



KUNDENBEFRAGUNG 2009

Vielleicht haben Sie im vergangenen Jahr einen Fragebogen im Rahmen unserer Kundenbefragung erhalten. Bei dieser Gelegenheit bedankt sich die MW bei allen kontaktierten Benutzern für das bekundete Interesse. Insgesamt 17% von diesen Personen haben uns eine Rückmeldung zukommen lassen. Ihre Ansicht ermöglicht es uns, unsere Dienstleistungen zu verbessern, auszubauen, um besser Ihren Ansprüchen zu entsprechen.

2009 wurde die 7. Auflage der Zufriedenheitsumfrage bei den Benutzern der Mediathek durchgeführt. Diese Umfrage, die jeweils alle 18 Monate stattfindet, beruht auf der Zuweisung von Zufriedenheits- und Bedeutungsstufen bei der Beantwortung von Fragen in Themenbereichen wie Veranstaltungen, Kataloge, Logistik, Empfang, Sammlungen sowie Zugang. 345 von den insgesamt 2000 zufällig ausgewählten Benutzern haben nicht nur mit Antworten auf unsere Fragen reagiert, sie haben uns zusätzlich zahlreiche Bemerkungen wie Beobachtungen, Fragen oder direkte Verbesserungsvorschläge zukommen lassen.

Resultate der Zufriedenheitsumfrage 2009 in % (Resultate 2007 unten)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Wenig	Gar nicht	Weiss nicht
Dienstleistungen / Sammlungen	37.8%	55.2%	4.5%	0.6%	2.1%
	36.3	53.4	5.7	0.2	4.1
Zugang	32.2%	58.9%	6.7%	0.2%	1.9%
	34.2	53.9	9.1	0.3	2.6
Empfang	55.2%	42.3%	1.9%	0.6%	0.4%
	57.3	36.2	5.3	0.5	0.5
Veranstaltungen	20.2%	68.7%	5.9%	0.0%	12.5%
	21.6	54.5	3.3	0.0	20.6
Kataloge	26.7%	61%	10.2%	0.7%	1.4%
	31.6	53.5	8.6	3.5	2.8
Logistik	24.1%	59.8%	13.3%	1.4%	1.5%
	35.1	55.9	6.5	0.3	2.1

In den Resultaten der Umfrage hebt sich eine deutliche Steigerung der Benutzerzufriedenheit in zwei Bereichen hervor:

- in der Animation (88.9 % zufriedene oder sehr zufriedene Personen ; 2007 : 76.1 % ; bemerkenswert: deutliche Abnahme von Personen, die diesen Bereich nicht zu benoten wissen). Die gewichtigen Anstrengungen in der Animation und deren Promotion scheinen Früchte zu tragen. Das Publikum erscheint immer zahlreicher und ist begeistert. Die Bestrebungen im für die Mediathek essentiellen Bereich der Kulturvermittlung müssen aufrechterhalten werden.

- im Empfang (97.5% zufriedene oder sehr zufriedene Personen , +4% mehr als 2007). Diese Zunahme ist erfreulich, ist sie doch Zeichen für die Wertschätzung, die der Kunde dem qualitätsvollen Empfang und der kompetenten Auskunft seitens der im Publikumsdienst tätigen Mitarbeiter der Mediathek entgegenbringt. Diese Zunahme ist aber auch besonders vor dem Hintergrund der steigenden Besucherstatistiken zu begrüßen, der die Mitarbeiter mit unverändertem Personalbestand begegnen.

Von einem starken Rückgang ist die Logistik betroffen, die die in den Zweigstellen der Mediathek zur Vergütung gestellte Infrastruktur betrifft (83.9% zufriedene oder sehr zufriedene Personen ; 2007 : 91%). Diese Abnahme von 7.1% muss im Kontext einer bedeutenden Zunahme der Benutzung der Strukturen der Mediathek verstanden werden. Davon betroffen sind:

- das Material, dessen Erneuerungsrate zu verbessern ist, damit unser Publikum über leistungsfähige und zeitgemässe Werkzeuge verfügt
- die Öffnungszeiten, die ausgeweitet und so nahe wie möglich an die Bedürfnisse des Publikums angepasst werden müssen
- die Wartezeiten an der Ausleihe, aufgrund derer das Publikum in Bezug auf seine Transaktionen mit der Mediathek selbständiger gemacht werden muss : wenn dies für Reservationen und Verlängerungen per Internet bereits möglich ist, sollten Operationen wie Online-Einschreibung und die Inbetriebnahme von automatischen Selbstausleihschaltern etc. hinzukommen.

Die Detailanalyse der Resultate der Umfrage von 2009 wird auf unsere Prioritäten in Bezug auf Projekte und Entwicklungen sehr direkt Einfluss nehmen. Die Erwartungen sind zahlreich, das Publikum wird anspruchsvoller und die Herausforderungen für die Bibliotheken werden immer grösser, insbesondere in der Welt des Virtuellen und der Ferndienstleistungen.