ook, maar dat het van hun kant moet komen. Dus daar zijn we nu ook over aan het steggelen. Het is nog geen zacht gekookt eitje. |
| Interviewer | U heeft liever dat de bibliotheek niet al te veel verandert? |
| Respondent | Nou het heeft heel veel consequenties. Een range IP adressen veranderen, ja dat heeft nog wel wat consequenties. Ja, we hebben nu een lijst gemaakt met wat wij allemaal moeten wijzigen. Het zijn geloof ik 158 pc's en toestellen. Ja, dat is heel wat. Daar komen we wel uit hoor. Wat dat betreft zijn het twee hele goede bedrijven. Daar ben ik niet bang voor. Maar ik heb liever dat zij een makkelijkere oplossing zoeken dan dat wij langs moeten gaan. Maar moet het, dan is dat de consequentie. Maar dat is pas achteraf gecommuniceerd. Er is nooit een handboek van te voren geleverd aan ons van: dat gaan we doen als hostedWise gaat beginnen. En dan moeten die IP ranges vrij zijn en dat moet vrij zijn en dat moet vrij zijn. Dat is nooit gepresenteerd anders hadden wij van te voren kunnen zeggen van ho, daar hebben we een bottleneck. Daar zit een probleem bij ons. Dat kwam pas aan het licht toen het bedrijf namens OCLC het kwam installeren. |
| Interviewer | Communicatie is… |
| Respondent | Een dingetje. Ja, en waar dat aan ligt. Ja, dat ligt ook aan de drukte. Toevallig dezelfde range in gebruik. |
| Interviewer | Ik heb een lijst met allemaal waarden. Kunt u dit van 1 naar 6 waarderen. 1 is belangrijk en 6 is minst belangrijk. |
| Respondent | Privacy en data veiligheid vind ik bijna aan elkaar gekoppeld. Ik zou privacy en veiligheid bovenaan zetten, voornamelijk met de wetgeving. Wat wij nu hebben voor Bicat is gewoon goed, dus daar maak ik mij niet druk om. |
| Interviewer | Ik heb zelf wat onderzoek gedaan hoe hosting in elkaar zit en deze waarden komen daar uit voort. Voordelen en nadelen die vaak worden genoemd. |
| Respondent | Ja, ik heb de flexibele kosten op vijf gezet, omdat als je de kosten goed bijhoudt dan kan je er een goed overzicht uit halen. Automatisering houdt dit ook regelmatig in de gaten. Dan zie je gewoon alle kosten. Wij hadden op een gegeven moment 3M apparatuur. En dat was al afbetaald. En toen zag ik bij een collega een servicecontract van tig duizend euro voor regelmatig controleren. Updateje, even kijken, schoonmaken. Dat moet toch anders kunnen? We hebben de apparatuur. Het was volgens mij 20.000 euro per jaar. Daarvoor komt er iemand langs die even aait over die dingen. Toen hebben we een hele andere filosofie neergezet en andere software gekocht. Dat halen wij er wel uit. Maar daarvoor moet je wel goed budget bijhouden. Je kan het maar een keer uitgeven. |
| Interviewer | Dat is dus een punt waar veel naar gekeken wordt. |
| Respondent | Ja, wat is het bedrag wat we betalen? En wat staat daar tegenover? En ik kan nog steeds wel verantwoorden dat Bicat een hele hoge post is en Eyetrack is ook een hele grote post, maar dat het noodzakelijk is voor deze bibliotheek. Als je vanaf 9 tot 9 programmeert dan heb je mensen nodig die je kan bereiken. Om het op te lossen. |
| Interviewer | U gaf aan dat de veiligheid en privacy op één staat. |
| Respondent | Ja, dat vind ik wel. Zeker met de huidige privacywet, ik kan geen risico nemen. Stel voor, dat zijn nog wel bedragen die. Dat was ook de vraag die wij in het gebruikersoverleg aan HKA hebben aangesteld. Moeten bibliotheek dat afzonderlijk gaan ontdekken, wat wij sturen data naar de KB, datawarehouse, ProBiblio. Wel allemaal encrypted, maar gaat HKA daar een complex geheel van maken. Hoe zit het met de web services, inloggen van mijn menu. Volgens mij is dat op een Joomla site, wij hebben geen Joomla hoor, is het nog niet encrypted. Dus ja, hoe ga je dat doen. Die vraag ligt nu bij HKA. Want iemand heeft een presentatie gegeven over de privacywetgeving. Ik schrok mij helemaal een hoedje. Ja, en hoe gaat dat met hostedWise. Wie is aansprakelijk voor een lek in onze data? Ik weet niet of dat gewaarborgd is. |
| Interviewer | Deze punten ziet u graag terug in de communicatie met OCLC? |
| Respondent | Ja, je krijgt een hoop rotzooi. Stel voor dat je de eerste bibliotheek bent. Dat wil je niet in de kranten hebben. En mensen zijn daar heel gevoelig mee, met data. Dat vind ik wel nummer een. Daar moeten we echt, ja. |
| Interviewer | Stel dat HKA, HostedWise, niet aan de eisen voldoet, is het volgens u over en uit? |
| Respondent | Nou dan is het een overweging om te zeggen, dan moeten we dat wel waarborgen. Want die klant schrijft zich hier in, zijn hele hebben en houwen. Als een commerciële partij weet, onze data is goud waard. Dat is echt goud waard. Als daar een lek in zou zitten. Stel je voor dat klanten allemaal een e-mail zouden krijgen. Hallo, u bent lid bij de bibliotheek, wilt u ook bij de boekenclub komen. Dat wil je niet. Ik denk dat dan leden gaan opzeggen. Dat is wel een puntje waar wij voorzichtig mee zijn. |
| Interviewer | Op twee zegt u dat inzicht in het gedrag van gebruikers belangrijk is. |
| Respondent | Ja, je wilt iets doen waardoor de gebruikers zich thuis voelt. Dus je moet weten, wat wilt hij. Wat verwacht hij van ons. Wat wil hij in de collectie lenen. En daarom hebben we ook heel veel van dit soort dingen. In het begin hebben we ook gedaan, wat wilt u verbeteren aan de chocoladefabriek. Heel open. Nou en daar komen ook punten uit. Je wilt het weten. De klant moet zich hier thuis voelen. Dus dat is heel belangrijk. Maar daar is Bicat met haar managementplus module zeker, om steeds meer klantlabels aan de klant te hangen. Zodat je hem eruit kan trekken. We hebben nu een lezing over weet ik veel wat, die klant leest dat. Die krijgt extra attentie van ons. Van joh, let erop we hebben een leesclub. Dat soort dingen. Dat wordt steeds meer. |
| Interviewer | U geeft bij de andere technische ondersteuning als eerste aan. |
| Respondent | Ja, wat ik net al zei. Als blijkt dat wij op zaterdag en zondag geen ondersteuning zouden kunnen krijgen, dan is het de vraag of wij ons niet terug trekken. Want, wat te doen. Wij kunnen niet twee dagen plat. Dus dat is wel heel belangrijk. Als mijn systeem het niet doet moet ik kunnen bellen, want ik ben wel bibliotheek. Als het netwerk plat ligt dan komt Michiel bijvoorbeeld, dat hebben we gehad. Na de installatie van OCLC was één IP range eruit geklapt. Alles plat. Dan komt hij uit Tilburg gelijk hier naar toe en dan gaan we alles omzetten. Je bent wel twee a drie uur plat, maar niet een bedrijf die zegt van: we komen morgen. Want je moet wel door kunnen gaan. Je kan de klant wel vertellen: we hebben momenteel geen internet of printservice. Dat kan een uurtje, twee uurtjes, maar niet langer. Niet hier. Met bijna 10.000 bezoekers per week. |
| Interviewer | U geeft als tweede aan het inspelen op de behoefte van de gebruikers, wat natuurlijk te maken heeft met het inzicht in het gedrag. En daarna personeel meer richten op front-office. |
| Respondent | Ja, die functie is heel belangrijk. Want die klant die willen we hebben. We willen dat hij lid wordt. We willen dat hij hier zich thuis voelt. En niet zoals, ik zeg altijd als die reclame. Waar de kassière met een bordje zegt: ik ben ff lunchen. Terwijl er nog een hele rij staat. Nee, dat kan niet. |
| Interviewer | Vindt u het daarom ook prettig dat u alleen op IT werkt. Dat daar niet teveel personeel op wordt gezet? |
| Respondent | Nou er mogen van mij wel meer mensen op de IT komen hoor. Dat is geen probleem, maar ja. Heel veel mensen vinden het eng. Niet dat ik een IT 'er ben. Ik ben een mens dat heel logisch denkt. Ik ga van A naar B naar C, en dan kom ik er vaak uit. Ik ben niet bang voor apparatuur. Dus dat scheelt ook altijd. |
| Interviewer | Het heeft dus meer met u instelling te maken dan u kennis. |
| Respondent | Ja. Nou is die wel goed natuurlijk, maar in principe kom ik uit het onderwijs. |
| Interviewer | U bent dus niet afgestudeerd IT 'er. |
| Respondent | Nee, ik kom uit het onderwijs. Ik heb een bibliotheekopleiding gedaan en daarna ook universiteit informatica. Dus ik heb wel wat, maar was nog met andere programmeertaal wat al lang achterhaald is. Maar daarvoor hebben wij Eyetrack in huis. Zij hebben de kennis van hardware. Is er wat kapot dan kan ik redelijk wat proberen boven. Ook met schermen en laptoppen aansluiten. Dat gaat mij allemaal goed af. Maar ik zou daar wel meer collega's op willen die dat ook durven. |
| Interviewer | En wilt u dan dat de collega's van de front-office vandaan komen? |
| Respondent | Ja, die moeten dat in principe doen. Er is een instructie, er is een hand-out. Dat moet je doen. Maar dan houdt het ook vaak op. Het is ook moeilijk hoor. Je gaat opeens van bibliotheekje, moet je dat gaan doen. Moet je HDMI kabel, VGA kabel, internet, geluid. Hoe moet je die instellingen doen? In principe gaat het altijd goed. We hebben een zaal met hele professionele apparatuur. Een mediawerkplaats met een heel atum. Waar je gewoon kan regisseren eigenlijk. Ja dat zijn wel dingen. Zelfs ik heb daar de kennis niet altijd van. Het is ook vaak doen, herhalen. En als je dat een keer in de maand, een keer in de twee doet, dan verleer je dat proces. En dan is het eng. |
| Interviewer | Waar ik dan toch mee zit is dat, aan de ene kant zegt u: ik wil graag meer mensen op IT. Dat meer mensen zich gaan verdiepen in IT in het algemeen. |
| Respondent | Nou ja, je moet weten. En dan bedoel ik niet alleen IT, maar ook wat er landelijk aangeboden wordt. Bijvoorbeeld E-book portal. Er komt een klant met een E-book en die weet niet hoe die moet downloaden. Dat vind ik een primair iets. Dan moet je als personeel eigenlijk al een account hebben op bibliotheek.nl. Je moet het zelf geprobeerd hebben. Download zelf even wat boeken, kijk. Dan kan je die klant helpen. Maar dat gebeurt soms ook niet. Een groot gedeelte doet dat en die helpen de klant, maar een gros denkt van: geen behoefte aan E-book. Die weten dat niet. Dat vind ik niet meer in deze tijd. |
| Interviewer | Dan is het niet zo zeer dat zegt: We gaan mensen van de front-office naar de backoffice sturen, maar we houden de mensen in de front-office. Maar die gaan zich wel verbreden. |
| Respondent | Ja, die moeten dat moeten zich verbreden in de kennis van wat er in bibliotheek land gebeurd. De E-book portal maar ook de betaalautomaten. Hoe werkt ie. Jij bent de gastvrouw van deze toko. Dus jij moet nu weten. We hebben daar in de hoek een print my doc station staan. Dat wil zeggen dat de klant van huis kan printen, die krijgt een jobcode en die komt hier naar toe en die gaat printen. Dus dat moet je zelf een keer, maak een account aan. Ga dat zelf ontdekken. Ja, en dat initiatief, dat is moeilijk. Dat moet je doen, dat moet je willen. Je moet alles wat hier staat zelf kunnen beheren, vind ik. In ieder geval zelf een keer gedaan hebben. Dat bedoel ik nog meer, kijk dat zij niet weten van stekkertjes en toestanden, prima. Maar je moet wel weten wat voor apparatuur er mee kan. Wat de mogelijkheden zijn. Je moet kunnen scannen, printen, plakken en knippen. |
| Interviewer | Alles waar de klant in centraal staat? |
| Respondent | Ja precies, zou eigenlijk moeten kunnen. Vind ik. Maar dan stel ik een hoge eis volgens mij. |
| Interviewer | Dat hoopt u te zien. |
| Respondent | Ja, nou een groot gedeelte gaat ook mee. En ik sta zelf ook in de front-office. Dus op een gegeven moment krijg je een vraag en dan zeg je: joh loop even mee. Dan doen we het samen. |
| Interviewer | Op die manier probeert u dat dus te doen. |
| Respondent | Ja, om toch de kennis te vergroten. En dat wordt wel meer hoor. Maar het is ook heel snel gegaan natuurlijk he. Van een gewone bibliotheek in een oud pand naar een nieuwe pand waar opeens veel meer functionaliteiten zijn. |
| Interviewer | Vindt u dat technologie te snel is gegaan? |
| Respondent | Nee, het was er al. Alleen konden wij het niet kwijt. Want dat print my doc, op een gegeven moment krijg je een soort probleem. Boven kunnen alleen leden printen en hoe gaan we dat voor niet leden doen. Welke mogelijkheden zijn er. Nou ik ga dat dan ontwikkelen en dan vragen aan leveranciers. Wat komt er dan? Je legt het uit en dan moeten zij dat oppikken. En ik word nog te vaak gebeld om daar toch te komen. Ja, het werkt niet. Wat heb je geprobeerd? |
| Interviewer | Ik wil als laatste nog vragen: In het algemeen over heel Nederland, hoe denkt u dat bibliotheken tegenover hosting staan? |
| Respondent | Nou ik ben zelf van mening en daar ben ik met Eyetrack bezig om te zeggen: Bibliotheken zoals Gouda, moeten eigenlijk niet meer iemand zoals ik in dienst hebben. Moeten dat uitbesteden. Iemand op afstand moet dat eigenlijk kunnen beheren. Dat is gewoon te duur in deze tijd. Ik vind eigenlijk dat alles hosted moet zijn. Als een partij zoals Bicat en alles, dat je gewoon ook het beheer, want dat is de toekomst van hostedWise. Dat is het gene wat ook in de keuze zit. Want op een gegeven moment als ik weg ga, dat mijn baas kan zeggen: Oh, moeten we nog zo iemand die de parameters invoert, de lijsten uitdraait, de contributienota's, dat soort dingen. Nee, dat je dan tegen HKA kan zeggen: voor een x bedrag kunnen jullie dat voor ons doen. Wij huren jullie in om dat te gaan doen. Je kan ook wel weer zo'n partij als ProBiblio. Nee, dan heb je een partij die beheert je server, en die doet alles op Bicat gebied. Het beheer en alle parameters, nou geweldig. |
| Interviewer | Denkt u dat ook andere bibliotheken zo daarover denken? |
| Respondent | Dat weet ik niet. Wij zijn heel vernieuwend, wat ik al zei. En ik durf best in diep water te springen en zonder te weten in welk water ik spring. En dan denk ik ook wel eens van, oeps, ben ik niet te snel gegaan. Daar moet je naar toe. Ik denk dat bibliotheekland nog heel vaak denkt: het is mijn bibliotheek en ik doe het zo. Als ik zie. Wij bewaren geen papierennota's meer. Alles staat in Bicat. Ik heb mijn collega's afgeleerd om niks uit te draaien. Want het staat in Bicat. Vroeger ging je nota's uitdraaien en in een mapje doen en dan had je een reserve. Dat moet je niet willen. Hoeveel bibliotheken dit nog steeds doen. Alles kopiëren, uitdraaien dat moet je niet willen. Alles in de hand houden, beheersbaar zodat je dat kan pakken. En als die plat gaat, dan is er een back-up en dan komt het toch goed. Maar ik weet niet of bibliotheekland, ik weet het niet. Ik vind nog een hoop mutserij, tussen jou en mij, in de bibliotheekwereld. Maar er zijn wel vernieuwende bibliotheken. Maar het gros is nog steeds kleinschalig denk ik. |
| Interviewer | Denkt u dat bibliotheken die los van een PSO zitten, dat deze meer vernieuwd zijn? |
| Respondent | Dat is niet per definitie zo. Nee, het ligt er ook aan, wie is daar directeur. Hoeveel geld heb je. Hoeveel personeel heb je. Heb jij genoeg geld en heb je voldoende personeel en jij kijkt er niet naar en alles loopt goed. Wij hebben hier een meneer gehad afgelopen augustus. Die ging kijken, hoe zijn de processen en hoe kunnen die verbeterd worden. Maar dat moet je wel willen. Maar kijk je nooit naar je processen. Het gaat gewoon goed, waarom zou je het veranderen. Want dat is natuurlijk een scheldwoord in bibliotheekland. Veranderen. |
| Interviewer | Zou u willen dat bibliotheek Gouda een voorbeeld is voor andere bibliotheken? |
| Respondent | Ja, ik heb nu het voorbeeld gesteld bij HKA gebruikersdag. Ik wil de eerste nota wil ook per mail versturen. Die is nu alleen nog maar per formulier. Ik wil hem per mail. Dat vind ik een efficiëntieslag. Het kost namelijk meer tijd en geld. Dat was nog niet ontwikkeld. Die wens heb ik ingediend. Die is nu ondersteund door de gebruikersgroep. Dus dat gaat HKA nu ontwikkelen. Dat moet je willen. Maar het komt wel. Maar dan stel ik echt die vraag. En dan zit iedereen van, oh ja. |
| Interviewer | Denken ze daar dan niet over na? |
| Respondent | Ja, dat weet ik niet. Ik moet toch niet de enige zijn. Ja, dat ben ik dan wel. Ja, soms weet ik het niet. Dan zie ik opeens een bibliotheek en dan denk ik: dat wil ik ook. En soms denk ik he, doen jullie dit nog zo? |
| Interviewer | Zou dat ook ermee te maken kunnen hebben dat er vrijwilligers werken? |
| Respondent | Nee, wij hebben geen vrijwilligers in de front-office. Wij hebb en echt nog bibliotheekpersoneel. Wij vinden echt dat, ja wat kan je verwachten van een vrijwilliger. In principe heel goed hoor. Maar die moet wel geïnstrueerd worden en verstand van zaken hebben. Dus we hebben wel vrijwilligers bij activiteiten en bij de dienst bezig, boeken aan huis brengen. Maar niet op een andere manier. |
| Interviewer | Dank u wel voor uw medewerking. |
| Respondent | Graag gedaan. Als er nog vragen zijn kan je die altijd mailen. |

## Respondent 2

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 18-4-2016 |
| Industrie | Academische bibliotheek |
| Product | Hosted EZproxy |
|  |  |
| Interviewer | Welke functie heeft u binnen de bibliotheek? |
| Respondent | Ik ben licentiemanager binnen de bibliotheek van de hogeschool en naast het aanschaffen van de licentie houd ik mij bezig met toegangsbeheer. En het auteursrecht. Dat is zo'n beetje het hele pakket. En dat is heel divers. Want het is onder andere uit de commerciële economie functie onderhandelen met uitgeverijen, dealen met servmarket en met de ICT poot van de hogeschool om daarmee te overleggen wat de beste en veiligste werkwijze is. |
| Interviewer | U heeft veel contact met leveranciers? |
| Respondent | Contact met leveranciers en contact met ICT ja. En dat is op financieel gebied maar ook op toegangsgebied en juridisch. |
| Interviewer | Dus niet alleen het technische gedeelte maar het gehele kostenplaatje? |
| Respondent | Ja, ik ben ook voor de begroting, budgetbewaking en ik adviseer daarin de bibliotheek manager van de hogeschool. |
| Interviewer | Heeft de hogeschool veel software naast EZproxy? |
| Respondent | Ja, maar ik zou je niet kunnen zeggen hoeveel dat is. Maar toegangsbeheer gaat via surfconext met EZproxy op IP basis. En verder is het hele scala van softwarepakketten dat op gemiddelde hogescholen en universiteiten aanwezig is. Dus dat varieert van pakketten waarin onderwezen wordt plus de gangbare pakketten die nodig zijn om het onderwijs te kunnen doen en alle backoffice pakketten. Administratie, cijferadministratie, roostering en voor de bibliotheek de discovertool, het ERM systeem en SharePoint uiteraard. We hebben geen bibliotheek systeem. |
| Interviewer | EZproxy is daarin een klein systeem. |
| Respondent | EZproxy is klein maar is wel belangrijk. Vooral het thuisgebruik, thuis toegang voor de studenten. Voorheen hadden we geen EZproxy maar werkten we met surfconext of IP adres of via web login. Zegt je dat wat? Web login. |
| Interviewer | De namen zeggen mij niet heel veel, maar ik kan wel voorstellen wat het betekent. |
| Respondent | Het gaat erom dat je thuis inlogt op je netwerk en vervolgens werk je op het netwerk. Maar daarmee moet je iedere keer een image van het netwerk mee thuis brengen. En dat is erg traag en ontzettend foutgevoelig. En niet alles werkt daar goed mee en daarnaast hadden we de hidden automated navigator. Ook een linkresolver, een proxy server, geen link resolver. Sinds EZproxy hebben we haast geen storingsmeldingen meer met toegang. Terwijl dat voorheen de belangrijkste storingsmelding was. |
| Interviewer | Wat vindt u van EZproxy? |
| Respondent | Op zich prima. |
| Interviewer | Hoe lang gebruiken jullie EZproxy al? |
| Respondent | Nog geen jaar. Vorig jaar zomer zijn we over gegaan. |
| Interviewer | Wat was toen de reden om over te stappen? |
| Respondent | De voornaamste reden was dat de proxyserver die wij hadden kon niet overweg met onze discovertool. Wij hadden de hidden automated navigator en ondanks toezeggingen en versievernieuwingen is het nooit gelukt om dat ding aan de praat te krijgen. En de authenticatie via sunner te regelen. En dat lukt met EZproxy wel. Dus erg blij daarmee. |
| Interviewer | Hoe is het proces van overstappen naar een hosted EZproxy gegaan? |
| Respondent | Ik wist altijd af van het bestaan van EZproxy. Ik had goede berichten gehoord van andere hogescholen en de tool zit bij mij in het pakket. Dus ik ben samen met ICT aan de praat gegaan en een hoge urgentie, omdat de hogeschool is over gegaan naar een 100% digitale collectie. En dat betekent dat de toegang dus vlekkeloos moet verlopen. En ik had daar meer hoop op en hogere verwachtingen dan de hidden automated navigator kon, beloofde en realiseren. En ik wist dat EZproxy goed samenwerkte met sunner? Op basis van die informatie zijn wij erop ingestapt. Dankzij mijn netwerk. |
| Interviewer | Jullie zijn gelijk ingestapt met de gehoste versie. |
| Respondent | Ja de hidden automated navigator hadden we zelf intern op een server staan. Maar ingegeven door de hele transitie in de hogeschool. De hogeschool heeft een behoorlijke klap gekregen in het verleden, door imagoschade. Daarmee is er een reductie geweest van personeelslasten van 20% en die kan je alleen maar opvangen door zelf het beheer te laten afnemen. De hidden automated navigator stond op een interne server. Met name beveiligingscertificaten is enorm intensief om te beheren. Vandaar dat we zeiden van, functioneel beheer is er ook uit gegaan. Dan kom je al gauw op de gehoste versie uit. Ingegeven door bezuinigingen. |
| Interviewer | Was dat voor u de belangrijkste factor? |
| Respondent | Dat is een hele belangrijke factor en het feit dat we uit ervaring wisten dat de crypten van linken erg moeilijk kan zijn. En die kennis hebben wij niet in huis. Minimaal in huis. En dan moet je keuzes maken. |
| Interviewer | Heeft het hosten van EZproxy nadelen? |
| Respondent | Het enige nadeel dat zou kunnen zijn is dat je niet zelf de teugels in handen hebt en afhankelijk bent van een ander. Maar omdat het zo ingewikkeld werk is neem je dat voor lief. En de reactie snelheid van OCLC is redelijk snel op EZproxy gebied. Dus binnen twee dagen hebben we meestal wel een goedwerkende link terug en dat kan je zelf ook nauwelijks realiseren. Zelfhosting heeft dan geen voordeel. Dan dat je zelf in de handen hebt wanneer een IP range verandert bijvoorbeeld. Of dat het binnen de IP range van je organisatie valt. En dat doet het nu niet. |
| Interviewer | Bent u daarmee ook tevreden met de samenwerking met OCLC? |
| Respondent | Op het gebied van EZproxy wel ja. |
| Interviewer | Op andere gebieden niet? |
| Respondent | Nou dat is nu niet aan de orde. Ik ken OCLC al erg lang. Al 30 jaar zeker. En dat is altijd met hobbels gegaan. Er zijn goede periodes en minder goede periodes. En dat is gewoon zo. |
| Interviewer | En specifiek voor EZproxy? |
| Respondent | Dat gaat prima. En over het algemeen ben ik daar redelijk tevreden over. Dus dat is niet zo'n punt. |
| Interviewer | Was er een hoge drempel over te stappen naar hosted EZproxy? |
| Respondent | Normaal gesproken zou er een enorme drempel zitten van, wanneer stap je over naar een nieuw softwarepakket. Je zit met licentieperiode, je hebt iets afgesloten. Je hebt een bepaalde loyaliteit richting een leverancier. Je bent gewend aan een bepaald pakket. Maar omdat we nu ook als bibliotheek als harde deadline 1 september 2015 hadden om over te gaan naar 100% digitaal. Voor die datum moest dus alles geregeld zijn. Normaal gesproken is er voordat je een softwarepakket hebt, dan ben van business case tot aan de implementatiestart gauw een jaar verder zijn. Omdat je het moet begroten, de hele cyclus moet je door. Maar omdat we nu die transitiedeadline hadden van 1 september 2015 is het in maart geopperd om: jongens het werkt gewoon slecht, dit is de grootste klacht op dit moment. In juli is het geïmplementeerd. Maar dat is dus door de omstandigheden. Normaal gesproken is dat een traject van een jaar. |
| Interviewer | Dit is een uitzonder geval? |
| Respondent | In dit geval is EZproxy heel voortvarend geïmplementeerd. En dat kwam omdat de vorige echt aan alle kanten stuk liep. Voor de HAN hebben we drie jaar moeten wachten waarin het kon werken. En toen kregen we weer bericht dat het in de volgende versie komt. Dan ga je de stekker eruit trekken. Maar dan moet je ook doorpakken op wat anders. En door de omstandigheden binnen de organisatie kon dat ook. Anders had dat niet gekund. |
| Interviewer | Wie neemt hierin het initiatief? |
| Respondent | Ik als probleemeigenaar. Het was mijn probleem. |
| Interviewer | U stapt dan naar de directie, hoe moet ik dat zien? |
| Respondent | Ik stap naar de manager van joh: we hebben heel veel storingen op dit gebied en de leverancier. We hebben dit al naar de leverancier geëscaleerd. En die belooft gouden bergen maar er gebeurt niks. Wel goedwillend maar die is ook afhankelijk van een derde partij. |
| Interviewer | Hoe ziet de directie dit? |
| Respondent | Normaal gesproken zeg je dan van: wanneer loopt de licentie af. We moeten ervoor zorgen dat voordat de licentie afloopt een alternatief product hebben en dat laten we wegen door ICT en dat duurt tijd. En dan vervolgens zet je er een business case op en je maakt er een traject van, net hoe groot de licentie is. En je implementeert. En in dit geval is het allemaal versneld gegaan, doordat er die organisatieveranderingen waren. Hectiek. Maar dat is het hele laatste jaar geweest. |
| Interviewer | Hebt u op uw afdeling nog meer IT personeel? |
| Respondent | Nee, we hadden een functioneel beheerder maar die is dus wegbezuinigd. En de discovertool is een Cloud applicatie dus er is in verhouding heel weinig functioneel beheer. Het beetje wat er is doe ik samen met één van de andere collega's. Informatie expert binnen de bibliotheek. Maar dat is minimaal. En verder is er alleen maar web redactioneel werk op de afdeling. Dus qua toegangsbeheer, nee. We communiceren met de leveranciers van: jongens, we hebben geen toegang. En dan is het of een EZproxy ding of een databankleverancier die een probleem heeft. |
| Interviewer | U heeft dus geen gehele IT afdeling binnen de bibliotheek? |
| Respondent | Nee binnen de bibliotheek van de hogeschool zijn nu 15 informatiespecialisten, 4 mensen in de backoffice en 3 informatie experts waaronder ikzelf. Plus de bibliotheekmanager. We zijn wel als bibliotheek in zijn geheel onderdeel van de ICT afdeling van de hogeschool, dus de lijnen zijn wel heel erg kort. Dat betekent dat ik wel zodra we dachten aan EZproxy we contact opgenomen hebben met de mensen die binnen de ICT voor de hardware verantwoordelijk zijn of voor de informatiebeveiliging en meteen geschakeld heb van jongens, waar moeten we aan denken? En de netwerkbeheerder die zat bij de eerste gesprekken met EZproxy met OCLC. Van oké, waar moeten we aan denken, welke informatie hebben jullie nodig. |
| Interviewer | Hoe werkt de samenwerking tussen een bibliotheek en een hogeschool? |
| Respondent | De hogeschool is de opdrachtgever voor ons. We krijgen budget van de hogeschool en binnen het budget handelen we. En dat betekent dat we een collectie neer zetten en dat we dienst verlenen in de zin informatievaardigheidstrainingen. En zorgen voor de toegang tot de collectie. En voorlichting geven over auteursrechten, over informatievaardigheid, brongebruik, over plagiaat, al die dingen. En elke informatiespecialist is verbonden aan een aantal opleidingen. Daar is hij de eerste verantwoordelijke voor, de contactpersoon. En verder elke vraag die binnen komt moet door iedereen opgepakt en beantwoord kunnen worden. En een centraal telefoonnummer en een centraal mailadres. En de backoffice is volledig voor de collectieaanschaf en het beheren van de toegang. Zorgen dat de boel draait. |
| Interviewer | U heeft net een paar factoren aangegeven waarom is gekozen voor hosted Ezproxy. En ik heb een rijtje waarden staan en ik wil u vragen om ze van belangrijk naar minst belangrijk te zetten. |
| Respondent | Niet alle waarden zijn van toepassing tot EZproxy. Normaal gesproken als ik kijk naar het geheel dan is inzicht in het gebruik het belangrijkst. Dan de standaardisatie. Niet dat alles gestandaardiseerd moet zijn, maar we hebben al een cloudoplossing omdat je daar minder functioneel beheer mee hebt. En we merken met de onderhandelingen met uitgeverijen dat met name standaardisatie van informatie belangrijk is. Metadata. De kostenbesparing is de aanleiding geweest maar is niet doorslaggevend. De samenwerking is wel belangrijk. Want daarmee kun je vuisten maken richting een ander. Veiligheid van onze dat die is afgetikt door surfconext. Ik verwacht dat als ik de software betaal ik dat daar het complete pakket bij zit. En ik denk er niet eens aan dat daar hardware voor nodig is. Dat is niet mijn probleem. Dat is de probleem van de leverancier. Ik wil gewoon maar één rekening zien. En ik ga akkoord met dat bedrag of niet. Wat wel van belang is voor mij is hoeveel hardware ikzelf heb. Want daar ik heb ik kosten voor te maken. Dus ik vind dit helemaal niet interessant om te weten. De flexibiliteit van hardware capaciteit is... ja de technische ondersteuning, die is wel heel belangrijk. Want daardoor is het personeel met andere dingen bezig. Wij gebruiken geen bibliotheeksysteem meer dus we hoeven ook geen gebruikersinformatie op te slaan. Vroeg u nou net naar de voordelen of nadelen van hosting? |
| Interviewer | Ik vroeg net naar de nadelen van hosting. |
| Respondent | Ik heb nog een nadeel. En dat is dat je als organisatie kwetsbaar bent. Wij hebben ervoor gekozen om niet alleen het IP adres van de externe host naar buiten te geven. Juist om de kwetsbaarheid te vermijden. Want als we alleen de IP range van de EZproxy server zouden geven, zouden we geen toegang meer hebben tot de collecties zodra die server eruit ligt. Het nadeel is dan toch dat je enorm afhankelijk bent van een ander. |
| Interviewer | Kan dat een beweegreden zijn om geen hosted EZproxy te gebruiken? |
| Respondent | Het is een afweging die je erbij moet maken. Voor ons is het geen afweging geweest om dit niet te doen, maar het zou hem wel kunnen worden. Zeker omdat, ik ben blij zoals hij nu is, en dat heeft er ook mee te maken dat ik niet te maken heb met het uitwisselen van persoonsgegevens. Want dat zit op surfconext niveau en daar zitten wel wat haken en ogen aan, maar zodra je extern ook nog eens je gebruikers hebt staan, dan heb je wel een probleem. |
| Interviewer | Is privacy hierbij belangrijk? |
| Respondent | Ja, we hebben in het verre verleden gehad dat de proxyserver door Googlebots aangevallen was en je weet dan niet wat er precies opgehaald wordt. Maar je weet wel dat je aangevallen bent. En dat is voor jezelf al erg lastig dicht te timmeren en als het extern staat moet je erop vertrouwen dat het allemaal goed gaat. Dus je moet wel vertrouwen hebben in je leverancier, want anders doe je het niet. |
| Interviewer | U geeft wel een 6 aan bij privacy. |
| Respondent | Ja, het is een overweging maar omdat we er nu niet echt mee te maken hebben beschouw ik het wat minder. Het is wel iets waar wel degelijk, ik kan me wel voorstellen dat Fontes het wel een probleem vindt. Maar nu niet. |
| Interviewer | Ik weet niet of u hier veel inzicht in heeft, maar wat vinden de eindgebruikers van EZproxy? |
| Respondent | Die vinden het prima want die merken niet dat het bestaat. In het verleden moesten we ze uitleggen van joh: ga naar de web login en start daar een pagina op, en toen hadden we Chinese studenten en die gingen naar hun eigen browser en die waren vervolgens niet meer herkend. Want ze gingen de hogeschool netwerkomgeving weer uit. Met EZproxy hoef je het niet uit te leggen. De bibliotheekcollectie staat nu volledig op ons intranet. De studenten loggen nu meteen in, daarmee worden ze door EZproxy in combinatie met Surfconext meteen herkend. Dus je hoeft je gebruiker niets meer uit te leggen. Dus de gebruiker vindt het prima. |
| Interviewer | En u heeft er verder geen problemen mee? |
| Respondent | Nee, alleen zodra een gebruiker van thuis uit direct de URL van een databank intypt, dan kan hij er tegenaan lopen dat die niet herkend wordt. Maar dan kan je hem uitleggen: Ga via de website van de bibliotheek intern, dan ben je bekend en dan neemt hij de EZproxy link mee uit de discovertool vandaan. |
| Interviewer | Ik heb nog een laatste vraag. Dat is een algemene vraag. Hoe kijken academische bibliotheken tegen hosting aan? |
| Respondent | Ik merk dat, voor 14 dagen terug hadden we een bijeenkomst van de licentiecontactpersoon van de hogeschool bibliotheken. En een van de gespreksonderwerpen was, en dan heb ik het over hogescholen, niet over de academische. Surfconext kwam daar aan de orde en onder andere daarbij de proxyservers die er zijn. En dan blijkt dat het altijd heel erg lastig is om te communiceren met de eigen IT afdeling over het crypten van linken en noem maar op. Een arbeidsintensieve klus. En dan hoor je eigenlijk dat veel bibliotheken geïnteresseerd zijn in de hosted services van EZproxy omdat ik daar enthousiast over ben. Maar mensen weten niet dat het bestaat. Vervolgens zijn er collega's naar OCLC gegaan van joh: geef ons een offerte. En dan blijkt dat het product niet aan iedereen aangeboden wordt. En grote teleurstelling tot gevolg. Bijvoorbeeld Fontes wil graag een offerte ontvangen. De andere bibliotheken willen graag een hosted service hebben. |
| Interviewer | Er is dus al vraag maar geen aanbod? |
| Respondent | Nee, OCLC heeft blijkbaar om een één of andere reden het product dichtgezet voor een ander. En ik weet niet waarom. Dat weet ik niet. Maar die mail kreeg ik doorgestuurd: het is geen product op dit moment. |
| Interviewer | En dat is specifiek voor hosted EZproxy? |
| Respondent | Dat is specifiek. Ze zijn naar OCLC gegaan, geef ons een offerte voor de hosted service van EZproxy. Fontes weet ik zeker van. |
| Interviewer | En hoe reageert OCLC? |
| Respondent | Die reageert: Jammer dan. Nee gaat niet door. En ik weet niet op welke termijn dat is geweest. Maar vrij recent. Ja, ik weet niet precies wanneer het is geweest. |
| Interviewer | Maar het is vrij recent. |
| Respondent | Ja tussen nu en de afgelopen maanden. Zoiets. Er is wel zeker vraag naar en dat is een bibliotheek die al Ezproxy heeft volgens mij. Avans werkt met de hidden automated navigator volgens mij. Bij de universiteitsbibliotheken telt de rekencentra meestal meer personeel waardoor ze het zelf kunnen hosten. En ze hebben meer, ruimere financiële middelen voor aanschaf van collectie, dus dan is het eenvoudiger om op basis van IP adres toegang te bieden. Het crypten zit juist in de goedkopere producten met inlogcodes. En dat is arbeidsintensief. |
| Interviewer | Hogescholen hebben meer interesse in hosted services dan universiteiten? |
| Respondent | Ja de kans is groter. |
| Interviewer | En dat is op basis van de capaciteit? |
| Respondent | De universiteit hebben meer personeel en meer collectiebudget. |
| Interviewer | Dank u wel. |

## Respondent 3

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 20-4-2016 |
| Industrie | Academische bibliotheek |
| Product | EZproxy |
|  |  |
| Interviewer | Wat is uw functie binnen de bibliotheek? |
| Respondent | Mijn naam is René Verwijmeren en ik ben het hoofd van twee afdelingen binnen de bibliotheek, dat is de afdeling IR, Information Resources en IT, Information Technology. En die twee afdelingen samen zijn eigenlijk de backoffice van. Jij wij houden ons bezig met de ontsluiting van allerlei zaken, ondersteuning en diversiteit aan systemen. Dipository, onderzoek informatiesystemen, maar ook de ontsluiting van databanken. Wat IT technisch is. En dat dus ook voor EZproxy en dat soort zaken. |
| Interviewer | Hebt u veel collega's binnen uw afdeling? |
| Respondent | Mijn team zijn 15 mensen. 7 daarvan op IT en 8 op IR. En ik heb nu ook een training lopen, af en toe huur ik wat mensen in. |
| Interviewer | Zijn er functieverschillen binnen het personeel qua rangorde, specialiteiten? |
| Respondent | Ja, IT functies zijn sowieso erg gespecialiseerd. We hebben iemand op de dipository zitten, maar één iemand ondersteunt ons bibliotheeksysteem. We hebben twee ontwikkelaars. Eén ontwikkelaar is van de dipository en de andere is vooral voor de website. Dan hebben we technische ondersteuning die allemaal zaken met databanken oplost. Die heeft ook de rol van demandmanager. Zeg maar naar de centrale IT afdeling. Daar vindt veel afstemming plaats, onder andere dat soort zaken. Als we het over EZproxy hebben dan stemt hij dat af. Dat kun je niet zomaar implementeren. Dat moet je met centraal afstemmen. En dan aan de IR kant hebben we mensen die verstand hebben van de knowledgebase. Dus het beheer van knowledgebase doen. Licentiemanager, bestellingen, acquisitie, dat soort zaken. Dus dat is wel heel gevarieerd. |
| Interviewer | Wat is de missie en visie van de Bibliotheek van Universiteit Rotterdam? |
| Respondent | Uiteindelijk is de missie het aanbieden van content en dat doen we eigenlijk op twee manieren. We verzamelen de output die de wetenschapper hier maken dan komt dan onder andere in de depository terecht. En we kopen content in omdat beschikbaar te stellen aan de docenten, maar ook onze onderzoekers. Dat is eigenlijk onze missie, om onze content zo goed mogelijk af te stemmen op onze doelgroep. |
| Interviewer | Jullie gebruiken momenteel hosted EZproxy. Welke systeem hebben jullie hiervoor gebruikt? |
| Respondent | Nou de universiteit de mogelijkheid om een VPN verbinding te maken, en dat is eigenlijk nog steeds zo. We hebben wel Ezproxy, maar VPN hebben we ook nog steeds. |
| Interviewer | Jullie hebben hiervoor geen EZproxy gehad? |
| Respondent | Nee, we hebben Ezproxy nu sinds 1 januari dit jaar. |
| Interviewer | Waarom hebben jullie voor hosted EZproxy gekozen? |
| Respondent | Alle universiteitsbibliotheken en de Koninklijke bibliotheek hebben een samenwerkingsverband, dat heet UKB. En die hebben een jaar geleden besloten om over te gaan op een internationaal platform. De meeste bibliotheken categoriseren in de GGC. Er is toen besloten om over te gaan op het WorldShare platform. Waar onder andere WorldCat in zit. Nou die overgang daar zijn alle bibliotheken nu mee bezig en daar hebben wij een aantal producten van OCLC genomen die daar op aansluiten. Dat betekent dat wij hadden een discovery en dat heet Summon. Dat hebben we vervangen door de discovery van OCLC. We hebben de licentiemanager aangekocht om te gaan gebruiken. Nou EZproxy dan en de knowledgebase van OCLC gebruikt. Dat is de eerste stap. We zijn nu bezig met de tweede stap. Nu gaan we dus over naar het nieuwe WorldShare platform en we gaan over naar WMS. Het nieuwe bibliotheek systeem in de cloud van OCLC. En vandaar dat we dat in twee stappen doen. En in die eerste stap was EZproxy een onderdeel in. |
| Interviewer | Hebben jullie veel over EZproxy nagedacht? |
| Respondent | Ja, uiteindelijk is EZproxy een betere toegangsmethode dan VPN. Bij VPN is het lastig terug te tracen, want het sluit gewoon aan bij het IP netwerk van de Universiteit Rotterdam. Met EZproxy kan je wat meer, hoopten wij dan, achter te komen wie de persoon is. Dus daar hebben we wel over nagedacht. En we hebben dat natuurlijk ook afgestemd met de centrale ICT. Die moeten de toegangsmethode ook ondersteunen natuurlijk. |
| Interviewer | U zei net dat u het hoopten. Wat bedoelt u hier mee? |
| Respondent | Nou ja we zijn eigenlijk nog maar net bezig, vanaf 1 januari. Jos Westerbeek is onze technisch specialist die daar technisch veel van weet. Maar wat we hoopten is dat we aan de hand van de login die we zouden krijgen op basis van Ezproxy, dat we daar wat meer uit konden halen want dat valt een beetje tegen. We hoopten eigenlijk dus dat we aan die login konden zien wie ons benaderd en waar komen ze dan vandaan. Welke databases benaderen ze en welke databases gebruiken ze. Hoe lang zijn ze aangelogd, waar zoeken ze naar. Dat soort informatie is voor onze bibliotheek belangrijk omdat we dan content kunnen aanbieden dat is toegesneden op onze doelgroep. Wij hoopten eigenlijk met EZproxy daar meer boven water te krijgen. De login valt nog een beetje tegen. |
| Interviewer | Je zou dat kunnen omschrijven als inzicht in de gebruikers? |
| Respondent | Ja |
| Interviewer | Wat is verder uw mening van Ezproxy? |
| Respondent | Ja, verder ben ik er tevreden mee. Ik denk dat het een prima toegangsmethode is. Je moet niet vergeten dat wij de oude methode ook nog actief hebben. Dus we krijgen ook niet heel veel klachten. Want via VPN kan je er ook nog bij. Ik weet ook niet hoeveel het nog gebruikt wordt. Want als je hier op de campus zit, dan heb je het niet nodig. Dan zit je in de IP range van de UR. Als je thuis zit, dan zou je het kunnen gebruiken. Maar hoeveel het gebruikt wordt heb ik nog geen beeld van. |
| Interviewer | Hoe werkt het beheren van VPN? |
| Respondent | VPN staat eigenlijk voor Virtual Private Network. Wat je eigenlijk doet is, een account log je aan en dat sluit je aan op de IP range van de UR. Dat is wat je doet. Bij alle leveranciers van databanken moeten wij doorgeven welke IP ranges erbij kunnen. Wat je met VPN doet, als je gewoon thuis niks doet dan zit je op je eigen netwerk en zou je dan naar een databank van ons gaan dan mag je er niet bij. Als je VPN doet dan maak je de ring eigenlijk groter en dan sluit je aan op de IP range van de UR. En dan mag je er dus wel bij. |
| Interviewer | En gebruikers moeten dat zelf downloaden? |
| Respondent | Ja, daar moet je wel een paar dingetjes voor doen ja. En de ervaring is wel dat, ja ik vind het niet moeilijk en er is ook een prima handleiding, maar er zijn heel veel mensen die daar toch wel problemen mee hebben. Terwijl met EZproxy kan je gewoon in je browser iets aanzetten zodat hij hem laadt via EZproxy. Dus dat is wel makkelijker. |
| Interviewer | Bij EZproxy is het de software die beheert wordt door de bibliotheek, VPN is niet jullie software. |
| Respondent | Nee, maar je moet het wel ondersteunen. Kijk, want daar krijgen we dus wel mee te maken. Op een gegeven moment wilden ze bij ICT de hele VPN niet meer ondersteunen. En toen zeiden wij van ja, dat kan niet, want dan heb je echt een probleem. Dus de noodzaak om dat daar te houden is niet zo groot. En eigenlijk willen ze het ook uitfaseren omdat ze er onderhoud aan hebben. Want het is niet alleen via je PC, maar tegenwoordig loopt ook iedereen met een smartphone en wil ook toegang hebben. En als je dan VPN moet installeren, dan zal het op de gangbare smartphones nog wel lukken, maar om de half jaar komt er een nieuw ding uit en dan moet je weer uitvissen hoe dat daar op moet. Dus dat is dan wel een nadeel. En dan is EZproxy een betere methode en met hosted EZproxy en hoef je inderdaad ook niet het beheer en ondersteuning te leveren. En EZproxy is natuurlijk wereldwijd wel ingebed. Er zijn heel veel bedrijven die EZproxy gebruiken, dus dat is wel een voordeel. |
| Interviewer | Hoe ziet u de toekomst van EZproxy en VPN? |
| Respondent | Ik denk uiteindelijk dat we VPN eruit gaan faseren. Nogmaals, we zijn 1 januari pas begonnen, dus ik wil nog weten van: hoe gaat het nou, maken veel mensen gebruik van EZproxy. Hoe doen we dat hier op de campus. Als we het uit gaan faseren zal dat hier op de campus geen probleem zijn. Hoe gaan de uitgevers om met EZproxy. Wat je tegenwoordig ook heel veel ziet is dat authenticatie plaats vindt via Surfconext. Maar die laag wordt toch steeds meer gebruikt. Dan heb je echt persoonlijke toegang. Dan weet je precies wie er binnen komt. Dus er zijn ook heel veel ontwikkelingen. Dus we moeten even kijken. Het is te vers om te zeggen van nou, dit wordt de toekomst. |
| Interviewer | Hoe worden die beslissingen uiteindelijk gemaakt? |
| Respondent | Nou dit soort beslissingen gaan in ieder geval in overleg met de centrale IT afdeling, want die zijn met een groot project identity and excess management, nou daar val EZproxy natuurlijk midden in. Want identity and excess management is eigenlijk wat je doet. Dus daar hebben we wel afstemming mee. En dan vanaf september 2017 ook nieuwe identity and excess software. Dat wordt nu allemaal aanbesteed. Er is nu een traject gaande. En daar moet EZproxy wel binnen passen. En of dat dan de EZproxy is van die we nu gebruiken van OCLC of dat wellicht dat een ander product wordt met een zelfde doel. Dat zou zomaar eens kunnen. |
| Interviewer | Het zou kunnen dat een andere softwareprogramma wordt gekozen? |
| Respondent | Ja, dat kan. |
| Interviewer | Jullie blijven kijken naar nieuwe mogelijkheden? |
| Respondent | Ja wij niet alleen. Het gaat ook om de centrale ICT. Want wij kunnen wel als UB een EZproxy service willen, maar er zijn misschien wel meer plekken op de universiteit waarvan EZproxy een manier is om toegang te krijgen tot. Dat kan bijvoorbeeld een leeromgeving zijn, noem maar op. Dus het hele identity en excess management verhaal daar is EZproxy een onderdeel van. En wij moeten wel aansluiten bij het centrale beleid wat er komt. Stel dat de nieuwe software ook EZproxy mogelijkheden heeft, dat weet ik nu niet. Ik zit wel in dat project, maar dat moet nu nog allemaal uitgezocht worden, ja dan moeten we kijken of het goed aansluit en kunnen we dezelfde dingen als dat we met EZproxy van OCLC kunnen. |
| Interviewer | Ik heb een prioriteitenlijst waarin waarden staan. Ik wil graag van u weten welke waarden u het belangrijkst vindt en welke minder belangrijk. |
| Respondent | Hoe kom je aan deze dingen? Vanuit welk opzicht moet ik dat zien? |
| Interviewer | Dit zijn in het algemeen voordelen en nadelen van hosting. Ik zie dat u privacy als nummer 1 aangeeft. Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Ja zoals ik al zeg met VPN hebben we eigenlijk niet zo goed zicht, want dan komt er ergens een IP adres binnen die gebruik maakt van. En dan hebben we dus IT nodig om te downgraden naar het IP adres die daar op dat moment achter gezeten heeft. Daar kunnen we wel achter komen. En wij hoopten dat met EZproxy dat we dat gelijk konden zien. Ik denk dat vanuit de bibliotheek kant eigenlijk wel willen weten wie onze gebruikers zijn. Want dat is niet zozeer uit de gebruikers kant, als jou zo goed begrijp dan zeg je: nou privacy zie jij als, is de privacy gewaarborgd als je de hosted dienst afneemt. Als je er zo tegenaan kijkt. Ik weet ook niet of de privacy gewaarborgd is als we het intern doen. Dus daar zie ik niet zoveel verschil in. Wij maken bijvoorbeeld ook gebruik van het Googleplatform. Er zijn heel veel mensen die iets tegen Google hebben. Maar als je bijvoorbeeld kijkt hoe Google zijn informatie versleuteld, dan is de privacy beter gewaarborgd dan intern. Dus daar ben ik niet bang voor. |
| Interviewer | U heeft privacy dus iets anders geïnterpreteerd. Je zou het dus beter als inzicht in het gedrag van de gebruikers kunnen noemen. |
| Respondent | Ja eigenlijk wel. |
| Interviewer | U geeft ook gelijk aan dat u samenwerking met andere bibliotheken het minst belangrijk vindt. Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Ja, misschien dat ik het nog niet zie, maar ik zie niet in hoe een EZproxy samenwerking tussen bibliotheken zou kunnen bevorderen. Behalve dan als je allemaal dezelfde EZproxy zou gebruiken. Hoe zie jij dan de samenwerking? Op basis van hosted EZproxy. |
| Interviewer | U kunt het ook zien of samenwerking tussen bibliotheken belangrijk is in het algemeen. |
| Respondent | Ja, ik vind samenwerking tussen bibliotheken, ik gaf net als voorbeeld de samenwerking met het nieuwe platform. Met het UKB verband werken we natuurlijk heel veel samen. Dus dat vind ik prima. Maar ik zie de relatie met EZproxy niet. Het zou kunnen zijn dat als iedere bibliotheek dat gebruikt, dat er voordeel zou kunnen zijn. Maar dan nog zie ik het niet. Dus vandaar die 6. |
| Interviewer | Verder geeft u hardware capaciteit als nummer 1 aan. |
| Respondent | Ja, wat ik als zei, op centrale IT is veel veranderd en er was al een keer sprake om VPN uit te faseren. Zonder dat ze dat met ons overlegt hadden, ja dat zijn dingen die gebeuren. Dus ja je wilt uiteindelijk wel zekeren en dan ben je bij een partij zoals OCLC ben je wat beter gezekerd, als het daar draait. En dat het gewoon blijft draaien. En dat de gebruikers gewoon toegang krijgen tot onze resources, want dat is natuurlijk wat EZproxy moet doen. Dus dat is wel wat beter gezekerd dan binnen de universiteit. Dus vandaar dat ik, want voor hetzelfde geld is de server of VPN eruit en dat ding is versleten, moeten we nog doorgaan of trekken we de stekker eruit? Maar zo snel zal het niet gaan. Maar dat is wel een risico. Als er weinig aandacht voor is. |
| Interviewer | U geeft uiteindelijk verplaatsing naar front office als laatste aan. |
| Respondent | Ja, ik zie de winst van het personeel kant zie ik niet. Want ook nu, want ze zijn nu bezig en dat vind ik wel even een probleem, EZproxy te verplaatsen naar Amsterdam. Ja, dan denk ik van, had daar even over nagedacht. Want wat wij nu moeten doen is dat alle leveranciers pas zijn aangeschreven zodat het IP adres in de server van EZproxy is opgenomen zodat we er bij kunnen. Ja, en dan vijf of drie maanden later, want dat is helemaal niet zo duidelijk bij OCLC, zeggen ze we gaan het verplaatsen komt er een nieuw IP adres moeten we weer al die leveranciers aanschrijven. Ja, dan denk ik van jongens, had dan alias? gebruikt ofzo, val ons niet lastig met dat soort problemen. Dat vind ik dus echt wel een minpunt. Dan moeten wij weer al die leveranciers gaan aanschrijven om te zeggen van de EZproxy verandert, omdat het blijkbaar van Amerika naar Amsterdam verplaatst moet worden ofzo. Ja, dat vind ik slecht. Wat ik eigenlijk wil zeggen met personeel, dan hebben we er nog heel veel werk aan. Want dat moeten wij gaan regelen. Dus het is niet zo, het lijkt dat als je de EZproxy bij OCLC onderbrengt dat we dan besparen op personeelskosten, nou niet. |
| Interviewer | Zou u daarin meer communicatie over dit soort zaken vanuit OCLC verwachten? |
| Respondent | Nou die communicatie is er wel. Alleen ik zou daar toch wat ondersteuning in verwachten. Het is niet ons besluit om die EZproxy te verplaatsen. Het is hun besluit. En wat je dus ziet in dat traject is dat het toch wel moeizaam gaat. Dat het eigenlijk al had moeten gebeuren. En dan wordt het weer uitgesteld. En wij worden met de problemen opgezadeld want wij moeten elke keer de leveranciers aanschrijven. En het gaat niet om een paar leveranciers, nee om honderden. Dus voordat je dat allemaal weer geregeld hebt krijg je dus problemen want de ene leverancier heeft het nog niet aangepast, heeft de IP range nog niet opgenomen. Kunnen onze gebruikers er weer niet bij. Ja, dat had slimmer gekund. Vind ik. Daar moet je beter over nadenken bij zo'n organisatie. En je moet niet ons met de problemen opzadelen, je moet zorgen dat je van tevoren nadenkt, kan ik dat geruisloos laten verlopen. Had je nou niet iets kunnen verzinnen dat we dat zelfde IP adres hadden kunnen gebruiken. Ik heb het er met Joep over gehad, maar blijkbaar kon dat niet zei hij. Dat denk ik ja jongens, had er dan even over nagedacht. We hebben net de EZproxy geïmplementeerd, hebben we alle leveranciers aangeschreven, nou dat is best wel een klus. En nou moeten we zo allemaal weer aan gaan schrijven dat het verandert. |
| Interviewer | Veranderd in die zin ook u oordeel over EZproxy en/of OCLC? |
| Respondent | Nee, we blijven erbij dat EZproxy een betere dienst is dan bijvoorbeeld VPN. Alleen zie je wel dat mijn verwachtingen misschien iets te hoog waren. Dus dat is dan wel jammer. Wat ik net zeg, en met die wijziging van die server kost ons heel veel werk. En de login biedt uiteindelijk ook niet wat we hadden gehoopt. Dus ja, mijn eerste verwachtingen zijn niet waargemaakt. Dus dat vind ik wel jammer. |
| Interviewer | En waar kwam die verwachting vandaan? |
| Respondent | Ja, dat zat waarschijnlijk in mijn hoofd. Ja, wat ik al zeg, ik had gehoopt dat we met EZproxy wat meer inzicht konden krijgen in hoe onze gebruikers, wie dat zijn, waar ze vandaan komen, hoe ze gebruiken. Kijk, de relatie bijvoorbeeld met surfconext kunnen we weer wel maken. Als we attributen uitwisselen dan weten we al beter van, wat is nou de populatie en van welke resources maken ze gebruik. Waar komt hij nou vandaan. Wanneer doen ze dat. Welke resources zijn dat. Waar zoeken ze dan naar. Dat is allemaal informatie die wij zoeken. Dus misschien waren mij verwachtingen ook te hoog. |
| Interviewer | Is het zo dat dit vanuit OCLC is gecommuniceerd? |
| Respondent | Nou er is wel gezegd dat er een login zou komen. Dat je daar inzicht krijgt in het gebruik van, dat is volgens mij wel gecommuniceerd. Nogmaals, dat is een beetje magertjes. |
| Interviewer | Verder heb ik nog een algemene laatste vraag. En het heeft te maken met de hele bibliotheekmarkt. Hoe denkt u dat andere bibliotheken tegen het hosten van EZproxy aankijken? |
| Respondent | Vind ik lastig. Ik denk wel dat er langzaam een trend is. Je ziet het ook met de overgang van de bibliotheeksystemen. Die gaan ook naar de cloud toe. Ons onderzoek informatiesysteem draait ook in de cloud. Dus de cloud services gaan wel steeds meer toenemen. Alleen hoe bibliotheken hier algemeen naar toe kijken, ja vind ik lastig. Ik weet het alleen vanuit ons kijken. Want onze IT afdeling centraal moet meer een regiefunctie krijgen. Dus die moeten meer toezicht houden op. En dat is met clouddiensten wel belangrijk. Contacten met de leveranciers van hoe leveren jullie diensten en welke voorwaarden zijn daar aan verbonden. Privacygevoelig etc. Dus het is denk ik wel de toekomst. Denk ik. Voor andere bibliotheken weet ik het niet. Dat moet je maar aan hen vragen. Durf ik niet te zeggen. |
| Interviewer | Het kan natuurlijk zijn dat u hier iets over weet. U heeft waarschijnlijk contact met andere bibliotheken. Heeft het hier wel eens over? |
| Respondent | Ja, het komt wel eens ter sprake. Maar dat UKB verband dat heeft diverse werkgroepen. Een van de werkgroepen waar denk ik wel eens naar voren zou moeten komen is de werkgroep innovatie. Heb ik wel een tijdje ingezeten, maar daar zit ik nu niet meer in. Dus daar moet je iemand anders voor vragen. |
| Interviewer | Verder heb ik geen vragen meer. Ik dank u voor u medewerking en tijd. |
| Respondent | PS. Ik zou in je onderzoek meenemen dat persoonsgegevens gewaarborgd zijn want er worden mensen aangesteld, ook vanuit de overheid, die hier naar gaan kijken. |

## Respondent 4

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 20-4-2016 |
| Industrie | Openbare bibliotheek |
| Product | BicatWise |
|  |  |
| Respondent | We krijgen vanuit de directie ook inderdaad allemaal verzoeken of beleid mee dat we meer een regiefunctie moeten krijgen in plaats van een beheer functie. Wat weet je van Rotterdam, van de bibliotheek en de systemen die we afnemen? |
| Interviewer | Ik weet dat OCLC betreft jullie BicatWise afnemen, verder weet ik geen andere systemen. |
| Respondent | Ja, we maken gebruik van BicatWise en het systeem dat wij hiervoor gebruikten was ook van OCLC. We een aanbesteding gedaan. Op de dag dat ik bekend maakte welke partij het wordt, werd het bedrijf waarmee wij de overeenkomsten wilden afsluiten, werd overgenomen door OCLC. Dus we zaten bij een OCLC oplossingen, wilden van die oplossing af, en toen kwamen we weer bij OCLC terecht. |
| Interviewer | Welke dienst was dat van OCLC, die jullie eerst gebruikten? |
| Respondent | Dat was SISIS-SunRise. We waren volgens mij de enige gebruiker nog van SISIS in Nederland. Veel gebruikers zaten voornamelijk aan de kant van Duitsland. Er werd heel veel, er gebeurde heel veel landelijk, en om daar op aan te kunnen sluiten moesten er heel veel investeringen plaats vinden. En de afweging was of we nemen een nieuw bibliotheeksysteem, of we gaan die investeringen doen. Uiteindelijk hebben we er alleen maar goed aan gedaan om gewoon een nieuwe systeem aan te schaffen. Maar de humor was er wel. |
| Interviewer | In 2013 is HKA overgenomen door OCLC. In welk jaar zijn jullie BicatWise gaan gebruiken? |
| Respondent | We zijn het jaar daarna overgestapt, dus juli 2014 is het systeem geïmplementeerd. Oktober 2013 toen heeft de gunning plaats gevonden van de aanbesteding. Dat viel precies op dat moment. |
| Interviewer | Was je daar blij mee? |
| Respondent | In eerste instantie had ik wel zo iets van, ik was juist bezig om ervoor te zorgen dat we bij OCLC weggingen, maar achteraf denk ik wel dat het goed is. Het natuurlijk wel een wereldwijde speler die ook achter een goed product gaat staan. Zij hebben ook wel gezien dat HKA gewoon het beste bibliotheeksysteem van Nederland kan bieden. Ja daardoor is er wel wat meer gewicht in de strijd gekomen. Want HKA was voornamelijk een kleine speler die door relatiemanagement heel veel goede klantenbasis had gebouwd. En ook de nieuwe oplossing die zij hadden was ook wel uitmuntend binnen de markt. Dat hebben ze slim gedaan. Wat de toekomst gaat brengen moeten we inderdaad maar even afwachten. |
| Interviewer | Hoe is toen die beslissing gemaakt? |
| Respondent | Het is een Europese aanbesteding geweest. Dus we hebben het hele traject doorlopen en we hebben dus alle eisen en wensen geïnventariseerd en binnen de bibliotheek hebben we een partij ingehuurd die ons kon adviseren over Europese aanbestedingen. Die ons ook begeleidde daarin. En we hebben dat via een officiële aanbesteding via tendernet gepubliceerd. En op die manier hebben we, ja toen zijn er een aantal inschrijvers geweest. Nou ja aantal, precies één. En dat was HKA. En daar hebben we de gesprekken mee gevoerd en een aantal informatierondes mee gehad en uiteindelijk waren zij de partij die zowel aan alle eisen kon voldoen en als enige partij had aangemeld. |
| Interviewer | Het is dan nog jammer dat er maar één partij is? |
| Respondent | Nee, want we hadden wel een voorkeur. Er was een duidelijke voorkeur, ook omdat als je naar de markt keek. Was er wel ook maar 1 speler die veel deed. Als een ander partij zich had gemeld hadden ze alleen op prijs kunnen concurreren, niet op kwaliteit. |
| Interviewer | Wie binnen de organisatie heeft besloten of gezegd om over te stappen naar een nieuw bibliotheeksysteem? |
| Respondent | Ja, je hebt altijd wel een soort signaal in de organisatie, maar het is ook echt wel van onderop gekomen. Ik ben ook echt wel gaan lobbyen om daar een project van te maken. Mede omdat ik ondertussen veel in gesprek was met bibliotheekNL. Toen zat ik al dicht bij het vuur als het om ontwikkelingen daar ging. En ik zag steeds meer dingen naar boven komen waarvan ik dacht: ik word beperkt door mijn bibliotheeksysteem. Ik kom eigenlijk niet verder met mijn huidige bibliotheeksysteem. En vandaar uit als je dan, ik geloof dat het ergens 2012 was de bibliotheek tweedaagse in Groningen. We hadden toen net een nieuwe directeur gekregen. Ja, je zit in hetzelfde hotel en dezelfde lobby en toen van het een kwam het ander. Hij vroeg ook direct: wat wil je dan eigenlijk doen, wat is voor jou een belangrijk speerpunt voor de toekomst. En toen zei ik: volgens mij moeten wij een nieuw bibliotheeksysteem aanschaffen. Zodat we ook verder kunnen met de landelijke ontwikkelingen. En toen is gezegd van: start maar een onderzoek. Ga vanuit daar een aantal scenario's benoemen. Standaardtraject om te komen tot een verandering. Dat zijn haast informele bijeenkomsten waarbij dat getriggerd wordt. En daarnaast is het nog steeds een langdurig traject natuurlijk. Dan heb je december 2012, in juli 2014 ben je dan over op je nieuwe bibliotheeksysteem. We brengen eigenlijk steeds meer richting die infrastructuur van BicatWise. We hebben net de website ook bij HKA afgenomen. Die heb ik in december live gebracht. En we zijn nu bezig met SchoolWise. En dat hebben wij eigenlijk vanuit het verleden. Hebben wij dat nog bij ProBiblio draaien. En daar zitten gewoon hoge kosten aan. Je betaald en voor je licentie bij HKA en je betaald voor je licentie bij ProBiblio. Door die nu samen te voegen heb je weer een vereenvoudiging van de structuur en een beperking van de kosten. Dus ik denk dat ik zo met het hele traject de prijs van SISIS en de prijs van HKA lagen vrijwel gelijk. Maar door al die andere verbeteringen, ook vooral beheer kosten, daar zit veel minder werk aan om het systeem in de lucht te houden. Dat zou een besparing van 150.000 euro kunnen zijn. En dat wordt alleen maar meer. |
| Interviewer | Hoe belangrijk zijn de kosten in de overweging om over te stappen? |
| Respondent | Nou ik denk niet dat kosten, nee kosten is geen argument. Omdat je een hele grote bibliotheek bent heb je meer beheersbaarheid dan aan kostenbesparing. Het feit dat je een systeem hebt dat door veel collega's eenvoudig te begrijpen is en door de structuur die het biedt weinig onderhoud nodig heeft, dan is daar kostentechnisch zoveel vooruitgang. Door de extra functionaliteit die je krijgt kan je ook veel meer richting je klant bieden. Dan is in dit geval 2 ton helemaal niks. Dat zijn drie FTE op 150 man. 150 FTE dienstverlening, moet je eens voorstellen dat je een systeem hebt dat niet efficiënt werkt, misschien heb je daar dan 50 of 60 man extra voor nodig. Om de klant te kunnen servicen. |
| Interviewer | Er zijn bibliotheken die momenteel aan het experimenteren zijn met hostedWise. Hebben jullie daar al aan gedacht? |
| Respondent | De regierol kan er toe leiden dat in de toekomst inderdaad veel minder technisch beheer zal plaats vinden binnen de bibliotheek zelf, maar dat het naar buiten toe gebracht zal worden. Alleen we hebben bij de aanbesteding hebben we geïnvesteerd in hardware en geïnvesteerd in kennis. Ja, dat zou je dan kwijtraken. We zijn nu bijna 2 jaar over. Ik ga er vanuit dat de hardware 4 a 5 jaar nodig heeft om te worden afgeschreven. Dat kan daarin een overweging zijn. Aan de andere kant, wij zijn ook niet voor niks al die systemen naar BicatWise aan het brengen, omdat we zo een pakket hebben wat wij kunnen aanbieden. Zo van alsjeblieft, dit willen wij graag laten hosten. Maar dan denk ik inderdaad dat je wel richting 2018 gaat. Omdat het dan weer een actueel thema wordt. Nu is het er even voor zorgen dat ook SchoolWise erbij komt. Dat zal wel wat impact hebben. Er zijn nog wel een aantal andere grote projecten die lopen die niks met bibliotheeksystemen te maken hebben, maar wel heel veel tijd vergen van andere afdelingen. Waaronder de ICT afdeling. Op een gegeven moment ben je zover dat je die stap gaat maken. |
| Interviewer | Kort samengevat, heeft het op korte termijn de beslissing niet gemaakt op naar hostedWise over te stappen, omdat investeringen zijn gemaakt in de infrastructuur, hardware etc. |
| Respondent | Er zijn andere projecten op dit moment belangrijker dan het naar buiten brengen van de hardware. En qua functioneel applicatie beheer verwacht ik sowieso niet dat we dingen naar buiten brengen. Ik weet niet welke diensten er dan mogelijk zijn, dat je functioneel beheer ook zou kunnen overdragen. We zijn op dat niveau echt Rotterdams bezig. We hebben onze eigen structuur, abonnement structuur, dat soort zaken. Daar zit ook specifieke kennis bij de mensen die we hier hebben lopen. |
| Interviewer | Als u aan hosting denkt dan denkt u voornamelijk aan technisch beheer? |
| Respondent | Juist. Anders was ik al veel eerder bij ProBiblio terecht gekomen. Want die bieden natuurlijk wel die structuur en met een stuk functioneel applicatiebeheer. Wat maakt ons Rotterdams, vooral dat functioneel beheer. |
| Interviewer | Zal dat nooit in de toekomst veranderen? |
| Respondent | Als er vanuit, stel het ministerie van onderwijs bepaalt alles wordt plat geslagen. Dat we overal dezelfde diensten gaan aanbieden en overal dezelfde abonnementen zullen hebben, prijsstructuur. Als dat allemaal hetzelfde zou zijn, ja dan kan ik me voorstellen dat je een landelijke oplossing hebt die de diensten gaat aanbieden. Dan nog, we hebben bijvoorbeeld een CDR hier zitten muziekwegplein?, dat is echt iets Rotterdams. Bij andere bibliotheken moet je dat helemaal van ver laten komen en dan wordt het daar bezorgd, wat hier vandaan komt. Hier heb je dat meteen tot je beschikking. Dat zijn best wel dingen waar ook beheer en kennis voor nodig is. En het is een vrij groot bedrijf daarin. Een vrij grote speler. De BISQ en ProBiblio zullen meer leden servicen, maar wij zijn een individuele bibliotheek. Dus in die zin zijn we wel een van de grootste partijen die daarin meepraten als bibliotheek zijnde. Veel van de partijen zijn PSO's. Wij zitten ook iets dichter bij het vuur dan de PSO's. Dan zijn de lijnen met een Emiel Poortman ook veel korter. |
| Interviewer | Wat is op dit moment de missie de bibliotheek? |
| Respondent | We hebben vorig jaar een nieuwe directie gekregen. Die zijn heel hard bezig geweest met het opstellen van een visie. We hebben ook natuurlijk de bibliotheekwet die uitgevoerd moet worden. Daarnaast leggen wij de focus op de digitale bibliotheek, waarin BicatWise een belangrijke rol in heeft. Goede service kan bieden via domeinoplossing. Verder zijn er een aantal thema's waarin je dus zaken terugziet zoals dat je, deel je spullen, deel je mening is er een van. Dat je geprikkeld wordt om mee te doen met de digitalisering. Dat je dus bij ons ook dingen kunt uitproberen. Misschien in de toekomst zo'n VR bril. Virtual Reality. Makerspace waarbij je jongeren de mogelijkheid biedt om met techniek in aanraking te komen. 3D printers. Ja dat soort zaken. Nou ja de lezers. De literatuur. Dat zijn thema's daarin. Je hebt de thema's de digitale bibliotheek, daarnaast heb je nog als derde pijlen een bevestigingsbeleid. Op het gebied van bevestigingsbeleid is in het begin van deze maand is ook een keuze gemaakt dat wij in plaats van verder inkrimpen toch betere keuzes gaan maken. Meer afweging, waar wij eerst een klantenbasis hadden van 2,7 miljoen bezoekers per jaar is dat sinds het sluiten van een aantal grote vestigingen teruggelopen naar 2,2 miljoen. Iedereen binnen de bibliotheek verwachtten het, maar de gemeente dacht zeker dat er een wonder ging gebeuren ofzo. Dat al die klanten opeens gewoon naar een andere bibliotheek zouden gaan. Ja, dat geldt niet. Als de bibliotheek niet in de buurt zit, dan houdt het al vrij snel op. Dat beleid gaan we dus aanpassen. Waardoor er dus ook andere keuzes gemaakt kunnen worden naar welke structuur we daarin krijgen. Een van de belangrijke dingen is die zelfservice die ook in de fysiek ruimte veel meer exporteren. Waardoor het kan zijn dat je dus onbemande vestigingen krijgt. En dan loop je een risico met boeken, maar vaak zijn die onbemande vestigingen dan weer onderdeel van een groter concept. Dus dan houdt je wel toezicht. Rotterdam Centraal, daar komt een kleine vestiging van ons. In de huiskamer, een soort ruimte waar je dus gratis kan gaan zitten en een kop koffie kunt gaan drinken. Ook gebruik kunt gaan maken van de Wi-Fi. Door de bibliotheek daar ook een klein onderdeel van te laten zijn, kunnen de toezichthouders van de huiskamer kunnen ook toezien op het gebruiken van de bibliotheek. Dat wil je eigenlijk steeds meer op verschillende plekken in de stad krijgen. Door wel de servicepunten te verdienen. En dus aanwezig te laten zijn in de stad, ondertussen in dit geval met 9 grotere vestigingen. En dan daarnaast een aantal kleinere. Er vooral ervoor zorgt dat je inhuurt. Dat je op die manier de bezoekersaantallen behoudt. Dat is spannend. |
| Interviewer | Jullie zijn hier dus constant mee bezig. |
| Respondent | Ja dat zijn eigenlijk de drie pijlers. Inhoudelijke thema's, de digitale bibliotheek en de fysieke bibliotheek. Het vestigingsbeleid. |
| Interviewer | Dan zou ik het graag over de IT afdeling binnen de bibliotheek willen hebben. Hebt u veel collega's op de IT afdeling? |
| Respondent | Ja, een paar jaar geleden voor de reorganisatie hadden we ongeveer 21 FTE. En nu zitten wij op 14 FTE. We zijn aardig gekrompen de afgelopen jaren. Maar die 14 FTE is een beetje. We hebben een team wat zich bezig houdt met call aanname en eerste lijn support. Daarnaast hebben we een technisch beheer team, een functioneel beheer team. Projectleiders waar ik onderdeel van ben. En een regieteam. En uiteindelijk een ICT manager die daar boven staat. Dat is eigenlijk vrij plat gezegd de structuur die we hebben. |
| Interviewer | Merkte je dan nog verschil van 21 FTE naar 14 FTE's? |
| Respondent | Ja tuurlijk wel. Er is minder tijd voor beheer. Voor technisch beheer. Dus dat is wel een ding dat wat mee speelt. Waardoor we dus vaker zaken niet geüpdatet zijn. Servers en zaken. |
| Interviewer | Zou dat een reden kunnen zijn om functioneel beheer uit te besteden? |
| Respondent | Functioneel of technisch beheer, want het updaten van die servers enzo is niet zozeer functioneel beheer, maar technisch beheer. Dat technisch beheer moet zich echt bezig houden met het updaten van de servers. En BicatWise heeft wel prioriteit natuurlijk. Dus die service die daar omheen hangen die worden continue gemonitord. Ja, er zijn ook een hoop dingen waar minder prioriteit naar uit gaat. Waardoor je die updates langer laat wachten. En we krijgen bijvoorbeeld voor HKA, dat op ons verzoek wat updates worden uitgevoerd door HKA. Dan wordt op onze omgeving de updates gedraaid. Daar hebben we dan natuurlijk geen omkijken naar. Maar ik denk dat het niet een argument zou zijn. Het gaat er vooral ook om dat we ook kijken naar andere systemen waarbij outsourcing een optie is. Of waar eerder een optie zou zijn omdat die extra functionaliteit gaan bieden. Bijvoorbeeld AVAS profit biedt ook echt meer functionaliteit in de hosted oplossing. Zoals bijvoorbeeld een app, extra dienstverlening, het up to date houden. Op detail company info, KVK informatie. Automatisch zie je in je relatiebeheer wordt gebruikt, waardoor je de informatie altijd up to date is. Dus dat zijn eerder dingen waar we naar kijken. |
| Interviewer | Je zei aan het begin: we zijn Rotterdams, we willen liever niet beheer of controle weggeven aan OCLC doormiddel van hosting. Maar je ziet toch dat personeel soms wordt gekort en daarin kijk je liever naar andere software systemen dan naar BicatWise. |
| Respondent | BicatWise is wel je kernsysteem wat met zoveel dingen samenhangt. Kan die impact groter zijn dan je vooraf bedenkt. Maar wat ik zeg, ik ben denk binnen twee jaar gaan wij wel kijken. En dat is voor ons best snel hoor. En dat hangt ook een beetje af of er nog meer reorganisatierondes aankomen. Als er vanuit de gemeente opnieuw ontslagrondes worden aangekondigd of budgetcuts, dan denk ik dat het ook uiteindelijk impact zal hebben op de structuur die we hier gebruiken. Ik verwacht niet dat daar opnieuw ontslagen zullen plaatsvinden. Die 14 FTE is al aardig minimaal. |
| Interviewer | Ik heb een lijst met waarden. Wat ik graag wil weten is wat u het meest belangrijk vindt en wat u het minst belangrijk vindt. Van 1 -belangrijk naar 6 - minst belangrijk. |
| Respondent | Ja, de veiligheid is wel belangrijk. Dat er niet opeens een datalek is. |
| Interviewer | U geeft bij de eerste aan dat veiligheid van de data het meest belangrijk is. |
| Respondent | Ja, dat is de basis. Als er in de pers komt dat er een datalek is dan krijg je zoveel geneuzel. Ze vallen hier al over dat klanten dus standaard leenhistorie aan hebben staan. Als die leenhistorie opeens op straat ligt dan. |
| Interviewer | Daarnaast is samenwerking tussen bibliotheken het minst belangrijk? |
| Respondent | Ja, we zijn al een vrij grote bibliotheek, dus we hebben al heel veel zelf in huis. Wat is die samenwerking? Ik denk dat wij als grote bibliotheek er minder baat bij hebben. Het zijn de kleine bibliotheken die de grote bibliotheken nodig hebben om bijvoorbeeld een grote collectie aan de klanten te kunnen bieden. In het verleden was die samenwerking belangrijker. Maar wat je ziet is dat KB bewezen heeft dat ze niet de toegevoegde waarde kunnen bieden. Daardoor is die interesse ook vervlogen. |
| Interviewer | Is dat jammer? |
| Respondent | Ja, het is jammer. Uiteindelijk had je op een landelijke bibliotheekinfrastructuur terecht kunnen komen, maar er spelen teveel belangen. Meestal worden ze aangestuurd door gemeentes, zijn ze subsidie gedreven. Waardoor de samenwerking daardoor altijd onderhevig is aan die zaken waardoor echte samenwerking niet mogelijk is. Zie bibliotheken toch vooral als een subsidiespons die je eigenlijk makkelijk zou kunnen uitzetten. Daar handelen de bibliotheken dan ook naar. Wij hebben ook wel eens gedacht van, wij hebben dan nog een vrij grote collectie. Als heel veel bibliotheken hun collecties gaan verkleinen en gaan zeggen van je kan het in Rotterdam halen, dan krijg je natuurlijk ook een scheve groei. Dat wil je niet. |
| Interviewer | Bij die tweede gaf je inspelen op de behoeften van de gebruikers aan. |
| Respondent | Ja, vooral de functionaliteit van het systeem is cruciaal. Hoe meer functionaliteit je kan bieden, hoe meer marketinginformatie. Dat wordt steeds belangrijker. Omdat het systeem dat kan, heeft het ook een voordeel ten opzichten van andere systemen. Daarom werken we er ook naartoe om zoveel mogelijk vanuit een systeem te doen. En niet nog eens een aparte CRM oplossing ernaast te moeten plaatsen. Zoals men nu in Amsterdam van plan is. Die maken ook geen gebruik van HKA. |
| Interviewer | Je geeft wel aan dat inzicht in het gedrag van de gebruikers minder belangrijk is dan de andere waarden, zoals privacy en standaardisatie, etc. Kan je dat toelichten? |
| Respondent | Ja, met de inzicht in het gedrag van de gebruikers staan we nog in de kinderschoenen. En zodra dat echt gaat werken zal het gaan toenemen, maar voor mij is die standaardisatie van software zorgt er ook voor dat je die kosten besparing weet te realiseren. Daarom is die voor mij ook veel belangrijker dan die andere zaken. |
| Interviewer | Wat verder een waarde is het personeel van de backoffice naar de front-office verplaatsen. Dat geef jij aan op de 5e plaats. Vind je dat minder belangrijk? |
| Respondent | Ja, als je aan mij vraagt wat vind je daarin belangrijk dan, ja natuurlijk is die klant daarin belangrijk, maar ik wil een systeem hebben dat die klant de mogelijkheid biedt om heel veel dingen zelf te doen. Ik snap dat het de trend is dat je zometeen hele grote front-office club hebt en een hele kleine backoffice club, maar dat is voor niet een dingetje nu. Dat is ook niet een vraag vanuit de organisatie van: zorg ervoor dat wij, ja we zijn in die zin al uitgeknepen. |
| Interviewer | In hoeverre denk jij dat de bibliotheekmarkt tegen hostedWise aankijkt? |
| Respondent | Ja, kijk naar wat er nu al is. De PSO's zijn natuurlijk al hosted oplossingen voor de kleine bibliotheken. Dit is voor de kleine bibliotheken al standaard. De middel grote en grote bibliotheken dat zijn de organisaties die vaak nog een eigen oplossing hebben. Cubiss is volgens mij de laatste die, nee Tilburg is volgens mij de laatste die nu over is, volgens mij hebben zij ook een eigen systeem bij de PSO draaien. Ik denk dat men er toch wel een besparing in kan zien. En dat het eigenlijk voor al je ICT systemen geldt. Daarom zie je dat bij AVAS profit ook. AVAS heeft als doelstelling om 90% van hun klantenbasis eind van het jaar over te zetten op de online versie. Zodat er eigenlijk geen lokale versies meer zijn. Ook omdat het een extra dienstverlening is en dat maakt het ook beheersbaar. En de tevredenheid van de klant kan ook alleen maar toenemen op het moment dat je een goed hosted oplossing biedt. Als je op lokaal niveau steeds binnen je ICT afdeling heel veel gezeur hebt met het in de lucht houden van het systeem, dan is op een gegeven moment je management ook ontevreden. Terwijl het ook aan je ICT afdeling kan liggen en niet zozeer aan het systeem. Het blijft wel een onzekerheid voor de leverancier. Maar hoe de bibliotheekwereld er tegenaan kijkt, dat is weer die scheiding tussen technisch beheer en functioneel beheer. Als je technisch beheer als hosted oplossing aanbiedt, dan houd je een groot gedeelte van de klanten buiten je hostedWise oplossing. Omdat zij dat functioneel beheer ook nodig hebben in het systeem. Dan gaan ze niet zo gauw bij de PSO's weg. Wat je wel kunt bedenken is dat de PSO's alles gaan verplaatsen naar de hostedoplossingen en dat ze dus alleen nog maar functioneel beheer aanbieden. Alleen dan is de vraag waar blijft het dan aan de strijkstok hangen. Wie gaat waarvoor betalen. Dat betekent ook dat die PSO's minder werk hebben. Dat betekent ook weer dat die moeten gaan verkleinen en inkrimpen. Ik ben benieuwd. |
| Interviewer | Zou dat een probleem zijn als PSO's inkrimpen en OCLC groter wordt? |
| Respondent | Nou voor mij niet. Want wij maken niet heel veel gebruik van de PSO's anders dan logistieke processen. Dus het verplaatsen van boeken via het vervoer van ProBiblio. De systeem op zich, als wij schoolWise hebben weggetrokken bij ProBiblio dan hebben wij daar eigenlijk geen relatie meer mee. En ik denk dat hoe groot OCLC wordt in het aanbieden van hosted oplossingen tegen een schappelijke prijs, want dat is wel noodzakelijk, zullen de bibliotheken er alleen maar voordeel bij hebben. Hoe meer er op die systemen zitten hoe meer we richting een landelijk infrastructuur en een landelijke oplossing zit. En dan is de vraag wat, ze hebben nu 75% van de markt in handen, als je richting de 80 a 90% gaat zal op een gegeven moment OCLC de enige gesprekspartner worden voor de KB en ministerie van onderwijs. En dan heb je eigenlijk een landelijke oplossing. Ik vind het geen probleem. |
| Interviewer | Ik heb verder geen vragen meer. Wil je nog iets toevoegen? |
| Respondent | Nee eigenlijk niet. |
| Interviewer | Bedankt. |

## Respondent 5

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 21-4-2016 |
| Industrie | Openbare bibliotheek |
| Product | BicatWise |
|  |  |
| Interviewer | Kunt u mij wat vertellen over wat u doet in de bibliotheek? |
| Respondent | Ik ben afdelingsmanager ICT en met betrekking tot de Bicatomgeving ben ik verantwoordelijk voor het technisch beheer van BicatWise. Dus niet voor het functioneel deel maar het technische deel. En in deze hoedanigheid is mij gevraagd of ik het gesprek met jou wil voeren. Dus zou best kunnen zijn dat er functioneel dingen gevraagd worden waar ik niet direct een antwoord op heb. |
| Interviewer | Hoeveel personeel werkt op de ICT afdeling? |
| Respondent | Functioneel beheer is eigenlijk 1 persoon. En technisch beheer zit 1 persoon op, maar die daar natuurlijk niet constant mee bezig. Maar functioneel beheer is wel een fulltime aangelegenheid voor het bibliotheeksysteem. |
| Interviewer | Wat zijn de missie en visie van de bibliotheek? |
| Respondent | Als je kijkt naar de bibliotheek in het algemeen, dan hebben we natuurlijk te maken met een klassieke bibliotheek met het uitlenen van boeken. En dat blijft natuurlijk wel, maar dat wordt wel wat minder. Je ziet daar wel verandering in. Wat je steeds meer ziet is dat er gewoon, sociaal domein veel aandacht krijgt, zoals laaggeletterdheid, digitale vorming, digisterker, digitaal vaardig. Dat soort zaken. Daar wordt steeds meer aandacht aan besteedt. Dat is wat je gewoon ziet in de bibliotheek. De bibliotheek wordt meer een verzamelplaats, een plek waar mensen samenkomen om dingen te doen. Ook wel gewoon lezen enz., maar het klassieke uitlenen van boeken staat wel onder druk. En je ziet ook dat de gemeentes kijken van, moeten we nou wel over naar kleine bibliotheken, ja dat heeft ook te maken met de kosten natuurlijk. Veel meer kan ik daar niet over zeggen. Omdat ik ook niet weet wat de toekomst gaat brengen. Ik weet wel dat gemeentes heel strak kijken naar kosten. Die financieren in feiten wel de bibliotheken op de locaties. En als je een gemeente hebt en daar zitten vijf of zes bibliotheken in verschillende gebieden, dorpjes, dan kan ik mij voorstellen dat ze bij de gemeenteraad zeggen van: dat kan wel minder. Dat is ook wel een beetje wat je ziet. Er wordt gewoon bezuinigd op het bibliotheek zijn. |
| Interviewer | Merken jullie dat op de ICT afdeling qua bezuinigingen? |
| Respondent | Nee, het punt is gewoon dat, nou op zich merken we bezuinigingen wel, maar niet op dat gebied. Of je de applicatie voor een gemeente in stand houdt of voor 40 gemeentes, dat maakt niet technisch niet zoveel uit. Functioneel natuurlijk wel. Functioneel heeft het wel invloed. Functioneel beheer valt niet onder ICT. Bij ons is dat gesplitst. Dat is niet overal zo. Bij heel veel POI's valt het onder ICT. Maar dat is bij ons wel onder verdeeld. |
| Interviewer | Wat is het verschil tussen bibliotheek en Biblionet? |
| Respondent | Nou het is zo dat een POI, een provinciaal ondersteuningsinstelling, dat is een facilitaire organisatie voor de bibliotheken. Dat is de provinciale organisatie die in feiten de bibliotheken in de provincie faciliteert. En een bibliotheek is gewoon een bibliotheek. Wij zijn geen bibliotheek, wij zijn een facilitaire organisatie. Nou is het wel zo dat, dat hangt weer af in Nederland hoe dat structureel in elkaar zit, maar in Drenthe is het in ieder geval zo dat 9 gemeentes worden gefuseerd binnen biblionet Drenthe. En de bibliotheken in Assen, Emmen en Hoogeveen zijn grotere bibliotheken, zijn zelfstandige bibliotheken. Wij doen wel de BicatWise dienstverlening voor de hele provincie. Dus ook voor Assen, Emmen en Hoogeveen. Dus dat maakt niet uit. Maar we zijn eigenlijk een ondersteuningsorganisatie. Alleen de organisatie is iets aan het kantelen, aan het veranderen. Er zijn in ieder geval 9 gemeentes die vallen onder Biblionet Drenthe. En voor Assen, Emmen en Hoogeveen ligt het anders. Dus we hebben het over 12 bibliotheken die onder ons vallen. En die grote bibliotheken is waarschijnlijk ook waar je al een keer geweest bent. Laten we een bibliotheek Arnhem nemen ofzo. Dat is gewoon helemaal een zelfstandige eenheid en die heeft ook gewoon een eigen BicatWise omgeving. Terwijl wij dat voor de provincie doen. Maar in de Rijnbrinkgroep die doet dat voor Overijsel, Gelderland volgens mij. En de BSF voor Friesland. Maar die zijn wel allemaal anders ingedeeld. Dat maakt ook wel weer complex. |
| Interviewer | Jullie gebruiken natuurlijk BicatWise. Hebben jullie hiervoor een ander systeem gebruikt? |
| Respondent | Ja, volgens mij de basisversie van Wise is uit 2010 ofzo en daarvoor heette het alleen Bicat. Dat weet ik niet, dat is een beetje voor mijn tijd. Ik ben in 2013 pas hier gaan werken. Ik weet wel dat ze altijd met HKA hebben samengewerkt. Dus het is wel het bibliotheeksysteem van HKA. |
| Interviewer | Hoe lang maken ze gebruik van Bicat? |
| Respondent | Ja al heel lang. Volgens mij vanaf het begin al. Maar wat de voorgangers zijn daarvan, weet ik niet exact. Ik weet wel dat in 2010 het huidige systeem, de Wise omgeving, volgens mij vanaf 2010. |
| Interviewer | Wat vindt u van BicaWise? |
| Respondent | Ja, daar komt het toch inhoudelijk en daarom is het jammer misschien dat functioneel beheer hier niet bij zit. Maar als je op zich kijkt naar de applicatie, dan is het de meest uitgebreide applicatie in bibliotheekland. Met eigenlijk alle mogelijkheden. En op zich werkt HKA daar ook prima in mee om met de vernieuwingen enz. in mee te gaan. En aan de verzoeken van de klanten te voldoen. Dus op zich is het, ook voor bibliotheekbezoekers zitten alle mogelijkheden er gewoon in. Dat lijkt me verder geen probleem. Er zijn dan wel een aantal andere pakketten op de markt. Maar die zijn niet zo uitgebreid als BicatWise. |
| Interviewer | Is de uitgebreide functionaliteit een factor om te kiezen voor BicatWise? |
| Respondent | Nee, dat is zo gegroeid denk ik. Ik weet niet precies wie de voorgangers zijn. Volgens mij heette het voor die tijd Bicat. En nu het dan BicatWise of alleen Wise. En hoe lang dat gedraaid heeft weet ik ook niet. Bij mij onbekend. |
| Interviewer | Wat vinden jullie van een hosting oplossing van BicatWise? |
| Respondent | Nou ja Biblionet Drenthe is een organisatie die altijd zelf zoveel mogelijk het beheer van BicatWise toepast. En dat betekent zowel functioneel als technisch beheer. We hebben eind januari zijn we op nieuwe hardware overgestapt. In samenwerking met HKA is dat opgebouwd. Wij zien daarom op dit moment geen enkele reden om de hostedWise versie over te zouden gaan. De flexibiliteit speelt daar denk ik ook een beetje een rol in. En de manier waarop hostedWise eigenlijk wordt aangeboden, sluit op dit moment nog niet aan op wat wij zouden willen. |
| Interviewer | Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Voor zover ik weet is hostedWise geen cloud versie maar een Wise versie die gewoon die in het rekencentrum van OCLC staat, waardoor in feiten de bibliotheken ontzorgd worden. HKA of OCLC doet dan eigenlijk de dienstverlening daarvoor. Maar het is geen echte cloudoplossing waar iedereen in zit ofzo. Iedereen heeft dan ook nog eens zijn eigen omgeving. Dus in feiten doe je niks anders dan het outsourcen van je eigen omgeving. Qua applicatie beheer enz. moet je het toch zelf doen of laten doen. Zover zijn we nog niet. |
| Interviewer | Een hosted versie van BicatWise is niet interessant, maar een cloudoplossing wel? |
| Respondent | Nou ja goed. Ik ga er een beetje vanuit en dat is een denkwijze. Dat OCLC toch uiteindelijk naar een landelijke omgeving zou willen, waar alle bibliotheken gebruik van kunnen maken. Dan krijg je dus net als AVAS, financieel systeem, dat je dat gewoon in de cloud van AVAS werkt. Dan heb je een klein stukje waar je zelf wat in kunt aanpassen. Maar dat is nu niet zo. Nu gaat het er eigenlijk puur om dat je Wise systeem uitbesteed aan OCLC. Ja, dat kunnen wij nog prima zelf. |
| Interviewer | Ziet u dat in de toekomst veranderen? |
| Respondent | Ik denk als je landelijk gezien kijkt dan zou je eigenlijk naar een systeem willen waarbij alle bibliotheken naar toe kunnen. Je krijgt dan een inlog, en je kunt inloggen op het systeem. Aan de hand van inloggegevens weet het systeem al wie of wat. Maar dat je gewoon een systeem hebt. En of dat Wise is of dat er iets nieuws ontwikkeld wordt weet ik niet. |
| Interviewer | Maakt dat voor u nog uit? |
| Respondent | Ja, ik denk gewoon dat als je kijkt naar de visie van de bibliotheken waar je eigenlijk de klassieke bibliotheken een kleinere rol krijgt. Dan moet je dus ook gaan overwegen van, wil je nog het grootste gedeelte van je financiën daarop in zetten of is het een deel wat je gewoon in feiten uitbesteed. Dus ik denk er wel een groeimodel is wat er langzamerhand naar toe gaat. Je komt er denk ik niet onderuit. Maar dat hangt er een beetje vanaf hoe OCLC en HKA daar naar in zitten en hoe die daar tegenaan kijken. Ik denk wel dat ze daar al mee bezig zijn. |
| Interviewer | Als hier beslissingen worden gemaakt om over te stappen naar een nieuwe systeem, hoe worden die beslissingen gemaakt? |
| Respondent | Dat is een kwestie van vergelijken van kosten, vergelijken van de voor- en nadelen. En dan is het gewoon een organisatiebesluit denk ik. Wat je vaak ziet is wanneer men overgaat op een cloudversie dat de directie het besluit. En daarin zullen de specialisten wel gehoord worden, maar uiteindelijk is het een directiebesluit. |
| Interviewer | Heeft het ICT personeel hier nog invloed op? |
| Respondent | Ja, dat is de vraag, dat weet ik niet. Dat is lastig in te schatten. |
| Interviewer | Het is nog nooit gebeurd dat een keuze gemaakt moest worden? |
| Respondent | Nee, er is wel een discussie geweest om naar een andere applicatie. Ik weet wel dat er heel veel discussie zou ontstaan op het moment dat men zou zeggen van we gaan naar een cloud versie van BicatWise. Dan krijg je andere overwegingen. Als dat betekent dat je daarin een kwart van je personeel kwijt raakt, in hoeverre je dat dan acceptabel vindt. Je kunt de groei naar de toekomst niet tegenhouden. Juist dat soort besluiten zijn gewoon MT besluiten. Directiebesluit. En daar heeft denk ik het personeel uiteindelijk niet zoveel in te zeggen. Ze kunnen erop tegen zijn maar je houdt het toch niet tegen. |
| Interviewer | Zou u het persoonlijk jammer vinden? |
| Respondent | Ik denk dat die ontwikkelingen ook weer nieuwe kansen geven. Wat je ziet in het algemeen is in ontwikkelingen is dat er zaken zijn die vernieuwen en het oude valt weg en er komt weer iets nieuws voor in de plek. Dus nieuwe dingen geven ook kansen. Maar het heeft altijd consequenties voor een categorie mensen. Als je kijkt naar de keuzes van boeken of wat dan ook dan had elke bibliotheek iemand die de boeken ging beoordelen en bekijken. Het collectioneren gebeurt nou al provinciaal. Dus dat zijn allemaal ontwikkelingen die van invloed zijn op mensen die dat tot nu toe in die bibliotheken gedaan hebben. Je hebt die hele club niet meer nodig. Dus ja dat heeft invloed. En dat is helemaal niet erg. Maar dat betekent wel dat je altijd mensen hebt die daar uiteindelijk het dupe van zijn. En als je dat zelfs bent, ja dan is dat vervelend maar het is dan niet anders. Zo werkt dat nou eenmaal. Je kunt je blijven vasthouden aan bestaande waarden, dat is wel leuk. Maar op een gegeven moment heb je ontwikkelingen en dan moet je toch een keuze maken. Wat gaan we nou doen en hoe ga je het doen. Als je kijkt naar traditionele ICT dan is het al weer heel anders dan dat we nou hebben. Als je kijkt naar applicaties dan had je vroeger dat alle applicaties op een server hier of nog veel vroeger op een mainframe. Ja, dat verandert nog. Tegenwoordig ligt dat bij de leverancier in de cloud in heel veel gevallen. Afhankelijk van wat natuurlijk. Ja dat zijn keuzes. |
| Interviewer | Ik heb een lijst opgesteld en wat ik graag wilt weten is, welke waarden vindt u het belangrijkst en welke minder belangrijk? |
| Respondent | Dat is op zich wel grappig want in feiten als je kijkt naar samenwerking tussen bibliotheken, vraag ik mij af hoe hostedWise daarin iets in kan betekenen. Maar goed, zo zijn er nog een aantal dingen. In ieder geval wat belangrijk is, dat is in ieder geval... Dit is wel puur persoonlijk. |
| Interviewer | U geeft als eerste aan dat de veiligheid van data het meest belangrijk is. |
| Respondent | Ja, ik denk dat privacy en dergelijke heel belangrijk is. Als je kijkt ook naar wetgeving en naar datalekken waar privacy ook heel hoog op de lijst staat, denk ik gewoon dat het belangrijk is. En zeker als je hebt over een hosted omgeving is het gewoon belangrijk dat je overtuigd bent dat je data veilig is. Dat je privacy gewaarborgd is. Dat zijn gewoon dingen die heel erg belangrijk zijn. |
| Interviewer | Kunnen dat ook redenen zijn om het niet te doen? |
| Respondent | Ja, ik denk dat als je kijkt naar cloudoplossingen of hosted oplossingen dan denk ik dat je wel goed moet kijken naar wat je dan wilt uit besteden als het ware. Als je kijkt naar het financieel systeem. Dan is het niet zo'n probleem als de veiligheid en privacy van data beveiligd is om daarin te hosten. Heb je het over een business applicatie waarmee je als organisatie je geld verdient. Dan moet je wel goed overwegen of je het wel of niet doet. Want dan geef je je business uit handen, althans het IT deel van je business. En dat is niet verstandig. Maar dat is ook wel wat mijn persoonlijke mening is. Dat zijn wel belangrijke verschillen daarin. Ik denk gewoon dat je met name voor je core business, waar gaat het om, dat je die eigenlijk zo dicht mogelijk binnen je organisatie moet houden. En wat je eigenlijk doen met hostedWise is een businessapplicatie. Daar zou je eigenlijk wel zoveel mogelijk in huis moeten hebben. Alleen wat je ziet gewoon is dat, als je kijkt naar traditionele bibliotheek, dat is aan het veranderen. Dan wordt de applicatie een hulpmiddel van je business. Dan zou je het wel weer kunnen uitbesteden. Voor elke applicatie moet je dat overwegen. Maar ik ben zelf van mening dat je bedrijfsgevoelige applicaties, waar je business mee doet, dat je die eigenlijk lokaal moet hebben. Stel dat je een bedrijf hebt dat koekenpannen maakt. Dan wil je de aansturing van je machines wil je eigenlijk in huis hebben. Die wil je niet uitbesteden. Dat als je internet verbinding eruit ligt geen pannen kunt maken. Iets waar je geld me verdient moet je wel voorzichtig mee zijn. Het is niet dat het niet kan, hangt ook af van het soort business. Ik kan me voorstellen dat een HSML die chips maken dat zelf in huis hebben en die dat niet uit besteden. Misschien wel dat ze het in de cloud zetten. Want dat is dat wel hun eigen cloud denk ik. Maar dat zijn dingen die wel kunnen veranderen. |
| Interviewer | Daarbij is de controle dus nog steeds belangrijk? |
| Respondent | Ja, dat denk ik wel. Je wilt graag wel vat houden op wat er gebeurd. Maar dat is ook weer aan verandering onderheven. Ik weet niet hoe het over 5 jaar is. Ik heb wel een idee. Ik kan wel een bepaalde inschatting maken hoe het gaat veranderen, want de wereld is aan het veranderen. Maar het kosten/baten verhaal zal altijd mee spelen. En in hoeverre het vertrouwen in cloudoplossingen geschaad of niet geschaad gaat worden. Als er heel veel krantenkoppen gaan komen met dat het mis gaat in de cloud bij een bedrijf, dan mensen huiverig worden. Als dat allemaal goed gaat, dan zullen ze een beetje sneller overstappen. Dat hangt er ook wel een beetje vanaf. |
| Interviewer | Daarnaast zegt u dat onderlinge samenwerking minder belangrijk is. |
| Respondent | Ja, ik zie de onderlinge samenwerking van bibliotheken niet zo. We hebben natuurlijk een andere doelgroep dan een bibliotheek in de stad Groningen. Daar zitten weer veel studenten. Bij kleine dorpjes zitten er misschien wat ouderen, gezinnen. Dus dat zijn andere doelgroepen. Dat je die gegevens in rapportages en benchmarking gebruikt, dat snap ik wel. Het enige wat ik wil zien is dat je overal je boeken kunt lenen of wat dan ook. Dat speelt natuurlijk wel mee. Ik denk dat iemand die in Drenthe woont niet interesseert hoe de bibliotheek eruit ziet in Brabant. En dan kun je wel zeggen: ja, we werken als bibliotheken samen. Dat zie ik wat anders. Misschien zie ik het verkeerd hoor. Ja, zo zie ik het in ieder geval. |
| Interviewer | Bij de anderen waarde was de snelheid van transitie belangrijk. |
| Respondent | Ik zou bijna zeggen, mensen hebben geen geduld meer tegenwoordig. Als je op internet wat opzoekt en het duurt te lang voordat je beeld hebt zeg maar, dan ga je al naar wat anders toe. Dus die transitiesnelheid van, hoe snel wordt mijn aanvraag behandeld. Die is wel belangrijk. Maar in hoeverre dat van invloed is weet ik niet. Het punt is gewoon met transitiesnelheden dat als je weet dat hij 20 seconden duurt dan is de stabiliteit daarin, dat het altijd 20 seconden is belangrijker dan dat het de ene keer 1 seconden is en de andere keer 40 seconden. Dan heb je het over transitiesnelheid en die willen we graag stabiel hebben. Maar meestal zijn dat voorwaarden van ICT omdat op orde te hebben. En in de applicatie moet dat ook goed geschreven zijn, anders is je applicatie niet goed geschreven. Maar goed, dat is een softwarematig iets. Dus daar zitten heel veel factoren aan die dat kunnen beïnvloeden. En afhankelijk van de benadering hoe je het vraagt of, daarom is het altijd een beetje subjectief eigenlijk, afhankelijk van hoe je er op dat moment even tegenaan kijkt. Dat ik dit over een week weer invul dat het er heel anders uitziet. Of als je praat met mensen na een gesprek dat het er ook heel anders uit ziet. |
| Interviewer | De nummer twee was de complete IT kosten per periode betalen. Jullie hebben pas hardware aangeschaft. Vindt u het belangrijk dat de kosten per periode worden betaald? |
| Respondent | Dat hangt er een klein beetje van hoe de organisatie natuurlijk in elkaar zit. We zijn natuurlijk gesubsidieerde organisaties. Geld wat we nu hebben, hebben we misschien niet over vier jaar. Dus op het moment dat je dat soort langdurige leasecontracten aangaat, dan betekent het gewoon dat je wel helderheid hebt in je maandelijkse kosten, maar je weet niet hoeveel geld je over vier jaar hebt. Dus wat je ziet, in ieder geval in Drenthe dat wanneer dat subsidiegeld beschikbaar is en moeten investeren in iets dat het ook gewoon aangekocht wordt. Dan heb je een beetje afslijting over die periode om te laten zien wat het kost dus het is wel gespreid. Het wordt wel in een keer betaald. Bij zo'n leaseconstructie dat je niet weet hoeveel het over een paar jaar is. |
| Interviewer | Hoe wordt nagedacht over verplaatsen naar de front-office? |
| Respondent | Wij zijn in Drenthe de front-office aan het reorganiseren om meer kwaliteit te krijgen. Maar het is natuurlijk wel zo mensen die hier zitten, backoffice, hebben een bepaalde rol een functie. Ik zou even niet weten wat ik als ICT’er in de front office direct zou kunnen betekenen. Wel een klein beetje. Maar je ziet dat ze meer kwaliteit in de front-office willen hebben en het vullen met vrijwilligers. Ja, dat is een beetje lastig. Ik denk niet dat veel mensen van backoffice naar front-office gaat. We proberen ook een beetje van het imago van back en front-office af te komen. Dat je gewoon als een Biblionet naar je klanten opereert. Dat is een beetje de insteek. |
| Interviewer | Als laatste vraag heb ik een algemene vraag. Hoe denkt u dat de bibliotheken tegenover hosted services aankijken? |
| Respondent | Ik denk dat zowel voor de klanten en bibliotheek geen ene moer uitmaakt, als zij maar hun dienst en wat ze willen als die maar gewoon werkt. Stabiel is, flexibel, betrouwbaar is. Dat is denk ik belangrijk. En verder interesseert het niet of het hier staat of wordt gehost of in de cloud zit. Ik denk niet dat het uitmaakt. Ik denk ook dat wanneer personeel bijvoorbeeld in de Randstad duurder is, hosting interessanter kan zijn. |
| Interviewer | Dank u wel. |
| Respondent | Graag gedaan. |

## Respondent 6

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | 22-4-2016 |
| Industrie | Openbare bibliotheek |
| Product | hostedWise |
|  |  |
| Interviewer | Allereerst bedankt voor de uitnodiging. Wat is uw functie binnen de bibliotheek? |
| Respondent | Ik ben de directeur van de bibliotheek Katwijk. Een bibliotheek met vier vestigingen. Een fusiegemeente, Katwijk bestaat uit meerdere kernen. Die zijn 10 jaar geleden samengevoegd onder de naam van Katwijk. Een gemeente van bijna 65.000 inwoners. Ik ben eindverantwoordelijk voor dat de boel draait zoals hij zou moeten draaien. Dat het financieel klopt. Dat er mensen blij en vrolijk rondlopen. En dat alles werkt. Overal zijn mensen voor gelukkig dus de taken zijn goed belegd. Ik denk dat we een goede organisatie hebben met elkaar. We hebben een ambitieus beleidsplan en daar werken we hard aan. En tot op heden gaat dat hartstikke goed. |
| Interviewer | Wat is de missie en visie van de bibliotheek? |
| Respondent | Ik weet niet of je een bibliotheek van 10 geleden kent, nou eigenlijk als je hier beneden ziet. Ruimten met boekenkasten. Waarbij alles in de bibliotheek ingericht is rondom het primaire proces, boeken uitlenen. Ik noem dat de haal en breng bibliotheek. Je gaat naar een bibliotheek om een boek te halen of terug te brengen. Daar is alles op ingericht. Maar goed, die bibliotheek zijn we eigenlijk aan het verlaten. Die gaat gewoon minder goed dan vroeger. Die gaat overigens ook helemaal niet slecht. Gaat veel beter dan iedereen denkt. Er is wel een reden waarom minder wordt uitgeleend, maar nog altijd wel 600.000 boeken per jaar. Dat is best wel een hoop. Heb je nog altijd 18.000 leden. Waarmee we een hoge ledenaantal hebben, qua percentage hebben we 28% op de inwoners van Katwijk. Dat zijn nog best wel een hoop mensen. Maar de tijd is aan het veranderen en dat merk je gewoon in het hele gedrag, qua tijdsbesteding, mediagedrag vooral. Steeds minder gericht op fysieke dragers, steeds meer gericht op abonnementsvormen. Media, geluid, beeld kan je allemaal een abonnement voor nemen en onbeperkt tot je nemen thuis. Er is een bepaald publiek die daar veel gebruik van maken, met toenemende maten, ook in Katwijk. Aan de andere kant zie je nog dat er een behoorlijke groep is die gewoon nog boeken lenen. En dat ook met name in de jeugdgroepen dat lezen erg gestimuleerd wordt. Vanuit school, het gaat minder goed met de resultaten en even de oorzaken van die leerprestaties is dat het lezen achteruit gaat. Dus er is heel veel aandacht voor lezen en rekenen. En scholen zien daar veel heil in om de bibliotheek daar een goed rol in te laten spelen. Dus we hebben hier een hele intensieve samenwerking met de scholen. En met de gemeente. Om ervoor te zorgen dat op alle basisscholen een bibliotheek op school komt. Dat is een vernieuwing. Waarbij je ziet dat een deel van je activiteiten voorheen deed naar de school gaat verplaatsen. Er komen straks 26 bibliotheken op scholen. En dat zijn full flex bibliotheken, dus met een systeem, met een collectie, met meubilair. En daarnaast gaan er 4 uur per week vanuit de bibliotheek medewerkers naar die scholen die samen met die docenten hard gewerkt wordt om die leerprestaties van die leerlingen op peil te houden. Dus bibliotheek op school is een ontwikkeling waar de organisatie op is aangepast. Nou voor de rest zien we, ook bij volwassenen, dat er meer behoefte komt taal op niveau te krijgen. Er zijn best een hoop laaggeletterden. Dat is de afgelopen week ook in het nieuws geweest. Volwassenen die eigenlijk de taal niet goed beheersen. En daar in dagelijkse praktijk nadeel van ondervinden. Bij het invullen van formulieren, of gewoon dingen op websites niet snappen, omdat ze gewoon de taal niet beheersen. Gebruiksaanwijzingen niet kunnen lezen, bijsluiters niet kunnen lezen. Allemaal veel te ingewikkeld. Overheidscommunicatie niet kunnen begrijpen. Op dat type mensen zetten we ook veel op in, onder de noemer taalhuis. Dat is zowel voor de autochtone mensen die zwak in taal zijn als voor de nieuwe Nederlanders die al dan niet als vluchteling of als asielzoeker in Nederland komen. Dat is een nieuwe activiteit, daar is de organisatie ook op aangepast. Verder merken we dat er mensen zijn die behoeften hebben aan in een bibliotheek te zitten. Die zijn op zoek naar een rustplek, waar ze gewoon geconcentreerd kunnen werken. Huiswerk maken, studeren, met elkaar afspreken en dat kan niet in een ruimte die helemaal vol staat met boekenkasten. Daar moet de inrichting op worden aangepast. Openingstijden op uitgebreid. Dat is ook een proces dat volop aan de gang is. Wat kan ik nog meer zeggen. Het hele belevingsaspect van de bibliotheek. Ervoor zorgen dat het ook een bruisend centrum is in de buurt. Daar moet je een programma voor bedenken. Wat moet je dan gaan doen om het te laten bruisen. Nou daar hebben we iemand voor in dienst. Een programmeur. Die bedenkt activiteiten die op de verschillende vestigingen kan laten doen. En dat zijn allemaal activiteiten die altijd wel gaan over ontwikkeling. Om er wijzer van te worden of, er moet iets van te leren zijn. Dat zijn workshops, lezingen, maar dat kan ook over hele lichte onderwerpen gaan, maar ook over zwaardere onderwerpen zoals opvoeding, gezondheid, geschiedenis, cultuur, of schrijvers, docenten die jou leren om een boek te schrijven, zelf schrijver worden. Maar goed, dat zijn met elkaar ook meer dan honderd activiteiten inmiddels die per jaar die in de bibliotheek worden georganiseerd. We werken veel met andere partijen samen, die dingen in de bibliotheek komen doen. Een advocatenkantoor die hier zijn spreekuur houdt, een vrijwilligersinformatiepunt die voorlichtingen geven over hoe ze vrijwilliger kunnen worden. Noem maar op. Het is druk. En het gaat goed. En het wordt in ieder geval politiek zeer gewaardeerd. En door de gemeente zeer gewaardeerd. Er zijn geen bezuinigingsopdrachten, we krijgen er zelfs steeds een beetje bij. Voor al die nieuwe dingen die we ontwikkelen. We gaan waarschijnlijk nog een nieuw pand krijgen, een hoofdvestiging. |
| Interviewer | Dit gebouw blijft niet de hoofdvestiging? |
| Respondent | Nee, dit gebouw gaan we verlaten. Het is al heel lang een wens om deze vestiging te verlaten. Die is qua inrichting gewoon heel erg vanuit de jaren '70. Het zit ook niet op een goede plek. Een wijkblok. En wij willen veel meer in het centrum gaan zitten. Waar de mensen komen. Ja, en door de jaren heen is er ook veel technisch vooral geïnnoveerd. Wat ook te maken heeft met verschuiving van bemenste diensten naar onbemenste zelfservice dienstverlening. We hebben een paar vestegingen die voornamelijk onbemenst open zijn. Waar iedereen een boek moet uitlenen of inleveren, betalingen ook bij een automaat moet doen. Alles moet je zelf leveren. |
| Interviewer | Met al deze activiteiten, wat verwachten jullie van BicatWise, hostedWise? |
| Respondent | Ja, zoals hostedWise nu georganiseerd is, is het eigenlijk het systeem dat we al hadden. Maar dan op afstand beheert. Dus het is qua functionaliteit niet vreselijk anders dan het was. Alleen de afspraken over beheer en de organisatie zijn anders. Een stuk hardware afgestoten. En wat ik naar de toekomst ook verwacht is dat er echt een cloud bibliotheeksysteem gaat komen. En dat is het nog niet. Dit is een soort van hybride variant. Echt een systeem as a service. Geen applicatie meer. |
| Interviewer | Hoe lang gebruiken jullie BicatWise? |
| Respondent | Al 15 jaar. |
| Interviewer | Wat vinden jullie van BicatWise? |
| Respondent | Nou wij zijn er heel tevreden over. We zitten niet bij een provinciale service organisatie. We hebben een eigen systeem en eigen beheer. Altijd zo geweest. En dat draait gewoon goed. Hebben we weinig problemen mee. Het is zelden dat het uit de lucht is. De afspraken die we hebben over beheer met OCLC zijn goed. De service van HKA was altijd prima. Het is geen goedkoop systeem, maar het is wel een goed systeem. |
| Interviewer | Zijn de functionaliteiten belangrijker dan de kosten? |
| Respondent | Ja dat zondermeer. Het is wel zo natuurlijk, zo'n systeem zoals we dat nu kennen is een vanuit het verleden gegroeid verhaal. Het is heel organisch gegroeid uit wensen die vanuit de gebruikersgroep kwamen. En als je dat nu helemaal opnieuw zou zetten, from scratch, zou je waarschijnlijk een ander systeem maken. Wat gewoon leaner is en gewoon kleiner en slimmer. Dan zo'n optelsom van functionaliteiten, wat het nu is. Het is in die zin ook een wasmachine waar je niet alle programma's van gebruikt. Dus ik hoop dat OCLC die daarin wel meedenken, om het kleiner en slimmer te maken. Je merkt het ook vanuit bibliotheken die datzelfde roepen maar dan vanuit de kosten gedacht. Wij kunnen nog vanuit een luxe positie praten in Katwijk. Maar er zijn steeds meer bibliotheken die met heel veel bezuinigingen te maken hebben. En die kijken op een hele andere manier naar zo'n systeem. Die zien dat vooral als een kostenpost. Die denken van, die uitleenfunctie, dat gaat allemaal niet zo goed. Wij willen veel meer andere dingen gaan doen. Hoe kan ik dat nou ook vertaald zien in een systeem, wat kleiner wordt en minder op de begroting rust. Voor mij hoeft het niet per sé goedkoper. Als die kosten maar worden uitgedrukt in slimheid. |
| Interviewer | U zegt net dat veel functies niet gebruikt worden, zijn die overbodig? |
| Respondent | Ja, ik ben natuurlijk geen systeembeheerder, maar ik hoor van mensen hoe ze met zo'n systeem omgaan en als je kijkt naar de medewerkers, die zijn niet allemaal even hoog opgeleid. En die vinden het moeilijk om met systemen te werken die veel opties hebben. Je moet vaak weten hoe het werkt. Het is niet logisch. Zo'n systeem is een optelsom van weetjes. Je moet weten hoe het werkt en dan kan je het gebruiken, maar als je dat niet precies weet, dan ga je fouten maken. Of je raakt er onzeker van. Daar kan nog best wel een slag gemaakt worden denk ik. En de catalogus naar het publiek toe ziet er goed uit. Die hebben net een upgrade gehad. Die zitten nu in WiseCat+. Een opgewaardeerde interface. Wat slimmer, die neemt ook de landelijke content mee. Maar die kan ook nog veel slanker denk ik. En eenvoudiger. |
| Interviewer | Moet een systeem meer op de bibliotheek geïndividualiseerd moeten worden? |
| Respondent | Een beetje meer naar Google toe als het ware. De simpelheid van een zoekmachine. |
| Interviewer | Hoe is de beslissing gemaakt om over te stappen naar hostedWise? |
| Respondent | Dat is volgens mij een initiatief geweest van OCLC zelf. Wij hebben dit ontwikkeld en zouden jullie daar dan een pilot in willen doen. Wat we wel vaker doen voor HKA, omdat we een kleine overzichtelijk situatie hebben. We hebben eigen beheer, dus we kunnen zelf testen. Dat is vaak wel een reden geweest om dingen te testen en uit te proberen. Om nieuwe producten dat hier als eerste te doen. En dat is voor hostedWise ook zo gegaan. En dan konden we nog een deal maken over kosten. Daar werd het ook wat aantrekkelijker van. En het past in ons streven om zoveel mogelijk van die hardware in kabellast de deur uit te doen. Dat wat je van je software verwacht dat het slimmer en kleiner wordt, wil je eigenlijk ook van je hardware. Dat het minder beheers last met zich mee brengt. Je wilt natuurlijk al je geld naar je dienstverlening sturen. Dus als je geld investeert in apparatuur en software, moet dat heel ondersteunend aan je dienstverlening zijn. Hoe slimmer dat is, hoe liever het mij is. |
| Interviewer | OCLC kwam nu naar jullie toe om te vragen of jullie het interessant vinden. Wat was uiteindelijk de reden om toe te stemmen? |
| Respondent | Het past in onze visie op de toekomst. Kijk zo'n nieuwe product moet wel passen. We gaan niet iets piloten omdat het nieuw is. |
| Interviewer | Daarin wordt alleen de hardware uitbesteed, maar u wilt liever nog meer uitbesteden? |
| Respondent | Nou het liefst zou ik willen dat het hele systeem 100% service georiënteerd is. Dat we eigenlijk helemaal niks aan servers hebben staan waar applicaties op draaien. En zover zijn we op dit moment nog niet. |
| Interviewer | Hoe ziet u de toekomst daarin? |
| Respondent | Je ziet het overal in de ICT die kant op gaan. Dus ik verwacht dat het in de bibliotheekwereld ook zo zou gaan. En dat maakt het ook makkelijker om capaciteit af te nemen die past bij jou organisatie. Nu zijn het ook nog standaard producten. Of je nou een kleine of een grote bibliotheek bent, je krijgt eigenlijk hetzelfde product. En je wordt afgerekend per inwoner. Maar soms kan je best naar een kleiner product toe omdat je een hele kleine organisatie bent. Dat je kan upscalen en downscalen naar de wensen en de grootte van je organisatie. |
| Interviewer | Ik heb een prioriteitenlijst met verschillende waarden wat te maken heeft met hosting. Ik wil van u vragen welke waarden u het meest belangrijk vindt en welke minder belangrijk. Een 1 is belangrijk en 6 is minder belangrijk. |
| Respondent | Zo, alsjeblieft. |
| Interviewer | U stelt het inzicht in en de behoeften van de gebruiker op 1. Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Ja, wij werken voor de gebruiker. Met alles wat je daar op doet is daar op ingericht en zou daar op ingericht moeten zijn. Systeem is niet leidend, de gebruiker is leidend. Maar wat als zei in mijn vorige verhaal. Die gebruiker is niet alleen nog maar een lener. Hij doet ook andere dingen in de bibliotheek. Zou mooi zijn als de ICT omgeving wat meer richting het diversere gebruik van de bibliotheek toe gaat. Nu plakken van allerlei componenten aan elkaar. Telefonie, talen, bibliotheeksystemen, Wi-Fi. Samen componenten die met elkaar moeten praten. Daar moeten we zelf de regie op houden. Het is soms heel onoverzichtelijk. Die markt is behoorlijk onoverzichtelijk aan het worden. Ook al omdat de wereld zo is ingericht dat je infrastructuur en je hebt diensten. En daar tussen heb je allemaal partijen die daar tussen zitten en daar bemiddeling in doen. Waar ze keihard met elkaar concurreren. En dat is voor ons soms heel lastig, als bibliotheek. Het zou mij een lief ding zijn als zo'n bibliotheekpartij daar meer een rol in zou kunnen gaan spelen. Nu moet ik met een hele vage club zoals MKB office de hosted telefonie regelen. Nou het is een drama, om dat goed voor elkaar te krijgen. Omdat wij gewoon niet goed genoeg in de materie zitten. Te afhankelijk worden van partijen. Die ook maar een inkoper is op een vrije markt, en dat moet allemaal wel praten met je andere dingen in huis. |
| Interviewer | Ik hoor van andere respondenten dat ze verwachten dat het steeds meer landelijk georiënteerd wordt. Hoe kijkt u hier tegenaan? |
| Respondent | Meer overzicht zou goed zijn. Het moet slim, klein en flexibel en schaalbaar zijn, afgestemd op de gebruiker. Qua kosten goed beheersbaar. Ook goed beheerbaar, het liefst zo min mogelijk beheer in huis. En dan kom je uit denk ik op een systeem wat je zoveel mogelijk generiek is voor het land aangeboden kan worden. En waar je per bibliotheek keuzes in kunt maken. En nu is het gewoon heel complex. Ook met de afstemming met de partij de Koninklijke Bibliotheek. Die natuurlijk ook ICT ontwikkeling doet. Waar de bibliotheekleverancier ook op moeten aansluiten. Ik heb liever dat ik het van één partij is dan dat ik vijf of zes leveranciers heb, waar je hele ingewikkelde beheerafspraken mee hebt. Dan hebben we ook nog eens zo'n ICT beheerpartij. Die ook nog iets doet. In algemene zin. Technische ondersteuning. |
| Interviewer | Zou OCLC daar een rol in kunnen spelen? |
| Respondent | Ja, misschien een regierol. Ik noem maar wat. Al is het alleen al maar een regierol. |
| Interviewer | U geeft daarnaast aan dat samenwerking tussen bibliotheken en privacy minder belangrijk zijn. |
| Respondent | Samenwerking tussen bibliotheken is nauwelijks een issue. In de praktijk is een bibliotheek superlokaal georiënteerd. Het gaat heel erg om de lokale bevolking, je wordt lokaal gesubsidieerd, je werkt lokaal samen met lokale partijen. En we doen in de praktijk niets met bibliotheken in de omgeving. Hooguit bijpraten. Kennis delen. Dat is eigenlijk het enige. Dat is gewoon een hele andere situatie dan 10 jaar geleden, waarin bibliotheken veel meer samen deden. Collecties op elkaar afstemden, samen marketingacties, wat deden we nog meer samen? In afstemming met probiblio die ook een belangrijke rol speelde. Wisselcollecties, activiteiten. Er werd heel veel samen gedaan, maar dat is absoluut niet meer aan de orde. |
| Interviewer | Hoe vindt u dat? |
| Respondent | Logisch, past bij deze tijd. Bibliotheek is gedecentraliseerd. Dat betekent in de consequentie dat er heel erg lokaal wordt. Maar het is wel goed. De dingen die je gezamenlijk doet worden landelijk georganiseerd. Merkbeeld, inkoop van content, infrastructuur. Is allemaal landelijk georganiseerd. |
| Interviewer | Dan geeft daarnaast ook aan dat de flexibiliteit van de hardware capaciteit belangrijk is. |
| Respondent | Ik wil me gewoon helemaal niet druk willen maken over machineparken. En over servercapaciteiten, afschrijven van wanneer we weer nieuwe spullen moeten hebben. Daar zijn we helemaal niet van. We zijn een publieke organisatie die diensten voor het algemeen publiek aanbiedt. En dan wil je niet meer druk maken over dat soort onderwerpen. |
| Interviewer | U geeft hier ook een klein beetje aan dat u meer wilt richten op de frontoffice, maar u geeft het een 6. Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Nou ja, personeel meer richten op de frontoffice gebeurt hier al. Mensen die zich nu met ICT hier bezig houden, die ga ik niet richten op de frontoffice. Want die zijn daar helemaal niet voor bedoeld. Maar die krijgen wel andere taken. Kijk personeel meer richten op frontoffice vind ik heel belangrijk, maar niet vanuit de ICT gedacht. |
| Interviewer | Is dat ook tijdens de transitie niet gebeurt dat ICT personeel op de frontoffice gaat richten? |
| Respondent | Ze krijgen wel andere taken, maar niet richting de frontoffice. De applicatiebeheerder hield zich alleen met het bibliotheeksysteem bezig, houdt zich nu met alle ICT gerelateerde dingen bezig. Zo ook de kopieermachines en de betaalautomaten en de telefonie. Dat valt nu allemaal onder haar. Dus haar takenpakket is gewoon veel breder geworden. En de website, afstellen met de Koninklijke Bibliotheek daarover. Dat doet zij. |
| Interviewer | Personeel richten op front office is belangrijk, maar niet vanuit de ICT. Ik heb hiervoor bibliotheken geïnterviewd en daar is mij een groot contrast opgevallen. Sommige bibliotheken willen graag de controle behouden, terwijl u het beheer wilt uitbesteden? Kunt u dat toelichten? |
| Respondent | Dat heeft met financieringen te maken denk ik. En ook met wat je verwacht en eist van een systeem. Een bibliotheeksysteem is ook heel erg een controle systeem. Voor managementinformatie, financiën, ledenaantallen, uitleningen. Maar dat type informatie wordt gewoon minder belangrijk dan vroeger. En als je vanuit een financieel krappe situatie moet denken, dan is controle natuurlijk ook verschrikkelijk belangrijk. Als je ook maar een klein beetje over je budget heen gaat, dan zit je al meteen zwaar in de problemen. En wij hebben dan nog wel wat marges, reserves. Dus wij kunnen ook wat relaxter omgaan met innovaties. Om die reden doen we ook wel eens graag een experiment. Kijken hoe het uitpakt. |
| Interviewer | Volgens u zou cloudoplossing voor in de toekomst goed zijn, neemt u dan zelf het initiatief of wacht u totdat OCLC hiermee aankomt? |
| Respondent | We hebben in het verleden regelmatig met elkaar om de tafel gezeten. En het is met dit soort dingen natuurlijk altijd van, hoe urgent is het dat het een cloudoplossing gaat worden. Ik denk dat we al behoorlijke stappen hebben gemaakt. En op dit moment gaan jullie sneller dan ik. Dus daar ben ik wel tevreden mee. Ik denk hooguit voor de rest van het land dat het goed is om die slag te gaan maken. Simpelweg om in te spelen op die concrete behoefte aan schaalbare systemen en minder beheerlast. En minder financiële druk. Minder voorspelbare financiële druk. Dat is ook wel heel erg belangrijk. Dat je gewoon precies weet wat je uitgeeft. |
| Interviewer | Een van de waarden is ook dat complete IT kosten per periode betaald kunnen worden. |
| Respondent | Ja, dat heb ik niet zo verschrikkelijk hoog omdat wij financieel niet zo, we hebben nog wat ruimte. Ik kan investeringen doen en daar op afschrijven, die ruimte heb ik. Maar ik kan me voorstellen dat bibliotheek op het platteland dat ik ook liever per periode betaal, wat ik ook per jaar ook opzeggen. Het liefst nog modulair kan opzeggen. Ik gooi er een module af. Of als ik ruim zit, ik neem er een module bij. |
| Interviewer | Ik verder geen vragen meer. Dank u wel |
| Respondent | Graag gedaan. |

# Bijlage 9 Kwalitatief onderzoek

Voor dit onderzoek zijn zeven respondenten geïnterviewd. De respondenten zijn select gekozen door de Sales Manager EMEA van OCLC. Hij heeft goed inzicht in de klanten en kan de juiste respondenten selecteren die interessant zijn voor dit onderzoek. De respondenten zijn voorafgaand gestratificeerd. Dit is op basis van twee criteria: industrie en product. In afbeelding 14 is dit schematisch weergegeven. De interviews zijn uitgeschreven in bijlage 8 Verbatim.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Gehost |  | Niet gehost |  |  |
|  | BicatWise | EZproxy | BicatWise | EZproxy | Totaal |
| Openbaar | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Academisch | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| Totaal | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |

Afbeelding 14: Stratificeren van respondenten

Van sommige cellen zijn geen respondenten beschikbaar. Dit heeft ermee te maken dat bepaalde type bibliotheken geen gebruik maken van het product. Uit elke cel waar respondenten mogelijk zijn worden twee respondenten select door de Sales Manager EMEA gekozen. Hiermee komt het totaal op acht respondenten. Respondenten zijn vervolgens gecontacteerd waarop alle respondenten hebben gereageerd om een interview van een half uur af te nemen. Twee bibliotheken zijn gefuseerd en hebben om die reden dezelfde contactpersoon.

Respondent 1

De eerste respondent is een openbare bibliotheek die sinds kort hostedWise gebruikt. Het interview werd gehouden met de ICT coördinator. Eyetrack is een bedrijf dat is aangesteld om de hardware en systeembeheer te doen. BicatWise wordt beheert door de ICT coördinator. De ICT coördinator is het enige personeelslid. Dit wordt wel als een probleem gevonden. Het liefst wordt gezien dat personeel uit de front-office zich meer gaan verbreden op het gebied van IT. De ICT coördinator kan gezien worden als de initiatiefnemer in het beslissingsproces. Er wordt een voorstel gemaakt en uitgewerkt waar het MT naar gaat kijken. Het MT beslist of het door gaat. Er wordt heel goed gekeken naar de functionaliteiten van het systeem. Door bezuinigingen is er minder personeel. Dit betekent dat er efficiënter gewerkt moet worden. Uiteindelijk is het doel van de bibliotheek om mensen iets te leren en te laten ontdekken. De bibliotheek is welkom voor iedereen. Er wordt ook naast standaard bibliotheekwerkzaamheden gekeken naar horeca, drukkerswerkplaats, mediawerkplaats, zaalverhuur, taalstimulatie etc. Hierin wordt geen samenwerking tussen bibliotheken verwacht. De bibliotheek heeft haar eigen bibliotheeksysteem en houdt dit gescheiden met de rest. De reden hiervoor is dat de bibliotheek veel meer vooruitstrevend is dan bibliotheken in de omgeving. Samenwerking moet meerwaarde kunnen opleveren volgens de respondent. Dit zal niet het geval zijn zolang andere bibliotheken nog niet zo ver zijn. Contact met de omgeving wordt als een sterk punt gezien.

Voor BicatWise heeft de bibliotheek gebruik gemaakt van Tobias van Datapoint. Tobias is opgekocht door HKA. Hierdoor heeft de bibliotheek tijdelijk een overstap gemaakt naar Concerto. Dit is een systeem van een Amerikaanse leverancier. Hier was het personeel van de bibliotheek niet tevreden mee. Er werd veel belooft, maar veel functionaliteiten mistten. Bijvoorbeeld een besteladministratie, wat in deze tijd niet meer te missen is. De reden waarom Concerto is gekozen komt door een Europese aanbesteding. Dit heeft de bibliotheek vijf jaar gebruikt. Sinds 2010 maakt de bibliotheek gebruik van BicatWise. Hier is de respondent zeer tevreden over. De gebruikers geven wensen en eisen door aan OCLC waar naar wordt geluisterd. Het is heel open en transparant. Het personeel is behulpzaam. Problemen worden gelijk verholpen. Er wordt wel gezegd dat het duur is. De respondent moet het blijven verantwoorden aan de directie. Zij kijken naar de kosten, zoals personeel, gebouw en software, en vragen zich af of het goedkoper kan. Bijvoorbeeld Brocade is goedkoper. Toch wordt BicatWise beter beoordeeld omdat de functionaliteiten belangrijker zijn dan de prijs. Bijvoorbeeld functionaliteiten zoals online verlengen en kaartjes kopen kan worden gedaan via ticketWise. Uiteindelijk lukt het goed om het te verantwoorden aan de directie. Argumenten zoals minder personeel en handmatig werk overtuigd vaak. Uiteindelijk is er voor hostedWise gekozen omdat de licentie voor hardware bij HP prijzig is. Met deze licentie is gestopt waardoor hosting bij OCLC een goede oplossing kan zijn. Het nadeel is dat er een bepaald bedrag boven de licentie komt. Hierdoor is de bibliotheek later ingestapt dan de andere bibliotheek die momenteel gebruik maakt van hostedWise. Het hele concept om hardware en software uit te besteden een goed idee. Het vergt allemaal onderhoud. Het mooiste zou zijn dat de functie ICT coördinator niet meer nodig zou zijn. Toch wordt dit niet gedaan omdat het allemaal duur is. De beslisser van hostedWise is de financieel directeur. Hieruit is op te maken dat het een financiële kwestie is.

Naast de kosten is controle over de hardware belangrijk. Wanneer de server uitvalt, is de bibliotheek is afhankelijk van een derde partij. Dit maakt de respondent angstig. Goede afspraken over dit soort situaties is belangrijk. Het liefst moet OCLC ook 24/7 beschikbaar zijn om bij downtime het probleem op te lossen. Dit is de ook reden waarom technische ondersteuning belangrijk wordt gevonden door de respondent. De communicatie hierover gaat tot nu toe stroef en moet in de toekomst beter. Een ander voorbeeld hiervan is dat de range van IP adressen verandert moest worden. Dit kan veel werk kosten. De respondent ziet liever dat er een makkelijkere oplossing vanuit OCLC wordt bedacht. Dit omdat OCLC graag hostedWise wilt aanbieden.

De respondent zet de privacy en veiligheid van privacy bovenaan. Dit heeft voornamelijk met de wetgeving te maken. Het is nu niet duidelijk hoe het gewaarborgd is wanneer er een lek in de data is. Dit zou een reden kunnen zijn om niet over te stappen naar een hosted versie van Wise. Flexibele kosten zijn daarentegen niet echt belangrijk. Dit omdat de kosten goed worden bijgehouden er een goed overzicht is. Daarnaast is de inzicht in het gedrag van de gebruiker zeer belangrijk. Wat verwacht de klant van de bibliotheek en wat wil hij lenen.

Als laatste heeft de respondent nog wat verteld over andere bibliotheken. Volgens de respondent zijn bibliotheken vaak terughoudend. Dit heeft niet te maken met hun aansluiting bij een PSO. Veel werkzaamheden gaan nog op de oude manier, wat ook resulteert in terughoudendheid in aanschaffen van nieuwe software.

Respondent 2

Respondent 2 is een licentiemanager van een hogeschool bibliotheek. De bibliotheek gebruikt hosted EZproxy van OCLC. De licentiemanager houdt zich voornamelijk bezig met toegangsbeheer, auteursrecht en het onderhandelen met uitgeverijen. Dit is op financieel, technisch en juridisch gebied. De toegangsbeheer gaat momenteel via surfconext met EZproxy op IP basis. De bibliotheek heeft geen bibliotheeksysteem maar gebruikt verschillende pakketten. EZproxy is hierin een klein systeem, maar wel belangrijk. Voor EZproxy maakte de hogeschool gebruik van Web login. Hiermee kon de gebruiker thuis inloggen op het netwerk. Dit is zeer traag en foutgevoelig. Daarnaast werd de Hidden Automated Navigator gebruikt. Sinds EZproxy heeft de bibliotheek geen storingsmeldingen meer met de toegang. Ze gebruiken EZproxy nog geen jaar. De voornaamste reden om toen over te stappen was omdat de proxyserver, de Hidden Automated Navigator, die werd gebruikt niet overweg kon met de discoverytool. EZproxy was wel te koppelen met de discoverytool. De respondent was hier heel tevreden over. De respondent had door zijn netwerk van EZproxy gehoord. De hogeschool is bezig met over te gaan naar een 100% digitale collectie waardoor de toegang vlekkeloos moet verlopen. De hogeschool heeft gelijk hosted EZproxy aangeschaft. Het vorige systeem stond wel op een eigen server, maar de hogeschool wou het niet nog een keer zelf doen. Dit had er onder andere mee te maken dat er een personeelsvermindering van 20% was door imagoschade van de hogeschool. Dit kon de hogeschool alleen maar opvangen door beheer uit te besteden. Daarnaast is EZproxy lastig te beheren en de kennis heeft de bibliotheek niet in huis. De respondent vindt het een nadeel dat de controle bij een derde partij ligt. Maar omdat het beheer ingewikkeld is, wordt dit voor lief genomen. De reactiesnelheid van OCLC wordt ook goed gevonden waardoor zelfhosting volgens de respondent geen voordeel meer heeft. Een ander nadeel is dat de bibliotheek kwetsbaar wordt. Om deze reden worden IP adressen niet alleen extern gehost. De reden hiervoor is dat wanneer de server van OCLC eruit ligt, er geen toegang meer is tot de collecties.

De respondent kent OCLC al 30 jaar en heeft goede en minder goede periodes beleeft. Op het gebied van EZproxy is de bibliotheek tevreden. De respondent geeft aan dat normaal gesproken er een hoge drempel zou liggen om over te stappen naar een nieuw software systeem. Maar de bibliotheek had een harde deadline waardoor het proces is versneld. Normaal gesproken duur het traject een jaar. Het was nu vijf á 6 maanden. Naast de harde deadline was de prestatie van het vorige systeem een reden om het proces te versnellen. Gebruikers merken niet dat EZproxy bestaat. Bij vorige systemen moest de gebruiker bepaalde handelingen verrichten om toegang tot de collecties te krijgen.

Het initiatief werd genomen door de respondent. De reden hiervoor was dat de respondent de probleemeigenaar was. De respondent meldt het probleem bij het management. Doordat er weinig tijd was om een beslissing te maken, mocht de respondent een business case opstellen. Op de IT-afdeling is de functioneel beheerder wegbezuinigd. Dit komt doordat de discoverytool een cloudoplossing is. De respondent doet nu alleen het toegangsbeheer. De bibliotheek is in zijn geheel onderdeel van de ICT afdeling van de hogeschool. Binnen de ICT afdeling zijn er personeel verantwoordelijk voor de hardware en informatiebeveiliging. Bijvoorbeeld de netwerkbeheerder zit bij de eerste gesprekken tussen de hogeschool en OCLC. De hogeschool is uiteindelijk een opdrachtgever van de bibliotheek die een bepaald budget geeft. Hiermee moeten ze een collectie neerzetten en dienst verlenen in de zin van informatievaardigheidstrainingen. En de daarbij behorende toegang tot de collecties.

Normaal gesproken is het inzicht in het gebruik het meest belangrijk. Bij EZproxy is dit niet van toepassing. Standaardisatie is in die zin wel belangrijk omdat er al gebruik gemaakt wordt van cloudoplossingen. Ook de samenwerking is belangrijk omdat er samen meer bereikt kan worden. Het maakt niet uit dat de kosten per periode worden betaald. Er moet een rekening binnen komen. De technische ondersteuning is wel belangrijk, zodat personeel op andere zaken gezet kan worden in plaats van beheer.

Als laatste geeft de respondent aan dat bibliotheken in de niet altijd van het bestaan van EZproxy afweten. Volgens de respondent wordt het product niet meer aangeboden, terwijl er vraag naar is. Ook wordt er aan toegevoegd dat universiteiten meer personeel hebben waardoor zelf hosten een optie is. Hogescholen zullen meer geïnteresseerd zijn in hosted services.

Respondent 3

De derde respondent is het hoofd van twee afdelingen, Information Resources en Information Technology. Deze twee afdelingen vormen samen de backoffice. De backoffice is verantwoordelijk voor ondersteuning en diversiteit aan het systeem. Het team bestaat uit 15 mensen waar 7 op de IT zitten en 8 op de IR. Een ontwikkelaar heeft de rol van demand manager waarmee afstemming plaatsvindt over EZproxy.

Uiteindelijk is de missie van de bibliotheek het aanbieden van content voor studenten en docenten. De toegang wordt gedaan door hosted EZproxy en VPN. EZproxy is pas sinds 1 januari 2016 geïmplementeerd. De keuze voor EZproxy is gemaakt doordat de samenwerkingsverband UKB heeft besloten om over te gaan op een internationaal platform. Zoals Worldshare van OCLC. EZproxy werd hier gelijk bij gekozen. De respondent vindt EZproxy een betere toegangsmethode dan VPN. Bij EZproxy kan beter gekeken worden wie de gebruiker is. Toch is de respondent hier niet tevreden over. De inzicht in de gebruikers is matig. De respondent had een betere verwachting. Toch blijft het een betere systeem dan VPN. Hier hadden gebruikers veel problemen mee. De respondent ziet in de toekomst VPN verdwijnen. Echter is de toekomst van EZproxy nog niet zeker. De bibliotheek blijft kijken naar andere oplossingen. Er is nu een traject gaande waar naar gekeken wordt of EZproxy daarin valt.

De beslissingen worden in overleg met de centrale IT afdeling gemaakt. Keuzes moeten aansluiten bij het centrale beleid. Het centrale beleid is in die zin een belangrijke rol in het beslissingsproces.

De respondent geeft op nummer 1 aan dat de inzicht in het gebruikersgedrag. Dit is op dit moment nog niet voldoende mogelijk met EZproxy. De privacy is ook belangrijk. De respondent denkt alleen dat het bij hosten geen probleem zal zijn. Intern beheren waarborgt de privacy ook niet altijd. Toch wordt aan het eind van het interview gezegd dat het waarborgen van persoonsgegevens er belangrijk is. De respondent is van mening dat het bij OCLC beter gezekerd. Samenwerking tussen bibliotheken is wel belangrijk, maar EZproxy heeft daar geen rol in.

Een grote klacht wat de respondent nu heeft is dat er niet goed is nagedacht over het verplaatsen van EZproxy naar datacenters in Amsterdam. De IT afdeling moet IP adressen opnieuw aanschrijven bij leveranciers wat veel tijd en geld kost. Er is ook weinig ondersteuning vanuit OCLC aangeboden.

De respondent denkt dat overgaan naar hosted EZproxy langzaam aan gaat gebeuren doordat veel bibliotheeksystemen naar de cloud gaan.

Respondent 4

De vierde respondent is een IT medewerker van een openbare bibliotheek die BicatWise gebruikt. De bibliotheek heeft in het verleden een ander systeem van OCLC gebruikt, SISIS-SunRise. Hier wou de bibliotheek vanaf en heeft een Europese aanbesteding gedaan in 2013. Hierbij heeft alleen HKA gereageerd. BicatWise werd uiteindelijk afgenomen. In diezelfde periode is HKA overgenomen door OCLC. In het begin was de respondent huiverig in de overname. Uiteindelijk vindt de respondent dat OCLC een grote speler is en er goed aan heeft gedaan om OCLC over te nemen. De respondent vindt BicatWise een goed systeem. BicatWise heeft veel functionaliteiten wat door andere systemen niet te evenaren is. Het nadeel is dat BicatWise veel duurder is. De respondent geeft hierin wel aan dat deze kosten niet erg zijn. De prioriteit is om een goed systeem te hebben waar het personeel goed mee overweg kan. Hiermee kan ook geld bespaart worden.

De initiatiefnemer van de beslissing was de respondent. De respondent heeft gesproken met de directeur over klachten van de medewerkers. Het vorige bibliotheeksysteem was een beperking voor de respondent. Er werd een traject gestart en hieruit is BicatWise gekomen. Een hosted versie van BicatWise is voor de komende periode nog niet interessant. Twee jaar geleden is geïnvesteerd in hardware en kennis. De respondent gaat er vanuit dat het 4 á 5 jaar nodig heeft om afgeschreven te worden. Toch wil de respondent hier in 2018 wel over na gaan denken.

De respondent denkt bij hosting voornamelijk aan technisch beheer. Het functioneel beheer moet in controle zijn van de bibliotheek. De bibliotheek is ook een individuele bibliotheek en wordt geholpen door HKA met updates.

Momenteel legt de bibliotheek focus op digitaliseren, zoals virtual reality brillen, etc. Daarnaast moet de bibliotheek inkrimpen en wordt er vanuit de gemeente gevraagd efficiënter te werken. Dit heeft tot een daling van bezoekers geresulteerd. Een paar jaar geleden heeft er ook een reorganisatie plaats gevonden in de bibliotheek waar er van 21 FTE naar 14 FTE is gekrompen.

Veiligheid van data is heel belangrijk voor de respondent. De respondent is bang voor een datalek dat door commerciële bedrijven gebruikt kan worden. Daarnaast is samenwerking tussen bibliotheken niet zo aantrekkelijk meer. De bibliotheek is groot en kan met samenwerking geen voordeel behalen. Een landelijke bibliotheekinfrastructuur vindt de respondent wel interessant, maar belangen van bibliotheken zijn daarvoor te verspreid. Het inspelen op de behoeften van de gebruiker is ook heel belangrijk voor de respondent. Doordat BicatWise veel functionaliteiten heeft is dit goed mogelijk. Standaardisatie van software is een mogelijkheid om kostenbesparing te weten realiseren. Daarnaast is het verplaatsen van personeel naar de front-office volgens de respondent niet handig. De IT afdeling is al verkleind en kan niet nog kleiner. BicatWise moet er meer voor zorgen dat klanten zelf kunnen bedienen.

PSO’s zijn al hosted oplossingen voor kleine bibliotheken. Alleen technisch beheer zal niet interessant zijn voor deze bibliotheken. Functioneel beheer moet ook een optie zijn. Anders gaan de bibliotheken niet weg bij PSO’s.

Respondent 5

De vijfde respondent is de afdelingsmanager ICT van een provinciale ondersteuningsinstelling van openbare bibliotheken. Dit betekent dat de organisatie zelf geen bibliotheek is, maar technisch en functioneel beheer faciliteert voor bibliotheken. De organisatie heeft één technisch beheerder en één functioneel beheerder. Bibliotheken waren vroeger gericht op het uitlenen van boeken. Dit is in de loop van tijd gaan veranderen. Nu krijgt ook laaggeletterdheid en digitale vorming aandacht. Daarnaast hebben bibliotheken te maken met bezuinigingen. Dit merkt de PSO ook, maar het verandert niets voor technisch beheer. Functioneel beheer is wel lastiger te doen. De PSO gebruikt BicatWise vanaf het begin. De respondent vindt het de meeste uitgebreide applicatie op de bibliotheekmarkt. Het heeft alle mogelijkheden.

De PSO wilt het liefst zoveel mogelijk beheer zelf doen. Zowel functioneel als technisch. HKA heeft eind januari dit jaar geholpen met het overstappen naar nieuwe hardware. Om deze reden ziet de respondent geen enkele reden om naar een hostedWise over te stappen. Het probleem ligt er ook in dat het geen echte cloudoplossing is. Het outsourcen van de omgeving is niet interessant. Een cloudoplossing zoals AVAS is daarentegen interessanter. Het kan namelijk voor kostenbesparing zorgen. Het zal in de toekomst volgens de respondent zeker gaan gebeuren dat bibliotheken overgaan naar hosted of cloud oplossingen.

Deze beslissingen worden gemaakt door de kosten en de voor- en nadelen te vergelijken. Uiteindelijk besluit de directie of het doorgaat. Het is niet duidelijk in hoeverre het personeel hierover naar hun mening wordt gevraagd. Bijvoorbeeld het kwijt raken van personeel kan een reden zijn om te twijfelen over een hosted oplossing.

Privacy en veiligheid van data is zeer belangrijk. De respondent vindt dat systemen die voor de core business van de organisatie zijn, niet uitbesteed moeten worden aan derde partijen. De controle over de software is belangrijk. De PSO wil graag vat houden op wat er gebeurd. De respondent is niet zeker of dit altijd zo zal blijven en denkt dat de kosten en baten een goede reden zou kunnen zijn om over te stappen. De flexibiliteit van de kosten zijn daarentegen niet interessant. Doordat PSO’s en bibliotheken gesubsidieerd zijn is het in één keer afbetalen van software beter. Het budget kan elke keer veranderen, waardoor geld voor een systeem in de toekomst niet meer mogelijk is.

De respondent is van mening dat de bibliotheek of klant niet uit maakt waar de software draait, maar dat er aan de voorkant niets veranderd en de diensten nog steeds aangeboden kunnen worden.

Respondent 6

De zesde respondent is de directeur van een openbare bibliotheek die hostedWise gebruikt. De directeur is eindverantwoordelijk en moet ervoor zorgen dat processen blijven draaien. De bibliotheek wordt steeds minder gericht op het uitlenen van boeken. De reden hiervoor is omdat het minder goed loopt dan voorheen. Technologie, muziek en kunst komen ook bij de dienstverlening. De bibliotheek zet zich momenteel veel in voor laaggeletterden van jong tot oud. Voor al deze veranderingen wordt de locatie en inrichting ook veranderd.

De bibliotheek is zeer tevreden met de software. Functionaliteiten van de software zijn zeer goed en dat is de prijs waard. Het nadeel is wel dat BicatWise een opeenstapeling is van functionaliteiten. De respondent zou graag zien dat dit kleiner en slimmer wordt gemaakt. De reden hiervoor is dat het personeel soms moeite heeft met het begrijpen van het systeem. Personeel is altijd even hoog opgeleid.

De bibliotheek heeft geen last van bezuinigingen. Hierdoor zijn keuzes vaak wat flexibeler. Meer richting technische innovaties. Het afstoten van hardware is hier onderdeel van. De respondent ziet liever in de toekomst dat er een cloud of SaaS oplossing komt. Het gaat erom dat er niet meer druk gemaakt hoeft worden om hardware en de focus op dienstverlening gelegd kan worden.

De bibliotheek heeft voor hostedWise gekozen om een pilot te doen voor HKA. Hier krijgen ze ook financieel voordeel voor. Een andere reden voor de keuze is omdat het past in de visie om hardware uit te besteden. De flexibiliteit van hardware capaciteit is een motief. Volgens de respondent is er “concrete behoefte aan schaalbaarheid, minder beheerlast en minder verwachte financiële druk”.

De respondent 6:

*“Het moet slim, klein en flexibel en schaalbaar zijn, afgestemd op de gebruiker. Qua kosten goed beheersbaar. Ook goed te beheren, het liefst zo min mogelijk beheer in huis. En dan kom je uit op een systeem wat zoveel mogelijk generiek is voor het land aangeboden kan worden. En waar je per bibliotheek keuzes in kunt maken. Ik heb liever dat ik het van één partij is dan dat ik vijf of zes leveranciers heb, waar je hele ingewikkelde beheerafspraken mee hebt. Dan hebben we ook nog eens zo'n ICT beheerpartij. Die ook nog iets doet. In algemene zin. Technische ondersteuning.”*

De respondent geeft aan dat de behoefte aan controle te maken heeft met de financiering. Wanneer een bibliotheek vanuit een financieel krappe situatie moet denken, is de controle zeer belangrijk. Deze bibliotheek heeft een meer marges en reserves. Hierdoor zijn ze gemakkelijker in innovatie. Naast de financiële motieven is het type systeem ook van belang. Een bibliotheeksysteem bevat veel informatie wat nodig is voor de primaire dienstverlening. Hierin wilt een bibliotheek geen risico’s nemen.

# Bijlage 10 Resultaten SPSS

Beschrijvende statistieken

Vraag 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q1 Which of the following best describes your job function?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Director | 115 | 70,1 | 70,1 | 70,1 |
| IT Management | 24 | 14,6 | 14,6 | 84,8 |
| Library employee | 25 | 15,2 | 15,2 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2 Type of library?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Academic library | 22 | 13,4 | 13,4 | 13,4 |
| Public library | 98 | 59,8 | 59,8 | 73,2 |
| Special library | 31 | 18,9 | 18,9 | 92,1 |
| School library | 13 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q3 In what country is the library located?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Germany | 146 | 89,0 | 89,0 | 89,0 |
| Austria | 14 | 8,5 | 8,5 | 97,6 |
| Switzerland | 4 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q4 Which software system does the library use?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | BIBLIOTHECA | 132 | 80,5 | 80,5 | 80,5 |
| SISIS-SunRise | 32 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| Q5 The software system is user-friendly. | 162 | 3,92 | ,696 |
| Q5 The software system has a straightforward interface. | 161 | 3,97 | ,778 |
| Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. | 164 | 3,98 | ,722 |
| Q5 We frequently experience problems with the use of the software. | 163 | 2,19 | ,828 |
| Valid N (listwise) | 160 |  |  |

Vraag 6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q6 How many staff members work on application management?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Less than 2 | 39 | 23,8 | 23,8 | 23,8 |
| 3 up to and including 5 | 56 | 34,1 | 34,1 | 57,9 |
| 6 up to and including 10 | 31 | 18,9 | 18,9 | 76,8 |
| 11 or more | 38 | 23,2 | 23,2 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| Q7 The IT staff frequently updates the software. | 150 | 3,17 | 1,392 |
| Q7 We never experience problems with hardware maintenance. | 147 | 3,60 | 1,151 |
| Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. | 149 | 3,74 | 1,226 |
| Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. | 158 | 2,32 | ,973 |
| Valid N (listwise) | 139 |  |  |

Vraag 8

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q8 How often does the library have contact with OCLC?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | At least once a month | 25 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| At least once every three months | 38 | 23,2 | 23,2 | 38,4 |
| At least once every six months | 33 | 20,1 | 20,1 | 58,5 |
| At least once a year | 39 | 23,8 | 23,8 | 82,3 |
| Less than once a year | 29 | 17,7 | 17,7 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q9 How important is contact with OCLC to the library?** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| Q9 How important is contact with OCLC to the library? | 160 | 4,13 | ,830 |
| Valid N (listwise) | 160 |  |  |

Vraag 10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q10 How old is the library's hardware?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1 year | 18 | 11,0 | 13,8 | 13,8 |
| 2 years | 36 | 22,0 | 27,7 | 41,5 |
| 3 years | 27 | 16,5 | 20,8 | 62,3 |
| 4 years | 21 | 12,8 | 16,2 | 78,5 |
| 5 or more years | 28 | 17,1 | 21,5 | 100,0 |
| Total | 130 | 79,3 | 100,0 |  |
| Missing | 6 | 34 | 20,7 |  |  |
| Total | | 164 | 100,0 |  |  |

Vraag 11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q11 How would you rate the following statements?** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. | 138 | 2,27 | 1,130 |
| Q11 The library no longer wants to invest in hardware. | 139 | 2,68 | 1,357 |
| Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. | 157 | 4,69 | ,695 |
| Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. | 94 | 2,88 | 1,599 |
| Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. | 156 | 2,46 | 1,384 |
| Q11 The library must retain control over the software. | 149 | 3,72 | 1,236 |
| Q11 OCLC must be available for technical support at all times. | 157 | 2,88 | 1,402 |
| Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. | 144 | 3,78 | 1,619 |
| Valid N (listwise) | 80 |  |  |

Vraag 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q12 To what extent is the library willing to outsource the following options?** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) | 132 | 1,94 | 1,294 |
| Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) | 126 | 2,01 | 1,318 |
| Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) | 132 | 2,39 | 1,476 |
| Valid N (listwise) | 123 |  |  |

Vraag 13

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Other (please specify) | 29 | 17,7 | 17,7 | 17,7 |
| Management | 69 | 42,1 | 42,1 | 59,8 |
| IT Management | 50 | 30,5 | 30,5 | 90,2 |
| Library staff | 6 | 3,7 | 3,7 | 93,9 |
| Finance | 7 | 4,3 | 4,3 | 98,2 |
| Procurement | 3 | 1,8 | 1,8 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Vraag 14

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Count | Column N % |
| Q14\_Not\_outsource | Q14 Privacy | 90 | 54,9% |
| Q14 Security of data | 90 | 54,9% |
| Q14 Cost | 94 | 57,3% |
| Q14 Control of software | 63 | 38,4% |
| Q14 Depreciation of hardware | 10 | 6,1% |
| Q14 No answer | 22 | 13,4% |
| Q14 Other | 18 | 11,0% |

Vraag 15

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q15 When a library has decided to use a hosted version of its software, this transition could lead to downtime for a period of time. What would be the maximum number of hours you would find acceptable?** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 12 hours | 51 | 31,1 | 31,1 | 31,1 |
| 24 hours | 67 | 40,9 | 40,9 | 72,0 |
| 36 hours | 23 | 14,0 | 14,0 | 86,0 |
| 48 hours or more | 23 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 164 | 100,0 | 100,0 |  |

Crosstabs Chi-Square

Vraag 13

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2 Type of library? \* Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software? Crosstabulation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software? | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | | |
| Other (please specify) | | | Management | | IT Management | | | Library staff | | | Finance | | | Procurement | | |
| Q2 Type of library? | Academic library | | | Count | | | | 0 | | | 15 | | 7 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 22 | |
| % within Q2 Type of library? | | | | 0,0% | | | 68,2% | | 31,8% | | | 0,0% | | | 0,0% | | | 0,0% | | | 100,0% | |
| Public library | | | Count | | | | 21 | | | 33 | | 32 | | | 2 | | | 7 | | | 3 | | | 98 | |
| % within Q2 Type of library? | | | | 21,4% | | | 33,7% | | 32,7% | | | 2,0% | | | 7,1% | | | 3,1% | | | 100,0% | |
| Special library | | | Count | | | | 5 | | | 13 | | 9 | | | 4 | | | 0 | | | 0 | | | 31 | |
| % within Q2 Type of library? | | | | 16,1% | | | 41,9% | | 29,0% | | | 12,9% | | | 0,0% | | | 0,0% | | | 100,0% | |
| School library | | | Count | | | | 3 | | | 8 | | 2 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 13 | |
| % within Q2 Type of library? | | | | 23,1% | | | 61,5% | | 15,4% | | | 0,0% | | | 0,0% | | | 0,0% | | | 100,0% | |
| Total | | | | Count | | | | 29 | | | 69 | | 50 | | | 6 | | | 7 | | | 3 | | | 164 | |
| % within Q2 Type of library? | | | | 17,7% | | | 42,1% | | 30,5% | | | 3,7% | | | 4,3% | | | 1,8% | | | 100,0% | |
| **Q2 Type of library? \* Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | Value | | df | | Asymp. Sig. (2-sided) | | | Monte Carlo Sig. (2-sided) | | | | | | | | Monte Carlo Sig. (1-sided) | | | | | | | | | | |
| Sig. | | 99% Confidence Interval | | | | | | Sig. | | | 99% Confidence Interval | | | | | | | |
| Lower Bound | | | Upper Bound | | | Lower Bound | | | Upper Bound | | | | |
| Pearson Chi-Square | | | 28,418a | | 15 | | ,019 | | | ,024b | | ,020 | | | ,028 | | |  | | |  | | |  | | | | |
| Likelihood Ratio | | | 33,950 | | 15 | | ,003 | | | ,003b | | ,002 | | | ,005 | | |  | | |  | | |  | | | | |
| Fisher's Exact Test | | | 22,720 | |  | |  | | | ,037b | | ,032 | | | ,042 | | |  | | |  | | |  | | | | |
| Linear-by-Linear Association | | | 1,096c | | 1 | | ,295 | | | ,296b | | ,284 | | | ,307 | | | ,158b | | | ,148 | | | ,167 | | | | |
| N of Valid Cases | | | 164 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
| a. 15 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| c. The standardized statistic is -1,047. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Q4 Which software system does the library use? \* Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software? Crosstabulation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software? | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | | | |
| Other (please specify) | | | Management | | IT Management | | | Library staff | | | Finance | | | Procurement | | |
| Q4 Which software system does the library use? | | BIBLIOTHECA | | | | Count | | | 25 | | | 51 | | 42 | | | 5 | | | 6 | | | 3 | | | 132 | | | |
| % within Q4 Which software system does the library use? | | | 18,9% | | | 38,6% | | 31,8% | | | 3,8% | | | 4,5% | | | 2,3% | | | 100,0% | | | |
| SISIS-SunRise | | | | Count | | | 4 | | | 18 | | 8 | | | 1 | | | 1 | | | 0 | | | 32 | | | |
| % within Q4 Which software system does the library use? | | | 12,5% | | | 56,3% | | 25,0% | | | 3,1% | | | 3,1% | | | 0,0% | | | 100,0% | | | |
| Total | | | | | | Count | | | 29 | | | 69 | | 50 | | | 6 | | | 7 | | | 3 | | | 164 | | | |
| % within Q4 Which software system does the library use? | | | 17,7% | | | 42,1% | | 30,5% | | | 3,7% | | | 4,3% | | | 1,8% | | | 100,0% | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q4 Which software system does the library use? \* Q13 Which department takes the initiative on the purchase of new software?** | | | | | | | | | |
|  | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Monte Carlo Sig. (2-sided) | | | Monte Carlo Sig. (1-sided) | | |
| Sig. | 99% Confidence Interval | | Sig. | 99% Confidence Interval | |
| Lower Bound | Upper Bound | Lower Bound | Upper Bound |
| Pearson Chi-Square | 3,776a | 5 | ,582 | ,592b | ,580 | ,605 |  |  |  |
| Likelihood Ratio | 4,298 | 5 | ,507 | ,628b | ,615 | ,640 |  |  |  |
| Fisher's Exact Test | 3,014 |  |  | ,685b | ,673 | ,697 |  |  |  |
| Linear-by-Linear Association | ,508c | 1 | ,476 | ,526b | ,513 | ,539 | ,269b | ,257 | ,280 |
| N of Valid Cases | 164 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,59. | | | | | | | | | |
| b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341. | | | | | | | | | |
| c. The standardized statistic is -,713. | | | | | | | | | |

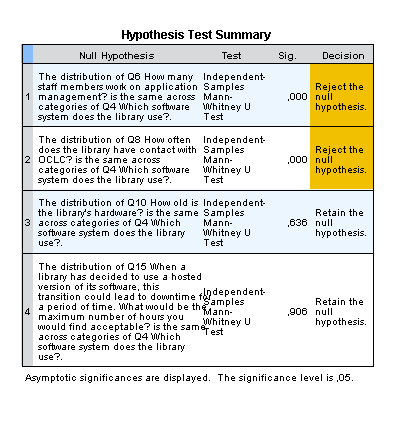
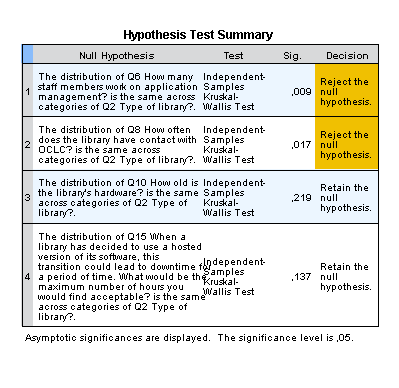
Vraag 14

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Q4 Which software system does the library use? | | | | | |
| BIBLIOTHECA (N=132) | | SISIS-SunRise (N=32) | | Total (N=164) | |
| Count | Column N % | Count | Column N % | Count | Column N % |
| Q14\_Not\_outsource | Q14 Control of software | 49 | 37,1% | 14 | 43,8% | 63 | 38,4% |
| Q14 Cost | 81 | 61,4% | 13 | 40,6% | 94 | 57,3% |
| Q14 Depreciation of hardware | 9 | 6,8% | 1 | 3,1% | 10 | 6,1% |
| Q14 Privacy | 66 | 50,0% | 24 | 75,0% | 90 | 54,9% |
| Q14 Security of data | 70 | 53,0% | 20 | 62,5% | 90 | 54,9% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pearson Chi-Square Tests** | | |
|  | | Q4 Which software system does the library use? |
| Q14\_Not\_outsource | Chi-square | 16,715 |
| df | 5 |
| Sig. | ,005\* |
| Results are based on nonempty rows and columns in each innermost subtable. | | |
| \*. The Chi-square statistic is significant at the ,05 level. | | |

Mann-Withney toets

Vraag 6,8,10,15



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2 Type of library? \* Q6 How many staff members work on application management? Crosstabulation** | | | | | | | |
|  | | | Q6 How many staff members work on application management? | | | | Total |
| Less than 2 | 3 up to and including 5 | 6 up to and including 10 | 11 or more |
| Q2 Type of library? | Academic library | Count | 3 | 7 | 5 | 7 | 22 |
| % within Q2 Type of library? | 13,6% | 31,8% | 22,7% | 31,8% | 100,0% |
| Public library | Count | 18 | 34 | 20 | 26 | 98 |
| % within Q2 Type of library? | 18,4% | 34,7% | 20,4% | 26,5% | 100,0% |
| Special library | Count | 12 | 11 | 5 | 3 | 31 |
| % within Q2 Type of library? | 38,7% | 35,5% | 16,1% | 9,7% | 100,0% |
| School library | Count | 6 | 4 | 1 | 2 | 13 |
| % within Q2 Type of library? | 46,2% | 30,8% | 7,7% | 15,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 39 | 56 | 31 | 38 | 164 |
| % within Q2 Type of library? | 23,8% | 34,1% | 18,9% | 23,2% | 100,0% |

Vraag 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q4 Which software system does the library use? \* Q6 How many staff members work on application management? Crosstabulation** | | | | | | | |
|  | | | Q6 How many staff members work on application management? | | | | Total |
| Less than 2 | 3 up to and including 5 | 6 up to and including 10 | 11 or more |
| Q4 Which software system does the library use? | BIBLIOTHECA | Count | 39 | 52 | 24 | 17 | 132 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 29,5% | 39,4% | 18,2% | 12,9% | 100,0% |
| SISIS-SunRise | Count | 0 | 4 | 7 | 21 | 32 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 0,0% | 12,5% | 21,9% | 65,6% | 100,0% |
| Total | | Count | 39 | 56 | 31 | 38 | 164 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 23,8% | 34,1% | 18,9% | 23,2% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2 Type of library? \* Q8 How often does the library have contact with OCLC? Crosstabulation** | | | | | | | | |
|  | | | Q8 How often does the library have contact with OCLC? | | | | | Total |
| At least once a month | At least once every three months | At least once every six months | At least once a year | Less than once a year |
| Q2 Type of library? | Academic library | Count | 4 | 9 | 4 | 4 | 1 | 22 |
| % within Q2 Type of library? | 18,2% | 40,9% | 18,2% | 18,2% | 4,5% | 100,0% |
| Public library | Count | 17 | 22 | 19 | 24 | 16 | 98 |
| % within Q2 Type of library? | 17,3% | 22,4% | 19,4% | 24,5% | 16,3% | 100,0% |
| Special library | Count | 4 | 6 | 6 | 8 | 7 | 31 |
| % within Q2 Type of library? | 12,9% | 19,4% | 19,4% | 25,8% | 22,6% | 100,0% |
| School library | Count | 0 | 1 | 4 | 3 | 5 | 13 |
| % within Q2 Type of library? | 0,0% | 7,7% | 30,8% | 23,1% | 38,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 25 | 38 | 33 | 39 | 29 | 164 |
| % within Q2 Type of library? | 15,2% | 23,2% | 20,1% | 23,8% | 17,7% | 100,0% |

Vraag 8

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q4 Which software system does the library use? \* Q8 How often does the library have contact with OCLC? Crosstabulation** | | | | | | | | |
|  | | | Q8 How often does the library have contact with OCLC? | | | | | Total |
| At least once a month | At least once every three months | At least once every six months | At least once a year | Less than once a year |
| Q4 Which software system does the library use? | BIBLIOTHECA | Count | 15 | 23 | 28 | 38 | 28 | 132 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 11,4% | 17,4% | 21,2% | 28,8% | 21,2% | 100,0% |
| SISIS-SunRise | Count | 10 | 15 | 5 | 1 | 1 | 32 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 31,3% | 46,9% | 15,6% | 3,1% | 3,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 25 | 38 | 33 | 39 | 29 | 164 |
| % within Q4 Which software system does the library use? | 15,2% | 23,2% | 20,1% | 23,8% | 17,7% | 100,0% |

ANOVA

Vraag 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q5 How satisfied is the library with {{ Q4 }}? Rate the following statements.** | | | | | |
| Q2 Type of library? | | Q5 The software system is user-friendly. | Q5 The software system has a straightforward interface. | Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. | Q5 We frequently experience problems with the use of the software. |
| Academic library | Mean | 3,82 | 3,64 | 3,91 | 2,23 |
| N | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Std. Deviation | ,733 | ,727 | ,684 | ,922 |
| Public library | Mean | 3,92 | 4,06 | 3,97 | 2,23 |
| N | 97 | 97 | 98 | 97 |
| Std. Deviation | ,687 | ,704 | ,680 | ,784 |
| Special library | Mean | 3,97 | 3,77 | 3,90 | 2,13 |
| N | 30 | 30 | 31 | 31 |
| Std. Deviation | ,669 | ,971 | ,908 | ,957 |
| School library | Mean | 4,00 | 4,33 | 4,38 | 2,00 |
| N | 13 | 12 | 13 | 13 |
| Std. Deviation | ,816 | ,651 | ,506 | ,707 |
| Total | Mean | 3,92 | 3,97 | 3,98 | 2,19 |
| N | 162 | 161 | 164 | 163 |
| Std. Deviation | ,696 | ,778 | ,722 | ,828 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Q5 The software system is user-friendly. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | ,377 | 3 | ,126 | ,256 | ,857 |
| Within Groups | | 77,580 | 158 | ,491 |  |  |
| Total | | 77,957 | 161 |  |  |  |
| Q5 The software system has a straightforward interface. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 6,092 | 3 | 2,031 | 3,513 | ,017 |
| Within Groups | | 90,753 | 157 | ,578 |  |  |
| Total | | 96,845 | 160 |  |  |  |
| Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 2,432 | 3 | ,811 | 1,572 | ,198 |
| Within Groups | | 82,513 | 160 | ,516 |  |  |
| Total | | 84,945 | 163 |  |  |  |
| Q5 We frequently experience problems with the use of the software. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | ,746 | 3 | ,249 | ,359 | ,783 |
| Within Groups | | 110,358 | 159 | ,694 |  |  |
| Total | | 111,104 | 162 |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Measures of Association** | | |
|  | Eta | Eta Squared |
| Q5 The software system is user-friendly. \* Q2 Type of library? | ,070 | ,005 |
| Q5 The software system has a straightforward interface. \* Q2 Type of library? | ,251 | ,063 |
| Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. \* Q2 Type of library? | ,169 | ,029 |
| Q5 We frequently experience problems with the use of the software. \* Q2 Type of library? | ,082 | ,007 |

Vraag 7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q7 How satisfied is the library with the maintenance of the hardware? Rate the following statements.** | | | | | |
| Q2 Type of library? | | Q7 The IT staff frequently updates the software. | Q7 We never experience problems with hardware maintenance. | Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. | Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. |
| Academic library | Mean | 2,90 | 3,74 | 4,05 | 2,33 |
| N | 20 | 19 | 20 | 21 |
| Std. Deviation | 1,586 | 1,327 | 1,146 | ,856 |
| Public library | Mean | 3,12 | 3,52 | 3,67 | 2,31 |
| N | 93 | 90 | 92 | 95 |
| Std. Deviation | 1,358 | 1,083 | 1,232 | ,946 |
| Special library | Mean | 3,52 | 3,84 | 4,04 | 2,45 |
| N | 25 | 25 | 25 | 29 |
| Std. Deviation | 1,327 | 1,214 | 1,098 | 1,183 |
| School library | Mean | 3,25 | 3,46 | 3,17 | 2,15 |
| N | 12 | 13 | 12 | 13 |
| Std. Deviation | 1,485 | 1,266 | 1,403 | ,899 |
| Total | Mean | 3,17 | 3,60 | 3,74 | 2,32 |
| N | 150 | 147 | 149 | 158 |
| Std. Deviation | 1,392 | 1,151 | 1,226 | ,973 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | Sum of Squares | | df | Mean Square | F | Sig. |
| Q7 The IT staff frequently updates the software. \* Q2 Type of library? | | Between Groups | | (Combined) | | 4,844 | | 3 | 1,615 | ,830 | ,479 |
| Within Groups | | | | 283,989 | | 146 | 1,945 |  |  |
| Total | | | | 288,833 | | 149 |  |  |  |
| Q7 We never experience problems with hardware maintenance. \* Q2 Type of library? | | Between Groups | | (Combined) | | 2,589 | | 3 | ,863 | ,647 | ,586 |
| Within Groups | | | | 190,731 | | 143 | 1,334 |  |  |
| Total | | | | 193,320 | | 146 |  |  |  |
| Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. \* Q2 Type of library? | | Between Groups | | (Combined) | | 8,515 | | 3 | 2,838 | 1,925 | ,128 |
| Within Groups | | | | 213,794 | | 145 | 1,474 |  |  |
| Total | | | | 222,309 | | 148 |  |  |  |
| Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. \* Q2 Type of library? | | Between Groups | | (Combined) | | ,859 | | 3 | ,286 | ,299 | ,826 |
| Within Groups | | | | 147,679 | | 154 | ,959 |  |  |
| Total | | | | 148,538 | | 157 |  |  |  |
| **Measures of Association** | | | | | |
|  | | Eta | | Eta Squared | |
| Q7 The IT staff frequently updates the software. \* Q2 Type of library? | | ,130 | | ,017 | |
| Q7 We never experience problems with hardware maintenance. \* Q2 Type of library? | | ,116 | | ,013 | |
| Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. \* Q2 Type of library? | | ,196 | | ,038 | |
| Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. \* Q2 Type of library? | | ,076 | | ,006 | |

Vraag 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Q9 How important is contact with OCLC to the library?** | | | |
| Q2 Type of library? | | | |
| Academic library | Mean | N | Std. Deviation |
| Public library | 4,45 | 22 | ,800 |
| Special library | 4,02 | 96 | ,808 |
| School library | 4,24 | 29 | ,830 |
| Total | 4,08 | 13 | ,954 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Q9 How important is contact with OCLC to the library? \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 3,854 | 3 | 1,285 | 1,897 | ,132 |
| Within Groups | | 105,646 | 156 | ,677 |  |  |
| Total | | 109,500 | 159 |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Measures of Association** | | |
|  | Eta | Eta Squared |
| Q9 How important is contact with OCLC to the library? \* Q2 Type of library? | ,188 | ,035 |

Vraag 11

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q11 How would you rate the following statements?** | | | | | | | | | |
| Q2 Type of library? | | Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. | Q11 The library no longer wants to invest in hardware. | Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. | Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. | Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. | Q11 The library must retain control over the software. | Q11 OCLC must be available for technical support at all times. | Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. |
| Academic library | Mean | 2,74 | 2,95 | 4,64 | 2,40 | 2,38 | 3,68 | 2,71 | 4,43 |
| N | 19 | 20 | 22 | 10 | 21 | 22 | 21 | 21 |
| Std. Deviation | 1,195 | 1,276 | ,581 | 1,578 | 1,359 | 1,287 | 1,488 | 1,207 |
| Public library | Mean | 2,27 | 2,70 | 4,67 | 3,03 | 2,43 | 3,53 | 3,08 | 3,83 |
| N | 82 | 80 | 92 | 58 | 95 | 88 | 95 | 83 |
| Std. Deviation | 1,089 | 1,363 | ,772 | 1,611 | 1,381 | 1,231 | 1,389 | 1,576 |
| Special library | Mean | 2,17 | 2,57 | 4,71 | 2,71 | 2,41 | 4,11 | 2,66 | 3,59 |
| N | 24 | 28 | 31 | 21 | 29 | 28 | 29 | 29 |
| Std. Deviation | 1,239 | 1,501 | ,643 | 1,617 | 1,402 | 1,227 | 1,344 | 1,783 |
| School library | Mean | 1,77 | 2,36 | 4,92 | 2,80 | 3,00 | 4,27 | 2,08 | 2,64 |
| N | 13 | 11 | 12 | 5 | 11 | 11 | 12 | 11 |
| Std. Deviation | ,927 | 1,120 | ,289 | 1,643 | 1,483 | ,905 | 1,240 | 1,690 |
| Total | Mean | 2,27 | 2,68 | 4,69 | 2,88 | 2,46 | 3,72 | 2,88 | 3,78 |
| N | 138 | 139 | 157 | 94 | 156 | 149 | 157 | 144 |
| Std. Deviation | 1,130 | 1,357 | ,695 | 1,599 | 1,384 | 1,236 | 1,402 | 1,619 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 7,657 | 3 | 2,552 | 2,043 | ,111 |
| Within Groups | | 167,423 | 134 | 1,249 |  |  |
| Total | | 175,080 | 137 |  |  |  |
| Q11 The library no longer wants to invest in hardware. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 2,919 | 3 | ,973 | ,523 | ,667 |
| Within Groups | | 251,153 | 135 | 1,860 |  |  |
| Total | | 254,072 | 138 |  |  |  |
| Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | ,713 | 3 | ,238 | ,487 | ,692 |
| Within Groups | | 74,612 | 153 | ,488 |  |  |
| Total | | 75,325 | 156 |  |  |  |
| Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 4,296 | 3 | 1,432 | ,552 | ,648 |
| Within Groups | | 233,417 | 90 | 2,594 |  |  |
| Total | | 237,713 | 93 |  |  |  |
| Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 3,477 | 3 | 1,159 | ,601 | ,616 |
| Within Groups | | 293,292 | 152 | 1,930 |  |  |
| Total | | 296,769 | 155 |  |  |  |
| Q11 The library must retain control over the software. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 10,630 | 3 | 3,543 | 2,384 | ,072 |
| Within Groups | | 215,531 | 145 | 1,486 |  |  |
| Total | | 226,161 | 148 |  |  |  |
| Q11 OCLC must be available for technical support at all times. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 13,620 | 3 | 4,540 | 2,370 | ,073 |
| Within Groups | | 293,080 | 153 | 1,916 |  |  |
| Total | | 306,701 | 156 |  |  |  |
| Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 24,528 | 3 | 8,176 | 3,267 | ,023 |
| Within Groups | | 350,361 | 140 | 2,503 |  |  |
| Total | | 374,889 | 143 |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Measures of Association** | | |
|  | Eta | Eta Squared |
| Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. \* Q2 Type of library? | ,209 | ,044 |
| Q11 The library no longer wants to invest in hardware. \* Q2 Type of library? | ,107 | ,011 |
| Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. \* Q2 Type of library? | ,097 | ,009 |
| Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. \* Q2 Type of library? | ,134 | ,018 |
| Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. \* Q2 Type of library? | ,108 | ,012 |
| Q11 The library must retain control over the software. \* Q2 Type of library? | ,217 | ,047 |
| Q11 OCLC must be available for technical support at all times. \* Q2 Type of library? | ,211 | ,044 |
| Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. \* Q2 Type of library? | ,256 | ,065 |

Vraag 12

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q12 To what extent is the library willing to outsource the following options?** | | | | |
| Q2 Type of library? | | Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) | Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) | Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) |
| Academic library | Mean | 2,16 | 2,26 | 2,58 |
| N | 19 | 19 | 19 |
| Std. Deviation | 1,425 | 1,408 | 1,387 |
| Public library | Mean | 2,01 | 2,07 | 2,52 |
| N | 77 | 72 | 77 |
| Std. Deviation | 1,293 | 1,314 | 1,492 |
| Special library | Mean | 1,72 | 1,75 | 1,83 |
| N | 29 | 28 | 29 |
| Std. Deviation | 1,306 | 1,351 | 1,441 |
| School library | Mean | 1,43 | 1,71 | 2,71 |
| N | 7 | 7 | 7 |
| Std. Deviation | ,787 | ,951 | 1,380 |
| Total | Mean | 1,94 | 2,01 | 2,39 |
| N | 132 | 126 | 132 |
| Std. Deviation | 1,294 | 1,318 | 1,476 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 4,494 | 3 | 1,498 | ,892 | ,447 |
| Within Groups | | 215,021 | 128 | 1,680 |  |  |
| Total | | 219,515 | 131 |  |  |  |
| Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 3,977 | 3 | 1,326 | ,759 | ,519 |
| Within Groups | | 213,016 | 122 | 1,746 |  |  |
| Total | | 216,992 | 125 |  |  |  |
| Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) \* Q2 Type of library? | Between Groups | (Combined) | 11,877 | 3 | 3,959 | 1,853 | ,141 |
| Within Groups | | 273,419 | 128 | 2,136 |  |  |
| Total | | 285,295 | 131 |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Measures of Association** | | |
|  | Eta | Eta Squared |
| Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) \* Q2 Type of library? | ,143 | ,020 |
| Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) \* Q2 Type of library? | ,135 | ,018 |
| Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) \* Q2 Type of library? | ,204 | ,042 |

T-toets

Vraag 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Group Statistics** | | | | | |
|  | Q4 Which software system does the library use? | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Q5 The software system is user-friendly. | BIBLIOTHECA | 131 | 3,98 | ,668 | ,058 |
| SISIS-SunRise | 31 | 3,65 | ,755 | ,136 |
| Q5 The software system has a straightforward interface. | BIBLIOTHECA | 130 | 4,05 | ,750 | ,066 |
| SISIS-SunRise | 31 | 3,61 | ,803 | ,144 |
| Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. | BIBLIOTHECA | 132 | 4,02 | ,682 | ,059 |
| SISIS-SunRise | 32 | 3,81 | ,859 | ,152 |
| Q5 We frequently experience problems with the use of the software. | BIBLIOTHECA | 131 | 2,18 | ,821 | ,072 |
| SISIS-SunRise | 32 | 2,22 | ,870 | ,154 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Independent Samples Test** | | | | | | | | | | |
|  | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
| F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lower | Upper |
| Q5 The software system is user-friendly. | Equal variances assumed | 3,533 | ,062 | 2,482 | 160 | ,014 | ,340 | ,137 | ,069 | ,610 |
| Equal variances not assumed |  |  | 2,301 | 41,808 | ,026 | ,340 | ,148 | ,042 | ,637 |
| Q5 The software system has a straightforward interface. | Equal variances assumed | 1,298 | ,256 | 2,901 | 159 | ,004 | ,441 | ,152 | ,141 | ,741 |
| Equal variances not assumed |  |  | 2,781 | 43,347 | ,008 | ,441 | ,159 | ,121 | ,761 |
| Q5 I am satisfied with the possibilities of the software. | Equal variances assumed | 2,007 | ,158 | 1,483 | 162 | ,140 | ,210 | ,142 | -,070 | ,490 |
| Equal variances not assumed |  |  | 1,289 | 40,972 | ,204 | ,210 | ,163 | -,119 | ,540 |
| Q5 We frequently experience problems with the use of the software. | Equal variances assumed | ,091 | ,763 | -,217 | 161 | ,828 | -,036 | ,164 | -,359 | ,288 |
| Equal variances not assumed |  |  | -,209 | 45,434 | ,835 | -,036 | ,170 | -,377 | ,306 |

Vraag 7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Group Statistics** | | | | | |
|  | Q4 Which software system does the library use? | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Q7 The IT staff frequently updates the software. | BIBLIOTHECA | 124 | 3,32 | 1,329 | ,119 |
| SISIS-SunRise | 26 | 2,42 | 1,474 | ,289 |
| Q7 We never experience problems with hardware maintenance. | BIBLIOTHECA | 120 | 3,53 | 1,137 | ,104 |
| SISIS-SunRise | 27 | 3,89 | 1,188 | ,229 |
| Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. | BIBLIOTHECA | 122 | 3,72 | 1,159 | ,105 |
| SISIS-SunRise | 27 | 3,85 | 1,512 | ,291 |
| Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. | BIBLIOTHECA | 128 | 2,27 | ,894 | ,079 |
| SISIS-SunRise | 30 | 2,53 | 1,252 | ,229 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Independent Samples Test** | | | | | | | | | | | |
|  | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | |
| F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lower | Upper |
| Q7 The IT staff frequently updates the software. | Equal variances assumed | 1,263 | ,263 | 3,079 | 148 | ,002 | ,900 | ,292 | ,322 | 1,477 |
| Equal variances not assumed |  |  | 2,876 | 34,036 | ,007 | ,900 | ,313 | ,264 | 1,535 |
| Q7 We never experience problems with hardware maintenance. | Equal variances assumed | ,049 | ,824 | -1,456 | 145 | ,148 | -,356 | ,244 | -,838 | ,127 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,416 | 37,485 | ,165 | -,356 | ,251 | -,864 | ,153 |
| Q7 The IT staff maintains the hardware adequately. | Equal variances assumed | 2,923 | ,089 | -,500 | 147 | ,618 | -,131 | ,261 | -,647 | ,386 |
| Equal variances not assumed |  |  | -,422 | 33,085 | ,676 | -,131 | ,309 | -,760 | ,499 |
| Q7 Technical help of OCLC is frequently needed. | Equal variances assumed | 7,608 | ,007 | -1,320 | 156 | ,189 | -,260 | ,197 | -,649 | ,129 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,075 | 36,220 | ,290 | -,260 | ,242 | -,750 | ,231 |

Vraag 9

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Group Statistics** | | | | | |
|  | Q4 Which software system does the library use? | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Q9 How important is contact with OCLC to the library? | BIBLIOTHECA | 128 | 4,02 | ,837 | ,074 |
| SISIS-SunRise | 32 | 4,53 | ,671 | ,119 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Independent Samples Test** | | | | | | | | | | |
|  | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
| F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lower | Upper |
| Q9 How important is contact with OCLC to the library? | Equal variances assumed | ,541 | ,463 | -3,184 | 158 | ,002 | -,508 | ,159 | -,823 | -,193 |
| Equal variances not assumed |  |  | -3,632 | 57,642 | ,001 | -,508 | ,140 | -,788 | -,228 |

Vraag 11

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Group Statistics** | | | | | |
|  | Q4 Which software system does the library use? | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. | BIBLIOTHECA | 110 | 2,15 | 1,094 | ,104 |
| SISIS-SunRise | 28 | 2,71 | 1,182 | ,223 |
| Q11 The library no longer wants to invest in hardware. | BIBLIOTHECA | 115 | 2,60 | 1,317 | ,123 |
| SISIS-SunRise | 24 | 3,08 | 1,501 | ,306 |
| Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. | BIBLIOTHECA | 126 | 4,70 | ,673 | ,060 |
| SISIS-SunRise | 31 | 4,68 | ,791 | ,142 |
| Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. | BIBLIOTHECA | 78 | 2,90 | 1,600 | ,181 |
| SISIS-SunRise | 16 | 2,81 | 1,642 | ,410 |
| Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. | BIBLIOTHECA | 126 | 2,33 | 1,356 | ,121 |
| SISIS-SunRise | 30 | 3,00 | 1,390 | ,254 |
| Q11 The library must retain control over the software. | BIBLIOTHECA | 120 | 3,68 | 1,224 | ,112 |
| SISIS-SunRise | 29 | 3,90 | 1,291 | ,240 |
| Q11 OCLC must be available for technical support at all times. | BIBLIOTHECA | 127 | 2,80 | 1,420 | ,126 |
| SISIS-SunRise | 30 | 3,20 | 1,297 | ,237 |
| Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. | BIBLIOTHECA | 114 | 3,47 | 1,689 | ,158 |
| SISIS-SunRise | 30 | 4,93 | ,254 | ,046 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Independent Samples Test** | | | | | | | | | | |
|  | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
| F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lower | Upper |
| Q11 The library is willing to invest more for better security and privacy of its data. | Equal variances assumed | ,287 | ,593 | -2,379 | 136 | ,019 | -,560 | ,235 | -1,025 | -,094 |
| Equal variances not assumed |  |  | -2,271 | 39,587 | ,029 | -,560 | ,246 | -1,058 | -,061 |
| Q11 The library no longer wants to invest in hardware. | Equal variances assumed | ,724 | ,396 | -1,596 | 137 | ,113 | -,483 | ,303 | -1,082 | ,115 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,464 | 30,816 | ,153 | -,483 | ,330 | -1,157 | ,190 |
| Q11 It is important that the hardware capacity is adjusted to the library's use. | Equal variances assumed | ,064 | ,800 | ,150 | 155 | ,881 | ,021 | ,140 | -,255 | ,297 |
| Equal variances not assumed |  |  | ,136 | 41,305 | ,892 | ,021 | ,154 | -,290 | ,332 |
| Q11 The library prefers to pay off hardware in periodical instalments. | Equal variances assumed | ,033 | ,856 | ,193 | 92 | ,848 | ,085 | ,441 | -,791 | ,961 |
| Equal variances not assumed |  |  | ,189 | 21,258 | ,852 | ,085 | ,449 | -,847 | 1,017 |
| Q11 Technical support must remain a task of the library's technical staff. | Equal variances assumed | ,780 | ,378 | -2,408 | 154 | ,017 | -,667 | ,277 | -1,214 | -,120 |
| Equal variances not assumed |  |  | -2,372 | 43,136 | ,022 | -,667 | ,281 | -1,233 | -,100 |
| Q11 The library must retain control over the software. | Equal variances assumed | ,000 | ,993 | -,865 | 147 | ,388 | -,222 | ,256 | -,727 | ,284 |
| Equal variances not assumed |  |  | -,837 | 41,027 | ,407 | -,222 | ,265 | -,756 | ,313 |
| Q11 OCLC must be available for technical support at all times. | Equal variances assumed | 1,085 | ,299 | -1,399 | 155 | ,164 | -,397 | ,284 | -,957 | ,164 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,479 | 46,877 | ,146 | -,397 | ,268 | -,937 | ,143 |
| Q11 The library finds it important that the data is stored subject to legal conditions in Europe. | Equal variances assumed | 144,376 | ,000 | -4,707 | 142 | ,000 | -1,460 | ,310 | -2,073 | -,847 |
| Equal variances not assumed |  |  | -8,855 | 129,496 | ,000 | -1,460 | ,165 | -1,786 | -1,134 |

Vraag 12

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Group Statistics** | | | | | |
|  | Q4 Which software system does the library use? | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) | BIBLIOTHECA | 104 | 1,79 | 1,180 | ,116 |
| SISIS-SunRise | 28 | 2,50 | 1,552 | ,293 |
| Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) | BIBLIOTHECA | 99 | 1,89 | 1,253 | ,126 |
| SISIS-SunRise | 27 | 2,44 | 1,476 | ,284 |
| Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) | BIBLIOTHECA | 105 | 2,31 | 1,457 | ,142 |
| SISIS-SunRise | 27 | 2,67 | 1,544 | ,297 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Independent Samples Test** | | | | | | | | | | | |
|  | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | |
| F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lower | Upper |
| Q12 The library is willing to outsource the hardware. (IaaS) | Equal variances assumed | 7,901 | ,006 | -2,640 | 130 | ,009 | -,712 | ,270 | -1,245 | -,178 |
| Equal variances not assumed |  |  | -2,257 | 35,831 | ,030 | -,712 | ,315 | -1,351 | -,072 |
| Q12 The library is willing to outsource the platform. (PaaS) | Equal variances assumed | 2,471 | ,119 | -1,964 | 124 | ,052 | -,556 | ,283 | -1,115 | ,004 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,788 | 36,836 | ,082 | -,556 | ,311 | -1,185 | ,074 |
| Q12 The library is willing to outsource the application. (SaaS) | Equal variances assumed | ,129 | ,720 | -1,108 | 130 | ,270 | -,352 | ,318 | -,982 | ,277 |
| Equal variances not assumed |  |  | -1,070 | 38,749 | ,291 | -,352 | ,329 | -1,019 | ,314 |

# Bijlage 11 Logboek

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Maandag** |  | **Dinsdag** |  | **Woensdag** |  | **Donderdag** |  | **Vrijdag** |
| 15-2-2016 |  | 16-2-2016 |  | 17-2-2016 | Start van mijn stage/Kick Off. Ik heb een paar personeelsleden ontmoet met wie ik kan/ga samenwerken. | 18-2-2016 | Aanvraag is goedgekeurd. Ik word begeleid door Ernst Ten Haaf. Gesprek met Saskia gehad. Afspraak is al gemaakt om maandag voor de deadline PvA na te kijken. | 19-2-2016 | Probleemformulering afgemaakt. Alleen deelvragen afmaken. |
| 22-2-2016 | Stukken van tutorstudenten nagekeken. Verder meer te weten te komen over lokale softwaresystemen. | 23-2-2016 | Gesprek met tutorgroep gehad. Vragen opgesteld die ik morgen ga vragen aan Saskia. | 24-2-2016 | Gesprek met Saskia en Nander gehad. Punten zijn meer duidelijk en ik kan verder met mijn onderzoek. | 25-2-2016 | Begonnen aan het theoretisch kader en methode van onderzoek. | 26-2-2016 | Het betoog van het theoretisch kader is af. |
| 29-2-2016 | Theoretisch kader is af. | 1-3-2016 | Begonnen aan methode van onderzoek. | 2-3-2016 | Gesprek met Tutor gehad. Feedback gekregen op een paar punten. | 3-3-2016 | Methode van onderzoek afgemaakt en feedback toegevoegd. | 4-3-2016 | Onderzoeksopzet is af en verstuurd naar Hanita en Saskia. |
| 7-3-2016 | Feedback gekregen op onderzoeksopzet. Feedback toegepast. | 8-3-2016 | Inleveren van onderzoeksopzet. | 9-3-2016 | Begonnen aan deskresearch. | 10-3-2016 | Mail gestuurd naar Duitse collega voor klantenlijst. | 11-3-2016 | Reactie van Steffen gehad en Leonor gaat het voor mij uitzoeken. |
| 14-3-2016 | Gesprek met Renee (Sales Operations Manager) gehad. Heeft productlijst gegeven. Bespreken met Saskia en Hanita welke producten belangrijk zijn. | 15-3-2016 | Presentatie voorbereiden. | 16-3-2016 | Pitch geven. Paar Duitse klanten van Sunrise erbij gekregen. Verder met andere kantoren praten voor volledige klantenlijst. | 17-3-2016 | Deskresearch bezig. Voornamelijk bezig met cloud, minder met andere onderwerpen omdat informatie nog mist. | 18-3-2016 | Gesproken met Steffen. Gaat maandag de klantenlijst opsturen. |
| 21-3-2016 | Deskresearch. Saskia krijg de productlijst bekijken. Klantenlijst nog niet van Steffen. | 22-3-2016 | Feedback gehad van docent. | 23-3-2016 | Feedback toepassen op plan. Productlijst gehad van Saskia. Laten nakijken door Nander. | 24-3-2016 | Nander heeft nog wat toevoegingen aan productlijst. | 25-3-2016 | **Goede vrijdag** |
| 28-3-2016 | **2e Paasdag** | 29-3-2016 | Vragen wanneer afspraak gemaakt kan worden. | 30-3-2016 | Topiclist beginnen. Is al bijna af. Hier later verder mee. Alleen nog weten wie precies de respondenten zijn en daarop de topiclist aanpassen. | 31-3-2016 | Onderzoeksdoelgroep bekijken. Contact gelegd met Duitsland en Engeland. Duitsland heeft gelijk gereageerd. Alleen nog goed kijken welke respondenten wel of geen hosted versie gebruiken. Engeland heeft gereageerd maar heeft geen concrete lijst. | 1-4-2016 | Productinformatie doen. Gesprek gehad met Mirjam. Meer informatie gehad over BicatWise en LBS/CBS. |
| 4-4-2016 | Topiclist maken en morgen voorleggen bij begeleiding. Ook meer te weten gekomen over Ezproxy. Heb nu de nodige informatie om dit deel van de deskresearch af te maken. | 5-4-2016 | Gesprek met docent en Hanita. Topiclist voor kwalitatief onderzoek. | 6-4-2016 | Verder met informatie over producten. Ondertussen met Nander kijken of contact met bibliotheken kan. Zelf al lijst gemaakt met mogelijke klanten. | 7-4-2016 | Strataficeren van respondenten voor kwalitatief onderzoek. Contactgegevens gehad en e-mails verstuurt. Al twee reacties gehad. | 8-4-2016 | Klantenlijst compleet gemaakt. Begonnen aan vragenlijst enquête. |
| 11-4-2016 | Begin van enquête is af. Respondenten geanalyseerd. | 12-4-2016 | Topiclist voor kwantitatief onderzoek. | 13-4-2016 | Afspraak gemaakt met zeven respondenten tot nu toe. | 14-4-2016 | Enquête zo goed als afgemaakt en voorbereidingen voor het eerste gesprek gedaan. | 15-4-2016 | Eerste interview. Enquete naar de rest van studenten versturen. Interview ging goed. Veel informatie ontvangen. |
| 18-4-2016 | Tweede en derde interview. Het derde interview is verplaatst naar woensdag. Verbatim van tweede interview is nog niet af. | 19-4-2016 |  | 20-4-2016 | Vierde interview. Derde interview ook bij gekomen. | 21-4-2016 | Vijfde interview. | 22-4-2016 | Zesde interview. |
| 25-4-2016 | Dag 1 vrijgenomen. Zevende interview gepland om 10:00 uur bij UvA. | 26-4-2016 |  | 27-4-2016 | **Koningsdag** | 28-4-2016 | Dag 2 vrijgenomen | 29-4-2016 | Dag 3 vrijgenomen |
| 2-5-2016 | Met Vincent afspreken om de enqûete dinsdag te versturen. | 3-5-2016 | Enquête verstuurd naar klanten in Benelux, UK. Kantoor in Duitsland wil de enquête liever inzien en vraagt om het volgende week te doen. | 4-5-2016 | Met Duitse collega's over de enquête discussiëren. | 5-5-2016 | **Hemelvaartsdag** | 6-5-2016 | Verder met concept afmaken. |
| 9-5-2016 | Laatste voorbereidingen doen voor de enquête. | 10-5-2016 | Concept scriptie ingeleverd. Enquête verstuurt naar Duitse klanten. | 11-5-2016 | Reminder maken voor Engelse enquête voor morgen. | 12-5-2016 | Reminder Engelse enquete verstuurd. Verder met plan uitwerken. | 13-5-2016 | Huidige resultaten analyseren. |
| 16-5-2016 | **2e Pinksterdag** | 17-5-2016 | Nadenken over lage response enquête. | 18-5-2016 | Mail gestuurd naar drie respondenten kwalitatief onderzoek. | 19-5-2016 | Met Hanita en Saksia situatie bespreken. Handig om enquêtes via Twitter en LinkedIn te doen. | 20-5-2016 | Gesprek met begeleider over concept. Response engelstalige enquête is laag. Focussen op resultaten die er al zijn, Duitse markt. Hanita en Saskia zijn hiermee eens. Na 14 juni verder met Engelse enquête. |
| 23-5-2016 | Resultaten analyseren. | 24-5-2016 |  | 25-5-2016 | Resultaten analyseren. | 26-5-2016 | Opnieuw kijken naar het plan. Kijken naar indeling en inhoud. | 27-5-2016 | Resultaten analyseren, conclusie. |
| 30-5-2016 | Resultaten analyseren, conclusie. | 31-5-2016 |  | 1-6-2016 | Resultaten analyseren, conclusie. | 2-6-2016 | Resultaten analyseren, conclusie. | 3-6-2016 | Resultaten analyseren, conclusie. |
| 6-6-2016 | Conclusie en aanbevelingen. | 7-6-2016 | Samenvatting en laatste afrondingen. | 8-6-2016 | Concept af en opgestuurd naar begeleiders voor controle. | 9-6-2016 | Verder opnieuw controleren. | 10-6-2016 | Doorlezen van de scriptie. |
| 13-6-2016 | Afronden van de scriptie | 14-6-2016 | Inleveren definitieve scriptie in drievoud tot 15:00. | 15-6-2016 |  | 16-6-2016 |  | 17-6-2016 |  |

1. Dit zijn geen unieke opens [↑](#footnote-ref-1)
2. SD = standaarddeviatie [↑](#footnote-ref-2)
3. <http://www.rightmarktonderzoek.nl/kwantitatief-onderzoek/voor-en-nadelen-kwantitatief-onderzoek> [↑](#footnote-ref-3)