Zeitschrift: Rapport annuel / Bibliothèque nationale suisse
Herausgeber: Bibliothèque nationale suisse
Band: 94 (2007)

Rubrik: Utilisation

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: 01.08.2025

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

Utilisation

Alors que l'utilisation sur place a tendance à reculer, l'utilisation en ligne est en constante augmentation. Les utilisateurs de la BN sont globalement satisfaits des prestations de la BN comme l'a montré un sondage effectué sur la Toile. Cette enquête a permis aussi de déterminer les besoins des utilisateurs. Ses résultats permettront à la BN d'adapter son offre de services.

Projet « Utilisateur 07 »

La BN a prévu dans sa stratégie 2007 – 2011 de cibler ses services sur les besoins de ses principaux utilisateurs. Le projet « Utilisateur 07 » a servi à identifier leurs attentes. Une vaste enquête sur internet, effectuée au printemps 2007 par l'Institut d'analyse de consommation et de société KONSO, a identifié les directions dans lesquelles la BN doit développer ses services. Il en est ressorti que si les utilisateurs sont en général satisfaits des prestations offertes actuellement, ils souhaitent un accès aux articles figurant dans certains périodiques, des notices de catalogue plus riches en informations et offrant la possibilité d'accéder aux tables des matières, la numérisation de journaux et périodiques et surtout un accès simplifié aux catalogues. Beaucoup d'utilisateurs souhaitent en outre une meilleure communication sur les contenus et les nouveautés et pouvoir donner plus facilement leur avis. Lancé à fin 2007, le projet de suivi « ServicePlus » va tenter de définir de quelle manière la BN pourra répondre à ces besoins. Il s'agira également de clarifier la question du nouvel aménagement des espaces publics.

Prêt

En 2007, le prêt de documents a légèrement reculé ; 77 636 documents ont été prêtés (83 031 en 2006). Le recul concerne avant tout les fonds imprimés, la consultation des microfilms a été stable. Il a été possible de tenir de manière satisfaisante les délais entre la commande et la mise à disposition (30 minutes au maximum pour livrer au guichet des documents du magasin souterrain). Près de 60% des documents ont pu être commandé en ligne, 40% doivent encore être traités manuellement car ils ne sont pas encore recensés dans le catalogue Helveticat. Il s'agit principalement de périodiques. Au cours de ces prochaines années, les revues les plus demandées seront intégrées en priorité au catalogue Helveticat.

Pour la première fois depuis la création d'Helveticat, les cartes d'utilisateurs ont été changées. Cette modification est due à l'introduction au 1er janvier 2007 d'une nouvelle image unifiée pour l'ensemble des logotypes de l'administration fédérale. La BN en a profité pour épurer sa banque de données. Le nombre des utilisateurs inscrits a ainsi baissé de 19 694 en 2006 à 6264 en 2007. Le nombre d'utilisateurs actifs, soit ceux qui commandent au minimum un document en ligne, a également diminué de 3708 à 3409. Ce chiffre ne reflète cependant pas la réalité : les personnes qui ne passent leur commande qu'à la main ne figurent pas dans cette statistique.

Des objets ont été empruntés pour des expositions montées entre autres à Zurich, Genève, Lugano, Bonn et Düsseldorf.

Conseil

Pour la première fois, le sondage web cité plus haut a permis de juger la qualité des conseils fournis par les services de renseignement. Les personnes interrogées ont estimé que la pertinence des conseils méritait un 5,4 de moyenne, sur une échelle allant de 1 à 6, une très bonne note.

Alors que le nombre de renseignements donnés est passé de 15 246 (en 2006) à 12 743 pour l'exercice (réparti entre 3820 questions documentaires et 8923 questions d'ordre général), les demandes de recherches plus approfondies sont en augmentation (916 à 1088). Les places de travail ont été nettement moins occupées: 44% contre 67% l'année précédente. L'introduction de l'accès internet sans câble en 2008 couplée à une information ciblée sur les étudiants de l'agglomération bernoise devrait renouveler l'attrait des places de travail de la BN.

La qualité des services de consultation a été améliorée par de nombreuses mesures ponctuelles. Plusieurs institutions, dont la Bibliothèque universitaire de Berne, la Bibliothèque cantonale des Grisons ainsi que le Conservatoire et jardin botaniques de Genève ont désormais rejoint le *Guichet virtuel d'information sur la Suisse*. En collaboration avec l'Université de Berne, la collection de bibliothéconomie a été élargie, le site internet clearinghouse Suisse (ICH) est maintenant disponible en italien ; il répond en outre aux exigences d'un accès pour les personnes handicapées de la vue. Le portail suisse des périodiques dispose d'un nouvel outil de recherche par mots-clés (mot recherché dans l'ensemble du texte) et affiche, autre nouveauté, dans quelle institution sont archivés à long terme certains périodiques étrangers.

Mise en valeur

Le nombre de photographies réalisées pour des clients externes a doublé, passant de 542 en 2006 à 1109. La demande de copies a légèrement augmenté, passant de 40 325 à 42 419. Au total, la BN a accueilli 8 482 visiteurs lors de visites guidées, formations, manifestations ou expositions (10 226 en 2006). Etant donné que la BN monte désormais sa grande exposition annuelle au cours du semestre d'hiver, l'afflux du public est réparti de manière nouvelle sur deux années d'exercice. 9010 visiteurs se sont rendus au Centre Dürrenmatt Neuchâtel. L'exposition *Patricia Highsmith*, présentée à la BN en 2006, a été montrée à Zurich au Strauhof dans une version enrichie. Elle a attiré 1864 personnes.

Le trafic sur le site web www.nb.admin.ch a connu une forte expansion passant de 205 603 à 290 821 visites[11]. Les catalogues en ligne ont enregistré 216 231 requêtes ; ce chiffre a été relevé pour la première fois en 2007. Si l'on met en regard la forte augmentation des demandes sur le web avec le recul de l'utilisation sur place, on constate clairement que la BN, dans son ensemble, demeure une institution assidûment sollicitée et que son utilisation à distance, comme pour la plupart des bibliothèques, ne cesse de gagner en importance.

Les procédures de reprographie ont été réorganisées de telle manière que les clients sachent dès la commande passée combien de temps durera son traitement. Cela offre aux commanditaires plus de transparence tout en raccourcissant les délais de livraison.

Une des plus grosses tâches confiée à la reprographie cette année fut la réalisation de 258 photographies numériques en haute définition pour la publication *Plein feu sur Tell*. Cet ouvrage, ainsi que l'exposition éponyme, forment l'axe principal des efforts de mise en valeur de la BN au cours de l'hiver 2007/2008 (plus de détails en p. 18). Outre ces deux projets d'envergure, si l'on considère les moyens engagés, d'autres manifestations plus réduites ont eu tout autant de succès ; citons ainsi la Nuit des musées de Berne, ou les soirées des Archives littéraires suisses (voir p. 17).

En 2007, les visites guidées et les formations à la demande ont également été fort appréciées. Comme d'habitude, les spécialistes de l'information et de la documentation en cours de formation ont visité la BN ; sans oublier quelques délégations étrangères, dont des spécialistes venus de Russie, d'Arménie et de Géorgie.

11 Unique Hosts