

Evaluation des Konzepts der Wissensbar (WB_K)

Marcel Erfurth, Jens Ilg, Vivien Aida Mujkanovic

Hintergrund und Zielsetzung

- Vom 18.10.2021 bis 22.10.2021 haben 685 zufällig vor Ort gezogene Nutzende der SLUB an einer Befragung teilgenommen.
- Hintergrund: Abgleich der Wissensbar mit den Vorstellungen und Erwartungen unserer Nutzenden an Beratungen (Konzeptevaluation)
- Ziele:
 - Änderungspotenziale für die Wissensbar-Beratung identifizieren
 - Buchungshäufigkeit in Zukunft erhöhen
 - Bessere Anpassung an die Bedürfnisse unserer Nutzenden

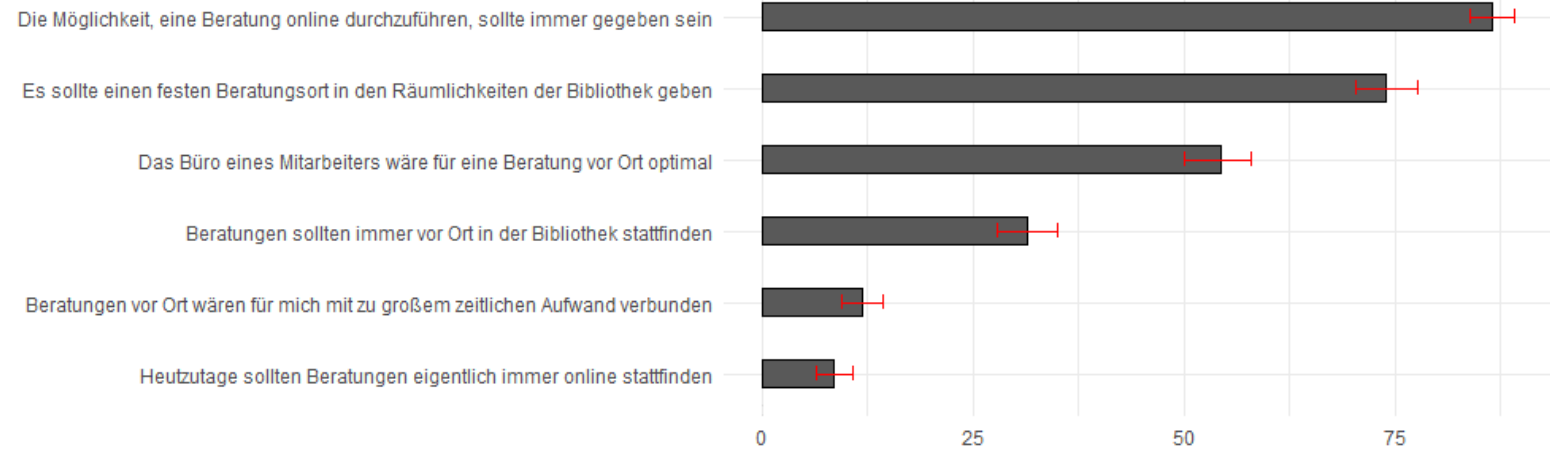
Verwendete Abkürzungen

- MS = Muttersprachler
- NMS = Nicht-Muttersprachler
- ZN = Zweigbibliotheksnutzer
- ZNN = Zweibibliotheksnichtnutzer
- ST = Student
- SN = sonstiger Nutzer

Die Wahl des Ortes

- Nur 8,6% der Befragten möchten ein rein digitales Angebot
 - NMS jedoch stärker als MS (24,7% vs. 6,5%)
- 3 von 4 Befragten wünschen sich zentralen Beratungsort
- NMS stärkeres Bedürfnis nach Beratung in Büro des Mitarbeiters als Muttersprachler (64,7% vs. 53,1%)
- Für 12% wäre eine Beratung vor Ort mit zu großem zeitlichen Aufwand verbunden

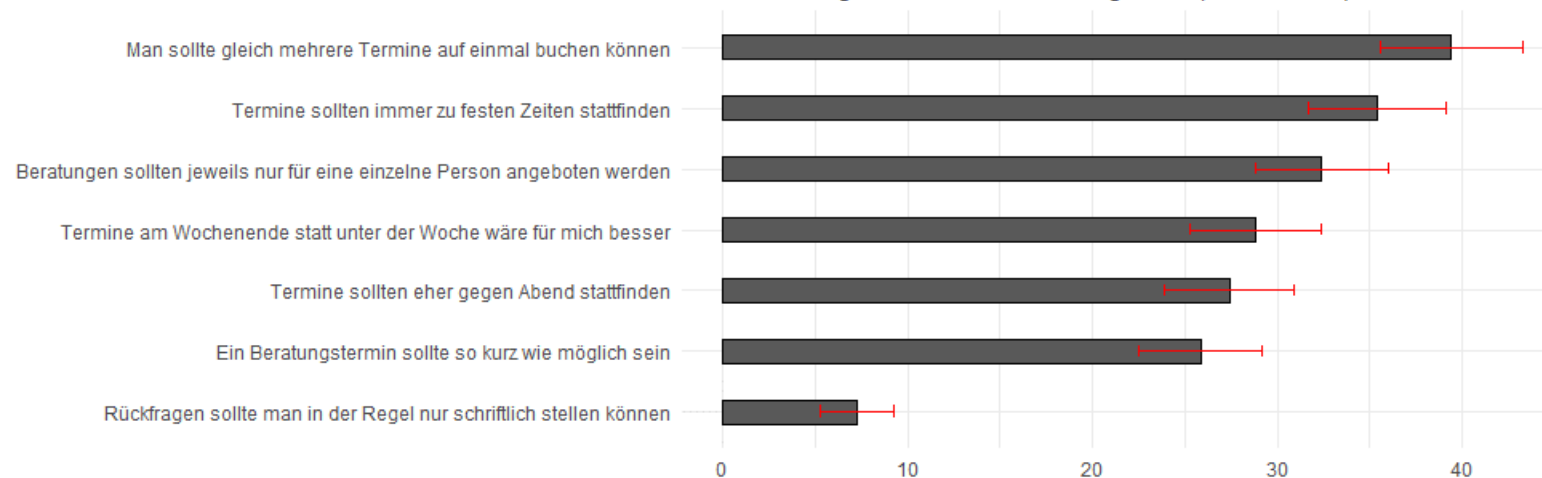
Ort der Beratung. Zustimmung in % (mit 95% CI)



Der Beratungsmodus

- 35,4% der Befragten möchten feste Beratungszeiten
 - Personen unter 30 Jahren jedoch niedrigere Zustimmung (22,7%)
- Jeder Vierte wünscht Termine eher am Abend
 - ZN und ZNN (22,0% vs. 31,8%), sowie Altersgruppen 30+ und <30 (16,7% vs. 28,5%)
- 39,4% sind für das Buchen von Serienterminen

Der Beratungsmodus. Zustimmung in % (mit 95% CI)



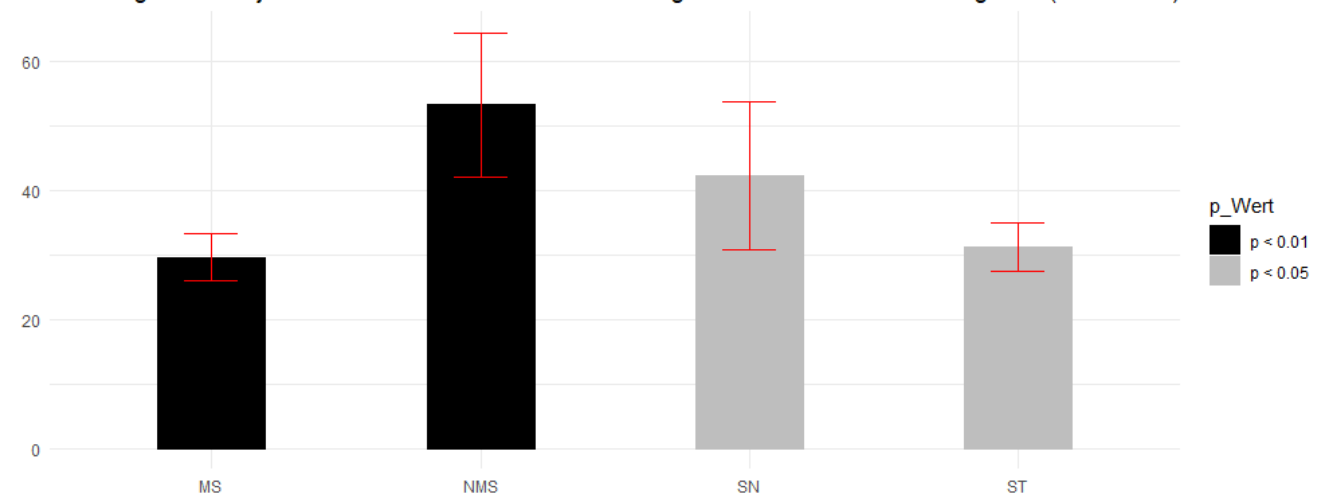
Der Beratungsmodus

- Beratungstermine sollten kurz gehalten werden
findet jeder Vierte

NMS jedoch stärker als MS (43,4% vs. 23,6%),
sowie Altersgruppe 30+
(35,8% vs. 23,1%)

- 32,4% sind für eine Einzelberatung
Unterschiede bei ST und SN (31,1% vs. 42,2%),
sowie MNS und MS (53,2% vs. 29,6%)
- Nur 7,3% sind für eine rein schriftliche
Rückfragemöglichkeit

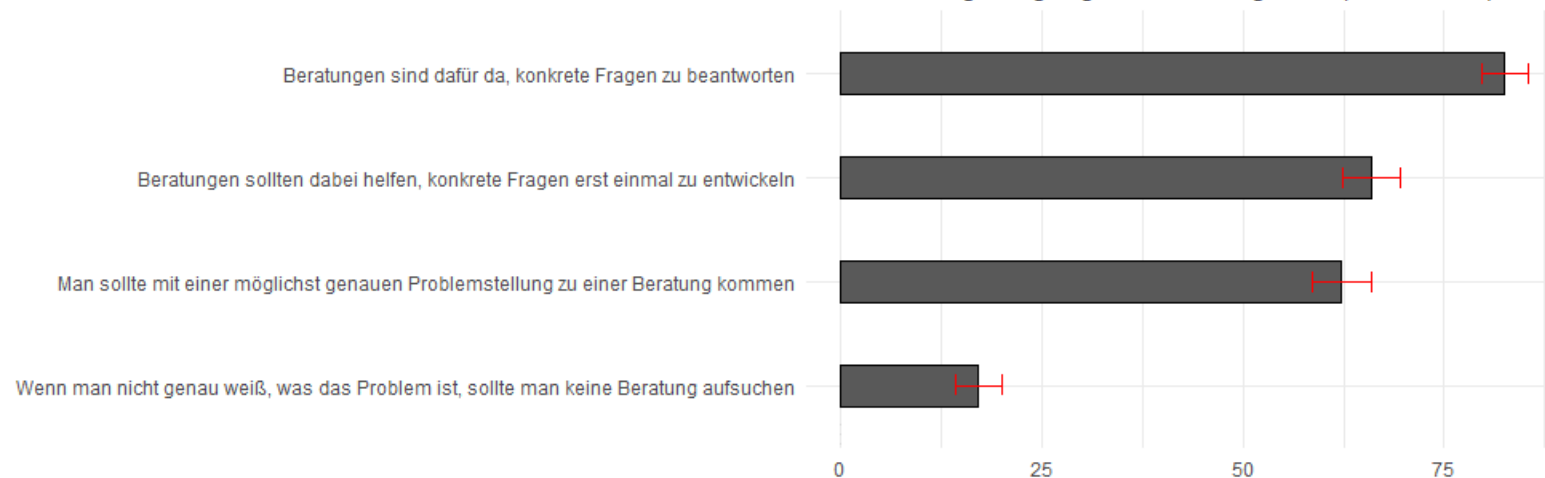
Beratungen sollten jeweils nur für eine einzelne Person angeboten werden. Zustimmung in % (mit 95% CI)



Der Beratungsvorgang

- 62,2% kommen mit konkreter Problemstellung zur Beratung
 - 82,5% sind für eine konkrete Fragenbeantwortung, MS jedoch stärker als NMS (72,7% vs. 83,8%)
- 66,0% sind für die Entwicklung einer konkreten Frage in der Beratung

Der Beratungsvorgang. Zustimmung in % (mit 95% CI)



Schlussfolgerungen

- Online-Beratungen sprechen v.a. NMS an
- Zentrale Beratungsort(e) einführen.
- Bisherige Flexibilität sichtbar kommunizieren.
- Vereinzelt Abend-Angebote könnten einen positiven Effekt haben. Angebote am Wochenende könnten sich besonders positiv bei NMS auswirken.

Schlussfolgerungen

- Option mehrerer Folgetermine stärker kommunizieren
- Buchungsoptionen anbieten für unterschiedliche Beratungsdauer
- Differenzierung zwischen Einzel- und Gruppenberatung.
- Für Rückfragen Nummer vom Call-Center hinterlegen und explizit auf Chat verweisen.
- Die Entdeckung der „eigentlichen Fragestellung“ als Kernelement der Wissensbar-Beratung muss stärker kommuniziert werden.