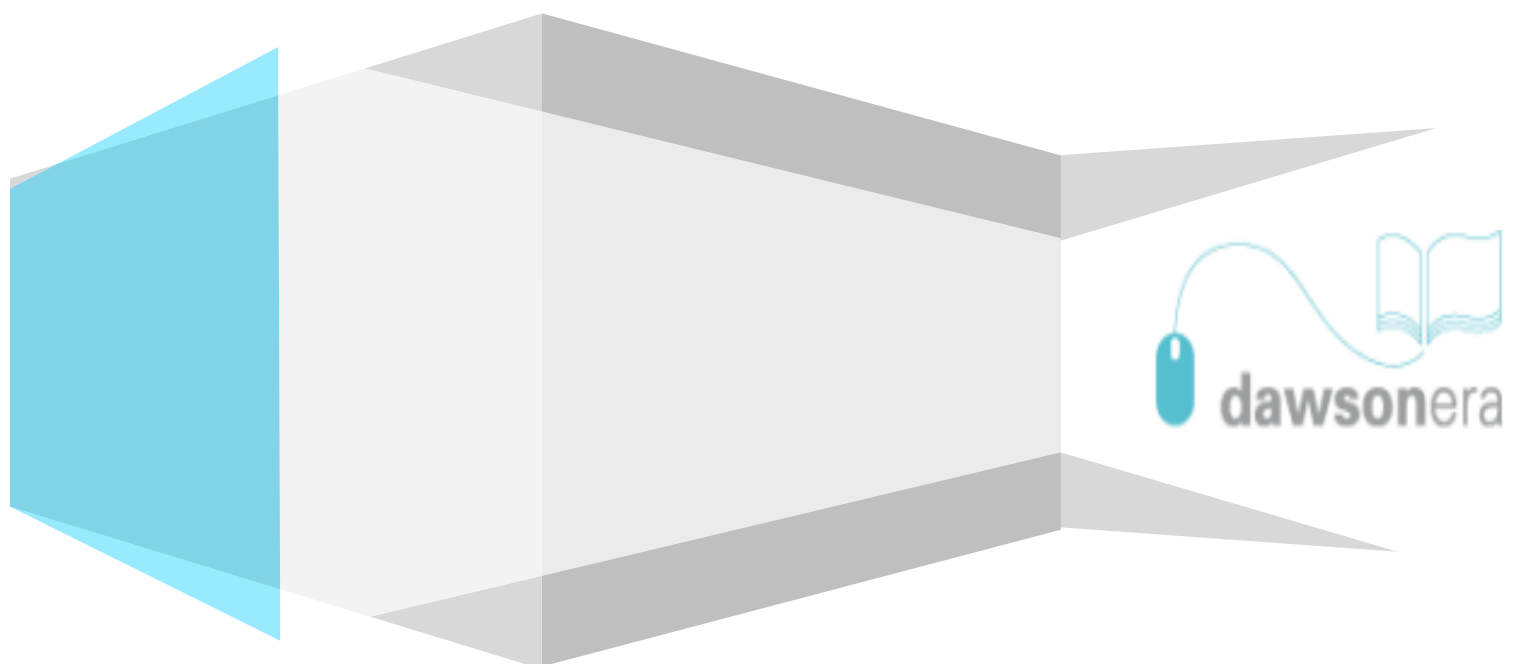




Houtschild
International
Booksellers

Afstudeerverslag

Dawsonera voor het HBO



1. Inleiding.....	4
Leeswijzer	4
2. Het probleem en de context.....	4
2.1. De organisatie	4
2.2. De aanleiding	5
2.3. Hoofd- en deelvragen	6
2.3. Verantwoording onderzoeksmethoden	8
2.3.1 Deskresearch	8
2.3.1 Interviews	9
3. Deelvraag 1: Hoe is het HBO onderwijs in Nederland in brede zin georganiseerd, en hoe ziet de HBO bibliotheek er op dit moment uit?	9
3.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	9
3.2 Aanpak	10
3.3 Resultaat	11
3.4 Deelconclusie	12
3.5 Evaluatie	16
4. Deelvraag 2: Hoeveel wordt er op dit moment gemiddeld per student door Hogeschoolbibliotheeken aan e-books uitgegeven?	16
4.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	16
4.2 Aanpak	16
4.3 Resultaat	17
4.4 Deelconclusie	17
4.5 Evaluatie	18
5. Deelvraag 3: Welke leveranciers en systemen worden er het meest gebruikt binnen de HBO bibliotheek?	19
5.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	19
5.2 Aanpak	19
5.3 Resultaat	20
5.4 Deelconclusie	20
5.5 Evaluatie	21
6. Deelvraag 4: Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte systemen? ...	21

6.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	21
6.2 Aanpak	21
6.3 Resultaat	22
6.4 Deelconclusie	22
6.5 Evaluatie	26
7. Deelvraag 5: Waar liggen de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera ten opzichte van de in de sterkte/zwakte analyse onderzochte, concurrerende systemen?.....	27
7.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	27
7.2 Aanpak	27
7.3 Resultaat	27
7.4 Deelconclusie	27
7.5 Evaluatie	30
8. Deelvraag 6: Hoe moet Dawsonera worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek?	30
8.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	30
8.2 Aanpak	31
8.3 Resultaat	31
8.4 Deelconclusie	31
8.5 Evaluatie	34
9. Deelvraag 7: Welke kosten brengt functionele aanpassing met zich mee, en hoe wordt de investering terugverdiend?	34
9.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	34
9.2 Aanpak	35
9.3 Resultaat	35
9.4 Deelconclusie	35
9.5 Evaluatie	35
10. Deelvraag 8: Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?	36
10.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	36
10.2 Aanpak	36
10.3 Resultaat	37
10.4 Deelconclusie	37

10.5 Evaluatie	38
11. Deelvraag 9: Welke kosten brengt het verwerven van de benodigde content met zich mee, en hoe wordt deze investering terugverdiend?	38
11.1 Verantwoording onderzoeksmethode.....	38
11.2 Aanpak	39
11.3 Resultaat	40
11.4 Deelconclusie	40
11.5 Evaluatie	49
12. Eindconclusie en advies	49
12.1. Eindconclusie	49
12.1. Advies.....	50
13. Evaluatie van het project	51
13.1. Wat ging er goed?.....	51
13.2. Wat ging er niet goed?.....	52
14. Verantwoording beroepstaken en persoonlijke reflectie	52
14.1. Analyseren	53
14.2. Ontwerpen.....	53
14.2. Adviseren	54
15. Literatuurlijst.....	55
16. Bijlagen	56
16.1 Plan van Aanpak.....	56

1. Inleiding

Met het voorliggende document dient om inzichtelijk te maken op welke wijze en met welke middelen ik mijn onderzoek in het kader van mijn afstuderen heb vormgegeven. Aan de ene kant dient het als sluitstuk voor een intensieve periode, en aan de andere kant wijst het vooral vooruit, naar nieuwe mogelijkheden in een nieuwe markt voor een product dat eigenlijk alweer enkele tientallen jaren oud is: Het e-book.

Leeswijzer

In het hierop volgende hoofdstuk plaats ik mijn onderzoek in de context van het bedrijf, en beschrijf ik de hoofd- en de daaruit voortvloeiende deelvragen en de door mij uitgevoerde onderzoeksmethoden.

In hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 11 behandel ik elke afzonderlijke deelvraag en beschrijf ik de gebruikte onderzoeksmethode, de wijze van aanpak, het resultaat en deelconclusie. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een evaluatie van het proces van onderzoek.

In hoofdstuk 12 beschrijf ik mijn eindconclusie en daaruit voortvloeiend advies, en in het daarop volgende hoofdstuk kijk ik op een kritische wijze naar het project en beschrijf ik wat er goed ging, maar ook wat er beter had gekund. Tenslotte geef ik in hoofdstuk 13 mijn persoonlijke reflectie en verantwoording van de IDM-beroepstaken die tijdens mijn afstudeeropdracht aan bod zijn gekomen.

2. Het probleem en de context

2.1. De organisatie

Houtschild International Booksellers is een verzendboekhandel met ongeveer 20 personen in dienst, en biedt een uitgebreid pakket aan diensten voor wetenschappelijke en institutionele bibliotheken: consolidatie van vervolgwerken, een uitgebreide database van boeken en tijdschriften en sinds kort ook e-books en approval plans.

Sinds 2007 maakte Houtschild deel uit van de Blackwell Group in Oxford, maar in juni 2012 verkocht Blackwells zijn aandeel in Houtschild aan de Bertrams Group in Norwich: Daarmee

breidde de nieuwe eigenaar Bertrams zijn aanbod voor academische bibliotheken nog verder uit na in de zomer van 2011 al Dawson Books te hebben aangekocht.

Sinds de aankoop van Dawson Books zet de Bertrams Group vol in op de ontwikkeling van het e-book platform Dawsonera, en met de overname van Houtschild, een bedrijf dat sterk vertegenwoordigd is in de Duitse markt en in de Benelux, hoopt het zijn positie als ebook leverancier snel uit te bouwen op het Europese continent.

Binnen Houtschild is veel kennis aanwezig over de wetenschappelijke en institutionele markt in het algemeen, en zijn er veel en goede contacten met de uitgevers. Houtschild geniet een relatief grote bekendheid binnen de markt voor een kleine onderneming, vooral als leverancier van gedrukt materiaal dat moeilijk te krijgen is.

Als onderdeel van de Blackwell Group heeft Houtschild de eerste stappen gezet met het aanbieden van elektronische content aan bestaande klanten, maar is de verkoop nooit echt van de grond gekomen: Naast een gebrek aan ervaring met het aanbieden van e-content en een gebrek aan support van de toenmalige eigenaars was een belangrijke oorzaak van de tegenvallende verkoop het feit dat het platform waarop materiaal werd aangeboden (EBL) géén eigendom was van de Blackwell Group, en er dus weinig tot geen controle was over de doorontwikkeling van het systeem.

In de huidige situatie is de support en drive vanuit het moederbedrijf om de verkoop van e-books tot een succes te maken duidelijk veel sterker aanwezig, en is ook de controle op de doorontwikkeling van het systeem waarop de content aangeboden in eigen hand: Dit verruimt de mogelijkheden om het systeem gericht op een bepaalde markt aan te passen, zowel op functioneel gebied als op het gebied van de content.

2.2. De aanleiding

Sinds de aankoop van Dawson Books zet de Bertrams Group vol in op de ontwikkeling van het e-book platform Dawsonera, en met de overname van Houtschild hoopt het zijn positie als e-book leverancier snel uit te bouwen op het Europese continent. Op dit moment wordt Dawsonera voornamelijk door Universiteitsbibliotheken gebruikt. Er is vanuit Bertrams onvoldoende inzicht in specifieke eisen en wensen van Hogeschoolbibliotheken in Nederland: Hoe kan Dawsonera zo worden aangepast, dat het systeem tegemoet komt aan de specifieke behoeften van bibliotheken binnen het HBO, en welke kosten brengt dit met zich mee?

Gevraagd is een advies dat inzicht geeft in hoe het systeem Dawsonera moet worden aangepast ten behoeve van Hogeschoolbibliotheken in Nederland, zowel met betrekking tot de geboden functionaliteiten als de in het systeem aanwezige e-books, en de kosten die deze aanpassingen, zowel functioneel als op het gebied van te verwerven content, met zich meebrengen.

2.3. Hoofd- en deelvragen

De hoofdvraag in dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan Dawsonera zo worden aangepast, dat het systeem tegemoet komt aan de specifieke behoeften van bibliotheken binnen het HBO, en welke kosten brengt dit met zich mee?

Uit bovenstaande hoofdvraag volgen onderstaande deelvragen, met de gevolgde onderzoeksmethode, het op te leveren product en de bijbehorende competentie die aangesproken wordt:

Deelvraag	Onderzoeksmethode	Deelproduct	Competentie(s)
1. Hoe is het HBO onderwijs in Nederland in brede zin georganiseerd, en hoe ziet de HBO bibliotheek er op dit moment uit?	Deskresearch en interviews.	Marktanalyse, Interviewrapport.	Probleemanalyse.
2. Hoeveel wordt er op dit moment gemiddeld per student door Hogeschoolbibliotheken aan ebooks uitgegeven?	Deskresearch en interviews.	Marktanalyse, Interviewrapport, Businesscase.	Businesscase.
3. Welke leveranciers en systemen worden er het meest gebruikt binnen de HBO bibliotheek?	Deskresearch.	Marktanalyse.	Pakketselectie.
4. Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte	Deskresearch.	Marktanalyse.	Pakketselectie.

systemen?			
5. Waar liggen de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera ten opzichte van de in de sterkte/zwakte analyse onderzochte, concurrerende systemen? (SWOT)	Deskresearch.	Marktanalyse.	Pakketselectie.
6. Hoe moet Dawsonera worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek?	Interviews.	Interviewrapport.	Functionele eisen.
7. Welke kosten brengt functionele aanpassing met zich mee, en hoe wordt de investering terugverdiend?	Deskresearch.	Businesscase.	Businesscase.
8. Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?	Interviews.	Interviewrapport.	Dienstverlening.
9. Welke kosten brengt het verwerven van de benodigde	Deskresearch.	Businesscase.	Businesscase.

content met zich mee, en hoe wordt deze investering terugverdiend?			
--	--	--	--

2.3. Verantwoording onderzoeksmethoden

In het schema hierboven staat aangegeven met welke onderzoeksmethoden ik in de loop van het project heb geprobeerd per deelvraag tot een goede beantwoording te komen.

Hierbij moet worden vastgesteld dat in de uiteindelijke uitvoering van mijn project er een verschil kan worden opgemerkt in de daadwerkelijk gebruikte onderzoeksmethoden ten opzichte van de bij aanvang in het Plan van Aanpak (in bijlage) vermelde methoden van onderzoek:

Uiteindelijk bleek het afnemen van een enquête onder collectiespecialisten werkzaam in de bibliotheek voor de beantwoording van deelvraag 8 niet noodzakelijk, omdat het tijdens het door mij gehouden interviewtraject steeds duidelijker werd dat er in de eerste plaats vooral behoefte was aan een goede basis achtergrondcollectie binnen de bibliotheek, en dat daarbij vooral de content van de grootste educatieve uitgevers het primaire het doel van acquisitie zou moeten zijn.

Omdat gedurende de interviews steeds dezelfde namen naar voren kwamen, vulde de lijst uitgevers zich bijna vanzelf in. Ter bevestiging heb ik aan het einde van het interviewtraject alle deskundigen nogmaals benaderd om een bevestiging te krijgen dat de door mij uit de interviews gedestilleerde lijst compleet was. Op basis van deze feedback heb ik uiteindelijk nog een enkele uitgever toegevoegd, en er twee geschrapt.

Omdat een succesvolle toetreding tot deze nieuwe markt staat of valt bij het wel of niet succesvol acquireren van juist deze uitgevers, vóór er überhaupt gekeken kan worden naar de kleinere uitgevers in de markt, heb ik besloten mij, met het oog op een sluitende business case, tot deze lijst te beperken..

2.3.1 Deskresearch

Bij bestudering van het schema hierboven kan worden vastgesteld dat ik gedurende de hele looptijd van het project veel deskresearch heb moeten doen om relevante informatie te kunnen achterhalen ter beantwoording een groot aantal van de deelvragen bij dit project.

Zowel de initiële marktanalyse als de uiteindelijke business case is voor een groot gedeelte gestoeld op literatuurstudie, en daarnaast heb ik veel belangrijke informatie intern of extern

verzameld, voornamelijk via de verkoopdatabase van CB en uit het systeem Dawsonera zelf. Daarnaast was veel relevante informatie alleen intern uit eerste hand te krijgen.

Vooraf dat laatste bleek meer moeite te kosten dan verwacht, of langer te duren dan gehoopt omdat het lastig bleek erachter te komen waar welke informatie precies te halen is, zeker in een grote organisatie als Bertrams die enigszins op afstand staat van mijn huidige plek bij Houtschild, zowel in het dagelijks werk als wat betreft de fysieke locatie.

2.3.1 Interviews

Voor de beantwoording van de vraag wat de daadwerkelijke wensen met betrekking tot de beschikbaarstelling van e-books in Dawsonera binnen de hogeschoolbibliotheek, heb ik bewust gekozen voor het open interview, voornamelijk omdat het begrip e-book in de context van de bibliotheek voor de nodige verwarring zou kunnen zorgen:

Wat wordt er in de praktijk precies mee bedoeld? Vallen in de context van de hogeschoolbibliotheek dan ook digitale methoden, e-textbooks onder deze term? In interviews is het, anders dan bijvoorbeeld in een enquête, mogelijk om de achterliggende visies van een geïnterviewde te achterhalen, waar mogelijk door te vragen als iets onduidelijk is:

Daarbij was het voor een kwalitatief goed advies van groot belang te achterhalen wat die visies precies zijn, juist omdat deze in hoge mate huidig en toekomstig beleid rondom e-books en digitale beschikbaarstelling bepalen. De vraag was wat in dezen echt belangrijk gevonden wordt, en hoe Bertrams met Dawsonera daar het beste op in zou kunnen en moeten spelen.

3. Deelvraag 1: Hoe is het HBO onderwijs in Nederland in brede zin georganiseerd, en hoe ziet de HBO bibliotheek er op dit moment uit?

3.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Om erachter te komen hoe het HBO onderwijs in brede zin is georganiseerd en hoe de hogeschoolbibliotheeken functioneren binnen het onderwijs heb ik in de eerste plaats literatuuronderzoek gedaan naar relevante informatie over dit onderwerp. Vervolgens heb ik ten behoeve van verdere uitdieping en aanvulling van via deze weg verkregen informatie onbeantwoorde vragen meegenomen in de interviews die ik heb afgenomen met deskundigen werkzaam bij de hogeschoolbibliotheeken.

3.2 Aanpak

Om mij te oriënteren op het HBO onderwijs in het algemeen, en de organisatie daarvan in brede zin, heb ik in de eerste plaats naar relevante informatie gezocht op de website van de Vereniging van Hogescholen. Belangrijke bronnen over de sectoren waarin het onderwijs is opgedeeld en welke opleidingen onder welke sector vallen, heb ik opgenomen in EndNote, met de bijbehorende .pdf in archief.

Daarnaast heb ik op de website van het CBS gezocht naar informatie over de meest recente studentenaantallen binnen het HBO en de verdeling voltijd- en deeltijdstudenten. Om deze cijfers in perspectief te kunnen plaatsen, heb ik hetzelfde gedaan voor het Wetenschappelijk Onderwijs.

Vervolgens heb ik van de website van het Samenwerkingsverband Hogeschoolbibliotheken alle vrij beschikbare documenten gedownload en opgenomen in EndNote, wederom met de bijbehorende .pdf's in archief.

Omdat bij bestudering van de vrij beschikbare documenten op de website van het SHB bleek, dat in deze documenten werd terugverwezen naar een eerder uitgebracht beleidsplan en adviesrapport, heb ik de secretaris van SHB per mail benaderd met de vraag of het mogelijk zou zijn deze documenten ten behoeve van mijn onderzoek in te zien en eventueel te gebruiken. Hier heb ik uiteindelijk toestemming voor gekregen, en ik heb de mij toegestuurde documenten in EndNote toegevoegd, met de bijbehorende .pdf's in archief.

Naar aanleiding van het bijwonen van de bijeenkomst “#HBODiscours: MOOC's: een hype of de toekomst?” georganiseerd door de Vereniging van Hogescholen in Pulchri Studio, heb ik nader onderzoek gedaan naar MOOC's. Dit omdat de ontwikkeling van online leren wellicht grote gevolgen zou kunnen hebben voor het hoger onderwijs in het algemeen, en de manier waarop onderwijsondersteunend materiaal in de toekomst aangeboden gaat worden.

Daarbij heb ik naar relevante documenten gezocht in Google Scholar, en daarbij volgende trefwoorden(combinaties) gebruikt:

MOOC	MOOC AND “higher education”
MOOCs	MOOCs AND “higher education”
“open education”	“open higher education”

De relevante resultaten die daaruit voortkwamen, heb ik toegevoegd aan EndNote, en bijbehorende .pdf's in archief. Vervolgens heb ik op deze documenten in een tweede ronde de citatiemethode toegepast met behulp van Google Scholar. Relevante resultaten uit deze tweede ronde heb ik opnieuw toegevoegd aan EndNote, en de bijbehorende .pdf's gearchiveerd.

Naar aanleiding van mijn aanwezigheid bij de presentatie van CB Bookshelf, een samenwerking van de Groep Educatieve Uitgevers (GEU), CB en Vitalsource Bookshelf (Ingram) om e-textbooks beschikbaar te maken voor het HBO, heb ik daarnaast onderzoek gedaan naar zowel het systeem zelf, als de achterliggende technologie; ePub3.

Daarbij heb ik naar relevante documenten gezocht in zowel Google als Google Scholar, en daarbij volgende trefwoorden(combinaties) gebruikt:

"Vitalsource Bookshelf"	e-textbook* OR etextbook*
"CB Bookshelf"	(Epub-3 OR Epub3) AND (e-textbook* OR etextbook*)
Epub-3 OR Epub3	

De relevante resultaten die daaruit voortkwamen, heb ik toegevoegd aan EndNote, en bijbehorende .pdf's in archief: Vervolgens heb ik, waar mogelijk, op deze documenten in een tweede ronde de citatiemethode toegepast met behulp van Google Scholar. Relevante resultaten uit deze tweede ronde heb ik opnieuw toegevoegd aan EndNote, en de bijbehorende .pdf's gearchiveerd.

Omdat bestaand en nieuw te ontwikkelen beleid betrekking heeft op het beeld dat er bestaat van de toekomst van de instellingen, was het voor een goede beantwoording van bovenstaande deelvraag noodzakelijk een goed zicht te krijgen op de verschillende visies die er in de praktijk bestaan op de toekomst van de bibliotheek en het bibliotheekwerk binnen het HBO.

Omdat het literatuuronderzoek alleen daar naar mijn mening onvoldoende uitsluitsel over kon verschaffen, heb ik ten behoeve van verdere uitdieping en aanvulling ten slotte nog de volgende vragen meegenomen in de door mij gehouden interviews:

1. Hoe ontwikkelt de rol van de informatiespecialist zich de komende tien jaar binnen de hogeschoolbibliotheek?
2. Hoe ontwikkelt de bibliotheek zich de komende tien jaar binnen de hogeschool?
3. Is de SHB een partij die een gezamenlijk beleid van de hogescholen op het gebied van e-books zou kunnen formuleren?
4. Hoe verloopt het project dat InHolland heeft ingezet om te komen tot een volledig digitale bibliotheek, welke stappen zijn er tot nu toe genomen, welke stappen moeten nog worden gezet en hoe is het contact met de uitgevers?

3.3 Resultaat

Het resultaat van het hierboven beschreven onderzoek heb ik gebruikt als basis voor de door mij opgestelde marktanalyse, met als doel een beter zicht te krijgen op de markt (de context) waarbinnen gezocht moet worden naar de juiste voorwaarden voor aanpassing van Dawsonera, zodat het systeem beter aan zou kunnen sluiten op de eisen en wensen van de hogeschoolbibliotheek (het probleem).

Over de antwoorden bij de hierboven geformuleerde vragen aangaande de functie en het mandaat van het SHB, het verloop van het digitaliseringsproject bij InHolland, de toekomstige rol van de informatiespecialist binnen de hogeschoolbibliotheek, en de verwachte ontwikkeling van de bibliotheek binnen de hogeschool, heb ik inhoudelijk gerapporteerd in het interviewrapport dat ik heb opgesteld naar aanleiding van de interviews die ik heb gehouden met deskundigen werkzaam bij de hogeschoolbibliotheken.

3.4 Deelconclusie

Het belangrijkste kenmerk van hogescholen in Nederland is hun sterke oriëntatie op de beroepspraktijk. Ruim 200 jaar geleden startten op verschillende plekken in het land particuliere initiatieven die tot doel hadden om ambachtelijk onderwijs te verbinden aan wetenschappelijke kennis. Het hoger beroepsonderwijs werd zo het beroepsgerichte deel van het hoger onderwijs in Nederland.

Tot veertig jaar geleden fungeerde het hoger beroepsonderwijs vaak als tweede kans onderwijs voor velen die op latere leeftijd wilden studeren. Inmiddels heeft van de beroepsbevolking één op de vijf, oftewel anderhalf miljoen Nederlanders, een opleiding op HBO niveau (Blankestijn, 2009, p. 6).

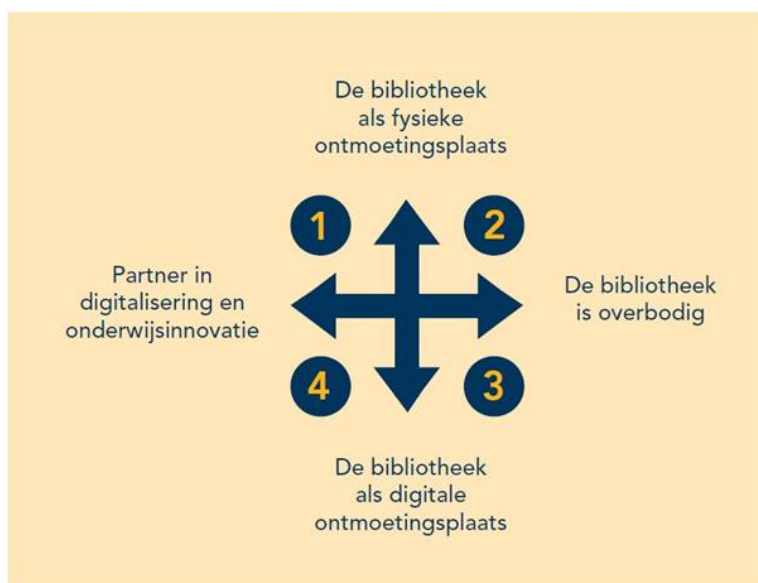
De toegenomen complexiteit van de beroepsuitoefening stelt wel nieuwe eisen aan de hogescholen. Stabiele functies zijn ingeruild voor dynamische beroepen, waarbij interdisciplinair kunnen denken en handelen steeds belangrijker is geworden. Traditionele scheidslijnen tussen ontwikkelen en uitvoeren vervagen hetgeen betekent dat het onderwijs van de hogescholen moet zorgen voor onderzoekend vermogen bij studenten om later bij te kunnen dragen aan vernieuwingen in de beroepspraktijk (Blankestijn, 2009, p. 7).

In het HBO worden zeven sectoren onderscheiden, te weten economie, gezondheidszorg, kunst, landbouw, pedagogisch, sociaal agogisch en techniek. De sector economie is met ongeveer 170.000 studenten veruit de grootste sector in het HBO, en de sector landbouw is met iets meer dan 9000 studenten de kleinste. De totale instroom in 2012 bedroeg iets meer dan 100.000 studenten (*Feiten en cijfers*, 2013).

In vergelijking met het academisch onderwijs studeren er in het HBO relatief veel studenten in deeltijd of duaal. De verhouding was in 2012 voor het HBO 17% deeltijdstudenten, tegen 4% voor de universiteiten (*Jaarboek onderwijs in cijfers 2012*, 2012).

De afgelopen jaren heeft het praktijkgericht onderzoek een nadrukkelijke positie gekregen in de hogescholen en is het uitvoeren van praktijkonderzoek verwerkt in de curricula. Met de komst van lectoren en promovendi heeft de bibliotheek een nieuwe klantengroep gekregen, die vraagt naar meer (wetenschappelijke) informatiebronnen (de Rijk, 2012, p. 7).

Voor de totstandkoming van het SHB beleidsplan 2008-2010 is in 2007 een verkenning uitgevoerd, waarbij voor de toekomst van de hogeschoolbibliotheek vier scenario's zijn benoemd, op twee assen:



(de Rijk, 2012, p. 4)

In alle vier de scenario's komt duidelijk naar voren dat de toekomst van de hogeschoolbibliotheek draait om het beschikbaar maken van digitale content, los van de vraag of de bibliotheek als fysieke ontmoetingsplek blijft bestaan:

In scenario één blijft de bibliotheek bestaan als fysieke ontmoetingsplaats, en is de bibliotheek partner in digitalisering en onderwijsinnovatie. Als spil in het onderwijsproces nemen de bibliothecarissen een belangrijke plaats in.

Het onderzoek is in dit scenario voorbehouden aan de wetenschap en in het HBO ligt de nadruk op onderwijs dat aansluit op maatschappelijke en economische eisen. Een leven lang leren en aansluiting bij de beroepspraktijk staan daarbij centraal, en het aantal deeltijdstudenten is in dit scenario aanzienlijk.

Activiteiten in groepsverband zoals projectgroepen vergroten de behoefte aan een fysieke ontmoetingsplek binnen de instelling. Door hun ruimtes te diversifiëren in de vorm van rijke leeromgevingen en door daarnaast de openingstijden te verruimen, worden de bibliotheken langzamerhand de spil van het onderwijsproces (Meijer, Nekkers, & Pijlman, 2006, p. 15).

Ook in het tweede scenario blijft de bibliotheek bestaan, maar ligt de focus sterk op het faciliteren van zelfwerkzaamheid, dit vanwege de sterke marktwerking binnen het HBO,

waarbij de student dan eens vakken volgt aan de ene instelling, en dan weer aan een andere. De bibliothecaris is een facility manager geworden:

De hogescholen zijn in dit scenario marketeers van het eigen profiel ten gunste van studenten. Daarna staat het contact met de beroepspraktijk voorop. Helemaal achteraan staat de kennis. Maatschappelijke stages en praktijkcases winnen terrein, en het onderwijs wordt gekenmerkt door een hop en shopcultuur, met fragmentering van het onderwijs in majors, minors en stages tot gevolg (Meijer et al., 2006, p. 21).

In het derde scenario bestaat de fysieke bibliotheek niet meer, en is ze vervangen door een commerciële web portal, met digitale bibliotheekdiensten. Het onderwijs is geprivatiseerd, en sterk gericht op het beroepenveld en competenties. Door de vergrijzing en de economische hoogconjunctuur is er een grote vraag vanuit het beroepenveld naar jonge hoogopgeleiden. De arbeidsmarkt is daardoor krap en het beroepsonderwijs is daardoor fysiek steeds meer buiten de instellingen gaan plaatsvinden (Meijer et al., 2006, p. 26).

Ook in het laatste scenario is de fysieke bibliotheek verdwenen, en is de bibliotheek als partner in digitalisering en onderwijsinnovatie vooral gericht op het standaardiseren van digitale onderwijscontent in een gedigitaliseerd hoger beroepsonderwijs, waarbij assessments centraal staan (Meijer et al., 2006, p. 32).

Niet alleen de focus op de digitalisering komt in de hierboven genoemde verkenning als kernpunt naar voren, maar ook de (door)ontwikkeling van elektronische leeromgevingen (ELO's) komt terug. Door de interactie met en het gebruik van content binnen een elektronische leeromgeving te volgen, zouden de bibliotheken bijvoorbeeld meer inzicht krijgen in het leerproces (Meijer et al., 2006, p. 45), en zo beter in kunnen spelen op de informatiebehoefte.

De focus op het (door)ontwikkelen van elektronische leeromgevingen is een gegeven dat goed past in de huidige ontwikkelingen in bredere zin binnen het hoger onderwijs, waar de opkomst van bedrijven als Coursera en edX door velen met argusogen bekeken wordt (Pappano, 2012):

In samenwerking met bekende onderwijsinstellingen wereldwijd zijn deze bedrijven sinds 2012 online cursussen (MOOCs, ofwel massive open online course) gaan aanbieden, ingericht op massale deelname van studenten.

Hoewel veel nog onzeker is met betrekking tot de ontwikkelingen van deze online cursussen, niet alleen wat het gebruik en bereik betreft (Christensen et al., 2013), maar ook wat het voor de bibliotheken binnen het hoger onderwijs gaan betekenen (Calter, 2013), zal dit op termijn gevolgen gaan hebben voor de inrichting van het hoger beroepsonderwijs in Nederland, en in het verlengde daarvan ook de hogeschoolbibliotheek. Inmiddels verschijnen de eerste onderzoeken naar de vraag hoe MOOCs geïntegreerd kunnen worden in het traditionele hoger onderwijs (Sandeel, 2013).

Ook voor content leveranciers zal dit gevolgen gaan hebben. Een aantal grote uitgevers werkt bijvoorbeeld in een proefproject al samen met Coursera om content onder licentie gratis beschikbaar te stellen binnen een aantal online cursussen (Schwartz, 2013).

Hoewel alle bovengenoemde scenario's en ontwikkelingen bekend waren bij de door mij geïnterviewde deskundigen, bleek dat wanneer werd gevraagd naar de toekomstige rol van de bibliotheek binnen de hogeschool, en in het verlengde daarvan, de rol van de informatiespecialist binnen de bibliotheek, er door de geïnterviewde personen de komende jaren weinig concrete veranderingen werden verwacht.

Volgens de geïnterviewde deskundigen staat de bibliotheek ook de komende jaren primair ten dienste van het onderwijsproces, en blijft ze een belangrijke intermediair tussen studenten, docenten, leveranciers en hogeschoolorganisatie. Een onafhankelijke en adviserende rol naar al deze partijen toe blijft erg belangrijk om het onderwijsproces op een goede manier te kunnen blijven ondersteunen.

De hoofdtak van de informatiespecialist blijft ook de komende jaren het beheren van het aan hem of haar toegewezen collectiebudget. Daarnaast verzorgen de informatiespecialisten ook in de toekomst cursussen informatievaardigheden aan studenten. Deze taken blijven ook relevant in het geval de bibliotheek uiteindelijk helemaal digitaal is.

Men geeft wel aan dat het in dat geval wel extra belangrijk zal zijn om aan de zichtbaarheid van de dienstverlening te blijven werken naar zowel de studenten als de docenten toe. In het geval van de bibliotheek van Hogeschool InHolland is dat zeker het geval, gezien hun streven naar een geheel digitale bibliotheek na volgend jaar.

Het zou kunnen dat de bibliotheek en dus de informatiespecialist zich op de lange termijn meer ontwikkelt tot information broker en het wellicht in overleg op maat gemaakte pakketten ten behoeve van een bepaald vak binnen een opleiding gaat samenstellen, maar op dit moment wordt dat nog gezien als iets wat in de komende paar jaar zal gaan gebeuren.

Daarnaast komt sterk uit de interviews naar voren dat een aantal geïnterviewde personen van het SHB hadden verwacht dat het met betrekking tot e-books het voortouw zou hebben genomen de afgelopen jaren, maar dat de output van de verschillende werkgroepen (licenties, auteursrecht) te klein is gebleven.

De recente ontwikkelingen bij InHolland hebben de leden wel wakker geschud: Het SHB is in theorie ook de aangewezen partij om te komen tot een goed aanbod aan e-books ten behoeve van de hogeschoolbibliotheken, maar omdat een hard mandaat ontbreekt kan het SHB niet namens alle bibliotheken spreken, laat staan beslissingen nemen. Het inrichten van een eigen voorziening voor e-books vanuit het SHB is zeer onwaarschijnlijk, vooral ook omdat er geen budget beschikbaar is:

De bibliotheken gebruiken hun hele budget om het primaire proces, het onderwijs te ondersteunen, en dat gaat boven alles. Alle extra zaken, dus ook een eventuele bijdrage aan een gezamenlijk platform, zijn extra kosten, en dat geld is er niet.

Bovendien is het voor een goede overgang van papier naar digitaal volgens sommige deskundigen belangrijk dat de papieren distributie meegenomen wordt, om dit primaire proces te borgen: In principe zou CB daarin een goede partner in kunnen zijn, maar het CB is met handen en voeten gebonden aan de Groep Educatieve Uitgevers.

Gezamenlijk beleid ten opzichte van e-books kan volgens sommige geïnterviewde deskundigen dan ook alleen geregeld worden vanuit de Vereniging van Hogescholen of het Ministerie van OC&W. Innovatie op het gebied van e-content vereist dat het op papier gestoelde business model van de uitgevers plaatsmaakt voor een model waar digitaal leidend is. Dit gaat volgens hen niet gebeuren zonder directe bemoeienis vanuit de overheid.

3.5 Evaluatie

Gedurende een groot deel van de looptijd van mijn onderzoek bleef de beantwoording van bovenstaande deelvraag op de achtergrond meespelen, voornamelijk vanwege de aard van de vraag zelf, maar ook de twee methodes van onderzoek speelden hier een rol.

In wezen heb ik bij de beantwoording van deze deelvraag mijn deskresearch gestaafd met de opinies van de door mij geïnterviewde specialisten. Daarbij bleek mijn deskresearch in de vorm van literatuuronderzoek van grote waarde in de gesprekken, omdat het mij in staat stelde goed door te vragen op onderwerpen waar ik al het nodige over had gelezen.

Goed en grondig literatuuronderzoek vooraf bleek hier dus van grote waarde om meters te maken, en was van belang om de gesprekken te kunnen 'sturen' naar de belangrijkste issues binnen mijn onderzoek.

4. Deelvraag 2: Hoeveel wordt er op dit moment gemiddeld per student door Hogeschoolbibliotheken aan e-books uitgegeven?

4.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Om te kunnen achterhalen hoeveel procent van het totale budget er jaarlijks gemiddeld besteed wordt aan e-books binnen de HBO-bibliotheek, heb ik literatuuronderzoek gedaan naar relevante informatie over dit onderwerp. Ten behoeve van verdere uitdieping en aanvulling van via deze weg verkregen informatie heb ik onbeantwoorde vragen meegenomen in de interviews die ik heb afgenomen met deskundigen werkzaam bij de hogeschoolbibliotheken.

4.2 Aanpak

Bij mijn onderzoek naar het functioneren van het HBO in brede zin, en de hogeschoolbibliotheek in het bijzonder, heb ik onder andere via de website van het SHB de jaarlijkse benchmark hogeschoolbibliotheeken gedownload, met daarin veel informatie om bovenstaande deelvraag te kunnen beantwoorden. Informatie die nog ontbrak, de informatie over het aantal voltijd- en deeltijdstudenten binnen het HBO, heb ik via de website van het CBS achterhaald.

Met bovenstaande gegevens heb ik vervolgens berekend hoeveel er per student per jaar ongeveer wordt uitgegeven aan digitale content, en hoeveel dat per jaar is voor alle hogeschoolbibliotheeken samen.

Omdat bleek dat het literatuuronderzoek onvoldoende uitsluitsel kon geven over het aandeel e-books binnen het totaal aan jaarlijkse uitgaven aan digitale content, heb ik ten behoeve van verdere aanvulling de volgende twee vragen meegenomen in de door mij gehouden interviews:

1. Hoeveel procent van uw collectiebudget bestemd voor de aanschaf van e-content wordt op dit moment besteed aan e-books?
2. Als een boek zowel in print als digitaal beschikbaar zou zijn, waar gaat bij de aanschaf de voorkeur naar uit?

Vraag twee was daarbij van belang om te achterhalen in welke mate de nieuwe aanschaf van e-books de aanschaf van print boeken zou kunnen gaan vervangen. De mate waarin dat gebeurt was naar mijn mening op dat moment van belang voor het opstellen van een goede, volledige business case, omdat het iets zou kunnen zeggen over de omvang van de toekomstige aanschaf als nieuwe content op de markt beschikbaar zou komen.

4.3 Resultaat

De uitkomsten uit het hierboven beschreven onderzoek heb ik gebruikt als basis voor de door mij opgestelde business case bij dit project. Over het eerste deel van het onderzoek heb ik gerapporteerd in de marktanalyse, en over het tweede deel, de twee interviewvragen, heb ik gerapporteerd in het interviewrapport.

Helaas is het mij niet gelukt om precies te achterhalen hoeveel er per student jaarlijks gemiddeld aan e-books uitgegeven wordt. Wel is duidelijk geworden dat slechts een zeer klein deel van wat er per student aan digitaal materiaal per jaar wordt aangeschaft, daadwerkelijk wordt besteed aan e-books. Verreweg het grootste deel van het beschikbare bedrag wordt uitgegeven aan abonnementen op digitale tijdschriften.

4.4 Deelconclusie

Uit de beschikbare cijfers blijkt dat gemiddeld 39.02% van het budget binnen de hogeschoolbibliotheek wordt besteed aan de collectievorming, en dat 69.23% daarvan wordt aangewend voor het verwerven van digitaal materiaal.

In 2011 werd er in totaal per student €185.99 per jaar uitgegeven aan de totale bibliotheekvoorziening. Dit betekent dat er in totaal per student gemiddeld €72.57 beschikbaar was voor de bibliotheekcollectie, waarvan €50.24 voor het verwerven van digitaal materiaal (*Samenvatting SHB benchmarking 2011*, 2011).

In 2011/2012 stonden er 423.700 voltijd- en deeltijdstudenten ingeschreven bij een HBO instelling, tegen 245.300 studenten aan een universiteit (*Jaarboek onderwijs in cijfers 2012*, 2012, p. 100). Dit betekent dat er in totaal per jaar binnen het HBO ongeveer 21 miljoen euro wordt uitgegeven aan de digitale bibliotheekcollectie.

Volgens de geïnterviewde deskundigen bestaat slechts een zeer klein percentage van deze digitale aanschaf uit e-books. Op dit moment is print een stuk goedkoper dan digitaal, als het materiaal al digitaal beschikbaar is.

Wat e-books betreft wordt er weliswaar veel aangeboden in pakketten, maar vaak is de aanschaf van een heel pakket voor de hogeschoolbibliotheek niet interessant, omdat in de meeste pakketten maar een paar boeken aanwezig zijn die de hogeschoolbibliotheek daadwerkelijk kan gebruiken.

Bij de keuze voor print of digitaal is voor de hogeschoolbibliotheek bij losse aanschaf voornamelijk het verschil in prijs van belang. In veel gevallen is de losse licentie op een e-book aanzienlijk duurder dan de aanschaf van papier.

4.5 Evaluatie

Ook voor de beantwoording van deze deelvraag heb ik een combinatie van twee onderzoeksmethoden gebruikt om te proberen een zo goed mogelijk antwoord te kunnen formuleren.

Het is mij weliswaar gelukt om via literatuuronderzoek de jaarlijkse uitgaven per student aan e-content te achterhalen, maar het precieze aandeel van e-books daarin heb ik helaas niet precies kunnen bepalen.

Wel is duidelijk dat de totale jaarlijkse uitgaven aan e-books in het niet vallen bij de kosten die elk jaar gemaakt worden om e-journals te kunnen (blijven) aanbieden in de bibliotheek.

5. Deelvraag 3: Welke leveranciers en systemen worden er het meest gebruikt binnen de HBO bibliotheek?

5.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Voor een goed overzicht van de meest gebruikte systemen binnen de HBO-bibliotheek heb ik via deskresearch zoveel mogelijk informatie via de bibliotheekwebsites van de hogescholen achterhaald. Waar gegevens ontbraken, heb ik per mail om meer informatie gevraagd.

5.2 Aanpak

Om te achterhalen welke leveranciers en systemen het meest worden gebruikt binnen de hogeschoolbibliotheek, heb ik de bibliotheekwebsites van onderstaande bibliotheken bezocht en per bibliotheek genoteerd welke leveranciers en systemen door de bibliotheken worden gebruikt die (ook) e-books bevatten:

1. Avans Hogeschool
2. Christelijke Agrarische Hogeschool
3. Christelijke Hogeschool Windesheim
4. Fontys Hogeschool
5. Gereformeerde Hogeschool
6. Haagse Hogeschool
7. Hanze Hogeschool
8. Hogeschool ArnhemNijmegen
9. Hogeschool HAS Den Bosch
10. Hogeschool InHolland
11. Hogeschool Leiden
12. Hogeschool Rotterdam
13. Hogeschool Utrecht
14. Hogeschool van Amsterdam

15. Hogeschool Van Hall Larenstein
16. Hogeschool Zeeland
17. Hogeschool Zuyd
18. NHTV Breda
19. Saxion Hogeschool
20. Stenden Hogeschool
21. Stoas Hogeschool

Omdat over de gebruikte leveranciers en systemen van Hogeschool Windesheim en Hogeschool Rotterdam geen gegevens online te vinden waren, heb ik deze bibliotheken per mail benaderd voor de juiste informatie. In beide gevallen heb ik deze informatie ook ontvangen, en zodoende heb ik mijn inventarisatie compleet kunnen maken.

5.3 Resultaat

De uitkomsten van de inventarisatie hierboven heb ik gebruikt als input om te bepalen welke systemen meegenomen dienden te worden in een uiteindelijke sterkte-zwakte analyse samen met Dawsonera. Over de resultaten heb ik gerapporteerd in de marktanalyse bij dit project.

5.4 Deelconclusie

Op basis van de inventarisatie heb ik de volgende systemen geselecteerd om mee te nemen in een sterkte-zwakte analyse met Dawsonera:

1. Ebscohost
2. eBrary
3. MyiLibrary
4. SpringerLink

De eerste drie systemen zijn achtereenvolgens eigendom van EBSCO, ProQuest en Ingram, de grootste concurrenten Bertrams. SpringerLink, eigendom van Springer Science & Business Media, één van de grootste uitgevers van publicaties in het technische- en medisch-wetenschappelijke domein, heb ik meegenomen als voorbeeld van een systeem dat

door een uitgeverij in de markt wordt gezet voor het aanbieden van louter haar eigen content.

5.5 Evaluatie

Bij het beantwoorden van bovenstaande deelvraag bleek vooral de inventarisatie van de gebruikte e-book systemen per hogeschool een tijdrovende bezigheid. Niet alleen was de informatie hierover niet altijd even makkelijk te vinden op de websites van de bibliotheken, maar ook heb ik gaandeweg moeten uitzoeken welke systemen ik daadwerkelijk mee moest nemen in mijn overzicht.

Het ging immers om alle systemen die, eventueel naast ander materiaal, in ieder geval óók e-books moesten bevatten. Dit waren er een stuk meer dan ik vooraf had verwacht.

De systemen die ik uiteindelijk op basis van mijn onderzoek mee genomen in de sterkte-zwakke analyse waren wel een beetje de 'usual suspects', dus de uitkomst was niet echt verrassend te noemen, maar in het kader van de goede onderbouwing was dit natuurlijk wel noodzakelijk werk.

6. Deelvraag 4: Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte systemen?

6.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Voor een goed overzicht van de geboden functionaliteiten per systeem heb ik deskresearch gedaan, voornamelijk via de supportwebsites van de aanbieders. Alle producten bleken over goede online documentatie te beschikken.

6.2 Aanpak

Op basis van mijn onderzoek naar relevante informatie over Vitalsource Bookshelf en in het verlengde daarvan, ePub3, besloot ik om naast Ebscohost, eBrary, MyiLibrary en SpringerLink, ook Bookshelf mee te nemen in deze sterkte-zwakke analyse: Enerzijds om te onderzoeken in hoeverre een systeem voor het aanbieden van e-textbooks op het gebied van geboden functionaliteiten verschilt met systemen die primair de aanschaf en uitleen van e-books door bibliotheken faciliteren, en anderzijds om erachter te komen op welke punten

Dawsonera functioneel aangepast zou moeten worden om eventueel dezelfde mogelijkheden te kunnen bieden als Bookshelf.

Als basis voor deze inventarisatie heb ik in de eerste plaats de vergelijkingscriteria overgenomen zoals die worden gehanteerd in de Academic Database Assessment Tool (ADAT) van JISC (JISC, 2006). Een aantal van de systemen, waaronder Dawsonera, bleken al opgenomen in deze vergelijkingstool, maar de gegevens bleken voor een deel verouderd.

Als eerste stap heb ik toen alle al aanwezige gegevens van de in deze tool opgenomen systemen (Dawsonera, eBrary, Ebscohost (NetLibrary) en MyiLibrary) punt voor punt op actualiteit gecontroleerd en waar nodig geactualiseerd, met behulp van de supportwebsites en –documentatie van de leveranciers.

Vervolgens heb ik in een tweede ronde ook SpringerLink en Vitalsource Bookshelf aan dit overzicht toegevoegd, en waar ik in dat proces meer relevante vergelijkingscriteria tegenkwam (SpringerLink en Bookshelf zijn niet toevallig programma's die wat opzet en inhoud betreft wat verder af liggen van de rest), heb ik die aan de lijst toegevoegd, en vervolgens voor elk afzonderlijk systeem ingevuld.

6.3 Resultaat

De uitkomsten van de inventarisatie hierboven heb ik gebruikt als input om te bepalen wat functioneel gezien de sterke en zwakke kanten zijn van elk systeem, en in welke functionaliteiten wel, en in welke functionaliteiten niet wordt voorzien. Over de resultaten heb ik gerapporteerd in de marktanalyse bij dit project.

6.4 Deelconclusie

Hieronder wordt per systeem wat de sterke en zwakke kanten van de geselecteerde systemen precies zijn:

Ebscohost

EBSCO Information Services is één van de bekendste dienstverleners op het gebied van elektronische tijdschriften, e-books, full-text en bibliografische databanken ter wereld. Het bedrijf is sterk vertegenwoordigd in de markt, en heeft in de loop der jaren een goede reputatie opgebouwd. Een groot aantal van de onderzochte bibliotheken maakt dan ook gebruik van hun diensten.

Binnen Ebscohost kan zowel naar e-books als e-journals gezocht worden, en er zijn apps beschikbaar voor zowel iOS en Android. Functioneel gezien is Ebscohost zeer compleet, het enige wat echt ontbreekt is LMS integratie, dat wil zeggen, het systeem is niet Lti compliant ("Learning Tools Interoperability," 2014), en er wordt geen gebruik gemaakt van ePub3.

Analyse inventarisatie Ebscohost	
Sterkten	Zwakten
• Sterk vertegenwoordigd in de markt • Combinatie van e-books en e-journals in één systeem • Apps voor iOS en Android	• Geen LMS integratie

eBrary

Ebrary is sinds 2011 onderdeel van ProQuest, van oorsprong een uitgever van voornamelijk elektronische publicaties en microfilm, die tegenwoordig een groot aantal bekende tools en informatieproducten ontwikkelt. De bekendste daarvan is ongetwijfeld RefWorks, een van de meest gebruikte citation managers.

Naast eBrary is ProQuest sinds 2013 ook de eigenaar van Ebook Library (EBL), een tweede e-book aggregator. Dit systeem wordt de komende tijd geïntegreerd in eBrary (Enis, 2013). De verwachting is dat dit de marktpositie en functionaliteiten van eBrary aanzienlijk zal verbeteren.

Echter, op dit moment is eBrary in de onderzochte markt niet sterk vertegenwoordigd. Het enige wat op dit moment als een plus kan worden gezien ten opzichte van de concurrentie, is dat het beschikt over apps voor iOS en Android.

Ook dit systeem kent geen voorzieningen voor LMS integratie, en ontbreekt de ondersteuning voor ePub3. Daarnaast is een deelfunctie voor sociale media afwezig, en komt het wat functionaliteiten nergens boven de middenmoot uit.

Analyse inventarisatie eBrary	
Sterkten	Zwakten
• Apps voor iOS en Android	• Geen LMS integratie • Geen deelfunctie

	Facebook/Twitter/Linkedin • Niet goed vertegenwoordigd in de markt
--	--

MyiLibrary

MyiLibrary is eigendom van de Ingram Content Group, één van de grootste boekendistributeurs ter wereld. Samen met CoreSource en VitalSource bestrijkt Ingram met MyiLibrary het hele gamma van e-book distributie:

CoreSource wordt namelijk door een groot aantal uitgevers gebruikt om e-content en metadata uit te leveren voor print-on-demand, maar ook ten behoeve van e-textbooks in VitalSource (Bookshelf, zie hieronder) en e-books in MyiLibrary.

MyiLibrary alléén heeft functioneel weinig extra's te bieden ten opzichte van de concurrentie, maar omdat Ingram met MyiLibrary en VitalSource Bookshelf twee zeer complementaire producten in handen heeft, zijn beide systemen meegenomen:

Analyse inventarisatie MyiLibrary	
Sterkten	Zwakten
	• Geen Apps voor iOS en Android • Geen LMS integratie • Geen deelfunctie Facebook/Twitter/Linkedin • Niet goed vertegenwoordigd in de markt

(VitalSource) Bookshelf

Zoals hierboven aangegeven vormen MyiLibrary en VitalSource Bookshelf twee zeer complementaire producten. Waar MyiLibrary in de basis alle functionaliteiten bezit om binnen bibliotheken gebruikt te kunnen worden om e-books te kunnen lezen, is Bookshelf een programma dat studenten in staat stelt e-textbooks te kopen en deze te gebruiken binnen het LMS van school of universiteit.

Functionaliteiten die we standaard aantreffen in bijvoorbeeld Ebscohost, eBrary en Dawsonera zijn niet aanwezig, maar Bookshelf beschikt wel over desktop versies voor Mac en Windows, apps voor iOS en Android en is Lti compliant: Het kent onder andere

uitgebreide mogelijkheden om aantekeningen te maken en te delen met anderen via een LMS. De mogelijkheden van ePub3 worden in Bookshelf ten volle benut.

ePub3 is ontworpen om een veel breder scala aan content te kunnen weergeven. Niet alleen tekst en beeld, maar ook multimedia-inhoud zoals audio en video, animaties en andere gescripte functies (Kasdorf, 2011, p. 5). Dit betekent concreet dat bijvoorbeeld het afnemen van inline assessments mogelijk zijn binnen een e-textbook, en dat daar binnen een LMS over gerapporteerd kan worden ("VitalSource Makes the Difference," 2012).

In opdracht van de Groep Educatieve Uitgeverijen (GEU) introduceerde CB VitalSource Bookshelf dit jaar voor educatieve e-books. Vier Nederlandse hogescholen hebben toegezegd dit studiejaar boeken voor te schrijven die via Bookshelf toegankelijk zijn, en twaalf bij de GEU aangesloten uitgeverijen stellen dit materiaal via het platform beschikbaar.

Bij de aanbodgerichte aanpak die bij deze pilot wordt gehanteerd, worden echter de nodige vraagtekens geplaatst, aangezien er niet echt wordt geïnvesteerd in een partnerschap tussen uitgevers en onderwijs om gezamenlijk vast te stellen wat er nodig is om daadwerkelijk e-studieboeken goed te introduceren in het Nederlandse hoger onderwijs (Snijders, 2013).

Analyse inventarisatie Bookshelf	
Sterkten	Zwakten
• Desktop versie Mac en Windows • Apps voor iOS en Android • LMS integratie • Uitgebreide mogelijkheden om aantekeningen te delen en te abonneren op aantekeningen van anderen	• Beperkt toegangsbeheer • Beperkte zoekmogelijkheden • Beperkte indexering en bijbehorende zoekingen • Geen export van citations • Geen deelfunctie Facebook/Twitter/Linkedin • Niet goed vertegenwoordigd in de markt

SpringerLink

SpringerLink is een systeem dat toegang biedt tot alle e-books en e-journals die uitgegeven worden door Springer Science & Business Media, één van de grootste uitgevers van publicaties in het technische- en medisch-wetenschappelijke domein.

Functioneel gezien is het een systeem dat als voorbeeld dient voor waar uitgevers in het algemeen voor kiezen wanneer ze hun digitale uitgaven direct online aanbieden. SpringerLink bevat dan ook alleen uitgaven van Springer zelf, en is wat betreft zoeken en vinden niet het meest uitgebreide systeem.

Toch is het systeem, voornamelijk vanwege de content die het bevat, goed vertegenwoordigd binnen de markt. Apps voor iOS en Android zijn beschikbaar, en wanneer er voor toegang en content betaald is, zijn e-books zonder DRM te downloaden.

Apps voor iOS en Android zijn aanwezig, maar binnen het systeem zelf zijn geen notities toe te voegen aan de tekst. Wanneer de e-books gedownload worden, kan dat vanzelfsprekend wel binnen de .pdf file.

Analyse inventarisatie Springerlink	
Sterkten	Zwakten
• Sterk vertegenwoordigd in de markt • Apps voor iOS en Android • DRM vrije e-books	• Alleen eigen publicaties • Beperkte indexering en bijbehorende zoekingen • Geen LMS integratie • Geen notities toevoegen

6.5 Evaluatie

De keuze om in deze sterkte-zwakte analyse naast de 'usual suspects' ook een andersoortig systeem mee te nemen, was in mijn ogen een goede. Aan de ene kant werd me nog eens extra duidelijk dat de meeste systemen op functioneel gebied niet veel van elkaar verschillen.

De mogelijkheden om op functioneel gebied de concurrentie af te troeven zijn flinterdun, en het is maar de vraag of het verstandig is om er meer in te investeren dan de concurrentie doet. Achteraf beschouwd wees het antwoord op deze deelvraag dan ook al vooruit naar de uitkomsten van het onderzoek als geheel.

7. Deelvraag 5: Waar liggen de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera ten opzichte van de in de sterkte/zwakte analyse onderzochte, concurrerende systemen?

7.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Ten behoeve van een gedegen SWOT analyse heb ik via deskresearch alle verzamelde gegevens van deelvraag 1 tot en met 4 naast elkaar gelegd, en daaruit alle sterkten en zwakten van het systeem, de kansen en bedreigingen in de markt samengebracht in een analyse-inventarisatie.

7.2 Aanpak

Ten behoeve van een gedegen SWOT analyse heb ik alle verzamelde gegevens van deelvraag 1 tot en met 4 naast elkaar gelegd, en daaruit alle sterkten en zwakten van het systeem, plus alle kansen en bedreigingen in de markt samengebracht in een analyse-inventarisatie, en daaruit vervolgens een aantal issues gedestilleerd in de vorm van onderzoeksvragen, die in de interviews met deskundigen binnen de hogeschoolbibliotheek aan bod zouden moeten komen.

7.3 Resultaat

Het resultaat was een viertal vragen die meegenomen konden worden in de interviews met deskundigen binnen de hogeschoolbibliotheek. Deze vragen hadden betrekking op de sterke en zwakke kanten van Dawsonera, en de eventuele noodzaak om het systeem te verbeteren. Over de resultaten heb ik gerapporteerd in de marktanalyse bij dit project.

7.4 Deelconclusie

Na de SWOT-analyse van Dawsonera kan het volgende over het systeem worden gezegd:

Sterkten

Zoals uit de centrale vraagstelling bij dit onderzoek al blijkt, is Bertrams er van doordrongen dat Dawsonera op dit moment geen sterke marktpositie heeft binnen de hogeschoolbibliotheek.

Bertrams erkent het belang van lokaal partnerschap om Dawsonera ook in de rest van Europa tot een succes te maken, en wil dan ook waar mogelijk Dawsonera aanpassen aan de lokale vraag.

De overname van Houtschild en meer recentelijk Erasmus past in een strategie om lokaal vertegenwoordigd te zijn door vakmensen die begrijpen dat een vraaggerichte dienstverlening belangrijk is, zeker in een markt die zich beweegt van papier naar digitaal.

Zwakten

Dawsonera is een systeem dat, anders dan bijvoorbeeld marktleider Ebscohost, vooralsnog alleen e-books bevat. Functioneel gezien doet het zeker niet onder voor de concurrentie, maar het beschikt als zodanig niet over unique selling points die belangrijk zijn om haar marktpositie te vergroten.

Het is dan ook van groot belang voor de ontwikkeling van Dawsonera om niet alleen te focussen op wat bestaande afnemers aangepast zouden willen hebben (de ontwikkelingsdoelen op de korte termijn), maar ook onderzoek te doen naar wat potentiële klanten nodig zouden kunnen hebben.

Daarnaast lijkt er aan de content kant een beweging op gang te komen richting e-textbooks. Het ePub3 formaat lijkt daarin de standaard te gaan worden (Polanka, 2013). Op dit moment wordt deze beweging nog niet concreet meegenomen in het ontwikkeltraject voor Dawsonera.

Kansen

Uit de inventarisatie van de markt gebruikte systemen blijkt dat er voor Dawsonera ruimte is om te groeien. Daarvoor is het wel van belang te onderzoeken wat er nodig is om het systeem aantrekkelijk te maken voor nieuwe klantgroepen.

Daarbij zou ook de optie meegenomen kunnen worden Dawsonera geschikt te maken voor de rechtstreekse verkoop van e-(text)books aan de eindgebruiker, zoals bij Bookshelf het geval is.

Naast de eventuele functionele aanpassingen is het aanbieden van de juiste content een ander belangrijk vereiste. Daarbij is het goed om te weten dat het niet alleen gaat om

materiaal van Nederlandse uitgevers, maar óók, vanwege de opkomst van lectoraten en praktijkgericht onderzoek, om content van andere partijen.

Bedreigingen

Voor het succes van Dawsonera is het belangrijk te zorgen dat er niet alleen wordt voldaan aan de behoeften van bestaande klanten, maar dus ook naar de wensen van nieuwe klantgroepen. Daarbij is niet alleen voldoende ontwikkelcapaciteit van belang, maar is het ook belangrijk te waken voor een te groot verloop van personeel.

Daarnaast is het belangrijk dat er genoeg geïnvesteerd wordt in het verwerven van nieuwe content, om het systeem aantrekkelijk te houden voor bestaande en nieuwe klanten. Mocht dit niet (in voldoende mate) gebeuren, dan zal het gebruik snel afnemen ten bate van de concurrentie.

Analyse-inventarisatie

Analyse inventarisatie Dawsonera			
Sterkten	Zwakten	Kansen	Bedreigingen
• Vraaggerichte aanpassingen mogelijk • Lokale partner voor bibliotheken • Kennis van de markt in brede zin	• Niet sterk vertegenwoordigd in de markt • Functioneel geen unique selling points t.o.v. de concurrentie • Alleen e-books, geen andere content • Geen LMS integratie en ePub3	• LMS integratie mogelijk maken • Aanpassen ten behoeve van het aanbieden ePub3 • Mogelijkheid verkoop van e-(text)books aan eindgebruiker • Juiste content	• Te weinig ontwikkelcapaciteit • Groot verloop onder personeel • Bestaande klanten eerst • Onvoldoende investeringen in verwerven van nieuwe content

	• Geen apps voor iOS en Android	aanbod	
--	---	--------	--

Issues

Uit bovenstaande analyse komen een aantal issues naar voren met betrekking tot Dawsonera, die in het belang van het onderzoek nader onderzocht kunnen worden:

1. Wat zijn de precieze wensen met betrekking tot de content, welke uitgevers ontbreken?
2. Is LMS integratie en aanbieden van ePub3 een optie die (op korte of middellange termijn) vanuit het onderwijs en de hogeschoolbibliotheek gevraagd gaat worden?
3. Is (de mogelijkheid tot) directe verkoop van e-(text)books aan de eindgebruiker binnen Dawsonera iets wat vanuit de bibliotheek gezien aanvaardbaar is?

7.5 Evaluatie

Het voornaamste doel van deze volledige SWOT analyse was het bepalen van de belangrijkste issues met betrekking tot Dawsonera, die als input zouden kunnen dienen voor nader onderzoek. Binnen het onderzoek als geheel bleek dit erg nuttig, voornamelijk als brug naar de interviewfase.

8. Deelvraag 6: Hoe moet Dawsonera worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek?

8.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Om te kunnen achterhalen welke functionele aanpassingen er aan Dawsonera moeten worden gedaan om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de

hogeschoolbibliotheek, heb ik een aantal interviews afgenomen met deskundigen werkzaam bij de bibliotheken, en hen een aantal vragen voorgelegd over dit onderwerp.

8.2 Aanpak

Om een goed advies te kunnen geven over aanpassing van Dawsonera is een inzicht in de gewenste functionele aanpassing van het systeem van groot belang. Met het voorleggen van onderstaande interviewvragen aan deskundigen werkzaam bij de bibliotheken heb ik geprobeerd deze eisen en wensen zo goed mogelijk in kaart te brengen, en bracht ik daarnaast een aantal issues ter sprake die in een eerder gemaakte SWOT-analyse van Dawsonera naar voren kwamen:

1. Aan welke minimale functionele specificaties moet een systeem voldoen, wil het bruikbaar zijn?
2. Zijn er naast de minimale functionele specificaties nog andere functionaliteiten van belang?
3. Zijn LMS integratie en het kunnen aanbieden van e-books in ePub3 formaat zaken die vanuit het onderwijs op termijn aan de bibliotheek gevraagd gaat worden?
4. Is de mogelijkheid tot directe verkoop van e-(text)books aan de eindgebruiker binnen een systeem iets wat vanuit de bibliotheek gezien aanvaardbaar is?.

8.3 Resultaat

Het resultaat van dit onderzoek was een lijst met functionele eisen, waarin Dawsonera zou moeten voorzien. Over deze eisen heb ik inhoudelijk gerapporteerd in het interviewrapport bij dit onderzoek.

8.4 Deelconclusie

Per interviewvraag kwam over de functionele specificaties in de interviews het volgende naar voren:

1. **Aan welke minimale functionele specificaties moet een systeem voldoen, wil het bruikbaar zijn?**

Naast thuisgebruik, het minimaal noodzakelijke streamen van de content op een eigen device binnen en buiten de hogeschool en het kunnen knippen en plakken van stukken tekst, is ontsluiting op onderwerp erg belangrijk binnen een e-book systeem, zowel voor de eindgebruiker als de informatiespecialist. Als er suggesties gedaan kunnen worden bij aangeschafte of gevonden boeken zal dat naar verwachting de aanschaf en het gebruik bevorderen.

Veel concurrerende e-book leveranciers, zoals bijvoorbeeld ProQuest of Ebsco bieden ook hun eigen discovery tool aan, en uit concurrentieoverwegingen delen ze de index van hun e-book systemen niet, omdat ze niet willen dat hun klanten die index gebruiken om die in te lezen in de discovery tool van de concurrent:

Veel hogescholen gebruiken discovery tools om hun collectie te ontsluiten. Het vrijgeven van de index van een e-book systeem ten behoeve van de discovery tool is gewenst, maar als een leverancier dat niet wil, dan is een soepel werkende import – export functie om metadata in te lezen in de catalogus wel minimaal noodzakelijk.

Daarnaast moet liefst tot op paragraaf-niveau kunnen worden gelinkt naar de tekst, en moeten de e-books goed vindbaar zijn binnen de bibliotheek discovery tool, dus de benodigde metadata (MARC formaat) moet meegeleverd worden.

Tot slot moeten de e-books als enkele titels aangeschaft kunnen worden (pick-and-choose), en de licenties voor e-books moeten daarbij helder aangeven wat de gebruiksvoorwaarden zijn (aantal gelijktijdige gebruikers, zeggenschap over selectie titels en kosten).

2. Zijn er naast de minimale functionele specificaties nog andere functionaliteiten van belang?

Naast de hierboven genoemde minimale functionele specificaties is een voorziening voor Patron Driven Acquisition zeer gewenst, en dat geldt ook voor de vrije beschikbaarstelling van de index van het systeem ten behoeve van de discovery tool van de bibliotheek. Het kunnen maken van aantekeningen in de tekst is van ondergeschikt belang en kan worden gezien als een mooie bonus, maar niet meer dan dat.

3. Zijn LMS integratie en het kunnen aanbieden van e-books in ePub3 formaat zaken die vanuit het onderwijs op termijn aan de bibliotheek gevraagd gaat worden?

Voor de bibliotheek is LMS integratie en het aanbieden van e-books in ePub3 formaat in de huidige situatie nog niet interessant. De bibliotheek kijkt alleen in samenspraak met de docenten of de voorgeschreven literatuur niet boven een bepaald bedrag komt, om te voorkomen dat een student vanwege de kosten naar een andere opleiding uitwijkt. De verantwoordelijkheid stopt nadat deze check is gedaan.

Bibliotheken kijken verder niet naar de verplichte literatuur buiten de één of twee exemplaren voor de eigen collectie, en er zijn genoeg bibliotheken die zelfs die exemplaren niet kopen, omdat ze vinden dat ze er alleen zijn voor de achtergrondcollectie.

De enige partij die misschien baat zou kunnen hebben bij een systeem voor e-textbooks is de student, op voorwaarde dat de prijs per exemplaar lager ligt dan die van een papieren boek. Een e-textbook is niet overdraagbaar, dus de concurrentie is voornamelijk met de levendige tweedehands markt voor studieboeken.

Bovendien zijn e-textbooks alleen handig als je ze kunt gebruiken in de les. Dit impliceert dat iedere student ten allen tijden zijn of haar laptop of tablet bij de hand moet hebben.

De extra mogelijkheden die e-textbooks bieden zijn bovendien sterk afhankelijk van de vraag of de docent ermee aan de slag wil of kan. Dit is in de ogen van de docent allemaal extra werk, zeker als je bedenkt dat in de huidige situatie de docent de boeken over het algemeen alleen maar voorschrijft.

Voor sommige opleidingen is de bereidheid om ermee aan de slag te gaan wat groter, bijvoorbeeld de PABO. Zij zullen vinden dat ze iets met zullen moeten doen met digitaal onderwijsmateriaal, vooral met het oog op de toekomst.

Maar zelfs dan nog blijft het de vraag hoe je dat organiseert: De docent heeft dan een computerlokaal nodig om een les te kunnen draaien, en het aantal computerlokalen neemt hogeschool breed alleen maar af vanwege de hoge kosten en het stimuleren van BYOD.

Investerings zijn dus alleen te verantwoorden als digitaal minstens de helft goedkoper wordt dan papier nu is. Het is een pure kostenkwestie, de enige succesvolle projecten op dit gebied vind je op dit moment dan ook alleen bij private opleidingen, waar alle studiemateriaal inbegrepen is.

Bij de presentatie van Bookshelf was ook iemand aanwezig van Plymouth University, die uit de doeken deed dat ze een succesvolle proef hadden gedaan waarbij ze voor een bepaalde cursus zelf voor alle studenten met de uitgever de licenties hadden geregeld voor de verplichte literatuur, om het programma actief te kunnen gebruiken in de lessen. In dat geval werkt het wel.

Zolang er echter geen geld beschikbaar komt om dit soort zaken echt aan te kunnen gaan pakken, zullen de opleidingen blijven vasthouden aan het voorschrijven van de papieren uitgaven. Het initiatief om dit te kunnen veranderen moet komen vanuit de overheid.

4. Is de mogelijkheid tot directe verkoop van e-(text)books aan de eindgebruiker binnen een systeem iets wat vanuit de bibliotheek gezien aanvaardbaar is?

In principe wordt directe verkoop van e-(text)books aan de eindgebruiker binnen een systeem niet absoluut onaanvaardbaar beschouwd door de meeste geïnterviewden, maar het is niet de verwachting van de geïnterviewden dat de bibliotheek op korte termijn een rol gaat spelen bij de distributie van e-(text)books.

Wel wordt er gesproken over de mogelijkheid dat de bibliotheek zich op de lange termijn meer ontwikkelt tot information broker en het wellicht in overleg op maat gemaakte informatieproducten ten behoeve van een bepaald vak binnen een opleiding gaat samenstellen, maar niet op de korte termijn.

8.5 Evaluatie

Aan het begin van het interviewtraject kwam ik er achter dat er naar aanleiding van de ontwikkelingen bij InHolland een bijeenkomst plaats had gevonden waar ook uitgebreid over de behoeften van de bibliotheken was gesproken met betrekking tot e-book systemen, ook functioneel gezien.

Naar aanleiding daarvan heb ik toen de initiatiefnemer van dat overleg benaderd voor een interview, en kon ik in een vroeg stadium beschikken over de uitkomsten van dit overleg, en deze meenemen in de daaropvolgende gesprekken, om alle gegeven functionele eisen bevestigd te krijgen.

Het bovenstaande heeft mij gesterkt in de overtuiging dat ik de functionele eisen maximaal in kaart heb kunnen brengen, en dat het als basis kan dienen om te bepalen welke functionele aanpassingen er daadwerkelijk moeten worden gedaan aan Dawsonera.

9. Deelvraag 7: Welke kosten brengt functionele aanpassing met zich mee, en hoe wordt de investering terugverdiend?

9.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Om te achterhalen welke kosten de functionele aanpassing van Dawsonera ten behoeve van de eisen en wensen van de hogeschoolbibliotheken met zich mee zou brengen, was uitsluitend deskresearch nodig.

9.2 Aanpak

Om te kunnen achterhalen welke functionele aanpassingen er aan Dawsonera moeten worden gedaan om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek, heb ik een aantal interviews afgenomen met deskundigen werkzaam bij de bibliotheken, en hen een aantal vragen voorgelegd over dit onderwerp. Uit dit onderzoek kwamen een aantal functionele eisen, die ik vervolgens naast de specificaties van het huidige Dawsonera heb gelegd.

Daaruit kwam naar voren dat het systeem in de huidige vorm functioneel gezien op alle punten voldoet aan wat er aan eisen en wensen uit de interviews met betrokken deskundigen naar voren kwam.

Naast thuisgebruik, het minimaal noodzakelijke streamen van de content, knippen en plakken van stukken tekst, ontsluiting op onderwerp en goede een import – export functie voor Marc-records, stelt Bertrams in tegenstelling tot zijn voornaamste concurrenten de volledige index van Dawsonera beschikbaar ten behoeve van alle gangbare discovery tools.

Daarnaast kunnen titels op pick-and-choose basis worden aangeschaft, en wordt bij aanschaf van titels helder aangegeven wat de gebruiksvoorwaarden zijn. Bovendien voorziet het systeem in uitgebreide mogelijkheden voor Patron Driven Acquisition (PDA), die door de bibliotheek nauwkeurig kunnen worden ingesteld en beheerd.

9.3 Resultaat

Over de resultaten van mijn onderzoek heb ik gerapporteerd in de business case bij dit project.

9.4 Deelconclusie

Uit onderzoek blijkt dat Dawsonera op functioneel vlak op alle genoemde punten voldoet aan de eisen en wensen van die de hogeschoolbibliotheeken stellen aan een systeem dat de aanschaf en uitleen van e-books faciliteert.

9.5 Evaluatie

Zoals gezegd werd gedurende de interviews steeds meer bevestigd dat het huidige Dawsonera functioneel gezien geheel voldoet aan eisen en wensen van de bibliotheken. Verder onderzoek en uitwerking in de business case van bovenstaande deelvraag was dus niet noodzakelijk.

10. Deelvraag 8: Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?

10.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Om te achterhalen welke content van belang was om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO heb ik een aantal interviews afgenomen met deskundigen werkzaam bij de bibliotheken. Een aanvullende enquête onder collectiespecialisten bleek uiteindelijk niet noodzakelijk:

10.2 Aanpak

Om een goed advies te kunnen geven over aanpassing van Dawsonera is een inzicht in de gewenste content binnen het systeem van groot belang. Met het voorleggen van onderstaande interviewvraag aan deskundigen werkzaam bij de bibliotheken heb ik geprobeerd de wensen zo goed mogelijk in kaart te brengen:

- Wat zijn de precieze wensen met betrekking tot de e-books, welke uitgevers ontbreken in het ideale e-book aanbod voor de hogeschool?

Naar mate het interviewtraject vorderde werd het steeds duidelijker dat er in de eerste plaats vooral behoefte is aan Nederlandstalige content voor het opbouwen van een goede digitale achtergrondcollectie binnen de bibliotheek, en dat daarbij vooral de content van de grootste educatieve uitgevers het primaire het doel van acquisitie zou moeten zijn.

Omdat gedurende deze interviews steeds dezelfde namen naar voren kwamen, vulde de lijst zich bijna vanzelf in. Ter bevestiging heb ik tenslotte aan het einde van het interviewtraject alle deskundigen nogmaals benaderd om een bevestiging te krijgen dat de door mij uit de interviews gedestilleerde lijst compleet was. Op basis van deze feedback heb ik uiteindelijk nog een enkele uitgever toegevoegd, en er twee geschrapt.

Omdat een succesvolle toetreding tot deze nieuwe markt staat of valt bij het wel of niet succesvol acquireren van juist deze uitgevers, vóór er überhaupt gekeken kan worden naar de kleinere uitgevers in de markt, heb ik besloten mij, met het oog op een sluitende business

case, tot deze lijst te beperken. Op basis hiervan bleek een aanvullende enquête onder collectiespecialisten niet noodzakelijk.

10.3 Resultaat

Het resultaat van mijn onderzoek was een lijst van uitgevers die content uitgeven die essentieel is voor de opbouw van de achtergrondcollectie van de bibliotheek. Hierover heb ik inhoudelijk gerapporteerd in het interviewrapport bij dit onderzoek, en deze gegevens heb ik gebruikt als uitgangspunt bij het uitwerken van de businesscase.

10.4 Deelconclusie

Op dit moment is er geen noemenswaardig Nederlandstalig aanbod aan e-books, terwijl daar wel veel behoefte aan is. Bibliotheken kopen vaak maar één exemplaar van een bepaalde titel, en er is géén leenvergoeding, dus is de Hogeschoolbibliotheek is voor de uitgevers een minder interessante partij dan bijvoorbeeld de Openbare Bibliotheek.

Bij de afname van pakketten betaalt de hogeschool naar totaal aantal studenten. Dit werkt voor de uitgever goed als deze aangeboden worden binnen een aggregator, want dan krijgt de uitgever een gegarandeerd bedrag voor een bepaalde hoeveelheid content.

Echter, voor hogeschoolbibliotheken is de aanschaf van pakketten lastig, omdat budgetten beperkt zijn, en het overgrote deel van de in deze pakketten aangeboden e-books voor het HBO niet interessant.

Als de Nederlandse uitgevers zich niet verenigen binnen één platform, blijven ze afhankelijk van de aggregator, en onaanrekkelijk voor een deel van hun klanten. Bij een pick-and – choose aanbod in één systeem wordt de zichtbaarheid groter, en is het voor bibliotheken makkelijker op onderwerp een collectie e-books op te bouwen. Daarnaast is het de verwachting dat het gebruik en in het verlengde daarvan ook de verkoop toeneemt.

In principe zou het bij het acquireren van content voor de achtergrondcollectie in eerste instantie moeten gaan om het voor het hoger onderwijs interessante materiaal van de grotere educatieve uitgevers in Nederland. Dit betreft dus alle materiaal, exclusief de methoden en dat wat voorgeschreven wordt als verplichte literatuur, van de volgende uitgevers:

1. Bohn Stafleu van Loghum
2. Boom Uitgevers, Koninklijke

3. Gorcum, Koninklijke Van
4. Maklu
5. Noordhoff Uitgevers
6. Pearson Benelux
7. Reed Business
8. Sdu Uitgevers
9. ThiemeMeulenhoff

Kluwer ontbreekt, vooral omdat Kluwer zich met haar platform Kluwer Navigator richt op een andere markt, en daarin zeer succesvol opereert. De ervaring leert dat Kluwer maar weinig oog heeft voor het onderwijs, en vooral advocatenkantoren en andere private partijen wil bedienen.

10.5 Evaluatie

Zoals gezegd werd het, naar mate het interviewtraject vorderde, steeds duidelijker dat er in de eerste plaats vooral behoefte was aan Nederlandstalige content voor het opbouwen van een goede digitale achtergrondcollectie binnen de bibliotheek, en dat daarbij in eerste instantie vooral de content van de grootste educatieve uitgevers het primaire het doel van acquisitie zou moeten zijn.

Dit had praktisch gezien de nodige consequenties voor mijn onderzoek, aangezien het onder andere de noodzaak van een enquête onder collectiespecialisten zo goed als teniet deed. Zoals gezegd heb ik aan het einde van het interviewtraject alle deskundigen nogmaals benaderd om bevestigd te krijgen dat de door mij uit de interviews gedestilleerde lijst compleet was, en daarop feedback gekregen. Ik ben er dan ook van overtuigd dat deze lijst als betrouwbare basis heeft kunnen dienen voor de opgestelde business case.

11. Deelvraag 9: Welke kosten brengt het verwerven van de benodigde content met zich mee, en hoe wordt deze investering terugverdiend?

11.1 Verantwoording onderzoeksmethode

Bij het beantwoorden van bovenstaande deelvraag heb ik uitsluitend deskresearch verricht: Ik heb gegevens verzameld uit relevante databases, een aantal documenten opgezocht op internet en intern een aantal medewerkers benaderd, per mail of in persoon op kantoor.

11.2 Aanpak

Om te achterhalen wat de gemiddelde kosten waren voor het acquireren van een enkele titel in Dawsonera wanneer er geacquireerd zou worden per uitgever, heb ik allereerst onderzocht hoeveel er in totaal ten behoeve van acquisitie wordt uitgegeven aan loonkosten:

Om te achterhalen hoeveel acquisitiemedewerkers en ondersteunend personeel er op dit moment werkzaam zijn op de afdeling, heb ik de verantwoordelijk manager per mail benaderd met een verzoek om informatie.

Vervolgens heb ik op de site van de KBb de huidige CAO van de boekhandel (*CAO Boekhandel en Kantoorboekhandel 2012-2014*, 2012) geraadpleegd. Toen de totale loonkosten duidelijk waren, heb ik ten behoeve van het in kaart brengen van de operationele kosten per acquisitiemedewerker intern geïnformeerd naar de operationele kosten die door Houtschild zelf worden gemaakt ten behoeve van onze salesmanager, die een vergelijkbaar functieprofiel heeft.

Vervolgens heb ik, om een idee te krijgen hoeveel titels er sinds begin dit jaar door nieuwe acquisitie bij zijn gekomen in het systeem, uit de meest recente uitgeverslijst van Dawsonera (*Dawsonera publisher list: May 2014*, 2014) alle sinds begin 2014 nieuw geacquireerde uitgevers genoteerd, en in Dawsonera zelf van elk van deze uitgevers het aantal in het systeem aanwezige titels genoteerd.

Omdat uit eerder onderzoek was gebleken dat veel Nederlandse uitgevers niet beschikken over de juiste MARC-records die nodig zijn om de content op een goede manier binnen het systeem aan te kunnen bieden, heb ik vervolgens intern nagevraagd wat de kosten voor het (laten) vervaardigen van een enkele MARC-record precies is. Omdat Bertrams zelf ook MARC-records vervaardigd, was daar goede informatie over beschikbaar.

Met alle bovengenoemde gegevens was het vervolgens mogelijk uit te rekenen wat de gemiddelde kosten zouden moeten zijn voor het acquireren van een enkele titel in Dawsonera wanneer er geacquireerd zou worden per uitgever.

Vervolgens heb ik via CB-online, de verkoopdatabase van CB, per uitgever uitgezocht om hoeveel titels het per NUR-code (Nederlandse Uniforme Rubrieksindeling) ten hoogste zou moeten gaan: Met deze informatie kon ik vervolgens de maximale kosten voor acquisitie voor alle benodigde content, wanneer per uitgever aan acquisitie wordt gedaan, uitrekenen.

Om de verwachte omzet per verkocht e-book te achterhalen, heb ik vervolgens met de gegevens uit CB-online berekend wat de gemiddelde verkoopprijs per titel op dit moment is, en daarnaast bij de afdeling sales navraag gedaan over de huidige prijsstelling van e-books ten opzichte van print in Dawsonera. Deze prijsstelling bleek 15% boven de prijs van print te liggen, en bij een gemiddelde totale marge van 35%.

Met bovengenoemde informatie kon ik uitrekenen hoeveel e-books er verkocht zouden moeten worden om de totale kosten bij acquisitie per uitgever terug te verdienen.

Uit eerder marktonderzoek was al bekend wat de totale jaarlijkse uitgaven aan print materiaal zouden moeten zijn binnen de bibliotheken, en om tot een kasstroomschema te komen ben ik vervolgens uitgegaan van een looptijd van twee jaar voor het acquireren van de content per uitgever, en een groei in de aanschaf van e-books ten koste van print naar +3% over een periode van vijf jaar.

Omdat ik daarnaast wilde onderzoeken of acquisitie per domein een reële optie zou kunnen zijn, ben ik voor dit scenario uitgegaan van een totale looptijd van 5 jaar om alle benodigde content te acquireren, bij een zelfde groei in de aanschaf van e-books ten koste van print naar +3% over een periode van vijf jaar in plaats van twee.

In dit scenario zijn de totale acquisitiekosten dus meer dan twee keer zo hoog, maar door de opzet van het traject (de bibliotheken worden vanaf het begin bij de acquisitie betrokken), is de kans naar verwachting groter dat er succesvolle acquisitie van alle content plaatsvindt.

11.3 Resultaat

Over de resultaten van mijn onderzoek heb ik gerapporteerd in de business case bij dit project:

11.4 Deelconclusie

Voor de acquisitie van de Nederlandstalige content die van belang is om tot een aantrekkelijk aanbod te komen ten behoeve van de hogeschoolbibliotheken, zijn twee acquisitietrajecten mogelijk, elk met eigen voordelen en nadelen. Om tot een goed advies te komen hoe Dawsonera zou moeten worden aangepast, is het belangrijk deze twee mogelijke scenario's voor acquisitie tegenover elkaar te zetten.

Uit het interviewrapport bij dit project komt naar voren dat de acquisitie van content voor de achtergrondcollectie van de hogeschoolbibliotheken in eerste instantie moet gaan om het voor het hoger onderwijs interessante materiaal van de grotere educatieve uitgevers in

Nederland. Dit betreft dus alle materiaal, exclusief de methoden en dat wat voorgeschreven wordt als verplichte literatuur, van de volgende uitgevers:

1. Bohn Stafleu van Loghum
2. Boom Uitgevers, Koninklijke
3. Gorcum, Koninklijke Van
4. Maklu
5. Noordhoff Uitgevers
6. Pearson Benelux
7. Reed Business
8. Sdu Uitgevers
9. ThiemeMeulenhoff

Bij de acquisitie van deze content kan er voor gekozen worden om deze uitgevers te benaderen voor hun hele fonds, zoals gebruikelijk is, of te proberen de benodigde content te verwerven per domein, en daarbij domeinspecialisten van een aantal van de grotere hogescholen actief te betrekken.

Hieronder worden de kosten en baten van beide opties nader bekeken. Ook wordt per scenario aangegeven wie de stakeholders zijn, en wat hun positie is binnen het bewuste scenario. Tot slot wordt onderzocht aan welke risico's elk van beide scenario's onderhevig is.

Baten

Uit eerder onderzoek is gebleken dat er op dit moment bij de concurrentie geen groot Nederlandstalig aanbod aan e-books beschikbaar is, dit terwijl daar vanuit de bibliotheken wel om wordt gevraagd.

Concreet betekent dit dan ook dat de eerste partij die een substantieel deel van de benodigde content weet te acquireren, hoogstwaarschijnlijk een groot deel van de markt voor zich wint.

Daarbij is het goed om te beseffen dat, omdat Bertrams binnen de print markt nauwelijks klanten heeft onder de hogeschoolbibliotheken, er met een dergelijke stap veel te winnen valt en maar weinig te verliezen.

Om daadwerkelijk als eerste partij de gevraagde content beschikbaar te hebben, is het van belang snel te handelen, maar niet zonder overleg: Uitgevers zijn over het algemeen huiverig om hun content op deze wijze beschikbaar te maken, voornamelijk vanwege het feit dat ze niet precies weten wat voor effect dit zal hebben op de verkoop van hun print titels. Een zorgvuldige afweging over hoe de acquisitie moet worden aangepakt is dus van groot belang, en het eerste contact is daarbij maatgevend.

Baten bij acquisitie per uitgever

Op dit moment wordt alle nieuwe content voor Dawsonera geacquireerd per uitgever, door een vaste acquisitiemedewerker die verantwoordelijk is voor de regio in kwestie. Hierbij wordt ingezet op het acquireren van alle content die een uitgever heeft, ineens.

Op deze wijze kan binnen een zo kort mogelijke tijd overeenstemming worden bereikt over een zo groot mogelijke hoeveelheid content. Deze aanpak houdt de kosten van acquisitie laag, en zorgt voor een snelle doorlooptijd per acquisitietraject.

Deze aanpak is vooral gericht op de grote academische uitgevers met een breed fonds, die vaak via andere kanalen al e-books aanbieden, of kleine uitgevers, die slechts enkele tientallen titels in hun fonds hebben.

Voor een overzicht van de uitgevers en aantallen titels die in het laatste half jaar door nieuwe acquisitie zijn toegevoegd aan Dawsonera, wordt hierbij verwezen naar Bijlage I van dit document. Daarin komt duidelijk naar voren dat de meeste van de in het laatste half jaar geacquireerde uitgevers klein zijn, met een beperkt aantal titels in het fonds.

Baten bij acquisitie per domein

Naast acquisitie per uitgever is het wellicht interessant om voor deze specifieke content voor deze markt te proberen over de fondsen van de hierboven genoemde uitgevers heen, per domein te acquireren, dus bijvoorbeeld op titels over economie, recht, gezondheidszorg et cetera.

Hierbij dienen dan enkele domeinspecialisten van de hogeschoolbibliotheken in een vroeg stadium betrokken te worden, zodat precies duidelijk is wat er per domein per uitgever aan content geacquireerd moet worden.

Het grote voordeel van acquisitie per domein is dat partijen in een vroeg stadium deelnemen in een proces waar vraag en aanbod de tijd hebben om bij elkaar te komen, en waar de ruimte is voor de uitgevers om te kijken welke invloed dit alles heeft op de verkoop van hun print uitgaven.

Zoals al eerder aangegeven in het marktonderzoek dat is gedaan in het kader van dit project, worden in het HBO ten behoeve van de vormgeving van het onderwijs zeven sectoren onderscheiden, te weten; economie, gezondheidszorg, kunst, landbouw, pedagogisch, sociaal agogisch en techniek.

Voor een indicatie van het aantal titels per uitgever en het aantal titels per sector wordt hierbij verwezen naar Bijlage II bij deze Businesscase. Ten behoeve van de acquisitie zullen de twee grootste sectoren, te weten gezondheidszorg en economie, waar mogelijk nog moeten worden opgesplitst in kleinere deelgebieden. Dit omdat het aantal titels van deze sectoren veel groter is dan de rest.

Kosten en ROI

Om de kosten en de ROI van beide acquisitietrajecten te berekenen, zijn de in het voorgaande hoofdstuk genoemde Bijlagen I en II van belang. Op basis van deze gegevens wordt in dit hoofdstuk per acquisitietraject in de eerste plaats berekend hoeveel extra e-books er via Dawsonera per jaar verkocht moeten worden om de hele investering binnen vijf jaar terug te verdienen. Let wel, dit hoeven in de praktijk niet alleen de e-books te zijn die met dit project worden toegevoegd:

Uit eerder onderzoek blijkt dat vanuit de bibliotheken de behoefte bestaat naar een enkel e-book systeem waarin zowel Nederlandstalige als Engelstalige content is opgenomen. Naar verwachting zal Dawsonera bij opname van de gevraagde Nederlandstalige content ook de voorkeur krijgen wanneer Engelstalig materiaal moet worden aangeschaft.

Kosten en ROI bij acquisitie per uitgever

Om te achterhalen wat de gemiddelde kosten zijn voor het acquireren van een enkele titel in Dawsonera, wanneer er geacquireerd wordt per uitgever, moet eerst bepaald worden hoeveel er in totaal wordt uitgegeven aan loonkosten. Op dit moment zijn er vijf fulltime acquisitiemedewerkers in dienst, met 2 fte administratieve ondersteuning.

De administratieve ondersteuning kost het bedrijf op jaarbasis ongeveer €50.000,- aan loonkosten, en per acquisitiemedewerker is dat ongeveer €30.000,- op jaarbasis (CAO *Boekhandel en Kantoorboekhandel 2012-2014*, 2012). Daarnaast zijn er nog de nodige operationele kosten die er gemaakt moeten worden, per acquisitiemedewerker ongeveer 10.000,- per jaar. De totale kosten op jaarbasis liggen op basis van deze gegevens rond de €250.000,-.

Uit mijn onderzoek blijkt, dat er in het eerste half jaar van 2014 aan nieuwe acquisitie 31341 e-books zijn bijgekomen in Dawsonera. Met deze cijfers kan berekend worden dat de acquisitiekosten per e-book in het eerste half jaar van 2014 $\text{€}125.000,- : 31341 = \text{€}3.99$ geweest zijn.

Omdat uit eerder onderzoek blijkt dat veel Nederlandse uitgevers niet in alle gevallen beschikken over de MARC-records die nodig zijn om de content op een goede manier binnen het systeem aan te kunnen bieden, kan bovenstaand bedrag niet één op één gebruikt worden om met de gegevens in Bijlage II de totale verwachte kosten voor acquisitie dan de benodigde content te berekenen:

De kosten voor verwerven of maken van de benodigde MARC-records moeten ook nog meegenomen worden. Bertrams maakt deze (ook) zelf, en rekent daar ongeveer $\text{€}0,60$ per record voor. Dit betekent dat de verwachte acquisitiekosten op basis van bovenstaande gegevens dan ten hoogste op $\text{€}4,59$ per titel uitkomen.

Uit mijn onderzoek in CB-online blijkt dat het totaal aantal te verwerven titels ten hoogste 5748 is, waardoor de maximale kosten voor acquisitie uitkomen op $5748 \times \text{€}4,59 = \text{€}26.383,32$ voor alle benodigde content, wanneer per uitgever aan acquisitie wordt gedaan.

Om te berekenen hoeveel e-books er in totaal verkocht moeten worden om de gedane investering terug te kunnen verdienen, wordt er hier uitgegaan van dezelfde prijsstelling als alle overige content in Dawsonera. Deze ligt gemiddeld 15% boven de netto kostprijs van de printversie.

Na onderzoek in de catalogus van CB ("CB-online," 2014) blijkt de gemiddelde netto prijs van de benodigde content als printuitgave op $\text{€}31,97$ te liggen. Wanneer de gebruikelijke prijsstelling van de al aanwezige content aangehouden wordt, komt de gemiddelde netto verkoopprijs in dat geval op $\text{€}36,76$ per exemplaar.

Per verkocht exemplaar is 35% hiervan voor Bertrams, wat neerkomt op $\text{€}12,87$ per verkocht e-book. Hieruit volgt dat er totaal $\text{€}26.383,32 : \text{€}12,87 = 2050$ e-books verkocht moeten worden om de totale kosten van acquisitie terug te verdienen, in het geval er acquisitie per uitgever plaatsvindt. Over een periode van vijf jaar gaat het dus om gemiddeld 410 exemplaren per jaar, in het geval het zou gaan om de verkoop van puur en alleen Nederlandstalige content.

Uit eerder marktonderzoek blijkt dat er in totaal per student per jaar gemiddeld $\text{€}72,57$ beschikbaar is voor de bibliotheekcollectie, waarvan $\text{€}50,24$ voor het verwerven

van digitaal materiaal en $\text{€}22.33$ voor print. In 2011-2012 stonden er 423.700 voltijd- en deeltijdstudenten ingeschreven bij een HBO instelling, waaruit volgt dat de totale uitgaven aan print uitkomt op bijna 9,5 miljoen euro op jaarbasis voor alle hogescholen.

De terug te verdienen totale investering voor acquisitie ten behoeve van Dawsonera bedraagt in dit geval dus minder dan een half procent van wat er op jaarbasis door alle bibliotheken samen aan print titels aangeschaft wordt. Wanneer de gevraagde content voor

de juiste prijs binnen Dawsonera aangeboden kan worden, wordt de investering waarschijnlijk snel terugverdiend.

Als wordt uitgegaan van een groei in de aanschaf van e-books ten koste van print naar +3% over 5 jaar, met een groeiverloop van +0% in jaar 1, +0.25% in jaar 2, +1% in jaar 3, +2% in jaar 4 en +3% in jaar 5, dan ziet het bijbehorende kasstroomschema er in het geval van succesvolle acquisitie per uitgever als volgt uit:

Acquisitie van content per uitgever			
jaar	Investering begin	Cashflow	Investering eind
1	€13.191,66	-	€13.191,66
2	€26.383,32	€23.750,00	€2.633,32
3	€2.633,32	€95.000,00	-€92.366,68
4	-€92.366,68	€190.000,00	-€282.366,68
5	-€282.366,68	€285.000,00	-€567.366,68

Op het eerste gezicht lijkt een groei in de aanschaf van e-books ten koste van print naar +3% over 5 jaar wat weinig, maar als men zich realiseert dat een groot deel van deze titels al als print editie in de bibliotheek aanwezig zijn, dan zou men dit verwachte groeiverloop eerder als gematigd optimistisch moeten aanmerken.

In dit schema wordt ervan uitgegaan dat de totale looptijd van het acquisitietraject twee jaar is, dat Dawsonera als eerste de gevraagde content beschikbaar heeft, en dat er daarnaast niets extra's wordt gedaan door de afdeling verkoop om de nieuwe content onder de aandacht te brengen van nieuwe klanten.

Mocht hier uiteindelijk wel voor gekozen worden, dan liggen de investeringen hoger, maar is ook het verwachte groeiverloop waarschijnlijk anders dan aangegeven. Omdat daarnaast onduidelijk is of, en zo ja, op welk moment er in de toekomst door concurrenten dezelfde content wordt aangeboden, is ook dat in bovenstaand schema niet meegenomen.

Kosten en ROI bij acquisitie per domein

In het geval de acquisitie over een aantal uitgevers per domein wordt gedaan, zijn er wat betreft de kosten en de ROI twee aspecten die afwijken ten opzichte van het acquireren per uitgever: In de eerste plaats moet er rekening mee worden gehouden dat het totale

acquisitietraject een stuk langer duurt, en het als gevolg daarvan meer geld kost dan wanneer er per fonds wordt geacquireerd.

Daarbij wordt er vanaf het begin waarschijnlijk al een bescheiden verkoop gegenereerd van materiaal wat langzamerhand beschikbaar komt, omdat het de bedoeling is om in dit acquisitietraject domeinspecialisten van de hogescholen in een vroeg stadium te betrekken.

Als wordt uitgegaan van een groei in de aanschaf van e-books ten koste van print naar +3% over 5 jaar, met een groeiverloop van +0.25% in jaar 1, +0.5% in jaar 2, +1% in jaar 3, +2% in jaar 4 en +3% in jaar 5, dan ziet het bijbehorende kasstroomschema er in het geval van succesvolle acquisitie per domein als volgt uit:

Acquisitie van content per domein			
jaar	Investering begin	Cashflow	Investering eind
1	€13.191,66	€23.750,00	-€10.558,34
2	€2.633,32	€47.500,00	-€44.866,68
3	-€31.675,02	€95.000,00	-€126.675,02
4	-€113.483,36	€190.000,00	-€303.483,36
5	-€290.291,70	€285.000,00	-€575.290,70

In dit schema wordt ervan uitgegaan dat de totale looptijd van het acquisitietraject vijf jaar is, en dat de acquisitiekosten in totaal dus twee en een half keer zo hoog zijn als bij acquisitie per uitgever. Ook hier is eventuele concurrentie van toekomstige aanbieders niet meegenomen, en wordt verder niets extra's gedaan door de afdeling verkoop om nieuwe content onder de aandacht te brengen.

Zoals gezegd zijn er vanaf het begin wel al domeinspecialisten bij de acquisitie betrokken. Dit genereert naar verwachting meteen verkoop in het systeem, en heeft een ander groeiverloop tot gevolg in de latere jaren, wanneer er geleidelijk nieuwe content beschikbaar komt.

Stakeholders

Omdat het goede verloop van de voorgestelde acquisitietrajecten ook afhankelijk is van externe partijen, wordt hieronder per traject beken wie de stakeholders zijn, en wat hun

positie is. Dit is van groot belang om scherp te krijgen welke belangen er spelen bij de partij in kwestie.

Stakeholders bij acquisitie per uitgever

Wanneer er geacquireerd wordt per fonds, zijn er slechts twee stakeholders direct betrokken bij de onderhandelingen over de voorwaarden, te weten Bertrams en de uitgever in kwestie. Zoals al eerder aangegeven, is het te verwachten dat de uitgevers huiverig zullen zijn over opname in het systeem, omdat het onduidelijk is wat het effect van een dergelijke overeenkomst heeft op de verkoop van hun print titels. De vraag om meteen het hele fonds beschikbaar te maken zou om die reden kunnen leiden tot een snelle afwijzing, als er geen goede argumenten en condities kunnen worden gevonden voor opname.

Op de lange termijn is het ook in het belang van de uitgeverijen om te zorgen dat studenten en docenten de beschikking krijgen over juist hun digitaal materiaal via de achtergrondcollectie van bibliotheek, om het gebruik van e-books en in het verlengde daarvan de digitale verkoop van de verplichte literatuur via het eigen gezamenlijke platform van de uitgeverijen tot een succes te maken.

Het kan in het kader hiervan niet duidelijk genoeg gesteld worden dat de bibliotheken geen rol voor zichzelf zien weggelegd met betrekking tot de verplichte literatuur. Het initiatief moet van de docenten komen, en die zien vooralsnog de voordelen niet van digitaal.

Voor Bertrams als tweede partij liggen de zaken wat makkelijker, aangezien Bertrams veel te winnen en weinig te verliezen heeft. Wanneer er van het grootste deel van de uitgevers een 'nee' komt, of een 'ja' maar met voorwaarden die onverkoopbaar zijn naar de bibliotheken toe, dan betekent een snel einde aan het acquisitietraject slechts een klein verlies in een markt waar Bertrams als bedrijf geen gevestigde belangen heeft.

Voor de derde stakeholder, de gezamenlijke bibliotheken binnen het HBO, staat in dit acquisitietraject het meeste op het spel. Maar is als zodanig is men geen partij, en heeft men als stakeholder geen enkele invloed op de uitkomst van het acquisitieproces.

Stakeholders bij acquisitie per domein

In het geval de acquisitie van content per domein plaatsvindt, spelen de bibliotheken als stakeholder wel een actieve rol in het acquisitieproces. In het geval van acquisitie per domein wordt de bibliotheek in staat gesteld haar gezamenlijk belang zo scherp mogelijk uit te spelen, teneinde vraag en aanbod zo dicht mogelijk bij elkaar te brengen.

Daarbij is het in hun belang dat hun behoeften zo helder mogelijk bij de uitgeverijen worden neergelegd, om duidelijk te krijgen welke content wel, en welke content niet van belang is voor een goede digitale achtergrondcollectie. Naar de individuele uitgevers toe kan dan bij acquisitie per domein worden gecommuniceerd dat ook hun concurrenten benaderd zijn voor hun relevante materiaal, wat het misschien makkelijker maakt om met een beperkt stuk van hun fonds mee te gaan met de vraag.

Als derde stakeholder in het proces van acquisitie per domein, wordt van Bertrams in dit geval vooral verwacht te laten zien dat men kiest voor een langjarige investering van mensen en middelen om het aanbod in Dawsonera relevant te maken voor een nieuwe markt met nieuwe afnemers. Daarbij wordt in dit specifieke acquisitietraject van Bertrams verwacht dat het kiest voor een andere manier van werken om de kans op succes te vergroten.

Risico's

Bij een keuze voor één van de acquisitietrajecten is het van belang dat duidelijk is aan welke risico's beide opties onderhevig zijn. Sommige van deze risico's zijn hiervoor al aan de orde gekomen, maar hieronder worden ze per traject nog eens expliciet genoemd:

Risico's bij acquisitie per uitgever

Het voornaamste risico bij het acquireren per uitgeversfonds is dat er geen goede argumenten en condities kunnen worden gevonden voor opname van alle content in één keer. Als de behoeften van de bibliotheken onvoldoende helder gemaakt kunnen worden met betrekking tot een digitale achtergrondcollectie, is het waarschijnlijk dat het grootste deel van de uitgevers opname in Dawsonera zal afwijzen, of voorwaarden zal stellen die niet interessant zijn voor de bibliotheken.

Daarnaast is het de vraag hoe de acquisitie in de praktijk vormgegeven moet worden. Op dit moment is er geen acquisitiemedewerker in dienst voor Nederland en België, en het is de vraag of een acquisitietraject op een goede manier vanuit Engeland gevoerd kan worden. Een antwoord op de vraag hoe dit moet worden opgelost valt buiten de scope van dit onderzoek, maar wel kan worden vastgesteld dat het van belang is dat de acquisitie gevoerd gaat worden door medewerkers die de markt kennen en de taal spreken.

Risico's bij acquisitie per domein

Ook wanneer de acquisitie van content per domein wordt aangepakt is men afhankelijk van de welwillendheid van uitgevers, en is het nog steeds de vraag hoe de acquisitie vanuit het bedrijf precies vormgegeven moet worden. De aard van dit traject vraagt bovendien een grotere investering in tijd en geld, en hier is de noodzaak om een projectmedewerker aan te stellen die vanuit Nederland en België werkt sterk aanwezig.

Daarnaast zijn er in dit traject meer partijen betrokken, en is men voor succesvolle acquisitie ook afhankelijk van de bibliotheken voor de nodige input en medewerking. Wanneer de samenwerking met de bibliotheken niet loopt zoals voorzien, zorgt de vertraging voor uitloop en extra kosten. Omdat er vanuit Bertrams geen ervaring is met een dergelijke aanpak, kan er niet op eerder opgedane kennis worden teruggevalen.

11.5 Evaluatie

Voor het beantwoorden van bovenstaande deelvraag heb ik veel deskresearch moeten verrichten, waarbij naast het verzamelen van de benodigde gegevens uit de verkoopdatabase van CB en uit Dawsonera zelf, vooral het loskrijgen van informatie in Engeland lastig was.

Zoals gezegd bevinden wij ons hier in Nederland wat op afstand ten opzichte van het moederbedrijf, dus naast het feit dat alle communicatie via mail moest gebeuren, was niet altijd even duidelijk bij welke persoon ik precies zijn moest voor de juiste informatie. Af en toe ben ik dan ook te rade gegaan bij onze afdeling sales, die in het dagelijks werk meer contacten onderhoudt met Engeland.

Al met al ben ik redelijk tevreden over het uiteindelijke resultaat, al moet welaangetekend worden dat honderd procent zekerheid over de ROI in dit geval niet gegeven kan worden, omdat niet zeker is voor welke prijs de nieuw geacquireerde content aangeboden kan worden.

Uit de interviews is gebleken dat prijsoverwegingen ten opzichte van print erg belangrijk zijn bij de keuze om het ene of het andere aan te schaffen voor de collectie, maar die afweging zal er voor de bibliotheken nog heel lang zijn. Dit moet voor Bertrams geen belemmering vormen om te proberen nieuwe markten aan te boren.

12. Eindconclusie en advies

12.1. Eindconclusie

Uit mijn onderzoek komt sterk naar voren dat hoewel er binnen de hogeschoolbibliotheken een grote behoefte bestaat om op basis van losse aanschaf een digitale achtergrondcollectie van Nederlandstalig e-book materiaal op te bouwen, er vanuit geen enkele betrokken partij daadwerkelijk stappen worden ondernomen om dit binnen afzienbare tijd voor de sector te realiseren.

Vanuit de Nederlandse educatieve uitgeverijen verzameld in de GEU wordt vooral gekeken naar hoe de distributie van e-textbooks gezamenlijk kan worden geregeld. Dit lijkt op het eerste gezicht een stap in de goede richting, maar bij nadere beschouwing is dit initiatief vooral op het aanbod gericht, en niet op de vraag die er vanuit de bibliotheken van de hogescholen wel is:

Een systeem dat zowel Engelstalige als Nederlandstalige content bevat, dat de bibliotheken op basis van een pick-and-choose aanbod in staat stelt een achtergrondcollectie e-books op te bouwen, ten behoeve van het ondersteunen van het praktijkgerichte onderzoek van haar studenten.

Daarbij moet worden vastgesteld dat de sector als geheel op dit moment niet goed in staat is om deze behoefte via een gezamenlijk initiatief onder bijvoorbeeld het Samenwerkingsverband Hogeschoolbibliotheken (SHB) handen en voeten te geven.

Dit heeft vooral te maken met het feit dat het SHB als organisatie niet beschikt over een hard mandaat om voor de hele sector te beslissen, en dat daarnaast een gezamenlijke financiering van een dergelijk project voor de bibliotheken financieel niet haalbaar is.

De sleutel ligt dus in handen van een partij die al beschikt over een geschikt systeem met Engelstalige content, en daarnaast de mensen en middelen heeft om ook gericht acquisitie te plegen om ook de grote educatieve uitgeverijen in Nederland binnenboord te krijgen.

Met de juiste aanpak liggen er voor Bertrams en Dawsonera binnen de HBO-markt dus zeker mogelijkheden, mede omdat uit mijn onderzoek blijkt dat Dawsonera functioneel al voldoet aan de eisen en wensen van de bibliotheken, en dat de enige belemmering het (kunnen) acquireren van de juiste content is.

Wanneer Bertrams werkelijk zou willen toetreden tot deze nieuwe markt, dan zullen er desondanks de nodige investeringen moeten worden gedaan. Hieronder worden op basis van mijn onderzoek concrete suggesties gedaan hoe een eventueel acquisitietraject vormgegeven zou moeten worden.

12.1. Advies

Uit de business case bij dit onderzoek blijkt dat de acquisitie van de benodigde content op twee manieren zou kunnen worden vormgegeven. In de eerste plaats kan er voor worden

gekozen om te proberen te acquireren per uitgeversfonds, wat de gebruikelijke manier is waarop acquisitie voor Dawsonera aangepakt wordt binnen Bertrams.

Zoals gezegd is de kans dat het hele traject op deze wijze succesvol kan worden doorlopen voor een zeer groot deel afhankelijk van de welwillendheid van de uitgevers om hieraan mee te werken. De stap om hun hele fonds in één keer beschikbaar te maken, zal wellicht voor een deel van hen te groot blijken.

Gezien de wens van de bibliotheken om te kunnen beschikken over een zo compleet mogelijk aanbod binnen een enkel systeem, is dit bijzonder onwenselijk.

Om het risico van het wegvallen van uitgevers zoveel mogelijk te beperken, is de in de business case bij dit project voorgestelde alternatieve wijze van acquisitie, waarbij de domeinspecialisten van de hogescholen betrokken worden en er per domein wordt geprobeerd alle werkelijk relevante content ten behoeve van de achtergrondcollectie van de bibliotheken te acquireren, als optie veel geschikter:

Op voorwaarde dat de bibliotheken succesvol kunnen worden betrokken bij dit project en er door Bertrams wordt geïnvesteerd door een acquisitiemedewerker aan te trekken die dit traject over meerdere jaren zou kunnen begeleiden, adviseer ik voor deze tweede optie te kiezen.

13. Evaluatie van het project

13.1. Wat ging er goed?

In de eerste plaats ben ik ontzettend blij dat ik mijn afstuderen bij mijn eigen werkgever heb kunnen doen: Ik vond het ontzettend mooi om de kennis die ik in de loop van de jaren via mijn studie heb opgebouwd in te kunnen zetten op een plek waar ik nu al meer dan drie jaar helemaal op mijn plek ben.

In de oriënterende fase van mijn onderzoek heb ik veel profijt gehad van de nadruk die binnen de opleiding gelegd wordt op het doen van literatuuronderzoek: Dit heeft me niet alleen geholpen om tot een goede marktanalyse en business case te komen, maar ik had er ook veel profijt van bij de interviews die ik heb afgenomen met deskundigen.

De interviews vond ik een van de leukste onderdelen binnen mijn project, en ik heb alle interviews stuk voor stuk vooral ervaren als een goed gesprek. Een gesprek over een onderwerp dat ik in algemene zin op zich al bijzonder interessant vind omdat het aan veel onderwerpen raakt die mijn belangstelling voor dit project ook al hadden.

Waar ik daarnaast ook erg blij mee ben, is dat ik de scope van het project goed heb kunnen bewaken, en heb kunnen bijsturen op het moment dat dat noodzakelijk was.

Erg prettig was tenslotte ook het begrip van mijn collega's en de hulp en het enthousiasme van de deskundigen die ik heb mogen interviewen bij de hogescholen: In een sommige gevallen kwam ik terug met meer dan twee uur aan audiomateriaal vol zeer bruikbare informatie. Op zo'n moment is het dan ook wel weer goed om het allemaal weer even weg te leggen om aan een prijsopgave voor een klant te werken.

13.2. Wat ging er niet goed?

De keerzijde van afstuderen bij de eigen werkgever heb ik helaas ook ervaren. Omdat Houtschild als bedrijf veel voor bibliotheken werkt, die vooral richting het einde van het kalenderjaar steeds meer gaan bestellen, was het gedurende deze piekmomenten niet mogelijk om aan mijn afstudeerproject te werken.

Daardoor zakte het project meerdere malen ver naar de achtergrond, en moet ik eerlijk bekennen dat ik onvoldoende contact heb gehouden met mijn begeleider vanuit de hogeschool.

Om die reden heeft het uiteindelijke afstudeertraject veel en veel langer geduurd dan de bedoeling was.

Bovendien heb ik gemerkt dat ik het bij de tussenproducten ontzettend lastig vond om resultaten te delen als ik er nog niet helemaal tevreden over was. Hierdoor heb ik veel mogelijkheden tot feedback gemist, en hier had ik mij overduidelijk véél minder solistisch moeten opstellen.

14. Verantwoording beroepstaken en persoonlijke reflectie

Bij alle activiteiten die ik in het kader van mijn afstudeerproject heb ondernomen, heb ik de rol van projectleider zelfstandig doorlopen, en waar nodig heb ik daarbij sturend gehandeld. De beroepstaken die in het kader van het afstudeertraject door mij zijn uitgevoerd zijn:

- Analyseren
Probleemanalyse (deelvraag 1 t/m 3)
- Ontwerpen
Pakketselectie (deelvraag 4 en 5)
Functionele eisen (deelvraag 6)
- Adviseren
Dienstverlening (deelvraag 8)

Businesscase (deelvraag 7 en 9)

Hieronder toon ik per categorie aan welke competenties ik tijdens mijn afstudeertraject heb aangesproken:

14.1. Analyseren

In het kader van de probleemanalyse heb ik via het opstellen van een gedetailleerde marktanalyse goed in beeld gekregen hoe deze voor Bertrams nieuwe markt precies functioneert, en welke visies er binnen de hogeschoolbibliotheken bestaan op de toekomst.

Voor een goed verloop van het project, met name bij de interviews, was het belangrijk mij goed bekend te maken met zaken die op dit moment spelen binnen het HBO onderwijs in het algemeen, en de hogeschoolbibliotheek in het bijzonder.

Daarnaast was het voor het opstellen van een goede business case absoluut noodzakelijk om te bepalen hoe groot deze nieuwe markt precies is, om een goede afweging te kunnen maken of het doen van gerichte investeringen wel zouden lonen.

Gedurende de probleemanalyse is in ieder geval al voldoende vast komen te staan dat voor succesvolle toetreding tot de markt aanpassing en investering in Dawsonera noodzakelijk was, en dit heb ik met relevante literatuur en gedegen vergelijkend onderzoek binnen mijn marktanalyse kunnen onderbouwen.

Daarbij moet worden vastgesteld dat Bertams graag wil groeien binnen continentaal Europa als leverancier van niet alleen print, maar ook e-content. Daarvoor zijn investeringen in mensen en middelen noodzakelijk, en moet er gericht gezocht worden naar nieuwe markten om te kunnen groeien.

Uit het bovenstaande blijkt dat ik zelfstandig een analyse uit heb kunnen voeren over een mij onbekende markt, en daarbij de vooraf benodigde informatie ten behoeve van niet alleen de marktanalyse, maar ook de interviews en de businesscase in een vroeg stadium helder heb gekregen, waaruit blijkt dat ik het zicht op de te behalen resultaten gedurende het proces in het oog heb gehouden. Op basis van het bovenstaande positioneer ik deze beroepstaak op niveau 3.

14.2. Ontwerpen

In het kader van het project was het van groot belang om al in een vroeg stadium te achterhalen welke concurrerende systemen op het moment al werden gebruikt binnen de bibliotheken.

Met de uitkomsten van deelvraag 4 ('Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte systemen?') heb ik om een eerste invulling aan de voor deze markt verwachte functionele en inhoudelijke eisen te kunnen geven, een volledige SWOT-analyse uitgevoerd op het huidige systeem Dawsonera.

Aan de hand van de uitkomsten (issues) heb ik vervolgens een aantal vragen geformuleerd die ik heb meegenomen in de aansluitende interviews met deskundigen werkzaam binnen de sector, teneinde de functionele eisen en wensen op een gestructureerde manier te kunnen inventariseren.

Het inzicht en de houvast die deze manier van werken mij gaf is vooral van grote waarde gebleken bij het opstellen van een interviewplan waarmee ik de interviews ben ingegaan. Het heeft er voor gezorgd dat ik geen belangrijke vragen heb gemist, en ik de gewenste functionele specificaties nauwkeurig en volledig heb kunnen opnemen in mijn interviewrapport.

Uit het bovenstaande blijkt dat ik zelfstandig een analyse heb kunnen uitvoeren op de aanwezige concurrerende systemen in de markt, en vervolgens via een sterkte- zwakte analyse heb kunnen bepalen in welke richting verder onderzoek noodzakelijk was om te achterhalen op welke wijze het eigen systeem functioneel aangepast zou moeten worden (programma van eisen). Op basis van het bovenstaande positioneer ik deze beroepstaak op niveau 3.

14.2. Adviseren

Om te kunnen adviseren over de eisen en wensen van de hogescholen op het gebied van nieuw te acquireren content, was het van groot belang dat zo nauwkeurig mogelijk kon worden bepaald welke content precies zou moeten worden toegevoegd om een goede propositie te hebben naar de bibliotheken toe.

In de door mij afgenomen interviews besloot ik daarom al een voorschot te nemen op de enquête die ik van plan was te houden over dit onderwerp, door het opnemen van deelvraag 8 ('Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?') in deze gesprekken.

Gedurende deze interviews bleek echter dat voor een eerste introductie van het systeem in de markt de content van slechts een beperkt aantal uitgevers van belang is. Zonder deze content blijkt op basis van de uitkomsten van de interviews een aantrekkelijke propositie in de markt niet haalbaar.

Op basis van deze informatie heb ik daarom besloten de voorgenomen enquête uit de planning te schrappen, en mij te richten op het rondmaken van mijn business case op basis van deze nieuwe informatie.

Het was dan ook van groot belang om binnen deze business case te komen met meerdere scenario's om acquisitie van content vorm te geven, om te kunnen onderzoeken op welke

manier het risico op het afhaken van uitgevers zo veel mogelijk kon worden beperkt, en wat deze extra maatregelen voor de kosten van het project als geheel zouden kunnen betekenen.

Omdat bleek dat Dawsonera functioneel gezien al voldeed aan alle gestelde eisen, kon ik mij in de business case volledig op de content focussen, en heb ik uiteindelijk positief kunnen adviseren over één van de in de business case uitgewerkte scenario's. Als ik ook nog noodzakelijke functionele investeringen had moeten meenemen, was het nog maar de vraag geweest of ik positief had kunnen adviseren één van beide scenario's.

Uit het bovenstaande blijkt dat ik bij onverwachte deelresultaten binnen een onderzoeksproject goed in staat ben om het onderzoeksproces op punten bij te sturen, zodat het onderzoek relevant blijft in de context van de praktijk. Vanwege de complexiteit van de onderliggende businesscase positioneer ik deze beroepstaak op niveau 4.

15. Literatuurlijst

- Blankestijn, H. (2009). *Kwaliteit als opdracht*. Den Haag: HBO-raad.
- Calter, M. (2013). MOOCs and the library: engaging with evolving pedagogy.
- CAO Boekhandel en Kantoorboekhandel 2012-2014. (2012). 's-Gravenhage: Nederlandse Boekverkoopersbond.
- CB-online. (2014). Retrieved 10-05-2014 <https://cbonline.boekhuis.nl/>
- Christensen, G., Steinmetz, A., Alcorn, B., Bennett, A., Woods, D., & Emanuel, E. J. (2013). The MOOC phenomenon: who takes massive open online courses and why? SSRN.
- Dawsonera publisher list: May 2014. (2014). Dawson Books.
- de Rijk, S. (2012). *De uitdaging voortgezet; voortbouwen met toekomstperspectief: Beleidsplan Samenwerkingsverband van Hogeschoolbibliotheken 2012 – 2014*. Eindhoven: SHB.
- Enis, M. (2013). ProQuest Acquires EBL, Will Merge with Ebrary Retrieved 06-02-2013, from <http://www.thedigitalshift.com/2013/01/ebooks/proquest-acquires-eb-l-will-merge-with-ebrary/>
- Feiten en cijfers*. (2013). Den Haag: Vereniging van Hogescholen.
- Jaarboek onderwijs in cijfers 2012*. (2012). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- JISC. (2006). Academic Database Assessment Tool (ADAT): eBook Platforms. from The Center for Research Libraries (CRL) <http://adat.crl.edu/ebooks>
- Kasdorf, B. (2011). EPUB 3: Not Your Father's EPUB. *Information Standards Quarterly*, 23(2), 4-11.
- Learning Tools Interoperability. (2014). Retrieved 03-02-2013, 2014, from <http://www.imsglobal.org/toolsinteroperability2.cfm>
- Meijer, W., Nekkers, J., & Pijlman, P. (2006). *Beelden van bibliotheken : toekomstscenario's voor hogeschoolbibliotheken*. Eindhoven: SHB.
- Pappano, L. (2012). The year of the MOOC. *The New York Times*, 2(12), 2012.
- Polanka, S. (2013). What Librarians Need to Know About EPUB3. *Online Searcher*, 70-72.
- Samenvatting SHB benchmarking 2011*. (2011). Eindhoven: SHB.
- Sandeem, C. (2013). Integrating MOOCs into Traditional Higher Education: The Emerging "MOOC 3.0" Era. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 45(6), 34-39.

- Schwartz, M. (2013). Coursera, Publisher Pilot Offers Licensed Content to MOOC Students Retrieved 04-02-2013, 2014, from <http://lj.libraryjournal.com/2013/05/academic-libraries/coursera-publisher-pilot-offers-licensed-content-to-mooc-students/#>
- Snijders, R. (2013). Over Bookshelf, e-studieboeken en het Educatieve Ebookscongres. Retrieved from <http://rsnijders.info/vakblog/2013/10/08/bookshelf-educatieve-ebookscongres/>
- VitalSource Makes the Difference. (2012). Retrieved from http://www.vanschaik.com/documents/Vital-Source-Makes-the-Difference-11_19_12.pdf

16. Bijlagen

16.1 Plan van Aanpak

1. Organisatieprofiel

Houtschild International Booksellers is een verzendboekhandel met ongeveer 20 personen in dienst, en biedt een uitgebreid pakket aan diensten voor wetenschappelijke en institutionele bibliotheken: consolidatie van vervolgwerken, een uitgebreide database van boeken en tijdschriften en sinds kort ook ebooks en approval plans.

Sinds 2007 maakte Houtschild deel uit van de Blackwell Group in Oxford, maar in juni 2012 verkocht Blackwells zijn aandeel in Houtschild aan de Bertrams Group in Norwich. Daarmee breidde de nieuwe eigenaar Bertrams zijn aanbod voor academische bibliotheken nog verder uit na in de zomer van 2011 al Dawson Books te hebben aangekocht.

Sinds de aankoop van Dawson Books zet de Bertrams Group vol in op de ontwikkeling van het ebook platform Dawsonera, en met de overname van Houtschild, een bedrijf dat sterk vertegenwoordigd is in de Duitse markt en in de Benelux, hoopt het zijn positie als ebook leverancier snel uit te bouwen op het Europese continent.

Binnen Houtschild is veel kennis aanwezig over de wetenschappelijke en institutionele markt in het algemeen, en zijn er veel en goede contacten met de uitgevers. Houtschild geniet een relatief grote bekendheid binnen de markt voor een kleine onderneming, vooral als leverancier van gedrukt materiaal dat moeilijk te krijgen is.

Als onderdeel van de Blackwell Group heeft Houtschild de eerste stappen gezet met het aanbieden van elektronische content aan bestaande klanten, maar is de verkoop nooit echt van de grond gekomen: Naast een gebrek aan ervaring met het aanbieden van e-content en een gebrek aan support van de toenmalige eigenaars was een belangrijke oorzaak van de tegenvallende verkoop het feit dat het platform waarop materiaal werd aangeboden (EBL)

géén eigendom was van de Blackwell Group, en er dus weinig tot geen controle was over de doorontwikkeling van het systeem.

In de huidige situatie is de support en drive vanuit het moederbedrijf om de verkoop van ebooks tot een succes te maken duidelijk veel sterker aanwezig, en is ook de controle op de doorontwikkeling van het systeem waarop de content aangeboden in eigen hand: Dit verruimt de mogelijkheden om het systeem gericht op een bepaalde markt aan te passen, zowel op functioneel gebied als op het gebied van de content.

2. Aanleiding

Sinds de aankoop van Dawson Books zet de Bertrams Group vol in op de ontwikkeling van het ebook platform Dawsonera, en met de overname van Houtschild hoopt het zijn positie als ebook leverancier snel uit te bouwen op het Europese continent. Op dit moment wordt Dawsonera voornamelijk door Universiteitsbibliotheken gebruikt. Er is vanuit Bertrams onvoldoende inzicht in specifieke eisen en wensen van Hogeschoolbibliotheken in Nederland: Hoe kan Dawsonera zo worden aangepast, dat het systeem tegemoet komt aan de specifieke behoeften van bibliotheken binnen het HBO, en welke kosten brengt dit met zich mee?

Gevraagd is een advies dat inzicht geeft in hoe het systeem Dawsonera moet worden aangepast ten behoeve van Hogeschoolbibliotheken in Nederland, zowel met betrekking tot de geboden functionaliteiten als de in het systeem aanwezige ebooks, en de kosten die deze aanpassingen, zowel functioneel als op het gebied van te verwerven content, met zich meebrengen

3. Doelstelling

Het doel van dit project is inzicht te krijgen in de beheersmatige eisen van bibliotheken binnen het HBO met betrekking tot de levering van ebooks (Mooney, 2001) via Dawsonera enerzijds, en anderzijds de wensen van de gebruiker beter in beeld te krijgen voor wat betreft de content en de voorwaarden waarop deze content binnen Dawsonera aangeboden wordt.

4. Probleemstelling

Op dit moment wordt Dawsonera voornamelijk door Universiteitsbibliotheken gebruikt. Er is vanuit Bertrams onvoldoende inzicht in specifieke eisen en wensen van Hogeschoolbibliotheken in Nederland: Hoe kan Dawsonera zo worden aangepast, dat het systeem tegemoet komt aan de specifieke behoeften van bibliotheken binnen het HBO, en welke kosten brengt dit met zich mee?

5. Deelvragen

Om tot een zo volledig mogelijk antwoord te komen op de hierboven geformuleerde probleemstelling volgen hieronder de van de centrale probleemstelling afgeleide deelvragen, met per deelvraag een beschrijving van de te gebruiken onderzoeksmethode en –aanpak.

5.1 Hoe is het HBO onderwijs in Nederland in brede zin georganiseerd, en hoe ziet de HBO bibliotheek er op dit moment uit?

Om erachter te komen hoe het HBO onderwijs in brede zin is georganiseerd en hoe de Hogeschoolbibliotheken functioneren binnen het onderwijs ben ik van plan allereerst literatuuronderzoek te doen naar relevante informatie over dit onderwerp.

Ten behoeve van verdere uitdieping en aanvulling van via deze weg verkregen informatie is het mijn bedoeling het Samenwerkingsverband Hogeschoolbibliotheken (SHB) te benaderen met het verzoek toegang te krijgen tot hun archief.

Mocht dit niet voldoende opleveren, dan is het mijn bedoeling onbeantwoorde vragen mee te nemen in de interviews die ik in een later stadium van mijn project hoop af te kunnen nemen met een aantal personen die een functie bekleden binnen het SHB.

5.2 Hoeveel wordt er op dit moment gemiddeld per student door Hogeschoolbibliotheken aan ebooks uitgegeven?

Om te kunnen achterhalen hoeveel procent van het totale budget er jaarlijks gemiddeld besteed wordt aan ebooks binnen de HBO-bibliotheek hoop ik de meest recente informatie op te kunnen vragen via de werkgroep Benchmarking van het SHB.

Deze gegevens zijn van groot belang om een goede kosten-baten analyse te kunnen maken ter onderbouwing van mijn uiteindelijke advies.

5.3 Welke leveranciers en systemen worden er het meest gebruikt binnen de HBO bibliotheek?

Voor een goed overzicht van de meest gebruikte systemen binnen de HBO-bibliotheek ben ik van plan zoveel mogelijk informatie via de bibliotheekwebsites van de hogescholen te achterhalen.

Het doel is hierbij niet tot een compleet overzicht te komen, maar tot een overzicht van de meest gebruikte, om een sterkte-zwakke analyse te kunnen maken van de systemen die binnen de HBO-markt het meest relevant zijn. Mijn doel is om de vier of vijf meest gebruikte systemen voor verder onderzoek te selecteren.

5.4 Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte systemen?

Om te kunnen achterhalen wat de sterke en zwakke kanten van de in het HBO gebruikte systemen precies zijn, ben ik van plan om in eerste instantie research te doen naar zowel de functionele en inhoudelijke kanten van de onder 5.3 geselecteerde systemen.

Meer in het bijzonder is het mijn bedoeling te kijken naar de voorwaarden waarop ebooks via het systeem aangeschaft kunnen worden, welke verschillende opties en restricties er aanwezig zijn met betrekking tot uitleen, het printen van pagina's en het kopiëren van stukken tekst. Daarnaast wil ik kijken naar welke content er precies aangeboden wordt.

Om deze gegevens te achterhalen ben ik van plan in eerste instantie vooral deskresearch te doen. Mochten er daarna nog zaken onduidelijk zijn, dan ben ik van plan de desbetreffende leverancier direct te benaderen.

5.5 Waar liggen de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera ten opzichte van de in de sterkte/zwakte analyse onderzochte, concurrerende systemen?

Om een antwoord te vinden op deze vraag voer ik een uitgebreide SWOT-analyse uit van de meest recente versie van Dawsonera, en neem daar de uitkomsten van de in 5.4 genoemde sterkte-zwakke analyse in mee.

Met deze SWOT-analyse breng ik de sterke en zwakke kanten van Dawsonera in de HBO-markt in kaart, en inventariseer ik de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera binnen deze nieuwe markt.

Via een confrontatiematrix hoop ik de belangrijke issues waar Dawsonera aan onderhevig is om te zetten in vragen die als basis kunnen dienen voor de interviews die ik in een later stadium van dit project hoop af te kunnen nemen.

5.6 Hoe moet Dawsonera worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek?

Om goed in beeld te kunnen krijgen wat er in functionele zin moet worden aangepast, gebruik ik de issues die voortkomen uit de eerder genoemde SWOT-analyse (voor zover ze betrekking hebben op de functionele specificaties van Dawsonera) als basis voor de

interviews die ik van plan ben af te nemen. Afhankelijk van wat er aan vragen naar boven komt, zal ik ter zake kundige mensen benaderen met het verzoek om een interview.

Het is mijn bedoeling in deze interviews niet alleen te onderzoeken wat de behoeften op korte termijn zijn in functionele zin, maar ook vragen te stellen over de midden-lange termijn: Dit om te achterhalen wat de visie is van partijen met betrekking tot de toekomst van de bibliotheekvoorziening binnen het HBO, en wat dat in functionele zin voor Dawsonera zou kunnen betekenen.

Het is mijn bedoeling om aan de hand van de resultaten van de interviews twee of drie scenario's uit te werken voor de verdere functionele ontwikkeling, die in meer of mindere mate tegemoet komen aan de eisen en wensen vanuit het HBO.

5.7 Welke kosten brengt functionele aanpassing met zich mee, en hoe wordt de investering terugverdiend?

Om er achter te komen welke van de scenario's voor de verdere functionele ontwikkeling van Dawsonera vanuit zakelijk perspectief op dit moment het beste is, ben ik van plan per scenario te onderzoeken wat de kosten voor de aanpassingen precies zijn, en hoe deze binnen een redelijke termijn kunnen worden terugverdiend.

Daarvoor moet ik aan de ene kant intern onderzoek doen naar de precieze kosten die gemaakt worden om Dawsonera te kunnen door ontwikkelen aan de ene kant, en te kijken naar de verwachte extra marktaandeel dat dat oplevert. Omdat ik uit eerder onderzoek bij het SHB al duidelijk heb hoeveel geld er aan ebooks wordt uitgegeven, kan ik dan per scenario uitspraken doen over zowel de kosten als de baten, en de beste optie kiezen om mee te nemen in het uiteindelijke advies.

5.8 Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?

Om goed in beeld te kunnen krijgen wat er op het gebied van de geboden content binnen Dawsonera extra gevraagd wordt, gebruik ik de issues die voortkomen uit de eerder genoemde SWOT-analyse (voor zover ze betrekking hebben op de content binnen Dawsonera) én de opbrengsten uit de interviews als basis voor een enquête die ik hoop af te nemen onder domeinspecialisten werkzaam binnen de Hogeschoolbibliotheek.

Het is mijn bedoeling aan de hand van de resultaten uit deze enquête te bepalen voor welke (soort) content de grootste behoefte bestaat, en welke content van minder belang is om op korte termijn te verwerven.

5.9 Welke kosten brengt het verwerven van de benodigde content met zich mee, en hoe wordt deze investering terugverdiend?

Om te achterhalen wat de kosten zijn voor de acquisitie van nieuwe content, zal ik vooral intern onderzoek moeten doen, en gericht medewerkers binnen het bedrijf moeten benaderen. Ik verwacht dat met elke uitgever apart onderhandeld moet worden over de voorwaarden voor opname in het systeem, en dat per uitgever veel tijd in beslag kunnen nemen. Het is dan ook mijn bedoeling in eerste instantie de kosten in kaart te brengen voor content die absoluut noodzakelijk is, en voor de overige content op basis van de uitkomsten van de enquête te bepalen of actieve acquisitie de moeite loont.

6. Overzicht onderzoeksmethoden

Bovenstaande deelvragen worden zoals al aangegeven op verschillende manieren onderzocht. Onderstaande matrix geeft een overzicht van de gekozen methoden per deelvraag:

	Deskresearch	Interviews	Enquête
Hoe is het HBO onderwijs in Nederland in brede zin georganiseerd, en hoe ziet de HBO bibliotheek er op dit moment uit?	x	x	
Hoeveel wordt er op dit moment gemiddeld per student door Hogeschoolbibliotheken aan ebooks uitgegeven?	x		
Welke leveranciers en systemen worden er het meest gebruikt binnen de HBO bibliotheek?	x		
Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de meest gebruikte systemen?	x	x	
Waar liggen de kansen en bedreigingen voor de huidige versie van Dawsonera ten opzichte van de in de sterkte/zwakte analyse onderzochte, concurrerende	x		

systemen? (SWOT)			
Hoe moet Dawsonera worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de (toekomstige) wensen vanuit de hogeschoolbibliotheek?	x	x	
Welke kosten brengt functionele aanpassing met zich mee, en hoe wordt de investering terugverdiend?	x		
Welke content is van belang om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit het HBO?	x	x	x
Welke kosten brengt het verwerven van de benodigde content met zich mee, en hoe wordt deze investering terugverdiend?	x		

7. Randvoorwaarden

Bij dit project gelden er een aantal randvoorwaarden die belangrijk zijn voor een goede doorloop van alle werkzaamheden:

7.1 Tijd

Omdat dit project wordt uitgevoerd naast andere lopende werkzaamheden en het project harde deadlines bevat, is het van belang dat er genoeg tijd vrijgemaakt kan worden voor de uitvoering ervan. Binnen de planning wordt uitgegaan van een minimale tijdsbesteding van 20 uur per week.

7.2 Feedback en beschikbaarheid

Om tot een goed resultaat te komen is het ontvangen van feedback op (tussen)producten van groot belang. De planning (zie 10) voorziet in minimaal 1 conceptversie per product, maar voor sommige onderdelen zijn er meerdere ingepland. Binnen de planning is ervan uitgegaan dat alle betrokkenen, zowel intern als extern, binnen de looptijd beschikbaar zijn voor consultatie en/of het geven van feedback. Mocht dit periodiek niet mogelijk zijn, dan wordt de projectplanning daarop aangepast.

7.3 Verantwoording

Om alle verrichte werkzaamheden te kunnen verantwoorden wordt er een gedetailleerd logboek bijgehouden waarin omschreven wordt wat er precies is gedaan en wat daarbij de afwegingen waren. Daarbij wordt aangegeven hoeveel tijd er is besteed aan de verschillende werkzaamheden.

8. Fasering

Voor dit project wordt op een aantal verschillende manieren onderzoek gedaan om tot een gedegen advies te komen. De voorgenomen werkzaamheden bestaan uit de volgende activiteiten, in fase gerangschikt:

8.1 Inventarisatie van de markt

De centrale vraag voor dit onderdeel is hoe het HBO en de bibliotheekvoorziening er op dit moment uitziet, zoveel mogelijk concreet in cijfers uitgedrukt. Hoeveel wordt er op dit moment aan ebooks uitgegeven, en welke leveranciers/systemen worden er gebruikt? Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de gebruikte systemen, en zijn (intern en extern) gepubliceerde gegevens over dit onderwerp (JISC, 2006) nog actueel? Welke personen binnen de onderzochte bibliotheken fungeren als contactpersoon en/of licentiehouder?

Voor het vinden van antwoorden op de vragen hierboven zal voornamelijk deskresearch worden gedaan. Het resultaat is een marktinventarisatie inclusief sterkte-zwakke analyse van met concurrerende systemen, én een lijst met (contact)personen, die in een later stadium benaderd kunnen worden voor een interview (zie 8.2).

Het resultaat is een rapport dat zicht geeft op de ontwikkelingen binnen de bibliotheekvoorziening in brede zin. Belangrijk is daarbij dat ook goed gekeken wordt naar de ontwikkelingen buiten de instellingen zelf, en de effecten die deze ontwikkelingen zouden kunnen hebben op de behoeften van de bibliotheken. Daarom is het van groot belang dat andere actoren binnen de markt goed in beeld gebracht dienen te worden, om tot een goed resultaat te komen. De verwachte doorlooptijd van dit onderzoek is 3 weken, volgens de planning (zie 10).

8.2 Interviews

Het doel van deze interviews is tweeledig: Enerzijds dienen ze om te onderzoeken welke functionele aspecten van belang zijn voor de hogeschoolbibliotheek, dat wil zeggen, hoe Dawsonera moet worden aangepast in functionele zin om tegemoet te komen aan de specifieke wensen van de bibliotheken.

Anderzijds dienen deze interviews om te achterhalen wat de visie is van partijen met betrekking tot de toekomst van de bibliotheekvoorziening binnen het HBO, en wat dat voor

Dawsonera zou betekenen. Voorts is het voor het uitzetten van een enquête (zie 8.4) is het van belang de contactgegevens van domein- en/of collectiespecialisten te achterhalen die binnen de instellingen werken.

Het resultaat is een rapport dat inzicht geeft in de functionele eisen voor Dawsonera, die van belang zijn voor hogeschoolbibliotheken in Nederland, en uitspraken doet over de verwachte ontwikkelingen van de bibliotheekvoorziening binnen het HBO in de nabije toekomst. Daarbij worden de kosten voor de aanpassing van het systeem zoveel mogelijk inzichtelijk gemaakt. De verwachte totale doorlooptijd van dit onderdeel is 10 weken, volgens de planning (zie 10): 2 Weken voor het maken van de vragenlijsten en het benaderen van de te interviewen personen, 6 weken voor het afnemen van de interviews en 2 weken voor het schrijven van het interviewrapport.

8.3 Voortgangsverslag

Ter evaluatie van de voortgang is halverwege de looptijd van het project dient een voortgangsverslag opgeleverd te worden. Dit is een overzicht van alle reeds verrichte werkzaamheden, en een evaluatie van de projectvoortgang als proces. Voor het schrijven van het voortgangsverslag is een week uitgetrokken volgens de planning (zie 10).

8.4 Enquête collectiespecialisten

Het doel van deze enquête is te onderzoeken welke content van belang is binnen Dawsonera, teneinde zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de vraag vanuit de hogeschoolbibliotheek. Dat wil zeggen, welke uitgevers worden op dit moment gemist in het systeem, en tegen welke condities moet de gemiste content geraadpleegd kunnen worden?

Het resultaat is een rapport dat inzicht geeft in de eisen die door collectiespecialisten aan de content binnen Dawsonera gesteld wordt, waarbij de kosten voor het verwerven van deze content zoveel mogelijk inzichtelijk gemaakt worden. De verwachte totale doorlooptijd van dit onderdeel is 10 weken, volgens de planning (zie 10): 3 Weken voor het maken van de vragenlijsten, 5 weken waarin de enquête uitstaat, en 2 weken voor het schrijven van het enquêterapport.

8.5 Advies n.a.v. de resultaten van inventarisatie, interviews en enquête

Het resultaat is een advies dat inzicht geeft in de manier waarop Dawsonera zou moeten worden aangepast om tegemoet te komen aan de wensen van bibliotheken binnen het HBO, waardoor duidelijk wordt welke investeringen moeten worden gedaan om tot een zo aantrekkelijk mogelijk aanbod te komen. Daarbij wordt zowel aandacht besteed aan de functionele aspecten van het systeem als de content. De verwachte totale doorlooptijd voor het schrijven van het adviesrapport is 1 week, volgens de planning (zie 10).

8.6 Projectevaluatie; aanleiding voor verder onderzoek

Een beknopte projectevaluatie, inclusief een overzicht van de opbrengsten uit de inventarisatie, de interviews en de enquête, die buiten de scope van het project vallen, maar

wel aanleiding geven tot verder onderzoek. De verwachte totale doorlooptijd voor het schrijven van deze evaluatie is 1 week, volgens de planning (zie 10).

9. Projectbeheersing

Om een goed verloop van het project te garanderen zijn er een aantal procedures van belang bij de uitvoering ervan:

9.1 Beheersing projectaanpak

Omdat elk opgeleverd product dient te voldoen aan een aantal vooraf opgestelde criteria, is het van belang dat daarvoor ook per product de juiste instrumenten worden gekozen om tot een goed resultaat te komen. Mocht tijdens het project blijken dat op onderdelen een andere aanpak nodig is, dan zal dat ten allen tijden in overleg met zowel afstudeerbegeleider als het managementteam van Houtschild moeten gebeuren.

Daarnaast wordt er gedurende de looptijd van het project een gedetailleerd logboek bijgehouden waarin bijgehouden wordt wat er precies is gedaan en wat daarbij de afwegingen waren. Eén keer in de twee weken zal hieruit een projectupdate richting zowel afstudeerbegeleider als het managementteam van Houtschild gaan (zie 10).

9.2 Beheersing kwaliteit

Om de kwaliteit van alle onderdelen binnen dit project te kunnen garanderen staat per deelproduct minstens één conceptversie gepland waarop feedback gegeven wordt. Voor de omvangrijkere onderdelen zijn dat er meer dan één.

9.3 Beheersing tijd

Binnen de planning wordt uitgegaan van een tijdsbesteding van 20 uur per week. De inschatting is dat dit voldoende moet zijn om gedurende de totale looptijd van het project tot een goed resultaat te komen.

Zowel in het logboek als de tweewekelijkse projectupdate zal worden aangegeven hoeveel tijd er is besteed aan de verschillende werkzaamheden.

10. Planning

In bijlage.

11. Referenties

JISC. (2006). Academic Database Assessment Tool (ADAT): eBook Platforms. from The Center for Research Libraries (CRL) <http://adat.crl.edu/ebooks>

Mooney, S. (2001). Digital object identifiers for eBooks: What are we identifying? Publishing research quarterly, 17(1), 29-36.

