



# Linee direttive della Biblioteca Am Guisanplatz

## **Mandato**

La Biblioteca Am Guisanplatz fa parte del settore Comunicazione della Segreteria generale del DDPS. Raccogliamo, documentiamo e otteniamo informazioni dalla Svizzera e dall'estero e le mettiamo a disposizione dell'Amministrazione federale, dell'esercito e del pubblico. I nostri principali ambiti di raccolta sono i seguenti:

- Politica, geopolitica e politica di sicurezza
- Questioni militari ed esercito
- Protezione della popolazione e protezione civile
- Agricoltura
- Trasporti, energia e comunicazioni
- Finanza ed economia
- Diritto
- Scienza e tecnologia
- Comunicazione
- Architettura, costruzioni e logistica
- Protezione e aiuto in caso di catastrofe
- Politica d'asilo e di migrazione
- Geografia

## **Offerta**

Siamo un centro d'informazioni principalmente per persone interessate in seno alle amministrazioni pubbliche e ai settori dell'educazione, della scienza e della cultura, ma le nostre prestazioni sono destinate anche a persone interessate attive nei rimanenti diversi settori della società. Conferiamo grande importanza a una consulenza individuale. I nostri documenti vengono prestatati in tutta la Svizzera. Anche le biblioteche estere possono indirizzarsi al nostro servizio prestiti secondo le modalità previste dal prestito interbibliotecario. In particolare offriamo un servizio di ricerca per ricerche a medio e lungo termine che vengono svolte da un gruppo di storici. Durante le normali ore di apertura del settore amministrativo offriamo ai nostri utenti un'infrastruttura moderna con postazioni di lettura e di lavoro. Le nostre prestazioni sono orientate alle esigenze degli utenti e si adeguano costantemente a esse.

## **I clienti sono al centro delle nostre attenzioni**

Le prestazioni per i nostri utenti sono al centro della nostra attività. La condotta personale dei collaboratori e il loro impegno si orientano costantemente ai desideri della clientela.

## **Principi dirigenziali**

Il principio supremo della Biblioteca Am Guisanplatz consiste nel servizio al cliente improntato alla responsabilità individuale, sia che si tratti di un cliente esterno o interno, sia che si presenti ora o tra 50 anni. Nei limiti di questo principio si tratta di sfruttare le contenute

ma sufficienti risorse in modo che si possa acquisire costantemente una documentazione ottimale sotto il profilo materiale e temporale. A tale scopo applichiamo la chiara suddivisione della Biblioteca in servizi e unità specializzate, la condotta per obiettivi (il «cosa» è definito, il «come» è compito – sempre nei limiti del diritto vigente – dei collaboratori) e la gestione mediante rapporti generali, sedute dei responsabili di settore e delle unità specializzate nonché colloqui mensili e individuali. Accordiamo particolare importanza alla salute e al benessere delle colleghe e dei colleghi.

### **Collaboratori**

Le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori operano con spirito di gruppo e collegialità. Sono competenti, motivati e disponibili ad accogliere critiche costruttive. Svolgono la loro attività assumendo pienamente le proprie responsabilità individuali e sono disposti a perfezionarsi e a evolvere a livello professionale e personale.

### **Obiettivi**

Quale centro d'informazioni specializzato, la Biblioteca Am Guisanplatz mette a disposizione di tutte le persone interessate la sua raccolta e le sue prestazioni, assicura l'utilizzabilità di tale raccolta e mira a una gestione efficace delle informazioni. Siamo aperti e ricettivi nei confronti della continua trasformazione della società e del settore bibliotecario, adattiamo regolarmente la nostra offerta ai costanti sviluppi e siamo parimenti disposti ad adeguare in permanenza i nostri processi lavorativi alle nuove esigenze nonché a impiegare le moderne tecnologie dell'informazione.

### **Collaborazioni**

In quanto biblioteca di riferimento dell'Amministrazione federale gestiamo e coordiniamo le pertinenti biblioteche e provvediamo alla collaborazione nell'ambito dell'informazione e della comunicazione. Promuoviamo la collaborazione con la Biblioteca nazionale svizzera e con altre biblioteche esterne all'Amministrazione federale.

Berna, 11 novembre 2009

Jürg Stüssi-Lauterburg

Le presenti linee direttive entrano provvisoriamente in vigore l'11 novembre 2009 e sono valide fino al termine del progetto trasversale QSP 8. Dopodiché saranno rielaborate.