



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 csoportot, 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 szakcikkek 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 kikölcsönöznék a műveket és ajánlanák további olvasásra másoknak. Csak 6 olvasó (9,5%) nem kölcsönözné 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.