Sektion Öffentlichkeitsdienste

Objekttyp: **Group**

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

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

PDF erstellt am: **24.05.2024**

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

Sektion Öffentlichkeitsdienste

Die Sektion Öffentlichkeitsdienste hat ihre Leistungen sowohl gegenüber den Benutzenden der Publikumsräume als auch gegenüber den online-Benutzenden weiter ausgebaut. Sie hat die Integration zweier neuer Dienste vorbereitet: das Atelier für Reprografie und das Centre Dürrenmatt; die Integration ist seit dem 1. Januar 2006 wirksam. Die Dienstleistungen der Produktegruppe «Nutzung» werden in erster Linie nach den im Marketingplan bestimmten Zielgruppen entwickelt: Geschichte, Literatur, Kunst und Recht der Schweiz. Trotzdem sollen auch die globalen Dienstleistungen nicht vernachlässigt werden.

Die Kundenorientierung der Institution war Gegenstand einer vertieften Reflexion (siehe unten). Erste konkrete Massnahme ist ab Februar 2006 die erweiterte Öffnungszeit des Informationssaals am Samstag bis 16.00 Uhr. Die Migration unseres Informatiksystems im Mai 2005 hat zu Störungen im Bereich der Öffentlichkeitsdienste, insbesondere bei der Ausleihe, geführt, wo während zwei Wochen keine Transaktionen mehr durchgeführt werden konnten.

Informationszentrum Helvetica

Bereich Öffentlichkeitsarbeit: Neben grossen Veranstaltungen, wie etwa der dritten Berner Museumsnacht und der Verleihung des Schweizer Kinder- und Jugendmedienpreises, haben 2005 wiederum die Bibliotheksführungen viele Besucherinnen und Besucher in die SLB gebracht.

Gutes externes Marketing setzt intern ein gemeinsames Verständnis des Profils und der Aufgaben der Institution voraus. Deshalb wurde unter dem Titel «Gemeinsam im Dienst der Benutzenden» im Oktober ein eintägiger Workshop mit allen rund 40 Mitarbeitenden im Publikumskontakt durchgeführt. Ziel: das Schlagwort «Kundenorientierung» mit Inhalten aus der täglichen Praxis zu füllen. Die Teilnehmenden haben sowohl die aktuell wichtigsten Hilfen und Hindernisse als auch die grössten Wünsche für eine ständige Verbesserung gelebter Kundenorientierung identifiziert. Verschiedene Arbeitsgruppen bearbeiten die Themen nun weiter und suchen Lösungen über Dienst- und Hierarchiegrenzen hinweg.

Bereich Recherchedienst: 2005 war ein Jahr der Konsolidierung: Dank interner Reorganisation und einer optimierten Aufgabenverteilung konnte die Entwicklung besser an die Bedürfnisse der Benutzenden der SLB und an die internen Bedürfnisse angepasst werden. Der Schweizerische Gesamtkatalog (GK) bleibt weiterhin ein wichtiges Instrument des interbibliothekarischen Leihverkehrs der schweizerischen Bibliotheken. Nachdem die Recherchean-fragen im GK stark zurückgegangen sind (um mehr als 50%), kann nun die Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots des Recherchedienstes über das virtuelle Portal *SwissInfoDesk* stärker vorangetrieben werden. Bei den online-Rechercheanfragen war eine Zunahme von 18% zu verzeichnen. Auf der Ebene der virtuellen Referenz ist die SLB daran, eine nationale (Universitätsbibliotheken) und eine internationale (Deutschland, Frankreich) Zusammenarbeit aufzubauen. Der Bereich ist weiterhin am *QuestionPoint* der *Research Librairies Group* (RLG) beteiligt.

Interbibliothekarischer Leihverkehr: Die Zahl der Ausleihen von Dokumenten bei in- und ausländischen Bibliotheken stieg 2005 zum ersten Mal seit 3 Jahren wieder an (um rund 10%). Die Dokumentenausleihe in den schweizerischen Bibliotheken ist aufgrund der grösseren Zahl von Anfragen aus dem Dienst Erwerbung (+77%) der SLB um 32% gestiegen. Hingegen sind die Anfragen bei der Dokumentenausleihe aus ausländischen Bibliotheken relativ stark zurückgegangen (-32 %).

Auf nationaler Ebene arbeitet die SLB in folgenden Kommissionen mit:

AG ILV: Arbeitsgruppe «Interbibliothekarischer Leihverkehr» des BBS;

COPI: Kommission interbibliothekarischer Leihverkehr der RERO.

Auf internationaler Ebene ist die SLB am Programm *SHARES* der *Research Librairies Group (RLG)* beteiligt, für die Dokumentenlieferdienste zwischen denjenigen Bibliotheken, welche Mitglieder dieses Netzwerks sind.

Bereich Online-Dienstleistungen: Die im Jahr 2004 geplanten Verbesserungen im *Internet Clearinghouse Schweiz* (ICH) wurden umgesetzt. Die wichtigsten Neuerungen im ICH umfassen die Einführung der Rubrik «Fachgebiete» und die Möglichkeit, bibliotheksunabhängige Internet-Angebote aufzunehmen.
Mit dem Projekt *Public PC SLB* wurde Ende 2005 die veraltete EDV-Infrastruktur im Publikumsbereich ersetzt. Das Projekt *Optimized Rednet*, das sich mit der Einführung eines ämterübergreifenden Publikumsnetzwerkes (REDNET) befasst, ist gestartet und wird voraussichtlich im Jahr 2006 realisiert. Die Einführung einer generellen Adresse info@slb.admin.ch für das Publikum der SLB ist auf der Web-Site publiziert und in Funktion. Der Relaunch der Gesamtkatalog-Bookmarks im neuen Layout und mit neuer Navigation steht kurz vor dem Abschluss. In Weiterentwicklung des Verzeichnisess ausländischer Zeitschriften und Serien (RP/VZ) bietet die SLB in Zusammenarbeit mit den grossen Bibliotheksverbünden seit 2003 das Schweizer Zeitschriftenportal an. Im März erfolgte die Einbindung des Bibliothekskataloges des Kunsthauses Zürich. Ebenfalls wurde eine Statusanzeige im Schweizer Zeitschriftenportal (SZP) aufgeschaltet, die wenn nötig auf längere Unterbrüche im System hinweisen soll.
Bereich Publikumsinformation: Die Besuchsfrequenz der Publikumsräume ist im Vergleich zum Vorjahr um 1% leicht zurückgegangen, die Auslastung der Arbeitsplätze nahm dagegen um 3% zu, die erteilten Auskünfte stiegen um 6% an.

Für die Referenzbestände im Lesesaal wurden Richtlinien erarbeitet, um die Dokumentationspolitik in diesem Bereich noch besser auf die Bedürfnisse unserer Zielgruppen abstimmen zu können. Gegenüber der Ausleihe wurde ein Lesefoyer eingerichtet, wo für unsere Benutzenden Informationen zum kulturellen Leben der Schweiz aufliegen.

Ausleihe

Die Zahl der ausgeliehenen Dokumente ist um 8% zurückgegangen, während der Anteil aktiver Benutzender der Leserkarte von 22% auf 24% angestiegen ist.

Neu stellt ein Informatikverfahren sicher, dass Werke, die mehr als fünfzig Jahre alt sind, gemäss den «Benutzungsbestimmungen der SLB» ab 2006 nur noch im Lesesaal ausgeliehen werden können.

Jean-Marc Rod
Leiter der Sektion Öffentlichkeitsdienste