

**Zeitschrift:** Rapporto annuale / Biblioteca nazionale svizzera

**Herausgeber:** Biblioteca nazionale svizzera

**Band:** 94 (2007)

**Rubrik:** Utilizzazione

#### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 11.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Utilizzazione

Se la domanda di servizi sul posto è tendenzialmente diminuita, l'utilizzazione dei media online ha proseguito la sua crescita. Da un sondaggio condotto sul web è risultato che l'utenza è perlopiù soddisfatta dei servizi della BN. Allo stesso tempo, i dati dell'inchiesta permetteranno alla BN di adeguare la sua offerta alle esigenze espresse dagli utenti.

### Progetto «Utente 07»

Nella strategia 2007 – 2011 la BN si è posta l'obiettivo di migliorare ulteriormente e in modo mirato l'orientamento dei suoi servizi alle esigenze dei principali gruppi di utenti. Per individuarle è stato lanciato il progetto «Utente 07». Un sondaggio web condotto su larga scala nel 2007 dall'Institut für Konsumenten- und Sozialanalysen KONSO ha indicato alla BN in che direzione sviluppare i propri servizi. Gli utenti sono sostanzialmente soddisfatti dell'offerta, ma auspicano la catalogazione dei singoli articoli delle miscellanee, l'aggiunta di informazioni supplementari (p. es. gli indici) nelle schede di catalogo, la digitalizzazione di giornali e riviste e soprattutto una semplificazione dell'accesso ai cataloghi. Molti utenti vorrebbero informazioni più dettagliate su contenuti e novità e desiderano maggiori opportunità di esprimere la propria opinione. Nell'ambito del nuovo progetto «ServicePlus», iniziato alla fine del 2007, saranno valutate soluzioni concrete per soddisfare queste esigenze e verrà anche chiarita la questione della ristrutturazione delle sale destinate al pubblico.

### Prestito

Nel 2007 i prestiti di documenti hanno registrato un leggero calo, scendendo a 77 636 unità (2006: 83 031). La diminuzione riguarda soprattutto gli stampati, mentre la consultazione dei microfilm è rimasta stabile. Dal momento dell'ordinazione di un documento fino alla sua consegna allo sportello non dovrebbero trascorrere più di 30 minuti. Questo obiettivo, fissato per i documenti del magazzino sotterraneo, è stato pienamente raggiunto. Circa il 60 per cento dei documenti presi in prestito ha potuto essere ordinato online; il 40 per cento ha invece dovuto essere ordinato per iscritto, dato che le opere, perlopiù riviste, non figuravano nel catalogo online Helveticat. Data la forte richiesta di riviste, nel 2008 si dovrà dare la priorità alla loro integrazione in Helveticat.

Nel 2007, per la prima volta dall'introduzione del catalogo online, è stata sostituita la carta di utente. L'introduzione della nuova identità visiva dell'Amministrazione federale, il 1° gennaio 2007, ha reso necessario questo cambiamento. La BN ha approfittato dell'occasione per rivedere la propria banca dati. Il numero degli utenti iscritti è così passato da 19 694 (2006) a 6 264; quello degli utenti attivi, ossia le persone che hanno ordinato online almeno un documento, è sceso da 3 708 a 3 409. Queste cifre sono inferiori a quelle effettive, poiché le persone che ordinano documenti soltanto per iscritto non rientrano nelle statistiche.

Nel 2007 sono stati prestati oggetti a istituzioni di Zurigo, Ginevra, Lugano, Bonn, Düsseldorf e di altre città.

## Consulenza

Con il summenzionato sondaggio web è stata valutata per la prima volta la qualità dei servizi di consulenza. Su una scala da 1 a 6, i partecipanti hanno attribuito loro un voto complessivo di 5,4.

Mentre il numero totale di informazioni fornite è sceso da 15 246 (2006) a 12 743 (3 820 richieste specifiche e 8 923 richieste generali), la domanda di ricerche più ampie è salita da 916 a 1 088. L'occupazione delle postazioni di lavoro è diminuita dal 67 al 44 per cento. In futuro, la loro attrattiva dovrebbe però aumentare grazie all'installazione di un accesso senza fili a Internet, prevista nel 2008, e a un'informazione mirata degli studenti della zona di Berna.

Una serie di provvedimenti specifici ha migliorato ulteriormente la qualità dei servizi di consulenza. Al Servizio di reference virtuale sulla Svizzera partecipano ora, per esempio, anche la biblioteca universitaria di Berna, la biblioteca cantonale dei Grigioni e il Conservatoire et jardin botaniques di Ginevra. In collaborazione con l'università di Berna è stata ampliata in modo mirato la collezione di scienze biblioteconomiche e il sito dell'Internet Clearinghouse Svizzera, oltre ad essere stato adeguato alle esigenze delle persone con handicap visivo, esiste ora anche in italiano. Il Portale svizzero dei periodici dispone di un nuovo campo di ricerca rapida e indica ora le istituzioni in cui sono archiviate permanentemente riviste straniere.

## Mediazione

Rispetto al 2006, il numero di fotografie prodotte per clienti esterni è raddoppiato, passando da 542 a 1 109. La richiesta di fotocopie è leggermente aumentata, passando da 40 325 a 42 419. Nell'anno di riferimento, 8 482 persone hanno partecipato a visite guidate, istruzioni, manifestazioni e mostre presso la BN (2006: 10 226). Dato che ora la BN organizza la sua esposizione principale durante il semestre invernale, l'afflusso di pubblico è ripartito su due anni. Il Centre Dürrenmatt Neuchâtel è stato visitato da 9 010 persone. Nel 2007, il museo Strauhof di Zurigo ha accolto, con alcune aggiunte, la mostra su *Patricia Highsmith* allestita dalla BN nel 2006 (1 864 visite).

Il traffico di dati sul sito [www.nb.admin.ch](http://www.nb.admin.ch) è fortemente aumentato: gli *unique host* sono passati da 205 603 a 290 821. I cataloghi online hanno registrato 216 231 richieste. Questo dato è stato rilevato per la prima volta nel 2007. Se si mette in relazione la forte domanda di servizi in rete con il calo delle prestazioni fornite sul posto, risulta evidente che l'utilizzazione della BN nel suo complesso resta elevata e che, come nella maggior parte delle biblioteche, cresce sempre più l'importanza dei teleservizi.

Nel settore delle reprografie, il servizio è stato riorganizzato in modo tale da poter comunicare ai clienti la durata di trattamento già al momento dell'ordinazione. In questo modo il servizio è diventato più trasparente per i committenti e i tempi di consegna si sono accorciati.

Uno dei mandati più importanti è giunto dall'interno: per la pubblicazione *Tell im Visier* («Tell nel mirino») sono state realizzate 258 fotografie digitali ad alta risoluzione. La pubblicazione e l'omonima mostra sono il punto forte del programma di mediazione della BN nel semestre invernale 2007/2008 (per maggiori informazioni v. p. 18). Oltre a questo dispendioso progetto vi sono però anche altre manifestazioni minori, come la Notte dei musei di Berna o le serate dell'Archivio svizzero di letteratura (v. p. 17), che, considerati i mezzi di cui disponevano, hanno avuto altrettanto successo.

Come negli anni precedenti, anche nel 2007 la domanda di visite guidate e corsi di formazione è stata notevole. Come sempre la BN è stata visitata da tutti i futuri specialisti dell'informazione e della documentazione nel quadro della loro formazione e da delegazioni estere tra cui specialisti russi, armeni e georgiani.