

# STAŽUOTĖ JEILYJE

**Jurgita Budžiūtė**

LNB IC Elektroninės informacijos skyriaus  
vyresn. bibliografė

---

Jeilio universiteto bibliotekos Slavų ir Rytų Europos padalinys (*Slavic and East European Collections*) nuo 1993 m. skiria stipendijas 4 mėnesių stažuotei bibliotekininkams iš Rytų ir Centrinės Europos bei buvusios Sovietų Sąjungos šalių. Tokios stažuotės tikslas yra gauti žinių apie JAV bibliotekininkystę, pažiūrėti, kaip savo veiklą organizuoja didžiausios Amerikos akademinės ir mokslinės bibliotekos, pasisemti katalogavimo ir komplektavimo patirties. 2005 m. rugsėjo–gruodžio mėnesiais straipsnio autorė čia buvo pirmoji atstovė iš Lietuvos.

Vieno geriausių JAV Jeilio universiteto biblioteka yra įsikūrusi Niuheiveno (New Haven) mieste (Konektikuto valstija). Universitetas įsteigtas 1701 m. Bibliotekos pradžia buvo 40 knygų, priklausiusių universiteto Teisės koledžui. Dabar Jeilio universiteto bibliotekų sistemą sudaro centrinė biblioteka (*Sterling Memorial Library, SML*) ir 22 universiteto padalinių bibliotekos. Fonduose yra per 11 mln. knygų (per metus gaunama apie 17 000 pavadinimų dokumentų), 2600 elektroninių žurnalų ir daugybė kitų šaltinių. Sistemoje dirba per 600 informacijos specialistų.

Šiame straipsnyje siekta apžvelgti bibliotekos informacines paslaugas, taip pat principus, kuriais biblioteka vadovaujasi savo veikloje.

**Informacinės paslaugos.** Informacinių paslaugų programa sukurta visiems Jeilio universiteto ir jo bibliotekų bendruomenės nariams – akademiniam personalui, visų pakopų studentams ir bibliotekų lankytojams bei vartotojams. Programos tikslas yra, kad kiekvienas bibliotekos vartotojas taptų savarankiškas; to siekiama teikiant jiems informaciją apie bibliotekos veiklą, informacinius išteklius, mokant bei motyvuojant naudotis biblioteka ir patiems susirasti informaciją. Specialistai konsultuoja, kaip naudotis specialiosiomis kolekcijomis, elektroniniais ištekliais, formuluoti informacines užklausas, taip pat atsako į klausimus, susijusius su bibliotekos veikla.

Informacinės paslaugos teikiamos bibliotekos lankytojams ir virtualiems vartotojams. Norėdamas gauti atsakymą į užklausą bibliotekoje, vartotojas kreipiasi į informacijos specialistą. Tam yra informaciniai stalai (*Reference*). Išsamesnės konsultacijos galima paskambinti telefonu ir susitarti dėl susitikimo su bibliotekos darbuotoju.



Sterling Memorial biblioteka iš tolo

Virtualios informacinės paslaugos yra:

- *balso paštas* (Teologijos, Muzikos ir Socialinių mokslų bibliotekose) – vartotojas, paskambinęs į biblioteką, įrašo savo užklausą į telefono įrašymo aparatą ir darbuotojui palieka savo kontaktinius duomenis;
- *elektroninis paštas* – atsakymai į vartotojų užklausas pateikiami per vieną darbo dieną (jei užklausa sudėtingesnė, tai gali užtrukti ilgiau);
- *laiškai* – vartotojas ar institucija pateikia bibliotekai klausimą paprastu paštu, o atsakymai dažniausiai išsiunčiami per savaitę;
- *tinklalapiai ir spausdinta medžiaga* – siūloma pasinaudoti pagalbiniais Jeilio universiteto bibliotekos tinklalapiais, kuriuose gausu naujienų ir įvairios informacijos apie paiešką internete ir elektroniniuose ištekliuose.

Lietuvos bibliotekose virtualiam vartotojui dažniausiai pateikiamas vienas elektroninio pašto adresas, kuriuo galima siųsti užklausas. Jeilio universiteto bibliotekoje *Klausk bibliotekininko* paslauga labai populiari, ja naudojasi dauguma vartotojų. Yra daug už šią paslaugą atsakingų specialistų, kiekviena Jeilio universiteto sistemos biblioteka turi bent kelis tokius darbuotojus. Vartotojas užpildo trumpą formą internete, kurioje nurodo vardą ir pavardę, skyrių ar instituciją (iš kurios rašoma), savo elektroninio pašto adresą ar telefono numerį, statusą (bakalauras, magistras, bibliotekos personalas, universiteto personalas, kita) ir suformuluoja užklausą. Taip pat pasirenkama biblioteka, jos padalinys ar skaitykla, į kurią turi būti išsiųsta užklausa. Parengti atsakymui užklausa per-

siunčiama konkrečiam bibliotekos padaliniiui pagal tematiką.

Informacinių paslaugų programos dalis yra ir informacinių gebėjimų ugdymas. Bibliotekos personalas stengiasi padėti vartotojui – teikia informaciją, supažindina su bibliotekoje turimais informacijos paieškos priemonėmis ir ištekliais. Nuolat organizuojami seminarai atskiroms vartotojų grupėms, dėstytojams ir studentams.

*Informacinės paslaugos akademinėi visuomenei* – tai seminarai dėstytojams, vyresnių kursų studentams, mokslininkams, kitiems universiteto personalo nariams, norintiems pagilin-

ti žinias informacijos paieškos ar šaltinių, duomenų bazių klausimais. Bibliotekos svetainėje pateikiami siūlomų seminarų sąrašai. Norintysis dalyvauti viename ar kitame seminare užsiregistruoja, pasirinkdamas seminaro datą ir laiką, pateikia savo duomenis, taip pat gali nusiųsti komentarą ar klausimą. Organizuojami seminarai apie bibliografinių sąrašų, bibliografinių išnašų sudarymą. Siūlomos ir kitos seminarų temos: „Paieška ORBIS“, „Kaip surasti reikiamą visatekstį žurnalą duomenų bazėse“, „Citavimas“, „Informaciniai naujienų šaltiniai internete“, „Moksliniai elektroniniai šaltiniai už Jeilio ribų“, „Ką reikia žinoti vykdant paiešką užsienyje“. Ne mažiau kaip 4 kartus per mėnesį rengiami seminarai bibliotekos patalpose.

*Informacinės paslaugos bibliotekos naujokams* – seminarai studentams ir darbuotojams. Biblioteka turi daugybę specialiųjų kolekcijų, su kuriomis juose galima susipažinti. Jeilio bibliotekos tinklalapyje pradedantysis randa visą reikalingą informaciją: kaip suformuluoti paiešką, kokie padaliniai ir kolekcijos sudaro biblioteką (jų darbo laikas ir išsidėstymas mieste), pažintinių nemokamų ekskursijų tvarkaraščius ir pan. Yra dažniausiai užduodamų klausimų skyrelis, kur galima rasti atsakymus apie bibliotekų darbo laiką, ORBIS katalogą, kaip rasti reikalingą straipsnį, kuri biblioteka labiausiai atitinka jo poreikius, ką daryti, jei biblioteka neturi reikiamo dokumento ir kt. Tais klausimais yra rengiami ir susitikimai bei seminarai.

*Teminiai mokymai studijuojantiems.* Bibliotekininkai glaudžiai bendradarbiauja su universiteto dėstytojais, tad



Sterling Memorial biblioteka. Pagrindinis įėjimas ir salė

šis projektas duoda gerus rezultatus – jie sužino vartotojų poreikius, studentai susipažįsta su bibliotekos informacinėmis galimybėmis. Dėstytojai internete užpildo nustatytos formos prašymą, nurodydami, kokios specialybės studentams prašoma organizuoti seminarą, taip pat dokumentus ir informacijos šaltinius, su kuriais pageidauja studentus supažindinti, bei studentams skirtą užduotį. Informacijos specialistai organizuoja reikiamą seminarą. Kiekvienoje Jeilio bibliotekoje yra informacijos specialistas, atsakingas už tam tikros tematikos seminarus. Kiekvienam seminarui sukuriami atskira interneto svetainė – joje dėstytojas pateikia savo dalyko bibliografijos sąrašus, bibliotekininkai nuorodas ir rekomendacijas.

Jeilio universitetas ir jo bibliotekos gerai aprūpintos informacinėmis technologijomis. Pagrindinės sistemos dalys yra kompiuteriai bibliotekoje, IT savitarnos skyriai bei paslaugų centrai.

**Naudojimasis kompiuteriais bibliotekose.** Bibliotekų kompiuteriais gali naudotis visas Jeilio universiteto ir bibliotekų personalas, visi studentai ir bibliotekų vartotojai, bet jie yra skirti tik mokslo ar studijų darbams. Iš kiekvienos kompiuterio darbo vietos vartotojas gali naudotis bibliotekos tinklalapiais, elektroniniu katalogu ORBIS, kitais šaltiniais, pateikiamais per bibliotekos tinklalapį. Kai kurių elektroninių išteklių (duomenų bazių) prieiga gali būti ribojama.

Dažniausiai Jeilio universiteto bendruomenės narys be problemų gali naudotis kompiuteriais, tačiau pirmenybė teikiama tiems vartotojams, kurie nori vykdyti pa-

iešką ORBIS kataloge ar naudotis bibliotekos elektroniniais šaltiniais ir kolekcijomis. Visose bibliotekose vartotojai gali naudotis internetu ryšiu. Stambiosiose universiteto bibliotekose galima naudotis ir universiteto elektroniniu paštu. Vartotojas gali išsipašdinti reikiamą dokumentą – lazerinio spausdintuvo paslauga yra visose bibliotekose.

**IT savitarnos skyrius** (*Self-Service Media Room*). Šiame skyriuje skaitytojai apsitarnauja patys. Aparatų naudojimo vadovai yra laisvai prieinami skyriuje, visą kitą reikiamą informaciją galima rasti internete. Galima naudotis kompiute-

riais, kopijavimo aparatais, skeneriais ir kt.

IT savitarnos skyriuje paslaugų teikiama daug ir jos įvairios (Non-Linear, Digital Video Editing (iMovie), Dubbing Services (NTSC only), DVD Authoring (iDVD), VHS Linear Editing, iMAC G4s w/ FireWire port for portable drives, JVC MiniDV/VHS decks w/ FireWire interface for DV camera, 13" TV Monitor (Title-safe vs. TV-safe).

Vartotojai turi galimybę rašyti atsiliepimus bei pasiūlymus. Prireikus gali kreiptis pagalbos – išsiųsti užklausą ir išsikviesti specialistą.

**IT paslaugų centrai** (*Cluster Support Services, CSS*) yra gali skirti studentams ir visai Jeilio universiteto bendruomeni. Tokių centrų Jeilio universitete veikia 15. Jų kompiuteriai ir kitos technologijos skirti ne tik mokymosi ir mokymo tikslams, bet ir elektroniniam paštui, interneto pokalbiams. Programinė įranga labai įvairi. Dauguma šių centrų dirba iki vėlaus vakaro, pora centrų veikia ir visą parą.

IT naudojimo taisyklės:

- Vartotojais gali būti Jeilio bendruomenės nariai, turintys galiojantį universiteto pažymėjimą.

- Vartotojas negali naudotis visomis IT mokymosi, bendravimo, laisvalaikio bei asmeniniais tikslais; draudžiama yra registruotis sistemoje svetimu ar skolinti savo asmens pažymėjimą kitiems asmenims, trinti programinę įrangą ar duomenis, laužtis į duomenų bazines, naudoti informaciją ir elektroninius šaltinius verslo tikslais.



Jeilio universiteto Muzikos biblioteka

- Vartotojas negali pats saugoti sau reikiamą informaciją naudodamas USB atmintines arba kompaktinius diskus.

- Vartotojas negali išjunginėti kompiuterių ar kitų technologijų – jis turi tik prisiregistruoti ir dirbti savo tikslais. Pabaigus darbą svarbu nepamiršti išsiregistruoti iš sistemos.

- Vartotojas negali pažeisti intelektualinės laisvės ir autorių teisių įstatymų.

- Kiekvienas vartotojas yra atsakingas už savo prisiregistravimo aplinką. Pažeidėjai netenka teisės naudotis centrų paslaugomis.

**Žmogiškųjų išteklių skyrius** (*Human Resources*) rūpinasi bibliotekos personalu – jų darbo aplinka, įstatymais, teisėmis ir tobulėjimu. Skyriaus veikla yra susijusi su darbuotojų įdarbinimu, skatinimu, pripažinimu, apmokymu, atlyginimų sistemos administravimu, sauga, draudimu, kvalifikacijos kėlimu ir kitomis sritimis. Stengiamasi, kad darbuotojas tobulėtų ne tik profesiskai, bet ir asmeniškai, kad įgautų didesnę kompetenciją ne tik savo darbo srityje. Per metus bibliotekos administracija suorganizuoja apie 2000 konferencijų, apmokymų, seminarų bibliotekos specialistams, o kiekvienas jų pats yra suinteresuotas kelti savo kvalifikaciją ir tam naudojami įvairiomis galimybėmis. Žmogiškųjų išteklių skyrius taip pat rūpinasi nuolatinio mokymosi atmosferos



Str. autorė su Slavų ir Rytų Europos padalinio vadove, stažuotės iniciatore bei kuratore Tatjana Lorkovič (dešinėje)

ra, kurios dėka kiekvienas bibliotekoje dirbantis asmuo gali plėtoti savo gebėjimus ir potencialą. Kitas svarbus šio skyriaus tikslas yra kurti ir palaikyti bibliotekoje vidinę komunikaciją.

Jeilio universiteto biblioteka turi suformuluotus pagrindinius reikalavimus savo darbuotojams: tai bendravimo įgūdžiai; visuomeniškumas; darbo komandoje gebėjimai; vadovavimo/lyderiavimo gebėjimai; analitinis mąstymas; lankstumas; kompiuterinis-informacinis raštingumas; žinios; problemų sprendimo ir sprendimų priėmimo įgūdžiai.

Taip pat reikalaujama susipažinimo su kitų skyrių darbu, tokių įgūdžių, kad prireikus būtų galima vieniems kitus pakeisti, pavaduoti. Darbuotojai visada dalijasi patirtimi, ir atskirai dirbdami visi yra motyvuojami siekti bendro bibliotekos tikslo ir jos vertybių.

Yra suformuluotos ir pagrindinės bibliotekos vertybės:

- integralumas, vientisumas;
- aukščiausio lygio sąžiningumas, tiesa, lygybė ir kokybė darbe;
- pagarba kolegai;
- darbo etika ir atsakomybė už savo darbus ir veiksmus;
- mokymosi aplinkos puoselėjimas, kad darbuotojai galėtų vystyti savo gebėjimus ir potencialą;
- aukštos kokybės paslaugų teikimas;
- darbo komandose, bendradarbiavimo, ir savarankiškų sprendimų priėmimo skatinimas;
- tarptautinis bendradarbiavimas.

Biblioteka nuolat kontroliuoja ir tikrina savo informacinių paslaugų kokybę, taip pat suteikia skaitytojams galimybę pasakyti savo nuomonę apie aptarnavimą ir priima rekomendacijas dėl informacinių paslaugų gerinimo. Grįžtamasis ryšys yra būtinas plėtos elementas.