

树立发展大格局 创新工作小细节

——民办高校图书馆奋进发展之见

暨西部馆员培训项目学习总结

西安翻译学院图书馆

谢 珍

2017.6

一个多月的西部馆员培训学习即将结束，离别时候，感触良多。有大开眼界的欣喜，有收获满满的成就感，也还有一丝“意犹未尽”的小遗憾。我非常珍惜在此学习这短暂而充实的时光，非常感谢各位老师沪期间的关照和帮助。

我们本次学习共计 47 天。在复旦文科馆基础服务部、办公室、文科业务部、采编部、情报研究部、参考咨询部、古籍部和系统部等部门进行了比较深入的学习实践，参加了图书馆举办的“开题与立项的文献调研”、“学术论文写作方法”和“研究型图书馆价值评估”三场培训讲座；选修了图书馆学专业硕士《信息分析与可视化》的部分课程；参观了 复旦大学图书馆、上海交通大学图书馆、华中科技大学图书馆和上海图书馆；参加了上海图书馆主办的“第四届图书馆微服务研讨会”；还参加了汤森路透公司关于 web of science 的专项培训。通过这些天的学习，使我对复旦大学图书馆的整体运行，各业务部门和相关工作有了较全面、系统地了解；对图书馆领域的新技术和新方法、工作中的实践和创新有了更深入的认识；对图书馆以后的工作和未来的发展有了新的想法和思路。

在复旦大学图书馆学习期间，让我印象最深刻的是复旦大学图书馆大格局、宽眼界的发展思路，而实现这些发展目标的具体实现却是图书馆员细致入微的工作、认真负责的态度和不断进取的精神。在短板中寻找突破，在细节中寻找创新是这次学习中我最大的收获，也是我所思索的民办院校图书馆的奋进发展之路。下面结合个人实际工作和西安翻译学院图书馆的实际情况，我通过文献获取、学科馆员、情报服务、馆藏复选、微信平台几个方面对本次学习的心得和思考做总结。

要点一：文献获取

复旦大学图书馆文献获取工作遵循先电子后纸质，先馆内后馆外，先系统内后系统外，先国内后国外的原则，有着非常完整的工作流程：本校可直接获取的电子资源（本馆可使用的数据库）——网络可直接获取的电子资源（学术搜索引擎）——本校可获取的纸质资源（本馆纸质馆藏）——本校可延迟获取的电子资源（读秀/百链）——可从兄弟院校图书馆获取的资源

（CALIS/CASHL）——可从其它系统图书馆获取的资源（国家图书馆/上海图书馆/NSTL/上海生命科学院图书馆）——国外可获取的资源（OCLC）。

对西安翻译学院图书馆相关工作的思考：

(1) 充分利用文献传递平台，获取所需资源。对于民办院校图书馆来说，由于经费紧缺，自身馆藏资源非常有限。如果能积极借助于文献传递平台，图书馆资源的范围就从以前的“馆内典藏”发展到的现在的“可利用、可获取的资源”，这大大提高了图书馆文献资源保障能力。尤其是通过 CALIS/CASHL/NSTL 等平台，能够比较及时、便捷、低成本的获取文献资源，文献资源的保障率和性价比也非常高。

(2) 制定详细完整的工作流程。复旦大学图书馆文献获取工作有非常完整的工作流程，综合考虑了满足需求的时间、获取的便捷性，所付出的成本等因素，这些工作经验的总结和传授，不仅可以提高馆员的工作效率，实际上也是对于文献获取途径的梳理，如果将这些技巧和方法融入到日常培训中，还能有效提高用户的资源获取能力。

(3) 工作中的小点子。在资源非常有限的情况下，我们会“想尽一切办法，开辟多种渠道”来获取资源。在我的实际工作中，也有一些小点子，例如：文献获取一定要根据所获取的文献类型找到合适的资源来源，没有年鉴的时候可以统计局网站来获取数据，政府网站中的公文最有权威性，可以通过会议网站获取会议论文的相关信息；当我们对于某一文献毫无头绪的时候，可以先通过搜索引擎来获得相关线索，再通过数据库查找相关的内容；如果无法直接获得全文，可以通过搜索引擎获得作者的联系方式，通过邮件来索取；可以将网络上质量较好的资源网站、各种免费获取的 OA 资源（AB 报，SSRN）进行收集整理，提供给读者使用；通过学术论坛，iask 爱问, 电驴等网友互助平台也能找到很多优质资源。

要点二：馆藏复选

随着图书馆馆藏体系和信息服务方向的变化，图书馆的工作环境面临着很多问题，馆藏资源数量快速增长，馆舍空间拥挤，大量在架图书借阅率低，馆藏地址调配不便，频繁倒架换架成为工作负担……图书在典藏、管理和利用之间的矛盾越来越突出，基于此，复旦大学图书馆建立了馆藏复选和本地式密集书库，开创性地使用了第二索书号，与 Aleph 系统馆藏数据库相配合，使用 14 位三九码，做为图书远程存储 ID，能够在系统中精确显示馆藏位置。用第一索书号实现一线开架图书馆的排架，用第二索书号实现馆藏调拨、暂存、分流、

存储、剔除、赠送等环节中图书的精准管理。复旦大学图书馆以第二索书号为切入点，建立馆藏复选与本地分布式密集书库，很好的实现馆藏的精确化管理，在便捷利用和典藏存储之间找到平衡点。第二索书号的使用满足不仅是一对多、多对多的馆藏复选管理需求，而且通过第二索书号完善了三线典藏体系，建立本地分布式密集书库，有效提高了空间利用率。馆藏复选制度的建立使馆藏管理更加有序化，动而不乱、定而有序，数据准确，操作方便。提高了图书馆空间利用率，使图书馆有条件提供创新性的空间服务，实现图书馆向知识学习，学术交流空间的转型；提高了图书馆馆藏的利用率，将新书、经典图书、利用率高的图书放在一线便捷获取，将利用率低，质量一般的图书退至二、三线典藏，在一定程度上避免了读者在选书时的盲目性，在遍历浏览时能够节省读者的时间，提高馆藏的利用率；加强了图书馆馆藏的精细化管理，改变低利用率或者剔旧图书管理混乱的问题，解决因馆藏位置和系统数据管理不善而带来的查找和调拨困难，使得图书的定位、调拨和管理更加便利。

对西安翻译学院图书馆相关工作的思考：

(1) 我馆也面临着馆舍严重不足，开辟新的空间服务受到严重限制；大量在架图书利用率低，新书上架排架困难；提存书库管理混乱，很难盘点和查找，一旦进入提存库再利用非常不便；频繁的进行架位调整，带来很多人力和物力的负担；图书的剔旧和下架缺乏系统的管理规则，缺乏严格的复选标准和数据支撑等问题。我们可以学习复旦大学图书馆的管理经验，对长期在架，利用率不高的图书进行盘点和清理，将这些图书退至提存书库，通过给予第二索书号，对这些图书进行精准的管理，方便进行调拨和利用。这样能够大大缓解了图书馆的馆舍空间压力，腾出更多的空间开展创新性的空间服务，缩减开架所需要的人力资源，实现图书馆服务方向的转型。在这个过程中，通过对馆藏位置和系统数据进行详细的清理，建立完善的馆藏管理和复选规则，使馆藏管理更加科学、合理、系统、有效。

(2) 建立动态馆藏管理理念，分批次、日常化进行复选工作。目前我馆馆舍虽然紧张，但是图书暂可容纳，因此建立动态馆藏管理理念和详细的复选规则，有步骤，分批次，通过日常管理工作进行馆藏复选是很好的选择。如果一次性将大量图书退至二线书库，很可能会影响读者使用的不适应，而且也势必造成工作量积压，在处理中的图书无法被读者检索到，也无法借阅，会影响这

些图书的利用。因此复选工作要通过以下几个方面展开：第一，建立动态馆藏的理念，随着馆藏量的增长，馆舍空间有限的问题会越来越严重，我们应该提早建立动态馆藏管理理念，逐步开始复选工作，缓解馆舍压力；第二，建立详细的复选规则，根据馆舍容积、借阅数据、阅览室老师的工作经验，各阅览室、各类图书都可以制定出详细可行的复选规则；第三，复选工作应该落实到日常的工作中，各阅览室老师在日常整架、借阅数据调阅过程中逐步进行复选，既能将复选工作做得更细致，也能分解复选工作压力。

(3) 与预约服务相配合，尝试样本库闭架管理。我馆的样本库保存有本馆所有图书的单本，只提供阅览服务，不外借。尽管几次扩容，但是样本库面临的空间压力非常大。我们可以尝试将样本库作为密集书库，实行闭架预约阅览。首先，读者来样本库阅览通常都有明确的目标，遍历寻找的比较少，所以闭架预约基本能够满足读者的需求；其次，与复旦大学二三线书库的今日预约，隔日满足不同，由于我馆样本存储集中，读者利用频次并不高，如果有一两个学生工协助就能够实现即时预约，即时满足。这样不仅大大缓解了样本库的空间压力，在一定程度上减少了整架的工作量，还能够比较及时地满足读者的阅览需求。

要点三： 学科服务

学科服务是图书馆深化服务层次的重要方面，复旦大学图书馆从院系联系、资源建设、教学与讲座和科研支持等几个方面开展了深入而广泛的学科服务工作。

(1) 在院系联系方面，主要的工作有：积极拜访院系教师，了解需求，建立长期、有效、稳定的联系；通过电话、邮件、微信、面对面等多种渠道，解答用户咨询；开展信息通报服务，及时将资源、培训等各方面信息向院系有关师生推送；参与院系学术活动，密切关注院系活动和师生的研究动态。

(2) 在资源建设方面，主要的工作有：负责数据库的采购工作，对相关专业数据库进行评估，撰写帮助文档，进行日常的管理、维护和服务；深度参与图书采访工作，对相关专业纸本图书的常规采访与个性化采访工作，有的学科馆员本身也是采访馆员；就外文图书和报刊的征订工作广泛征求老师意见。

(3) 在教学与讲座方面，主要的工作有：开设嵌入式资源利用课程，根据各个学院具体课程的需要，有针对性地开展文献资源检索或研究方法的培训；

日常培训，每学期从毕业指导、研究管理和科研指南等师生需求比较多的主题中选取 10 个左右，持续深入的开展精品培训；面向研究生的需要，开设《学术规范与论文写作》课程；与学生发展中心合作，通过预约的方式，对有需求的学生提供专题指导和服务；开展各院系的新生教育，全面覆盖到到全校新生，介绍图书馆的资源和服务。

(4) 在科研支持方面，主要工作有：与院系课题组负责人合作，支持课题的申报、开展。包括课题申报及开展期间的文献检索、文献综述、为课题申报提供建议及其他深度服务。撰写相关分析报告，完成部分学科的学科评估报告。为一级学科评估提供咨询与指导。参与复旦大学期刊发文报告的数据处理与报告撰写。为个别教师撰写《个人学术影响报告》等。

对西安翻译学院图书馆相关工作的思考：

(1) 西安翻译学院图书还没有真正建立学科馆员制度，只是通过零散的咨询工作来满足学科需求，而学科馆员制度的建立，学科服务的深化是图书馆提升服务层次的重要途径。我校是以外语为特色的专业院校，在”双一流“建设的大背景下，图书馆如果能够面向重点院系和特色专业，提供有针对性地学科服务，能够有效提高图书馆的服务层次，为学校一流专业建设助力。

(2) 学科馆员工作起步阶段工作通常比较艰难，面临着”一头热”、认可度低等困难。在推广初期，可以尝试一两个院系，重点发展几个老师作为对象，做出好的范例，当成功的先例在小范围内有定影响，再通过口碑推广，打开局面；初期试点阶段，一定要多多参与院系的学术活动，加强和服务对象的联系。

(3) 学科服务的开展一定要具针对性，培训的内容要和学生老师的兴趣点和现实需求相切合，例如，在毕业季开展论文写作的相关培训，在四六级考试期间推荐相关数据库和资源，面向教师开展文献资源管理软件、科研选题的文献调研等培训。工作初期一定要找准切入点，卡紧时间点，提供个性化、针对性、细致化的服务，要让院系教师感到学科馆员是懂行的，愿意与学科馆员开展对话交流，能从学科馆员的服务中看到实际的效果，得到现实的收益。

(4) 加强学科馆员培训，我馆推行学科服务的首要障碍在人员，对现有人员的培训和服务方向转型是开展学科服务的基础条件。复旦大学图书馆给我们提供了很好的先例，孵化式学科馆员培训，每两周一次例会，每次一个主题，

内容广泛涉及到采访、评估、沟通、培训、互助等学科服务的具体工作，在实际工作中互帮互助，共同成长。

要点四： 情报服务

在大数据与互联网时代，从传统的流程式管理方式过渡到基于数据的管理方式将会成为必然的趋势。数据可视化借助于图形化手段，清晰有效地传达与沟通信息的同时对数据进行交互分析，能够帮助我们对数据有更全面的认识。让数据说话，会我们的工作更加严谨而专业；用图形展示，会让我们的展示更加丰富而生动。这次非常荣幸能够学习到相关的知识，在汤姆路透培训过程中，郭扬老师非常专业的向我们介绍了 Web of science, incites 和 ESI 的使用，教我们作机构分析报告和学科分析报告。我还选修了图书馆专业硕士的研究生课程《数据分析与可视化》，了解了数据分析、数据处理的相关知识，学习 tableau、图表秀、BIT 等可视化软件的使用；在情报研究部，我们看到了各位老师所做的《复旦大学图书馆图书资源与利用报告》、《中国高校人文社科发展报告》、《中国高校人文社科十年发展数据透视》等成果，为我们的学习提供很好的范例。

对西安翻译学院图书馆相关工作的思考：

(1) 对学院专业进行分析，为学院发展提供支持。学校管理层对图书馆工作并不了解，甚至还停留在借书还书的层面上。目前，我们学校正面临争创“双一流”的关键时期，如果我们能够充分发挥图书馆资源和文献分析优势，通过数据挖掘和情报分析，评估学校和学科专业的发展情况，对比与同类竞争院校的长处和不足，为学院发展决策提供支持。既能提高图书馆服务层次，充分发挥图书馆情报服务职能，也让学校管理层看到图书馆的服务能力，提高图书馆在学校发展中的地位。

(2) 对重点学科进行分析，给教师的科研提供参考。基于文献分析法进行学科研究综述，了解学科发展脉络，发现研究热点，一直是科学研究的重要方法，如果对我院的重点学科，如：外语、教育、中文等专业重点进行文献分析，发现该领域的重点文献、核心作者和机构、研究热点关键词，收录的主要期刊等，做出详细的发展报告，能够很好的支持教师的科研工作。这方面，郭

杨老师提供的《“动画”课题检索分析报告》为我们提供了很好的范例，我个人也对 web of science 信息科学与图书馆学的国内外发展情况进行了简单的对比分析，发现了一些很有趣的情况，相关的分析我还会在以后的研究中跟进。

(3) 对图书馆的馆藏和利用情况进行分析，为图书馆管理提供依据。复旦大学图书馆每年都会对图书馆的馆藏和用户利用情况进行深入分析，形成《复旦大学图书馆图书资源与利用报告》，图书馆可以根据这些分析优化馆藏布局，制定馆藏发展政策，调整服务内容和形式，加强内部人员管理。这些详尽系统的数据分析为图书馆管理和发展提供支持。此外，图书馆还在每年末通过网页的形式提供阅读对帐单，通过个人版提供每个用户帐号的阅读轨迹和数据分析，综合版提供上一年度馆藏整体利用情况的分析，用生动活泼的形式展现给读者，这些分析既对图书馆起到很好的宣传作用，也可以拉近图书馆与读者之间的距离。

要点五： 微信服务平台

随着微信的普及，图书馆微信公众平台已经成为图书馆宣传推广的重要渠道。图书馆届近几年都会召开专门的会议，探讨如何更好地开展图书馆微服务。复旦大学图书馆和西安翻译学院图书馆的微信都采用了微信订阅号的形式，其功能主要体现在三个方面：第一，提供部分图书馆信息服务。通过微信平台实现便捷的馆藏查询、资源检索、个人借阅操作、常见问题咨询等功能；第二，配合图书馆工作，进行宣传推广。通过微信对图书馆活动、讲座、资源等进行宣传，形成线上线下的联动，让更多人关注并参与到图书馆的活动中。第三，进行一定程度的交流互动，微信不仅可以通过单方面的消息推送，还可以通过留言，咨询，调查问卷等形式实现图书馆和读者之间的交流和沟通。

我馆的微信平台服务工作刚刚起步，还处于初期推广阶段。我们做的主要工作有：（1）设定主要栏目和内容。我们将微信推送的内容分为：译·影、译·慧、书影随行、译·讯、译·资源、译院书香、榜上有名、佳日有约、专题园地、有问必答等十个栏目，每个栏目由专人负责，定期推送，不仅明确了个人的职责，发挥各自的特长，而且也便于对各栏目内容和用户喜好进行统计和分析；（2）学生负责微信的选题和编辑，馆员主要负责微信的审核和发布。学生小编团队的参与给我们的微信平台增添了新的活力，微信推送的形式和内容更贴近学生的生活和学习。拉近了图书馆与读者之间的距离，为学生提供了

很好的实践机会。（3）及时地互动和回复，增加微信活跃度。我馆微信平台使用的是订阅号，不支持客服接口。我们有专门的人员负责，对用户在平台上的留言，咨询和建议都给予积极的回复，形成良好的互动，大大增加了用户的参与度，使微信也成为图书馆咨询的重要渠道。（4）阶段性专题内容的定制。经过分析我们发现，用户对于资源和服务的需求有非常明显的阶段性，例如每年四六级考试前3个月是学生对于四六级考试信息的敏感期，在这一阶段推送与四六级相关的信息，从四六级考试题型分析，背单词APP推荐、到多媒体教学视频、在线考试题库资源等，甚至四六级考试笑话集。不仅是对图书馆资源的宣传推广，也让学生享受到图书馆服务带来的切实效果，大大提高了微信的关注度和点击率，深受学生喜爱。在以后的工作中，我们可能还会推出定制化的专题服务，学生可以根据自己的需求定制所需要的专题，让图书馆的资源推荐服务更加有针对性，让每个用户都能感受到个性化的资源推荐服务。

当然，除了以上几个要点，我在复旦大学图书馆学习到的还有很多，也有很多内容值得我继续学习和思考，比如，复旦大学图书馆重新聘岗后的岗位调整和职责细分，它实际上代表了图书馆服务的转型；图书馆对于志愿者和学生助理馆员的工作安排，采用项目制的管理方式，组织管理更加灵活有效；图书馆在采访系统改进和采访过程中所作的努力，在读者荐购和馆员采访之间所作的平衡等。由于时间和篇幅所限，在这里不能进行更多更深入探讨。带着对巍巍复旦的崇敬，对大上海的夜景的回忆，我即将结束这次学习培训，再次感谢各位老师的指导和帮助，希望以后我们有机会能更多的向各位学习。