

# Bereik van KB-diensten onder Sociale en Geesteswetenschappers



Dr. Max Kemman, Max Boiten MSc

Opdrachtgever:  
KB

Publicatienummer:  
2023.194-2406

Datum:  
Utrecht, 15 maart 2024

**dialogic**

innovatie • interactie

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Introductie.....</b>	<b>3</b>
1.1 Achtergrond en onderzoeksvraag .....	3
1.2 Onderzoeksozet .....	3
1.3 Representativiteit .....	4
<b>2 Algemeen bereik van de KB.....</b>	<b>5</b>
2.1 Bekendheid en lidmaatschap van de KB.....	5
2.2 Bekendheid en bereik van KB-diensten .....	5
<b>3 Bereik, gebruik en tevredenheid van individuele diensten .....</b>	<b>6</b>
3.1 Bekendheid en bereik .....	6
3.2 Tevredenheid (NPS) .....	7
<b>Bijlage 1. Onderzochte KB-diensten .....</b>	<b>9</b>
<b>Bijlage 2. Domeinen .....</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage 3. Bereik en gebruik per dienst.....</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 4. Respons naar universiteit, domein en functiegroep .....</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage 5. Bekendheid en bereik per universiteit .....</b>	<b>15</b>

Afbeelding voorblad: Mark David, KB Nationale Bibliotheek, Den Haag

# Managementsamenvatting

De KB, de Nationale Bibliotheek van Nederland, beheert uitgebreide collecties en biedt diensten aan voor sociaal en geesteswetenschappelijk onderzoek. In opdracht van de KB onderzocht Dialogic *innovatie & interactie* het bereik van haar diensten onder sociale en geesteswetenschappers. Met een online vragenlijst uitgezet onder sociale en geesteswetenschappers is voor 26 diensten in beeld gebracht hoeveel procent van de doelgroep bekend is met deze diensten, hier gebruik van maakt en hoe tevreden zij zijn met de diensten die zij gebruiken. In dit rapport beschrijven we onze onderzoeksresultaten.

502 personen hebben de vragenlijst ingevuld (8,8% respons). Hiervan zijn 219 respondenten actief in de sociale wetenschappen en 261 respondenten in de geesteswetenschappen. 22 respondenten zijn actief op een ander (bijvoorbeeld interdisciplinair) domein. We concluderen dat we voldoende representatieve respons hebben opgehaald om een betrouwbaar beeld te geven van het bereik van de diensten van de KB.

## **Bekendheid en lidmaatschap van de KB**

Van alle bevroegde onderzoekers geeft 74,9% aan bekend te zijn met de KB. Van de geesteswetenschappers geeft 85,8% dit aan, tegenover 61,2% van de sociale wetenschappers.

Het lidmaatschap ligt fors lager. Van alle respondenten is 14,3% lid van de KB, wat ongeveer één op de zeven respondenten is. Voor geesteswetenschappers betreft dit 21,8% en voor sociale wetenschappers 3,5%.

## **Bekendheid en bereik van de dienstverlening van de KB**

Bekendheid van de dienstverlening van de KB is gedefinieerd als "het percentage respondenten dat aangeeft ten minste één van de KB-diensten te kennen". De bekendheid van de KB-diensten onder sociale en geesteswetenschappers is 75,1%. Onder geesteswetenschappers is de bekendheid 87,4% en onder sociale wetenschappers 61,2%.

Het bereik van de KB-diensten is gedefinieerd als "het percentage respondenten dat aangeeft soms of regelmatig gebruik te maken van ten minste één van de KB-diensten". Het bereik van de KB-diensten onder sociale en geesteswetenschappers is 53,2%. Onder geesteswetenschappers is het bereik 75,9% en onder sociale wetenschappers 28,3%.

## **Bekendheid, bereik en tevredenheid van individuele diensten**

De Digitale Bibliotheek Nederlandse Letteren (DBNL) en Delpher zijn de meest gebruikte diensten. Het bereik van Delpher onder de gehele doelgroep is 34,1%. Het bereik van DBNL onder de gehele doelgroep is 34,7%. Meer dan de helft van de geesteswetenschappers gebruiken Delpher en/of DBNL. Ook onder sociale wetenschappers zijn Delpher en DBNL de meest bekende en gebruikte diensten. Het bereik van Delpher onder sociale wetenschappers is 14,6%, het bereik van DBNL is 12,8%.

De sociale en geesteswetenschappers die gebruik maken van Delpher en/of DBNL zijn over het algemeen (zeer) tevreden over deze diensten en bevelen deze diensten aan bij collega's of studenten. Delpher heeft een NPS-score van 78% en DBNL een NPS-score van 50%. Het contact met conservatoren/vakspecialisten en de Short Title Catalogue Netherlands scoren lager door meer negatieve beoordelingen (respectievelijk NPS-scores van 38% en 35%). Hoewel KB on worldcat een van de meest gebruikte diensten is, scoort deze lager op tevredenheid (NPS-score van 25%). CLARIAH/Ineo tools heeft een negatieve NPS score van -15%, met een groter aandeel negatieve dan positieve beoordelingen. Andere diensten behalen NPS-scores tussen de 30-50%.

# 1 Introductie

In opdracht van de KB, de Nationale Bibliotheek, onderzocht Dialogic *innovatie & interactie* het bereik van de diensten van de KB onder sociale en geesteswetenschappers. Met een online vragenlijst uitgezet onder sociale en geesteswetenschappers is in beeld gebracht hoeveel procent van de populatie bekend is met de diensten van de KB, hier gebruik van maakt en hoe tevreden zij zijn met de diensten die zij gebruiken. In dit rapport beschrijven we onze onderzoeksresultaten.

In dit hoofdstuk lichten we de achtergrond en onderzoeksopzet toe. In hoofdstuk 2 presenteren we de resultaten over het algemeen bereik van de KB en haar diensten. In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten over het bereik, gebruik en de tevredenheid van individuele diensten. De verschillende bijlages bevatten meer achtergrondinformatie of uitsplitsingen van resultaten.

## 1.1 Achtergrond en onderzoeksvraag

De KB, de Nationale Bibliotheek, wordt gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Vanuit de directie Onderzoek en Wetenschapsbeleid (OWB) wordt de nationale bibliotheekverzameling en de totstandkoming en instandhouding van nationale voorzieningen rond bibliotheek en informatie gefinancierd. Bij OWB en de KB is de behoefte ontstaan naar meer inzicht in het bereik en gebruik van de diensten van de KB ten behoeve van hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvraag:

*Welk deel van de sociale en geesteswetenschappers wordt bereikt met de diensten van de KB?*

In dit onderzoek beantwoorden we deze vraag door voor verschillende diensten van de KB in kaart te brengen:

- De bekendheid met de dienst
- De gebruiksfrequentie (maandelijks, enkele keren per jaar, niet)
- De tevredenheid (op basis van de Net Promotor Score)
- Achtergrondkenmerken van respondenten (onderzoeksdomein, universiteit, functie)

Dit rapport omvat zowel een algemeen resultaat (het bereik van de KB-dienstverlening als geheel) als het bereik van en tevredenheid met de diensten separaat. In Bijlage 1 staat de volledige lijst van diensten van de KB waarvan het bereik, gebruik en de tevredenheid is onderzocht.

## 1.2 Onderzoeksopzet

Er zijn geen gebruiksstatistieken beschikbaar die kunnen worden uitgesplitst naar sociaal - en geesteswetenschappelijk gebruik. Voor dit onderzoek is daarom een bevraging onder sociale en geesteswetenschappers gedaan op basis van een online vragenlijst.

### **Populatie en steekproef**

Van alle Nederlandse universiteiten zijn de emailadressen verzameld van medewerkers aan de sociale en geesteswetenschappelijke faculteiten. Indien vermeld zijn hierbij ook de functietitels opgeslagen. Medewerkers met een functietitel die niet gerelateerd is aan onderzoek of onderwijs zijn uit de dataset verwijderd. Dit resulteerde in een dataset van 12.373 email-adressen.

In zes rondes zijn 5.711 personen aangeschreven met een uitnodiging om deel te nemen aan onderzoek naar het bereik van de KB. De uitnodiging en vragenlijst waren in het Nederlands opgesteld. Ook als de persoon de KB niet kent of geen diensten van de KB gebruikt, is gevraagd om de vragenlijst in te vullen om een compleet beeld te krijgen. **502 personen** hebben de vragenlijst ingevuld (**8,8% respons**). Hiervan zijn **219** respondenten actief in de **sociale wetenschappen** en **261** respondenten in de **geesteswetenschappen**. 22 respondenten zijn actief op een ander (bijvoorbeeld interdisciplinair) domein.

### ***Inhoud enquête***

Voor de diensten is respondenten gevraagd hoe zij hun eigen vakgebied beschrijven. Hiervoor is een overzicht van domeinen van NWO gebruikt (zie Bijlage 2). Middels een open tekstveld konden respondenten eigen formuleringen toevoegen wanneer dit niet toereikend was.<sup>1</sup> Ook is gevraagd of respondenten de KB kennen en of zij lid zijn van de KB.

De respondenten hebben allemaal voor de eerste tien diensten de vraag beantwoord of zij de dienst kennen en gebruiken, met de volgende antwoordmogelijkheden:

- Ken ik en gebruik ik regelmatig (minimaal maandelijks)
- Ken ik en gebruik ik soms (een paar keer per jaar)
- Ken ik, maar gebruik ik niet
- Ken ik niet
- Weet ik niet

Vervolgens hebben de respondenten voor alle diensten waarbij zij aangaven het soms of regelmatig te gebruiken de vraag gekregen hoe waarschijnlijk zij het zouden aanbevelen aan een collega of student op een schaal van 1 tot 10. Hiermee konden wij achteraf de Net Promotor Score<sup>2</sup> uitrekenen.

Hierna kreeg de respondent de vraag of zij bereid waren dezelfde vragen te beantwoorden voor verdere dienstverlening van de KB. Wanneer zij daar positief antwoordden kregen zij dezelfde vragen voor de overige zestien diensten.

## **1.3 Representativiteit**

De vragenlijst is uitgezet onder een steekproef uit de totale populatie aan onderzoekers. De steekproef is gestratificeerd opgesteld over de universiteiten en de domeincodering van hun faculteit (sociaal -of geesteswetenschappelijk). Per universiteit en domein zijn dus gelijke delen van de populatie aangeschreven. Ook hebben we waar beschikbaar de functie van personen geregistreerd (promovendus, universitair docent, hoogleraar, etc.) In Bijlage 4 staat een overzicht weergegeven van het bereik onder de drie velden die wij in veel gevallen hadden (universiteit, domein en functiegroep). Hierin valt voornamelijk op dat tussen functiegroepen grote verschillen bestaan in respons (de meer senior onderzoekers reageerden vaker). Er is geen sprake van naweging. We concluderen dat we voldoende representatieve respons hebben opgehaald om een betrouwbaar antwoord te geven op de onderzoeksvraag.

---

<sup>1</sup> De open tekstvelden zijn gehercodeerd wanneer één van de vakgebieden uit de lijst wel overeenkwam met het antwoord uit het open invulveld. Voor de overige respondenten die gebruik hebben gemaakt van het open invulveld is geen domein bepaald.

<sup>2</sup> Standaardmaat voor hoe positief gebruikers zijn. Het gaat ervanuit dat gebruikers die een erg hoog cijfer geven (9 of 10) actief de dienst promoten. Andere tevreden gebruikers (7 of 8) zullen dat wellicht niet actief zijn, maar ook geen afbreuk doen aan de reputatie. Gebruikers die een lager cijfer geven (zogenoeten *detractors*) zullen zich eerder negatief uiten over de dienst. De *net promotor score* wordt dan berekend als het aantal *promotors* (9-10) minus het aantal *detractors* (1-6).

## 2 Algemeen bereik van de KB

In dit hoofdstuk presenteren we de algemene resultaten ten aanzien van de bekendheid en het bereik van de KB en haar diensten. In paragraaf 2.1 beschrijven we de bekendheid met en lidmaatschap van de KB. In paragraaf 2.2 beschrijven we de bekendheid met en bereik van de KB-diensten.

### 2.1 Bekendheid en lidmaatschap van de KB

Lidmaatschap van en bekendheid met de KB zijn uitgevraagd in de enquête.

Van alle bevroagde onderzoekers (N=502) geeft **74,9%** aan **bekend te zijn met de KB**. Van de geesteswetenschappers (N=261) geeft **85,8%** dit aan, tegenover **61,2%** van de sociale wetenschappers (N=219).

Het **lidmaatschap** ligt fors lager. Van alle respondenten (N=502) is **14,3%** lid van de KB, wat ongeveer één op de zeven respondenten is. Voor geesteswetenschappers betreft dit **21,8%** en voor sociale wetenschappers **3,5%**.

Zowel bekendheid en lidmaatschap scoren duidelijk hoger onder geesteswetenschappers.

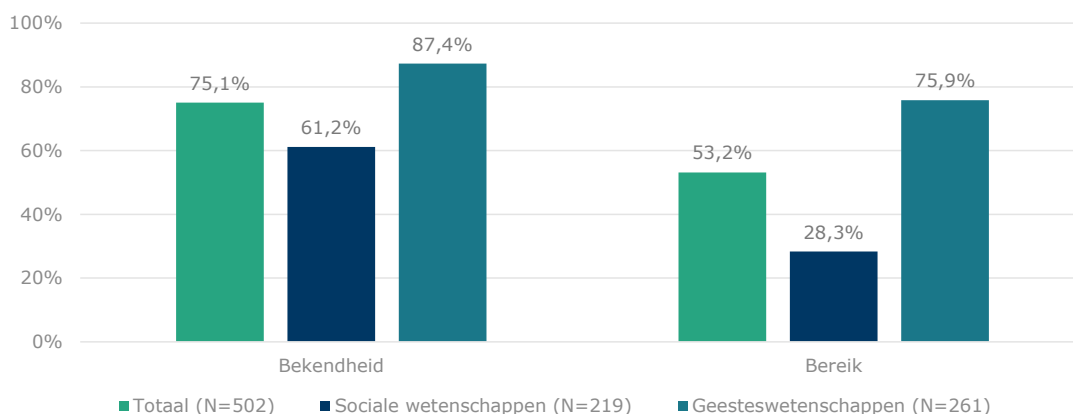
### 2.2 Bekendheid en bereik van KB-diensten

**Bekendheid van de dienstverlening van de KB** is gedefinieerd als "het percentage respondenten dat aangeeft ten minste één van de KB-diensten te kennen". De bekendheid van de KB-diensten onder sociale en geesteswetenschappers is **75,1%**.

Het **bereik van de KB-diensten** is gedefinieerd als "het percentage respondenten dat aangeeft soms of regelmatig gebruik te maken van ten minste één van de KB-diensten". Het bereik van de KB-diensten onder sociale en geesteswetenschappers is **53,2%**.

Figuur 1 toont de bekendheid en het bereik van de dienstverlening voor zowel de gehele steekproef als uitgesplitst naar sociale wetenschappen en geesteswetenschappen. Zowel bekendheid als bereik zijn groter onder geesteswetenschappers. Maar liefst één op de drie geesteswetenschappers geeft aan gebruik te maken van één van de KB-diensten.

Voor bereik uitgesplitst naar universiteit, zie Bijlage 5.



Figuur 1. Bekendheid en bereik van KB-diensten onder de gehele steekproef en uitgesplitst naar sociaal- en geesteswetenschappers

### 3 Bereik, gebruik en tevredenheid van individuele diensten

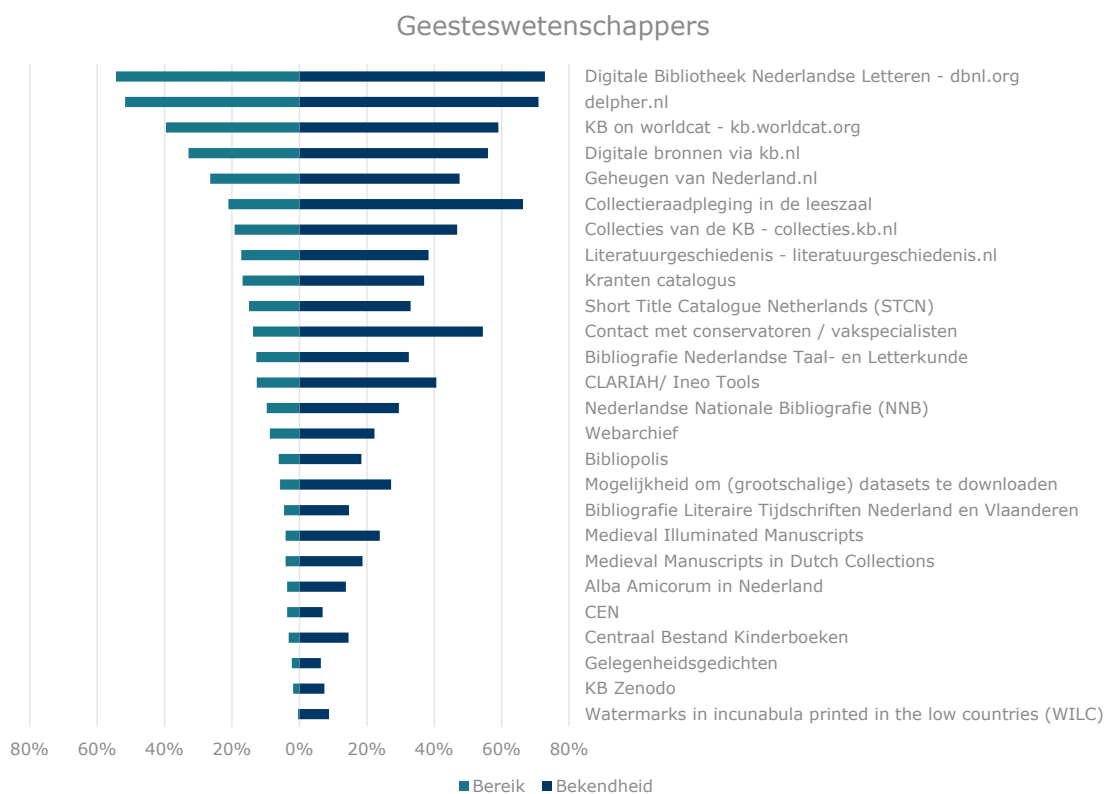
In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten met betrekking tot bereik, gebruik en tevredenheid van individuele diensten. In paragraaf 3.1 beschrijven we het bereik en gebruik van individuele diensten van de KB. In paragraaf 3.2 beschrijven we de tevredenheid van onderzoekers met diensten die zij gebruiken.

#### 3.1 Bekendheid en bereik

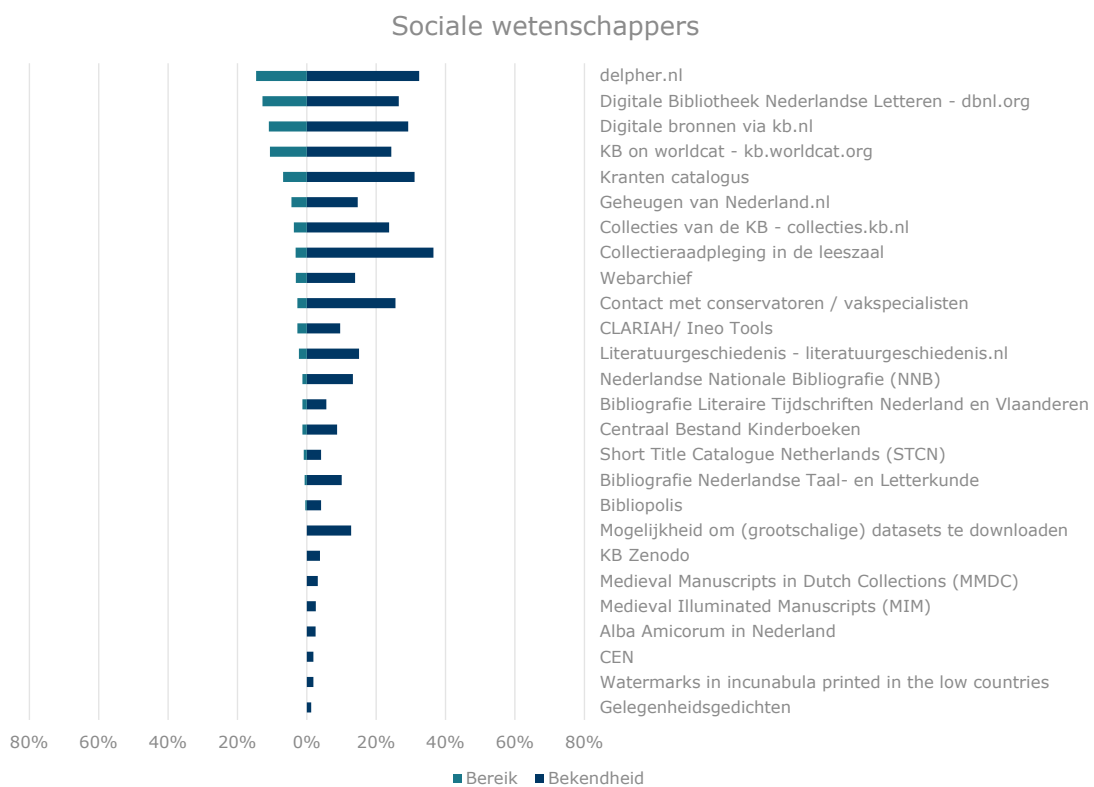
De bekendheid (respondent geeft aan de dienst te kennen) en bereik (respondent geeft aan de dienst soms of regelmatig te gebruiken) van de verschillende diensten is in één vraag uitgevraagd.

Figuur 2 toont de bekendheid en het bereik van de diverse KB-diensten onder geesteswetenschappers. Figuur 3 doet dit voor sociale wetenschappers. De figuren zijn gesorteerd op het percentage bereik. De volledige resultaten zijn terug te vinden in Bijlage 3. Het bereik van diensten ligt, zoals eerder al geconstateerd, hoger onder geesteswetenschappers. Dit geldt voor alle diensten. Onder sociale wetenschappers kent een groot aantal diensten nauwelijks tot geen bereik.

DBNL en Delpher zijn de meest gebruikte diensten. Het bereik van Delpher onder de hele populatie (N=502) is 34,1%. Het bereik van DBNL onder de hele populatie (N=502) is 34,7%. Meer dan de helft van de geesteswetenschappers in dit onderzoek gebruiken Delpher en/of DBNL. Ook onder sociale wetenschappers zijn Delpher en DBNL de meest bekende en gebruikte diensten.



Figuur 2. Bekendheid en bereik van diensten onder geesteswetenschappers, gesorteerd naar bereik



Figuur 3. Bekendheid en bereik van diensten onder sociale wetenschappers, gesorteerd naar bereik

### 3.2 Tevredenheid (NPS)

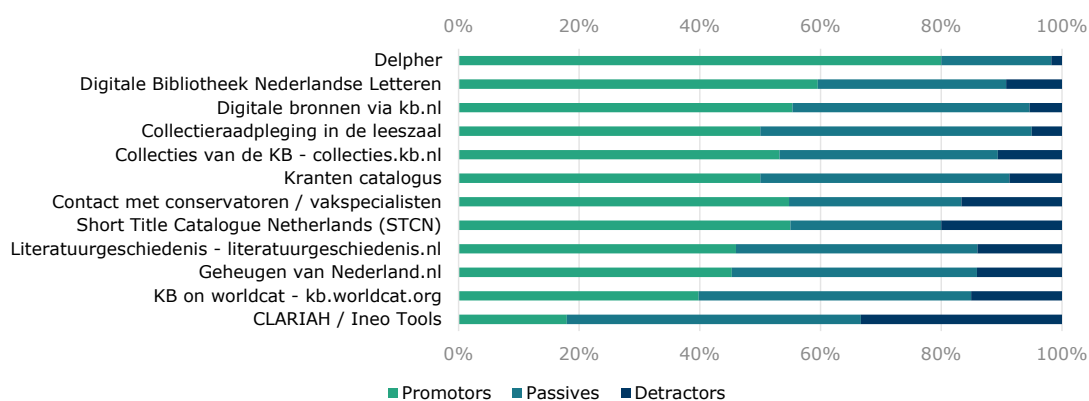
De tevredenheid wordt enkel gemeten met de Net Promotor Score. Per dienst die respondenten aangeven te gebruiken kregen zij de vraag hoe waarschijnlijk het is dat zij de dienst zouden aanbevelen aan collega's of studenten. De groep die een 9 of 10 hierop antwoordt wordt als *promotor* gezien, 7 of 8 als *passive* en 1 tot 6 als *detractor*. De score is het percentage promotors min het percentage detractors. Deze resultaten worden alleen gerapporteerd voor diensten met tenminste 30 gebruikers. Voor een kleiner aantal gebruikers achten wij de tevredenheidsscore onvoldoende betrouwbaar. Tabel 1 laat deze scores zien.



Tabel 1. Net Promotor Scores van de diensten met 30 gebruikers of meer, gesorteerd op NPS-score

Dienst	N	NPS
Delpher - historische boeken, kranten en tijdschriften - delpher.nl	170	78%
Digitale Bibliotheek Nederlandse Letteren - dbnl.org	173	50%
Digitale bronnen via kb.nl	112	50%
Collectieraadpleging in de leeszaal	60	45%
Collecties van de KB - collecties.kb.nl	47	43%
Kranten catalogus	46	41%
Contact met conservatoren / vakspecialisten	42	38%
Short Title Catalogue Netherlands (STCN)	40	35%
Literatuurgeschiedenis - literatuurgeschiedenis.nl	50	32%
Geheugen van Nederland.nl	64	31%
KB on worldcat - kb.worldcat.org	93	25%
Common Lab Research Infrastructure for the Arts and Humanities - CLARIAH/ Ineo Tools	39	-15%

Delpher wordt overweldigend positief beoordeeld. Deze dienst heeft nauwelijks detractors en passives en maar liefst 80% promotors (zie Figuur 4). Bij de overige diensten is voornamelijk het aandeel passives (scores van 7 of 8) groter. Het contact met conservatoren/vakspecialisten en de Short Title Catalogue Netherlands hebben relatief minder passives, maar scoren lager door een groter aandeel detractors. Hoewel KB on worldcat een van de meest gebruikte diensten is (zie Tabel 2), scoort deze lager op tevredenheid. CLARIAH/Ineo tools heeft een negatieve NPS score, met een groter aandeel detractors dan promotors.



Figuur 4. Promoters, passives en detractors voor de diensten met 30 gebruikers of meer

# Bijlage 1. Onderzochte KB-diensten

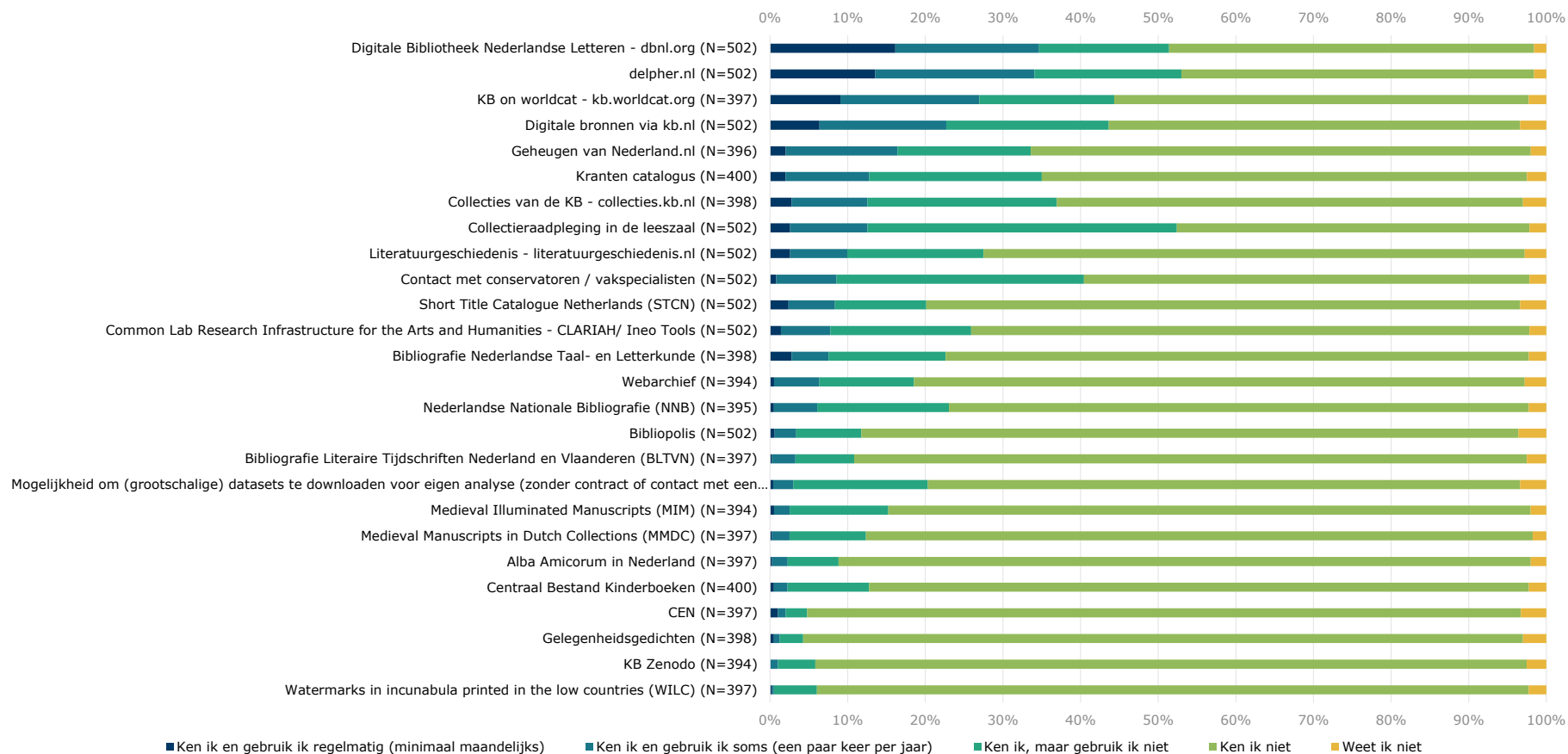
De diensten zijn in twee tranches aangeboden aan de respondenten. Eerst is de top tien diensten aangeboden, daarna de zestien overige diensten aan respondenten die aangaven bereid te zijn ook voor de tweede tranche diensten de vragen te beantwoorden. Deze verdeling is in overleg met de KB opgesteld. Binnen de pagina's zijn zij ook op de onderstaande volgorde aangeboden.

Dienst	Pagina
delpher.nl	Top10
Digitale Bibliotheek Nederlandse Letteren - dbnl.org	Top10
Short Title Catalogue Netherlands (STCN)	Top10
Collectieraadpleging in de leeszaal	Top10
Common Lab Research Infrastructure for the Arts and Humanities - CLARIAH/ Ineo Tools	Top10
Contact met conservatoren / vakspecialisten	Top10
Mogelijkheid om (grootschalige) datasets te downloaden voor eigen analyse (zonder contract of contact met een KB'er)	Top10
Digitale bronnen via kb.nl	Top10
Literatuurgeschiedenis - literatuurgeschiedenis.nl	Top10
Bibliopolis	Top10
Centraal Bestand Kinderboeken	Rest
Nederlandse Nationale Bibliografie (NNB)	Rest
Geheugen van Nederland.nl	Rest
KB on worldcat - kb.worldcat.org	Rest
Medieval Illuminated Manuscripts (MIM)	Rest
Bibliografie Nederlandse Taal- en Letterkunde	Rest
KB Zenodo	Rest
Collecties van de KB - collecties.kb.nl	Rest
Medieval Manuscripts in Dutch Collections (MMDC)	Rest
Webarchief	Rest
Watermarks in incunabula printed in the low countries (WILC)	Rest
Bibliografie Literaire Tijdschriften Nederland en Vlaanderen (BLTVN)	Rest
Alba Amicorum in Nederland	Rest
CEN	Rest
Kranten catalogus	Rest
Gelegenheidsgedichten	Rest

## Bijlage 2. Domeinen

Domein	Vakgebied
Geesteswetenschappen	Archeologie
	Area studies
	Computers en geesteswetenschappen
	Filosofie
	Geschiedenis
	Kunst en architectuur
	Muziek, theater, uitvoerende kunsten en media
	Religiestudies en theologie
	Taal en cultuur
	Taalwetenschappen
	Wetenschapsgeschiedenis
Sociale wetenschappen	Bestuurskunde
	Communicatiewetenschappen
	Criminologie
	Culturele antropologie
	Demografie
	Gender studies
	Geografie/planning
	Onderwijswetenschappen
	Ontwikkelingsstudies
	Pedagogiek
	Politicologie
	Psychologie
	Sociologie

## Bijlage 3. Bekendheid en bereik per dienst



Figuur 5. Gebruik en bereik per dienst. Diensten zijn gesorteerd op totaal gebruik

Tabel 2. Bekendheid en bereik per dienst, uitgesplitst naar sociale -en geesteswetenschappen. Gesorteerd naar totaal gebruik.

Dienst	Geesteswetenschappen			Sociale wetenschappen		
	Bekendheid	Bereik	N	Bekendheid	Bereik	N
Digitale Bibliotheek Nederlandse Letteren - dbnl.org	72,8%	54,4%	261	26,5%	12,8%	219
delpher.nl	70,9%	51,7%	261	32,4%	14,6%	219
KB on worldcat - kb.worldcat.org	59,0%	39,6%	217	24,4%	10,6%	160
Digitale bronnen via kb.nl	55,9%	33,0%	261	29,2%	11,0%	219
Geheugen van Nederland.nl	47,5%	26,5%	219	14,6%	4,5%	157
Kranten catalogus	37,0%	16,9%	219	31,1%	6,8%	161
Collecties van de KB - collecties.kb.nl	46,8%	19,3%	218	23,8%	3,8%	160
Collectieraadpleging in de leeszaal	66,3%	21,1%	261	36,5%	3,2%	219
Literatuurgeschiedenis - literatuurgeschiedenis.nl	38,3%	17,2%	261	15,1%	2,3%	219
Contact met conservatoren / vakspecialisten	54,4%	13,8%	261	25,6%	2,7%	219
Short Title Catalogue Netherlands (STCN)	33,0%	14,9%	261	4,1%	0,9%	219
Common Lab Research Infrastructure for the Arts and Humanities - CLARIAH/ Ineo Tools	40,6%	12,6%	261	9,6%	2,7%	219
Bibliografie Nederlandse Taal- en Letterkunde	32,4%	12,8%	219	10,1%	0,6%	159
Webarchief	22,2%	8,8%	216	13,9%	3,2%	158
Nederlandse Nationale Bibliografie (NNB)	29,5%	9,7%	217	13,3%	1,3%	158
Bibliopolis	18,4%	6,1%	261	4,1%	0,5%	219
Bibliografie Literaire Tijdschriften Nederland en Vlaanderen (BLTVN)	14,7%	4,6%	218	5,7%	1,3%	159
Mogelijkheid om (grootschalige) datasets te downloaden voor eigen analyse (zonder contract of contact met een KB'er)	27,2%	5,7%	261	12,8%	0,0%	219
Medieval Illuminated Manuscripts (MIM)	23,9%	4,1%	218	2,6%	0,0%	156
Medieval Manuscripts in Dutch Collections (MMDC)	18,7%	4,1%	219	3,2%	0,0%	158
Alba Amicorum in Nederland	13,8%	3,7%	218	2,5%	0,0%	159
Centraal Bestand Kinderboeken	14,5%	3,2%	220	8,8%	1,3%	160
CEN	6,8%	3,7%	219	1,9%	0,0%	158
Gelegenheidsgedichten	6,4%	2,3%	220	1,3%	0,0%	158
KB Zenodo	7,4%	1,9%	216	3,8%	0,0%	158
Watermarks in incunabula printed in the low countries (WILC)	8,8%	0,5%	217	1,9%	0,0%	160

## Bijlage 4. Respons naar universiteit, domein en functiegroep

Voor het bereik kunnen we gebruik maken van een subset van de respondenten. Door een technische fout is niet voor alle respondenten de koppeling gemaakt tussen hun antwoorden en hun achtergrondkenmerken. Voor 273 respondenten kan dit wel. Deze 273 respondenten vormen de basis voor deze bijlage. Op universiteit en domein (sociaal -of geesteswetenschappelijk) is gestratificeerd. Voor niet alle respondenten was domein of functieprofiel herleidbaar. In die gevallen staan zij hier als onbekend weergegeven. Waar is gestratificeerd is op deze groep als geheel ook gestratificeerd.

Onder universiteiten (Tabel 3) is de respons redelijk consistent voor de grotere universiteiten. Bij de EUR en de Universiteit Maastricht ligt dit lager. Voor deze universiteiten vallen grote delen van faculteiten wel binnen de steekproef waarvoor de dienstverlening van de KB doorgaans niet direct relevant is. Zo is bij de Universiteit Maastricht bijvoorbeeld een aanzienlijk deel psycholoog of gezondheidswetenschapper. Vooraf was verwacht dat de respons lager zou liggen bij onderzoekers die geen diensten van de KB gebruiken. Dit zou een lagere respons bij deze universiteiten verklaren.

Tabel 3. Respons per universiteit

Universiteit	Aangeschreven	Respons	Percentage
Erasmus Universiteit Rotterdam	255	15	5,9%
Maastricht University	112	5	4,5%
Open Universiteit	12	2	16,7%
Radboud Universiteit Nijmegen	329	37	11,2%
Rijksuniversiteit Groningen	375	36	9,6%
Tilburg University	243	24	9,9%
Universiteit Leiden	414	36	8,7%
Universiteit Utrecht	336	40	11,9%
Universiteit van Amsterdam	615	62	10,1%
Universiteit voor Humanistiek	18	1	5,6%
Vrije Universiteit Amsterdam	147	15	10,2%
Totaal	2.856	273	9,6%

Uitgesplitst naar domein is te zien dat de respons iets hoger lag onder geesteswetenschappers. Dit verschil is echter klein.

Tabel 4. Respons per domein

Domein	Aangeschreven	Respons	Percentage
Geesteswetenschappen	942	98	10,4%
Sociaalwetenschappen	1247	112	9,0%
Onbekend	667	63	9,4%
Totaal	2.856	273	9,6%

Grotere verschillen zitten er tussen de functiecategorieën. Hoogleraren en universitair hoofd-docenten (UHD) hadden de hoogste respons, onder PhD's en Postdocs was de respons laag. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat zowel de meeste KB diensten als deze vragenlijst en uitnodiging in het Nederlands waren. Van internationale onderzoekers (vermoedelijk vaker PhD-studenten en Postdocs) kan geen respons verwacht worden.

Tabel 5. Respons per functiecategorie

<b>Functiecategorie</b>	<b>Aangeschreven</b>	<b>Respons</b>	<b>Percentage</b>
Docent	288	27	9,4%
Hoogleraar	311	58	18,6%
Onderzoeker	220	15	6,8%
PhD	600	36	6,0%
Postdoc	33	1	3,0%
UD	440	43	9,8%
UHD	149	21	14,1%
Onbekend	815	72	8,8%
Totaal	2.856	273	9,6%

## Bijlage 5. Bekendheid en bereik per universiteit

Onderstaande tabel bevat de uitsplitsing naar universiteit waar die gemaakt kon worden. Zoals aangegeven in Bijlage 3 was dat niet overal mogelijk. Voorzichtigheid is geboden gezien de kleine steekproefgrootte. Universiteiten met minder dan vijf respondenten (Open Universiteit en Universiteit voor Humanistiek) zijn weggelaten.

Tabel 6. Bekendheid en bereik KB-diensten per universiteit

Universiteit	Bereik	Bekendheid	N
Erasmus Universiteit Rotterdam	53%	60%	15
Maastricht University	40%	80%	5
Radboud Universiteit Nijmegen	49%	70%	37
Rijksuniversiteit Groningen	47%	69%	36
Tilburg University	50%	71%	24
Universiteit Leiden	58%	72%	36
Universiteit Utrecht	55%	85%	40
Universiteit van Amsterdam	58%	85%	62
Vrije Universiteit Amsterdam	47%	80%	15
Totaal	53%	76%	270





**Dialogic innovatie & interactie**

Hooghiemstraplein 33

3514 AX Utrecht

030-215 05 80

[www.dialogic.nl](http://www.dialogic.nl)