

2012年 CASHL/Emerald 西部馆员培养与交流合作项目

学习考察报告

(兰州理工大学图书馆 周秀明)

今年10月到11月，做为2012年CASHL/Emerald西部馆员培养与交流合作项目的入选馆员，我非常荣幸能够获得这个难得的机会来到上海，在复旦大学图书馆进行为期一个月的学习与交流。

作为一个在图书馆行业从业十多年的老馆员，长期的工作让我有了许多职业的积累，这不但有收获，也同时伴随着不少困惑和思考。我希望自己能够从实际出发，通过这段时间在上海的学习、交流和走访，凝聚所见所做所想，为今后的职业生涯开拓新的思路，为自身的职业发展带来新的机遇。也同时期望在回到馆里以后，通过向馆领导汇报、和同事们交流以及改变目前现有的工作实践等现实工作，能够对我校图书馆各个部门的业务工作起到一定的启示和指导作用，为我校这样一所地处西部的理工科高校图书馆的事业发展提供有用的借鉴和更多的思考。

一、复旦大学图书馆学习与交流体会

这次在复旦大学图书馆的学习，我主要走访了报刊部、采编部、流通部、古籍部和参考咨询部共5个部门，了解了各部门主要业务的相关工作流程。

在报刊部的学习交流主要是了解CASHL的文献传递和馆际互借工作。作为CASHL项目的成员馆，我一直非常乐于向我校的老师 and 同学们推广CASHL的文献传递服务，作为一个使用者和读者，我能够深刻感受到CASHL服务的便捷和及时。复旦大学图书馆作为CASHL的两个全国中心之一，报刊部的老师们则更多的承担着CASHL响应外馆请求和馆际互借的文献提供工作，通过学习和实践工作我真正体会到，CASHL每一次的贴心服务更多的是这些幕后工作者的辛勤付出。对于来自CASHL的每一份文献请求，报刊部的老师分工明确，分配任务、多方检索、提取文献、扫描上传，最终发送给读者，各个环节丝丝相扣，团队有效协作，能够想读者之所想，急读者所急，不厌其烦对待每一份来自不同地区陌生读者的文献请求，让每一个来自CASHL的读者请求都能得到及时的响应和回复，为读者提供

了很好的使用体验。

采访部老师介绍的单复本采访原则给我的印象非常深刻，在图书馆，如何合理分配资源采购经费，买哪些书，如何把有限的购书经费用好永远是每个图书馆需要不断研究的课题。复旦大学在研究型图书馆转型的过程中，确立了以品种代替复本的原则，更多的考虑到哲学社会科学文献资源的战略性保障，本着让学生开拓视野、增加阅读兴趣的原则，同时通过电子资源、馆际互借等各种馆藏补充的辅助方式，在保证品种的情况下，也最大程度的保证了读者的借阅需求，这种资源采购的方式值得我们去思考和合理借鉴。在采编部我还了解到外文图书的验收记到工作，今年 985 经费的增加使得采编部的老师格外忙碌，外文图书由于价格较高，验收要求严格，要求每一本书，每一个数字都斤斤计较，能够让每一分购书经费都能充分发挥作用。编目工作是图书馆工作的重要内容，编目质量的有效控制也是藏书连续性的重要保障，编目数据的质量监控工作由经验丰富、岗位相对稳定的老师承担也能够在一定程度加强这种保障。

流通部的工作中我比较感兴趣的是密集书库的管理及无线射频识别（RFID）自助图书借还服务系统。复旦大学密集书库的管理采用新增流水号、预约借阅的管理方式，既可以在最大程度上保证密集书库的密集藏书功能，也能够保证读者的正常借阅需求，这种科学的密集书库管理模式，可以使流通书库的库存实现正常流转，借阅率低的图书可以随时下架进入密集书库，确保了由一线藏书、二线藏书、三线藏书构成的三级藏书体系都能正常发挥功能，在目前高校图书馆普遍感觉馆藏增量，馆舍空间有限的条件下，这是非常值得借鉴的一种藏书管理方式。RFID 自助图书借还系统是复旦大学图书馆本学期在文科馆学生阅览室开通的一项新服务，通过 2 台自助借还机实现全自动外借、归还和个人借阅信息查询。虽然目前开通自动借还的藏书量只有 13.8 万册，但借助于先进的技术设备，不仅能够延长借还时间、有效的节约劳动力，借阅效率也大大提高，先进的技术设备可以在一定程度上再造我们的工作流程，但不断提高读者服务水平，想读者所想，一心一意为读者服务的思想无论什么样的工作流程都是一样适用的。流通部开通的通借通还服务，避免了读者因为借还书在五个分馆之间的奔波，其指导思想也同样是为用户提供满意的服务。

由于之前没有在古籍部工作的经历，因此在古籍部的学习交流让我感受到一

定的压力和挑战。古籍的采访、编目、阅览和普通图书的采编流工作有很大的区别，更需要从业人员具有长时间的专业知识积累和职业经验积淀。古籍的数字化加工工作和特色数据库整理建设工作是开发利用古籍的重要内容，能够让更多的人有机会看到我国丰富的珍贵历史文献，感受到中华文化的博大精深，承担起文化传承的职责，由复旦大学牵头的“CALIS 古籍文献传递服务”让成员馆有机会共享复旦大学图书馆丰富的馆藏古籍电子文献。古籍的修复更是充满挑战、专业性极强的一项工作，面对破损程度不同、材质各异的古籍，修复不仅需要专业的判断，耐心和细心也非常重要、古籍部黄老师告诉我们“修书不收书”的职业理念，古籍部工作人员认真细致的工作态度、深厚的学术积累，静谧、和谐的工作环境都给了我非常好的体会。

高校图书馆的参考咨询部大都承担着读者咨询、用户教育、科技查新、数据库宣传推广等多项工作，由于工作头绪多，内容杂，每个人都需要身兼数职，需要在不同的时间段承担不同的工作任务。由于我本人在咨询部工作，因此在参考咨询部的访问交流我更多的本着学习和借鉴的目的。在复旦大学图书馆参考咨询部，我能够明显感受到这一群平均年龄小于 35 周岁、年轻富有活力的高学历团队认真、团结、积极开拓的工作作风。第一，确立部门工作小组模式。咨询部按工作内容分别组成了用户咨询小组、学科服务小组、技术与应用开发小组、电子资源管理与研究小组、科技查新小组、科研促进小组等各具分工的特色小组，小组工作在组长的带动下得以深入展开，小组长也可以同时是其他小组的小组成员。工作小组的设立更好的调动了部门人员的工作积极性，每个人各有所长，各负其责，规范各项工作流程，保证每一项工作都能够有序、高效地开展；第二，工作管理电子化。部门网站的建立使身处不同校区的部门工作人员有了一个便捷的共同交流平台，为了更好的管理各项工作，部门还分别开发了咨询管理系统、查新与代查代检管理系统、工作统计管理系统等各种功能不一的管理系统，使每一项业务工作的科学管理和总结都有了一个有效的管理工具，方便了平时的工作总结和积累；第三，畅通的学习交流环境和和谐的工作环境，部门人员的定期学术沙龙让每个人都能够发挥特长，总结自己近期研究关注的热点，共同学习共同进步，从而确保这支年轻的馆员队伍具有不断的学习能力和科研创新能力。

《文献检索》是高校图书馆承担的信息素质教育重要课程，在医科图书馆文

献检索教研室通过和李晓玲老师交流了解了复旦大学图书馆文献检索课程体系，还参与旁听了王宇芳老师内容为“检索语言”的课堂讲述。信息素质通识教育课程《信息素养与科学发现》的教学内容设计从本科生的兴趣出发，利用E-learning网络教学平台，循序渐进的将相对枯燥的检索知识以提出问题、实践操作、归纳总结的过程层层推出，更适合普通读者对检索知识的系统掌握。

总结在复旦大学图书馆的学习和实践，我深刻体会到以下几个突出的特点：

1. 规范化的工作管理制度

复旦大学图书馆在工作管理上实行严格的制度化、规范化。每一个工作岗位都有规范的工作流程，并在工作中严格执行，所有在岗工作人员业务处理都有章可循，有法可依。采编部承担的《中文大码洋图书采访》流程通过图书信息获取、详情了解、查重评估、咨询委员会审阅、报批馆长和发订等多重限定，保证对现有馆藏的科学评估及大码洋图书的谨慎新购。咨询部《电子资源工作流程》则规定了包括购前电子资源试用、宣传推广、评价、制定决策，购买，购入后的电子资源整理、宣传推广、使用统计、分析评价等整个贯穿电子资源工作环节的全部流程。各个岗位规范化的工作流程设定可以明晰各个岗位的职责和要求，确保图书馆整体工作的规范化和科学性。

2. 精业敬业的馆员职业理念

在复旦大学图书馆的很多馆员身上我都能深深体会到兢兢业业、爱岗敬业、积极有为的责任意识和职业精神。身处读者服务岗位的馆员能够想读者所想、急读者所急，树立读者至上的理念，针对读者需求建设和开发馆藏资源，对资源进行加工、描述和分析，向读者进行报道或推荐，充当起图书资源与读者之间的桥梁和纽带，为读者提供深入有效的知识服务。身处技术支持岗位的馆员能够开拓思路，深入研究，了解国际上最先进的大学图书馆的理念、制度和模式以及发展趋势，掌握图书馆改革发展的潮流，采用图书馆先进的理念和模式不断创新，利用新的技术平台简化图书馆工作流程，提高工作效率，为读者提供更多更好的使用体验。

3. 重点突出特色鲜明的资源建设

复旦大学作为国内一流的重点大学，以学科建设和人才培养需要的文献资源保障和知识服务为核心，在资源建设上保持着非常鲜明的特色。馆藏纸本文献

的购买确立了单复本的购买原则，增加中文图书品种；增加经典西文人文图书和经典优秀教材，尤其是新出版的学术专著，保证研究型收藏并支撑具有国际视野的学术研究；适当增加古籍采购。以品种代替复本，不仅能够扩宽师生视野，增加阅读兴趣，也同时保证了国家哲学社会科学战略文献资源保障中心的重要功能，为普通高校建设重点学科特色馆藏资源的工作提供了一种可以借鉴的思路。

电子资源的采购，重点保障本校教育部重点学科及进入 ESI 排名的学科；同时逐步提高资源较少、用户满意度较低学科的电子资源保障率，促进本校的学科建设；对于专业性强，用户相对集中的专业性数据库资源采取与院系共建的方式采购，丰富了各种类型电子资源的合理购入。通过电子资源的科学管理和评价，为数据库的有效利用提供更多支持。

同时，畅通的文献传递与馆际互借渠道也在一定程度上满足了读者的文献获取需求，提高了文献保障率。

复旦大学图书馆通过科学合理的统一揭示平台，不断加强对馆藏各种文献信息的整合揭示，方便了各类读者的利用。

4. 人性化的开放办馆理念

在“读者至上，服务第一”的办馆理念引导下，读者不需要太多繁杂的手续都能非常方便的使用图书馆的各种资源。

新生的临时借阅制度。一般高校图书馆由于一卡通读者信息导入滞后，新生入校近两三个月才能正式利用图书馆，新生临时借阅制度通过增加验证照片信息等个人身份信息使临时借阅帐户也可以借阅图书，并在新生正式获得借阅资格后自动导入其借阅信息，这种方式方便了新生利用图书馆，很好的解决新生利用图书馆时间滞后的问题。

读者借阅规则的更新免除了读者逾期罚款的传统模式，更多的以读者提醒、适时催还、停止借阅等非经济手段来规范读者的借阅行为。同时增加了图书借阅预约册数、增加了读者免费文献传递的页数及馆际互借的册数，制定《非借图书临时借阅规则》等，通过各种渠道为读者利用文献资源提供便捷。

葛剑雄馆长的个人微博和复旦大学图书馆官方微博的开通，用青年人喜闻乐见的方式增加了与读者交流的渠道，能够听到普通读者对于图书馆资源和服务最直接的意见建议，有利于我们不断改进工作，形式新颖，效果显著。

复旦大学图书馆还为青年馆员的培养搭建了很多平台，以人为本，开展各种形式的业务知识与技能竞赛、馆内挂职锻炼、岗位交流、各种项目小组、学术研讨交流等等。支持结合本馆实际开展的图书馆业务改革和创新服务等课题研究，建立馆际交流关系，选拔推荐部分青年馆员到港澳及美国等大学图书馆考察进修，各种学习和交流机会的提供开拓了青年馆员的视野，为其职业发展提供了广阔的空间，便于图书馆留住人、用好人。

二、上海地区其他图书馆的走访与学习

学习期间还参观了徐家汇藏书楼，走访了上海图书馆、上海科学院生命图书馆、上海交通大学图书馆、华东师范大学图书馆等上海地区著名的图书馆。

上海图书馆作为上海地区知名的公共图书馆，馆舍和资源建设有着非常明显的优势。馆内拥有设施完善的各类型书刊阅览室、个人研究室、展览厅、报告厅以及音乐欣赏室和新技术体验中心等。馆藏丰富，门类齐全，拥有图书、报刊和科技资料近 5200 万册（件），中文古籍线装书、近现代报纸杂志及地图、技术标准、音像资料等各种文献资料。通过引入先进的技术和设备，采用现代化的文献采编流计算机集成管理和系统，提高管理效率，助推读者的阅读。“上图讲座”、“上图专递”、“上海之窗”、网上联合知识导航站、《全国报刊索引》数据库、上海年华、馆藏文献精品年展等多个具有相当影响力的现代服务品牌，受到了社会各界的欢迎。上海图书馆不断探索现代图书馆的多元化服务形式，以“积淀文化、致力于卓越的知识服务”作为组织使命，处处体现其“精致服务、至诚合作、引领学习、激扬智慧”的核心价值观。

中国科学院上海生命科学信息中心/上海生命科学图书馆作为生命科学的专业文献信息中心，致力于生物科学、医学、化学、农学及相关学科的研究级文献收藏，瞄准世界生命科学发展前沿的信息需求，围绕我国生命科学研究与发展的需要，建设系统、完整的生命科学信息保障体系。生命科学图书馆本着为科学家服务的基本理念，创立了科学家俱乐部，Study room 等特色阵地服务项目，同时通过快捷的网络服务环境推行各种嵌入式学科服务，协同研究，促进情报研究和馆员能力建设，为科研工作者提供国内领先、国际一流的生命科学专业文献情报服务。

上海交通大学图书馆的馆舍空间和文献布局处处体现出其“资料随手可得，信息共享空间；咨询无处不在，馆员走进学科；技术支撑服务，科研推进发展”的先进服务理念，推行“藏、查、借、阅、参”五位一体的服务机制，进入图书馆便是走进了一个开放学习的信息共享空间。图书馆以学科馆员为核心，配备“学科馆员—咨询馆员—阅览室管理员”的三级服务梯队，依托图书馆学科服务点、院系基地和虚拟社区三大服务阵地，构建立体化学科服务网络。图书馆馆内以阅览室为学科服务基地，通过面对面、电话、E-mail、网络等方式，解答读者对使用图书馆服务所产生的各种问题，为读者提供全方位的参考咨询服务；学科馆员还走进院系，通过融入学科团队、嵌入研究过程的服务，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；学科博客也是学科服务中的重要组成部分，通过一些学科常用资源的介绍和链接，多角度、深层次揭示图书馆资源，构建学科馆员和相关学科科研人员的沟通交流平台，为现行学科馆员制度下的学科馆员服务开拓新的服务模式和理念，为学科馆员的深层次服务和科研实践提供一个舞台；同时，图书馆还引进了一款风靡全球图书馆界的“内容管理和知识共享系统——LibGuides”，作为“图书馆学科指南”的创建与发布工具。学科服务平台 LibGuides 能够实现学科资源和服务的组织、揭示与发布，共享学科馆员间相通的工作成果，方便用户利用图书馆学科资源与服务。平台内容按学科（专业）划分，涵盖网络资源导航、馆藏资源与服务指引、学术机构、学术热点追踪、资源荐购、学习社区、IC² 创新支持/IC² 人文拓展等资源和服务内容，为读者的学习和科研提供方便快捷的、个性化的、一站式信息环境。

华东师范大学图书馆由闵行校区图书馆和中山北路校区图书馆组成，馆舍总面积约 5.55 万平方米，2006 年 9 月正式启用的闵行新校区图书馆为 3.9 万平方米。图书馆拥有丰富的馆藏资源，尤以教育学、地理学、文史哲等学校重点学科领域的文献见长。图书馆主页的在线学习中心很有特色，包括信息素养知识、文献利用基本技能、电子资源培训课件、文献检索教学等多个模块，通过便捷有效的网上教育平台，能够更好地帮助和促进大学生系统掌握检索知识，利用各种文献资源。文检课教学覆盖面广，针对本科生、硕士研究生、博士研究生各个层次的不同专业开设了多门课程。如针对本科生开设的 18 课时的《网络环境下的信息检索与利用（人文、理科）》课程和 36 课时的《（科技/人文社科）信息素养》

等课程；研究生又根据学科开设了《研究生学位论文开题文献调研的策略与方法（文科/理科班）》课程；另外针对理工科博士生还开设了《科技查新基础与实践》，引导博士生自带查新课题，在理解和掌握讲课内容的基础上，通过上机实习检索分析和比较检出的相关文献，进行新颖性判断，撰写出自己的课题科技查新报告，适用性强。

参观和走访上海地区的图书馆，能够感觉到每个图书馆在资源、人员和服务方面都各具特色，各个图书馆都有明确的办馆理念，通过各种创新服务，深入推广图书馆的资源和服务，体现出强烈的职业责任感和竞争意识。

三、对今后工作实践的几点思考

1. 资源建设把握重点

我校作为西部地区一所理工科院校，目前每年的资源建设经费大约为 500 万元，面对价格不断增长的印刷型资源及数据库，经常会感觉到捉襟见肘，资源建设力不从心，如何优化资源建设体系始终是我们购置资源的根本出发点。目前各种资源类型丰富，种类繁多，即使像复旦大学图书馆这样经费充足、馆藏丰富的重点大学图书馆也不可能做到面面俱到。作为我们，更应当在资源购置时格外用心，对于研究型需求，可以以品种代替复本，通过在某一学科甚至某一学科的某一分支慢慢积累，最终形成自己的资源特色，也可以作为地区资源整体布局时的保障性资源；对于使用量大的教学参考书，可以尽量通过文献传递、馆际互借，资源数字化等方式进行一定的补充，保证读者的正常借阅需求；同时，鉴于外文期刊、数据库价格的飞速上涨，西部地区高校图书馆更应当加强协作，以自身优势学科为依托，通过各种方式形成文献资源的共建共享，通过区域性协调，形成可以充分互补的资源保障体系，不仅能实现资源价值的最大化，也能更好地促进社会的发展。

2. 充分利用各种文献获取渠道，为我校师生提供文献资源保障

目前，各种类型的文献传递和馆际互借都能通过高校图书馆这个平台非常方便的进行利用和资源获取。如国家科技图书文献中心 NSTL、中国高等教育文献保障体系 CALIS、中国高校人文社会科学文献中心 CASHL、上图馆际互借，国家图书馆馆际互借等等，这些机构往往依托资源建设有特色、馆藏丰富的高校图书馆及大型文献情报机构，通过网络平台，为社会各界提供内容不同的各种文献信

息服务。普通高校图书馆一般履行简单的手续就可以成为成员单位或正式用户，对于我们这种规模的图书馆，如果能够很好的宣传推广，利用这类资源，不仅能够一定程度上缓解资源购置经费紧张的压力，也可以在很大程度扩宽我校师生文献资源的保障渠道，满足师生的各类文献需求，可以说“利用即是贡献”。

3. 组织管理上的小组工作制

图书馆虽然部门众多，分工明确，在面对许多临时工作任务或是需要多部门协作的工作时，经常会显得力不从心。这时可以图书馆馆内考虑组织管理上的小组工作制，在任务进行期间，可以抽调相关工作人员组成临时工作小组，并由其中一位具有一定业务特长的工作人员担任小组长，统一计划和协调，完成特定工作任务。担任小组长和参与小组工作的次数及工作业绩可以作为年终考核的参考依据。这种工作模式，能够让更多人都愿意参与到不同的工作任务中去，提高工作积极性，创新学习，不断进步，真正使图书馆成为一个不断生长的有机体。

4. 推行多样化的新生入馆教育

复旦大学为新生入馆教育开辟了专题网页，通过走进图书馆宣传视频、制作读者指南电子书、图书馆常见问题问答、院系讲座和参观、图书馆知识有奖自测题等多种方式，为新生入馆教育提供了灵活多样的方式。有很多做法我们也可以加以利用，如可以利用一些免费的电子杂志制作图文声并茂的电子书；通过让老师和同学参与，制作视角独特、内容新颖、形式多样的图书馆宣传视频；也可以通过一些在线有奖答题的方式让新生了解图书馆必备知识。多种途径可以让更多的新同学了解图书馆、喜爱图书馆、走进图书馆。

5. 充实改进文献检索课教学

文献检索的教学工作也需要我们去改进很多工作。首先是调整本科生的教学内容，以学生的兴趣出发，科学组织教学内容，在教学中贯穿学生感兴趣的事件和检索实例，增加各种应用软件的教学内容；其次，针对不同层次的学生灵活开展各种有针对性的检索课教学，开放网络教学平台，让更多的师生可以通过网络平台方便的参与各种学习与培训内容；第三，加强工科学生专利素养的培养。上交大图书馆组织的“专利学堂”系列主题讲座、专利知识竞赛、专利沙龙等系列活动，通过不同主题的专利讲座，专利大户的心得分享、知识产权专家现场剖析和读者体验演绎等形式，以专利的视角共同探讨大学自主创新之道。对于理工

科学校启迪师生科研创新、提升专利申请质量，帮助师生更好的创造、保护、运用和管理专利有非常重要的意义，非常值得借鉴。

四、结语

有机会在上海最美的秋季节来到向往已久的复旦大学，非常荣幸。亲临名校，处处能感受到这所著名大学深厚的文化底蕴，紧张忙碌的青年学生、学识渊博语言幽默的著名学者、兢兢业业的工作人员、场场爆满的文化讲座，处处都彰显着自信与卓越。

在复旦大学图书馆学习和交流的这段时间，我能深刻感受到每一位老师真诚、无私的帮助和热心的指导，时时感受到复旦图书馆这个大家庭的温暖，受益匪浅。报刊部陈老师为我们的学习交流制定了详细的学习和培养计划，在工作和生活关心帮助我们、采编部老师在书山书海中忙碌的身影、流通部默默无闻的认真工作，古籍部深厚的学术积累和充满文化气息的工作氛围、参考咨询部各位老师的青春活力与开拓进取，在复旦大学图书馆我收获的不仅仅是先进的经验和服务理念、对职业深深地思索和感悟，还有各位老师珍贵的友谊。

我不由想起印度著名图书馆学家阮冈纳赞的图书馆学五定律，“书是为了用的、每个读者有其书、每本书有其读者、节省读者的时间、图书馆是一个不断生长的有机体。”再次拾读这段话，依然能够体会到这段话的隽永，在图书馆这个不断成长的有机体中，如何用发展的眼光去协调馆员、资源、空间这三个构成要素的关系，做什么，怎么做，要求每一个图书馆人都要不断地认真思索与实践，找到我们职业发展的核心价值。

2012年11月22日上海