



E-boeken in bibliotheken: een stand van zaken

De evolutie en impact van e-boeken bij
bibliotheken in Vlaanderen

Jennifer Dekker

Masterproef aangeboden binnen de opleiding
master in de bedrijfscommunicatie

Promotor prof. dr. Dirk De Grooff

Academiejaar 2014-2015

128.770 tekens

Inhoudsopgave

Dankwoord.....	5
Abstract	6
1. Inleiding	7
2. Literatuur.....	8
2.1 E-boeken: definitie en ontstaan	8
2.2 Het marktaandeel en het gebruik van e-boeken	8
2.3 E-boeken in bibliotheken	9
2.3.1 Academische bibliotheken	9
2.3.2 Openbare bibliotheken	10
2.4 Voordelen van het uitlenen van e-boeken	10
2.4.1 Voor de gebruiker.....	10
2.4.2 Voor de bibliotheek.....	11
2.5 Nadelen van het uitlenen van e-boeken.....	11
2.5.1 Voor de gebruiker.....	11
2.5.2 Voor de bibliotheek.....	12
2.6 Uitleenmodellen voor e-boeken in bibliotheken	12
2.6.1 Business modellen.....	12
2.6.2 Licentiemodellen.....	12
2.7 Promotie van e-boeken.....	13
2.8 E-boeken versus gedrukte boeken.....	13
2.9 De toekomst van e-boeken in bibliotheken	13
3. Huidig onderzoek	15
3.1 Aanleiding en invalshoek	15
3.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	15
4. Methode.....	16
4.1 Meetmethode: kwalitatieve analyse op basis van diepte-interviews.....	16
4.2 Meetinstrument: semigestructureerde topiclijst	16
4.3 Steekproeftrekking	17
4.4 Steekproefbeschrijving.....	17
5. Resultaten.....	18
5.1 OV 1: Sinds wanneer bestaat er een e-boekenaanbod in bibliotheken en wat is de omvang, inhoud en het succes daarvan?	18
5.1.1 Het ontstaan van een e-boekenaanbod	18
5.1.2 De omvang en inhoud van het e-boekenaanbod.....	19
5.1.3 Het ‘succes’ van het e-boekenaanbod	20
5.2 OV 2: Hoe gaat het uitlenen van e-boeken in zijn werk en zijn bibliotheken daar tevreden over?.....	21

5.2.1 Het uitleenproces van e-boeken	21
5.2.2 Tevredenheid over het uitleenproces.....	21
5.3 OV 3: Hoe wordt het aanbod van e-boeken aan de man gebracht en bij gebruikers gepromoot?22	
5.3.1 Gehanteerde promotietechnieken	22
5.4 OV 4: Welke voordelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?.....	22
5.4.1 Voordelen voor de bibliotheek.....	23
5.4.2 Voordelen voor de gebruiker.....	23
5.5 OV 5: Welke nadelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?.....	24
5.5.1 Voordelen voor de bibliotheek.....	25
5.5.2 Voordelen voor de gebruiker.....	25
5.5.3 De afweging tussen voor- en nadelen.....	26
5.6 OV 6: Hoe hebben bibliotheken de invoering van e-boeken ervaren en welke impact heeft het op de bibliotheek gehad?.....	26
5.6.1 Ervaringen van bibliotheken bij het invoeren van e-boeken	26
5.6.2 De impact van het uitlenen van e-boeken op de bibliotheek.....	27
5.7 OV 7: Hoe zien bibliotheken de toekomst van e-boeken versus gedrukte boeken, alsook van de bibliotheek als instelling in haar geheel?	27
5.7.1 De toekomst van e-boeken in bibliotheken	28
5.7.2 De toekomst van gedrukte boeken in bibliotheken	30
5.7.3 Het voortbestaan en de rol van de bibliotheek in de toekomst.....	30
5.8 OV 8: Welke verschillen zijn er tussen openbare en academische bibliotheken m.b.t. de evolutie en impact van e-boeken?	33
5.8.1 Het e-boekenaanbod in academische bibliotheken.....	33
5.8.2 Het uitleenproces van e-boeken in academische bibliotheken	33
5.8.3 Gehanteerde promotietechnieken in academische bibliotheken.....	34
5.8.4 Voordelen van het aanbieden van e-boeken in academische bibliotheken	34
5.8.5 Nadelen van het aanbieden van e-boeken in academische bibliotheken.....	35
5.8.6 Impact van het aanbieden van e-boeken op academische bibliotheken	35
5.8.7 Toekomstperspectief van academische bibliotheken	36
6. Conclusie	37
6.1 Onderzoeksvraag 1	37
6.2 Onderzoeksvraag 2	37
6.3 Onderzoeksvraag 3	37
6.4 Onderzoeksvraag 4.....	37
6.5 Onderzoeksvraag 5	38
6.6 Onderzoeksvraag 6.....	38

6.7 Onderzoeksvraag 7	38
6.8 Onderzoeksvraag 8	38
6.9 Algemene conclusie	39
7. Discussie	40
7.1 Beperkingen van het onderzoek	40
7.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	40
Bibliografie	41
Biografie.....	44
Bijlage	45

Dankwoord

Het vergt heel wat inzet, doorzettingsvermogen en steun van anderen om een goede masterproef te schrijven. Daarom wil ik graag iedereen die het mogelijk heeft gemaakt om deze masterproef en hopelijk ook mijn opleiding tot een goed einde te brengen, bedanken.

In de eerste plaats wil ik graag mijn promotor, Prof. Dr. Dirk De Grooff, bedanken voor zijn betrouwbaar advies, kritische inzichten en vlotte feedback. Ik wil hem ook bedanken voor zijn vertrouwen in mijn capaciteiten voor deze masterproef en mij de kans te gegeven deze interessante studie uit te voeren. Verder wil ik graag alle informanten bedanken die tijd hebben vrijgemaakt om mee te werken aan het onderzoek. Zonder hen was het immers niet mogelijk geweest om deze studie te verrichten. Tot slot bedank ik ook mijn vrienden en familie - en in het bijzonder mijn moeder - voor hun hulp, steun en aanmoediging tijdens deze intensieve periode.

Leuven, mei 2015

Jennifer Dekker

Abstract

We live in a rapidly evolving digital world. There is a growing demand for devices such as smartphones, tablets and e-readers. E-books are gaining popularity as well. Thanks to continuous technological improvements and increasing availability of digital content, people's interest in the medium keeps growing. These trends represent libraries with a challenge: how can they successfully integrate this new format of texts into their services? If they would fail to do so, they might risk losing relevance in this domain.

Extensive research has already been conducted regarding this matter in other countries, in particular in the Anglo-Saxon language area, yet little or none in our country. Therefore, this master thesis examines the evolution and impact of e-books in libraries located in Flanders. The study focusses on public libraries, but looks into the situation in academic libraries to a lesser extent as well. Eight research questions are drafted with the intention to provide insight into the current situation with regard to e-books in libraries:

RQ 1: Since when are e-books available in libraries and what is the scope, content and success of e-book collections?

RQ 2: How does e-book lending work and are library professionals satisfied with this process?

RQ 3: How are e-books marketed to and promoted among library patrons?

RQ 4: What advantages does e-book lending bring along, both for libraries and for patrons?

RQ 5: What disadvantages does e-book lending bring along, both for libraries and for patrons?

RQ 6: How did library professionals experience the introduction of e-books and what impact did it have on the library?

RQ 7: How do library professionals see the future of e-books versus printed books in libraries and how do they see the future of libraries in the digital age in general?

RQ 8: What differences are there between public and academic libraries with respect to the evolution and impact of e-books?

The empirical study is based on semi-structured face-to-face interviews with library professionals. The informants are selected based on a purposive sample. Eight libraries, six public and two academic, which vary regarding size and location were interviewed. Finally, an employee of Bibnet - an organization supported by the Flemish Government, which seeks to promote cooperation between public libraries - was questioned as well. The interview-data were collected between April 24 and May 8, 2015.

Qualitative analysis of the nine in-depth interviews shows that the evolution of e-books in Flemish libraries is still in its infancy, therefore the noticeable impact is limited. However, it is expected that the e-book collections in libraries will continue to evolve, which might cause a considerable impact in the long term. Yet, the manner in which this will unfold, is difficult to predict at the time being. The results of this study also indicate that the evolution of e-books (within the entirety of electronic information) in academic libraries proceeds at a higher rate, therefore the impact will be most likely more apparent in these types of libraries.

As e-books are gaining popularity, there is an explicit need to further explore the possibilities to offer them in libraries. Librarians should evaluate the impact of e-books on their services and explore how they can integrate this new format of texts into their traditional service model in such a manner that it is beneficial for libraries, as well as for customers and publishers. As the situation with regard to e-books in libraries is in full development and can evolve rapidly, it is important to monitor it regularly. Therefore, further research into the matter is required.

Keywords: e-books, electronic books, printed books, public libraries, academic libraries, digital age

1. Inleiding

We leven in een steeds verder digitaliserende wereld. Er is een groeiende vraag naar toestellen zoals smartphones, tablets en e-readers. Ook e-boeken zijn in opmars: dankzij voortdurende technologische verbeteringen en steeds meer beschikbare digitale content neemt de interesse in het medium toe. Deze trends stellen bibliotheken voor een uitdaging: hoe kunnen zij dit nieuwe formaat van teksten succesvol in hun dienstverlening integreren? Indien zij dat niet doen, zouden zij immers kunnen riskeren om aan relevantie in te boeten. In deze masterproef wordt de evolutie en impact van e-boeken bij bibliotheken die gelegen zijn in Vlaanderen onderzocht. De focus van de studie ligt op openbare bibliotheken, maar er zal in mindere mate ook gekeken worden naar de situatie in academische bibliotheken. Op die manier wordt getracht inzicht te geven in de huidige stand van zaken met betrekking tot e-boeken in bibliotheken.

In het eerste deel van de masterproef, de literatuurstudie, wordt reeds bestaand onderzoek over e-boeken in bibliotheken uitgebreid toegelicht. Hierbij worden eerst de definitie en het ontstaan van e-boeken uiteengezet. Vervolgens worden het marktaandeel en het gebruik van e-boeken besproken. Daarna wordt achtereenvolgens dieper ingegaan op de voor- en nadelen van het uitlenen van e-boeken, de verschillende uitleenmodellen en promotietechnieken die er bestaan en de potentiële toekomst van e-boeken in bibliotheken.

In het volgende onderdeel worden de aanleiding en invalshoek van deze studie besproken. Aansluitend worden eveneens de doelstelling en de verschillende onderzoeksvragen geformuleerd. Daarna volgt er een methodebeschrijving waarbij de gehanteerde onderzoeksmethode, alsook de keuze voor deze methode worden toegelicht.

Vervolgens worden de resultaten van het uitgevoerde onderzoek per onderzoeksvraag uitgebreid besproken. Daarna wordt er voor iedere onderzoeksvraag een beknopte conclusie geformuleerd en wordt een overkoepelend besluit verwoord. In het laatste onderdeel van de masterproef worden tot slot de beperkingen van het onderzoek besproken en wordt er advies gegeven voor mogelijk vervolgonderzoek in dit gebied.

2. Literatuur

Wereldwijd is er al ruimschoots onderzoek gevoerd naar de evolutie en impact van e-boeken in bibliotheken. Hieronder volgt een overzicht van enkele van deze voorgaande studies waarbij de belangrijkste overeenkomsten en verschillen in de resultaten worden belicht. Allereerst wordt er een definitie van het begrip ‘e-boek’ gegeven en wordt het ontstaan van e-boeken toegelicht. Daarna wordt het marktaandeel en het gebruik van e-boeken besproken. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de stand van zaken met betrekking tot e-boeken in bibliotheken en worden de voor- en nadelen van het uitlenen van e-boeken toegelicht, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker. In het voorlaatste deel van de literatuurstudie wordt dieper ingegaan op de diverse uitleenmodellen voor e-boeken. Tot slot wordt er een blik geworpen op de toekomst van e-boeken in bibliotheken.

2.1 E-boeken: definitie en ontstaan

Ruim 500 jaar heeft het gedrukte boek (*printed book* of *p-book*) de basis gevormd voor het bewaren en weergeven van informatie. Diverse ontwikkelingen in de computertechnologie hebben er echter toe geleid dat het gedrukte boek de laatste jaren plaats heeft moeten ruimen voor het elektronische boek of e-boek. Een e-boek maakt in feite de inhoud van een gedrukt boek voor de lezer beschikbaar in digitale vorm (McKnight & Dearnley, 2003). De term heeft betrekking op vier afzonderlijke componenten, namelijk: *content*, *format*, *reader software* en *reading device*. ‘*Content*’ duidt op het intellectueel eigendoms-element. ‘*Format*’ verwijst naar het document- of bestandsformaat. ‘*Reader software*’ duidt op de software die de gebruiker in staat stelt om verschillende bestandformaten op diverse soorten hardware te lezen. ‘*Reading device*’ verwijst tot slot naar de draagbare hardware om e-boeken op te lezen (Subba Rao, 2005).

Elektronische boeken bestaan al sinds de jaren ‘70, toen Project Gutenberg – een digitale bibliotheek van e-boeken, genoemd naar de uitvinder van de boekdrukkunst – startte met het digitaliseren van teksten. Oorspronkelijk verschenen e-boeken als digitale versies van gedrukte boeken op CD-ROM, maar door de opmars van het wereldwijde web verschijnen ze sinds de jaren ‘90 online. In principe is een e-boek vrij gelijkaardig aan een gedrukt boek, enkel de drager is verschillend. Een traditioneel gedrukt boek heeft als drager papier. Terwijl bij een e-boek de drager tegenwoordig kan variëren van een laptop, desktop, smartphone, tablet, e-reader of zelfs tot (door middel van een desktopprinter) traditioneel papier (Buczynski, 2010; Duncan, 2010; van der Velde & Ernst, 2009).

Volgens Subba Rao (2005) zijn er verschillende factoren die geleid hebben tot de nood aan en ontwikkeling van e-boeken. De opkomst van desktoppublishing, oftewel het bewerken en opmaken van documenten voor drukwerk - die meestal bestemd zijn voor publicatie - met behulp van een pc, kan beschouwd worden als een eerste factor. Een tweede factor is het toegenomen belang van *paperless publishing*: puur elektronisch, oftewel papierloos uitgeven. Tot slot heeft ook het comfort waarmee elektronische informatie gecreëerd, gebruikt en gedistribueerd kan worden ervoor gezorgd dat e-boeken ingang hebben gevonden.

2.2 Het marktaandeel en het gebruik van e-boeken

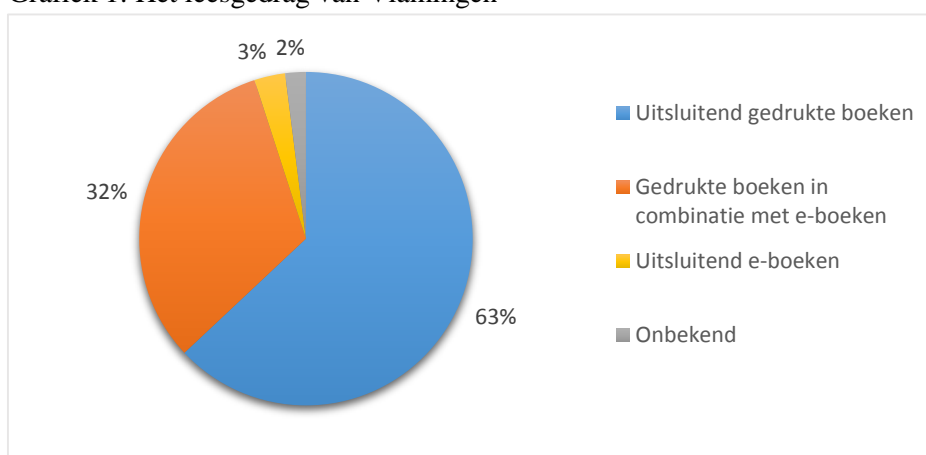
Zowel in de VS als in Europa zijn e-boeken in opmars, maar het tempo is beduidend verschillend van land tot land. Zoals te zien is in tabel 1 op de volgende pagina, lopen de VS en het VK beslist op kop. In deze landen maken e-boeken respectievelijk 13% en 11,5% van hun totale boekenmarkt uit. In Vlaanderen daarentegen maken e-boeken 2,9% van de totale boekenmarkt uit. Daarmee doen we het minder goed dan bijvoorbeeld onze buurlanden Duitsland en Nederland, waar e-boeken respectievelijk 5% en 4,7% van de totale boekenmarkt uitmaken, maar beter dan buurland Frankrijk met een omvang van slechts 1,1% (Wischenbart, 2014).

Tabel 1: Het marktaandeel van e-boeken

Markt	% e-boeken in de totale markt
VS	13%
VK	11,5%
Duitsland	5%
Nederland	4,7%
Vlaanderen	2,9%
Frankrijk	1,1%

Uit onderzoek van Bleyen & Braet (2014) over de populariteit van digitaal lezen, blijkt dat in Vlaanderen maar liefst 63% van de bevolking nog steeds uitsluitend gedrukte boeken leest. Zoals te zien is in grafiek 1, leest 35% van de Vlamingen wel digitaal. De meesten van hen (32%) combineren het lezen van digitale en gedrukte boeken, terwijl slechts 3% enkel en alleen digitaal leest. Ook in de VS blijken nog maar weinig gebruikers uitsluitend e-boeken te lezen. De meerderheid van de bevolking leest elektronische boeken, net als in Vlaanderen, in combinatie met gedrukte boeken (Duncan, 2010).

Grafiek 1: Het leesgedrag van Vlamingen



2.3 E-boeken in bibliotheken

In onder andere Australië en de VS experimenteren bibliotheken al met het uitlenen van e-boeken sinds het begin van de jaren 2000, maar destijds hielden onder andere het gebrek aan interesse vanuit gebruikers, de gelimiteerde mogelijkheden van de apparatuur om de materie op te lezen, de beperkte beschikbaarheid van inhoud en het hoge kostenplaatje groot succes tegen. De laatste jaren is hier echter verandering in gekomen. Dankzij voortdurende technologische verbeteringen en steeds meer beschikbare digitale content neemt de interesse in e-boeken toe (Blummer, 2006; Duncan, 2010).

2.3.1 Academische bibliotheken

Academische bibliotheken behoren tot de *early adopters* van e-boeken. Eerder maakten e-journals (elektronische tijdschriften) al hun intrede en deze zijn inmiddels een vast onderdeel geworden van academische bibliotheekcollecties (Ashcroft, 2011). In de VS bieden de meeste academische bibliotheken sinds 2007 ook e-boeken aan. Bijna 19% stelt e-boeken zelfs al ter beschikking van hun gebruikers sinds 2004. Uit onderzoek van Library Journal blijkt dat e-boeken in 2012 reeds in 95% van de Amerikaanse academische bibliotheken deel uitmaakten van het aanbod. De gemiddelde omvang van de collectie bedroeg op dat moment bijna 92.000 e-boeken per bibliotheek, maar dat aantal blijft stijgen (tabel 2 pagina 10). Over Vlaamse academische bibliotheken zijn er nog geen cijfergegevens bekend. Vermoedelijk zijn de eerste academische bibliotheken hier rond 2010-2011 begonnen met het aanbieden van e-boeken.

2.3.2 Openbare bibliotheken

Volgens Genco was er in 2009 ook brede en snel groeiende acceptatie van e-boeken in openbare bibliotheken in de VS. Op het einde van dat jaar boden ongeveer 5.400 Amerikaanse openbare bibliotheken e-boeken aan. De omvang van de collecties was op dat moment echter nog beperkt ten opzichte van het aanbod van gedrukte boeken. Volgens recent onderzoek van Library Journal (2014) is er de afgelopen vijf jaar een opmerkelijke groei geweest in het uitlenen van e-boeken en stellen op dit moment 95% van de Amerikaanse openbare bibliotheken e-boeken ter beschikking. Bovendien wordt ook de collectie steeds uitgebreider. Het gemiddelde aantal e-boeken dat bibliotheken aanbieden, bedraagt ongeveer 20.000 per bibliotheek (tabel 2). In Vlaanderen maken e-boeken nog maar vrij recent deel uit van het aanbod in openbare bibliotheken. Er namen 215 openbare bibliotheken deel aan het pilootproject 'E-boeken in de bib' dat in 2014 van start ging. De omvang van de collectie die door middel van dat project ter beschikking wordt gesteld, bedraagt op dit moment in totaal ruim 400 e-boeken (Vasquez-Ruiz, 2015).

Tabel 2: E-boeken in bibliotheken

	Soort bibliotheek	Jaartal	% bibs dat e-boeken aanbiedt	Collectieomvang
VS	Academische	2012	95%	Gemiddeld 92.000
	Openbare	2014	95%	Gemiddeld 20.000
Vlaanderen	Academische	onbekend	onbekend	onbekend
	Openbare	2014	68,7 %	In totaal ruim 400

2.4 Voordelen van het uitlenen van e-boeken

2.4.1 Voor de gebruiker

In de literatuur over e-boeken komen diverse voordelen van dit nieuwe medium voor de gebruiker aan bod. Eén van de grote voordelen die e-boeken bieden, is zeven dagen per week, 24 uur per dag toegang vanop eender welke locatie (met internetverbinding) (Ashcroft, 2011; Connaway & Wicht, 2007). Ook de opslagruimte - het feit dat er meerdere e-boeken op één toestel opgeslagen kunnen worden - ervaren gebruikers als zeer positief. Hierdoor is het gemakkelijk om meerdere boeken mee (op reis) te nemen en is er minder opbergruimte vereist (Duncan, 2010; McKnight, Dearnley & Morris, 2008).

Andere belangrijke pluspunten van e-boeken die in voorgaand onderzoek aan bod komen, zijn onder andere de zoekfunctie (*full-tekst of keyword searching*) en de mogelijkheid om te markeren en notities te nemen (Chrastowski, 2011; van der Velde & Ernst, 2009). Daarnaast worden ook het aanpassen van *display characteristics* (zoals font en pagina), milieuvriendelijkheid (op vlak van minder papierverbruik) en het feit dat gebruikers niet meer fysiek naar de bibliotheek dienen te komen, gezien als belangrijke voordelen van e-boeken. Bijgevolg kunnen gebruikers immers ook buiten de openingsuren van de bibliotheek online e-boeken lenen en behoeven ze zich geen zorgen meer te maken over boetes voor het te laat terugbrengen van e-boeken, want deze verdwijnen na het verlopen van leentijd automatisch (Dewan, 2012; Soules, 2009; Shelburne, 2009).

Het feit dat de tekstgrootte aanpasbaar is en dat digitale content kan worden omgezet in andere outputformaten, zoals audio en braille, brengt bovendien aanzienlijke voordelen met zich mee voor gebruikers met functiebeperkingen (Bollansée, 2009; Bloomer, 2006). Verder zien McKnight & Dearnley (2003) nog enkele praktische voordelen van e-boeken, zoals het feit dat het boek opent op de laatst gelezen pagina en de mogelijkheid om te lezen in omstandigheden met weinig licht (door het achtergrondlicht van het toestel). In academische bibliotheken halen gebruikers volgens Ashcroft (2011) eveneens profijt uit de mogelijkheid om slechts een onderdeel van een e-boek te raadplegen. Uit een studie van Walters (2014) blijkt daarenboven dat ook de mogelijkheid om inhoud te verplaatsen (*copy past*) een voordeel kan zijn voor gebruikers, maar hier zijn vaak restricties aan verbonden, hetgeen later nog verder wordt toegelicht. Tot slot komt het gebruikers ten goede dat er bij uitleenmodellen die gelijktijdig gebruik van e-boeken mogelijk maken, geen wachttijd meer is (Duncan, 2010).

2.4.2 Voor de bibliotheek

Verschillende studies tonen aan dat e-boeken bibliotheken de ideale gelegenheid bieden om hun bestaande collectie uit te breiden. Bovendien brengen e-boeken volgens sommige onderzoekers ook financiële voordelen met zich mee ten opzichte van gedrukte boeken (Blummer, 2006; Subba Rao, 2005). Voor openbare bibliotheken zijn e-boeken volgens Ashcroft (2011) kosteneffectief met betrekking tot verliescijfers en collectiebeheer. Voor academische bibliotheken bieden e-boeken volgens Chrzastowski (2011) dan weer een gunstigere economische waarde dan gedrukte boeken wanneer men de kost van activiteiten zoals verwerking (*processing*), circulatie (*circulation*), opslag (*storage*) en bewaring (*preservation*) vergelijkt.

Daarnaast brengen e-boeken volgens sommige studies enkele praktische voordelen voor bibliotheken met zich mee. Er is bijvoorbeeld minder opslagruimte nodig, omdat er geen schapruimte meer vereist is zoals bij gedrukte boeken. Ook de efficiëntie van het personeel kan er volgens voorgaand onderzoek op vooruit gaan dankzij e-boeken, doordat zij minder onderhoudswerkzaamheden en administratieve taken (wat betref het inchecken van boeken, enz.) hebben dan bij de gedrukte tegenhanger (Buczynski, 2010; Subba Rao, 2005). Walters (2014) en Shelburne (2009) voegen hier bovendien nog aan toe dat digitale content eenvoudig te actualiseren is, wat de productiviteit van het bibliotheekpersoneel eveneens ten goede kan komen. Verder blijken bibliotheekmedewerkers het een belangrijk voordeel te vinden dat e-boeken hen in staat stellen om gebruikers doelmatig en flexibel te bedienen. E-boeken zijn, zoals eerder vermeld werd, voor gebruikers immers vlotter toegankelijk (24/7) en sneller beschikbaar (doordat meerdere gebruikers gelijktijdig hetzelfde e-boek kunnen lenen) dan gedrukte boeken (Chrzastowski, 2011; Subba Rao, 2005). Tot slot toont onderzoek van Ashcroft (2011) aan dat het invoeren van e-boeken het bibliotheekgebruik zelfs kan doen toenemen.

2.5 Nadelen van het uitlenen van e-boeken

2.5.1 Voor de gebruiker

E-boeken brengen helaas ook heel wat vraagstukken met zich mee, bijvoorbeeld omtrent rechten en business modellen tussen auteurs, uitgevers en verdelers. Een factor die verschillende onderzoekers (vooral in academische bibliotheken) aanhalen als hinderend bij het gebruik van e-boeken is *Digital Rights Management* (DRM). DRM is bedoeld om auteurs-, uitgevers-, en distributeursrechten te beschermen en beperkt de manier waarop gebruikers toegang hebben tot digitale inhoud, deze kunnen gebruiken en delen (Ashcroft, 2011; Buczynski, 2010). Daarnaast blijkt de nood aan apparatuur (zoals een tablet of e-reader) en infrastructuur om deze apparatuur te ondersteunen (stroom of batterij, internetverbinding, enz.) een belangrijk struikelblok voor gebruikers (Dewan, 2012; Shelburne, 2009). Ook technologische vereisten, zoals het downloaden van software en de nood aan paswoorden en toegangscode's hinderen gebruikers volgens voorgaand onderzoek bij het vinden van hun weg naar e-boeken (Walters, 2014; Blummer, 2006). Bovendien stellen McKnight et al., (2008) dat sommige lezers het onaangenaam en/of vermoeiend vinden om te lezen op een scherm en dat zij de tastbaarheid, de textuur en de geur van een fysiek boek missen als onderdeel van de leeservaring in zijn geheel.

Een andere belangrijke vaststelling die in de literatuur aan bod komt, is dat e-boeken wel geschikt zijn voor bijvoorbeeld zoek- en naslagwerk of het raadplegen van tekstfragmenten, maar minder voor fictie of werken die meer leestijd vragen. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat het bij e-boeken moeilijker is om vluchtig door pagina's te bladeren dan bij gedrukte boeken. Voor het *cover-to-cover* lezen, verkiezen gebruikers nog steeds gedrukte boeken. Daarenboven is de omvang van e-boekencollecties volgens sommige lezers nog te beperkt (McKnight et al., 2008). Walters (2014) stelt zelfs dat er in tegenstelling tot ander onderzoek niet minder, maar juist meer ecologische kosten zijn verbonden aan e-boeken, namelijk wat batterijgebruik en energieconsumptie betreft. Het is echter belangrijk om op te merken dat enkele onderzoekers erop wijzen dat verschillende technologische verbeteringen, zoals de invoering van elektronische inkt of e-inkt (die zorgt voor minder oogvermoeidheid) en de dalende kostprijs en langere levensduur van de batterij van draagbare toestellen, reeds sommige problemen met betrekking tot e-boeken verhelpen (Dewan, 2012; van der Velde & Ernst, 2009).

2.5.2 Voor de bibliotheek

Ook bibliotheken ervaren enkele belemmerende factoren wat het uitlenen van e-boeken betreft. Zij moeten immers een nieuw business model ontwikkelen, wat complex en kostbaar is. De uiteenlopende prijs-, aankoop-, licentie- en uitleenmodellen zijn verwarrend en maken het moeilijk om e-boeken in bibliotheken de integreren. Daarnaast vormt het gebrek aan standaarden, met betrekking tot formaat en platformen, binnen de e-boekenindustrie een groot struikelblok voor bibliotheken. Ook DRM – technologische restricties op het gebruik (het bekijken, downloaden, afdrukken en overdragen) van e-boeken door gebruikers, opgelegd door uitgevers of verdelers – bemoeilijkt de inburgering van e-boeken in bibliotheken volgens voorgaand onderzoek (Walters, 2014; Bollansée, 2009; Blummer, 2006).

Het invoeren van e-boeken in bibliotheken vraagt volgens een studie van Subba Rao (2005) daarenboven een extra inspanning van de personeelsleden. Zij moeten bijkomende opleiding krijgen en tijd vrijmaken voor het implementeren en onderhouden van digitale collecties. Verder kunnen bibliotheken weerstand tegen verandering ervaren vanuit gebruiker, wat eveneens een moeilijkheid vormt. Daarnaast zijn de titels die beschikbaar zijn in e-boekformaat nog beperkt ten opzichte van de content die beschikbaar is in gedrukt formaat en kan het kostenplaatje van e-boeken voor bibliotheken volgens Buczynski (2010) juist erg oplopen in plaats van meevallen, zoals andere onderzoekers constateren. Ten slotte zijn er in academische bibliotheken ook issues omtrent ‘bundeling’, oftewel pakketten die door de leverancier worden samengesteld. Sommige bibliotheekmedewerkers vinden dat het ook mogelijk moet kunnen zijn om afzonderlijke e-boektitels te selecteren uit het assortiment (Ashcroft, 2011).

2.6 Uitleenmodellen voor e-boeken in bibliotheken

2.6.1 Business modellen

Zoals eerder vermeld, is het niet evident voor bibliotheken om een nieuw business model te ontwikkelen voor e-boeken. Volgens een internationale analyse, uitgevoerd door Bibnet & Bibliotheek.NL (2014), bestaan er vier soorten business modellen voor het uitlenen van e-boeken. Ten eerste, ‘*Library-managed platforms for hosting owned digital content*’, oftewel door de bibliotheek gerunde platformen die gebruikt worden om beheerde digitale content te hosten. Ten tweede zijn er ‘*Library-managed platforms for aggregating multiple sources of licensed digital content*’. Dat zijn platformen die eveneens door de bibliotheek beheerd worden en dienen om meerdere bronnen van vergunde digitale content te aggregeren. Een derde model is ‘*Third party platforms which offer either of the two services above*’. Dat soort platformen worden beheerd door een derde partij en bieden één van de twee eerdergenoemde diensten aan. Tot slot bestaan er ook ‘*Library-led licensing arrangements with publishers, authors or aggregators*’, oftewel licentieovereenkomsten met uitgevers, auteurs of aggregators onder leiding van de bibliotheek.

Uiteraard zijn uitleenmodellen die door de bibliotheek beheerd worden het meest begerd. Helaas kunnen deze modellen erg duur uitvallen. Internationaal vergelijkend onderzoek naar uitleenmodellen voor e-boeken in openbare bibliotheken toont aan dat in de VS ‘OverDrive’ de markt blijft domineren. Openbare bibliotheken verkiezen deze aggregator als bron van e-boeken (Ashcroft, 2011; Genco, 2009). Er worden daar wel pogingen ondernomen om platformen te ontwikkelen die door de bibliotheek beheerd worden. In Europa is het ‘E-boeken in de bib’-platform een van de enige uitleenmodellen die rechtstreeks e-boek files host. Alle andere Europese uitleenmodellen voor e-boeken hebben overwegend toegang tot inhoud die gehost wordt door een derde partij (Bibliotheek.nl & Bibnet, 2014). De voornaamste leveranciers van e-boeken in academische bibliotheken in de VS zijn volgens Walters (2014) ‘EBSCO’ (voorheen NetLibrary) en ‘Ebrary’.

2.6.2 Licentiemodellen

Er zijn vier soorten licentiemodellen voor e-boeken. Allereerst is er het *single-user of one-book-one-user* model. Dat model leunt aan bij het uitleenmodel voor gedrukte boeken, aangezien slechts één bibliotheekgebruiker per keer toegang heeft tot eenzelfde e-boek. Uit onderzoek blijkt dat dit wereldwijd het meest gehanteerde model is. Het voelt immers vertrouwd aan voor het bibliotheekpersoneel en het stelt uitgevers in staat om beperkingen op te leggen aan de circulatie van e-boeken. Daarnaast bestaan

er ook hybride licentiemodellen. Deze modellen combineren *single user* licenties met andere soorten licenties, die verschillen in de mate van gelijktijdige toegang. Tot slot is er het *simultaneous use of unlimited access* model. Hierbij kunnen meerdere gebruikers tegelijkertijd hetzelfde e-boek ontlene. Dat model hanteert men in België en heeft als grote voordeel dat het beantwoordt aan de verwachtingen van gebruikers. Deze gaan er immers steeds vaker vanuit dat er geen wachttijd is voor toegang tot digitale content (Bibliotheek.nl & Bibnet, 2014; Genco, 2009).

2.7 Promotie van e-boeken

In de literatuur wijzen onderzoekers meermaals op het belang van promotie en marketing rond e-boeken om het gebruik van de collectie te stimuleren. Diverse studies tonen aan dat het eerst en vooral belangrijk is dat bibliotheekgebruikers zich bewust zijn van de aanwezigheid van e-boeken in de bibliotheek. Dat bewustzijn creëren bibliotheekmedewerkers door middel van verschillende promotietechnieken. De voornaamste tactiek om e-boekencollecties te promoten bij bibliotheekgebruikers is via de website van de bibliotheek (Ashcroft, 2011; McKnight et al., 2008). Ook sociale netwerkanwendungen, bladwijzers in functie van de verschillende e-boekgenres en het plakken van stickers op gedrukte versies van e-boeken zijn volgens Blummer (2006) promotiemethodes die bibliotheken regelmatig hanteren. Tot slot tonen diverse studies aan dat het plaatsen van namaak e-boeken op de boekenplank, persoonlijke consultatie bij bibliotheekmedewerkers, het verspreiden van gedrukt promotiemateriaal en videoadvertenties eveneens populaire promotiemethodes zijn (Ashcroft, 2011; Buczynski, 2010; van der Velde & Ernst, 2009). In academische bibliotheken is het volgens Connaway & Wicht (2007) bovendien van belang om e-boeken niet alleen aan de man te brengen via de online catalogus van de bibliotheek, maar om ze ook te integreren in het curriculum en het gebruik ervan door middel van instructies te promoten.

2.8 E-boeken versus gedrukte boeken

Uit diverse onderzoeken in academische bibliotheken blijkt dat bepaalde vakgebieden populairder zijn dan andere in elektronisch formaat. Voorbeelden hiervan zijn: business, economie, management, computerwetenschap en –technologie en sociale wetenschappen. Domeinen zoals geschiedenis, taal en linguïstiek, menswetenschappen en filosofie worden dan weer eerder verkozen in gedrukt formaat (Slater, 2009; Sprague & Hunter, 2009; Christianson & Aucoin, 2005). Zoals eerder werd aangehaald, blijken e-boeken zich bovendien eerder te lenen tot opzoekwerk of het raadplegen van hoofdstukken, maar minder tot fictie of werken die meer leestijd vragen. Voor het lezen van een compleet werk, vinden gebruikers gedrukte boeken nog steeds meer geschikt (Walters, 2014; McKnight et al., 2008).

Volgens Joint (2010) zijn gedrukte boeken zowel in academische als in openbare bibliotheken nog steeds erg in trek. Er zijn voorlopig geen aanwijzingen dat het aanbieden van e-boeken zorgt voor een daling in het uitlenen van gedrukte boeken. In het algemeen stelt men wel een lichte daling vast in het aantal boeken dat wordt uitgeleend bij openbare bibliotheken, maar dat is eerder te wijten aan een combinatie van factoren (mensen kopen bijvoorbeeld meer boeken of geven simpelweg een andere invulling aan hun vrije tijd), dan enkel en alleen aan e-boeken. Ook van der Velde & Ernst (2009) stellen vast dat gedrukte boeken niet gekannibaliseerd worden door e-boeken en dat gedrukte boeken niet zijn weg te denken uit bibliotheken. Dewan (2012) verwacht daarentegen wel dat e-boeken in de toekomst steeds meer de plaats zullen innemen van gedrukte boeken in academische bibliotheken.

2.9 De toekomst van e-boeken in bibliotheken

Op dit moment zijn er nog heel wat vraagstukken met betrekking tot e-boeken. Aan de kant van de gebruiker onder andere omtrent gebruiksvriendelijkheid en aan de kant van de bibliotheek onder andere omtrent business modellen. Alvorens e-boeken volwaardig deel kunnen uitmaken van de bibliotheekservice moeten deze problemen volgens Joint (2010) worden aangepakt: er moet een gunstig business model ontwikkeld worden en het eindproduct moet gebruiksvriendelijker worden. Ashcroft (2011) gaat ervan uit dat deze kwesties vanzelf zullen worden opgelost in de toekomst. Verschillende onderzoekers halen bovendien aan dat het van cruciaal belang is dat bibliothecarissen, uitgeverij en andere belangrijke partijen samenwerken en financiële issues uitklaren. Zij zouden een open dialoog

moeten houden en experimenteren met nieuwe modellen en initiatieven om het uitlenen van e-boeken in bibliotheken courant en succesvol te maken (Connaway & Wicht, 2007; Blummer, 2006).

Ondanks de huidige vraagstukken kunnen zowel bibliotheken als gebruikers baat hebben bij het (uit)lenen van e-boeken. Diverse onderzoekers concluderen dan ook dat bibliotheken steeds meer digitale content zullen aanbieden en dat e-boeken in de toekomst onvermijdelijk deel zullen uitmaken van bibliotheekcollecties (Chrzastowski, 2011; Soules, 2009). Huidige bibliotheekgebruikers mogen e-boeken dan misschien nog niet volledig omarmen, maar naarmate jongere generaties - die vertrouwd zijn met informatietechnologie - ouder worden, verwacht Duncan (2010) dat er steeds meer literatuur digitaal uitgegeven wordt, dat het aantal en de mogelijkheden van e-readers blijven stijgen en dat de prijzen dalen. Ook Blummer (2006) stelt dat e-boeken wel degelijk het potentieel hebben om bibliotheekcollecties en -diensten te veranderen, maar dat het belangrijk is dat bibliotheken digitale collecties actief promoten en mee verantwoordelijkheid opnemen in het ontwikkelen van nieuwe technologieën en standaarden voor e-boeken.

Volgens Norman (2012) zal de rol van bibliotheken daarenboven veranderen. Hij ziet de rol van bibliotheken in de toekomst evolueren naar die van content aggregator, manager van toegang tot informatie en onderwijzer in digitale vaardigheden. Hij stelt dat bibliotheken alleen maar kunnen overleven en succesvol kunnen zijn als zij hun veranderende rol erkennen en opnemen. Bibliotheken moeten zorgen dat hun diensten relevant blijven voor en tegemoetkomen aan de noden van de gemeenschap waarvan zij ten dienste staan. Het e-boek zal continu nieuwe mogelijkheden bieden. Het is dan ook belangrijk dat bibliotheken vooruit kijken, voorbij de bestaande technologische mogelijkheden (Duncan, 2010; Soules, 2009).

3. Huidig onderzoek

Hierna worden de aanleiding en invalshoek van het huidige onderzoek toegelicht. Er wordt eveneens dieper ingegaan op de doelstelling en onderzoeksvragen van deze studie.

3.1 Aanleiding en invalshoek

De stand van zaken met betrekking tot e-boeken in bibliotheken is in het buitenland, vooral in het Angelsaksisch taalgebied, reeds ruimschoots onderzocht (Ashcroft, 2011). In het Nederlands taalgebied zijn er daarentegen nog weinig of geen studies hieromtrent verricht. Dat heeft onder meer te maken met het feit dat e-boeken pas vrij recent beschikbaar zijn geworden in Vlaamse en Nederlandse bibliotheken. In mei 2014 lanceerde Bibnet – een projectorganisatie van de Vlaamse Overheid, die de samenwerking tussen openbare bibliotheken wil bevorderen – als allereerste in het Nederlands taalgebied een platform voor het uitlenen van e-boeken in openbare bibliotheken, genaamd ‘E-boeken in de bib’. Er namen 215 bibliotheken in Vlaanderen deel aan een 12 maanden durend proefproject (Bibliotheek.nl & Bibnet, 2014). Een jaar later blijkt, uit de evaluatie van dat pilootproject, dat bibliotheken het wel belangrijk vinden dat er een e-boeken aanbod is, maar dat er enkele knelpunten zijn waardoor beslist werd om het project na 5 mei 2015 niet te verlengen (Bibnet, 2015).

Gezien deze recente ontwikkelingen is het interessant om te onderzoeken wat op dit moment de stand van zaken is met betrekking tot e-boeken in bibliotheken. Aangezien hieromtrent nog weinig of geen voorgaand onderzoek bestaat, tracht deze studie een duidelijk beeld te schetsen van de evolutie en impact van dit nieuwe formaat van teksten bij bibliotheken in Vlaanderen. Voorgaand onderzoek in het buitenland heeft zich bovendien vooral toegespitst op academische bibliotheken, daarom zal deze studie zich grotendeels richten op openbare bibliotheken (Walters, 2014; Dewan, 2012). De focus van het onderzoek ligt dus op openbare bibliotheken, maar er zal in mindere mate ook gekeken worden naar de huidige situatie in academische bibliotheken.

3.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Kortom, deze studie tracht inzicht te geven in de stand van zaken met betrekking tot e-boeken in bibliotheken. Het doel van het onderzoek is een antwoord te formuleren op de overkoepelende vraag: wat is de evolutie en impact van e-boeken bij bibliotheken gelegen in Vlaanderen? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn er acht onderzoeksvragen opgesteld:

- OV 1: Sinds wanneer bestaat er een e-boekenaanbod in bibliotheken en wat is de omvang, inhoud en het succes daarvan?
- OV 2: Hoe gaat het uitlenen van e-boeken in zijn werk en zijn bibliotheken daar tevreden over?
- OV 3: Hoe wordt het aanbod van e-boeken aan de man gebracht en bij gebruikers gepromoot?
- OV 4: Welke voordelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?
- OV 5: Welke nadelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?
- OV 6: Hoe hebben bibliotheken de invoering van e-boeken ervaren en welke impact heeft het op de bibliotheek gehad?
- OV 7: Hoe zien bibliotheken de toekomst van e-boeken versus gedrukte boeken, alsook van de bibliotheek als instelling in haar geheel?
- OV 8: Welke verschillen zijn er tussen openbare en academische bibliotheken m.b.t. de evolutie en impact van e-boeken?

4. Methode

In dit deel van de masterproef wordt de gehanteerde onderzoeksmethode toegelicht. Eerst wordt de gebruikte meetmethode besproken. Vervolgens wordt het gehanteerde meetinstrument gepreciseerd. Daarna volgt een korte uitleg bij de steekproeftrekking en tot slot wordt een beschrijving gegeven van de uiteindelijk ondervraagde steekproef.

4.1 Meetmethode: kwalitatieve analyse op basis van diepte-interviews

Er zijn verschillende mogelijkheden om een studie uit te voeren, afhankelijk van de onderzoeksvragen en de beoogde populatie. Eerst en vooral moet er een keuze gemaakt worden tussen kwantitatieve of kwalitatieve methoden. Voor kwantitatieve methoden, zoals een survey, is er een substantiële hoeveelheid voorkennis of voorgaand onderzoek nodig om een valide meetinstrument te kunnen opstellen. Aangezien het uitlenen van e-boeken bij bibliotheken in Vlaanderen een vrij recent gegeven is, werd besloten om informatie te vergaren aan de hand van een kwalitatieve methode, meer bepaald via diepte-interviews. Diepte-interviews vormen omwille van hun explorerend karakter de meest geschikte vorm van dataverzameling voor deze studie (Qu & Dumay, 2011).

Diepte-interviews zijn een adequate manier om open vragen te stellen aan een beperkt aantal personen, dit in tegenstelling tot een kwantitatieve analyse met gesloten vragen die bedoeld is om een ruimer aantal personen te bevragen. Bij *face-to-face* interviews kunnen informanten meer diepgaand ondervraagd worden over hun mening en ervaringen ten aanzien van het onderzoeksonderwerp. Open vragen bieden informanten de gelegenheid om een antwoord te formuleren in hun eigen woorden en om dieper op de vraag in te gaan. Via dergelijke intensieve vraaggesprekken kan men bijgevolg specifiekere informatie verkrijgen dan bijvoorbeeld bij een survey. Het uitvoeren van diepte-interviews omvat meer dan simpelweg vragen stellen in een informele sfeer. Het vereist bepaalde vaardigheden, zoals intensief luisteren en een nauwkeurige voorbereiding (Diehl, Guion & McDonald, 2011; Qu & Dumay, 2011).

Een diepte-interview kan op drie verschillende manieren verlopen: gestructureerd, semigestructureerd of ongestructureerd. Voor dit onderzoek werd er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Dit houdt in dat de vraagstelling verloopt aan de hand van een gespreksgids met vooraf bepaalde topics die ervoor zorgen dat de informant systematisch zoveel mogelijk informatie prijsgeeft. Hierbij kan de interviewer het tempo, de stijl en de volgorde van de vragen zelf bepalen en zo het meest complete antwoord van de informant verkrijgen (Qu & Dumay, 2011). Uit een onderzoek van Bunce, Guest & Johnson (2006) blijkt dat er na het afnemen van twaalf interviews saturatie van de meeste thema's optreedt. Dit betekent dat er na het analyseren van het twaalfde interview nog amper nieuwe thema's voorkomen. In deze studie werd er echter voor gekozen om de informatieverwerving stop te zetten na negen diepte-interviews, aangezien er op dat punt reeds inhoudelijke saturatie optrad en er bijgevolg nog weinig of geen nieuwe informatie aan bod kwam.

4.2 Meetinstrument: semigestructureerde topiclijst

Voor deze studie werd er dus geopteerd diepte-interviews af te nemen aan de hand van een semigestructureerde topiclijst, waarbij de thema's en vragen wel op voorhand uitgeschreven werden, maar waarvan afgeweken kon worden tijdens het eigenlijke interview. Er werden bovendien drie (enigszins) verschillende gespreksgidsen voor de diepte-interviews opgesteld: één voor interviews bij medewerkers van openbare bibliotheken, één voor interviews bij medewerkers van academische bibliotheken en één voor een interview met een medewerker van Bibnet.

De vragen in de gespreksgids zijn ingedeeld in verschillende thema's. Bij de gespreksgids voor openbare en academische bibliotheken wordt er in het eerste deel gevraagd naar specifieke gegevens met betrekking tot de collectie van e-boeken. In het tweede deel van de vragenlijst wordt er gepeild naar het uitleenproces en de promotie omtrent e-boeken. Vervolgens wordt er dieper ingegaan op de mogelijke voor- en nadelen die het uitlenen van e-boeken met zich meebrengt, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker. Daarna volgen er enkele vragen met betrekking tot de impact van het invoeren van e-boeken op de bibliotheek. Ten slotte wordt gevraagd hoe de informanten de ontwikkeling van e-boeken versus gedrukte boeken in de bibliotheek inschatten. Hierbij wordt ook gepeild naar hun perspectief op het voortbestaan en de rol van de bibliotheek in het digitale tijdperk.

Bij de gespreksgids voor Bibnet wordt er in het eerste deel geïnformeerd naar het verloop van het voorbereidingstraject van het pilootproject ‘E-boeken in de bib’. In het tweede deel van de topiclijst wordt er dieper ingegaan op de uitvoering van het project. Vervolgens wordt er gepeild naar het resultaat en de evaluatie van het pilootproject. Het laatste onderdeel van de gespreksgids peilt ten slotte naar het toekomstperspectief van Bibnet met betrekking tot e-boeken in bibliotheken, een mogelijk vervolgpilotproject en de toekomst van openbare bibliotheken (in het digitale tijdperk) in het algemeen. De definitieve versies van de gespreksgidsen zijn opgenomen in de bijlage.

4.3 Steekproeftrekking

Om de stand van zaken met betrekking tot e-boeken in bibliotheken gedetailleerd in kaart te kunnen brengen, dient de steekproef informatief te zijn. Daarom zijn de informanten voor dit onderzoek niet geselecteerd aan de hand van een toevalsteekproef, maar wel aan de hand van een doelgerichte steekproef. Hierbij wordt er dus doelbewust op zoek gegaan naar informanten met bepaalde kenmerken: in dit geval medewerkers van bibliotheken die e-boeken aanbieden (Vander Stichele, z.d.). Bij de zoektocht naar geschikte informanten voor deze studie heb ik gebruik gemaakt van de databank van ‘mijn.bibliotheek.be’. Hierin lijst Bibnet (2014) alle openbare bibliotheken in Vlaanderen op die e-boeken ter beschikking stellen. Uit deze lijst heb ik vervolgens diverse bibliotheken in de omgeving van mijn woonplaats (een middelgrote stad in Limburg) en de plaats waar ik studeer (Leuven - Vlaams-Brabant) geselecteerd en gecontacteerd. Tijdens deze zoektocht werd ik eveneens via derden, potentiële en/of daadwerkelijk deelnemende informanten, doorverwezen naar enkele geschikte deelnemers. Deze manier van steekproeftrekking heeft geleid tot het contacteren van 15 personen, waarvan er uiteindelijk negen bereid waren deel te nemen en daadwerkelijk zijn geïnterviewd. De steekproef is bewust klein gehouden om diepgaande verkenning van de data mogelijk te maken (Vander Stichele, z.d.). De diepte-interviews vonden plaats tussen 24 april en 8 mei 2015, telkens in de kantoren van de betreffende bibliotheekmedewerkers. De gemiddelde duur van de interviews betrof 42 minuten.

4.4 Steekproefbeschrijving

Het samenstellen van een boeiende groep informanten voor deze studie bleek minder evident dan bij de aanvang van het onderzoek werd verwacht. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat niet alle bibliotheken in Vlaanderen e-boeken aanbieden en dat diegenen die het wel doen het uitlenen van e-boeken nog maar vrij recent in hun aanbod opnamen. De uiteindelijk bevraagde steekproef bestaat uit acht bibliotheekmedewerkers van zeer diverse bibliotheken. Zes van hen zijn bibliothecaris of medewerker bij een openbare bibliotheek, waarvan vijf stedelijke en één gemeentelijke. De openbare bibliotheken verschillen eveneens qua grootte, aangezien het inwonersaantal van de gemeente waar de kleinste bibliotheek gelegen is 16.000 bedraagt en het inwonersaantal van de stad waar de grootste bibliotheek gevestigd is 92.000 bedraagt. Ook de geografische ligging van de bibliotheken is verschillend, aangezien één bibliotheek in de provincie Vlaams-Brabant ligt en vijf bibliotheken in de provincie Limburg.

Om ook enige vergelijking te kunnen maken met het aanbod van e-boeken in academische bibliotheken zijn er vervolgens nog twee informanten in de steekproef opgenomen die werkzaam zijn in een academische bibliotheek, waarvan één grotere en één kleinere universiteit, respectievelijk de KU Leuven en de UHasselt. De KU Leuven is immers een universiteit met een omvang van bijna 29.000 studenten, terwijl het studentenaantal van de UHasselt 5.400 bedraagt. Daarnaast werd ook één diepte-interview afgenomen bij een medewerker van Bibnet, de coördinator van ‘E-boeken in de bib’: het eerste project in Vlaanderen dat het mogelijk maakt om e-boeken uit te lenen in bibliotheken. De bevraagde steekproef bestaat uit vier mannen en vijf vrouwen en is qua geslacht dus ongeveer gelijk verdeeld. Om de anonimiteit van de informanten te vrijwaren, worden zij niet bij naam genoemd. Bij de openbare bibliotheken wordt enkel de locatie van de bibliotheek vermeld: Riemst, Tongeren, Bilzen, Beringen, Hasselt en Leuven. Bij de academische bibliotheken wordt enkel de naam van de universiteit vermeld: UHasselt en KU Leuven. Bij Bibnet wordt uiteraard alleen de naam van de organisatie vermeld: Bibnet.

5. Resultaten

In dit onderdeel worden de resultaten van de diepte-interviews besproken. De mening en ervaring van de ondervraagde bibliothecarissen en bibliotheekmedewerkers, alsook van Bibnet worden per onderzoeksvraag uitgebreid toegelicht.

5.1 OV 1: Sinds wanneer bestaat er een e-boekenaanbod in bibliotheken en wat is de omvang, inhoud en het succes daarvan?

De eerste onderzoeksvraag gaat dieper in op het e-boekenaanbod in bibliotheken. Allereerst wordt besproken sinds wanneer er een dergelijk aanbod beschikbaar is en waarom vanaf dat moment. Hierbij wordt ook gepeild naar de motivatie van bibliotheken om e-boeken aan te bieden. Vervolgens wordt gekeken naar de omvang en inhoud van de collectie e-boeken (ten opzichte van de collectie gedrukte boeken). Tot slot wordt toegelicht of het uitlenen van e-boeken in bibliotheken al dan niet succesvol is.

5.1.1 Het ontstaan van een e-boekenaanbod

Tijdens de zoektocht naar informanten voor het onderzoek kwam ik tot de bevinding dat niet alle openbare bibliotheken in Vlaanderen e-boeken aanbieden en dat zij die het wel doen e-boeken nog maar recent aan hun collectie hebben toegevoegd. Alle openbare bibliotheken die zijn geïnterviewd, hebben deelgenomen aan het project 'E-boeken in de bib' dat van start ging op 6 mei 2014 en bevestigen dat zij daar vóór of daar naast geen (ander) e-boekenaanbod (gehad) hebben. Ook Bibnet, de coördinator van dat project, bevestigt dat 'E-boeken in de bib' het allereerste platform in Vlaanderen is dat het uitlenen van e-boeken in bibliotheken mogelijk maakt:

Toen wij bezig waren met de voorbereiding waren er een aantal ontwikkelingen in het Angelsaksisch taalgebied, met name in de VS, waar de bibliotheken intekenden op een aanbod van een commercieel bedrijf dat zich specialiseerde in het organiseren van e-boeken voor bibliotheken. Dat hebben wij hier in Vlaanderen niet. Op het moment dat wij met ons project begonnen, was er ook niets in Nederland. Vandaar dat wij hebben samengewerkt met de vertegenwoordiger van het commerciële boekenvak in Vlaanderen (de vertegenwoordiger van de uitgevers). [...] Het is dus heel belangrijk om te weten dat ons project van start is gegaan op het moment dat er in het buitenland een aantal dingen waren, maar in het Nederlands taalgebied waren wij de eerste. (Bibnet)

Het startsein voor een e-boekenaanbod

Er zijn verschillende redenen waarom er op dat moment met het e-boekenproject van start is gegaan. Bibnet geeft aan dat zij al in 2009 de eerste stappen hebben gezet voor de voorbereiding van het project, omdat er toen extra financiering was voor innovatie in de culturele sector vanuit de Vlaamse overheid. Bibnet heeft het project op dat moment ingediend, omdat zij toen al zagen dat e-boeken in opmars waren. Aangezien de overgrote meerderheid van de bibliotheekgebruikers naar de bibliotheek komt om boeken te lenen, zal een wijziging aan dat medium zonder twijfel grote impact hebben op bibliotheken, daarom wilde Bibnet absoluut werken rond e-boeken.

Het bleek echter niet evident om een project voor e-boeken in bibliotheken te realiseren. Een belangrijke reden hiervoor is dat uitgeverijen er niet happig op zijn dat e-boeken voor een klein bedrag en door meerdere gebruikers tegelijk geleend kunnen worden. Dat betekent namelijk concurrentie voor de privémarkt. Daarom stribbelden uitgeverijen aanvankelijk tegen, maar na lang onderhandelen heeft Bibnet er zes over de streep kunnen trekken, onder andere door te verwijzen naar de ontwikkelingen in de muziekindustrie, waar grote spelers in de markt verliezen lijden, omdat hun marketingstrategieën niet meer functioneren in het digitale tijdperk. Het traditionele business model van de muziekindustrie kwam onder vuur toen online muziekdiensten ontstonden, die wereldwijd muziek gratis aanboden en later verkochten. Daarnaast moest er nagedacht worden over de technische aanpak en moest het platform toegankelijk gemaakt worden voor 215 bibliotheken, wat geen gemakkelijke opgave is. Al deze vraagstukken hebben ertoe geleid dat het project langer op zich liet wachten dan gedacht.

Motivatie om deel te nemen aan het e-boekenproject

De motivatie van bibliotheken om deel te nemen aan het e-boekenproject is vrij unaniem: aangezien e-boeken steeds meer een plaats krijgen binnen het totale aanbod van boeken stellen de informanten dat zij niet achter willen blijven als bibliotheek, maar mee willen gaan met de tijd door mee te stappen in het digitale verhaal. Bibliotheken hebben de opdracht om digitale geletterdheid bij te brengen aan hun gebruikers en kunnen op die manier bijdragen aan het dichten van de digitale kloof. Nog een belangrijke reden om deel te nemen, is dat men engagement wil tonen. Niet alleen ten opzichte van de bibliotheekgebruikers, maar ook ten opzichte van collega bibliotheken. De bibliotheek in Bilzen haalt aan dat ze deelgenomen hebben aan het project, omdat het kaderde in de bouw van hun nieuwe bibliotheek waar vooral aandacht aan digitale media besteed wordt. Verder blijkt de belangrijkste motivatie om deel te nemen het feit dat het om een proefproject gaat: het is bedoeld om te testen of het voor bibliotheken weggelegd is om e-boeken aan te bieden.

Van de klanten uit was de vraag er nog niet echt, maar we dachten we gaan er dan toch maar in mee, vooral omdat het een pilootproject was en dat is voor iedereen toch een beetje zoeken en kijken: wat geeft dat bij het publiek, hoe gaan ze daarop reageren? (Bibliotheek Hasselt)

Alle bibliotheken geven aan dat zij bewust gewacht hebben op een initiatief vanuit Bibnet, omdat het technisch en budgettair moeilijker (en voor kleinere bibliotheken vrijwel onhaalbaar) is om zelfstandig een initiatief rond e-boeken uit te werken. Het is niet evident om als individuele bibliotheek met uitgevers te onderhandelen. Ook financieel is het uitwerken van een eigen initiatief veel duurder dan wanneer verschillende bibliotheken de kosten samen kunnen dragen.

We hebben eigenlijk bewust gekozen om mee te gaan met de sector en 'E-boeken in de bib' te proberen. Budgettair gezien is het uitwerken van een initiatief ook veel duurder, het vraagt veel meer van je budget, terwijl je dat samen kunt doen en samen betere keuzes kan maken. (Bibliotheek Leuven)

5.1.2 De omvang en inhoud van het e-boekenaanbod

De omvang van de collectie die via het platform van Bibnet voor alle 215 deelnemende bibliotheken in Vlaanderen ter beschikking wordt gesteld, bedraagt op dit moment in totaal 436 e-boeken. Dat aantal is dus voor alle deelnemende bibliotheken hetzelfde. Dit betekent dat ook de ondervraagde bibliotheken – Riemst, Tongeren, Bilzen, Beringen, Hasselt en Leuven – dezelfde 436 e-boeken aanbieden. Uit de interviews blijkt dat dit in verhouding tot de omvang van het aanbod gedrukte boeken van iedere bibliotheek nog zeer beperkt is. In Riemst bestaat de gedrukte collectie bijvoorbeeld uit 38.000 boeken, in Bilzen uit 90.000 en in Tongeren uit 100.000. Ook alle andere bibliotheekmedewerkers geven aan dat de omvang van de e-boekencollectie met ruim 400 stuks verwaarloosbaar is in verhouding tot hun aanbod gedrukte boeken en dat het e-boekenaanbod zeker niet meer dan één of een paar procent van hun totale collectie bedraagt.

De inhoud van het e-boekenaanbod is volgens de meeste bibliotheekmedewerkers wel vrij divers en voldoende gespreid over de verschillende genres die ook in de gedrukte collectie van de bibliotheek aanwezig zijn. Er zijn zowel fictie als non-fictie e-boeken over uiteenlopende onderwerpen beschikbaar:

De e-boeken waren verdeeld over informatieve en fictie boeken. Er zat bijvoorbeeld één reisgids bij, er zaten verschillende boeken in over de tweede wereldoorlog, over het koningshuis, politiek, sport, een paar autobiografieën, ... (Bibliotheek Beringen)

Zo goed als alle informanten halen echter aan dat vooral recente titels in het e-boekenaanbod ontbreken, terwijl ze het juist belangrijk vinden om hun gebruikers een actueel aanbod voor te schotelen. Ook het gemis van anderstalige literatuur en jeugdboeken komt aan bod. Terwijl e-boeken een ideale oplossing zouden kunnen bieden voor jeugdboeken volgens één van de informanten, aangezien leerlingen van verschillende scholen vaak hetzelfde boek moeten lezen en jongeren vertrouwd zijn met nieuwe media.

Selectie van de omvang en inhoud

De bibliotheken geven aan zelf geen inspraak te hebben gehad in het samenstellen van de e-boekencollectie. Het is een gedwongen keuze, omdat Bibnet heeft moeten onderhandelen met de uitgevers om titels voor het platform beschikbaar te stellen. Hierbij speelt het uitleenrecht van e-boeken uiteraard een belangrijke rol. Volgens Bibnet zien sommige uitgevers e-boeken puur als reclame voor de verkoop van gedrukte boeken. Terwijl andere uitgevers vrezen dat zij hun eigen markt juist ondermijnen door e-boeken toe te vertrouwen aan de collectie in bibliotheken. Daarom zijn uitgeverijen terughoudend in het toestaan van een ruim, recent e-boekenaanbod aan bibliotheken, zeker bij het gelijktijdig gebruik-model. Bibnet geeft aan dat het daarom op termijn nodig kan zijn om één-op-één gebruik toe te laten bij sommige e-boeken om een uitbreiding van de collectie mogelijk te maken.

De uitgevers hebben natuurlijk schrik. Ze hadden een hele resem voorwaarden gesteld, omdat zij e-boeken eigenlijk als een soort concurrent zien, moeilijk als dat in de bibliotheek wordt aangeboden. Dus zij hebben ervoor gekozen om niet de actuele titels te geven, ook niet de bestsellers, waardoor je eigenlijk een soort van mossel nog vis collectie krijgt. Dat is een beetje jammer. (Bibliotheek Leuven)

De bibliotheek van Leuven stelt dat het aanbieden van e-boeken juist een positieve weerslag kan hebben op zijn gedrukte tegenhanger en dat uitgevers deze opportuniteit beter zouden benutten in plaats van vrezen. Door gedrukte boeken aan te bieden in combinatie met e-boeken kan men de verkoop ervan stimuleren en tegemoetkomen aan verschillende behoeftes van de klant:

Integendeel, dat gaat de verkoop van fysieke boeken zelfs stimuleren. Je hebt soms pakketten van een fysiek boek in combinatie met een e-boek, dat is ideaal! Mensen hebben graag een fysiek boek om in de kast te zetten en thuis te lezen, maar als ze op weg zijn ja, als je dan zo 'n kanjer hebt van 1000 pagina's of je hebt een e-reader met daarop 100 boeken, dat maakt echt wel een verschil. Uitgevers moeten daar met een andere blik naar kijken. (Bibliotheek Leuven)

Uit de interviews blijkt alleszins dat de uitgeverijen van start willen gaan met een beperkte collectie om te zien welk effect het pilootproject heeft. De bibliotheek in Beringen geeft aan dat indien zij het aanbod van e-boeken zelf hadden mogen samenstellen, zij zouden proberen de volledige gedrukte collectie te representeren. De slogan van bibliotheken is immers: 'het leven van A tot Z'. Men wil graag iedereen bereiken die in de gemeente en omstreken woont.

5.1.3 Het 'succes' van het e-boekenaanbod

De frequentie waarmee e-boeken worden uitgeleend, blijkt over het algemeen zeer laag. Zowel de ondervraagde bibliotheekmedewerkers als de medewerker van Bibnet geven aan dat het resultaat globaal onder de verwachtingen is gebleven. Het aantal e-boeken dat tijdens het pilootjaar werd uitgeleend, is in iedere bibliotheek beperkt. Van de 436 beschikbare e-boeken zijn er in Riemst op een volledig jaar tijd 24 uitgeleend, in Bilzen ongeveer een 30-tal, in Hasselt ongeveer 42 en in Tongeren een 66-tal. Beringen en Leuven kunnen geen exacte cijfers noemen.

In heel Vlaanderen waren er gemiddeld 10.702 uitleningen per maand en 4.165 unieke gebruikers over het volledige pilootjaar, terwijl het voor de 215 deelnemende bibliotheken samen gaat over een werkingsgebied van ongeveer zes miljoen gebruikers. De frequentie van het uitlenen van e-boeken in bibliotheken is dus nog lang niet te vergelijken met de hoeveelheid gedrukte boeken die op jaarbasis worden uitgeleend:

Op jaarbasis, ik ben met de statistieken bezig: 24 e-boeken geleend via de app en 115.000 gedrukte werken geleend of verlengd, dus 24 is eigenlijk niets zal ik maar zeggen. (Bibliotheek Riemst)

5.2 OV 2: Hoe gaat het uitlenen van e-boeken in zijn werk en zijn bibliotheken daar tevreden over?

De tweede onderzoeksvraag handelt over hoe het uitlenen van e-boeken in bibliotheken precies in zijn werk gaat en of bibliotheken tevreden zijn over deze manier van werken. Eerst wordt dieper ingegaan op het uitleenproces van e-boeken en wordt achtereenvolgens besproken wat daarin de rol van Bibnet, de gebruiker en de bibliotheek is. Vervolgens wordt toegelicht of bibliotheken al dan niet tevreden zijn over het huidige uitleenproces van e-boeken. Tot slot wordt kort de aanvulling die enkele bibliotheken op het project gedaan hebben, besproken.

5.2.1 Het uitleenproces van e-boeken

Bibnet koopt centraal e-boeken aan en stelt deze vervolgens ter beschikking voor de bibliotheken. Zij laten op hun beurt de gebruikers daarop aansluiten. Alles wordt dus centraal beheerd. Door die centrale oplossing is het mogelijk dat één e-boek dat bij Bibnet op de server staat door meerdere gebruikers tegelijkertijd geraadpleegd wordt.

Voor de gebruiker gaat het ontlenen van e-boeken als volgt in zijn werk: in de eerste fase van het project diende de gebruiker zich fysiek naar de bibliotheek te begeven om een e-boekenkaart aan te kopen voor 5,00 euro met daarop een code. Vervolgens downloaden zij thuis op hun eigen toestel (een tablet of smartphone) gratis de 'E-boeken in de bib'-applicatie, die zowel ondersteund wordt door 'Android' als door 'iOS'. Zij identificeren zich als bibliotheekgebruiker en voeren de code in. Vervolgens kunnen gebruikers eender waar, eender wanneer online e-boeken downloaden – drie voor 5,00 euro – en ze daarna offline lezen. De e-boeken blijven vier weken op het toestel staan en verdwijnen daarna automatisch. Naast het e-boeken systeem via de tablet hebben gebruikers de mogelijkheid om de volledige e-boekencollectie gratis te lezen binnen de muren van de bibliotheek.

Voor de bibliotheken betekent het dat zij louter instructies geven aan gebruikers en hen e-boekenkaarten verstrekken tegen betaling, wat uitzonderlijk is, aangezien gedrukte boeken onbeperkt en gratis geleend kunnen worden mits betaling van 5,00 euro lidgeld per jaar.

5.2.2 Tevredenheid over het uitleenproces

Alle bibliotheken vinden de zojuist omschreven uitleenprocedure nogal paradoxaal. Zij zijn van mening dat, bij een service die digitaal wordt aangeboden, de optie om online te betalen niet mag ontbreken: er dient een 'digitale flow' te zijn. Bibliotheken vinden het een drempel voor gebruikers om zich eerst fysiek naar de bibliotheek te begeven alvorens toegang te krijgen tot e-boeken. Daarom hadden gebruikers tegen het einde van het project ook de optie om online een e-boekenkaart aan te kopen. In het algemeen zijn de bibliotheken dus niet tevreden over het huidige uitleenproces. Zij vinden het omslachtig en ingewikkeld, zowel voor personeelsleden als voor gebruikers. Er zijn te veel stappen en drempels om toegang te krijgen tot e-boeken:

Ik vind het spijtig als je iets digitaal aanbiedt dat je dan nog fysiek naar de bibliotheek moet gaan en gewoon een A4-blaadje meekrijgt waar de code op staat. Voor mensen waren dat veel drempels: én naar de bibliotheek gaan én een Mijn Bibliotheek-account aanmaken én die code ingeven. Het zou gemakkelijker zijn als je online, zoals bij Bol.com: ik klik dat aan, ik betaal online en ik heb het op mijn toestelletje staan. (Bibliotheek Beringen)

Verder uiten de bibliotheken hun ontevredenheid over het gebrek aan de ondersteuning van e-readers. De medewerker van Bibnet geeft aan dat er bewust gekozen werd deze toestellen niet te ondersteunen, omdat zij ervan uitgingen dat het gebruik ervan verwaarloosbaar was. Deze inschatting blijkt echter ongegrond, want ongeveer 20% van de boekenlezers blijft vasthouden aan e-readers. Door deze combinatie van factoren zijn alle bibliotheken er dan ook van overtuigd dat er verandering moet en zal komen in het huidige uitleenproces.

Waar het mij vooral aan ontbrak, was de ondersteuning van toestellen, want we hebben veel vraag gekregen van leden die graag aan de slag wilden met e-boeken, maar een e-reader hadden en geen Android of Apple toestel. Het ging echt alleen op tablets. (Bibliotheek Bilzen)

Aanvulling op het project door enkele bibliotheken

Omdat het project van Bibnet enkel service biedt aan gebruikers met een tablet of smartphone, hebben enkele bibliotheken in Vlaanderen nog een eigen e-boekenproject via e-readers, naast het initiatief van Bibnet. Zij werken volledig binnen het kader dat wettelijk mogelijk is: zij kopen een exemplaar van een e-boek aan, zetten dat op een e-reader en lenen vervolgens de e-reader uit. Geen van de ondervraagde bibliotheken heeft op dit moment zo een aanbod. De enige voorbeelden die de informanten geven van Vlaamse bibliotheken die momenteel wel een dergelijk aanbod ter beschikking stellen, zijn Zonnebeke, Puurs en Sint-Truiden. Puurs is naast het project van Bibnet aan de slag gegaan met de Tolino-reader in samenwerking met Standaard Boekhandel. Ook Zonnebeke heeft enkele e-readers ter beschikking waarvoor de bibliotheek e-boeken aankocht bij Standaard Boekhandel en combineert dat aanbod met de 'E-boeken in de bib'-app. Hierbij geeft de gebruiker via de website aan welke boeken hij zou willen lezen, de bibliotheek prepareert vervolgens de e-reader en ten slotte ontleent de gebruiker het toestel inclusief de e-boeken. Hierbij is er geen digitale flow, maar het is volgens de bibliotheken in Leuven en Hasselt wel een goede manier om gebruikers die terughoudend zijn kennis te laten maken met het uitlenen van e-boeken. In Sint-Truiden zou het eigen initiatief omtrent e-boeken alweer stopgezet zijn.

5.3 OV 3: Hoe wordt het aanbod van e-boeken aan de man gebracht en bij gebruikers gepromoot?

Onderzoeksvraag drie tracht te achterhalen hoe e-boeken aan de man worden gebracht. Allereerst worden de meest gehanteerde promotietechnieken toegelicht. Vervolgens wordt de intensiteit van de gevoerde promotie besproken. Tot slot wordt dieper ingegaan op het belang van promotie rond e-boeken.

5.3.1 Gehanteerde promotietechnieken

Uit de diepte-interviews komen diverse promotiemethodes voor e-boeken naar voor, zowel binnen als buiten de muren van de bibliotheek. De voornaamste methodes zijn: het verspreiden van gedrukt promotiemateriaal (zoals flyers, folders, affiches en bladwijzers), het tonen van een promotiefilmpje, promotie via banners en digitale schermen in het bibliotheekgebouw, de personeelsleden die gebruikers attent maken op de e-boekencollectie en promotie via de website van de bibliotheek, via sociale media (zoals Facebook) of via blogs.

Daarnaast hebben sommige bibliotheken, zoals Bilzen en Riemst, aandacht gevraagd voor e-boeken in het eigen informatiemagazine van de bibliotheek. Verschillende bibliotheken hebben ook workshops georganiseerd of een themastand ingericht in de bibliotheek. Anderen hebben dan weer gratis e-boekenkaarten uitgedeeld of hebben zelfs een interview gegeven op de radio/televisie ter promotie van het project. Verder plaatsen sommige bibliotheken kartonnen tablets, met daarop de cover van een e-boek, in de boekenrekken. Tot slot heeft de bibliotheek in Beringen ook als enige gewerkt met een stickersysteem, daarbij wordt op ieder gedrukt boek dat ook als e-boek beschikbaar is een sticker geplakt om de gebruiker daarop attent te maken.

We hebben verschillende acties gedaan: affichering, op de digitale schermen beneden, vorig jaar tijdens de digitale week hadden we ook promo rond e-boeken, we hebben natuurlijk ook onze blog, Facebook, sociale media, dus eigenlijk de vaste bibliotheekkanalen. We hebben ook lege iPad-dozen verstopt in de boekenkasten. (Bibliotheek Leuven)

De bibliotheekmedewerkers hebben ook vorming gekregen over het aan de man brengen van e-boeken. Het is immers de eerste keer dat zij een product verkopen. Bij gedrukte collecties is het zo dat bibliotheekleden toegang hebben tot de volledige collectie en meestal geen leengeld meer moeten betalen zoals vroeger. Bij e-boeken moeten bibliotheekmedewerkers daarentegen de e-boekenkaarten verkopen, wat voor hen een nieuw gegeven is en een andere aanpak vraagt dan ze gewend zijn.

[...] maar bij de e-boeken moest je de e-boekenkaarten aan de man brengen, voor vijf euro en dan moest je echt zeggen: en hebt u daar al aan gedacht, de e-boeken? Dus dat moesten we eigenlijk helemaal anders aanpakken. Alle bibliotheekmedewerkers moesten mee zijn in het verhaal. (Bibliotheek Beringen)

Intensiteit van de gevoerde promotie

Vooraf grotere bibliotheken, zoals Tongeren, Beringen en Leuven, geven aan dat zij heel wat middelen hebben ingezet voor de promotie van e-boeken. Andere bibliotheken, bijvoorbeeld Hasselt, geven aan dat zij eerder terughoudend zijn geweest in het voeren van promotie, omwille van het feit dat het om een pilootproject ging, waardoor ze hun bedenkingen hadden bij de kans op slagen. Zij benadrukken dat ze bij het voeren van hun promotie dan ook gewezen hebben op het feit dat het gaat om een proefproject en dat het niet zeker is hoe dat zal evolueren, dat het aanbod beperkt is en dat er een prijs van 5,00 euro betaald dient te worden. Ook Bilzen heeft eerder weinig promotie rond e-boeken gevoerd. Niet omdat zij niet geloven in het project, maar wel omdat zij op dat moment bezig waren met de bouw van een nieuwe bibliotheek.

Het belang van goede promotie

Het blijkt niet evident om digitale collecties in bibliotheken te promoten, het vergt een hele inspanning. De ondervraagde bibliotheekmedewerkers geven aan dat het wel degelijk belangrijk is om voldoende te investeren in het promoten van e-boeken. Gebruikers moeten er volgens hen echt attent op gemaakt worden dat er een e-boekenaanbod aanwezig is. Promotietechnieken die volgens sommigen nog ontbreken en nochtans veel effect zouden kunnen hebben, zijn advertenties op bussen van de Lijn of een campagne in alle Vlaamse treinstations. Op die manier kan men niet alleen meer personen bereiken, maar ook bepaalde doelgroepen waarvoor e-boeken geschikt zijn, zoals reizigers en pendelaars. De Bibnetmedewerker geeft aan dat dit omwille van beperkt budget niet mogelijk is in Vlaanderen. Zij beschikken niet over zoveel financiële middelen (in tegenstelling tot bijvoorbeeld Nederland).

5.4 OV 4: Welke voordelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?

Aan de hand van onderzoeksvraag vier wordt nagegaan welke voordelen het aanbieden van e-boeken met zich meebrengt. Eerst wordt dieper ingegaan op de voordelen voor de bibliotheek. Daarna worden de voordelen voor de gebruiker toegelicht.

5.4.1 Voordelen voor de bibliotheek

Het uitlenen van e-boeken blijkt verschillende voordelen met zich mee te brengen voor de bibliotheek. Ten eerste geven vrijwel alle bibliotheken aan dat ze het belangrijk vinden om mee te evolueren in het digitale tijdperk en mee te zijn met de nieuwe trends van deze tijd. Een ander voordeel dat de informanten aanhalen, is dat zij van een e-boek meer exemplaren beschikbaar kunnen stellen dan van een gedrukt boek, waardoor zij meerdere gebruikers gelijktijdig kunnen bedienen. Enkele bibliotheken vinden het ook belangrijk dat zij hun gebruikers leren werken met nieuwe technologieën. Zij geloven erin dat zij op die manier kunnen bijdragen aan het dichten van de digitale kloof. Er zijn immers altijd mensen die door de mazen van het net vallen en geen tablet of smartphone bezitten of niet weten hoe ze ermee moeten werken. Bibliotheken kunnen deze gebruikers van dienst zijn.

Van een e-boek heb je verschillende exemplaren. Van een fysiek boek heb je één exemplaar en als het weg is, kan iemand anders het niet meer lezen. Bij e-boeken heb je dat natuurlijk niet, daar kun je zo veel mensen tevreden stellen als je wilt. En je leert mensen werken met nieuwe technologieën, dat vind ik ook wel een voordeel. (Bibliotheek Tongeren)

Een ander belangrijk voordeel, is het feit dat er voor het stockeren van e-boeken minder ruimte nodig is dan voor het stockeren van gedrukte boeken. Al voegen sommige informanten daaraan toe dat dit voordeel op dit moment nog weinig kan worden uitgespeeld, aangezien bibliotheken voorlopig nog van ieder e-boek ook een gedrukt exemplaar in huis moeten hebben. Anderen zien het feit dat bibliotheken niet alleen gedrukte, maar ook digitale collecties aanbieden als een belangrijk voordeel. Bibliotheken hebben op die manier een mooi, uitgebreid en verrijkt aanbod. Verder geven enkele bibliotheekmedewerkers aan dat de verwerking en administratie van e-boeken voor het personeel minder arbeidsintensief is:

Ja, het voordeel voor de bib is dat het minder werk vraagt. De gedrukte boeken komen hier binnen, ze moeten gesorteerd worden, ze moeten ingevoerd worden, dan moet dat beneden naar de verwerking, worden gekaft, ze moeten nopjes krijgen, ... Een e-boek is dan gewoon 'hop en je hebt het', het vraagt geen werk, ik denk dat dat het grootste voordeel is voor ons. (Bibliotheek Hasselt)

Al geven andere informanten aan dat e-boeken niet per se minder administratief werk vragen, maar dat de administratie gewoon op een andere manier verloopt. Er is bijvoorbeeld meer IT-infrastructuur vereist. Hiervoor is vaak bijkomende opleiding van het bibliotheekpersoneel vereist en ook dat wordt door één van de informanten gezien als een voordeel. Tot slot bieden e-boeken volgens de informanten de mogelijkheid om nieuwe doelgroepen te bereiken, zoals bijvoorbeeld pendelaars en drukbezette tweeverdienersgezinnen die moeilijk de tijd vinden om tijdens de openingsuren naar de bibliotheek te komen. Bij een digitale bibliotheek is fysieke verplaatsing naar de bibliotheek niet meer nodig.

5.4.2 Voordelen voor de gebruiker

Ook voor de gebruiker brengt het uitlenen van e-boeken enkele voordelen met zich mee. Eén van de voornaamste voordelen is het feit dat e-boeken gemakkelijk zijn om mee te nemen. Gebruikers die mobiel zijn, zoals pendelaars of vakantiegangers, kunnen honderden boeken meenemen in een klein, licht formaat door ze digitaal op te slaan op een drager. Verder is het voordelig dat gebruikers e-boeken kunnen consulteren van thuis uit, buiten de muren en openingstijden van de bibliotheek. Daarenboven zijn elektronische boeken onmiddellijk beschikbaar. Gebruikers hoeven niet meer te wachten tot het gewenste boek beschikbaar is, zoals bij gedrukte boeken. Doordat meerdere gebruikers tegelijkertijd een e-boek kunnen ontlenen en lezen, worden lange wachttijden zoals bij gedrukte boeken vermeden.

Ik heb zelf drie e-boekenkaarten verkocht en dat was telkens een lener die op vakantie ging en daar is dat een ideale zaak voor, dat je geen koffer vol boeken moet meesleuren, het weegt niets. Het is ook altijd beschikbaar. Een gedrukt boek kan uitgeleend zijn, dan moeten de leners dat reserveren. Bij e-boeken kan hetzelfde boek ontelbare keren gedownload worden, ene klik op de muis bij wijze van spreken en ze kunnen beginnen lezen. (Bibliotheek Hasselt)

Het feit dat e-boeken altijd beschikbaar zijn, biedt bijvoorbeeld ook een oplossing voor leesclubs die samen een boek willen lezen volgens de bibliotheek van Leuven:

Ze mogen nog met 200 in die leesclub zitten, zij kunnen nog altijd hetzelfde boek lezen. Terwijl voor een fysiek boek moeten wij IBL (interbibliothecair lenen) inschakelen om zo veel exemplaren te verzamelen. (Bibliotheek Leuven)

Verschillende informanten zien het ook als een voordeel dat gebruikers bij een tablet het scherm kunnen aanpassen: de belichting, het lettertype, enz. Dat kan voordelig zijn voor gebruikers die moeilijk zien, zoals senioren of slechthzienden. Bovendien is de uitleentermijn van e-boeken één week langer dan bij gedrukte boeken, namelijk vier weken in plaats van drie. Tot slot vindt de bibliotheek in Beringen het ook een meerwaarde dat gebruikers in een bibliotheek persoonlijke begeleiding krijgen bij het aanbod en de werking van e-boeken, iets dat bij de aankoop van e-boeken via online websites ontbreekt.

5.5 OV 5: Welke nadelen brengt het aanbieden van e-boeken met zich mee, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker?

Het uitlenen van e-boeken in bibliotheken blijkt ook enkele nadelen met zich mee te brengen. Onderzoeksvraag vijf gaat hier dieper op in. Eerst worden de nadelen voor de bibliotheek toegelicht, alsook hoe zij daarop inspelen. Daarna komen de nadelen voor de gebruiker aan bod. Tot slot wordt er een algemene afweging gemaakt tussen de verschillende voor- en nadelen.

5.5.1 Nadelen voor de bibliotheek

Voor de bibliotheek zijn er vooral budgettaire bezwaren volgens de informanten. Financieel blijkt het uitlenen van e-boeken voor bibliotheken op dit moment zeker geen voordelen te bieden. Ze geven aan dat het voor hen niet goedkoop is om deel te nemen aan het e-boekenproject, dat zij daarvoor extra budget moeten vrijmaken en dat de inkomsten door de lage respons zeer beperkt zijn.

Ook financieel is het niet zo dat we meteen veel geld uitsparen. E-boeken moeten ook betaald worden, dus financieel heeft het zeker geen voordelen, toch niet zoals het project nu verlopen is. We hebben moeten bijdragen aan het project en hebben 13 kaarten geactiveerd, dus dertien maal vijf euro is wat we aan inkomsten gekregen hebben en dat is eigenlijk verwaarloosbaar. (Bibliotheek Riemst)

Een ander nadeel dat het aanbieden van e-boeken met zich mee kan brengen, is feit dat – indien het project op punt staat en er voldoende mensen gebruik van zouden maken – gebruikers niet meer naar de bibliotheek dienen te komen, wat kan leiden tot minder bezoekers. Daarnaast heeft het feit dat de e-boeken na het verlopen van de leentermijn automatisch van het toestel van de gebruiker verdwijnen voor de bibliotheken tot gevolg dat zij minder opbrengsten binnenhalen uit boetes voor het te laat terugbrengen van boeken. Ook drukken bijna alle bibliotheekmedewerkers hun bezorgdheid uit over ontevreden klanten. Aangezien zij promotie maken voor een product dat – op dit moment – niet optimaal functioneert, vrezen zij dat bij sommige bibliotheekleden het vertrouwen geschaad wordt. Tot slot vermelden sommige bibliotheken dat het voor hun personeel niet altijd evident is om mee te zijn met nieuwe media. De gemiddelde leeftijd van het bibliotheekpersoneel is op dit moment volgens hen 50 jaar of ouder en het feit dat zij zelf niet altijd vertrouwd zijn met digitale media maakt het moeilijk om gebruikers verder te helpen.

Ja, dat was wel een nadeel dat de technologie niet echt op punt stond en dat bracht met zich mee dat leners afkwamen met vragen waar wij ook niet altijd een antwoord op konden geven. Wij zijn ook allemaal niet zo technisch onderlegd dat wij daar alles van afweten en dat was wel een probleem soms dat je de lener ook niet altijd kon helpen. (Bibliotheek Hasselt)

Het feit dat niet alle bibliotheekmedewerkers even technisch onderlegd zijn, hebben bibliotheken aangepakt door het personeel een korte opleiding te laten volgen over nieuwe media. Het feit dat verschillende gebruikers ontevreden waren over het lenen van e-boeken, daarop hebben bibliotheken ingespeeld door te luisteren naar de klachten en deze door te spelen aan Bibnet en er een oplossing voor te zoeken. Om te voorkomen dat ontevreden gebruikers zouden afhaken, heeft de bibliotheek van Beringen ook een persbericht opgesteld en een nieuwsbrief uitgestuurd om de situatie toe te lichten.

Naar het einde toe merkten we dat het echt niet goed ging en toen hebben we vooral veel doorspeeld aan Bibnet - dat werkt niet en dat werkt niet en dat moet opgelost worden - en de gebruikers aangehoord en gezegd: we proberen dat op te lossen en u mag een nieuw e-boek lenen met toestemming van Bibnet. We hebben ook een perstekst en een nieuwsbrief gemaakt om het wat uit te leggen. We zijn positief geëindigd met de boodschap dat er iets nieuws gaat komen dat hopelijk meer rekening houdt met de wensen en behoeften van het publiek. (Bibliotheek Beringen)

5.5.2 Nadelen voor de gebruiker

Ook voor de gebruiker zien de informanten enkele nadelen. Een eerste struikelblok is dat zij voor het uitlenen van e-boeken, in tegenstelling tot het uitlenen van gedrukte boeken, moeten betalen. Bovendien kunnen e-boeken enkel verlengd worden mits opnieuw te betalen, terwijl dat bij gedrukte boeken gratis kan. Daarnaast is de procedure om e-boeken te ontlenen momenteel vrij omslachtig. Gebruikers moeten, zoals eerder werd aangehaald, verschillende stappen ondernemen om e-boeken te kunnen lenen en dat vormt volgens de bibliotheken een grote barrière. Nog een belangrijk nadeel voor gebruikers is het feit dat zij een toestel nodig hebben om e-boeken te kunnen lenen en lezen. Niet iedere gebruiker is in de mogelijkheid om een dergelijk toestel aan te schaffen.

Een e-reader of tablet, je hebt er een nodig! Je moet een toestel aankopen en nu heb je dat niet nodig, je komt je papieren boek halen en hebt alleen het boek zelf nodig. Niet iedereen is in de mogelijkheid om zo een toestel te kopen, hoewel ze steeds goedkoper worden. Dat zou een nadeel kunnen zijn. (Bibliotheek Bilzen)

Daarnaast zijn er in de huidige versie van de ‘E-boeken in de bib’-app technische mankementen: er zijn bijvoorbeeld niet altijd paginanummers en gebruikers kunnen geen bladwijzer plaatsen. Soms worden gebruikers ook uit de app gezet of kunnen ze een e-boek slechts gedeeltelijk lezen. Verder blijken er regelmatig problemen op te treden bij het offline lezen. Kortom, de app is op dit moment niet voldoende gebruiksvriendelijk.

5.5.3 De afweging tussen voor- en nadelen

Op dit moment zijn alle bibliotheekmedewerkers (en ook Bibnet) het erover eens dat de voordelen van het uitlenen van e-boeken niet opwegen tegen de nadelen. Noch voor de bibliotheken, noch voor de gebruikers. Zij zijn echter allemaal van mening dat het aanbieden van e-boeken in bibliotheken op termijn wel een win-winsituatie zou kunnen zijn voor alle betrokken partijen. Om dat te kunnen verwezenlijken, zullen er wel wezenlijke veranderingen moeten worden aangebracht aan het product in zijn huidige vorm: e-readers moeten ondersteund worden, de collectie moet aanzienlijk uitbreiden, het product dient gebruiksvriendelijker te zijn en er moet iets veranderen aan de prijs. Bibnet heeft dan ook beslist om het pilootproject vanaf 6 mei 2015 stop te zetten en te werken aan een vervolgproject dat de knelpunten aanpakt.

Als we nu een app hebben die werkt, die echt gebruiksvriendelijk en up-to-date is, dan zijn er alleen maar voordelen, geen nadelen. Maar in de praktijk zijn er wel nadelen en dat zijn de uitgevers enerzijds, door erg op korte termijn te denken en geen open mind te hebben of niet genoeg in de toekomst te kijken. Plus de gebrekkige technische uitwerking van de app. (Bibliotheek Leuven)

5.6 OV 6: Hoe hebben bibliotheken de invoering van e-boeken ervaren en welke impact heeft het op de bibliotheek gehad?

In het kader van onderzoeksvraag zes wordt hieronder eerst besproken hoe bibliotheekmedewerkers de invoering van e-boeken in de bibliotheek in het algemeen ervaren hebben. Daarna wordt dieper ingegaan op de impact die deze invoering al dan niet op de werking en het gebruik van de bibliotheek gehad heeft.

5.6.1 Ervaringen van bibliotheken bij het invoeren van e-boeken

Alle informanten geven aan dat zij de invoering van e-boeken in bibliotheken op zich een belangrijk initiatief vinden, maar dat de uitvoering van het project op dit moment niet geslaagd is. Niet iedere bibliotheek is met dezelfde houding in het project gestapt. De bibliotheek in Beringen bleek bijvoorbeeld laaiend enthousiast te zijn en had hoog gespannen verwachtingen. De bibliotheek van Hasselt daarentegen stond aanvankelijk nogal sceptisch ten aanzien van het project en geeft aan dat zij geen al te hoge verwachtingen koesterden:

In het begin hadden we allemaal zo iets van oei, oei, als dat maar goed komt, het kwam zo heel snel op je af en ik weet dat Bibnet de startdatum van het proefproject maar bleef uitstellen, [...] dus ja, dat gaf wel wat wrevel en ook het idee van gaat het niet te moeilijk zijn voor de leners, gaan ze wel weten wat ze moeten doen? Er waren wel twijfels, dat wel. (Bibliotheek Hasselt)

De bibliotheken geven aan dat de invoering van e-boeken hoe dan ook moeizaam verlopen is. Door de technische mankementen en de lage respons is de invoering in het algemeen dan ook niet echt positief ervaren. Vooral bibliotheken met hoge verwachtingen, die veel tijd en moeite geïnvesteerd hebben in de promotie, zoals Beringen, vinden het een uitgesproken negatieve ervaring. Bibliotheken die minder tijd en moeite in de promotie hebben geïnvesteerd, zoals Bilzen, zijn minder teleurgesteld. Ook

bibliotheken die op voorhand geen al te hoge verwachtingen gespannen hadden, bestempelen de ervaring niet als uitgesproken negatief, maar erkennen dat ook zij er toch meer van verwacht hadden.

Al bij al vinden de bibliotheken de invoering van e-boeken op dit moment dus niet geslaagd. De bibliotheek van Bilzen denkt dat het project gewoon nog niet voldoende was uitgewerkt en dat vele knelpunten vermeden hadden kunnen worden door te kijken naar de muziekindustrie of naar uitleenmodellen uit het buitenland. De bibliotheken in Leuven en Riemst geven aan dat het wel een belangrijk leerproces geweest is en dat het project in die zin toch met een positieve blik bekeken kan worden. Ook Bibnet zelf vindt dat het project vooral een belangrijk leerproces is geweest.

Het positieve is misschien dat we een ervaring rijker zijn, dat we er conclusies uit kunnen trekken, wat werkt wel en wat werkt niet en als we het opnieuw zouden doen, kan het op een andere manier aangepakt worden. (Bibliotheek Riemst)

5.6.2 De impact van het uitleenen van e-boeken op de bibliotheek

Alle bibliotheekmedewerkers zijn van mening dat het invoeren van e-boeken nauwelijks of geen impact heeft gehad op de werking en het gebruik van de bibliotheek in het algemeen. Het project kwam immers niet echt van de grond. Hiervoor komen vier belangrijke redenen in de interviews aan bod. Ten eerste, technische problemen: het feit dat de app niet gebruiksvriendelijk genoeg is en dat e-readers niet ondersteund worden. Ten tweede, is zowel de omvang als de inhoud van de collectie beperkt, waardoor er volgens de informanten zeker en vast geen invloed is geweest op het uitleenen van gedrukte boeken.

We hebben maar 22 mensen gehad die naar e-boeken zijn komen vragen, dus er was niet zo veel vraag naar. Enfin, er was op zich nog wel iets meer vraag naar, maar omdat het enkel op de tablet was en niet op de e-reader hebben we tegen een aantal mensen moeten zeggen: nee, we kunnen het u niet meegeven. Het heeft zeker geen effect gehad op de gedrukte collectie. (Bibliotheek Tongeren)

Ten derde, hebben heel wat gebruikers het e-boekenverhaal gewoon aan zich voorbij laten gaan, omdat zij niet op de hoogte waren. De bibliotheek in Leuven geeft hiervoor als reden dat er toch te weinig over het project gecommuniceerd is. Ten vierde, is er volgens sommige bibliotheken nog te weinig vraag vanuit de gebruikers, mogelijk omdat zij drempelvrees hebben of nog te verknocht zijn aan gedrukte boeken om over te stappen op e-boeken. Riemst geeft ook aan dat mensen die graag e-boeken lezen ze gewoon aankopen of andere manieren hebben om ze te downloaden, maar dat zij niet de omweg naar de bibliotheek maken.

De interesse was er nog niet echt voor denk ik. Ik kan niet zeggen dat het een impact heeft gehad. Ik denk zelfs dat veel leners die hier wekelijks naar de bib komen het helemaal aan hen hebben laten voorbijgaan, die het zelfs niet beseft hebben. (Bibliotheek Hasselt)

De combinatie van deze factoren heeft volgens de bibliotheken het succes van e-boeken tegengehouden, waardoor er momenteel niet kan worden gesproken van een impact van e-boeken op de bibliotheek. Sommige bibliothecarissen denken dat e-boeken op termijn, in de (al dan niet verre) toekomst - naarmate het aanbod grote wordt en het aantal gebruikers toeneemt - wel impact zouden kunnen hebben op het gebruik van de bibliotheek en op het uitleenen van gedrukte boeken. De bibliotheek van Riemst vergelijkt de mogelijke impact van e-boeken met die van internet in bibliotheken: internet had niet onmiddellijk impact, maar na 10-15 jaar was het toch duidelijk dat het wel invloed gehad heeft op het bibliotheekgebruik en dat zal volgens hen vermoedelijk ook met digitale media gebeuren.

5.7 OV 7: Hoe zien bibliotheken de toekomst van e-boeken versus gedrukte boeken, alsook van de bibliotheek als instelling in haar geheel?

De voorlaatste onderzoeksvraag gaat dieper in op het toekomstperspectief van bibliotheekmedewerkers en bibliothecarissen. Hoe zien zij de toekomst van e-boeken in bibliotheken nu het pilootproject voorlopig niet wordt voortgezet? Eerst wordt besproken hoe de informanten de toekomst van e-boeken

in bibliotheken zien. Vervolgens wordt het toekomstperspectief met betrekking tot gedrukte boeken belicht. Ten slotte wordt het voortbestaan en de rol van de bibliotheek in de toekomst besproken.

5.7.1 De toekomst van e-boeken in bibliotheken

Het e-boekenaanbod zal opnieuw verschijnen en in de collectie blijven

Alle informanten zijn van mening dat er een toekomst is weggelegd voor e-boeken in bibliotheken. Ook al zijn ze nu even weg, toch zullen e-boeken er volgens hen opnieuw komen en ook blijven. De bibliotheken geven immers aan dat zij het belangrijk vinden om digitale collecties aan hun gebruikers aan te bieden. Bibnet denkt zelfs dat bibliotheken aan relevantie inboeten als zij geen e-boeken aanbieden, omdat de verwachting is dat content steeds meer digitaal gepubliceerd wordt.

Ook de bibliotheken zijn ervan overtuigd dat, naarmate het aanbod toeneemt en er meer lezers gebruik van zullen maken, zij niet meer om e-boeken heen kunnen en dat ze (langzamerhand) een plaats zullen krijgen in het aanbod. Of dat een grote plaats zal zijn, daarover zijn de meningen verdeeld: de bibliotheek van Riemst is daar niet zo zeker van, terwijl de bibliotheek in Leuven denkt dat het aandeel van e-boeken alleen maar zal toenemen. Riemst twijfelt er dan ook als enige bibliotheek enigszins aan of bibliotheken een relevante rol kunnen spelen in het aanbieden van e-boeken aan gebruikers:

Het is geen gemakkelijk verhaal, omdat ik niet weet waarom mensen naar de bibliotheek moeten komen om een e-boek te ontlenen, het kan allemaal via internet, heel moeilijk voor bibliotheken om daar nog een rol in te spelen denk ik. We kunnen tussenpersoon zijn om het aan te brengen aan mensen die er niet mee vertrouwd zijn, maar jongeren, die wel vertrouwd zijn met nieuwe media, komen niet naar een bibliotheek om iets digitaal te ontlenen, die doen dat gewoon via het internet. In die zin is het niet duidelijk wat onze rol daarin is. (Bibliotheek Riemst)

Het moment waarop e-boeken opnieuw aangeboden kunnen worden

Wanneer e-boeken precies (weer) kunnen worden aangeboden in bibliotheken kan niemand met zekerheid voorspellen. Bibnet geeft aan dat zij in het najaar van 2015 graag weer van start zouden gaan met een campagne rond een beperkte selectie e-boeken, zodat gebruikers zien dat bibliotheken bezig zijn met e-boeken. Het aanbieden van een uitgebreidere collectie e-boeken vraagt meer tijd. Bibnet hoopt dat dit opnieuw mogelijk zal zijn in de loop van 2016, maar kan dat niet garanderen.

De bibliotheek van Hasselt meent dat e-boeken nog een lange weg te gaan hebben en dat het uitlenen ervan niet van vandaag op morgen een succes zal zijn. Deze bibliotheek vestigt haar hoop vooral op de komende generaties, die meer bezig zijn met technologie. De bibliotheek van Riemst benadrukt dat de toekomst moeilijk te voorspellen is aan de hand van het voorbeeld van de komst van internet:

Sommige ontwikkelingen die je niet verwacht, gaan razend snel en andere zaken die je wel verwacht, gebeuren helemaal nooit. Op vijf jaar tijd kan er iets gebeuren dat een grote impact heeft. Bijvoorbeeld de komst van het internet had niemand zien aankomen en op enkele jaren heeft het een immense omvang aangenomen, dat zijn evoluties die we niet kunnen voorspellen. We kunnen misschien vijf jaar vooruitkijken, maar niet 15 of 20 jaar. (Bibliotheek Riemst)

De wijze waarop e-boeken opnieuw aangeboden kunnen worden

a) Een initiatief vanuit Bibnet

Ook de wijze waarop e-boeken precies kunnen worden aangeboden in bibliotheken is moeilijk te voorspellen. Sommige bibliotheken, zoals Tongeren en Beringen, wachten op een vervolgproject vanuit Bibnet (dat volgens hen waarschijnlijk in 2017 gerealiseerd zal worden) en geven aan dat zij daar zeker weer aan zullen deelnemen. Bibnet benadrukt dat de context vandaag de dag heel anders is dan in 2009, waardoor het vervolgtraject er anders zal uitzien. Zij zoeken op dit moment naar een nieuwe, stabiele oplossing, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat er intussen andere modellen zijn ontstaan in het buitenland en dat er, vooral in Nederland, belangrijke partijen zijn opgestaan die andere oplossingen voorzien.

b) Een initiatief vanuit bibliotheken

Andere bibliotheken laten weten dat zij niet per se wachten tot Bibnet een vervolgproject lanceert. De bibliotheek van Leuven geeft aan dat zij nu al concrete plannen hebben om een eigen e-boeken initiatief te starten en zij verwachten dat steeds meer bibliotheken dat voorbeeld zullen volgen.

Ik heb plannen om een eigen e-boeken initiatief te starten in onze bibliotheek. Maar we moeten het op een goede manier aanbieden. Geen oubollige app die niet goed werkt en een relevante collectie. Ik zou strips en graphic novels en zo in een digitaal jasje, waarmee je ook jongeren kan bereiken, opnemen in de collectie. Dus ik zou het helemaal opentrekken, maar dat zal nog enkele jaren nodig hebben vrees ik. (Bibliotheek Leuven)

c) Een initiatief vanuit een andere hoek

De bibliotheek van Bilzen geeft aan dat zij, indien er eerder een interessant initiatief komt vanuit een andere hoek dan Bibnet en er voldoende budget is, ze niet zullen aarzelen om op dat voorstel in te gaan. Zij hebben op dit moment, als eerste bibliotheek in Vlaanderen, al een overeenkomst met de centrale discotheek van Rotterdam om alle muziek die zij via hun online muziekdienst (die bijna vergelijkbaar is met Spotify) beschikbaar stellen, aan te bieden binnen de muren van de bibliotheek. Volgens de bibliotheek in Bilzen had Bibnet perfect kunnen inspelen op dergelijke online muziekdiensten wat e-boeken betreft. Aangezien dat niet is gebeurd, is het volgens de bibliotheek niet onmogelijk dat er vanuit de uitgeverijen zelf een dergelijk initiatief zal komen. Ook Bibnet geeft aan dat zij enigszins voor hun positie in de markt vrezen en vermoedt dat commerciële bedrijven het zullen overnemen. Zij zien daarbij twee mogelijkheden, namelijk enerzijds:

Ik denk dat er bedrijven zullen opstaan die zeggen: 'of je nu eindgebruiker bent of bibliotheek, je kunt gebruik maken van onze dienst'. Als dat gebeurt, zou dat een organisatie zijn die in Nederland van start is gegaan, maar als men spreekt over Nederland dan neemt men er gewoon Vlaanderen bij. (Bibnet)

En anderzijds:

Maar ik denk dat de belangrijkste ontwikkeling zal zijn: een hele serie bedrijven die e-boeken zullen aanbieden aan de gebruiker, die een soort van Spotify voor e-boeken zullen ontwikkelen waarbij de prijs zo laag is en het comfort zo hoog dat gebruikers zeggen: 'ik hoef die bibliotheek niet, ik ga rechtstreeks naar een digitale speler voor e-boeken'. Zodat we heel dicht tussen een bibliotheekmodel en een commercieel model zitten. Dus dat wordt nog spannend. (Bibnet)

Bibnet merkt hierbij wel op dat e-boeken toch iets anders zijn dan digitale muziek. Ten eerste, omdat er in de muziekindustrie een aantal spelers zijn opgestaan (zoals Apple en Spotify) die een business model hebben ontwikkeld waarbij muziek zeer goedkoop aangeboden wordt. Terwijl de druk op uitgeverij om e-boeken zeer goedkoop aan te bieden tot nu toe beperkt is geweest. Het gaat dus minder snel in de boekenwereld. Ten tweede, wordt muziek volgens Bibnet op een andere manier gebruikt dan boeken. Muziek kan aanwezig zijn zonder dat men daar aandacht aan schenkt, terwijl boeken altijd de volle aandacht van de gebruiker vragen. Het gebruik is dus anders en de vraag is of het publiek in abonneringssysteem à la Spotify zou willen stappen of toch liever boek per boek wil aankopen. Daar heeft Bibnet op dit moment nog geen antwoord op, dat valt af te wachten volgens hen.

Kortom, de informanten zijn het erover eens dat de toekomst onvoorspelbaar is en dat het nog alle richtingen kan uitgaan. We zullen volgens hen zeker nog van e-boeken horen en zij zullen een plaats krijgen in bibliotheken, maar op welke manier of wanneer dat precies zal gebeuren, kan niemand met zekerheid voorspellen.

5.7.2 De toekomst van gedrukte boeken in bibliotheken

Sommige bibliotheekmedewerkers zijn er rotsvast van overtuigd dat gedrukte boeken nooit uit bibliotheken zullen verdwijnen, terwijl anderen het niet onmogelijk achten dat dit ooit (weliswaar in de verre toekomst) zou kunnen gebeuren, hierover zijn de meningen dus verdeeld. Alle informanten zijn het er wel over eens dat gedrukte boeken voorlopig nog een hele tijd onderdeel zullen uitmaken van het aanbod in bibliotheken en dat e-boeken en gedrukte boeken nog geruime tijd naast elkaar zullen bestaan.

Gedrukte boeken blijven

Vooraf de bibliotheken in Leuven en Beringen beweren dat de introductie van e-boeken zeker en vast niet het einde van gedrukte boeken betekent. Zij zien e-boeken eerder als een apart onderdeel dat aan de gedrukte collectie wordt toegevoegd. Het zijn volgens hen twee verschillende producten die complementair zijn en elkaar aanvullen:

Die blijven he! De fysieke boeken blijven. Mensen houden echt van boeken. Fysieke boeken gaan nooit weg omdat er e-boeken zijn. Het zijn eigenlijk twee verschillende producten die complementair zijn en elkaar aanvullen, dus de e-boeken zullen zeker de fysieke boeken niet verdrukken, ook niet binnen 30 jaar. (Bibliotheek Leuven)

De bibliotheek in Leuven stelt dat gebruikers nog enorm houden van gedrukte boeken. Ook Riemst geeft aan dat niet alleen oudere, maar ook (en misschien tegen de verwachtingen in) jongere generaties nog verknocht zijn aan gedrukte boeken. Jong én oud willen de geur van een boek en willen het kunnen vasthouden, zodat zij het gevoel hebben dat het hen toebehoort volgens Beringen. Ook volgens de bibliotheek in Bilzen houden gebruikers op dit moment nog vast aan gedrukte boeken, omdat die ‘van hen zijn’, terwijl digitaal niets echt grijpbaar is.

Ondanks het vooruitzicht dat content steeds meer digitaal zal worden uitgegeven, verwacht ook Bibnet dat gedrukte boeken blijven bestaan. Er zijn volgens hen immers bepaalde genres die gebruikers liever op papier lezen. Fictie wordt bijvoorbeeld sneller als een e-boek gelezen dan non-fictie. Voor non-fictie verkiezen gebruikers nog steeds een gedrukt boek, omdat dat op een andere manier gebruikt wordt: men bladert bijvoorbeeld meer heen en weer, wat bij een e-boek veel langzamer gaat.

Gedrukte boeken zouden kunnen verdwijnen

Ook Riemst, Tongeren, Hasselt en Bilzen denken niet dat gedrukte boeken voorlopig uit bibliotheken zullen verdwijnen, maar zij achten het niet onmogelijk dat e-boeken op langere termijn de bovenhand zullen krijgen. Volgens Bilzen verkopen uitgeverijen steeds minder boeken, waardoor ze ook minder verdienen (zoals in de muziekindustrie gebeurt). Het zou dan ook kunnen dat uitgevers door de financiële gevolgen van deze terugloop hun beleid zullen wijzigen en alleen de zeer populaire boeken drukken en alle andere digitaal uitgeven. Op die manier zou er wel een evolutie kunnen komen naar e-boeken. Bilzen ziet het ook als een mogelijkheid dat er op een bepaald moment een clash van generaties komt: de huidige generatie lezers wil echt een gedrukt boek in handen hebben, maar toekomstige generaties zullen bijna alles digitaal doen, dus ook lezen. Op een bepaald moment zal dat waarschijnlijk botsen.

5.7.3 Het voortbestaan en de rol van de bibliotheek in de toekomst

Het voortbestaan van bibliotheken is op dit moment een actueel onderwerp. Niet alleen omdat we leven in een steeds verder digitaliserende wereld, maar ook omdat de bibliotheekplicht voor gemeentes vanaf 2016 wordt afgeschaft. Hieronder worden de verschillende visies van bibliotheken op het voortbestaan en de rol van openbare bibliotheken in het digitale tijdperk toegelicht. Tot slot wordt ook de visie van Bibnet besproken.

Bibliotheek Riemst

Riemst denkt dat bibliotheken een belangrijke rol kunnen blijven vervullen, omdat zij eerst en vooral toegang bieden tot informatie voor iedereen. Zij vinden het wel moeilijk om hun rol te blijven

waarmaken, zeker als het aantal leners zou teruglopen. De bibliotheek geeft aan dat bepaalde functies volgens hen zullen veranderen. Ze hebben vastgesteld dat gebruikers minder vaak naar de bibliotheek komen, maar als ze komen, blijven ze langer dan voorheen. Dat heeft bijvoorbeeld te maken met het feit dat de bibliotheek een leescafé heeft waar gebruikers een krant of tijdschrift kunnen lezen en eventueel iets kunnen drinken. De bibliotheek haalt ook aan dat er in sommige steden studenten in de bibliotheek studeren. Er is blijkbaar nood aan dergelijke stilteplekken en in dat kader kunnen bibliotheken een pleisterplek blijven en een relevante rol vervullen. Bibliotheken zullen die rol zelf moeten invullen en bewijzen dat zij het waard zijn om te blijven bestaan.

Bibliotheek Tongeren

De bibliotheek in Tongeren denkt dat kleinere bibliotheken in de toekomst zouden kunnen sneuvelen, maar dat grotere bibliotheken zullen blijven bestaan, omdat zij een belangrijke opdracht hebben. Er komt wel een verschuiving: van louter het uitlenen van materialen, naar ook het organiseren van activiteiten in brede zin. Ook het digitale speelt daarbij een rol, de bibliotheek is van mening dat er een belangrijke rol is weggelegd voor het aanbieden van digitale content in bibliotheken. Volgens hen is deze verschuiving op dit moment al zichtbaar. Verder stellen zij vast dat de uitleencijfers enigszins achteruitgaan, maar dat het bezoekersaantal stijgt. Dat wil zeggen dat gebruikers iets anders komen doen in de bibliotheek, zoals bijvoorbeeld: een krant of tijdschrift lezen, een activiteit bijwonen, gebruik maken van Wi-Fi, enz. De bibliotheek wordt dus meer een belevingsbibliotheek.

Bibliotheek Bilzen

Bilzen is van mening dat bibliotheken zeker en vast zullen blijven bestaan. Zij hebben onlangs een gloednieuw bibliotheekgebouw geopend waarbij de focus gelegd wordt op het digitale, omdat dat volgens hen een belangrijke plaats krijgt in bibliotheken. Het feit dat de stad een aantal miljoen geïnvesteerd heeft in een nieuwe bibliotheek, en er zelfs al andere bibliotheken hun licht bij hen zijn komen opsteken, bewijst dat er steden zijn die willen investeren in een bibliotheek en er de returnwaarde van inzien. Ook zij denken dat de rol van bibliotheken enigszins zal veranderen en dat het meer en meer gemeenschapscentra zullen worden, waarbij het medium boek niet meer centraal zal staan, maar wel de inhoud van dat medium: kennis. Er zullen lezingen, optredens, workshops en tentoonstellingen georganiseerd worden. Er zullen niet alleen boeken uitgeleend worden, maar bijvoorbeeld ook zakjes met plantenzaad. Door de recente beslissing in verband met subsidies voor bibliotheken ziet Bilzen het als een mogelijkheid dat bibliotheken meer en meer zullen versmelten met cultuurcentra en dat er in plaats van aparte budgetten een algemeen budget komt voor de twee instellingen samen, waardoor hun activiteiten uiteindelijk zullen versmelten.

Bibliotheek Beringen

De bibliotheek in Beringen geeft aan dat er volgens hen een belangrijke rol is weggelegd voor bibliotheken om te werken rond mediawijsheid. Zij dienen hun gebruikers te ondersteunen in de toegang tot en het omgaan met digitale technologie. We leven immers in een gemediatiseerde samenleving en Beringen gelooft dat bibliotheken daarop moeten inspelen, zeker omdat de overheid hen de opdracht heeft gegeven om te werken rond e-inclusie, zodat iedereen in de samenleving betrokken wordt. Zij geloven dat bibliotheken zullen blijven bestaan, omdat het een laagdrempelige dienstverlening is. De pijlers die de bibliotheek nu heeft - ontmoeting, ontspanning en informatievoorziening - zullen hetzelfde blijven, maar zullen in functie komen te staan van de trends die zich in de samenleving voordoen, namelijk meer digitalisering. Het is dan ook de opdracht van bibliotheken om daarin hun weg te zoeken. Er zijn echter veel factoren die buiten hun macht liggen, de toekomst van bibliotheken hangt ook af van de subsidies. Men hoopt in ieder geval op een mooie toekomst, maar het blijft afwachten.

Bibliotheek Hasselt

Ook de bibliotheek in Hasselt denkt dat de mogelijkheid bestaat dat er heel wat kleine bibliotheken zullen sneuvelen door de wijziging in het decreet voor de subsidies. Zij vinden net als hun collega's dat bibliotheken moeten blijven inspelen op digitalisering om te kunnen overleven in de toekomst. Volgens

hen zullen bibliotheken altijd een plaats blijven waar mensen op zoek gaan naar informatie en kennis opdoen. Zij denken dan ook dat dat nooit zal verdwijnen.

Bibliotheek Leuven

Ook volgens de bibliotheek in Leuven is er nog een belangrijke rol weggelegd voor bibliotheken, zeker in een tijd waar heel wat informatie beschikbaar is op het internet. Gebruikers kunnen ruimschoots informatie opzoeken via zoekmachines, maar voor kwaliteitsvolle informatie komen ze nog steeds naar de bibliotheek. Bibliotheken bieden informatie aan die niet zo toegankelijk is via het internet. Het verschil tussen zoekmachines en bibliotheken kan dan ook als volgt omschreven worden:

Als je op het internet alles dat gratis is, ook kranten en dergelijke... je krijgt een afkooksel van het nieuws. Als je naar de vitrinepagina van bijvoorbeeld de Standaard surft en je leest daarna de werkelijke Standaard: dat is dag en nacht verschil. Dus in die zin kan je het vergelijken: Google is eigenlijk de vitrine, het deel dat je gratis krijgt, en in bibliotheken krijg je informatie ook gratis, maar 'all the way'. (Bibliotheek Leuven)

Bovendien hebben bibliotheken de cruciale rol om gebruikers richting te geven in het informatietijdperk. Er zijn heel wat mensen die de weg verliezen in al die informatie en zij komen naar de bibliotheek voor begeleiding. Volgens Leuven vergroot de nood aan bibliotheken juist, omdat we in een informatietijdperk leven. De rol van bibliotheken verandert volgens hen niet, integendeel, bibliotheken grijpen terug naar hun wortels: volksverheffing, richtinggevend zijn en informatie toegankelijk maken voor iedereen. Alleen moeten zij dat nu ook doen op een digitale manier.

Bibnet

De medewerker van Bibnet stelt dat bibliotheken, indien er andere spelers op de markt komen die goedkoop e-boeken aanbieden, voor een uitdaging staan: wat is dan de maatschappelijke meerwaarde van een bibliotheek? De organisatie is ervan overtuigd dat er absoluut nog een relevante rol voor bibliotheken is weggelegd. Mensen die hoger opgeleid zijn, voldoende middelen hebben en vertrouwd zijn met digitale technologie kunnen zelf de keuze maken of ze naar de bib komen voor e-boeken of naar een webwinkel gaan. Maar er zijn groepen in de samenleving die hulp nodig hebben bij dergelijke keuzes. De digitale evolutie brengt met zich mee dat er voor een aantal groepen in de samenleving extra drempels worden gecreëerd, omdat ze zich de technologie niet kunnen veroorloven of te onzeker zijn om ermee om te gaan. Daarenboven is er een toename van mensen met verschillende culturele achtergronden. Bibliotheken kunnen ervoor zorgen dat ook zij toegang tot e-boeken krijgen op een gepaste manier, zodat ze kunnen participeren aan het informatietijdperk. In die zin is er voor bibliotheken een educatieve rol weggelegd, waar sterker dan in het verleden op moet worden ingezet.

Daarnaast suggereert de Bibnetmedewerker dat bibliotheken een functie kunnen hebben als instantie die een goede e-boekencollectie beheert, waarvan men zeker is dat die er langdurig zal zijn. Want noch commerciële webwinkels, noch andere spelers garanderen dat wat zij vandaag aanbieden er morgen ook zal zijn. Als de bibliotheken erin slagen om zich die rol aan te meten, zal hun bestaan ongetwijfeld relevant blijven. Of bibliotheken hierin zullen slagen, is volgens Bibnet onzeker. Het vergt een omslag in prioriteiten en het snel ontwikkelen van kennis over het digitale, wat niet evident is, aangezien de gemiddelde leeftijd van medewerkers in de bibliotheeksector 50+ is. Het is niet vanzelfsprekend om snel digitale kennis te verwerven en om één stap voor te blijven op het publiek dat vaak jonger is en opgroeit met digitale tools. De medewerker van Bibnet rond het interview af als volgt:

Daarenboven leven we in tijden van bezuiniging en zou het kunnen dat lokale besturen beslissen te besparen op een aantal diensten, waaronder de bibliotheek. Er zijn dus echt wel wat bedreigingen voor de bibliotheeksector op dit moment. Ik zie wel nog een zinvolle rol, maar het is niet zeker of bibliotheken die rol zullen kunnen realiseren. Het zou kunnen zijn dat het in bepaalde gemeenten, bijvoorbeeld kleinere, landelijke gemeenten, veel moeilijker wordt om die nieuwe rol op te nemen dan in grote steden. (Bibnet)

5.8 OV 8: Welke verschillen zijn er tussen openbare en academische bibliotheken m.b.t. de evolutie en impact van e-boeken?

Openbare en academische bibliotheken hebben een geheel andere functie en werking. Aan de hand van de laatste onderzoeksvraag wordt via interviews met medewerkers van twee verschillende academische bibliotheken onderzocht welke verschillen er zijn tussen openbare en academische bibliotheken met betrekking tot de evolutie en impact van e-boeken. Allereerst wordt besproken sinds wanneer er een e-boekenaanbod in academische bibliotheken bestaat. Vervolgens wordt de omvang, de inhoud en het succes van dat aanbod toegelicht. Daarna wordt dieper ingegaan op het uitleenproces en de gehanteerde promotietechnieken met betrekking tot e-boeken in academische bibliotheken. Vervolgens worden de voor- en nadelen van het aanbieden van e-boeken besproken, zowel voor de gebruiker als voor de bibliotheek. Tot slot wordt de impact van e-boeken en het toekomstperspectief van academische bibliotheken toegelicht.

5.8.1 Het e-boekenaanbod in academische bibliotheken

Ontstaan

De UHasselt is in de rechtsbibliotheek vier jaar geleden begonnen met het aanbieden van e-boeken, maar in de centrale universiteitsbibliotheek heeft men vanaf dit jaar (2015) pas een systematisch beleid uitgewerkt voor e-boeken. De KU Leuven is vanaf 2010-2011 langzamerhand begonnen met het opnemen van e-boeken in hun aanbod.

Omvang

De UHasselt heeft op dit moment een aanbod van ruim 120.000 e-boeken in de centrale universiteitsbibliotheek. Hun gedrukte boekencollectie bestaat uit ongeveer 100.000 boeken, dus op dit moment hebben zij ongeveer evenveel gedrukte als e-boeken. De centrale universiteitsbibliotheek van de KU Leuven heeft op dit moment een aanbod van 90 à 100.000 e-boeken. Daarnaast hebben zij nog een online databank 'Early English Books', met daarin nog eens ruim 100.000 titels. Gezien de lange traditie van de KU Leuven is dat echter nog een beperkt aandeel ten opzicht van de gedrukte boekencollectie.

Inhoud

De inhoud van het e-boekenaanbod bestaat in beide universiteiten uit wetenschappelijke literatuur, gespreid over alle domeinen, maar is uiteraard vooral gericht op de richtingen die voor hun opleidingen en onderzoek belangrijk zijn.

Succes

Aangezien de UHasselt dit jaar van start is gegaan met het aanbieden van e-boeken, hebben zij nog geen zicht op de mate waarin de materie gebruikt wordt. Zij denken uit de ervaring die zij hebben opgedaan met e-journals – die gegroeid zijn vanaf 2000 tot nu – dat er wel ruimschoots gebruik zal worden gemaakt van e-boeken. E-journals worden immers zeer veel geraadpleegd: 4 à 500.000 downloads per jaar. Op dat vlak is elektronische informatie al langer ingeburgerd in de bibliotheek. Alleen het element e-boeken is nog zeer recent. De KU Leuven geeft aan dat gebruikers absoluut hun weg vinden naar e-boeken en dat zij zeer tevreden zijn over de mate waarin de materie door gebruikers geraadpleegd wordt.

Kortom, in academische bibliotheken bestaat er al langer een e-boekenaanbod dan in openbare. De omvang van het e-boekenaanbod is aanzienlijk groter in academische bibliotheken. Ook de inhoud van het aanbod is verschillend: fictie en non-fictie in openbare bibliotheken in tegenstelling tot wetenschappelijke literatuur in academische. Tot slot blijkt dat het succes van e-boeken groter is in academische dan in openbare bibliotheken.

5.8.2 Het uitleenproces van e-boeken in academische bibliotheken

De UHasselt heeft een contract met ProQuest, een verdeler van wetenschappelijke literatuur die e-boekenspakketten samenstelt. Zij krijgen toegang tot de e-boeken in een bepaald pakket door jaarlijks leengeld te betalen. De e-boeken zijn dus geen eigendom van de universiteit. Omdat de bibliotheek gebruik maakt van het platform van ProQuest, en zij de e-boeken dus niet zelf beheren, zijn zij gebonden

aan de modellen die de verdeler oplegt. Dergelijke pakketten worden meestal zo aangeboden dat slechts een beperkt aantal gebruikers de e-boeken tegelijkertijd kan downloaden en dat voor een periode van 14 dagen tot maximum een maand (omwille van DRM). Gebruikers krijgen toegang tot e-boeken als ze herkend worden als een persoon verbonden aan de UHasselt. Ze moeten dus *on campus* zijn of kunnen van thuis uit inloggen met een wachtwoord. In de toekomst hoopt de universiteit een systeem te gebruiken waarbij e-boeken alleen maar via een online platform geraadpleegd kunnen worden, zodat er geen beperking is op het aantal gebruikers.

De KU Leuven benadrukt dat zij geen e-boeken uitleenen, maar dat ze gewoon beschikbaar zijn voor hun gebruikers op een online platform. Zij hebben een overeenkomst met twee aggregators: EBSCO (voorheen NetLibrary) en ProQuest (voorheen Ebrary). Deze aggregators voorzien een bijkomende downloadfunctie waar de KU Leuven geen gebruik van maakt omwille van de beperkingen die DRM met zich meebrengt. Daarnaast heeft de KU Leuven overeenkomsten met enkele uitgeverij (meestal voor collecties eerder dan individuele titels), omdat zij meer vrijheid bieden in het gebruik van de e-boeken. Hiervoor betaalt de universiteit dan ook een hogere prijs. E-boeken worden aangeboden via de *discovery service* Limo, waar gebruikers toegang tot hebben via IP-adresherkenning.

Kortom, het uitleenproces van e-boeken in academische bibliotheken verloopt anders dan in openbare bibliotheken. Bij de KU Leuven is er zelf geen sprake van een uitleenproces, maar zijn e-boeken gewoon beschikbaar voor de gebruiker via een online platform.

5.8.3 Gehanteerde promotietechnieken in academische bibliotheken

De UHasselt voert promotie voor e-boeken via interne e-mails, aankondigingen op de website en presentaties. Volgens hen moeten e-boeken ook continu als een element van de opleiding worden meegegeven en dat wil zeggen dat ze moeten worden ingepast in het curriculum:

Dat wil zeggen dat als er oefeningen gegeven worden de professor zegt waar je informatie kan vinden en daar is het e-boekpakket een onderdeel van. De KU Leuven heeft bijvoorbeeld Limo. Wanneer studenten iets opzoeken, krijgen ze de e-boeken erbij en wordt dat op die manier gewoon aan de man gebracht. (Bibliotheek UHasselt)

De KU Leuven brengt e-boeken aan de man via de *discovery service* Limo, daar vindt de gebruiker e-boeken simpelweg door zoekacties uit te voeren. Er wordt eveneens promotie gevoerd via de website en via gedrukt promotiemateriaal van uitgeverij. Nog een belangrijke manier om het gebruik van e-boeken aan te prijzen, is volgens de KU Leuven door infosessies te organiseren voor gebruikers.

Kortom, het promoten van e-boeken in academische bibliotheken vergt in grote mate een andere aanpak dan het promoten van e-boeken in openbare bibliotheken.

5.8.4 Voordelen van het aanbieden van e-boeken in academische bibliotheken

Voor de bibliotheek

De UHasselt geeft aan dat het aanbieden van e-boeken voor hen een enorme uitbreiding van het aanbod betekent. Ook financieel brengt het aanbieden van e-boeken aanzienlijke voordelen met zich mee:

Voor die 120.000 e-boeken betalen wij een jaarlijks leengeld van 10.000 euro. Dat is in verhouding, als je naar de individuele titels kijkt, zeer de moeite. Zeker als daar voor een gedeelte aanbevolen en verplichte literatuur in zit, waardoor we eigenlijk een terugwinproces op gang zetten. (Bibliotheek UHasselt)

De KU Leuven vindt het vooral voordelig dat e-boeken minder verwerkingswerk vragen. Daarnaast zijn e-boeken soms ook eerder beschikbaar in elektronisch dan in gedrukt formaat, waardoor ze eerder kunnen worden aangeboden aan gebruikers.

Voor de gebruiker

Ook voor de gebruiker zien beide universiteiten enkele voordelen. Ten eerste, grotere toegankelijkheid: gebruikers hoeven niet meer fysiek naar de bibliotheek te gaan om e-boeken te raadplegen. Ten tweede, het gebruik: gebruikers kunnen gemakkelijk een bepaald onderdeel van e-boeken raadplegen en kunnen gericht termen opzoeken in de tekst. E-boeken zijn dus zeer geschikt om snel informatie op te zoeken. Bovendien kunnen gebruikers e-boeken niet alleen lezen, maar in de mate van het mogelijke kunnen zij ook aantekeningen maken en content downloaden en afdrukken.

Kortom, de voordelen van het aanbieden van e-boeken voor openbare en academische bibliotheken zijn grotendeels verschillend (en soms zelfs tegengesteld). De voordelen voor de gebruiker komen op sommige vlakken overeen in academische en openbare bibliotheken. Een belangrijk verschil ligt echter in de manier waarop e-boeken worden gebruikt in academische versus openbare bibliotheken.

5.8.5 Nadelen van het aanbieden van e-boeken in academische bibliotheken***Voor de bibliotheek***

Het grootste nadeel voor de bibliotheek is volgens de UHasselt dat zij gebruik maken van het platform van de verdeler en de e-boeken dus niet zelf beheren. Daardoor zijn zij gebonden aan het model dat de verdeler hen oplegt. Een ander nadeel voor de bibliotheek is het feit dat e-boeken ook geen fysiek bezit zijn:

Dat is zoals met software: als je software op je computer zet en enkele jaren later koop je een nieuwe dan ben je soms die oorspronkelijke software kwijt. Gaat dat ook zo zijn met elektronische werken? Ik hoor dat het soms moeilijk is om werken van het ene naar het andere platform over te zetten. (Bibliotheek UHasselt)

De KU Leuven haalt nog een ander nadeel aan, namelijk de wildgroei aan licentiemodellen met uitgevers, die vaak zeer complex zijn. Ook financieel zien zij eerder nadelen, namelijk de hoge prijs naarmate men meer gebruikers gelijktijdig toegang wil geven. Tot slot is ook het feit dat nog niet alle content die zij zouden willen aankopen in elektronisch formaat beschikbaar is een belangrijk nadeel.

Voor de gebruiker

Ook voor de gebruiker zijn er enkele nadelen. De UHasselt stelt zich de vraag of een elektronische vorm een ideale manier is om met informatie om te gaan. Er zijn studies die uitwijzen dat gedrukte boeken meer impact hebben bij het studeren en tot betere resultaten leiden dan e-boeken. De bibliotheek stelt ook dat gebruikers nog steeds teksten afdrukken wanneer deze te lang worden. Tot slot zien beide bibliotheken DRM als een struikelblok voor gebruikers. Hierdoor hebben zij beperkte toegang tot e-boeken en zijn zij begrensd in het gebruiken van de inhoud.

Kortom, de nadelen van het aanbieden van e-boeken zijn enigszins gelijkaardig voor academische en openbare bibliotheken. De nadelen voor de gebruiker zijn daarentegen minder vergelijkbaar.

5.8.6 Impact van het aanbieden van e-boeken op academische bibliotheken

De UHasselt stelt zeer duidelijk vast dat de klassieke bibliotheek minder gebruikt wordt sinds er elektronische informatie beschikbaar is. Gebruikers gebruiken vooral de elektronische literatuur en papier verdwijnt steeds meer. De komst van e-boeken zal hier alleen maar verder toe bijdragen en heeft in die zin een enorme invloed. Volgens de KU Leuven is er daarentegen geen grote impact geweest op de bibliotheek, aangezien de invoering van e-boeken zeer geleidelijk aan heeft plaatsgevonden.

Kortom, de impact van het aanbieden van e-boeken (binnen het geheel van elektronische informatie) is groter in academische dan in openbare bibliotheken, indien we de bibliotheek van de KU Leuven buiten beschouwing laten.

5.8.7 Toekomstperspectief van academische bibliotheken

E-boeken in academische bibliotheken

Volgens de UHasselt zal het aanbod e-boeken alleen maar groeien binnen het geheel van elektronische informatie in academische bibs. De KU Leuven deelt deze mening, maar stelt dat het afhankelijk is van de manier waarop uitgevers soepeler zullen omgaan met hun aanbod. Naarmate de beperkingen verdwijnen, zullen er steeds meer e-boeken zijn, omdat er zowel voordelen voor de gebruiker als voor de bibliotheek zijn. Volgens de KU Leuven is de toekomst binnen een academische context zonder twijfel elektronisch en digitaal.

Gedrukte boeken in academische bibliotheken

De UHasselt stelt dat de toekomst van gedrukte boeken afhangt van de vraag vanuit gebruikers en meent dat die er nog geruime tijd zal zijn. Zij zijn wel van mening dat het aanbod gedrukte boeken zal verminderen. De KU Leuven benadrukt dat er een onderscheid gemaakt kan worden per vakgebied: in sommige vakgebieden is de toekomst volledig elektronisch (bv. biomedische wetenschappen en wetenschap en technologie, maar ook in mindere mate economie en humane wetenschappen), in andere disciplines zal het gedrukte boek nog een tijd stand houden (bv. kunst). Ook daar is het gedrukte boek op termijn echter ten dode opgeschreven:

Je kan natuurlijk geen absolute uitspraken doen, maar de norm zal elektronische publicatie worden, omdat de elektronische omgeving zo veel meer mogelijkheden biedt. Zeker in een academische context. (Bibliotheek KU Leuven)

De rol van academische bibliotheken in het digitale tijdperk

De rol van de universiteitsbibliotheek is volgens de UHasselt volledig aan het veranderen. De informatie die zij zelf beheren is slechts een fractie van de informatie die wereldwijd beschikbaar is. Het is volgens hen dan ook niet meer alleen een kwestie van het beheren van een collectie, maar een kwestie van het ondersteunen van gebruikers om de gewenste informatie te vinden:

Het is niet meer gewoon het papierbeheer, het is het beheer van de toegankelijkheid. De koppeling maken tussen interne en externe informatie in allerlei vormen en dat in de juiste omgeving brengen waar gebruikers ermee kunnen werken. (Bibliotheek UHasselt)

Ook de KU Leuven ziet het bevorderen van efficiënt gebruik van elektronische bronnen door gebruikers als een belangrijke opdracht. De bibliotheek biedt dus niet alleen content aan, maar brengt ook informatievaardigheden bij aan gebruikers en wordt op die manier meer een diensten- en leercentrum.

Kortom, het toekomstperspectief van academische en openbare bibliotheken vertoont zowel verschillen als gelijkenissen. Beide soorten bibliotheken verwachten dat het e-boekenaanbod zal toenemen (waarschijnlijk sneller in academische dan in openbare bibliotheken) en dat het gedrukte boekenaanbod voorlopig niet verdwijnt, al denken academische bibliotheken dat het bij hen wel zal afnemen. Zowel academische als openbare bibliotheken zien een belangrijke rol weggelegd voor bibliotheken om gebruikers wegwijs te maken in het informatietijdperk.

6. Conclusie

Het doel van het onderzoek is, achterhalen wat op dit moment de stand van zaken is met betrekking tot e-boeken in bibliotheken, meer bepaald: wat is de evolutie en impact van e-boeken bij bibliotheken gelegen in Vlaanderen? Om deze vraag te beantwoorden, werden acht onderzoeksvragen opgesteld en bestudeerd. Hieronder wordt een bondig antwoord geformuleerd op iedere onderzoeksvraag. Er wordt eveneens gekeken naar overeenkomsten en verschillen met voorgaand onderzoek, dat in de literatuur aan bod is gekomen.

6.1 Onderzoeksvraag 1

OV 1 heeft aan het licht gebracht dat niet alle openbare bibliotheken in Vlaanderen e-boeken uitlenen. Er hebben 215 bibliotheken deelgenomen aan het pilootproject van Bibnet en zij beschikken sinds mei 2014 als eersten in het Nederlands taalgebied over een e-boekenaanbod. Dat is beduidend later dan in het Angelsaksisch taalgebied, waar bibliotheken al met het uitlenen van e-boeken experimenteren sinds de jaren 2000 (Duncan 2010; Blummer 2006). In de VS is het uitlenen van e-boeken in openbare bibliotheken gangbaar sinds 2009 (Genco, 2009). De omvang en inhoud van het e-boekenaanbod in Vlaanderen zijn tot nog toe beperkt in vergelijking met die van gedrukte collecties, omdat uitgevers terughoudend zijn en zoveel mogelijk controle willen behouden. Bibnet onderhandelde met zes uitgevers over boektitels en kwam zo tot een collectie van 436 e-boeken voor het 'E-boeken in de bib'-platform. Ook de frequentie waarmee e-boeken worden uitgeleend, is tot nu toe zeer laag in tegenstelling tot in de VS (Library Journal, 2014). Bovendien wordt het e-boekenproject van Bibnet vanaf mei 2015 (voorlopig) stopgezet, waardoor er – misschien op een handvol bibliotheken na, die sinds kort ook een eigen e-boekeninitiatief op e-reader aanbieden – een tijdje geen e-boekenaanbod meer zal zijn in Vlaamse openbare bibliotheken.

6.2 Onderzoeksvraag 2

De resultaten met betrekking tot OV 2 tonen aan dat het uitleenmodel voor e-boeken in Vlaanderen verschilt van dat in de VS. In Vlaanderen hanteert men op dit moment een door de bibliotheek beheerd platform met een *simultaneous use* licentiemodel, gebaseerd op overeenkomsten met uitgevers. (Dat is buiten de twee à drie bibliotheken gerekend die naast het project van Bibnet ook een eigen e-boekeninitiatief op e-reader aanbieden). In de VS sluiten de meeste openbare bibliotheken daarentegen een overeenkomst met een aggregator en maakt de meerderheid gebruik van het *single-user* licentiemodel (Library Journal, 2014; Bibliotheek.nl & Bibnet, 2014). Verder blijkt dat bibliotheekmedewerkers het uitleenproces voor e-boeken momenteel vrij omslachtig vinden en zij stellen dat dit niet op punt staat. Er zijn nog te veel stappen en drempels voor gebruikers om e-boeken te ontlenen. De bibliotheekmedewerkers zijn er dan ook van overtuigd dat er verandering moet en zal komen in deze uitleenprocedure.

6.3 Onderzoeksvraag 3

Uit de onderzoeksresultaten van OV 3 blijkt dat, zoals Duncan (2010) en Buczynski (2010) eerder hebben aangetoond, het voeren van promotie voor e-boekencollecties zeer belangrijk is. Voorgaand onderzoek van Ashcroft (2011) toont aan dat gebruikers erop attent gemaakt moeten worden dat er een e-boekenaanbod in de bibliotheek aanwezig is. Die bevinding wordt in deze studie bevestigd. Bibliotheken gebruiken diverse promotietechnieken om e-boeken aan de man te brengen. De voornaamste methodes, zoals: gedrukt promotiemateriaal, een promotiefilmpje, persoonlijk advies van bibliotheekmedewerkers, de website van de bib, sociale media, een stickersysteem en kartonnen tablets in de boekenrekken, stemmen overeen met de bevindingen van vorige studies (Ashcroft, 2011; Blummer, 2006).

6.4 Onderzoeksvraag 4

OV 4 heeft betrekking op de voordelen van het uitlenen van e-boeken, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker. Wat de voordelen voor de bibliotheek betreft, komen de resultaten grotendeels overeen met de bevindingen uit eerder onderzoek van Subba Rao (2005), namelijk: de mogelijkheid om

meerdere gebruikers gelijktijdig te bedienen, er is minder opslagruimte nodig, de verwerking en administratie is minder arbeidsintensief en de gedrukte collectie kan uitgebreid en verrijkt worden. Deze studie brengt echter ook voordelen aan het licht die nog niet eerder in de literatuur aan bod kwamen, zoals: mee evolueren in het digitale tijdperk, gebruikers leren werken met nieuwe technologieën, het dichten van de digitale kloof en de mogelijkheid om nieuwe doelgroepen te bereiken. In tegenstelling tot de bevindingen van Aschcroft (2011) zien de ondervraagde bibliotheekmedewerkers geen financiële voordelen met betrekking tot het aanbieden van e-boeken en vrezen zij juist voor een afname in plaats van een toename in het aantal bibliotheekbezoekers. Wat de voordelen voor de gebruiker betreft, stemmen de resultaten ook voornamelijk overeen met die van eerdere studies, namelijk: e-boeken zijn gemakkelijk om mee te nemen, ze zijn altijd en overal beschikbaar en het scherm van de drager is aanpasbaar (Walters, 2014). Voordelen voor de gebruiker die nog niet eerder in de literatuur aan bod kwamen, betreffen: de uitleentermijn van e-boeken is één week langer dan die van gedrukte boeken en gebruikers krijgen persoonlijke begeleiding in de bibliotheek.

6.5 Onderzoeksvraag 5

De resultaten van OV 5 tonen aan dat er ook diverse nadelen verbonden zijn aan het uitlenen van e-boeken, zowel voor de bibliotheek als voor de gebruiker. De belangrijkste nadelen komen grotendeels overeen met de bevindingen uit voorgaand onderzoek, namelijk voor de bibliotheek: een nieuw business model ontwikkelen, extra inspanning van de personeelsleden, hoge kosten, beperkte vraag vanuit gebruikers en weinig boektitels beschikbaar in e-boekformaat (Buczynski, 2010; Subba Rao, 2005). Ook voor de gebruiker stemmen de nadelen grotendeels overeen met de resultaten van eerdere studies, namelijk: de nood aan een toestel, paswoorden en toegangscode, het gemis van de textuur en geur van een gedrukt boek, beperkte collectieomvang en het eindproduct is nog niet gebruiksvriendelijk genoeg (Walters, 2014; Joint, 2010; McKnight et al., 2008).

6.6 Onderzoeksvraag 6

Het antwoord op OV 6 bewijst dat de invoering van e-boeken, net zoals bij aanvang in het Angelsaksisch taalgebied, moeizaam verlopen is en dat bibliotheken deze invoering in het algemeen niet echt positief ervaren hebben. Het idee vonden zij wel geslaagd, maar de uitvoering niet. Het e-boekenproject kwam niet echt van de grond omwille van vier factoren: technische mankementen, de beperkte omvang en inhoud van de collectie, onvoldoende communicatie en weinig vraag vanuit gebruikers. De combinatie van deze factoren heeft het succes van e-boeken tegengehouden, waardoor momenteel (nog) niet gesproken kan worden van een impact op het gebruik en functioneren van bibliotheken. Dat stemt overeen met eerdere bevindingen van Duncan (2010), Joint (2010) en Blummer (2006).

6.7 Onderzoeksvraag 7

Aan de hand van OV 7 wordt het toekomstperspectief van de informanten in kaart gebracht. Zij zijn allemaal van mening dat er een toekomst voor e-boeken in bibliotheken is weggelegd, mits er een aantal problemen worden aangepakt. Ook dat stemt overeen met eerder onderzoek (Joint, 2010). Over het moment en de wijze waarop e-boeken waarschijnlijk weer zullen worden aangeboden, zijn de meningen verdeeld. Ook over de toekomst van gedrukte boeken in bibliotheken zijn de meningen enigszins verdeeld. Volgens sommige informanten zullen gedrukte boeken nooit uit bibliotheekcollecties verdwijnen, volgens andere is dat daarentegen niet onmogelijk. Alle informanten zijn het er wel over eens dat gedrukte boeken en e-boeken nog geruime tijd naast elkaar zullen bestaan. Op het voortbestaan en de rol van bibliotheken in het digitale tijdperk heeft iedere informant een eigen visie. In het algemeen zien zij allemaal nog een relevante rol weggelegd voor bibliotheken. Welke rol dat is en of die verwezenlijkt zal kunnen worden, daarover zijn de meningen verdeeld.

6.8 Onderzoeksvraag 8

Tot slot blijkt uit OV 8 dat er wezenlijke verschillen zijn tussen academische en openbare bibliotheken wat de evolutie en impact van e-boeken betreft. In academische bibliotheken bestaat er al langer een e-boekenaanbod. De omvang van dat aanbod is bovendien aanzienlijk groter, de inhoud verschillend en het succes ervan groter dan in openbare bibliotheken. Deze bevindingen stemmen overeen met eerder

onderzoek van Library Journal (2012). Ook het uitleenproces verloopt anders in academische bibliotheken. De voornaamste verdelers van e-boeken zijn EBSCO en ProQuest (Walters, 2014). Ook het promoten van e-boeken vergt enigszins een andere aanpak, bijvoorbeeld het inpassen in het curriculum (Connaway & Wicht, 2007). Verder zijn de voordelen van het aanbieden van e-boeken voor beide soorten bibliotheken grotendeels verschillend en soms zelfs tegengesteld. De voordelen voor de gebruiker komen op sommige vlakken overeen. Een belangrijk verschil ligt echter in de manier waarop e-boeken worden gebruikt: *cover-to-cover* lezen in openbare versus opzoekwerk in academische bibliotheken. De nadelen van het aanbieden van e-boeken zijn enigszins gelijkaardig voor beide soorten bibliotheken. Eén van de belangrijkste is de wildgroei aan licentiemodellen (Walters, 2014). De nadelen voor de gebruiker zijn daarentegen minder vergelijkbaar, de voornaamste is DRM (Ashcroft, 2011). Het toekomstperspectief van academische en openbare bibliotheken vertoont zowel verschillen als gelijkenissen. Beiden verwachten dat het e-boekenaanbod zal toenemen en dat het gedrukte boekenaanbod voorlopig niet verdwijnt, al denken academische bibliotheken dat het bij hen wel zal afnemen (Joint, 2010). Zowel academische als openbare bibliotheken zien net als Norman (2012) een belangrijke rol weggelegd om gebruikers wegwijs te maken in het informatietijdperk.

6.9 Algemene conclusie

Kortom, de evolutie van e-boeken in Vlaamse bibliotheken staat nog in de kinderschoenen, waardoor er op dit moment nauwelijks of geen impact merkbaar is. Er wordt door de informanten van deze studie echter verwacht dat het e-boekenaanbod in bibliotheken steeds verder zal evolueren, waardoor die impact er in de toekomst wel kan komen. Niemand kan op dit moment echter met zekerheid voorspellen wanneer en op welke manier dat kan gebeuren. In academische bibliotheken verloopt de evolutie van e-boeken (binnen het geheel van elektronische informatie) alleszins sneller en zal de impact naar verwachting eerder zichtbaar zijn. Eén ding staat vast: e-boeken winnen aan populariteit en het is hoog tijd om de mogelijkheden voor het aanbieden ervan in bibliotheken verder te exploreren. Bibliothecarissen dienen de impact van e-boeken op hun diensten te evalueren en te bekijken hoe zij dit nieuwe formaat van teksten in het traditionele dienstenmodel kunnen integreren op een manier die zowel de bibliotheken, de gebruikers als de uitgevers ten goede komt.

7. Discussie

In de discussie worden allereerst enkele beperkingen van het uitgevoerde onderzoek genoemd. Vervolgens worden er aanbevelingen voor mogelijk vervolgonderzoek gegeven.

7.1 Beperkingen van het onderzoek

Omdat er slechts negen diepte-interviews zijn afgenomen, in Limburg en Vlaams-Brabant, mogen de onderzoeksresultaten niet veralgemeend worden als de mening en ervaring van de volledige bibliotheeksector in Vlaanderen. Kwalitatief onderzoek heeft als nadeel dat de bevindingen niet statistisch representatief zijn. Ze geven enkel een indicatie van wat er bij de doelgroep leeft. Een andere beperking van deze studie is dat er slechts negen diepte-interviews werden afgenomen in plaats van twaalf, zoals Bunce, Guest & Johnson (2006) aanbevelen. Bovendien kan er door de gebruikte onderzoeksmethode sprake zijn van interviewer bias: beïnvloeding van de respondenten door de interviewer. Daarnaast kunnen er geen oorzaak-gevolg relaties worden vastgesteld doordat dit onderzoek een kwalitatieve studie is. Tot slot is een belangrijke beperking van deze studie dat ze snel verouderd zal zijn, aangezien de situatie met betrekking tot e-boeken in bibliotheken nog in volle ontwikkeling is en snel kan evolueren.

7.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Vervolgonderzoek omtrent e-boeken in bibliotheken zou een waardevolle aanvulling zijn op deze masterproef. Aangezien de situatie in volle ontwikkeling is en snel kan evolueren, is het belangrijk dat de evolutie en impact van e-boeken regelmatig worden opgevolgd. Er zouden meer bibliotheken in verschillende delen van Vlaanderen onderzocht kunnen worden. Bovendien is er nog geen onderzoek gedaan bij bibliotheken die een eigen e-boekeninitiatief, naast het project van Bibnet, hebben opgestart. Mogelijk kan het ook interessant zijn om bij toekomstig onderzoek gebruikers en uitgevers van e-boeken te betrekken of om niet alleen te kijken naar de situatie in Vlaanderen, maar naar die in heel België. Tot slot zou het leerzaam kunnen zijn om een vergelijkende studie met Nederland uit te voeren. Daar zijn e-boeken op korte tijd immers een vast onderdeel van bibliotheekcollecties geworden.

Bibliografie

- Ashcroft, L. (2011). EBooks in libraries: An overview of the current situation. *Library Management*, 32(6/7), pp. 398-407.
- Bibliotheek.nl & Bibnet (2014). *A review of public library e-lending models*. [26.05.2015, Bibnet: [http://www.bibnet.be/portal/page/portal/ver-1/Bibnet/Collectie/Vlaams_e-boekplatform/Report%20Public%20Library%20e-Lending%20Models%20\(FINAL\).pdf](http://www.bibnet.be/portal/page/portal/ver-1/Bibnet/Collectie/Vlaams_e-boekplatform/Report%20Public%20Library%20e-Lending%20Models%20(FINAL).pdf)].
- Bibnet (2014). *Mijn Bibliotheek: Al jouw bibliotheekdiensten op één plaats*. [26.05.2015, de Bib: <https://mijn.bibliotheek.be/portal/rest/consumer/b0b2c37e8c150f6fa191b82ab6b0180b?message=1>].
- Bibnet (2015). *E-boeken in de Bib*. [26.05.2015, Bibnet: http://www.bibnet.be/portaal/Bibnet/Collectie/Vlaams_e-boekplatform/].
- Bleyen, V. A., & Braet, O. (2014). *Is Vlaanderen klaar voor het digitale boek?* [26.05.2015, Boekenvak: <http://www.boekenvak.be/sites/default/files/Bijlage%20PB%20141201%20Samenvatting%20SURVEY%20PERS.pdf>].
- Blummer, B. (2006). E-books revisited: The adoption of electronic books by special, academic, and public libraries. *Internet reference services quarterly*, 11(2), pp. 1-13.
- Bollansée, J. (2009). *E-books in academische bibliotheken*. Presentatie gepresenteerd op de Informatie aan Zee Conferentie van 11.09.2009 in Oostende, België. [26.05.2015, VVBAD: <http://www.slideshare.net/VVBAD/bollansee-jan>].
- Buczynski, J. A. (2010). Library eBooks: Some can't find them, others find them and don't know what they are. *Internet Reference Services Quarterly*, 15(1), pp. 11-19.
- Bunce, A., Guest, G. & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Family Health International*, 18(1), pp. 59-88.
- Christianson, M., & Aucoin, M. (2005). Electronic or print books: Which are used? *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 29(1), pp. 71-81.
- Chrzastowski, T. (2011). *Assessing the value of eBooks to academic libraries and users*. Paper gepresenteerd op de 9th Northumbria Performance Measures Conferentie van 22-25.08.2011 in York, UK.
- Connaway, L., & Wicht, H. (2007). What happened to the e-book revolution? The gradual integration of e-books into academic libraries. *Journal of Electronic Publishing*, 10(3), z.p..
- Dewan, P. (2012). Are books becoming extinct in academic libraries? *New library world*, 113(1/2), pp. 27-37.
- Diehl, D. C., Guion, L. A., & McDonald D. (2011). *Conducting an in-depth interview*. [26.05.2015, University of Florida: <http://edis.ifas.ufl.edu/fy393>].
- Duncan, R. (2010). EBooks and beyond: The challenge for public libraries. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 23(2), pp. 44-54.

- Genco, B. (2009). It's been geometric! Documenting the growth and acceptance of eBooks in America's urban public libraries. *IFLA, Milan*.
- Joint, N. (2010). The electronic book: A transformational library technology? *Library review*, 59(2), pp. 83-91.
- Library Journal (2012). *EBook usage in U.S. academic libraries. Third annual survey*. [26.05.2015, Arkansas State Library:
<http://www.library.arkansas.gov/PublicLibraryServices/Documents/Ebook-Usage-Report-Academic.pdf>].
- Library Journal (2014). *EBook usage in U.S. public libraries. Fifth annual survey*. [26.05.2015, Amazon:
https://s3.amazonaws.com/WebVault/ebooks/LJSLJ_EbookUsage_PublicLibraries_2014.pdf].
- McKnight, C., & Dearnley, J. (2003). Electronic book use in a public library. *Journal of librarianship and information science*, 35(4), pp. 235-242.
- Mcknight, C., Dearnley, J., & Morris, A. (2008). Making e-books available through public libraries: Some user reactions. *Journal of librarianship and information science*, 40(1), pp. 31-43.
- Norman, M. (2012). Frail, fatal, fundamental: The future of public libraries. *Public Library Quarterly*, 31(4), pp. 339-351.
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), pp. 238-264.
- Shelburne, W. A. (2009). E-book usage in an academic library: User attitudes and behaviors. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 33(2-3), pp. 59-72.
- Slater, R. (2009). E-books or print books, "big deals" or local selections: What gets more use? *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 33(1), pp. 31-41.
- Soules, A. (2009). The shifting landscape of e-books. *New Library World*, 110(1/2), pp. 7-21.
- Sprague, N., & Hunter, B. (2008). Assessing e-books: Taking a closer look at e-book statistics. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 32(3), pp. 150-157.
- Subba Rao, S. (2005). Electronic books: Their integration into library and information centers. *The Electronic Library*, 23(1), pp. 116-140.
- Vander Stichele, A. (z.d.). *Workshop kwalitatief publieksonderzoek*. [26.05.2015, KU Leuven:
<https://www.google.be/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#>].
- van der Velde, W., & Ernst, O. (2009). The future of eBooks? Will print disappear? An end-user perspective. *Library hi tech*, 27(4), pp. 570-583.
- Vasquez-Ruiz, A. (2015). *Evaluatie pilootproject 'E-boeken in de Bib'*. PowerPointpresentatie gepresenteerd op de Denk- en Discussiedag e-boeken van 17.03.2015 in Brussel, België. [26.05.2015, Bibnet:
<http://www.bibnet.be/portal/page/portal/40AE64C295704D7687B82DF262C309A0>].
- Walters, W. H. (2014). E-books in academic libraries: Challenges for sharing and use. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(2), pp. 85-95.

Wischenbart, R. (2014). *Global eBook: A report on market trends and developments*. [26.05.2015, Rüdiger Wischenbart Content and Consulting:
http://www.wischenbart.com/upload/1234000000358_04042014_final.pdf].

Biografie

Jennifer Anne Victoria Dekker werd geboren op 7 februari 1993 in Manhattan (N.Y.C.) als dochter van Anne van den Berg en Paul Dekker en zus van Julie en Jeroen Dekker. Na zes maanden verhuisde ze naar België en groeide als jongste telg in het gezin op in Vroenhoven, een dorpje in de gemeente Riemst in het zuiden van Limburg.

Op de leeftijd van 14-jaar verhuisde ze naar Tongeren, de oudste stad van ons land. In diezelfde stad studeerde ze vier jaar lang Latijn-Wiskunde aan de Viio Humaniora en koos er uiteindelijk voor om af te studeren in de richting Economie-Wiskunde. Na het behalen van dat diploma besloot ze vol enthousiasme om, in de voetsporen van haar oudere zus, Communicatiewetenschappen te gaan studeren aan de KU Leuven. Ze behaalde na drie jaar met vrucht haar bachelorsdiploma Strategische Communicatie en zette haar academische scholing verder met de masteropleiding Bedrijfscommunicatie aan diezelfde universiteit. Ook dat diploma hoopt zij binnenkort naast twee stage-ervaringen, diverse studentenjobs en zang-, dans- en amateurtoneelervaring op haar CV te mogen noteren.

De academische carrière van Jennifer is na deze opleiding nog niet ten einde. Zij zou graag nog meer kennis opdoen alvorens het studentenleven vaarwel te zeggen en de arbeidsmarkt op te gaan. Zij overweegt om nog een masteropleiding Management of Overheidscommunicatie te volgen aan de KUL. Daarnaast is het ook een grote droom van haar om ooit les te geven, dus ook een SLO is nog een mogelijkheid. Verder zou zij graag nog ervaring met vrijwilligerswerk willen opdoen in het buitenland en wie weet ooit zelfs gebruik maken van haar Amerikaanse nationaliteit om in de VS te gaan studeren of werken.

Bijlage

1. Gespreksgids voor diepte-interviews

Toelichting bij gespreksgids

- Onderstaande vragen vormen een leidraad en gespreksgids voor het diepte-interview.
- De vragen zijn niet exhaustief. Het zijn richtvragen en kunnen in de loop van het interview worden aangepast aan het gesprek en aan de context.
- In de eerste plaats wordt gestreefd naar een open gesprek.

Introductietekst

Hallo,

Voor we starten met dit interview, zal ik kort even voorstellen wie ik ben, en waarom ik dit interview van u wil afnemen. Ik ben Jennifer en ik ben student Bedrijfscommunicatie aan de KU Leuven. In het kader van mijn masterproef voer ik een onderzoek naar de evolutie en impact van e-boeken bij bibliotheken in Vlaanderen. Daarom zou ik u daarover graag een paar vragen willen stellen.

Voor we van start gaan, wil ik nog even duidelijk maken dat er geen juiste of foute antwoorden zijn; ik ben geïnteresseerd in uw ervaringen en uw mening. U mag altijd gewoon zeggen wat u denkt.

De opnameapparatuur heb ik meegenomen om achteraf alles nog eens te kunnen beluisteren, want ik kan niet alles onthouden. Uiteraard blijft al dat opnamemateriaal achteraf bij mij en wordt het materiaal vertrouwelijk behandeld.

Hebt u eventueel nog vragen voor we aan het interview beginnen?

- (voor of na het interview:)

Op dit toestemmingsformulier kan u alles nog eens nalezen. Als dit allemaal OK is, mag u hieronder uw handtekening plaatsen. Daarmee geeft u uw akkoord dat ik uw interview mag gebruiken.

1.1 Gespreksgids openbare en academische bibliotheken

Het aanbod van e-boeken in bibliotheken

1. Wanneer is deze bibliotheek begonnen met het aanbieden van e-boeken?
 - a. Waarom werd er op dat moment mee begonnen?
 - b. Heeft deze bib meegewerkt aan het pilootproject 'E-boeken in de bib'? Waarom wel/niet? (Enkel indien openbare bib)
2. Hoe groot was het aanbod van e-boeken in deze bibliotheek bij de start?
 - a. Hoe groot is het aanbod op dit moment?
 - b. Wat is de verhouding tussen het aanbod van e-boeken en gedrukte boeken?
 - c. Bent u tevreden over de omvang van het aanbod e-boeken? Waarom wel/niet?
3. Welke genres (openbare)/vakgebieden (academische) worden er aangeboden in e-boekformaat?
 - a. Waarop werd deze keuze gebaseerd?
 - b. Welke genres /vakgebieden worden het meest uitgeleend?
4. Hoeveel e-boeken worden er uitgeleend per week/maand/jaar?
 - a. Bent u tevreden met dat resultaat? Waarom wel/niet?
 - b. Hoeveel gedrukte boeken worden er uitgeleend in dezelfde periode?
 - i. Hoeveel waren dat er vóór het invoeren van e-boeken?
 - ii. Hoeveel zijn dat er na het invoeren van e-boeken?
 - iii. Heeft de invoering van e-boeken m.a.w. een impact gehad op het uitlenen van gedrukte boeken? Zo ja, welke? En wat vindt u hiervan?

Het uitlenen en de promotie van e-boeken

5. Hoe gaat het uitlenen van e-boeken in de bibliotheek in zijn werk?
 - a. Op welke manier worden e-boeken aangeboden in de bib?
 - b. Welk uitleenmodel hanteren jullie?
 - c. Is hier doorheen de jaren/doorheen het proefproject verandering aangebracht?
 - d. Bent u tevreden over de huidige manier van werken?
 - e. Zal hier in de toekomst nog verandering in komen?
6. Op welke manier wordt het aanbod van e-boeken bij bibliotheekgebruikers gepromoot?
 - a. Werkt deze aanpak? Waarom wel/niet?
 - b. Ziet u nog andere mogelijkheden voor de promotie van e-boeken dan de huidige?

Voordelen van het uitlenen van e-boeken

7. Welke voordelen brengt het uitlenen van e-boeken voor u als bibliothecaris met zich mee?
 - a. (*M.b.t. bv. financiën, onderhoud, stockage, uitbreiding van de collectie, efficiëntie van het personeel, aantal bezoekers/leden,...*)
8. Welke voordelen bieden e-boeken volgens u aan gebruikers?

Nadelen van het uitlenen van e-boeken

9. Welke nadelen brengt het uitlenen van e-boeken voor u als bibliothecaris met zich mee?
 - a. (*M.b.t. bv. financiën, onderhoud, licenties, Digital Rights Management, business modellen,...*)
 - b. Hoe gaat u hiermee om?
10. Welke nadelen zijn er volgens u voor de gebruiker?
11. Wegen de voordelen van e-boeken op tegen de nadelen? Waarom wel/niet?
 - a. Voor u als bibliothecaris?
 - b. Voor de gebruiker?
 - c. Kan het aanbieden van e-boeken in de bib een win-win situatie zijn? Op welke manier?

Impact van e-boeken op de bibliotheek

12. Hoe hebt u de invoering van e-boeken in de bibliotheek in het algemeen ervaren?
13. Welke impact heeft het aanbieden van e-boeken in het algemeen op de bibliotheek gehad?
14. Vindt u de invoering van e-boeken in de bibliotheek geslaagd? Waarom wel/niet?

Toekomst van e-boeken in bibliotheken

15. Hoe ziet u de toekomst van e-boeken in deze bibliotheek?
16. Hoe ziet u de toekomst van gedrukte boeken in deze bibliotheek?
17. Hoe ziet u de toekomst van openbare/academische bibliotheken (in het digitale tijdperk) in het algemeen?
 - a. Zullen zij blijven bestaan? Waarom wel/niet?
 - b. Zo ja, welke rol zullen zij vervullen?
 - c. Wat denkt u dat er zal gebeuren? / Wat hoopt u dat er zal gebeuren?

Afsluiting interview

- Het interview zit erop, ik wil u alvast bedanken om tijd vrij te maken voor dit gesprek. Bedankt om te helpen bij mijn onderzoek!
- Hebt u zelf nog vragen of opmerkingen?
- Toelatingsformulier handtekenen aub.

1.2 Gespreksgids Bibnet

Voorbereiding van het pilootproject

1. In mei 2014 is Bibnet gestart met het pilootproject 'E-boeken in de bib'. Wat waren de hoofdargumenten om hiermee te starten en waarom op dat moment?
 - b. *(E-boeken bestaan immers al enkele jaren en in de VS is er bijvoorbeeld al eerder gestart met het aanbieden van e-boeken in de bib, namelijk in de jaren 2000)*
2. Hoe is het project voorbereid?
 - a. Wat waren belangrijke overwegingen bij de voorbereiding?
 - b. Wat was het doel van het project?
 - c. In welke mate hebben jullie gekeken naar gelijkaardige projecten uit het buitenland?
 - d. Hebben jullie gekeken naar ervaringen uit de muziekindustrie?

Uitvoering van het pilootproject

3. Ik heb begrepen dat het uitlenen van e-boeken in de bib als volgt in zijn werk gaat: bibliotheekgebruikers kopen in de bib een e-boekenkaart aan met leentegoed, waarmee ze een aantal e-boeken naar keuze telkens voor vier weken kunnen lenen. Ze lezen de gekozen boeken op de eigen tablet of smartphone.
 - a. Is er doorheen het proefproject verandering aangebracht in deze werkwijze? Waarom wel/niet?
 - b. Bent u tevreden over deze werkwijze? Waarom wel/niet?
 - c. Zal er in de toekomst nog verandering komen in deze werkwijze?
4. Welke zaken zijn anders gegaan tijdens de uitvoering dan jullie vooraf gepland hadden?
 - a. Hoe hebben jullie dat bijgestuurd?
5. Wat voor promotiemateriaal werd er vanuit Bibnet voorzien voor bibliotheken?
 - a. Was dit voldoende volgens u? Waarom wel/niet?
 - b. Ziet u nog andere mogelijkheden voor de promotie van e-boeken dan de huidige?

Resultaat en evaluatie van het pilootproject

6. Is het resultaat van het project wat jullie ervan verwacht hadden? Waarom wel/niet?
 - a. Zijn er streken of steden in Vlaanderen waar het project beduidend meer/minder succesvol was? Zo ja, welke en hoe komt dat volgens u?
 - i. Neemt Limburg hier nog een speciale positie in in?
7. Ik heb vernomen dat het project voorlopig niet wordt voortgezet, vanwaar deze beslissing?
 - a. Ik heb begrepen dat er in Nederland een gelijkaardig proefproject loopt en dat dit ook wordt voortgezet. Hoe komt het volgens u dat het bij hen wel wordt voortgezet?
8. Welke positieve punten kwamen uit de evaluatie van het project naar voor?
9. Welke aandachtspunten kwamen uit de evaluatie van het proefproject naar voor?

- a. De omvang van de collectie e-boeken: in Nederland blijkt deze veel groter te zijn, kan dat ook in Vlaanderen?
- b. Technisch (de app)?
- c. Het betaalmodel en de kosten?
- d. Hadden jullie bepaalde knelpunten op voorhand voorzien?

Toekomstperspectief

10. Hoe ziet u de toekomst van e-boeken in openbare bibliotheken?
11. Welke nieuwe impulsen worden er gegeven aan het project?
 - a. Wanneer wordt de start van het vervolgproject verwacht?
 - b. Wat zal er veranderen in vergelijking met het voorgaande project?
12. Hoe ziet u de positie van Bibnet in de markt? Is het mogelijk dat er ook andere aanbieders van e-boeken in bibliotheken zullen komen?
 - a. Vormt dat een bedreiging?
13. Hoe ziet u de toekomst van openbare bibliotheken (in het digitale tijdperk) in het algemeen?
 - a. Zullen zij blijven bestaan? Waarom wel/niet?
 - b. Zo ja, welke rol zullen zij vervullen?
 - c. Wat denkt u dat er zal gebeuren? / Wat hoopt u dat er zal gebeuren?

Afsluiting interview

- Het interview zit erop, ik wil u alvast bedanken om tijd vrij te maken voor dit gesprek. Bedankt om te helpen bij mijn onderzoek!
- Hebt u zelf nog vragen of opmerkingen?
- Toelatingsformulier handtekenen aub.

2. Toestemmingsformulier

In het kader van mijn masterproef binnen de opleiding Bedrijfscommunicatie aan de KU Leuven voer ik (Jennifer Dekker) op dit moment een onderzoek naar de evolutie en impact van e-boeken bij bibliotheken in Vlaanderen. Dit onderzoek wil bibliothecarissen zelf aan het woord laten over hun ervaring met het aanbieden van e-boeken in de bibliotheek.

Het onderzoek bestaat uit een (éénmalig) interview. Het interview zelf beslaat ongeveer een half uur tot maximum een uur van uw tijd. Om de gegevens goed te kunnen verwerken, wordt het interview opgenomen.

Alle gegevens die in het kader van het onderzoek verzameld worden, worden volstrekt vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden met andere woorden niet doorgegeven aan derden. De locatie van de bibliotheek wordt wel vernoemd.

Deelname aan het interview is volledig vrijwillig. U heeft op elk moment van het interview de mogelijkheid om uw deelname stop te zetten.

Indien u meer informatie over het onderzoek wenst, kan u altijd contact opnemen met mij (jennifer.dekker@student.kuleuven.be) of mijn promotor, prof. dr. Dirk De Grooff (dirk.degrooff@soc.kuleuven.be).

Hierbij geef ik, (naam)

..... mijn
toestemming om deel te nemen aan het interview over e-boeken in bibliotheken.

Hierbij bevestig ik dat ik voldoende op de hoogte ben van het doel van het onderzoek en mijn rol daarin, en dat ik volledig vrijwillig deelneem. Ik ga ermee akkoord dat de gegevens die in het kader van dit interview verzameld worden verder gebruikt mogen worden voor wetenschappelijk onderzoek. Het verzamelde materiaal wordt anoniem verwerkt (mijn naam wordt niet vermeld, eventuele fragmenten uit het interview worden anoniem gepresenteerd). De locatie van de bibliotheek wordt wel vernoemd.

Datum:

Handtekening: