



Törölt könyvtárközi kérések, mert megvan a dokumentum. Probléma? Lehetőség?

A könyvtárközi kérések statisztikái jól felhasználhatók a gyűjtemény alakításában: erre már rég rájöttek a könyvtárosok. De mi van azokkal a kérésekkel, amelyeket törölni kell azért, mert a könyvtár már rendelkezik a kért dokumentummal? Egyszerű azt mondani, hogy az olvasó felületes volt és nem nézett rendesen utána a dokumentumnak. De ha sok ilyen eset fordul elő, akkor már ki kell vizsgálni az ügyet.

Ez idáig két tanulmány foglalkozott tüzetesebben az ilyen törölt kérésekkel. Az első 2000-ben készült, amikor a könyvtárközi kérések nagyrészt még papíralapon érkeztek. Akkor arra a következtetésre jutottak a szerzők – mivel a törölt kérések vonatkozásában semmilyen szabályszerűség nem volt felfedezhető sem az olvasók, sem a szakterületek tekintetében –, hogy valószínűleg a folyóiratok polcokon való elhelyezése nagyon bonyolult és az olvasókat jobban el kell igazítani. 2004-ben ismét született egy írás. Ekkor főleg azt vizsgálták, hogy az egyre elterjedtebb elektronikus források milyen hatással vannak a fenti jelenségre. A szerzők itt is a könyvtárközi kölcsönzés jobb megismerését emelték ki, illetve hangsúlyozták azt, hogy a MARC rekordokba a folyóiratcímek rövidítése is kerüljön be a könnyebb megtalálhatóság érdekében.

2009-re a könyvtárközi kölcsönzés menetében ismét történtek változások. A kérések már csak elektronikus formában érkeznek. Ennek ellenére az alapprobléma megmaradt: sok a törölt kérés, aminek gyakorta az az oka, hogy a dokumentum már megvan a könyvtárban. Jelen cikk a *Florida Gulf Coast University*-ben (FGCU) vizsgálja a jelenséget. Mi a törlések oka és mit lehet a csökkentésük érdekében tenni?

A tanulmány írásának ideje alatt összesen 1721 kérésből 314-et kellett különböző okok miatt visszautasítani, s ebből 103 volt azoknak az esetek-

nek a száma, amikor a könyvtár rendelkezett a dokumentummal (32%). Ez az okok közül a leggyakoribb, ennél alacsonyabb, 27% az az eset, amikor a könyvtár minden lehetséges forrást megvizsgált, de nem találta meg sehol a művet.

Mi történik? A leggyakrabban kért dokumentum bekötött, nyomtatott folyóirat-számokból származott, de volt sok könyv, és mikroformátumban vagy elektronikus formájú cikk is. A szerzők feltételezik, hogy a hallgatók annyira hozzászoktak már a teljes szöveges elektronikus forrásokhoz, hogy eszközbe sem jutnak a bekötött folyóiratok, rögtön a könyvtárközi kölcsönzéshez fordulnak, ha nem találnak valamit. Már annyira a digitális korban élnek, hogy nem tudnak a régmódi formátumokkal (bekötött folyóiratok, mikrofilm, mikrofilmlemez) mit kezdeni, kényelmetlennek találják a polcokon való keresgélést, egyszerűbb egy könyvtárközi kölcsönzési űrlapot kitölteni a számítógép képernyőjén. A nyomtatott folyóiratok vagy mikroformátumok miatt át kellene menni a könyvtárba, ami szintén kényelmetlenséget jelent. A mikroformátumok kezelését pedig meg is kell tanulni. Sőt sokan nem is tudnak ezek létezéséről, és megijednek, amikor szembesülnek azzal, hogy a kívánt dokumentum ebben a formátumban megvan a könyvtárban. Vagyis a hallgatók egy része nem tudja (nem akarja!) kihasználni a hagyományos könyvtár lehetőségeit. De az elektronikus formátumú anyagokat sem mindig könnyű megtalálni, hiszen egy-egy könyvtár sokféle adatbázissal rendelkezik, s mindegyikben másképp kell keresni. Az FGCU 300 adatbázisban kínál 20 000 e-folyóiratot. A felhasználók gyakran eltévednek az adatbázisokban.

Mit lehet tenni? 2000-ben és 2004-ben a válasz az volt, hogy az olvasóknak több bibliográfiai tréninget kell tartani. Meg kell tanítani nekik az alapvető információkeresési ismereteket és a könyvtárhasználatot. Minél gyakrabban kell tréningeket tartani vagy workshopokon oktatni a kutatási mód-

szereket. Természetesen be kell iktatni a könyvtárközi kölcsönzést is az órákba. Ugyanígy fontosak az online felhasználóképzések és a könyvtár honlapján is sok segédanyagot kell elhelyezni. A könyvtári katalógusokat is javítani kell, hogy a lelőhely-információk egyértelműek és világosan érthetőek legyenek. De van még egy lehetőség is: a könyvtárban meglévő dokumentumok esetében is fel kell kínálni a könyvtárközi kölcsönzéshez hasonló szolgáltatást. A könyvtár állományában meglévő dokumentumok esetében is lehetővé kell tenni az úrlapon való cikkrendelést és a könyvtár általi elektronikus dokumentumszolgáltatást vagy könyvek esetében a kikészítést, illetve az irodákba szállítást.

A szakirodalom-kutatás azt igazolja, hogy sok USA-beli felsőoktatási könyvtár nyújtja már a könyvtárközi kölcsönzéshez hasonló dokumentumküldő szolgáltatást saját állományából is.

A szolgáltatás ilyen irányú kiterjesztése természetesen kérdéseket vet fel, mivel a könyvtár falai közül egyre több szolgáltatás tevődik át a virtuális világba, az olvasó nem jön be a könyvtárba, mindent megkap az íróasztalára.

Összefoglalásképp elmondható, hogy többféle intézkedés tehető a törölt könyvtárközi kérések csökkentésére: az információkeresés magasabb szintű oktatása, jobb együttműködés a könyvtár egyes osztályai között, katalógusok javítása. De ezek mellett a könyvtár saját állományában fellelhető dokumentumok könyvtárközi kölcsönzéshez hasonló szolgáltatására is van igény, amelyet érdemes kielégíteni.

/RAYCRAFT, Kimberley: Interlibrary Loan Requests Canceled Due to Availability: Problem or Opportunity. = Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve, 20. köt. 1. sz. 2010. p. 33–42./

(Burmeister Erzsébet)