

MARZANNA BAŚ, ELŻBIETA KOPYŚ

STRUKTURA USŁUG INFORMACYJNYCH W UNIWERSYTECIE ABERYSTWYTH

SPRAWOZDANIE Z POBYTU SZKOLENIOWEGO W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ UNIWERSYTETU

Uniwersytet Aberystwyth (UA) został założony w 1872 roku. Obecnie posiada 18 wydziałów (Academic Departments) – co daje szeroki zakres możliwości wyboru kierunków studiów. Jednym z wydziałów jest tzw. Information Studies, stanowiący odpowiednik Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa w Polsce. Specyfiką Uniwersytetu jest istnienie Wydziału Walijskiego, skoncentrowanego na kształceniu słuchaczy w zakresie języka, historii i kultury walijskiej.

W Aberystwyth University opracowano i wprowadzono zintegrowane podejście do zarządzania i dostarczania usług informacyjnych. Za całość usług informacyjnych odpowiada Referat Usług Informacyjnych (Information Services).

Struktura usług informacyjnych (Information Services Structure) zakłada jednocześnie wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) oraz zasobów bibliotecznych. W związku z tym założeniem został opracowany „Plan strategiczny na lata 2009–2013”, który określa sposób, w jaki Information Services będzie wdrażać nowe technologie w celu jak najlepszego wykorzystania zasobów biblioteki, a także wiedzy i doświadczenia pracowników. Celem nadrzędnym jest stałe udoskonalanie usług fizycznych i wirtualnych, zaprojektowanych we współpracy z kadrą uniwersytecką i studentami.

W „Planie strategicznym na lata 2009–2013” Referatu Usług Informacyjnych wytyczono pięć celów, które płyną prosto z planu strategicznego UA:

1. Promowanie postaw ukierunkowanych na dążenie do doskonałości.
2. Zwiększenie nacisku na znaczenie doświadczenia w uczeniu się.
3. Wspieranie badań naukowych.
4. Ułatwienie dobrego zarządzania.
5. Rozwijanie odpowiedniej przestrzeni dla ludzi i procesów.

Ułatwianie korzystania z informacji ma być osiągnięte poprzez fakt, iż usługi będą się zmieniały w takim samym tempie jak rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnej.

Podstawowy zakres usług zapewnianych przez Information Services to:

- usługi biblioteczne dla celów naukowych i dydaktycznych,
- usługi medialne (w tym rezerwację pomieszczeń dydaktycznych),
- usługi informatyczne (IT Services) dla potrzeb Uniwersytetu,
- usługi zarządzania informacją (BIS).

Usługi biblioteczne dla celów naukowych i dydaktycznych realizowane są przez fizyczny dostęp do trzech bibliotek Uniwersytetu i możliwość korzystania ze zgromadzonych w nich kolekcji, a mianowicie:

- The Hugh Owen Library, która znajduje się na terenie Penglais Campus; jest to Główna Biblioteka Uniwersytetu, obejmująca przede wszystkim kolekcje z zakresu nauk humanistycznych, przyrodniczych i społecznych.
- The Thomas Parry Library mieszcząca się w Llanbadarn Fawr Campus – biblioteka obejmuje głównie kolekcje dotyczące informacji naukowej, bibliotekoznawstwa oraz rolnictwa.
- The Physical Sciences Library zlokalizowana również w Penglais Campus – biblioteka ta obejmuje kolekcje dotyczące fizyki, matematyki i informatyki.

Biblioteki uniwersyteckie zapewniają wolny dostęp do większości zbiorów i miejsce do pracy dla około 1100 studentów. Składają się na to tradycyjne miejsca do cichej pracy grupowej, miejsca do głośnej pracy grupowej, separatki do pracy indywidualnej, obszary stanowisk komputerowych, pomieszczenia do pracy dla studentów niepełnosprawnych.

W sumie 3 biblioteki uniwersyteckie posiadają ponad 845 000 woluminów, około 1330 tytułów czasopism. W latach 2010–2011 dokonano około 521 000 wypożyczeń książek. Wiele operacji dokonywanych jest przy pomocy zautomatyzowanych urządzeń do samodzielnego wypożyczania i dokonywania zwrotów. Materiały niedostępne w bibliotekach uniwersyteckich bądź w Narodowej Bibliotece Walijskiej (National Library of Wales) można uzyskać szybko za pośrednictwem usług Wypożyczalni Międzybibliotecznej.

Pracownicy Uniwersytetu i studenci mogą korzystać ze wszystkich kolekcji materiałów drukowanych i kolekcji elektronicznych zakupionych lub subskrybowanych. Wszystkie nowe pozycje zarówno drukowane, jak i elektroniczne są katalogowane i dostępne dla wyszukania poprzez katalog Primo. Jednocześnie wszystkim pozycjom drukowanym są nadawane sygnatury miejsca według systemu klasyfikacji Biblioteki Kongresu (Library of Congress Classification System), co umożliwia czytelnikom samodzielne odnalezienie ich na półce.

Podstawową ideą organizacji zasobów jest otwarty dostęp do zbiorów. Tylko materiały wymagające szczególnej troski ze względu na swoją wartość lub stan fizyczny (delikatna forma, mały format) są w zamkniętych magazynach wewnętrznych każdej z bibliotek.

Biblioteka Hugh Owen jest główną biblioteką Uniwersytetu i równocześnie ośrodkiem administracji usług bibliotecznych, a także pozostałych usług zapewnianych przez Information Services. Znajduje się ona na terenie Penglais Campus. Głównie w tej właśnie bibliotece odbywało się nasze pięciodniowe szkolenie.

Zbiory Biblioteki Hugh Owen obejmują nauki humanistyczne, nauki społeczne, prawo, nauki o środowisku, a także materiały dotyczące kultury celtyckiej, beletrystyki współczesnej, dokumentów dyplomatycznych, oficjalnych publikacji rządowych, dokumentów europejskich, książek rzadkich, materiałów statystycznych, prac dyplomowych.

Biblioteka składa się z trzech pięter/poziomów: D, E i F. Na parterze znajduje się poziom D, na którym umieszczone zostały kolekcje podręczników, nowych nabytków, czasopism, literatury współczesnej, beletrystyki oraz kolekcja płyt DVD. Tutaj także znajduje się główny punkt informacyjny (Biuro Obsługi Klienta), służący użytkownikom pomocą we wszystkich sprawach związanych z korzystaniem z całego systemu informacyjnego Uniwersytetu. Na poziomie D ulokowane zostały także urządzenia do samodzielnego wypożyczania zbiorów, zwrotów, płacenia ewentualnych kar oraz doładowywania Aber Karty. Ciekawostką jest fakt rozmieszczenia na dywanowych wykładzinach – obok tradycyjnych stołów i krzeseł – miękkich pufów praktycznie służących do leżania. W takiej pozycji można również delectować się wziętą z półki lekturą.



1. Widok z okien Biblioteki Hugh Owen na zatokę Cardigan

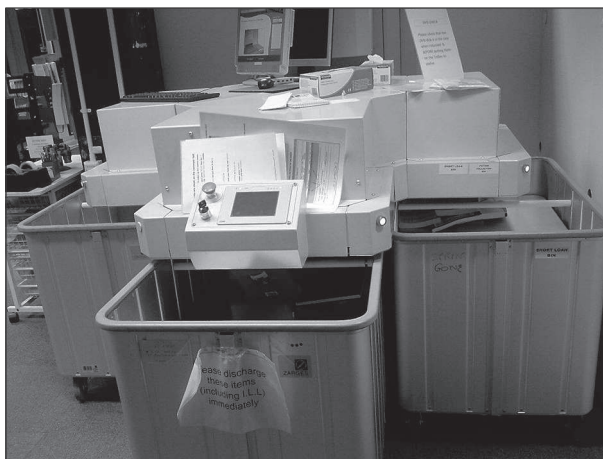
Na pierwszym piętrze – na poziomie E – znajdują się kolekcje naukowych książek i czasopism, a także księgozbiór materiałów prawniczych. Wyodrębnione zostały tu rów-

niez stanowiska do samodzielnej pracy oraz dwie większe sale: sala komputerowa oraz sala do ćwiczeń grupowych. Tutaj znajdują się także miejsca do pracy dla osób niepełnosprawnych, posiadających tzw. Zieloną Kartę.

Zbiory książek z pozostałych dziedzin nauki w wolnym dostępie znajdują się na najwyższym poziomie, poziomie F. Tutaj zostały umieszczone także pokaźnych rozmiarów zbiory materiałów dotyczących efektywnego uczenia się i tworzenia bibliografii oraz testy egzaminacyjne obowiązujące w poprzednich latach na poszczególnych wydziałach. Z okien tego piętra rozpościera się wspaniały widok na leżące w kotlinie miasteczko Aberystwyth i Zatokę Kardigan.

W Bibliotece Hugh Owen obowiązują szczególne przepisy dotyczące zachowania się i przestrzegania ciszy. Otóż na parterze – na poziomie D – dopuszcza się zarówno głośne rozmowy, jak i spożywanie posiłków lub picie napojów. Jest to strefa, w której nie obowiązują typowe dla naszych bibliotek zakazy. Można np. czytać książkę, leżąc na pufie i jeść chińszczyznę (siedzący tam czytelnicy muszą brać pod uwagę możliwość unoszenia się najrozmaitszych zapachów). Na pierwszym piętrze – na poziomie E – dopuszcza się picie napojów i ciche rozmowy. Na drugim piętrze – na poziomie F – znajduje się tzw. Strefa Cichej Nauki (Silent Study Area), obowiązuje tutaj całkowity zakaz picia, jedzenia i rozmów. Na ścianach umieszczone zostały specjalne urządzenia, które w chwili pojawienia się jakiegokolwiek hałasu reagują migotaniem światła.

Na każdym piętrze znajdują się ogólnodostępne drukarki, kserokopiarki i skanery do samodzielnego korzystania. Płatność za usługę uiszcza czytelnik osobiście za pomocą Aber Karty. Korzystanie z komputerów podłączonych do sieci Internet możliwe jest bezpłatnie na wszystkich piętrach. Ciekawostką jest umieszczenie na parterze Biblioteki wysoce zautomatyzowanego urządzenia do samodzielnego zwrotu książek, które równocześnie segreguje materiały do trzech różnych pojemników w zależności od piętra budynku, na którym powinna zostać umieszczona dana pozycja.



2. Samoobsługowe urządzenie do zwrotu i segregacji książek (widok od strony dostępnej tylko dla bibliotekarzy)

Biblioteka Nauk Fizycznych jest drugą biblioteką zlokalizowaną na terenie kampusu Penglais. Gromadzi materiały do studiów z zakresu matematyki, fizyki i informatyki. Posiada również kolekcje specjalne takie jak np. kolekcja Scotta Blaira licząca ponad 550 tytułów książek z dziedziny reologii. Biblioteka zapewnia miejsce do pracy dla ponad 100 czytelników.

Z naszego punktu widzenia niezwykle ciekawa okazała się Biblioteka Thomas Parry, służąca głównie do badań i nauczania dla pracowników i studentów Wydziału Informatyki Naukowej (Department of Information Studies). Biblioteka ta zlokalizowana jest w innej części Aberystwyth, na terenie kampusu Llanbadarn Fawr. Choć z założenia ma ona służyć przede wszystkim Uniwersytetowi, przyjmowane są wszelkie zapytania informacyjne z terenu Walii, całej Wielkiej Brytanii, jak i z dowolnego miejsca na świecie. Obok bogatego zbioru materiałów dotyczących informacji naukowej i bibliotekoznawstwa znajduje się tam także specjalna kolekcja książek z dziedziny bibliotekarstwa dziecięcego i literatury dla dzieci. Zbiór ten używany jest przez studentów w czasie prowadzonych zajęć seminaryjnych z przedmiotu określanego jako bibliotekarstwo dziecięce. Obecnie w Uniwersytecie Aberystwyth studiuje informację naukową w systemie stacjonarnym około 100 osób, natomiast w systemie zdalnym, obejmującym najdalsze zakątki świata – na przykład Nową Zelandię – około 1000 osób.

Biblioteka posiada również jeden magazyn zewnętrzny, zlokalizowany w innej części miasta, na jego obrzeżach. Magazyn zapewnia Bibliotece dodatkowo 10 000 metrów bieżących miejsca na regałach. Polityka gromadzenia zbiorów zakłada przeprowadzanie selekcji zbiorów bibliotecznych pod kątem częstotliwości ich wykorzystywania, a więc użyteczności dla Uniwersytetu. Pozycje niewykorzystywane i występujące w wielu egzemplarzach są wycofywane według następującego klucza: zakupione przed 2004 rokiem, jeżeli nie były do tej pory zamawiane – jeden egzemplarz pozostaje w Bibliotece, a pozostałe są przenoszone do magazynu zewnętrznego. Tam przetrzymywane są przez 10 lat, po czym, jeżeli nadal nie są wykorzystywane, zostają ostatecznie usunięte (najczęściej poprzez utylizację).

Pozycje znajdujące się w magazynach mogą być również zamawiane przez katalog Primo. W czasie trwania roku akademickiego zamówienie egzemplarzy znajdujących się w magazynie zewnętrznym jest realizowane raz dziennie. Możliwe jest także przywrócenie na stałe lub na czas określony przydziału materiałów z magazynu do otwartego dostępu w jednej z bibliotek.

Poza znajdującym się na parterze Biblioteki Hugh Owen głównym Biurem Obsługi Klienta w kilku innych miejscach tej Biblioteki oraz w Bibliotece Thomas Parry znajdują się punkty informacji, do których studenci i pracownicy Uniwersytetu mogą zgłaszać się z zapytaniami. Zapytania można również składać telefonicznie, poprzez e-mail, komunikatory typu Facebook czy Twitter lub używając specjalnie przygotowanego formularza dostępnego *online*. Informacje *online* dostępne są 24 godziny na dobę. Kontakt osobisty bądź telefoniczny możliwy jest w godzinach od 9.00 rano do 19.30 wieczorem (w okresie wakacji do godziny 17.30). W soboty i niedziele dostęp do informacji uzyskanej bezpośrednio od bibliotekarza możliwy jest w godzinach od 10.00 do 18.00.

Podstawowym dokumentem dla studentów i pracowników obowiązującym na Uniwersytecie Aberystwyth jest Karta Aber, która zapewnia posiadaczowi dostęp do wielu usług. Na terenie Biblioteki umożliwia przede wszystkim samodzielne wypożyczanie/zwroty materiałów, płacenie za drukowanie, kopiowanie, skanowanie, regulowanie kar za przetrzymane książek, korzystanie z sal komputerowych itd. Ponadto na terenie kampusu Karta Aber umożliwia dostęp do uczelnianego centrum sportowego oraz zakupu żywności w uczelnianych punktach gastronomicznych. Karta Aber obowiązuje nie tylko na terenie kampusu uczelni, ale także daje możliwość płacenia w wybranych restauracjach i sklepach mieszczących się poza terenem kampusu, czyli w miasteczku Aberystwyth. Prawo do posiadania takiej karty mają wszyscy aktualni studenci, jak i pracownicy uczelni.

Celem Biblioteki w Aberystwyth jest zapewnienie każdemu równego dostępu do jej zasobów, a tym samym kształcenie na najwyższym poziomie wszystkich studentów, także tych o specjalnych potrzebach. Stąd studentom niepełnosprawnym wydawana jest tzw. Zielona Karta. Istnieją dwie strefy, dostosowane specjalnie dla niepełnosprawnych czytelników – jedna w Bibliotece Hugh Owen, a druga w Bibliotece Thomas Parry. Strefy te zapewniają ciche miejsca do nauki dla użytkowników o specjalnych potrzebach, a także wyposażone są w komputery z odpowiednim oprogramowaniem oraz w inny specjalistyczny sprzęt.

Uniwersytet Aberystwyth prenumeruje e-zasoby, które dają dostęp do wielu książek, czasopism i gazet z terenu Zjednoczonego Królestwa i całego świata. Obok czasopism elektronicznych subskrybowanych wyłącznie dla pracowników i studentów Uniwersytetu, istnieje także swobodne dojście do tytułów ogólnodostępnych. Możliwy jest także zdalny dostęp do prenumerowanych zasobów – spoza kampusu uczelni – za pomocą usługi zwanej Virtual Private Networking. Wyszukiwanie e-źródeł może odbywać się albo poprzez katalog główny Primo, albo poprzez listę „A-Z of Electronic Information Resources”.

W ramach subskrybowanych e-zasobów Biblioteka zapewnia dostęp do głównych baz bibliograficznych takich jak Web of Knowledge i OCLC First Serach, a także daje możliwość korzystania z ponad 10 tysięcy pełnotekstowych czasopism elektronicznych (w tym np.: bazy JSTOR, Science Direct). Linki do wszystkich tych zasobów dostępne są za pomocą programu eLibrary, który pozwala na jednoczesne przeszukiwanie wielu zasobów internetowych przy użyciu jednego intuicyjnego interfejsu. W ramach elektronicznych usług bibliotecznych użytkownicy mają także dostęp do repozytorium naukowego Uniwersytetu Aberystwyth – Cadair.

Biblioteka prowadzi indywidualną działalność edukacyjną w ramach tzw. Kliniki Usług. Czytelnik ma prawo do indywidualnych konsultacji informatycznych trwających do 30 minut w terminie wcześniej uzgodnionym z pracownikiem. Konsultacje mają na celu pomoc użytkownikowi w rozwiązywaniu problemów z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych np. dostępu do zasobów elektronicznych, pomoc przy wyszukiwaniu w katalogu Primo, przy tworzeniu przypisów oraz bibliografii, przy wykorzystaniu oprogramowania Blackboarda, Microsoft Office itp.

Jednocześnie część bibliotekarzy pełni funkcje bibliotekarzy dziedzinowych, są oni odpowiedzialni za współpracę pomiędzy danym wydziałem uczelni a Biblioteką. Współpraca ta dotyczy gromadzenia i udostępniania wymaganej z danej dziedziny literatury oraz dostępu do informacji o niej. Dla każdego wydziału Uniwersytetu przydzielonych jest od jednego do dwóch bibliotekarzy dziedzinowych. Ponadto bibliotekarze dziedzinowi we współpracy z wykładowcami i w odpowiedzi na ich konkretne zapotrzebowanie przeprowadzają lekcje kształtowania umiejętności informacyjnych. Wskazują oni jak korzystać ze źródeł drukowanych i zasobów internetowych.

Usługi medialne obejmują – obok płatnych usług kopiowania, drukowania, skanowania, digitalizacji, oprawy dokumentów – prowadzenie bezpłatnej, obejmującej krótki okres czasu wypożyczalni sprzętu medialnego: laptopów, notebooków, sprzętu audio-wideo, telefonów konferencyjnych oraz zestawów do systemu Qwizdom (system do przeprowadzania testów). W Bibliotece Hugh Owen działa także zespół wysoko wykwalifikowanych i doświadczonych specjalistów od konserwacji, naprawy i modernizacji sprzętu informatycznego. Świadczą oni odpłatne usługi naprawy i konserwacji komputerów PC, laptopów oraz urządzeń peryferyjnych.

Kolejne usługi pełnione przez Information Services to prowadzenie tzw. Systemów Informacji Biznesowej (Business Information Systems – BIS) odpowiedzialnych za rozwój i utrzymanie głównych systemów informacyjnych Uniwersytetu. Należą do nich: system finansów (ABW), system zasobów ludzkich i wynagrodzeń (Cyborg) i system rekrutacji i rejestracji studentów (AStRA). System AStRA stosowany jest do ewidencji studentów i zawiera informacje na temat ich rekrutacji, zapisów, programów studiów, dowodów tożsamości, akademików, kariery zawodowej. System ten został opracowany we własnym zakresie przez pracowników Uniwersytetu Aberystwyth za pomocą narzędzia Oracle Forms i raportów Finance–Agresso QL Financials.

Następną ważną usługą pełnioną przez Information Services jest E-Learning Services. W Uniwersytecie Aberystwyth w ramach realizacji programu Gwella wspierana jest inicjatywa wykorzystania nowych technologii w celu zwiększenia poziomu uczenia się. Stosowane są technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT) jako środek rozszerzania dostępu do kształcenia, podnoszenia jakości i efektywności nauczania, a także uczenia się. Jedną z takich usług jest platforma e-learningowa – AberLearn Blackboard. Dostępna jest ona dla wszystkich zarejestrowanych użytkowników (pracowników i studentów) za pośrednictwem standardowej przeglądarki internetowej w <http://blackboard.aber.ac.uk>. Zapewnia ona dostęp do materiałów szkoleniowych, ogłoszeń oraz interaktywnych narzędzi, takich jak fora dyskusyjne, blogi, wiki (rodzaj witryny internetowej, w której treść można tworzyć i zmieniać w prosty i szybki sposób) i podcasty (forma internetowej publikacji dźwiękowej lub filmowej, bardzo często w postaci regularnych odcinków). Platforma Blackboard zawiera także moduł dla pracowników Uniwersytetu do tworzenia kursów e-learningowych w oparciu o przygotowane materiały.

Kolejną inicjatywą jest strona Nexus, zaplanowana jako poradnik dla pracowników podpowiadający, w jaki sposób można wykorzystywać nowe technologie w celu zwiększenia poziomu kształcenia. Na stronie tej można między innymi znaleźć:

- wiadomości o możliwościach finansowania nowych technologii,
- informacje o nadchodzących konferencjach,
- opisy i przykłady, jak nowe technologie są wykorzystywane w Uniwersytecie,
- informacje o podręcznikach, przewodnikach i instrukcjach dotyczących używania konkretnych narzędzi,
- adresy polecanych stron internetowych, zawierających artykuły, książki i czasopi-
sma na temat stosowania nowych technologii w procesie nauczania.

Nasz pobyt w Uniwersytecie Aberystwyth nie polegał tylko na zaznajamianiu nas przez bibliotekarzy z pracami prowadzonymi przez Bibliotekę. Niewątpliwie najprzy-
jemniejszym punktem naszego szkolenia była wizyta w Old College.



3. Old College

Jest to najpiękniejszy budynek w Aberystwyth, znajdujący się tuż przy promenadzie ciągnącej się wzdłuż wybrzeża Zatoki Kardigan. Został on zbudowany w stylu neogotyckim w 1860 roku przez architekta Johna Pollarda Seddona, pierwotnie z przeznaczeniem na hotel. Następnie był wielokrotnie przebudowywany i rozbudowany, a w roku 1872 został kupiony jako siedziba dla powstającego w Aberystwyth Uniwersytetu Walijskiego. Wewnątrz Old College mogliśmy obejrzeć wspaniałą wystrój z licznymi łukami, kolumnadami, balkonami, krętymi schodkami, bogatą ornamentyką. Obecnie mieszczą się w nim liczne wielofunkcyjne sale dydaktyczne wykorzystywane przez Wydział Sztuki Uniwersytetu Aberystwyth.

Ponadto w trakcie szkolenia miałyśmy możliwość poznania innych ośrodków naukowych istniejących w Aberystwyth, między innymi National Library of Wales. Ustanowiona w 1907 roku Biblioteka Narodowa Walii oparta została na zbiorach znajdujących się w Old College i na zbiorach Sir Johna Williama, lekarza i kolekcjonera książek, który postawił warunek, że pozostawi swoją kolekcję Bibliotece, jeżeli będzie ona miała siedzibę w Aberystwyth. Nowy gmach Biblioteki otwarto w 1916 roku. Obecnie w Bibliotece mieści się ponad 4 milionów druków, w tym wiele rzadkich książek, takich jak pierwsza książka wydrukowana w języku walijskim (1546), pierwsze walijskie tłumaczenie całej Biblii (1588). Biblioteka Walijska jako Biblioteka Narodowa jest uprawniona do otrzymania egzemplarza obowiązkowego wszystkich opublikowanych prac z Wielkiej Brytanii i Republiki Irlandii.

Kolejna ważna instytucja naukowa, którą miałyśmy okazję odwiedzić w Aberystwyth, to Royal Commission on the Ancient and Historical Monuments of Wales (RCAHMW). Jest to instytucja, która z ramienia Rządu Walijskiego gromadzi materiały dotyczące archeologicznego, architektonicznego i historycznego dziedzictwa Walii. Utrzymuje i prowadzi Narodowy Rejestr Zabytków Walii (NMRW) i pełni publiczną służbę informacyjną, korzystając z bazy zgromadzonych źródeł. Narodowy Rejestr Zabytków obejmuje rysunki, fotografie, mapy, plany i opisy budynków, a także pozostałości morskich z ponad 80 000 miejsc. Zbiór ponad 1,5 mln fotografii stanowi największe archiwum fotograficzne w Walii. Obecnie prowadzone są prace nad udostępnieniem Narodowego Rejestru Zabytków Walii w bazie *online* Coflein.

Pobyty w bibliotece Hugh Owen Uniwersytetu Aberystwyth był niezwykle interesujący, dający możliwość zapoznania się z poziomem rozwoju usług informacyjnych w jednej ze znaczniejszych bibliotek walijskich. Jednocześnie trzeba zaznaczyć, iż w ciągu trwającego pięć dni szkolenia wszyscy pracownicy Biblioteki dołożyli możliwie największych starań, aby jak najpełniej przedstawić nam zakres prac prowadzonych przez Bibliotekę.

THE STRUCTURE OF THE INFORMATION SERVICES DEPARTMENT AT
ABERYSTWYTH UNIVERSITY. A REPORT OF A TRAINING STAY IN THE MAIN
UNIVERSITY LIBRARY

SUMMARY

This article is a report of a training stay in Aberystwyth University Library as part of the Erasmus programme. The purpose of the authors is to present the structure of the Information Services Department. Special attention has been given to the efforts of the Library to provide its users with both traditional and modern information services. This article describes three university libraries which constitute the library information system of the university as well as the services offered by them, such as library services for research and teaching purposes, media services and information technology (IT) services for the purposes of the University and of information management (BIS).