

Section des services aux usagers

Objektyp: **Group**

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

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

PDF erstellt am: **10.08.2024**

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 Ausdrücke 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>

Section des services aux usagers

La Section des services aux usagers a poursuivi le développement de ses prestations aussi bien pour les utilisateurs dans les salles publiques que pour les utilisateurs virtuels. Elle a préparé l'intégration de deux nouveaux services : le Service de reprographie et le Centre Dürrenmatt, intégration qui deviendra effective au 1^{er} janvier 2006. Le développement des prestations de service dans le cadre du groupe de produits «Utilisation» se fera prioritairement pour les groupes cibles déterminés dans le cadre du plan marketing : histoire, art, littérature et droit suisses. Le service universel n'en sera pas négligé pour autant.

L'orientation client de l'institution a fait l'objet d'une réflexion approfondie (voir ci-dessous). La première mesure tangible sera l'extension des heures d'ouverture de la salle d'information le samedi jusqu'à 16.00 dès le mois de février 2006. La migration de notre système informatique en mai 2005 a provoqué des perturbations dans le service aux usagers et particulièrement au niveau du prêt où aucune transaction n'a pu être effectuée pendant deux semaines.

Centre d'information Helvetica

Domaine Relations publiques : outre les grandes manifestations telles que la troisième Nuit des musées de Berne et la remise du Prix suisse Jeunesse et Média, les visites guidées ont eu un grand nombre de participants en 2005.

Un marketing efficace n'est réalisable que si tous les collaborateurs ont une compréhension commune du profil et des tâches de l'institution.

Dans cette optique, les quelque 40 collaborateurs et collaboratrices des services au public ont participé en octobre à une journée ayant pour titre « Ensemble au service des usagers ». L'objectif de celle-ci était de traduire concrètement, sur la base de situations rencontrées dans la pratique, le concept « orientation client ». Désireux d'améliorer sans cesse leur attitude envers le client, les participants ont fait un état des lieux aussi bien de leurs atouts et de leurs obstacles actuels que de leurs attentes. Suite à cette journée, des groupes de travail se sont formés avec pour mission de traiter les différents

thèmes et de dégager des solutions innovatrices et satisfaisantes, au-delà des frontières imposées par l'organisation actuelle et, bien entendu, dans l'intérêt des clients.

Domaine Prestations de recherche : 2005 fut une année de consolidation du Domaine : une réorganisation interne et une meilleure répartition des tâches ont permis de se consacrer au développement de prestations plus adaptées aux besoins (pour les usagers de la BN et en interne). Le Catalogue collectif suisse (CCS) reste toujours un outil pour le prêt interbibliothèques en Suisse. La baisse importante des demandes de localisation au CCS (plus de 50%) donne la possibilité de développer l'offre de prestations du service de recherches au travers du guichet virtuel SwissInfoDesk. Celui-ci voit une augmentation importante du nombre de demandes de recherches en ligne (18%). La coopération nationale (bibliothèques universitaires) et internationale (Allemagne, France) de la BN au plan de la référence virtuelle est en cours de réalisation. Le domaine continue de participer à *QuestionPoint* du *Research Libraries Group* (RLG).

Prêt interbibliothèques : après 3 ans de baisse, la courbe d'emprunts de documents auprès des bibliothèques suisses et étrangères s'est redressée en 2005 (+ 10% environ par rapport à 2004). Le total de documents empruntés auprès des bibliothèques suisses marque une forte augmentation (+ 32%), due notamment au nombre plus important de demandes faites par le service des acquisitions de la BN (+ 77%). Par contre, le nombre de demandes de prêts de documents provenant de bibliothèques étrangères accuse une diminution relativement importante (-32%).

Au niveau national, la BN participe à :

AG ILV : groupe de travail du prêt interbibliothèques de la BBS

COPI : commission du prêt interbibliothèques de RERO.

Au niveau international, la BN participe au programme SHARES du *Research Libraries Group* (RLG), programme pour la fourniture de documents entre les bibliothèques membres de ce réseau.

Domaine Prestations de services en ligne :

planifiées en 2004, les améliorations du produit *Internet clearinghouse Schweiz* ont été réalisées en 2005. Les innovations les plus importantes concernent l'introduction de la rubrique « Domaines » et la possibilité de recevoir des offres Internet indépendantes des bibliothèques.

A la fin de l'année 2005, le projet « Public PC BN » a permis de remplacer les infrastructures obsolètes dans les salles publiques. Le projet *Optimized Rednet* a été lancé ; il prévoit d'introduire un réseau public interoffices (REDNET) ; sa réalisation est prévue pour 2006. Une adresse courrielle générale info@slb.admin.ch, destinée au public de la BN, est dorénavant opérationnelle sur le site Internet.

La mise à jour et la nouvelle présentation des signets du Catalogue collectif ainsi que l'introduction d'une nouvelle navigation sont presque terminées. En remplacement du Catalogue Collectif Suisse des Publications en Série (RP/VZ), la BN offre depuis 2003, en collaboration avec les grands réseaux de bibliothèques suisses, l'accès au Portail Suisse des Périodiques (PSP). Le catalogue du Kunsthaus de Zurich y a été intégré cette année. Une indication signalant les interruptions prolongées d'accès aux catalogues du PSP a été intégrée.

Domaine de l'information du public : la fréquentation des salles publiques est en léger recul par rapport à l'année précédente (-1 %) ; par contre, le taux d'occupation des places de travail est en augmentation de 3%, et celui des renseignements de 6%. L'élaboration de directives relatives aux ouvrages de référence de la salle de lecture devrait permettre d'aller davantage à la rencontre des besoins de nos groupes cibles. Un foyer de lecture a été aménagé en face du service du prêt ; nos usagers y trouvent des informations sur la vie culturelle en Suisse.

Service du prêt

Le nombre de documents empruntés est en recul de 8% alors que la proportion de lecteurs actifs passe de 22% à 24%.

Une procédure informatique a été mise en place afin d'assurer que les ouvrages de plus de cinquante ans soient disponibles uniquement pour le prêt en salle de lecture, conformément aux dispositions de l'article 17 du « Règlement pour l'utilisation de la BN ».

Jean-Marc Rod

Responsable de la Section des services aux usagers