



# Zufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer mit den Angeboten des medienverbund.phsg

Bericht zur Erhebung vom Januar 2017

Angelina Furer, Projektmitarbeitende medienverbund.phsg

PH <sup>SG</sup>

Pädagogische Hochschule  
St.Gallen

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Vorgehen</b>	<b>3</b>
2.1	Konstruktion des Fragebogens	3
2.2	Pretest	4
2.3	Versand und Rücklauf	4
2.4	Auswertung	4
<b>3</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Fazit</b>	<b>27</b>

## 1 Einleitung

Die Aufgabe des medienverbund.phsg ist die Informations-, Literatur- und Medienversorgung der Studierenden, Dozierenden und Forschenden der PHSG sowie der externen Lehrkräfte. Dazu stellt der Medienverbund Infrastruktur- und Beratungsangebote für die pädagogische Aus- und Weiterbildung zur Verfügung. An den vier Hochschulstandorten befinden sich drei Mediatheken und zwei Medienwerkstätten. In den Medienwerkstätten bietet der Medienverbund Angehörigen der PHSG Dienstleistungen für verschiedene Formen der Medienproduktion an. Zum medienverbund.phsg gehören weiterhin die Mediatheken der Regionalen Didaktischen Zentren (RDZ) Rapperswil-Jona, Sargans und Wattwil. Zudem besteht eine auf Kooperationsverträgen basierende Zusammenarbeit mit der Religionspädagogischen Medienstelle (RPM) Altstätten und mit der Stadtbibliothek Katharinen St.Gallen.

Im Rahmen der regelmässigen Überprüfung der Qualität der Angebote und Dienstleistungen wurde im Januar 2017 eine Befragung bei den Benutzerinnen und Benutzern durchgeführt. Erhoben wurde dabei nicht nur die Zufriedenheit mit den bestehenden Infrastrukturen und Services, sondern es wurde auch untersucht, welche Bedürfnisse bezügl. möglicher Weiterentwicklungen von den Benutzenden angeführt wurden. Die Daten der Befragung wurden im ersten Halbjahr 2017 ausgewertet und sie werden im nun vorliegenden Bericht umfassend dargestellt.

## 2 Vorgehen

Die Zufriedenheitsumfrage wurde mit einer Nichtnutzerstudie kombiniert. Die Auswertung der Nichtnutzerstudie erfolgt in einem separaten Bericht.

### 2.1 Konstruktion des Fragebogens

Das Ziel der Zufriedenheitsumfrage war einerseits, die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer des medienverbund.phsg bezüglich der Angebote und Dienstleistungen zu erheben sowie andererseits die aktuellen Bedürfnisse der Benutzenden zu eruieren.

Der medienverbund.phsg hat sich dazu entschieden, eine schriftliche Online-Umfrage durchzuführen, da mit dieser Methode sehr viele Nutzende erreicht werden können. Als Erhebungstool wurde Artologik verwendet, welches an der PHSG regelmässig für die Lehrevaluation und im Rahmen von Forschungsprojekten eingesetzt wird.

Der Fragebogen umfasste, je nach Nutzergruppe, zwischen 25 und 35 Fragen. Die Fragen können in folgende Bereiche unterteilt werden:

- Nutzung der Mediathek
- Beurteilung des Medienangebots
- Beurteilung des Dienstleistungsangebotes
- Beurteilung des Personals

- Beurteilung des Webauftrittes des medienverbund.phsg
- Beurteilung der Infrastruktur
- Gesamtbeurteilung
- Anregungen/Wünsche für die Zukunft
- Persönliche Angaben

Für die Teilnahme an der Befragung wurden im Durchschnitt 15 Minuten benötigt.

## 2.2 Pretest

Das Kernteam des medienverbund.phsg überprüfte beim ersten Pretest die Verständlichkeit der Fragen sowie deren logischer Ablauf. Aufgrund der Rückmeldungen wurden kleine Änderungen und Verbesserungen vorgenommen. Ebenfalls flossen Hinweise seitens des Qualitätsmanagements der PHSG in die Überarbeitung des Fragebogens ein.

## 2.3 Versand und Rücklauf

Sämtliche Benutzende der Mediatheken und Medienwerkstätten wurden angeschrieben und gebeten, an der Umfrage teilzunehmen. Die Umfrage wurde PHSG-intern am 3. Januar 2017 über den internen Outlook-Verteiler lanciert. Die Schulleitungen, welche über die RDZ-Verteilerlisten angeschrieben wurden, luden alle Lehrpersonen der Volksschulstufen des Kantons St.Gallen am 9. Januar 2017 zur Teilnahme an der Befragung ein. Am 22. Januar 2017 endete das Zeitfenster für die Teilnahme.

Um einen größeren Rücklauf an der Umfrage zu erzielen, wurden als Anreiz unter allen Teilnehmenden 10 Tolino E-Book-Reader verlost. Aufgrund des hohen Rücklaufs wurde auf den Versand eines Erinnerungsmails verzichtet: Insgesamt nahmen 892 Personen an der Befragung teil. Diese Rücklaufquote gilt für die kombinierte Umfrage zur Zufriedenheit der Nutzenden sowie zur Nichtnutzerstudie des medienverbund.phsg. Aufgeteilt sieht der Rücklauf wie folgt aus:

- Zufriedenheitsumfrage bei den Benutzenden: 554 Rückmeldungen, davon 190 PHSG-Angehörige und 364 Lehrpersonen/externe Benutzende
- Nichtnutzerstudie: 337 Rückmeldungen

Insbesondere der Rücklauf bei der Befragung von Nichtnutzenden darf als beachtlich eingeschätzt werden.

## 2.4 Auswertung

Artologik erlaubt den Datenexport in Form von CSV-/Excel-Files. Die Auswertung und die Erstellung der Grafiken erfolgte mit Hilfe von Excel. Die Rückmeldungen der PHSG-Angehörigen (Studierende, Dozierende, Forschende) wurden je nach Fragestellung separat oder gesamthaft mit den Rückmeldungen der Lehrpersonen ausgewertet.

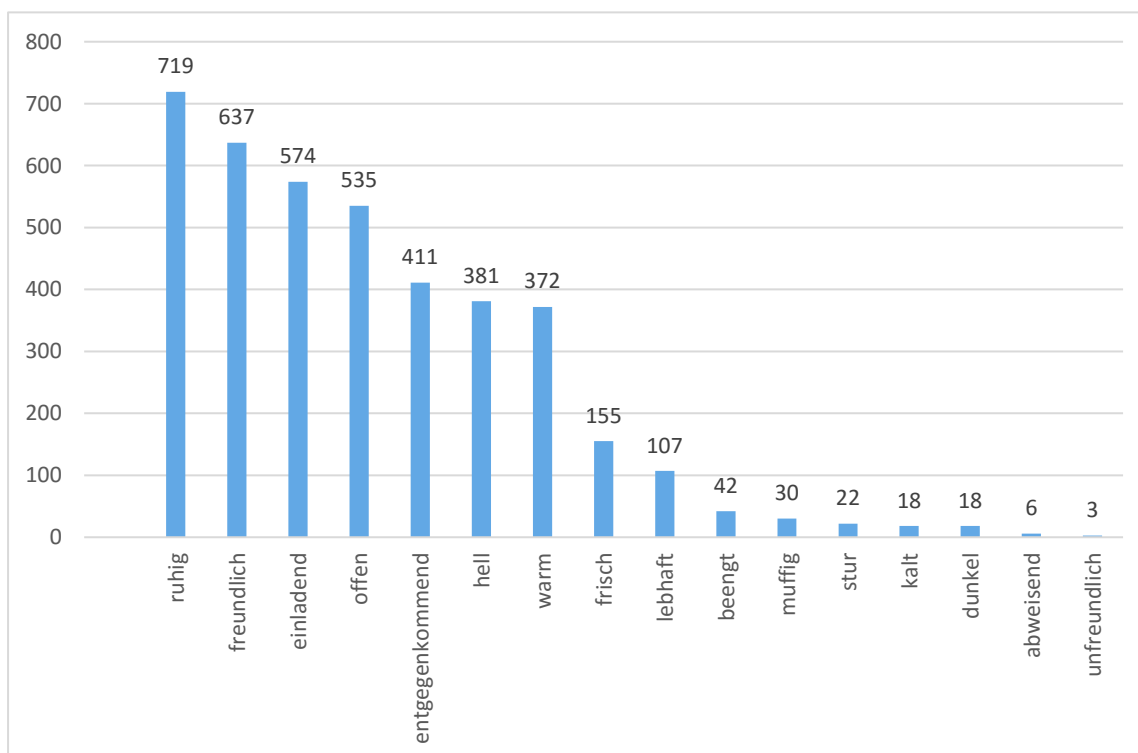
### 3 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage wurden nach den unter 2.1. aufgeführten inhaltlichen Bereichen strukturiert. Abhängig von der jeweiligen Funktion oder von spezifischen Nutzungsmöglichkeiten wurden den einzelnen Nutzergruppen unterschiedliche Fragen gestellt. Jede Ergebnispräsentation wird mit der im Fragebogen konkret gestellten Frage eingeleitet.

Bei einigen Fragen bestand die Möglichkeit, freie/offene Antworten zu ergänzen. Diese Rückmeldungen werden nachfolgend ebenfalls dargestellt, die nachgestellte Ziffer gibt bei Mehrfachnennungen die Anzahl inhaltlich vergleichbarer Antworten an.

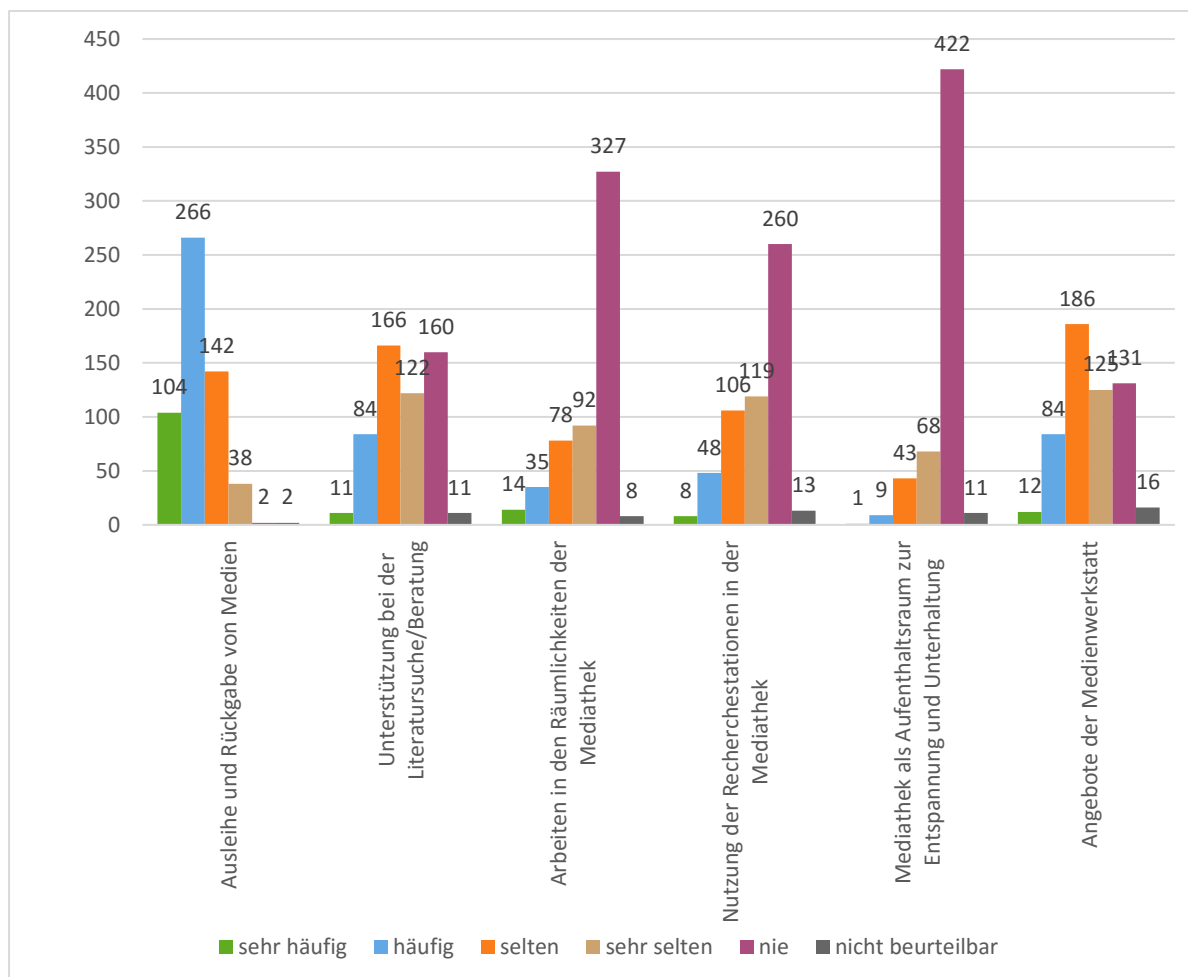
Für die Auswertung der übergreifend einleitenden ersten Frage wurden auch die Rückmeldungen der Nichtnutzenden hinzugezogen:

#### 1. Bitte kreuzen Sie an, was Sie ganz allgemein mit dem Begriff „Bibliothek“ assoziieren.



Überwiegend werden mit dem Begriff „Bibliothek“ die positiven Adjektive ruhig, freundlich, einladend, offen, entgegenkommend, hell und warm assoziiert. Auffallend und erfreulich ist, dass die positiv besetzten Begriffe vollumfänglich häufiger genannt wurden als die negativen.

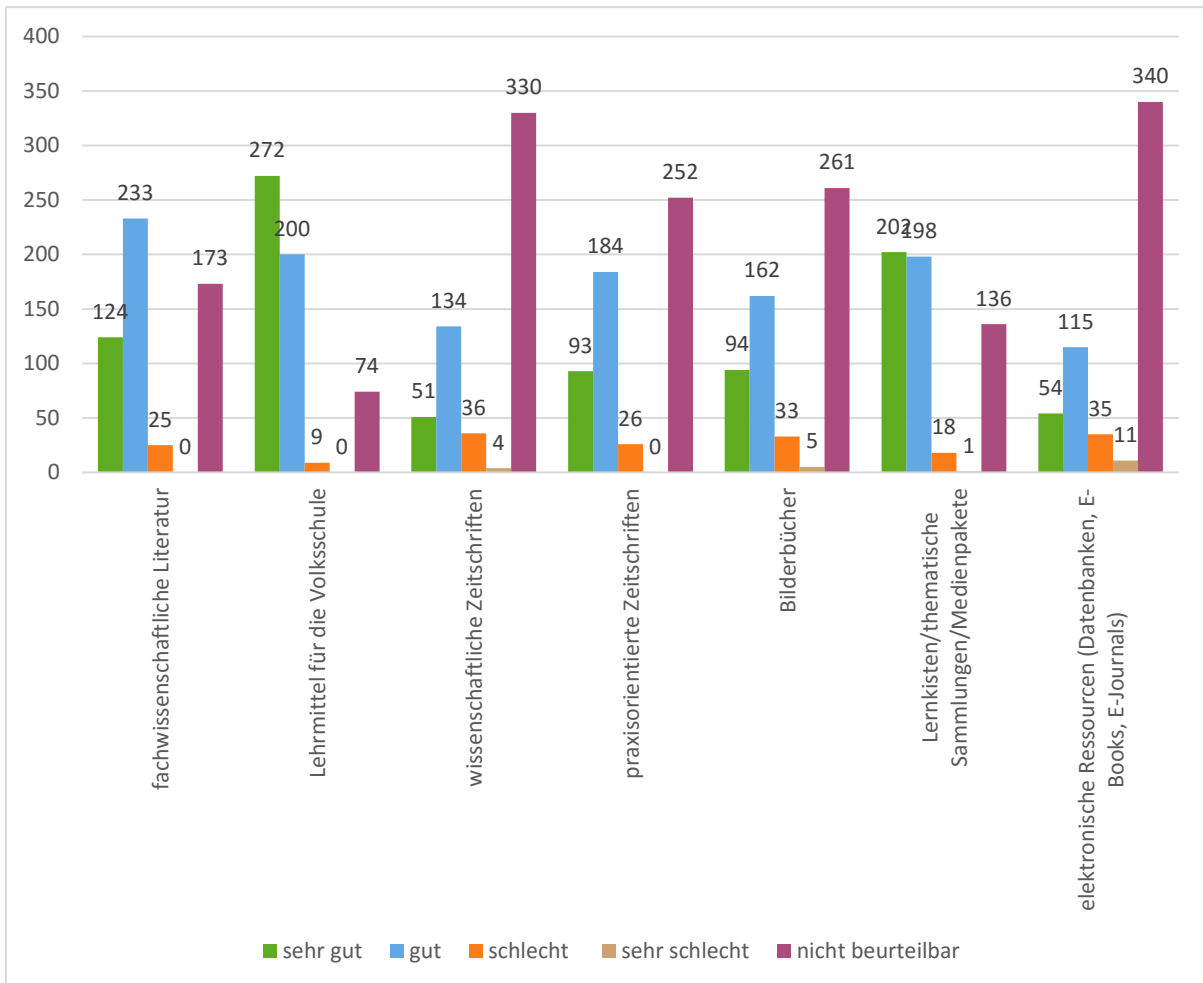
## 2. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Dienstleistungsangebote des medienverbund.phsg?



### Offene/freie Bemerkungen:

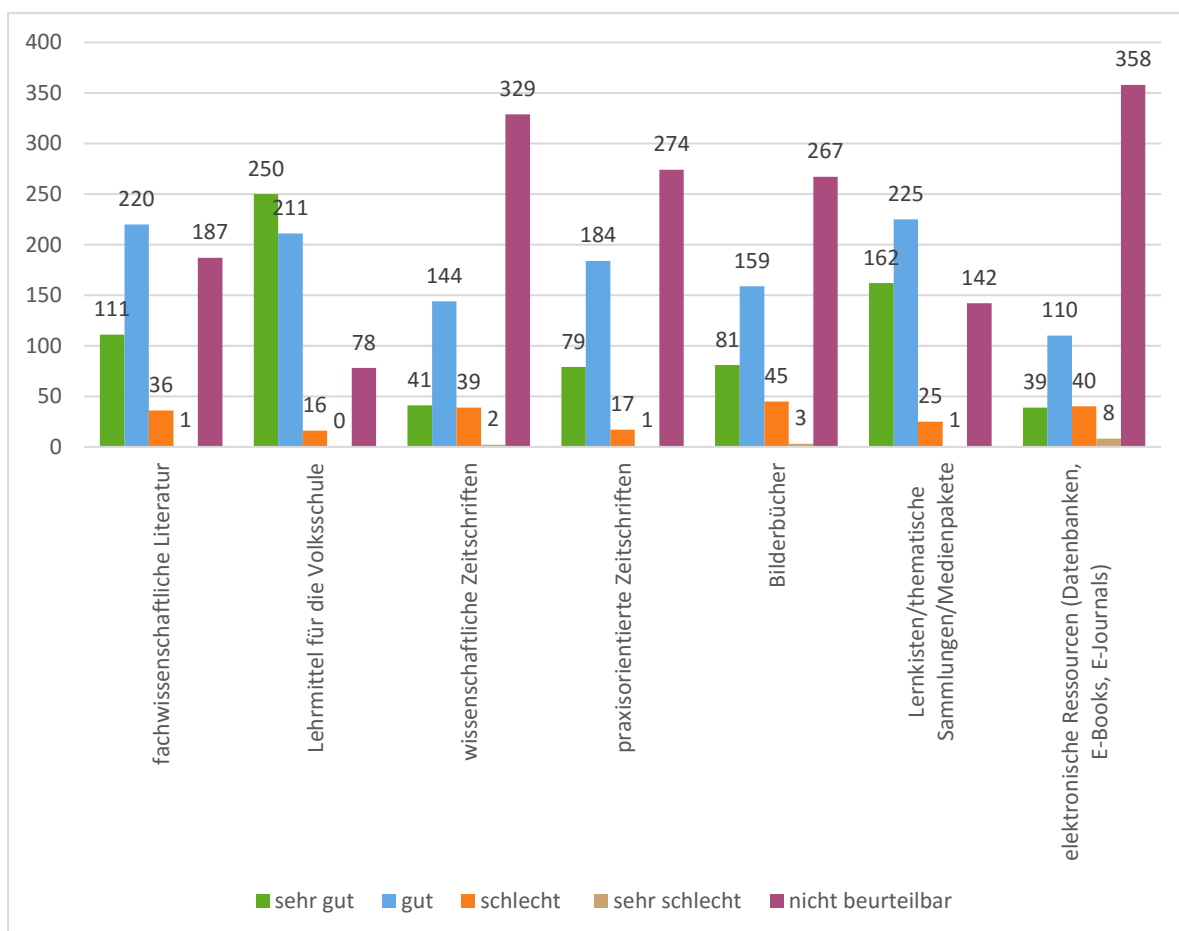
- Hilfe bei der Recherche immer sehr kompetent: 4
- Nutzung Galerie, um zu arbeiten 2
- PH Rorschach ist nicht im Hauptgebäude, darum Nichtnutzung: 2
- Bestellung der Medien und dann Abholung: 2
- Genug eigenes Material: 2
- Großer Fan von Lernkisten: 1
- Große Unterstützung von Mitarbeitenden der Medienwerkstatt: 1
- Schlechte Erfahrungen, Abholungsmail kam nie an, deshalb nur noch eingeschränkte Nutzung: 1
- RDZ haben immer dann zu, wenn die Lehrpersonen auch Ferien haben: 1
- Compitreff ist ein super Angebot: 1
- Angebot für Handarbeitslehrerinnen ist zu gering: 1
- Zu wenig Zeit für die Nutzung: 1
- Angebote der Medienwerkstatt sind von der Anreise her mit den Kindergärtnern und je nach Thema her schwieriger zu nutzen: 1
- Kein Bedarf: 1

### 3. Wie beurteilen Sie die Aktualität des Medienangebots folgender Literaturkategorien?



Die Aktualität des Medienangebots wird von den Nutzerinnen und Nutzern des medienverbund.phsg überwiegend als sehr gut oder gut empfunden. Für viele Antwortende ist eine Beurteilung der Aktualität spezifischer Medienangebote jedoch nicht möglich.

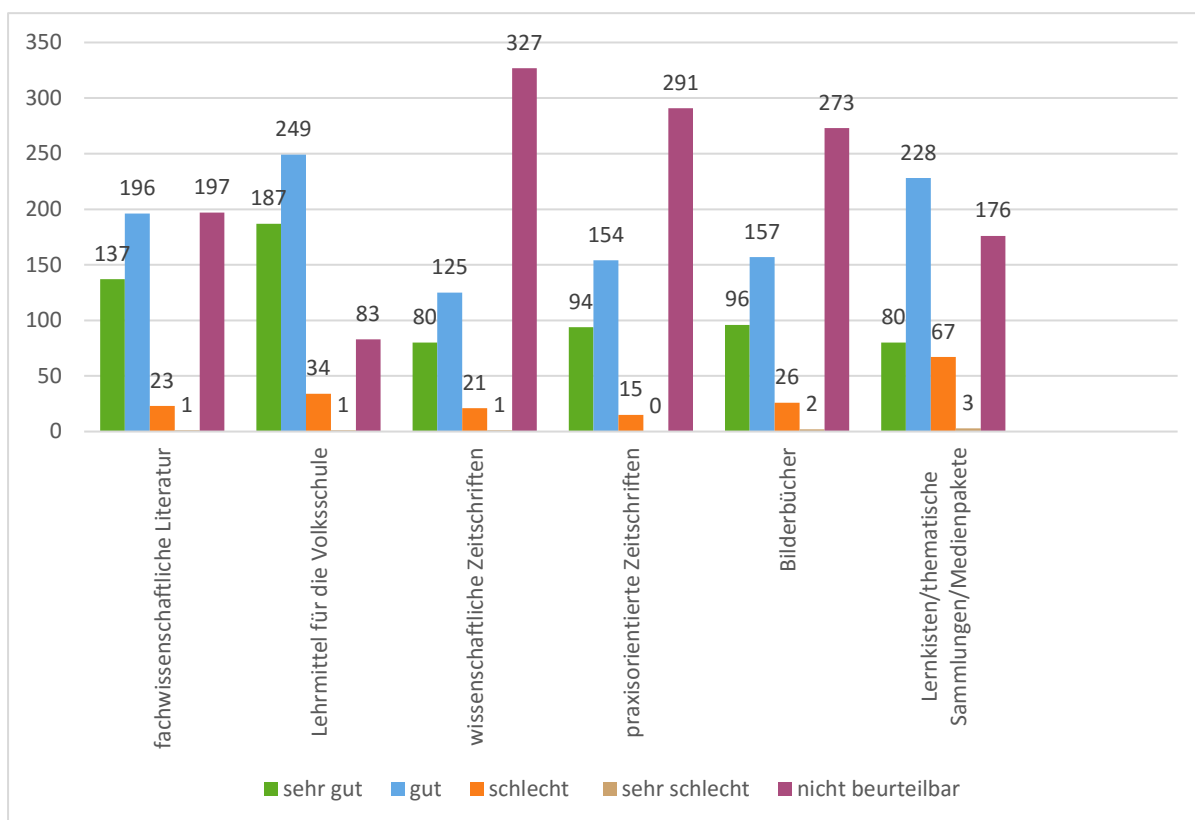
#### 4. Wie beurteilen Sie den Umfang des Medienangebots folgender Literaturkategorien?



Auch der Umfang des Medienangebots in den Mediatheken wird von den Nutzenden als gut bis sehr gut empfunden, sofern sie diesen beurteilen können. Die überwiegend wissenschaftlichen elektronischen Ressourcen (Datenbanken, E-Journals, E-Books) wie auch die wissenschaftlichen Zeitschriften sind für Lehrpersonen in der Praxis von eher geringer Relevanz, weshalb auch hier viele Antwortende keine Beurteilung abgeben konnten.

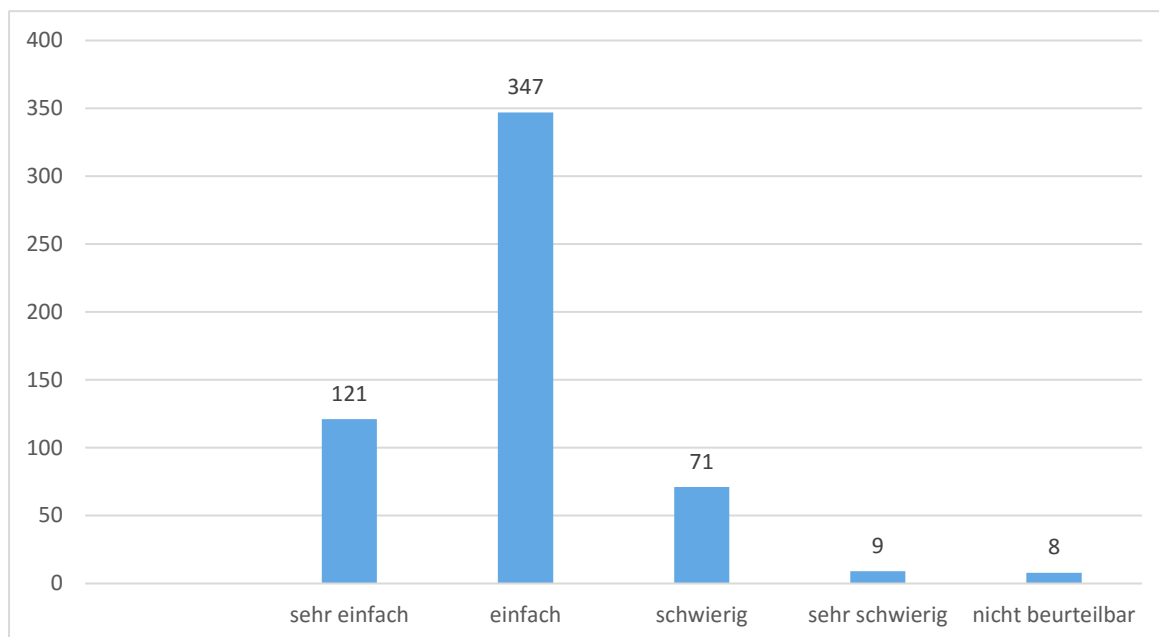


### 5. Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit des Medienangebots folgender Literaturkategorien?



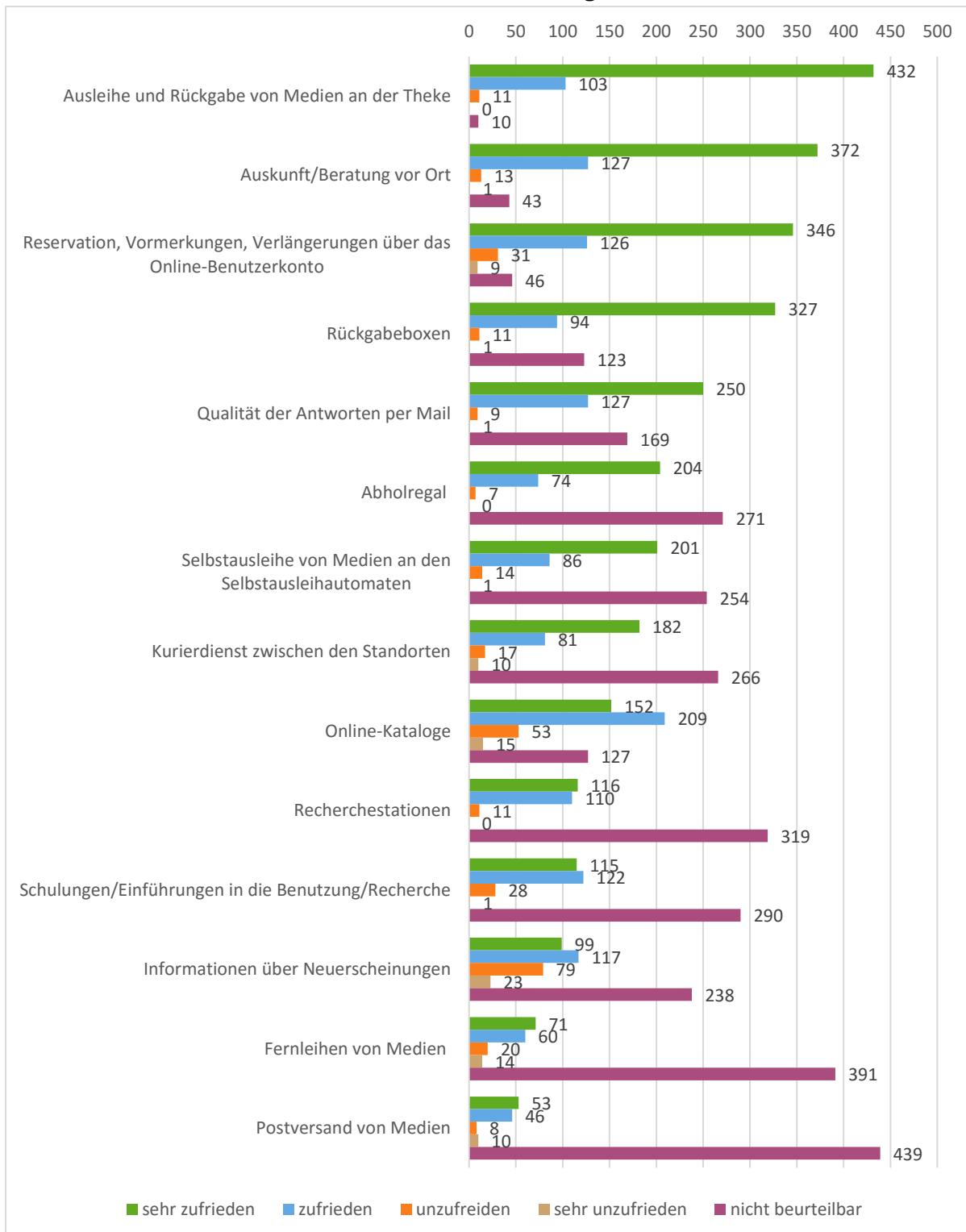
Die Verfügbarkeit der Medien wird im Durchschnitt als gut bis sehr gut empfunden. Allerdings gibt es bei den stark nachgefragten und beliebten Lernkisten fast genauso viele Stimmen, die die Verfügbarkeit als schlecht beurteilen, was darauf hinweist, dass hier doch gelegentlich Engpässe bestehen.

**6. Wie einfach ist es Ihrer Meinung nach, Medien, die Sie benötigen, in der Aufstellung unserer Mediatheken zu finden?**



Obwohl die Signaturvergabe und die damit verbundene Aufstellungssystematik von den Mitarbeitenden des medienverbund.phsg selber als eher komplex eingeschätzt wird, scheinen sich die Benutzenden in den Mediatheken des medienverbund.phsg überwiegend ohne Probleme zurechtzufinden. Trotzdem weisen immerhin 80 Antwortende darauf hin, dass sie Mühe oder grosse Mühe haben bei der Orientierung im Bestand.

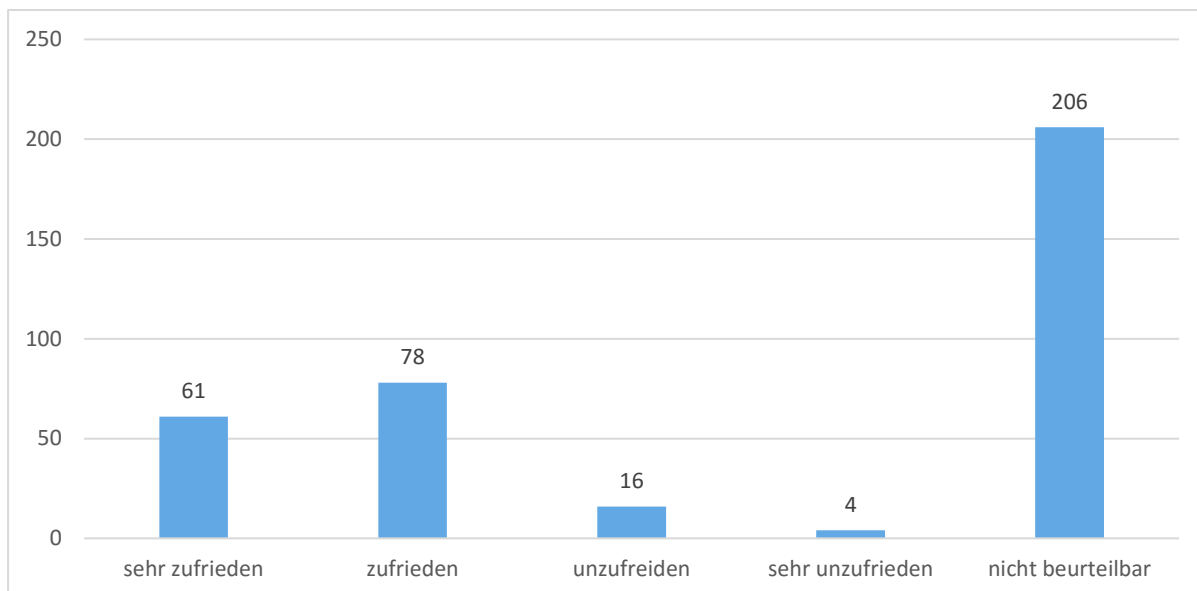
### 7. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Dienstleistungen hinsichtlich:



Die Nutzenden weisen grundsätzlich eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des medienverbund.phsg auf. Allerdings können Postversand, Fernleihe, Informationen über Neuerscheinungen, Schulungen und Rechercestationen von der Mehrheit der Nutzenden nicht beurteilt werden. Diese Dienstleistungen sind entsprechend weniger stark nachgefragt.

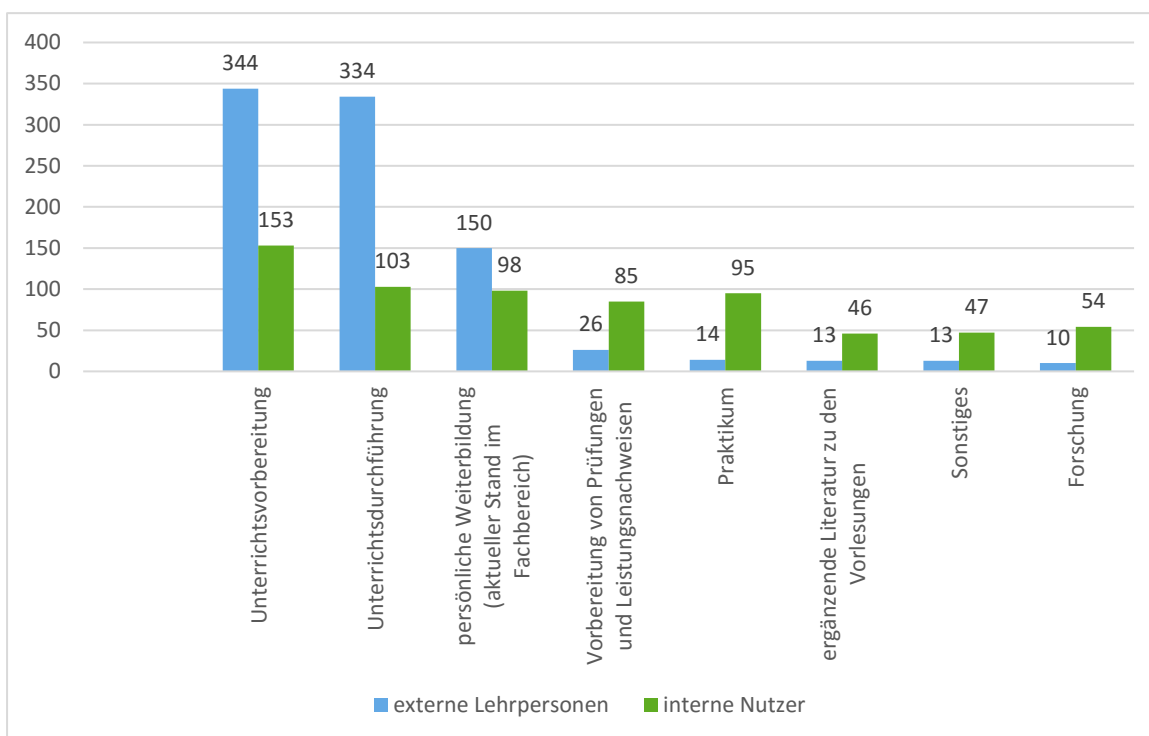
**8. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Dienstleistungsangebot hinsichtlich der Anzahl Arbeitsplätze?**

(befragt wurden nur externe Benutzende)



Die Anzahl der Lehrpersonen, welche die Mediatheken auch als Arbeitsort nutzen, ist relativ klein. Entsprechend können viele Antwortende die Situation nicht beurteilen. Diejenigen Benutzenden, welche die Mediatheken aber auch für ihre Unterrichtsvorbereitung besuchen, sind mit dem Arbeitsplatzangebot überwiegend zufrieden.

**9. Zu welchem Zweck leihen Sie die Medien aus? (Mehrfachauswahl)**

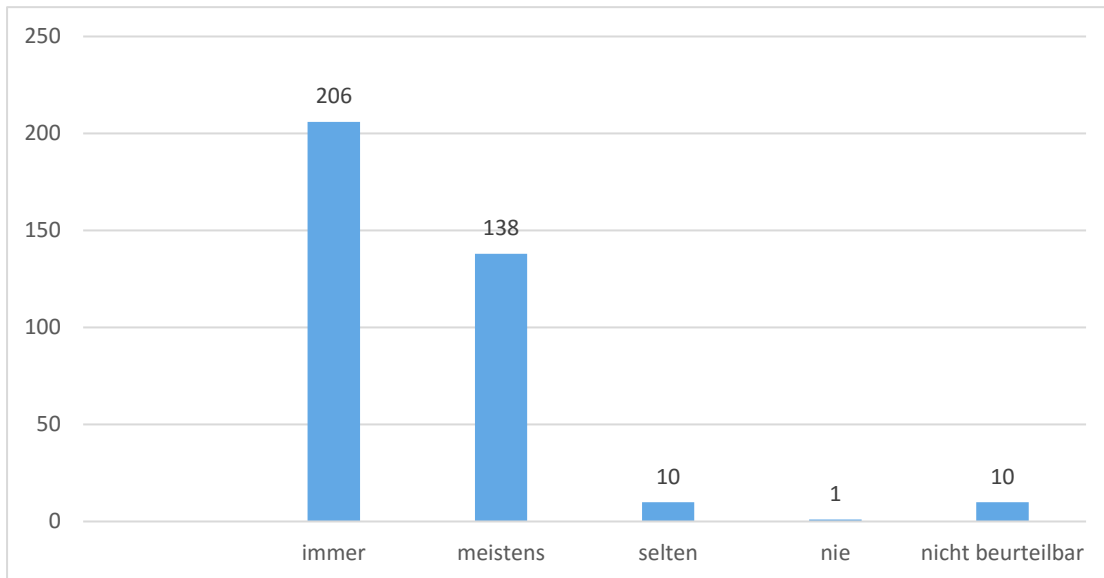


Für die externen wie für die internen Nutzergruppen steht die Medienausleihe im Unterrichtskontext im Vordergrund. Dass die Prüfungsvorbereitung sowie die Vorbereitung der Praktika für die internen Benutzenden (vor allem Studierende) einen hohen Stellenwert hat, ist nachvollziehbar und durchaus plausibel.

Offene/freie Bemerkungen:

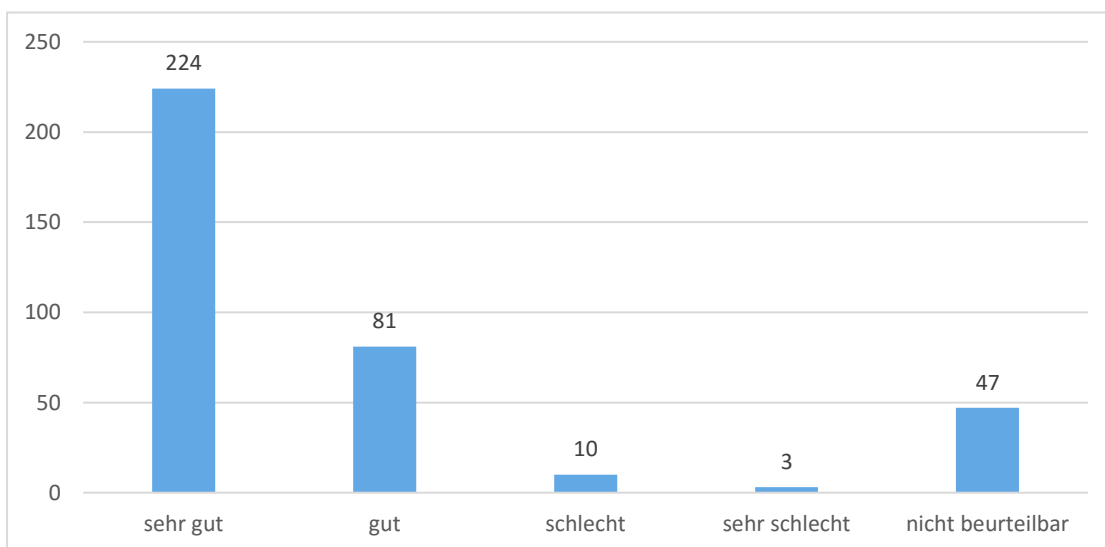
- Projekte, Masterarbeit, Bachelorarbeit, Dissertation: 15
- Private Lektüre: 2
- Für andere Personen: 2
- Nachhilfe: 1
- Sonderwoche: 1
- Portfolio: 1

**10. Reicht Ihnen die maximale Anzahl von 15 Medien pro Ausleihe?**  
(befragt wurden nur externe Benutzende)



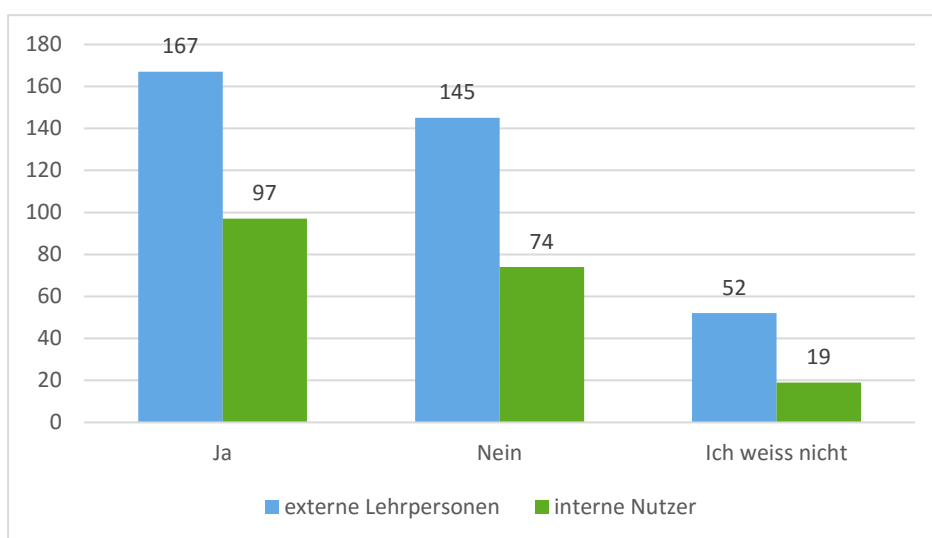
Die maximale Ausleihanzahl von 15 Medien reicht den Benutzenden meistens oder immer aus. Diese aus den Anfangszeiten des medienverbund.phsg stammende Beschränkung scheint sich somit nach wie vor zu bewähren.

**11. Wie beurteilen Sie unseren Mahnablauf mit einer kostenlosen Erinnerung?**  
(befragt wurden nur externe Benutzende)



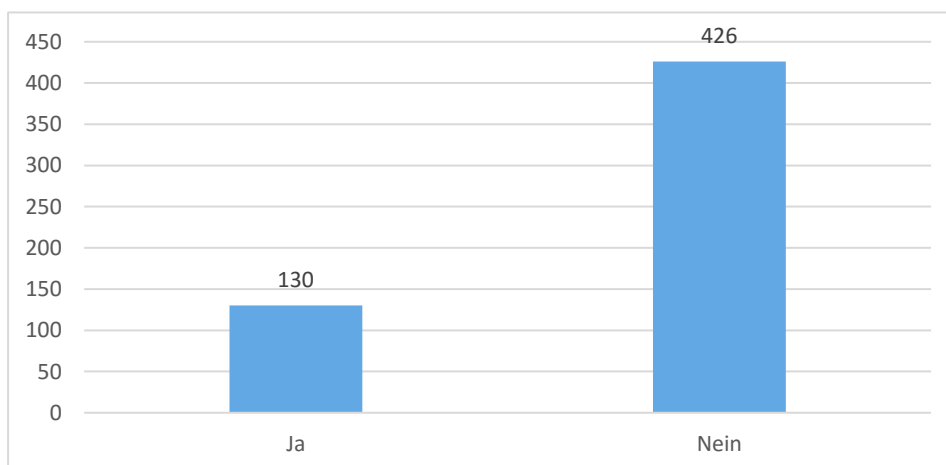
Die externen Benutzenden beurteilen den Mahnablauf mit einer kostenlosen Erinnerung überwiegend als sehr gut oder gut.

### 12. Würden Sie eine kostenlose Erinnerung per SMS begrüßen?



Die Nutzerinnen und Nutzer des medienverbund.phsg scheinen in dieser Frage gespalten zu sein: Die Mehrheit würde eine Erinnerung per SMS zwar begrüßen, der Anteil der Antwortenden, welche keine solche Benachrichtigung möchten, ist aber ebenso sehr hoch.

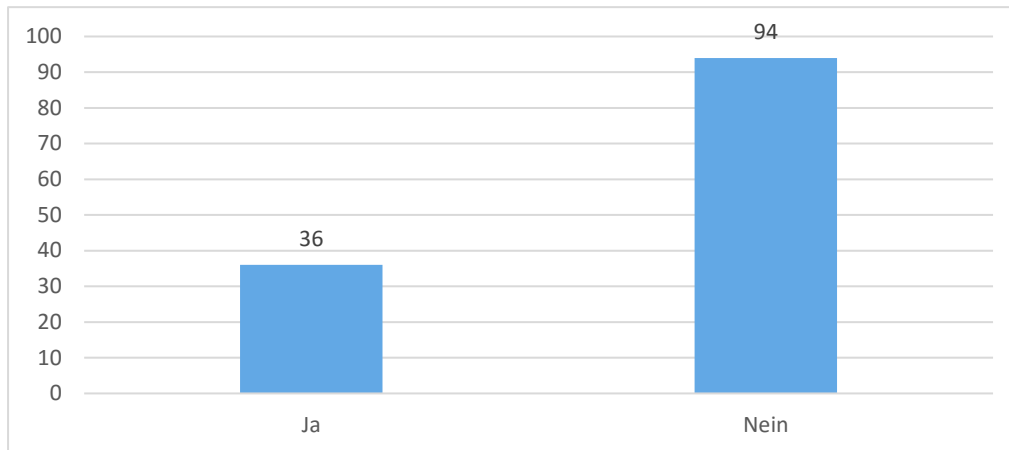
### 13. Kennen Sie unseren Postversand?



Einer doch sehr grossen Zahl der Nutzerinnen und Nutzer ist die Möglichkeit, sich Medien (kostenpflichtig) per Post nach Hause senden zu lassen, noch nicht bekannt.

### 14. Nutzen Sie unseren Postversand?

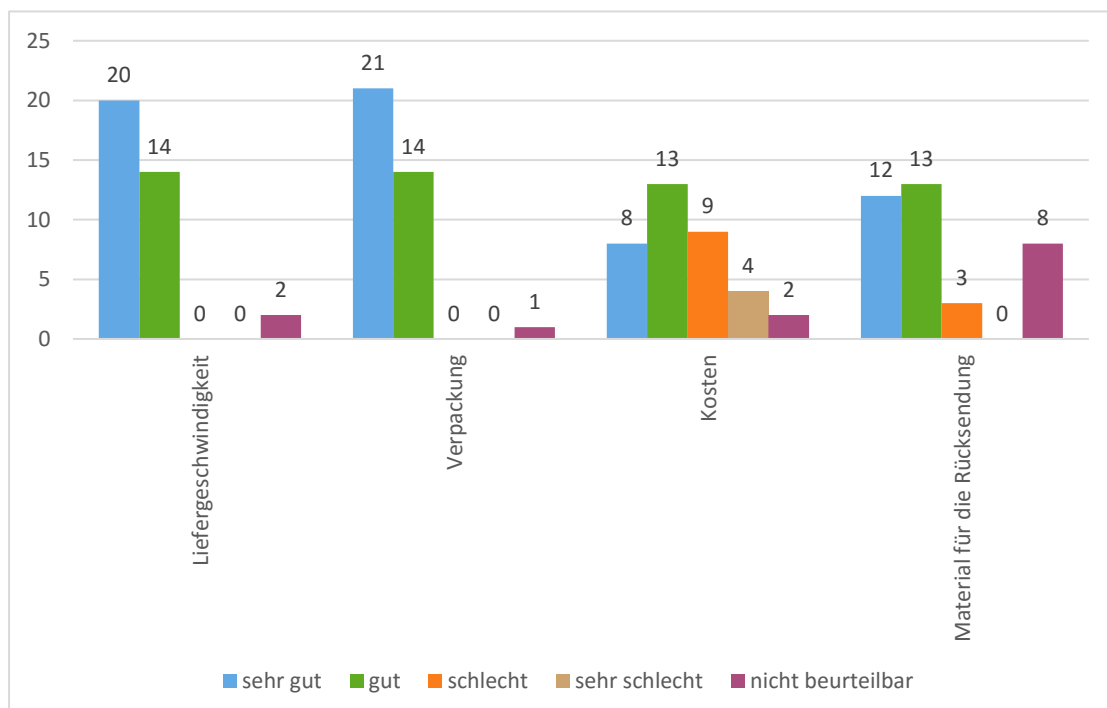
(diese Frage wurde nur Nutzenden gestellt, welche Frage 13 mit Ja beantwortet haben)



Nur rund ein Viertel der Benutzenden, welche den Postversand kennen, nutzen diesen auch aktiv.

### 15. Wie beurteilen Sie unseren Postversand hinsichtlich:

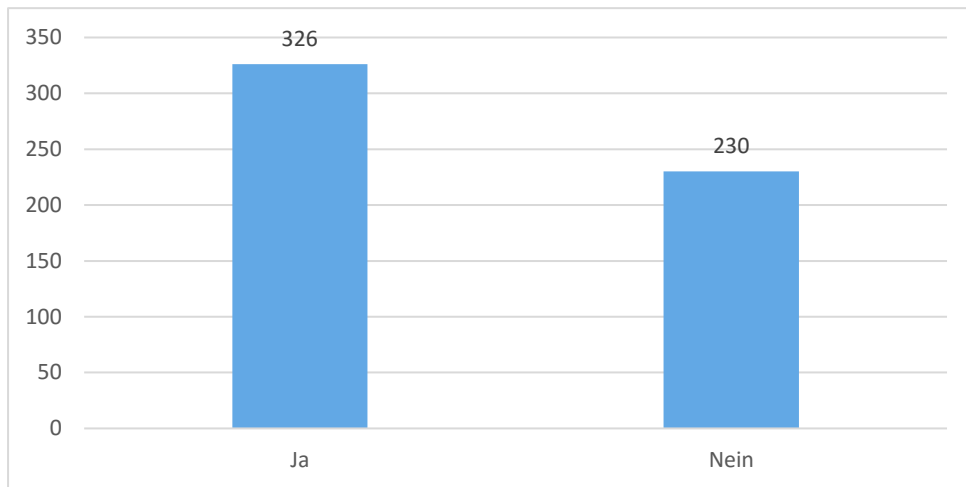
(diese Frage wurde nur von Nutzenden beantwortet, welche den Postversand aktiv nutzen)



Die Liefargeschwindigkeit und die Verpackung der Medien werden als gut bis sehr gut empfunden. Bei den Kosten gehen die Einschätzungen der Nutzenden jedoch weit auseinander.



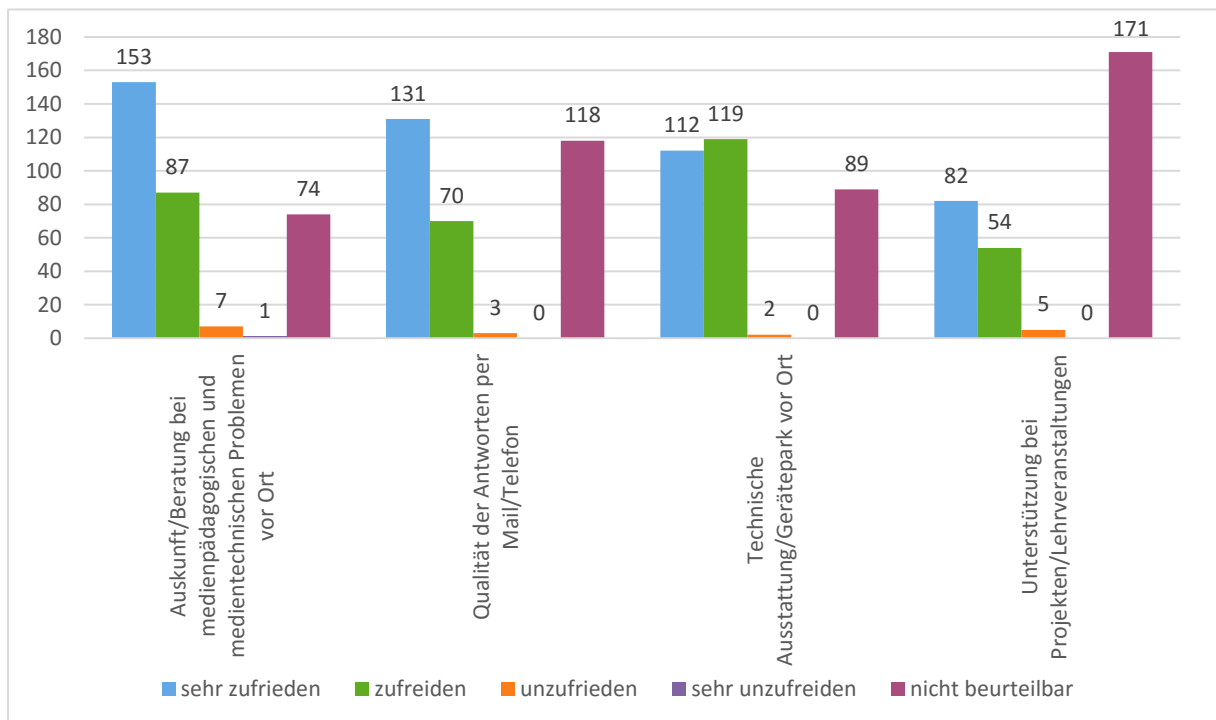
**16. Haben Sie die Angebote der Medienwerkstätten in den letzten 12 Monaten genutzt?**



Dass eine derart hohe Anzahl von Nutzenden die Angebote der Medienwerkstätten aktiv nutzt, zeigt die grosse Bedeutung des Themas Medienpädagogik für die Ausbildung wie für den späteren Beruf.

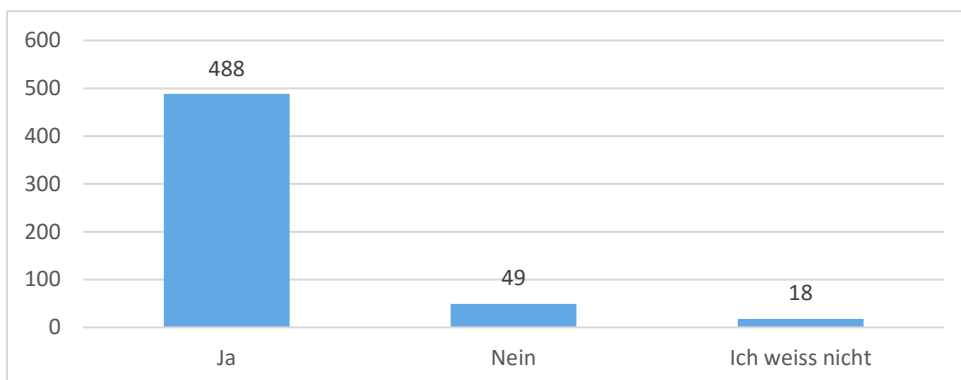
**17. Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungsangeboten der Medienwerkstätten hinsichtlich:**

(diese Frage wurde nur von Personen beantwortet, die bei Frage 16 Ja angekreuzt haben)



Die Nutzenden sind mit den Dienstleistungsangeboten der Medienwerkstätten in hohem Masse zufrieden bis sehr zufrieden.

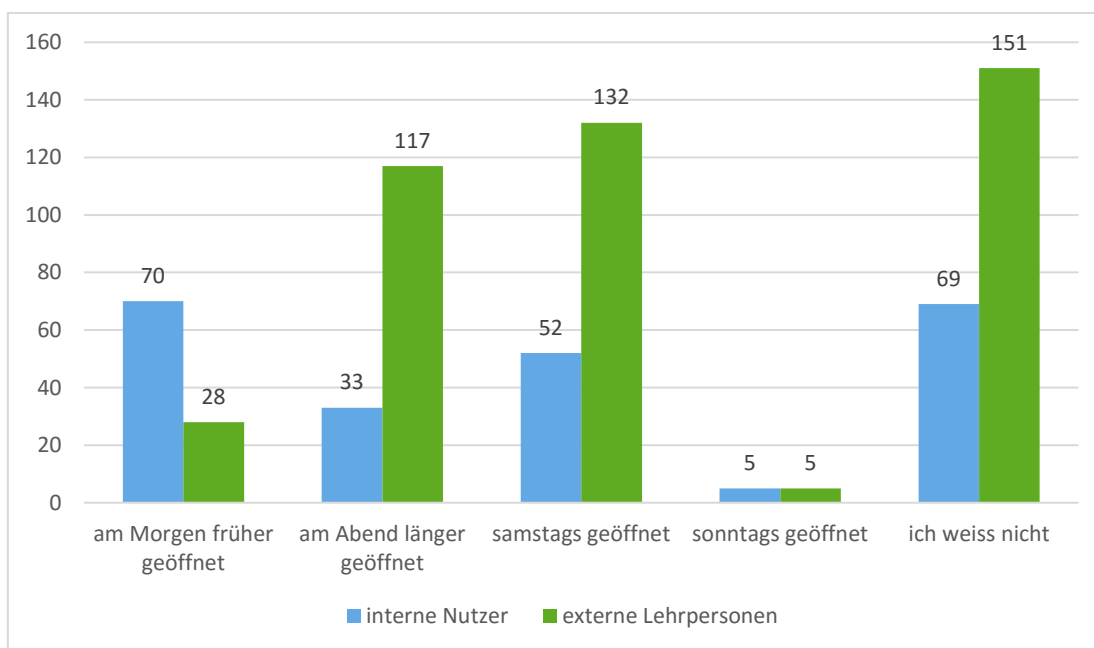
**18. Finden Sie die aktuellen Öffnungszeiten angemessen? (Mo-Fr, 9.00 bis 18.00 Uhr)**



Eine grosse Mehrheit der Nutzenden findet die aktuellen Öffnungszeiten des medienverbund.phsg angemessen.

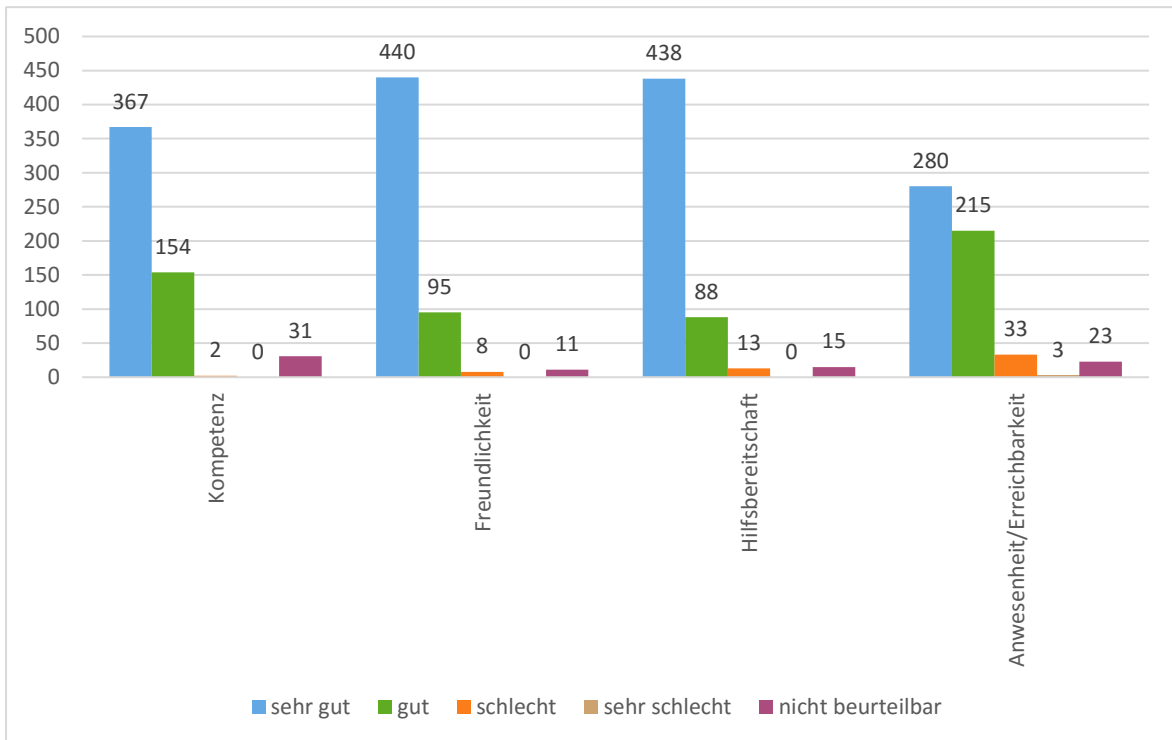
**19. Welche anderen Öffnungszeiten würden Sie begrüßen? (Mehrfachantwort)**

(Da die Antworten der internen Nutzenden und die der externen Lehrkräfte bei dieser Frage voneinander abweichen, werden die Antworten separat ausgewiesen.)



Die internen Nutzenden wünschen sich, dass die Mediatheken morgens früher öffnen würden, während dem externe Nutzende vor allem abends längere Öffnungszeiten begrüßen würden. Auch eine Samstagsöffnung würde vor allem von den externen Benutzerinnen und Benutzern geschätzt.

**20. Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter hinsichtlich:**

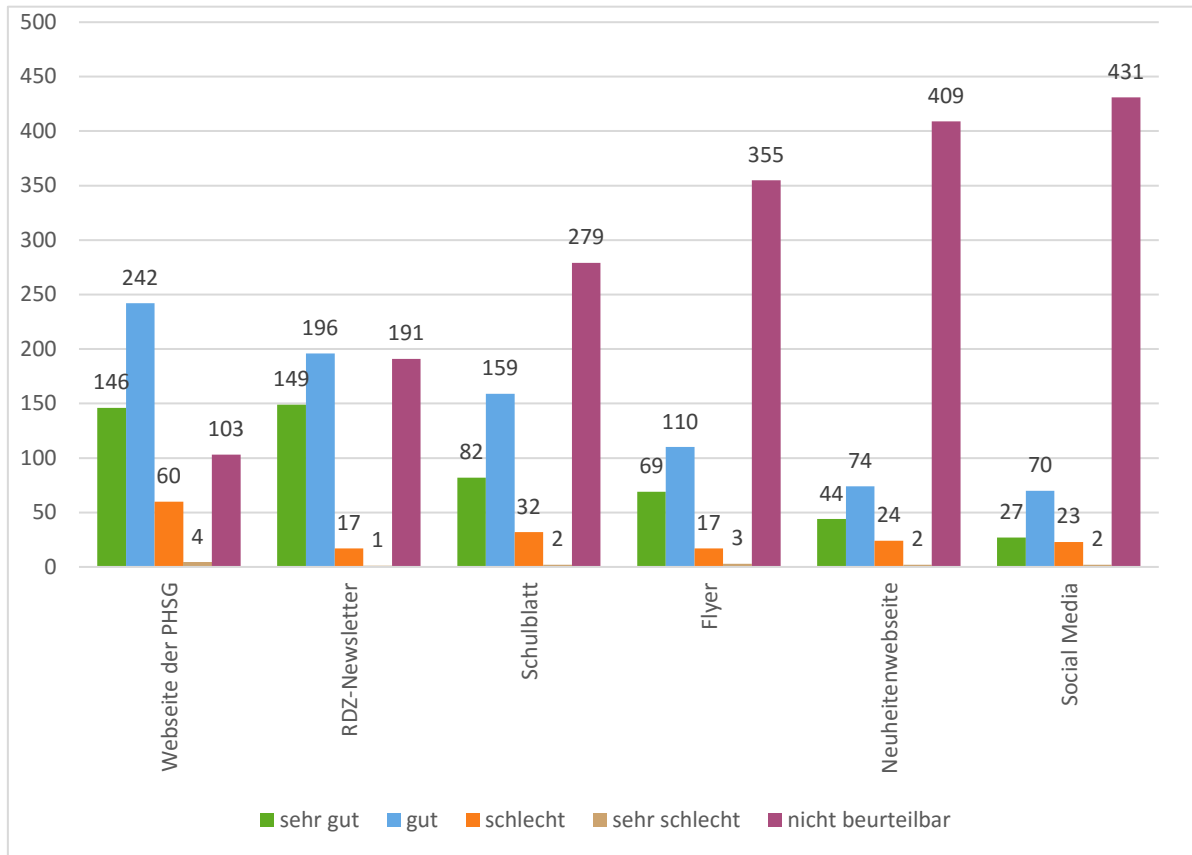


Die Nutzenden sind mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des medienverbund.phsg in allen Bereichen überaus zufrieden.

Offene/freie Bemerkungen:

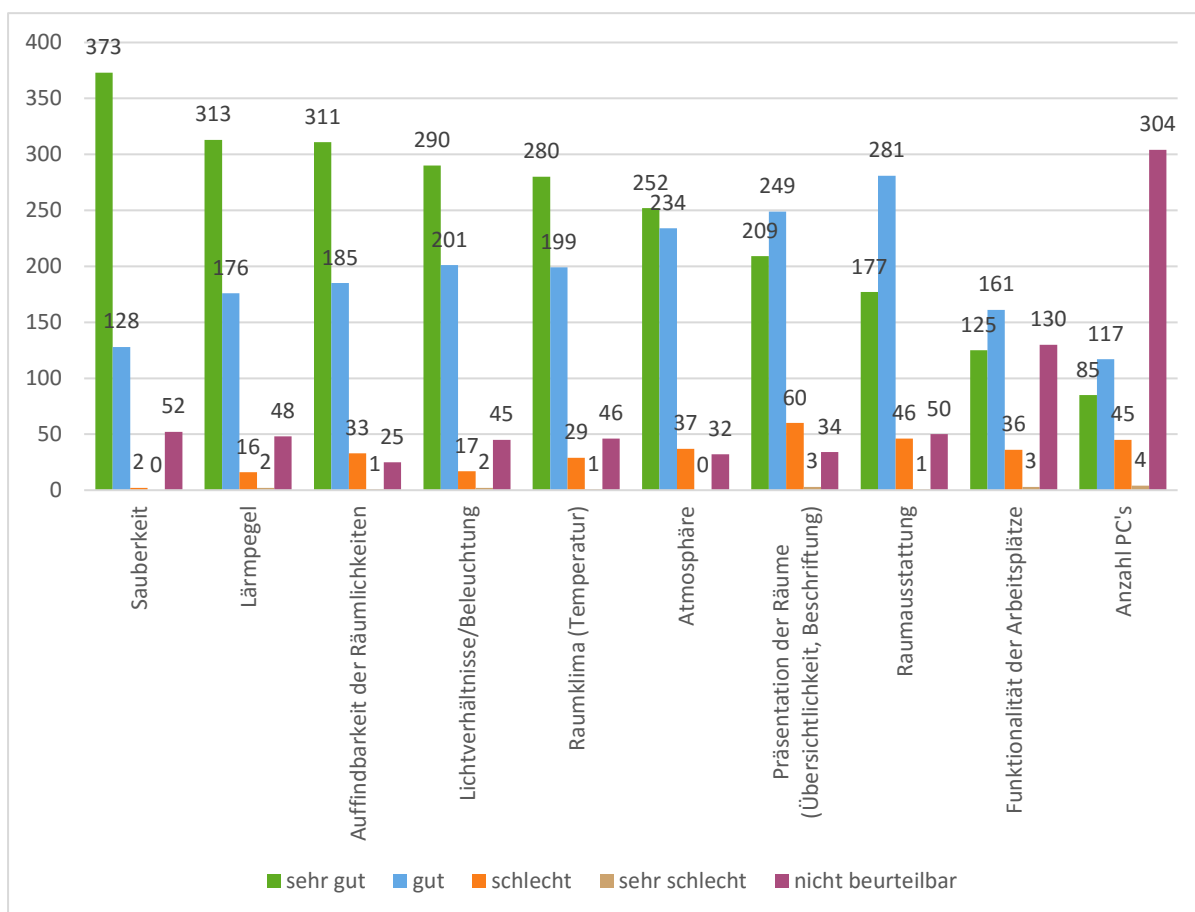
- Sehr angenehmes und hilfsbereites Personal (inkl. Schöggeli), grosses Kompliment an das Mediatheksteam: 12
- RDZ Sargans (*Name Mitarbeitende*): Danke, immer top, sehr gute Beratung, sehr freundlich, sehr hilfsbereit: 7
- Evtl. nicht alle gemeinsam Pause machen und nicht dann, wenn die Studierenden Pause haben: 6
- Es ist oft schwierig, sich auf's Arbeiten zu konzentrieren wegen lauten und teils langen Gesprächen der Mitarbeiter: 2
- RDZ Wattwil und RDZ Sargans haben nicht die gleichen Öffnungszeiten (Mo-Fr von 9.00 bis 18.00) → diese Öffnungszeiten wären super: 2
- Kommt auf die Personen darauf an, ist sehr unterschiedlich: 1

**21. Wie beurteilen Sie die Qualität der Kommunikation des medienverbund.phsg?**



Die Webseite der PHSG und den RDZ-Newsletter beurteilen die meisten Nutzenden als gut bis sehr gut. Scheinbar nach wie vor wenig bekannt bzw. seltener genutzt – aufgrund der vielen Nicht-beurteilbar-Rückmeldungen – sind das Schulblatt, der Flyer, die Neuheitenwebseite sowie die Social Media Auftritte des medienverbund.phsg.

## 22. Wie beurteilen Sie die Raum- und Arbeitsbedingungen in den Mediatheken und Medienwerkstätten hinsichtlich:

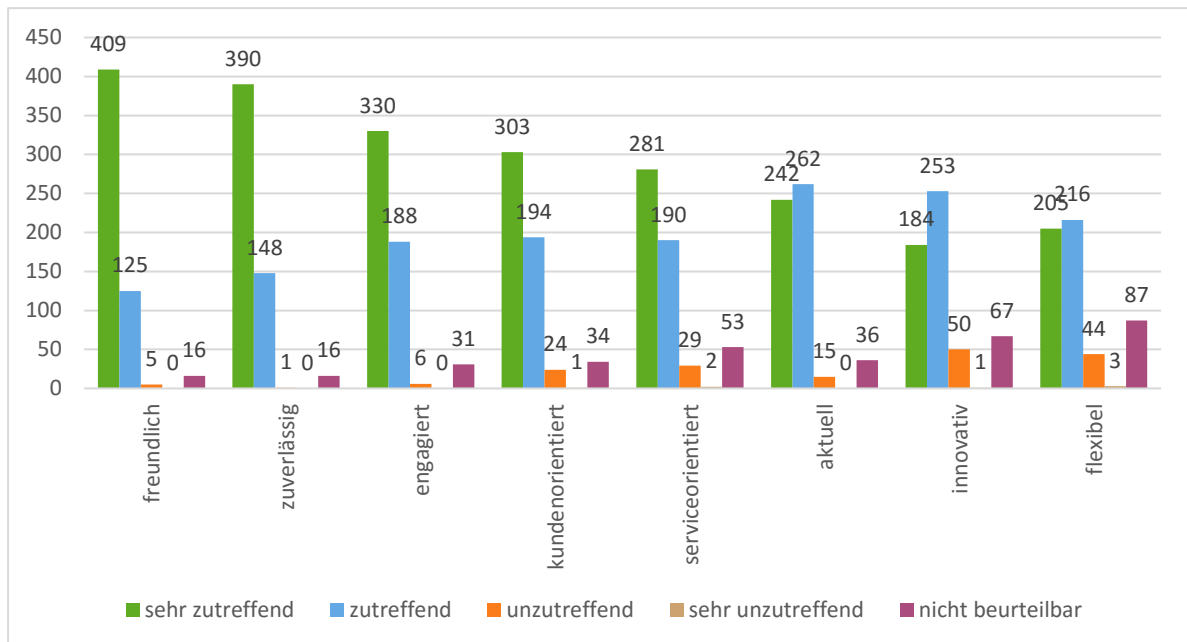


Die Raum- und Arbeitsbedingungen in den Mediatheken und Medienwerkstätten werden von den allermeisten Nutzenden als gut bis sehr gut beurteilt. Auch hier schlägt sich bei der Ausstattung (Arbeitsplätze, PC's) nieder, dass insbesondere die externen Nutzenden diese Angebote eher nicht nutzen und sie deshalb nicht beurteilen können.

### Offene/freie Bemerkungen:

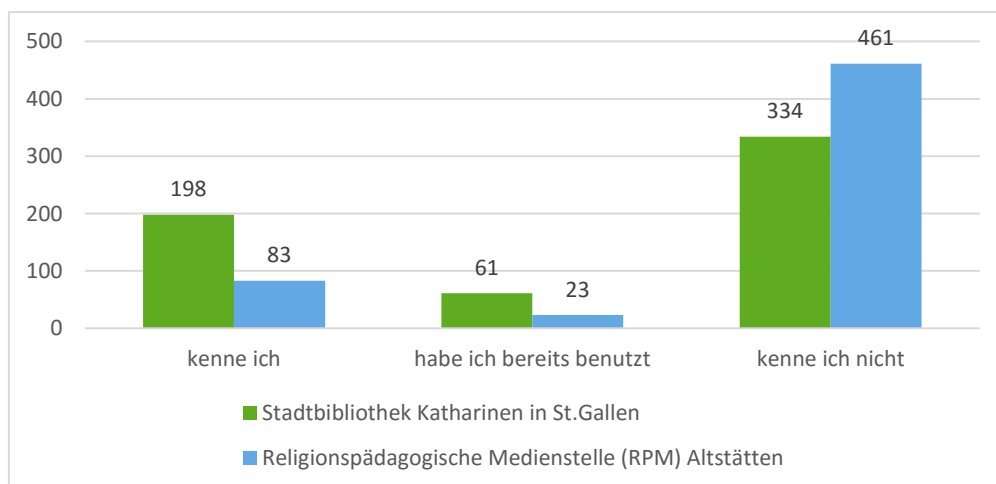
- Gossau sollte räumlich erweitert werden, zu eng, mehr Arbeitsplätze: 6
- Ich benutze die Mediathek nicht als Arbeitsplatz: 3
- Gossau zu niedrige Tische, bequemere Stühle, Leseecke: 3
- Studierende und Personal unterhalten sich oft relativ laut (Skype, Telefon): 4
- Fehlender Gesprächsraum. Es ist nicht klar, wo miteinander geredet werden darf: 1
- PC's sind zu alt und zu langsam: 3
- Meist zu heiß in der Bibliothek im Sommer (Hadwig, Gossau) und zu kalt im Winter: 5
- Mediathek im obersten Stock in St.Gallen etwas mühsam: 3
- Fehlender Lift im RDZ Sargans und Wattwil: 3
- Ich beurteile die Mediathek im Hadwig als positiv, ich liebe die Bibliothek im Hadwig: 2
- Mühe beim ersten Besuch die Mediathek zu finden: 1

**23. In welchem Masse treffen die folgenden Adjektive Ihrer Einschätzung nach auf den medienverbund.phsg zu?**



Nach Einschätzung der Nutzenden wird der medienverbund.phsg in erster Linie als freundlich, zuverlässig, engagiert sowie kunden- und serviceorientiert wahrgenommen. Mehrheitlich immer noch zutreffend sind die Attribute aktuell, innovativ und flexibel.

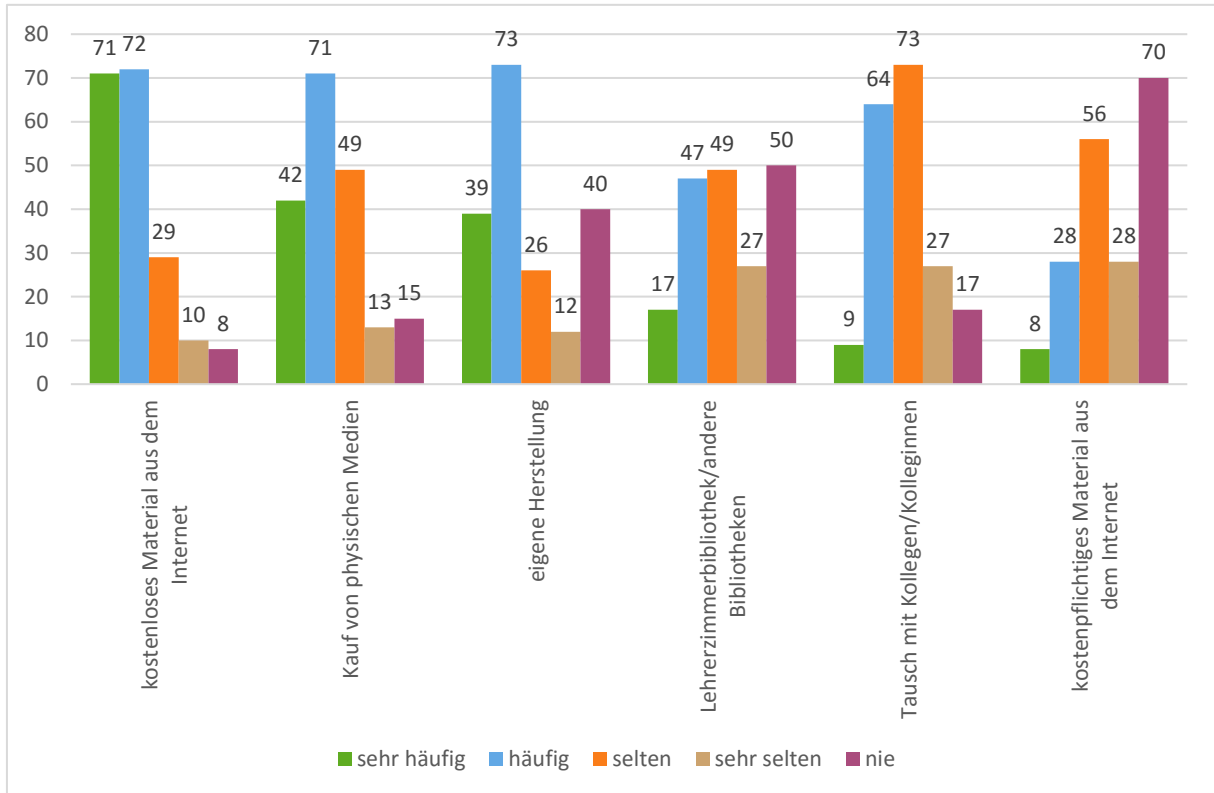
**24. Kennen Sie die beiden folgenden Kooperationspartner des medienverbund.phsg und haben Sie diese bereits benutzt?**



Sehr vielen Nutzenden sind die beiden Kooperationspartner, RPM Altstätten und Stadtbibliothek Katharinen St.Gallen, noch unbekannt. Einige Nutzende kennen die Kooperationspartner des medienverbund.phsg, aber nur ein relativ geringer Anteil von ihnen hat deren Angebote bereits genutzt.

**25. Wie häufig beziehen Sie Unterrichtsmaterial/Fachliteratur über die folgenden anderen Beschaffungswege?**

(Die folgenden Antworten stammen nur von den internen Nutzenden. Die Rückmeldungen der externen Benutzenden werden in der darauf anschliessenden Grafik dargestellt.)

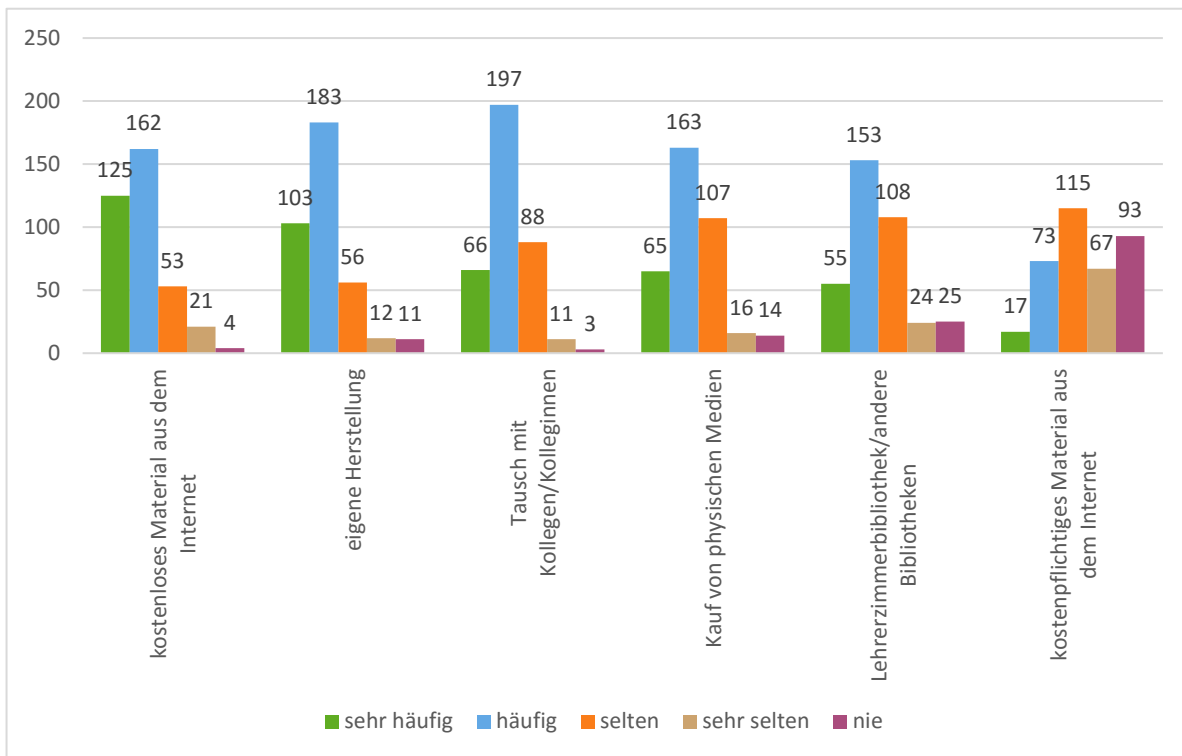


Viele Nutzende der PHSG beziehen ihre Medien häufig bis sehr häufig aus dem Internet (kostenlos) oder es kommt zum Kauf physischer Medien. Auch die eigene Herstellung von Materialien hat immer noch eine grosse Bedeutung. Eher selten werden andere Bibliotheken genutzt, wird Material unter Kollegen getauscht oder kostenpflichtig im Internet beschafft.

**Offene/freie Bemerkungen:**

- Spezifische Fachliteratur aus der Vadiana Bibliothek, da Angebot viel grösser: 1
- Für Praktika meist eine Mischung aus Lehrmittel der PH, Lehrmittel von PL, AB aus dem Internet und von Mitstudenten: 1

Die Antworten der externen Nutzenden:

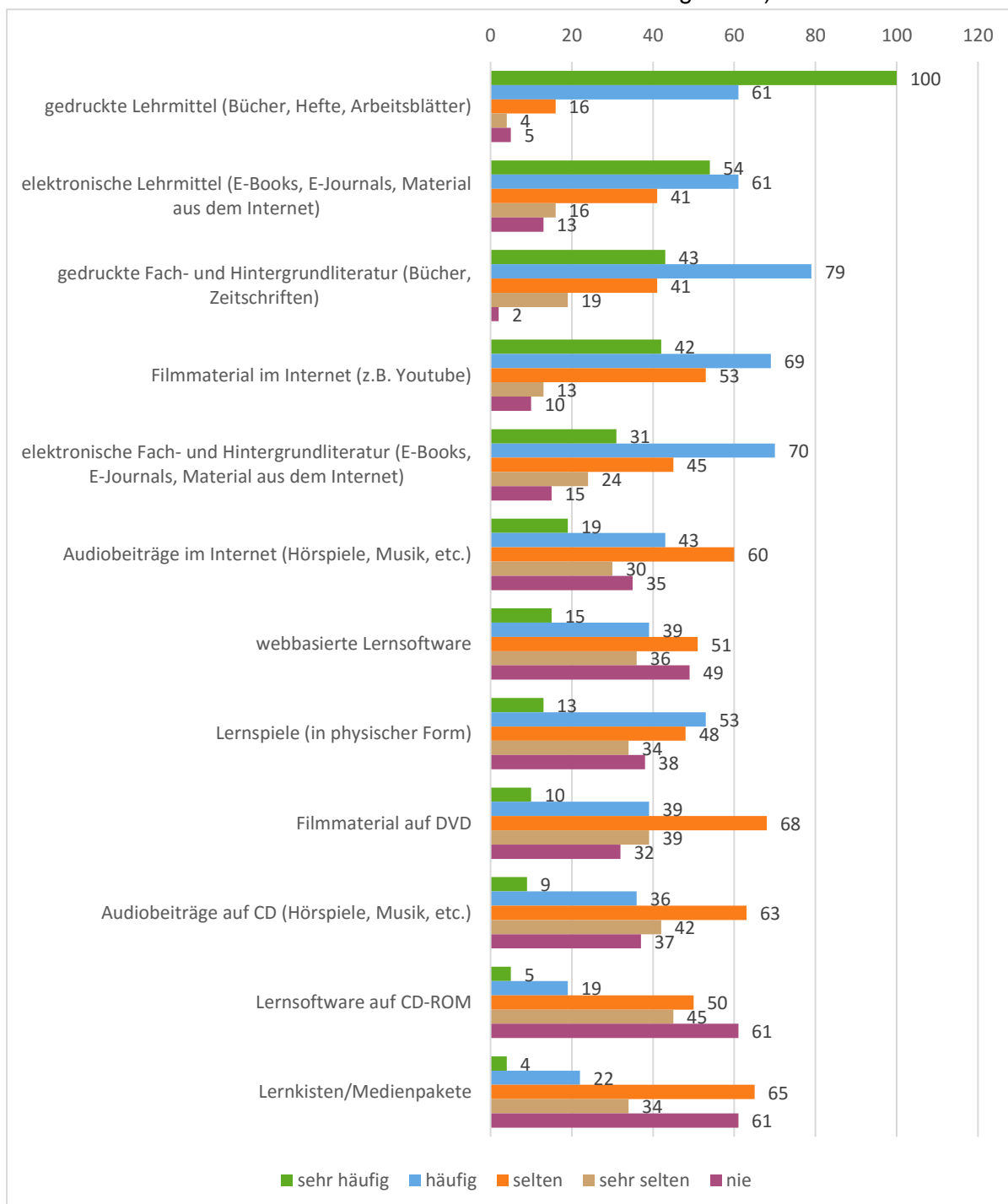


Die Rückmeldungen der externen Benutzenden unterscheiden sich nicht wesentlich von den Beschaffungswegen der internen Nutzerschaft. Hervorzuheben ist sicherlich, dass dem Austausch unter Kolleginnen und Kollegen ein tendenziell höherer Stellenwert zugeschrieben wird. Auch diese Nutzergruppe weist noch eine gewisse Zurückhaltung bei der Beschaffung von kostenpflichtigen Inhalten über das Internet aus.



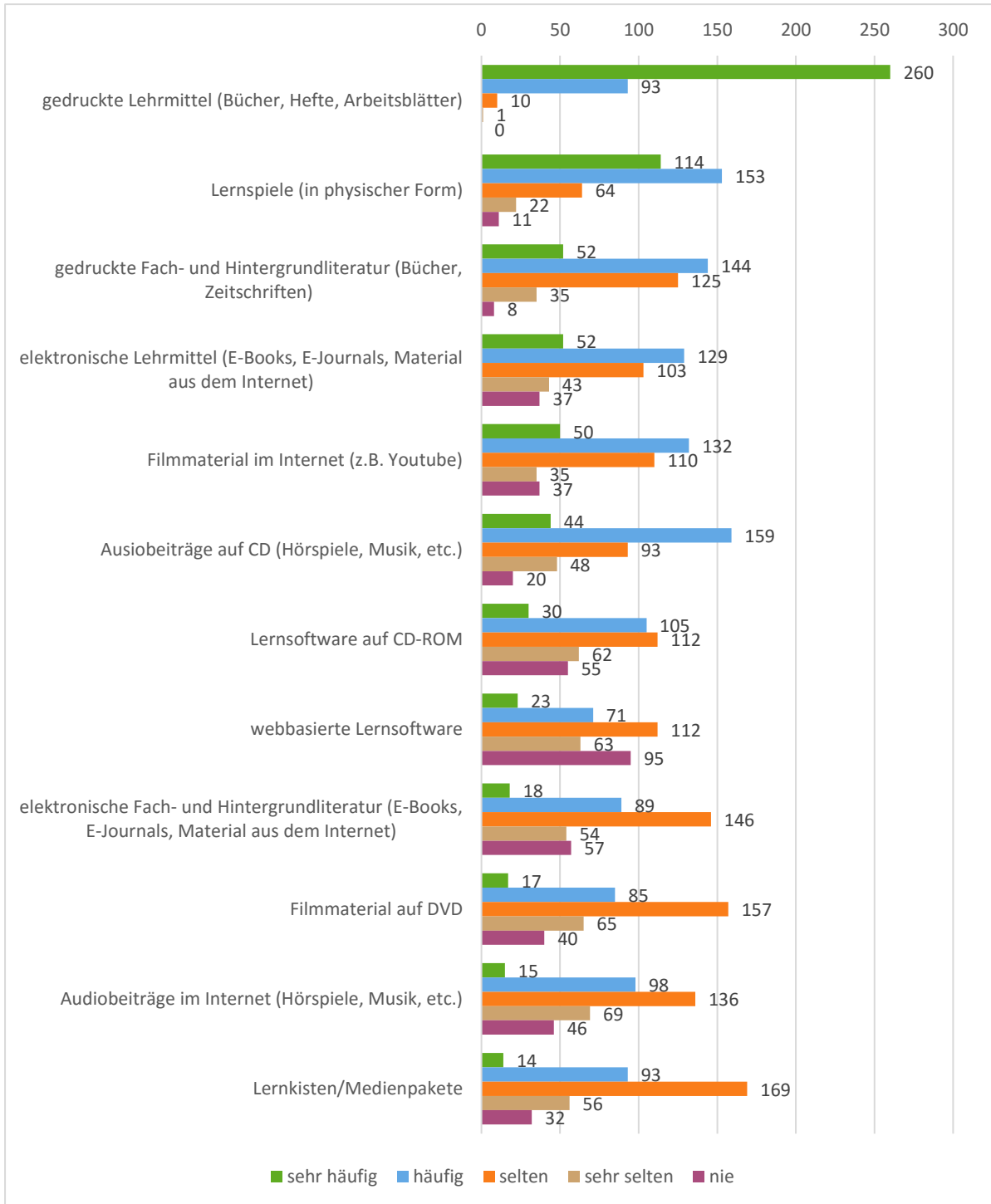
**26. Wie häufig setzen Sie die folgenden Medienformate für Ihre Arbeit (Unterrichtsvorbereitung, im Unterricht, persönliche Weiterbildung) ein?**

(Die folgenden Antworten stammen nur von den internen Nutzenden. Die Rückmeldungen der externen Benutzenden werden in der nächsten Grafik dargestellt.)



Am häufigsten werden gedruckte oder elektronische Lehrmittel wie E-Books und E-Journals eingesetzt. Eher selten setzen die internen Nutzenden auf den Einsatz von Lernsoftware auf CD-ROM oder auf die Benutzung von Lernkisten und Medienpaketen für den Unterricht.

Die Antworten der externen Nutzenden:



Auch bei den externen Nutzenden stehen die gedruckten Lehrmittel an erster Stelle. Häufig bis sehr häufig werden aber auch physische Lernspiele eingesetzt. Eher erstaunt hat, dass auch die Nutzung von Lernkisten und Medienpaketen eher selten genannt wird, wobei diese Rückmeldung immer in Relation zur Nutzung der anderen Medientypen zu verstehen ist.

## 4 Fazit

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit den Dienstleistungen des medienverbund.phsg kann im Allgemeinen als hoch bis sehr hoch bezeichnet werden.

Der Hauptzweck der Nutzung der Mediatheken des medienverbund.phsg liegt nach wie vor in der Ausleihe und Rückgabe von Medien, für die internen Benutzenden hat aber auch die Unterstützung bei Literaturrecherchen einen hohen Stellenwert.

Die Medien werden in erster Linie für die Unterrichtsvorbereitung und die Unterrichtsdurchführung ausgeliehen. Aktualität, Umfang und Verfügbarkeit der benötigten Medien werden von den Nutzenden grundsätzlich als gut bis sehr gut empfunden. Die diesbezügliche Situation im Bereich der elektronischen Medien ist insbesondere durch die externen Nutzenden allerdings nur schwer beurteilbar, da der Zugriff auf aktuelle wissenschaftliche Quellen für sie weniger relevant ist.

Gefragt nach Bezugsquellen ausserhalb des medienverbund.phsg geben die Benutzenden an, vor allem kostenloses Material aus dem Internet zu beziehen, Unterrichtsmaterial aber auch zu kaufen, selber herzustellen oder mit Kolleginnen und Kollegen zu tauschen.

Mit dem Dienstleistungsangebot der Mediatheken sind die Nutzenden des medienverbund.phsg insgesamt zufrieden. Defizite können einerseits darauf zurückgeführt werden, dass einige Angebote möglicherweise gar nicht bekannt sind (z.B. Informationen über Neuerwerbungen), andererseits gehen die Einschätzungen insbesondere bei gebührenpflichtigen Angeboten auseinander, welcher Preis für eine Dienstleistung angemessen ist (z.B. Postversand von Medien). Eine äusserst positive Resonanz erhalten die Medienwerkstätten mit ihren Unterstützungsleistungen im medienpädagogischen Bereich.

Die Anzahl von 15 ausleihbaren Medien genügt den Umfrageteilnehmern in den allermeisten Fällen. Auch den Mahnablauf mit einer kostenlosen Erinnerung empfinden die Umfrageteilnehmer als sehr positiv. Keine schlüssige Aussage lässt die Befragung bezügl. der Einführung eines SMS-Dienstes für Benachrichtigungen zu: Die Meinungen der Nutzenden sind bei dieser Frage gespalten.

Nach der Zufriedenheit mit den aktuellen Öffnungszeiten gefragt, gaben die meisten Benutzenden eine hohe Zufriedenheit an. Externen Nutzende würden sich am Abend längere Öffnungszeiten sowie eine Samstagsöffnung wünschen, während dem interne Nutzende eine frühere Öffnung am Morgen begrüssen würden.

Das Personal des medienverbund.phsg wird überaus positiv bewertet: Hervorgehoben werden eine grosse Freundlichkeit, die Fachkompetenz sowie eine ausgeprägte Kunden- und Dienstleistungsorientierung. Vereinzelt verbesserungswürdig wird die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden eingeschätzt.

Die Kommunikationskanäle des medienverbund.phsg werden unterschiedlich gut bewertet: Viele Antworten lassen vor allem den Rückschluss zu, dass verschiedene Kanäle von den Benutzenden nicht gekannt oder zumindest nicht genutzt werden. Nur noch wenig Aussagekraft muss den Rückmeldungen zum Webauftritt beigemessen werden, da dieser zwischenzeitlich erneuert wurde.

Die Raum- und Arbeitsbedingungen werden grundsätzlich als angenehm empfunden. Verbesserungspotential gibt es im Bereich der Anzahl Arbeitsplätze (auch PC's), der Präsentation der Räumlichkeiten sowie generell hinsichtlich des zur Verfügung stehenden Raumangebots..

Wenn die Umfrageteilnehmer den medienverbund.phsg beschreiben müssten, würden sie in erster Linie die Adjektive freundlich, zuverlässig, engagiert, kunden- und serviceorientiert, aktuell, innovativ und flexible verwenden. Noch weniger bekannt dagegen sind die beiden Kooperationspartner des medienverbund.phsg, die Stadtbibliothek Katharinen St.Gallen sowie die Religionspädagogische Medienstelle in Altstätten.

Abschliessend darf festgehalten werden, dass die hohe Zufriedenheit der Nutzenden mit den Angeboten und Dienstleistungen des medienverbund.phsg überaus erfreulich ist. Gleichzeitig soll und muss das Ergebnis Ansporn sein, diese Qualität aufrecht zu erhalten, sich stetig weiterzuentwickeln und sich kontinuierlich auf die sich stets wandelnden Bedürfnisse der Benutzenden auszurichten.

Das Team des medienverbund.phsg dankt allen Antwortenden ganz herzlich für die Teilnahme an der Befragung 2017.