

学海掘金，登云梯而知高远

—赴复旦大学. 上海地区图书馆学习考察报告

云南师范大学图书馆 唐红

金秋十月，我有幸作为 CASHL/Emerald 西部馆员培养与交流合作项目的获选者，来到上海复旦大学图书馆学习、工作了一个月。其间，先后在复旦图书馆参考咨询部、CASHL 管理中心（报刊部）、采编部培训实习，了解并参与了文献传递、馆际互借、信息咨询、文献资源建设等具体工作；前往中科院上海生命科学院信息中心、上海图书馆、上海交通大学图书馆、华东师大图书馆调研考察，了解了上海主要高校之间及与科研情报服务机构、公共图书馆间馆际协作的政策、具体操作方法及实施效果，以及上海地区馆际互借与资源互补的现状。收获很大，现将此次学习的心得体会作如下汇报。

第一部分 丰厚的资源与人性化的服务

一、资源概况：

复旦大学图书馆由文科馆、理科馆、医科馆、张江馆、江湾馆和古籍部组成，馆舍面积 57,984 平方米。至 2010 年底，馆藏文献约 500 万册，其中线装古籍约 40 万册，民国时期图书 10 万册。年订购中西文纸本期刊 7,000 余种，电子图书 163.9 万种，中西文全文电子期刊 3.38 万余种（中文 1 万种，英文 2.38 万种），各类数据库 256 种。

特色库室：

1、古籍阅览室：馆藏线装古籍珍本荟萃，共有 40 万册，四部典籍，大致齐备。其中善本书 7000 余种，近 6 万册，内有宋元明刻本 1000 余种，抄本、稿本近 2000 种，清刻孤本、稀见本、精本、批校本 3000 余种。诗经类图书、清人文集、弹词唱本、古钱币书和方志收藏较系统。古籍总目（全国联合目录）由复旦馆合成。

2、外国教材中心：主要收藏数学类的著名外国大学教材，并适当兼顾其它学科的教材。现有藏书 35,000 多种，其中哈佛原版教材 10562 种，麻省理工学院的原版

教材 276 种。本中心藏书向全国高校师生开放，提供阅览、部分复印和文献传递服务。

3、文科外文图书中心书库：教育部每年拨款 22 万美元文科专款，主要收藏人文、



社科外文原版图书。建立“中心书库”目的是为了加强高校人文、社科高层次人才的培养和研究，提供必备的文献信息服务。

4、复旦人著作陈列室：主要收集和保存在复旦工作和学习过的教职员工以及分布在国内外的校友们的著作。同时在收集

和保存的基础上进行陈列与展示，提供参观和阅览服务，为学校的教学科研提供多层次的服务。

二、办馆理念：重视读者沟通，建设读者满意的图书馆，争创优秀科研、教学服务平台。

1、图书馆咨询委员会：在各院系推荐的基础上产生了 32 名咨询委员，分为人文学科、社会学科、理科、医科四个分委员会。委员任期两年，职称为副教授以上，其工作属义务性质。图书馆咨询委员会的主要任务是：听取广大教师意见，为图书馆的管理、建设、发展和重大采购、文献处理、服务措施、图书馆的重大决策等提供高水平的咨询建议，使图书馆的文献资源和服务发挥更大效益，更好地满足读者的需求。

2、读者之友协会：这是复旦大学的一个学生社团，协助图书馆开展宣传、服务工作，及时反馈广大同学的意见和建议，成为图书馆与读者沟通的桥梁。

3、加强与院系资料室的沟通与合作：图书馆对院系资料室进行技术指导，书刊代购、代订、代编目，所以资料室本身就是一个管理规范的和与图书馆同步发展的小型专业图书馆。

复旦图书馆始终把“服务读者”放在第一位，增强服务意识，倾听读者心声，建立更畅通的沟通渠道，像在馆内设立自助复印机、厕纸、洗手液、直饮水、残疾人厕所，每年举行消防演习、急救培训，这些举措都是复旦图书馆人性化服务的体现。



第二部分 资源建设工作

复旦资源购置经费：每年校拨经费 2500 万元（其中 250 万买理科西文图书），还有 22 万美金文科专款购买西文文科图书，cash1 专款 250 万元购买外文刊，每年资源建设经费一共 3000 万元左右。

一、采购招标

图书馆自己组织招标，由学校财务处、监审处、文理科老师代表、图书馆主管副馆长、党总支书记组成七人招标小组召开评标会议，图书馆业务人员负责答疑。采编部工作人员事先向全国 10 所高校图书馆发出咨询表格，征求他们对采购商家的质量、服务、价格等方面的意见，这样能够比较客观公正地提供招标人员参考。图书馆根据评分排名，再向图书馆采编部征询意见，提交馆长办公会讨论，最后上报图书馆咨询委员会决定中标商家。

启示：层层把关，严谨、细致的评标程序可以保证图书馆采购到高质量的文献资源。

二、图书采购编目

1、图书采购原则：

●中外文图书都没有复本，以通借通还和电子书来补充，一些重要的教学参考书扫描后挂在网上供读者阅读。这样可以节省经费，保证图书品种齐全。

●以学术性专著为主，教材不采，娱乐性消遣性图书不采，主要考察图书质量。

●根据学校学科设置，以实际需求确定图书采购种类，没有具体规定每个学科的采购比例。

2、采购方式：

(1) 西文采购：首先了解各出版社的优势，了解网上的书评，如《纽约时报》《泰晤士报》的学术畅销书以及每年诺贝尔获奖的文学作品都在入藏的范围；西文小说类则以赠书为主。

由各院系的图书馆咨询委员会委员和三至五名教师（选书员）参与选书。负责西文采访的老师直接把西文书目通过邮件群发给这些选书员和一些热心的教师读者勾选书目（大约要发 400 多个邮件，一般有 1/10 的老师回复）。国外（如台湾中央研究院）则直接让院系老师在选书平台上选购，馆员查重后就可以订购了。

启示：●根据读者的迫切需要选购外文图书，更能满足教学科研的需求。

●各高校图书馆可以主动与国外学校联系或与各国使馆联系要求赠书，补充外文馆藏。

(2) 中文采购：中文图书一般由图书馆采编部选购，学术性著作均可订购。不采用现采方式，上海书城每批新书书目都发到图书馆，采购人员在馆内进行比对、查重，比较快捷准确。

●复旦图书馆网站有荐购栏目，读者均可推荐购书。

3、复旦图书馆历来重视馆藏建设，每种图书的订购都要经过馆长审阅，我在采编部主任武桂云老师的邮箱里就看到了葛馆长对每一批订单的回复。

其中一条是这样的：

回复：复旦大学图书馆文史订单一教图文史 034

A811.63 孙伯鍈哲学文存（全4册） 孙伯鍈著 江苏人民出版社，2010.10
此人去世（2003年）前已有多种论著出版，此书是汇编性质，购1册即可。

I561.45 归来记 福尔摩斯全集（英）阿瑟·柯南·道尔著 赵梅君译 华夏出版社 2010.3

读者曾批评我们此书购得太多，此类书不必求各种版本齐全，可不必再购。

其他同意。

下次查馆藏时，最好同时查一下出借记录，有些书如毫无或极少出借记录，可不必考虑增购。

葛剑雄

这样的邮件每天都有，而且回复时间好多都在凌晨，葛馆长务实的工作作风可见一斑。

●同时，复旦图书馆与国内外300多个单位建立了书刊定点交换关系，采编部成立了专门的交换工作小组承担这项工作，用以弥补馆藏之不足。

4、图书编目工作

实行分编外包，由教图公司来承担此项业务，每人每天完成中文书分编100—150种，外文书60种，高效地完成了工作。采编部原来24人现在减少到7人，极大地提高了工作效率。

启示：●分编外包节约了人力和经费，提高了工作效率

三、数据库联采：

数据库一般不招标，采用集团采购方式。由一个图书馆牵头联合几家图书馆组成谈判组与外商进行谈判，并进行试用。试用期满后，有意向的图书馆再进行下一轮的谈判，最后联系代理商付款。

中科院系统的研究所也在系统内组织集团采购，所有参团单位进行资源共享。

复旦图书馆每年对数据库的使用情况进行评价：由参考咨询部根据各数据库的下载量、点击率和价格等计算数据库使用成本，与 CALIS 每年的数据库使用总结报告进行对比，图书馆再根据评估结果来调整数据库。

例如：**Science** 按照各校点击率、下载量计算成本，涨价幅度很大，谈判未果的情况下复旦图书馆就停订了数据库，而改为订购两个复本的纸本刊。老师单独订阅只需要 100 美元就可以使用。

四、期刊采购：

每年 4 月中旬采编部开始准备材料，调查各阅览室期刊的利用率及电子期刊的点击率，5 月份召开图书馆咨询委员会会议，调查当年的资源能否满足需求。

采购原则：●外文期刊数据库已有电子刊，则纸本刊一定要删除

●NSTL 订购了的数据库也可不订阅，通过文献传递来解决。

中文期刊除一些消遣刊、休闲刊有重复外都只订一本，按五个分馆学科分布订购。

●注意：订购的电子版期刊必须有人签收、在网上开通，并进行拷贝。

第三部分 参考咨询工作

一、部门管理制度化、规范化

1、规范工作流程，部门人员按照工作任务划分为十一个工作小组，每个组有具体的工作任务，实行组长负责制，各项工作在组长的带动下得以深入、高效地开展。

- | | | |
|--------------|-------------|--------|
| ● 用户咨询 | ● 电子资源管理与研究 | ● 用户教育 |
| ● 学科服务 | ● 技术与新功能开发 | ● 科研促进 |
| ● 服务策划与营销 | ● 科技查新 | ● 代查代检 |
| ● 电子阅览室管理与服务 | ● 爱心书屋， | |

2、2004 年参考咨询部开发了部门工作网站



Reference Dept. 参考咨询之家

首页 工作管理 部门工作 百宝箱 工作日志



参考咨询部我们的家

1 2 3 4 5

精华资讯

2011年图书馆新生教育工作稳步开展

我馆自2007年起开展新生教育工作，如今已经进入第五个年头。今年6月，参考咨询部开始筹备2011级新生的图书馆教育，制定了详细的工作计划。从研究生、本科生

查收查引与查新经验交流会纪要

参考咨询部查收查引与查新经验交流会纪要 会议时间 2011年9月28日会议地点：207室参加人员：徐馆长、参考咨询部全体人员、张莹（三助生）记录...

读者至上 沟通为王——参考咨询部召开读者服务

为促进交流、进一步提高图书馆参考咨询部读者服务工作的质量，2011年6月15日，参考咨询部在图书馆208会议室召开了读者服务工作经验交流...

热点内容

参考咨询部工作现状与比较报告	2010-12-09
参考咨询部2010年工作总结	2010-12-09

- (1) 旨在逐步实现部门管理电子化。
- (2) 部分工作在部门网站相关平台完成，实现工作的整合。
- (3) 实现了部门文件的集中存档及部分工作文档的交叉参阅和共享。

咨询部还自行设计了查新与代查代检管理系统、工作统计管理系统和咨询管理系统。

二、特色服务

(一) 学科服务

复旦大学图书馆 2001 年首次推行学科馆员制度，设立学科馆员 4 名，分别面向文科、理科、数学、医科进行服务。学科服务以团队形式开展，成员拓展到全馆。

1. 信息通报服务：了解图书馆的最新资源和服务动态（图书馆公告、新增电子资源、培训讲座等），读者可订阅图书馆信息通报服务，学科馆员通过电子邮件向各院系资料室、老师和同学推送服务信息。

2、单独咨询：为教师或博士研究生提供面对面咨询，一般为课题研究和论文写

作指导资料收集技巧。

3、预约现场服务：面向教师提供上门服务，主要服务内容：资源使用指导、故障排除和疑难解答。

4、每年对图书馆电子资源进行跟踪评估，为图书馆购买、调整数据库资源提供决策参考。

2007 年复旦大学部分全文数据库使用统计表

数据库	全年下载(篇)	月平均 下载(篇)	单篇 成本(元)	备注
<i>ABI/INFORM</i>	<i>5,059</i>	<i>632</i>	<i>2.19</i>	<i>使用 8 个月</i>
<i>ACM(国内+国际)</i>	<i>37,400</i>	<i>3,117</i>	<i>0.73</i>	
<i>ACS</i>	<i>268,585</i>	<i>22,382</i>	<i>0.23</i>	
<i>Blackwell</i>	<i>111,627</i>	<i>9,302</i>	<i>0.24</i>	
<i>EBSCO-ASP</i>	<i>82,203</i>	<i>6,850</i>	<i>1.12</i>	
<i>EBSCO-BSP</i>	<i>54,459</i>	<i>4,538</i>	<i>1.12</i>	
<i>ECCO</i>	<i>3,448</i>	<i>287</i>	<i>6.44</i>	<i>电子书</i>
<i>EEBO</i>	<i>2,302</i>	<i>192</i>	<i>6.43</i>	<i>电子书</i>
<i>Elsevier</i>	<i>707,254</i>	<i>58,938</i>	<i>0.46</i>	<i>含 cell</i>
<i>IEEE/IEE</i>	<i>177,263</i>	<i>14,772</i>	<i>3.36</i>	

5、科研支撑与学科分析:

参考咨询部每年为学校科技处提供本校理科类专业\单位被权威数据库收录情况，为文科科研处提供八校社科类引文分析数据等。帮助学校相关部门了解复旦及校内各部门的科研论文发表现状，为相关工作提供科学数据。

6、学科资源指南：根据任课老师的需要，将课程的内容、研究方向、参考文献（扫描）挂在图书馆网页上，供学生阅读

《文学原典导读·老舍精读》课程文献资源指南

课程信息

课程名称：《文学原典导读》
课程代码：CHIN120001.02
任课教师：中文系 孙洁
电子邮件：<mailto:sunjiesunjie@21cn.com>

学科服务联系方式

学科馆员：廖剑岚
联系电话：55664282
电子邮件：<mailto:jlliao@fudan.edu.cn>
办公地点：文科图书馆 105-1

学科服务内

- 订阅信息通报 ?
- 预约专场培训 ?
- 预约专业课程讲座 ?
- 预约单独咨询 ?
- 预约现场服务 ?

教师指定阅读文献

期刊论文	<ol style="list-style-type: none">1、樊骏，《认识老舍_上》，《文学评论》1996（5）：5-172、樊骏，《认识老舍_下》，《文学评论》1996（6）：57-713、葛翠琳，《魂系何处——老舍的悲剧》，《北京文学》1994（8）：5-254、赵家璧，《老舍和我_上》，《新文学史料》1986（2）：116-1375、赵家璧，《老舍和我_下》，《新文学史料》1986（3）：93-1126、王行之，《我论老舍》，《文艺报》，1989.1.21 <p>说明：阅读前请到这里下载CAJViewer7.0阅读器。</p>
	<ol style="list-style-type: none">1、《骆驼祥子》，选自《老舍文集》第三卷1-228页2、《离婚》，选自《老舍文集》第二卷147-368页3、《断魂枪》，选自《老舍文集》第八卷331-338页4、《文学概论讲义》，选自《老舍文集》第十五卷1-160页5、《茶馆》，选自《老舍文集》第十一卷360-432页6、《正红旗下》，选自《老舍文集》第七卷179-306页

上海市其他几个图书馆的学科服务也开展得有声有色。

中科院上海生命科学信息中心从2006年开始聘用专职的学科馆员，4位学科馆员开展数据库资源培训、新用户培训、上海地区研究生文检课等工作，并参与课题组一同申报科研课题，为课题研究提供信息查询、文献统计、文献计量、综述报道等服务。深入课题组对学科馆员提高很大，要求学科馆员有非常强的文献搜索、协调能力，重在交流沟通并得到科研人员的认同和肯定。

上海交大图书馆学科服务也很有特色，针对不同院系，安排13位不同专业背景的图书馆咨询馆员负责，按学科开展全方位的服务。图书馆以学科馆员为核心，配备“学科馆员—咨询馆员—馆员”的服务梯队，推出一系列学科化的创新服务项目，除了在馆内提供全方位的参考咨询服务，还开展了“学科馆员走进院系、融入学科团队、嵌入研究过程”的服务，争取“用我们的优质服务，节省您的宝贵时间”，为广大师生和科研人员架起高效、快速和准确的文献资源保障体系的桥梁。

上海交大图书馆将流通、期刊、参考咨询合为一个大的读者服务部，下设若干学

科服务团队,每个阅览室设专门的咨询岗,直接面向读者提供参考咨询和学科服务。阅览室按学科设立,同一学科的中外文图书、期刊、光盘集中在一个室内,便于读者使用。由每个学科服务团队负责自己学科阅览室的日常工作。(不足之处:图书馆内同时又设立了一个外文库(1999年前的书刊),所以外文书刊就分散在了两个地方,资料穿插不好查找。)

启示: 学科服务发展的瓶颈是缺乏具有专业背景的图书馆馆员,得不到教师和科研人员的认同,学科服务难以全面、深入地展开。

学科服务的发展前景,我想应该分为学科馆员和咨询馆员两类,学科馆员深入课题组,做 DATA SCIENTIST,进行信息查询、情报分析、文献统计、综述报道等服务;而咨询馆员面向学科领域,开展参考咨询、用户培训、软件和工具使用等工作。

(二) 用户培训

读者培训方式上,复旦图书馆除提供日常培训外,还推出了预约培训服务,是国内较早开展预约培训的图书馆之一。变单方面指定培训内容为读者预约培训内容,是“以读者为中心”理念在培训服务中的应用。

(1) 新生教育:分为新生专栏(“走进图书馆”视频和“新生指南”电子书)、走进院系和参观图书馆三个环节,通过网络宣传、课堂讲授和实地参观等途径全方位生动地展现复旦大学图书馆的风貌。

(2) 一小时培训讲座

(3) 专业课程讲座:针对专业课程插入相关资源讲座,可以预约服务。

(4) 院系培训:针对专业学科介绍资源情况,开办相关数据库、软件使用讲座

(5) 配合学校或图书馆活动开展系列讲座:如世界读书日系列讲座

(三) 宣传推广

为了配合图书馆工作的有效开展,复旦图书馆参考咨询部特别设立了服务策划与营销小组。目的:

- 宣传图书馆的资源 and 图书馆的服务
- 开展各种形式的读者调查工作

●结合读者需求，不断策划新的活动和服务

复旦图书馆每年有两次大的推广活动：五月份校庆期间的图书馆服务宣传推广周和九、十月份的新生教育。

2011年图书馆服务宣传推广活动口号为：Books' Ocean, Readers' Eden。参考咨询部分阶段设计了3个板块内容：世界读书日系列活动、服务推广和资源推广。

●宣传途径多样，可以引起全校师生的广泛关注。

1. 网站

建设了“2011图书馆宣传推广”专门网站进行活动宣传和公告

2. 宣传品

共设计制作了61张展板、62张海报、1条横幅、3000份宣传单页。分别在各馆舍、光华楼、文科大楼、北区等进行展示宣传。

3. 复旦大学网站、复旦学生网、BBS

所有活动具体内容均在复旦大学新闻投稿系统、复旦学生网、BBS相关版面发布。

4. 校内媒体

先后邀请和接待《复旦》、《复旦人周报》、《复旦青年》、《研究生报》等多家校内媒体采访。

5. 新浪微博

为更大范围吸引读者关注本次活动，开通了“复旦图书馆宣传推广活动”的微博

●开展活动：

1. “图书馆特摄集结号”摄影比赛

2. “怎样才给力，邀你来设计”新图书馆畅想读者调查：调查的主要目的是了解复旦读者对邯郸校区新图书馆的期望，主要包括环境氛围、功能布局、服务提升等方面，希望能够为新馆的建设和规划提供参考。

3. 制作“图书馆文明行为宣传片”及文明读者签名

“爱馆护书，做文明读者”的签名活动也在4校区5个图书馆馆舍同步进行。

研工部部长参与“文明读者”签名



签名横幅与“文明行为宣传片”

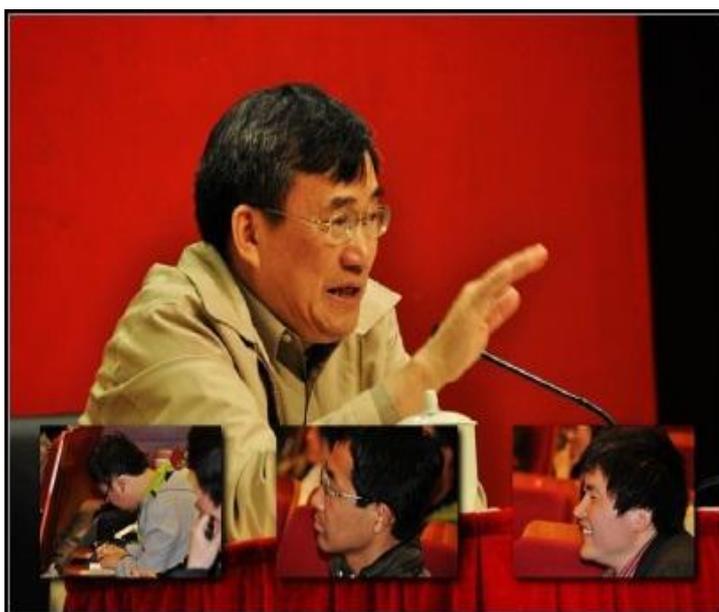
4. 信息素养提升

本次信息素养版块紧扣“汇聚信息资源，畅游知识海洋”的主题，从学习科研的需要出发，推荐优质资源，介绍新购数据库，同时兼顾文、理、医专业特色，并与各院系站开展合作，推出信息素养讲座21场，为全校读者献上了异彩纷呈的讲座盛宴

5. 世界读书日系列活动

开展系列活动，旨在激发复旦人的读书热情，爱读书、会读书、读好书。

图书馆特别邀请了中文系陈尚君教授、物理系封东来教授开设讲座，围绕“风檐展书读 古道照颜色——古人读书漫谈”和“读书 科研 治学 断想”等主题与读者进行交流。两次讲座共吸引了近150位听众，此外，葛剑雄馆长也围绕图书馆服务与大家进行了以“读者第一，服务无疆”为主题的交流。葛馆长讲座还特别邀请了开设复旦个人图书馆的刘天翔同学参与现场对话与互动，现场交流活跃，气氛热烈。



葛剑雄馆长讲座

6. 图书馆服务宣传：文献传递、馆际互借与通借通还及爱心书屋宣传；

7. 图书馆电子资源推广



电子资源易拉宝展示



电子资源专场讲座（IEEE）

（四）咨询服务

- 专人负责，首问负责：在措辞、应答时限、工作时间等方面都有较高要求（插入咨询原则，王乐课件）
- 建立咨询规范
以咨询规范的形式规定每种咨询方式的回应规则，要求咨询馆员必须遵守。
- 规范咨询统计：通过规范的咨询统计来了解读者咨询内容分布和热点问题。
- 提供全方位咨询服务

提供的咨询方式有：现场咨询、电话咨询、Email 咨询、网络表单咨询、实时咨询以及 BBS 咨询、读者留言板。2003 年复旦大学图书馆在国内首先使用自行开发的实时咨询系统提供即时咨询，远远早于 CALIS 的虚拟参考咨询系统（CVRS）。

从 2010 年 3 月份开始使用自行开发的咨询管理系统来管理日常咨询，大大提高了工作的效率和统计的准确度。

从 4 月份开始使用 QQ、MSN 实时咨询代替原来的实时咨询系统，受到读者的喜爱，使用量增加迅速。

第四部分 馆际合作与资源共享

1994年3月，由复旦大学、上海交大、同济大学、华东师大与上海图书馆共同发起，协同上海地区公共、科研、高校、情报等系统的19家图书情报机构在上海图书馆召开馆长联席会议，签署合作协议，标志着上海地区文献资源共建共享协作网正式成立。协作网覆盖了上海地区各大系统的主要图书馆，成员单位通过协议方式，积极开展文献资源的共建共享活动，包括外文书刊协调采购、馆际互借、委托复印、文献传递、向社会发放通用阅览证、开展学术交流和人员培训等活动。协作网发展至今，已经超越了文献保障系统的范畴，成为与公共文化服务系统、教育系统、科研系统连接起来的地区性的信息共建共享平台。

一、文献传递和馆际互借的作用

在众多的资源共享方式中，馆际互借与文献传递是最为有效的形式之一。馆际互借与文献传递提高了“请求馆”的文献保障能力，丰富了其馆藏资源；提高了“提供馆”的办馆效益，使馆藏能够服务更多读者，提高了馆藏文献的利用率。

1、文献传递服务有助于提高图书馆的文献保障水平，将各馆分散的文献资源整合为一个大的文献资源库，为读者提供更加完善的文献保障服务。

2、文献传递信息是指导馆藏建设的重要依据。图书馆通常依靠学校学科设置、历史沿革及读者借阅需求制定馆藏建设策略。现如今，图书馆可以通过提供文献传递服务，分析文献传递申请的数据，发现相对集中的某学科的期刊或数据库，据此确定某种期刊的取舍或是否以文献传递来替代。因此，图书馆可以根据文献传递信息来指导馆藏建设。

3、文献传递服务是优化馆藏资源配置的经济手段。图书馆通过对比分析文献传递成本和纸本馆藏订购成本，科学配置各学科、各类型的文献资源比例，削减价格昂贵、利用率低的外文期刊，改用文献传递来替代，从而合理使用图书经费，以最经济的方式优化馆藏资源配置。

二、服务情况

目前，全国高校系统通过CASHL（中国高校人文社会科学文献中心）和CALIS（中国高等教育文献保障系统）平台完成文献传递服务和馆际互借工作，上海图书馆和上

海生命科学院信息中心除使用自己开发的文献传递系统外，现在也开始在CALIS平台上开展文献传递和馆际互借服务。

（一）复旦大学图书馆：是CASHL（中国高校人文社会科学文献中心）的两个全国中心馆之一，负责资源整体规划建设和服务，协调各区域中心和重点学科中心，同时面向全国高校开展文献传递和馆际互借服务。

除了国内各大高校外，复旦图书馆还与“国家科技图书文献中心 NSTL”、上海生命科学院信息中心、上海图书馆、中国国家图书馆、香港大学图书馆、香港科技大学图书馆、东吴大学图书馆、匹兹堡大学图书馆、哈佛-燕京图书馆等建立了文献传递合作关系。

1、文献传递

复旦图书馆的文献传递工作是由报刊部承担的，19000 种电子期刊、200 多种外文数据库和系统完整的纸质外文期刊资源是实现文献传递高满足率的基础。复旦图书馆的期刊回溯建库做得非常完备、细致，每一本纸质外文过刊都准确标明了馆藏位置，无论在院系资料室还是在分馆阅览室，都能快捷地找到这本期刊。

受理校内读者申请、校外读者申请、书库找书、扫描资料，每一项工作都由专门的老师负责，保证了文献传递的效率和高质量。2009 年复旦文献传递量 22991 篇，文献满足率 93.9%；2010 年文献传递 21906 篇，满足率 96.78%；2011 年上半年文献传递量 12192 篇，文献满足率达到了 97.9%。

补贴政策：图书馆对复旦在校师生推出免费传递 200 页的优惠政策，读者在 CASHL 系统或 CALIS 网关系系统内注册，即可免费获得 50 元的免费服务。而不同校区间的文献传递，图书馆均免费提供。校外读者按 CALIS、CASHL 标准补贴 50%。

2、馆际互借：

（1）利用普通馆际借书证：读者携带本人有效证件到图书馆“馆际互借与文献传递处”换取馆际借书证，由读者本人亲自到上海市文献资源共享协作网内的图书馆借阅。

（2）通过网关系系统提交借书申请：通过图书馆网关系系统在网上提交借书申请，由馆际互借处代为读者借书，书籍借到后，会 email 或电话通知读者前来馆际互借处

取书。

服务承诺： 借阅上海地区的图书，不超过 7 个工作日可取书；借阅国家图书馆的图书，不超过 10 个工作日可取书。

补贴政策：在校师生每年可免费借阅 15 本图书，超出 15 本则按标准收费。

（二）其他图书馆服务情况：

服务机构	馆藏特色	文献传递量	馆际互借量
上海生命科学院信息中心	生命科学和医学文献资料	20000 篇/年	100 本/年
上海图书馆	各种报告、技术标准、会议录、古籍, 纸本书刊完备	24000 篇/年	7000 本/年
上海交大图书馆	管理学、理工科资源	10000 篇/年	600 本/年
华东师大图书馆	教育学、心理学	10000 篇/年	1000 本/年

上海地区文献资源协作网起到了很好的资源统筹和协调的作用，上海图书馆作为上海地区馆际互借的中转站，馆际互借的图书送到上海图书馆，各高校再到上海图书馆去取，还书也同样如此。因此，通过馆际互借满足读者需求，必须依靠各个图书馆的相互支持和相互配合。

（三）文献传递工作的启示

1、图书馆文献传递人员要负责核查本馆被请求文献情况，必须熟悉本馆馆藏，掌握各种数据库的检索技巧，具备一定的外语水平、较强的沟通协调能力及较高的职业道德修养。

2、及时更新和维护数据库。各高校图书馆应定期或不定期地维护和更新本馆信息库，确保数据库的完整准确，确保文献传递服务的正常运作，从而强化文献信息保障体系的基础建设。

3、加大宣传力度。利用各种方式向读者宣传图书馆开展文献传递服务工作的重要意义，强化读者通过资源共享获得文献资源的意识。

4、加大经费补贴力度。各高校图书馆开展文献传递服务，首先应积极争取校领导的大力支持，在合理收费的基础上制定适宜的文献传递补贴政策，用以补偿本单位

用户的原文获取费用，使读者付出费用较少甚至免费就能获得所需文献。

5、我们云南师大图书馆作为 CASHL400 多家成员馆之一，享受 CASHL 中心 17 家中心馆提供的文献传递服务。我们馆有西南联大时期的特色文献，还有一些东南亚地区小语种的图书，是不是也可以向 CASHL 中心申请参与馆际互借或文献传递工作，成为文献的提供馆呢？

6、云南师大图书馆作为云南省高校图工委秘书馆所在地，也是 CALIS 系统云南省中心馆，下一步应该倡导云南省高校系统、公共图书馆系统以及科研系统组成“云南省文献资源共建共享协作网”，从协调外文书刊采购、向社会发放通用阅览证、馆际互借、文献传递、开展学术交流和人员培训等活动做起，真正实现云南省馆际合作与资源共享。

第五部分 馆员学习与培训

信息社会，我们面临着越来越多的挑战，图书馆员作为信息导航员的作用将更加突出，图书馆员必须掌握最新的技术手段，才能不为社会所淘汰，因此图书馆员的知识更新和培训深造就显得尤为重要了。复旦大学图书馆十分重视馆员的学习与培训工

1、不定期派馆员外出学习、参会；与哈佛-燕京图书馆有三年的馆员培训计划，双方互派馆员学习交流；送馆员到匹兹堡大学学习，至今全馆已有 10 多名馆员在国外学习、工作过。

2、制作了“馆员学习网”，分为学习园地、研究空间、分享地带、七一广场、馆员随想几个版块，葛剑雄馆长为馆员题辞：“坐拥书城，何不入其堂奥？泛舟学海，莫若汲其一勺。”



复旦大学图书馆 馆员学习网

首页 学习园地 研究空间 分享地带 七一广场 馆员随想

文献荐读 | 业界必读 | 学术报告 | 业务培训 | 业务题库与测试

文献荐读	更多>>	业界必读	更多>>	用户登录
复旦大学图书馆“十二五”发展要点	11	美国高等教育信息素养能力标准	12	用户名: <input type="text"/>
吴格教授王艺蓀研究前言	05	中国图书馆员职业道德准则(试行)	11	密码: <input type="text"/>
图书馆学通论	11	图书馆员应知应会	11	<input type="checkbox"/> 记住我
21世纪美国大学图书馆运作的理论与实践	11	让数字图书馆驱动图书馆服务创新发展	11	注册新用户 找回密码
快乐的软图书馆学	11			
Meta分析在图书馆学情报学中的应用	11			
学术报告	更多>>	业务培训	更多>>	情报学(8) 发展(6) 中国(6)
				期刊(5) 照片(5) 核心(5)

3、新进馆员工在各个基层岗们轮岗实习，熟悉图书馆的整个业务流程。比如：参考咨询部就为新进部门员工制定详细的岗前培训计划；开发研制了本部门的员工岗前测试系统，使新馆员能够很快地适应工作。

4、培训期间，我有幸参加了图书馆工会组织的“馆员知识竞赛”，由馆员自由组织代表队参加，内容涉及图书馆工作理论和实践知识，图书馆现代信息技术知识的比重较大，分为抢答题、必答题、情景表演题几类，如在2分钟内将25本散乱的图书整理上架，表演面对刁蛮的读者，工作人员怎么样在不违反规章制度的同时顺利地为其解决问题，这不仅要求馆员有耐心细致的工作态度，更要有过硬的图书馆业务知识技能。表演内容丰富，形式活泼，馆员参与积极性很高。



“学人之长 惠及芳泽”，来到复旦大学图书馆学习和工作，给我感受最深的不是丰富的资源、现代化的服务手段和先进的管理理念，而是图书馆每一位老师踏踏实实、兢兢业业的工作作风和复旦图书馆务实向上、团结合作的工作氛围：馆舍拥挤，但每一本书刊都摆放得整齐有序；咨询人员面对读者热情礼貌，业务熟练；文献传递的老师埋首电脑前，一整天都来不及起来活动一下；王乐老师奔跑着有条不紊地安排各种工作……这些都给我留下了深刻的印象。我想，正是有了这种图书馆精神，这种踏实做事、服务育人的理念，我们的图书馆事业才会有新的希望！