

## Hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen der Mediatheken und Medienwerkstätten

**13. Oktober 2017; Anfangs 2017 lud der medienverbund.phsg seine Benutzenden zur Teilnahme an einer Online-Befragung zur Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen ein. Gleichzeitig wurden Nichtnutzende über die Gründe befragt, weshalb sie die Angebote des medienverbund.phsg nicht, noch nicht oder nicht mehr nutzen. Mit 892 Teilnehmenden stiess die Befragung auf grosse Resonanz, für die sich der medienverbund.phsg ganz herzlich bedanken möchte. Die überaus erfreulichen Ergebnisse der Benutzerbefragung und die aufschlussreichen Resultate der Nichtnutzerstudie können ab sofort in zwei Schlussberichten nachgelesen werden, welche auf der Webseite des medienverbund.phsg publiziert sind. Der Kurzbericht zeigt die wichtigsten Ergebnisse zusammenfassend auf. Rückfragen zu den beiden Studien sind an den Leiter medienverbund.phsg zu richten: [august.scherer-hug@phsg.ch](mailto:august.scherer-hug@phsg.ch)**

Die Qualität sämtlicher Verwaltungsbereiche der Pädagogischen Hochschule St.Gallen wird regelmässig überprüft. Anfangs Jahr lud der medienverbund.phsg deshalb seine verschiedenen Benutzergruppen zur Teilnahme an einer Online-Befragung ein. Im Zentrum stand dabei die Frage, wie zufrieden die Benutzerinnen und Benutzer mit den bestehenden Angeboten und Dienstleistungen sind. Gleichzeitig wurden auch Personen, welche die Mediatheken und Medienwerkstätten (noch) nicht nutzen oder (noch) nicht kennen, nach den Gründen für ihre (bisherige) Nichtnutzung befragt. Insgesamt beteiligten sich 892 Personen an der Befragung – ein äusserst erfreulicher und beachtlicher Rücklauf. Im Folgenden sollen die wichtigsten Ergebnisse dieser beiden Erhebungen dargestellt werden.

### **Ausleihe von Medien für die Unterrichtsvorbereitung steht im Zentrum**

Der Hauptzweck der Nutzung der Mediatheken des medienverbund.phsg liegt nach wie vor in der Ausleihe und Rückgabe von Medien. Diese werden in erster Linie für die Unterrichtsvorbereitung und die Unterrichtsdurchführung eingesetzt. Aktualität, Umfang und Verfügbarkeit der benötigten Medien werden von den Nutzenden grundsätzlich als gut bis sehr gut beurteilt. Ebenso geben die Benutzenden an, sich ohne Probleme im Bestand der Mediatheken orientieren und die gewünschten Medien leicht finden zu können. Gefragt nach Bezugsquellen ausserhalb des medienverbund.phsg nannten die Befragten 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 sehr zufrieden. Defizite können einerseits darauf zurückgeführt werden, dass einige Angebote gar nicht bekannt sind, andererseits gehen die Einschätzungen insbesondere bei gebührenpflichtigen Angeboten auseinander, welche Preise für eine spezifische Dienstleistung angemessen sind (betrifft z.B. den Postversand von Medien). Eine äusserst positive Resonanz erhalten die Medienwerkstätten mit ihren Unterstützungsleistungen im medienpädagogischen Bereich.

## **Gute Ausleihbedingungen & freundliches Personal**

Die Anzahl von 15 ausleihbaren Medien genügt den Umfrageteilnehmern in den allermeisten Fällen. Auch den Mahnablauf mit einer kostenlosen Erinnerung beurteilen die meisten Befragten als zweckmässig. Keine schlüssige Aussage lässt die Befragung bezüglich der Einführung eines SMS-Dienstes für Benachrichtigungen zu: Die Meinungen der Nutzenden gehen bei dieser Frage weit auseinander.

Mit den bestehenden Öffnungszeiten sind die allermeisten Benutzenden zufrieden. Viele Lehrpersonen wünschten sich am Abend jedoch längere Öffnungszeiten oder würden auch eine Samstagsöffnung begrüßen. Das Personal des medienverbund.pshg wird überaus positiv bewertet: Hervorgehoben werden seine grosse Freundlichkeit, die Fachkompetenz sowie eine ausgeprägte Kunden- und Dienstleistungsorientierung.

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

## **Viele Angebote und Dienstleistungen noch zu wenig bekannt**

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

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

## **Gründe für die Nichtnutzung**

Grösstenteils nutzen Sankt Galler Volksschullehrpersonen die Angebote des medienverbund.pshg aus persönlichen Gründen nicht. Ähnlich wie bei den Nichtnutzerstudien von öffentlichen Bibliotheken bestehen die Hauptgründe darin, dass Medien über andere Wege schneller zu beschaffen sind und der Besitz von Unterrichtsmaterial respektive der Kauf von Medien bevorzugt wird. Hinzu kommt der Umstand, dass die obligatorischen Lehrmittel derart umfangreich sind, dass für zusätzliches Unterrichtsmaterial kein Bedarf besteht. Insbesondere für Lehrkräfte der oberen Stufen, in welchen im Vergleich zu den unteren Stufen mehr Lehrmittel verbindlich sind, stellt dies ein gewichtiges Argument für die Nichtnutzung dar. Die fehlende Zeit für einen Bibliotheksbesuch steht erst an fünfter Stelle. Erwähnenswert ist zudem, dass aus Sicht der Befragten die Standorte der Mediatheken teilweise schlecht zu erreichen sind.

Nach ihren Wünschen befragt, die zu einer Nutzung der Angebote des medienverbund.pshg führen könnten, gaben viele Lehrpersonen an, dass sie einen kostenlosen Postversand oder die direkte Belieferung ins Schulhaus sehr begrüßen würden. Gefragt wären aber auch Themensets (analog dem bestehenden Lernkistenangebot) zu konkreten Unterrichtsinhalten.

## Fazit & Ausblick

Abschliessend darf festgehalten werden, dass die hohe Zufriedenheit der Nutzenden mit den Angeboten und Dienstleistungen des [medienverbund.phsg](http://medienverbund.phsg.ch) überaus erfreulich ist. In erster Linie soll und muss dieses Ergebnis deshalb Ansporn sein, die erreichte Qualität aufrecht zu erhalten, sich stetig weiterzuentwickeln und sich kontinuierlich auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Benutzenden auszurichten.

Grosses Potential liegt vor allem in der Verbesserung der Kommunikation und der Vermittlung der Angebote. Insbesondere neue Dienstleistungen wie die Digitale Schulbibliothek St.Gallen oder das Streaming von Unterrichtsfilmern sind noch zu wenig bekannt. Hier wird der [medienverbund.phsg](http://medienverbund.phsg.ch) in enger Zusammenarbeit mit den RDZ versuchen, Lehrpersonen regelmässiger und besser über neue Angebote und Entwicklungen zu orientieren.

Die vollständigen Schlussberichte zu den beiden Erhebungen können auf der Webseite des [medienverbund.phsg](http://medienverbund.phsg.ch) eingesehen werden. Allen Personen, die sich an den Umfragen beteiligt haben und die damit einen Beitrag zur Verbesserung der Angebote geleistet haben, möchte der [medienverbund.phsg](http://medienverbund.phsg.ch) von ganzem Herzen danken!

Der [medienverbund.phsg](http://medienverbund.phsg.ch) ist verantwortlich für die Literatur-, Medien- und Informationsversorgung der Studierenden, Dozierenden und Forschenden der PHSG sowie der Lehrpersonen des Kantons St.Gallen. Zudem unterstützt er die medienpädagogische Aus- und Weiterbildung, indem er Infrastruktur und Beratungsangebote zur Verfügung stellt für die verschiedensten Formen der Medienproduktion. Dazu betreibt er an den verschiedenen Hochschulstandorten der PHSG und mit seinen Kooperationspartnern insgesamt acht Mediatheken und zwei Medienwerkstätten.

Zum aktuellen Medienangebot gehören:

160'000 Bücher, 120'000 E-Books, 15'000 Non-Books (CD, CD-ROM, DVD), 170 Print- und 4'000 elektronische Zeitschriften, 400 Lernkisten, Zugriff auf Fachdatenbanken, Zugriff auf Digitale Bibliothek Ostschweiz ([www.dibiost.ch](http://www.dibiost.ch)), Betrieb des Repositorys der PHSG (PHIQ), Betrieb der Digitalen Schulbibliothek SG ([www.dsb-sg.ch](http://www.dsb-sg.ch)).