Sezione servizi per il pubblico

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Jahresbericht / Schweizerische Landesbibliothek = Rapport annuel / Bibliothèque nationale suisse**

Band (Jahr): **92 (2005)**

PDF erstellt am: **11.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Sezione servizi per il pubblico

La Sezione servizi per il pubblico ha sviluppato ulteriormente le sue prestazioni sia per l'utenza nelle sale pubbliche sia per l'utenza virtuale. Ha preparato l'integrazione di due nuovi servizi: il laboratorio reprografico e il Centro Dürrenmatt, integrazione diventata effettiva il 1° gennaio 2006. L'evoluzione dei servizi nel quadro del gruppo di prodotti «utilizzazione» si concentrerà sui target definiti nella strategia di marketing: storia, letteratura, arte e diritto svizzeri. Non sarà tuttavia trascurato il servizio universale.

L'orientamento alla clientela è stato oggetto di un'approfondita riflessione. La prima misura tangibile sarà l'estensione dell'orario di apertura della sala informazioni fino alle 16 di ogni sabato a partire dal mese di febbraio 2006. La migrazione del sistema informatico nel maggio 2005 ha disturbato i servizi per il pubblico, in particolare il Servizio prestito, dove per due settimane non è stato possibile effettuare alcuna operazione.

Centro d'informazione Helvetica

Pubbliche relazioni : accanto ai grandi eventi, tra cui la terza Notte dei musei di Berna e l'attribuzione del Premio svizzero dei media per ragazzi, nel 2005 sono state numerose, una volta di più, le persone che hanno partecipato alle visite guidate.

Un buon marketing esterno presuppone una comprensione comune interna del profilo e dei compiti dell'istituzione. Per formarla, in ottobre, si è tenuto un seminario all'insegna di «insieme al servizio dell'utenza» cui hanno partecipato le collaboratrici e i collaboratori, una quarantina in tutto, costantemente in contatto con il pubblico. L'obiettivo consisteva nel raccogliere esperienze riassumibili nel concetto di «orientamento alla clientela». I partecipanti hanno identificato i principali strumenti e ostacoli, ma anche le loro principali esigenze per un miglioramento costante di un effettivo orientamento alla clientela. Alcuni gruppi di lavoro stanno elaborando ulteriormente i vari temi per trovare soluzioni interdisciplinari e intergerarchiche.

Prestazioni di ricerca: il 2005 è stato un anno di consolidamento caratterizzato dalla riorganizzazione interna e da una migliore ripartizione dei compiti che hanno consentito di dedicarsi allo sviluppo di prestazioni più adeguate alle esigenze (sia dell'utenza della BN sia interna). Il Catalogo collettivo svizzero resta uno strumento del prestito interbibliotecario in Svizzera. Il calo notevole (superiore al 50%) di richieste di localizzazione riscontrato nel 2005 offre la possibilità di sviluppare l'offerta delle prestazioni di ricerca mediante lo sportello virtuale *SwissInfoDesk*. Quest'ultimo ha registrato un importante aumento di richieste di ricerca online (+18%). La cooperazione nazionale (biblioteche universitarie) e internazionale (Germania, Francia) della BN riguardo ai riferimenti virtuali è in via di realizzazione. Prosegue poi la partecipazione al progetto *QuestionPoint* del *Research Librairies Group*.

Prestito interbibliotecario: dopo tre anni in continuo calo, nel 2005 è cresciuto del 10 per cento circa rispetto al 2004 il prestito di documenti di biblioteche svizzere ed estere. I documenti chiesti in prestito alle biblioteche svizzere sono in forte crescita (+32%) in seguito soprattutto all'aumento delle domande inoltrate dal Servizio acquisizioni della BN (+77%). Hanno fatto registrare invece un calo abbastanza notevole (-32%) le richieste di prestito di documenti provenienti da biblioteche estere.

Sul piano nazionale quest'attività è rappresentata nella AG ILV (gruppo di lavoro di prestito interbibliotecario della BBS) e COPI (commissione di prestito interbibliotecario RERO).

A livello internazionale la BN partecipa al programma SHARES del *Research Librairies Group*, partnership per la fornitura di documenti tra le biblioteche facenti parte di questa rete.

Prestazioni online : i miglioramenti progettati nel 2004 per l'*Internet Clearinghouse* (ICH) svizzero sono stati concretizzati. Le principali innovazioni dell'ICH consistono nell'introduzione della rubrica «settori specialistici» e nella possibilità di integrare offerte online non bibliotecarie.

Grazie al progetto *Public PC SLB* si è potuti procedere alla sostituzione dell'obsoleta infra-

struttura informatica nelle sale pubbliche alla fine del 2005. Il progetto *Optimized Rednet*, che si occupa dell'introduzione di una rete pubblica interamministrativa, è stato avviato e verrà realizzato presumibilmente nel 2006. L'introduzione di una casella virtuale globale info@slb.admin.ch per l'utenza della BN è stata comunicata sul sito ed è ora operativa. Il rilancio dei bookmarks del Catalogo collettivo con un nuovo layout e una nuova navigazione è imminente. Ad ulteriore sviluppo del repertorio dei periodici e delle pubblicazioni in serie stranieri (RP/VZ), dal 2003 la BN offre il Portale svizzero dei periodici in collaborazione con le grandi associazioni bibliotecarie. Nel marzo 2005 è stato integrato il catalogo della biblioteca del *Kunsthaus* di Zurigo. Nello stesso anno è stata attivata inoltre l'indicazione di stato che informa su eventuali interruzioni prolungate del Portale.

Informazioni al pubblico: rispetto all'anno precedente, la presenza nelle sale pubbliche ha registrato un lieve calo dell'1 per cento, mentre l'utilizzazione delle postazioni di lavoro è aumentata del 3 e il numero di informazioni rilasciate del 6 per cento.

Per i fondi liberamente accessibili nella sala di lettura sono state elaborate delle direttive per adeguare ancora meglio la politica in questo settore alle esigenze dei target. Di fronte allo sportello di prestito è stato allestito uno spazio di lettura con informazioni sulla vita culturale svizzera a disposizione dell'utenza.

Prestito

Il numero di documenti dati in prestito è diminuito dell'8 per cento, mentre la percentuale di lettrici e lettori attivi, ossia detentori di una carta di utente, è salito dal 21,7 al 23,8 per cento.

Una procedura informatica è stata messa a punto per assicurare che, in conformità alle disposizioni dell'articolo 17 del Regolamento per l'utilizzazione della BN, le opere di oltre 50 anni siano disponibili solo per il prestito nella sala di lettura a partire dal 2006.

Jean-Marc Rod
Responsabile della Sezione servizi per il pubblico