Nutzung

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Jahresbericht / Schweizerische Nationalbibliothek**

Band (Jahr): **94 (2007)**

PDF erstellt am: **27.05.2024**

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

Nutzung

Während die Nutzung vor Ort tendenziell zurückging, nahm die Nutzung via Online-Medien weiterhin zu. Mit den Dienstleistungen der NB sind die Nutzenden weitgehend zufrieden, wie eine Webumfrage ergab. Diese diente gleichzeitig dazu, die Bedürfnisse der Benutzenden zu ermitteln. Darauf basierend wird die NB ihre Dienstleistungsangebote anpassen.

Projekt «Benutzer 07»

In ihrer Strategie 2007 – 2011 hat sich die NB vorgenommen, ihre Dienstleistungen noch gezielter als bisher auf die Bedürfnisse ihrer hauptsächlichen Benutzenden auszurichten. Das Projekt «Benutzer07» diente dazu, deren Anliegen zu identifizieren. Eine gross angelegte Webumfrage, die im Frühjahr 2007 vom Institut für Konsumenten- und Sozialanalysen KONSO durchgeführt wurde, zeigte auf, in welche Richtung die NB ihre Dienstleistungen entwickeln muss. Mit den aktuellen Dienstleistungen sind die Benutzenden grundsätzlich zufrieden, zusätzlich gewünscht werden die Erschliessung von Sammelwerken auf Artikelebene, die Anreicherung der Katalogeinträge mit weitergehenden Informationen wie Inhaltsverzeichnissen, die Digitalisierung von Zeitungen und Zeitschriften und vor allem ein einfacherer Zugriff zu den Katalogen. Viele Benutzende möchten eine ausführlichere Kommunikation über Inhalte und Neuerungen sowie vermehrte Feedbackmöglichkeiten. Wie die NB diese Bedürfnisse konkret erfüllen kann, wird das Nachfolgeprojekt «ServicePlus» klären, das Ende 2007 begonnen wurde. Dieses wird auch die Frage der Neugestaltung der Publikumsräume klären.

Ausleihe

Die Dokumentenausleihe war im Jahr 2007 leicht rückläufig; 77'636 Dokumente wurden ausgeliehen (2006: 83'031). Der Rückgang betrifft vor allem die gedruckten Bestände, die Konsultation der Mikrofilme war stabil. Gut eingehalten werden konnte die Zeit von der Bestellung bis zur Ausleihe (maximal 30 Minuten für Dokumente aus dem Tiefmagazin). Rund sechzig Prozent der ausgeliehenen Dokumente konnten online, rund vierzig Prozent mussten manuell bestellt werden, weil die entsprechenden Werke im online-Katalog Helveticat noch nicht verzeichnet sind. Es handelt sich dabei meistens um Zeitschriften. Im nächsten Jahr sollen die stark nachgefragten Zeitschriften prioritär in Helveticat integriert werden.

Zum erstenmal seit der Einführung von Helveticat wurden die Benutzungskarten ausgewechselt. Dies wurde notwendig, weil per 1.1.2007 für die ganze Bundesverwaltung ein einheitliches Corporate Design eingeführt wurde. Die NB benutzte dies, um gleichzeitig ihre Datenbank zu bereinigen. Die Anzahl der eingeschriebenen Benutzenden sank deshalb von 19'694 im Jahr 2006 auf 6'264 im Jahr 2007. Die Anzahl der aktiven Benutzenden, d.h. derjenigen, die mindestens ein Dokument elektronisch bestellten, nahm von 3'708 auf 3'409 ab. Diese Zahl ist insofern zu tief gegriffen, als Personen, die ausschliesslich manuelle Bestellungen aufgeben, statistisch nicht erfasst sind.

Objektausleihen für Ausstellungen gingen im Jahr 2007 unter anderem nach Zürich, Genf, Lugano, Bonn und Düsseldorf.

Beratung

Zum erstenmal wurde in der oben erwähnten Webumfrage die Qualität der Beratungsdienstleistungen gemessen. Die Beurteilenden geben ihr auf einer Skala von 1 – 6 die sehr gute Gesamtnote 5,4.

Während die Zahl der erteilten Auskünfte insgesamt von 15'246 (2006) auf 12'743 abnahm (davon 3'820 fachspezifische und 8'923 allgemeine Fragen), stieg die Nachfrage nach längeren Recherchen von 916 auf 1'088. Die Auslastung der Arbeitsplätze ging von 67% auf 44% zurück. Die Einführung des kabelfreien Internetzugangs im Jahr 2008 sowie eine gezielte Information der Studierenden im Raum Bern dürfte die Arbeitsplätze der NB wieder attraktiver machen.

Die Qualität der Beratungsdienstleistungen wurde durch viele Einzelmassnahmen weiter verbessert. An der «Virtuellen Auskunft über die Schweiz» beteiligen sich neu unter anderem die Universitätsbibliothek Bern, die Kantonsbibliothek Graubünden und das Conservatoire et jardin botaniques de Genève. In Zusammenarbeit mit der Universität Bern wurde die bibliothekswissenschaftliche Sammlung gezielt erweitert, das Internet Clearinghouse Schweiz ist nunmehr auch auf Italienisch verfügbar und entspricht neu den Bedingungen der barrierefreien Nutzung für Sehbehinderte. Das Schweizer Zeitschriftenportal verfügt über eine neue Freitextsuche und zeigt neu auch an, in welcher Institution welche ausländische Zeitschrift dauerhaft archiviert wird.

Vermittlung

Die Anzahl der für externe Kundinnen und Kunden hergestellen Fotografien verdoppelte sich gegenüber 2006 von 542 auf 1'109. Die Nachfrage nach Kopien nahm leicht zu, von 40'325 auf 42'419. 8'482 Personen besuchten eine Führung, Schulung, Veranstaltung oder Ausstellung in der NB (2006: 10'226). Da die NB ihre grosse Ausstellung neu im Winterhalbjahr zeigt, verteilt sich das Publikum auf zwei Kalenderjahre. Das Centre Dürrenmatt Neuchâtel verzeichnete 9'010 Besuche. Die Ausstellung *Patricia Highsmith*, die die NB im Jahr 2006 zeigte, wurde im Berichtsjahr vom Strauhof Zürich in ergänzter Form gezeigt und dort von 1'864 Personen gesehen.

Stark zugenommen hat der Verkehr auf der Website www.nb.admin.ch, von 205'603 auf 290'821[11]. Die online-Kataloge verzeichneten 216'231 Anfragen; diese Zahl wurde im Jahr 2007 zum erstenmal erhoben. Sieht man die starke Nachfrage nach den Webangeboten im Zusammenhang mit der Rückgang der Benutzung vor Ort, so wird deutlich, dass die NB als Ganzes weiterhin rege benutzt wird, die Fernnutzung hingegen, wie bei den meisten Bibliotheken, an Bedeutung gewinnt.

In der Reprografie wurden die Abläufe so reorganisiert, dass den Kundinnen und Kunden gleich bei Auftragserteilung mitgeteilt werden kann, wie lange die Bearbeitung dauert. Insgesamt führte das zu mehr Klarheit für die Auftraggebenden und eine Verkürzung der Lieferfristen.

Einer der grössten Aufträge für die Reprografie war ein interner: die Herstellung von 258 digitalen Fotografien in hoher Auflösung für die Publikation *Tell im Visier*. Publikation und gleichnamige Ausstellung waren der Schwerpunkt des Vermittlungsprogramms der NB im Winter 2007/2008 (mehr dazu vgl. S. 18). Neben diesem aufwändigen Projekt stehen, gemessen an den eingesetzten Mitteln, nicht minder erfolgreiche kleinere Veranstaltungen wie die Museumsnacht Bern oder die Soiréen des Schweizerischen Literaturarchivs (vgl. S. 17).

Führungen und Schulungen auf Anfrage waren auch 2007 stark gefragt. Wie üblich besuchten sämtliche Informations- und Dokumentations-Spezialisten und -Spezialistinnen in Ausbildung die NB, dazu einige ausländische Delegationen, darunter Fachleute aus Russland, aus Armenien und aus Georgien.

11 Unique Hosts