



Olvasói visszajelzések figyelése az igény szerinti gyarapítás kibővítéséhez

Az Oregon állambeli egyetemi könyvtárak más felsőoktatási könyvtárakhoz hasonlóan újra gondolják gyarapítási politikájukat és a felhasználóközpontú gyűjteményépítést helyezik előtérbe: azaz a felhasználók javasolják a beszerzendő szakirodalmat. 2008 őszén létrehozta egy csoport, hogy a könyvtárközi kérések alapján végzett igény szerinti gyarapítás feltételeivel, eredményességével, munkamenetével foglalkozzanak (továbbiakban igény szerinti gyarapítási program, röviden program).

Az alábbi kérdések érdekelték őket:

- Az oregoni könyvtárak olvasóinak vannak-e különleges szempontjaik az igény szerinti gyarapítási program során?
- Az oregoni könyvtárak olvasóinak visszajelzései bepillantást nyújtanak-e a program sikerébe?
- Hogyan használhatók fel az olvasók visszajelzései a program jövőbeli fejlesztésében?

Az utóbbi 10 évben az igény szerinti gyarapítási programok elszaporodtak, ezért a csoport számos, a témával összefüggő cikket nézhetett át munkája megkezdése előtt. Általában azt szűrték le, hogy a siker feltételei a költségvetési kerettől, az olvasói kör összetételétől, a vásárlandó tételek kiválasztási kritériumaitól és a munkamenettől függenek. A szakcikkre alátámasztották a programok sikerét, de a programokat főleg csak a megvásárolt tételek szempontjából elemezték, (pl. kölcsönzési statisztikák, könyvek forgása), és nem sokat foglalkoztak az olvasói visszajelzésekkel.

Az oregoni könyvtárak programjában a karok hallgatói, oktatói és doktoranduszai vettek részt. Az ő könyvtárközi kéréseik alapján beszerzett könyveket körbefutó szalaggal látták el, mielőtt odaadták volna nekik, melyen elmagyarázták a program lényegét és kérték őket, hogy vegyenek részt benne, válaszoljanak a néhány hét múlva elküldendő kérdésekre. Mindössze 190 könyvet vásároltak a

2009. február közepétől 2010. február közepéig tartó egyéves időszakban, ezért minden érintettet megkértek, tehát nem mintavétellel dolgoztak. A válaszadók személyére vonatkozó adatokat nem kérték be, hogy minél őszintébben válaszoljanak.

A nyílt végű kérdésekre adott válaszokat négy kategóriába sorolták: pozitív (teljes mértékben támogató, 54%), fenntartásos (támogató, de saját véleményt is megfogalmazó, 26,6%), véleményező, de nincs ellene (8,8%), negatív (2,9%). A 190 kérdőívre 63 reagálás érkezett, vagyis 33%-os volt a válaszolási arány. Az olvasók elégedettsége magas volt: átlagosan 4,74 pont jött ki, ahol 5 pontot ért a nagyon elégedett és 1 pontot a legkevésbé elégedett résztvevő. Az olvasók viselkedésével kapcsolatban az derült ki, hogy újból kikölcsonőznék a műveket és ajánlanák további olvasásra másoknak. Csak 6 olvasó (9,5%) nem kölcsonőzné ki újból a művet és 7 (11,3%) nem ajánlaná tovább. A 63 válaszadóból 34 válaszolt a nyílt végű kérdésekre is.

Fontos volt a felhasználók számára a gyors szolgáltatási idő, amelyet a könyvtárak a vásárlással értek el. Az egyik felhasználó így kommentálta ezt: „Biztos vagyok benne, hogy a mű gyorsabban megérkezett így, mintha könyvtárközivel kérték volna meg más könyvtárból.” Valóban, ha nem a regionális konzorciumból érkezik a kért könyv, akár 7–10 nap is eltelhet. És az olvasókat kevésbé érdekli az, hogy honnan jön meg a kért dokumentum, közelről vagy távolról.

A felhasználók a gyorsaságon kívül a program más tényezőit is értékelték. Tetszett nekik az, hogy a könyvtár új lehetőségeket próbál ki szolgáltatásai bővítésére. A résztvevők méltányolták, hogy a kölcsönzési kérésekből gyarapítási tételek lettek, és ezért ezek a művek a jövőben is rendelkezésre állnak. És nemcsak a helyi könyvtárban, hanem a konzorcium egészében.

A vásárlás rövid távon nyilván nagyon eredményes, mivel a kölcsönzési statisztikák jobbak, ezeket a megvásárolt dokumentumokat háromszor olyan gyakran kölcsönzik, mint az egyéb beszerzésből származókat. A hosszú távú kölcsönzési statisztika javulására pedig az adhat garanciát, hogy a válaszadók többsége állította, újból kikölcsönzik majd a könyvet, illetve javasolják a karon a témával kapcsolatos ajánlott irodalom listájára.

A költségvetési meggondolásokat is megértették a felhasználók, amikor összevetették a vásárlást a kölcsönzéssel. A többszöri szállítási költség hosszú távon drágább lehet, mint az egyszeri vásárlás. A könyvtárak igyekeztek olyan műveket megvenni, amelyek nemcsak egy olvasó igényeit elégítik ki, hanem amelyekre többeknek is szükséges lehet.

Volt azért néhány ellenvélemény is, melyek arra hívták fel a figyelmet, hogy a speciális igényeket figyelembe vevő vásárlás a gyűjtőkörbe tartozó szakterületek közötti aránytalanságokat idézheti elő. Az egyik elégedetlen olvasó így fejezte ki magát: „Nem gondolnám, hogy az igény szerinti beszerzés a leghelyesebb gyarapítási program. Önök megvesznek könyveket és nem is tudják, mihez kérték őket: oktatáshoz, kutatáshoz vagy egyéb okból. Az én összes szakterületem állományában tátongó lyukak vannak. Inkább ezeket tömjék be

és ne össze-vissza vásárolgassanak könyveket.” Sok felhasználó véleménynyilvánításából az derült ki, nem tudták, hogy a könyvtárosok milyen feltételeket határoztak meg a megvásárlandó könyveket illető döntéseknél, illetve jó néven vették volna, ha több beleszólásuk van a döntésbe.

Az oregoni könyvtárak az ILLiad könyvtárközi kölcsönzési modullal dolgoznak és megveszik a GIST (Getting It System Tool) interfészt hozzá, amelynek segítségével ezentúl a felhasználók jobban alakíthatják a könyvtár gyarapítását.

A könyvtárosok fő érve a program mellett az, hogy az oktatók, doktoranduszok jól értenek a szakterületükhöz, és olyan műveket kérnek könyvtárközi kölcsönzésre, melyeket szükségesnek tartanak. Végül is az igény szerinti gyarapítás jól kiegészíti a gyarapítás egyéb módjait, mint amilyen például az éppen időben való vásárlás (just-in-time purchasing), a kiadói katalógusok alapján történő vétel.

/HUSSONG-CHRISTIAN, Uta – GOERGEN-DOLL, Kerri: We're Listening: Using Patron Feedback to Assess and Enhance Purchase on Demand. = Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve, 20. sz. 2010. p. 319–335./

(Burmeister Erzsébet)