

全新视野 提升理念-CASHL 西部馆员复旦大学学习汇报

王明玉 （青海师范大学图书馆）

2018年5月7日至6月15日，有幸作为“CASHL/科睿唯安西部馆员培养与交流合作项目”其中的一员到复旦大学图书馆进行了为期6周的交流和学习。此次学习涵盖了基础服务、信息技术、学科化服务等方面，深入了解了复旦大学在基于基础服务之上的研究型图书馆的运行模式和管理理念。

1 学习的主要内容

1.1 在基础服务部的学习

1.1.1 了解复旦大学图书馆的发展历史、馆藏资源和服务、CASHL 的起源、发展、现状和展望。

1.1.2 掌握 CASHL 馆际互借和文献传递服务工作。在两天的时间里实际处理了一些校内外馆际互借和文献传递的需求。在实际操作中掌握 CASHL 馆际互借及文献传递的规则和要求。

1.1.3 了解和学习复旦大学为图书馆工作所做的各项宣传推广工作和特色活动。主要了解复旦大学微信公众号维护和运行模式。

1.1.4 学习了图书馆纸质文献资源的二三次复选流程和规则。了解二次分配于密集书库的书籍预约借还问题，以及三次分配后部分图书的装箱和报废准则。

1.2 在参考咨询部的学习

1.2.1 全面了解复旦大学图书馆参考咨询部的主要工作内容和人员配

置。以及开展的各项服务工作的重要性。

1.2.2 了解图书馆依托丰富的电子文献资源面向校内外提供的科技查新工作的开展情况、科技查新的范围、目的和基本业务流程。

1.2.3 学习图书馆读者第一、首问负责、按时当值为原则的咨询服务工作。了解工作人员的现场咨询、电话咨询、EMAIL 咨询、QQ、微信、BBS 等各种咨询方式

1.2.4 了解图书馆电子资源管理情况，电子资源评估及管理的具体做法。

1.2.5 了解图书馆查收查引服务的开展情况。作为图书馆独具特色的信息服务项目，查收查引工作在基于复旦大学图书馆丰富的馆藏资源和电子资源，为校内外提供 **SCI**、**SSCI**、**A&HCI**、**Conference Proceedings Citation Index**、**EI**、**CSSCI**(中文社会科学引文索引)、中国期刊全文数据库的收录和引用检索，及通过 **JCR** 检索发表期刊的影响因子(**IF**)，可出具检索证明并加盖公章，该证明被复旦大学及其它高校和科研机构所认可。

1.2.6 详细了解学科化服务工作。复旦大学图书馆文科、理科、医科和数学学科服务工作的开展情况。各专职学科馆员和院系之间建立的高效的一对一服务形式。如：推送新资源及个性化服务、研究生培训讲座、嵌入式教学。

1.2.7 了解复旦大学科技查新工作。复旦大学图书馆科技查新工作站是教育部首批认定的综合类“教育部科技查新工作站”(**Z02**)。同时复旦大学图书馆科技查新工作站也是上海市科委批准设立的科技成果

查新站。

1.3 在文科业务部的学习

1.3.1 了解和参观文科业务部综合类书库、文学艺术类书库、政经法阅览室、参考阅览室、文科报刊阅览室、密集书库

1.3.2 了解 RFID 自助借还书系统，对采用的各个自助借还机进行了实际操作，学习操作流程。对比各设备之间的差异，总结出它们的优劣。

1.3.3 了解复旦大学为了提高各个分馆之间的工作效率，开展的通借通还业务借业务。

1.4 在文献采编部的学习。

了解采编部部门职能、人员结构和工作流程。熟悉图书馆采购前期的预算、书目选定和查重工作。了解图书馆新书编目工作外包工作的开展情况。图书馆电子资源采购的评估工作。图书馆硕博士论文的提交。

1.5 在情报部的学习

了解情报部对内外的决策支持。对内服务图书馆领导和各部门；对外服务学校职能机关部处和院系。负责相关数据和数据平台建设维护；开展馆员素养教育培训，提供数据处理相关辅助支持；承担专业课程《《数据分析与可视化》》教学任务；开展数据分析可视化、文献计量和学术评价等相关课题研究。

1.6 在古籍部的学习

了解古籍部的建立早期大量有价值的古籍通过购入、捐赠和院校调

整归并的历史。熟悉古籍部采购、编目、典藏和修复的整个流程。参观古籍阅览室书，了解古籍阅览的预约规则和注意事项。

1.7 在系统部的学习

了解系统部三大系统，远程备份系统、RFID 自助借还系统和人文数据库系统的运行情况。参观了核心机房，了解了核心机房监控系统。

1.8 在馆办公室的学习

了解馆办公室的人员结构和馆办公室的人事党务、外事事务、统计档案管理和后勤总务等工作的主要内容。清楚馆办办文、办事、办会等工作需要注意的事项。

2 参加的讲座和活动

2.1 参加了 Questel-orbit 如何通过专利信息获取关于市场及技术趋势有价值的信息讲座。

2.2 参加了 2018 年复旦大学图书馆校庆论文报告会

2.3 参加了 Open Access Trends in the United States:A case study from the university of Michigan 的讲座

2.4 参加了图书馆第三党支部党员活动，参观陈望道故居

2.5 参加了 George A Hanlon 中校捐赠延安鲁艺版画主题展

2.6 参加了陈思和馆长关于如何写好书评的讲座

3 交流和学习的感悟

3.1 人性化和精细化的图书馆服务工作

通过在复旦大学图书馆的学习和交流，深刻的体会到图书馆基础服务工作要做的更加深入和细致，要做到人性化和精细化。图书馆应

针对不同读者需求,给予不同的服务。复旦大学因为校区分散,分馆较多。为了方便广大师生在各校区分馆借还图书,各分馆之间开展了通借通还业务。及时增加自己的工作量,也要为广大师生提供便利。咨询部读者第一、首问负责、按时当值的咨询服务原则,全心全意为读者服务。复旦大学在各个服务领域都通过精细化和人性化的服务,全面提高了图书馆的服务工作,让广大读者愿意到图书馆来,喜欢到图书馆来。让图书馆能更好的发挥为学生和教师服务的根本作用。

3.2 专业的学科化服务

复旦大学图书馆学科服务设有人文社会科学组、理工科组、医科组等 15 位学科馆员。为了加强与各院系的联系和沟通,帮助教师和学生充分利用图书馆的资源和服务的同时,让图书馆及时了解院系的需求。复旦大学图书馆的学科化服务方式也是多种多样,主要有信息通报、专场培训、专业课程讲座、单独咨询和预约现场服务等。通过信息沟通、院系培训、资源建设、教学支撑、科研支撑、嵌入式教学和课题跟踪等服务方式和手段对全校的教学、科研和学生学习的给力支持。每位学科馆员负责为对口院系的师生服务,尤其对院系的研究者提供按照学科组织的电子资源、印本资源、咨询服务等项目的详尽信息。

学科建设是高校的生存之本,加强学科建设是高校谋求快速发展的重要途径,高校图书馆要以学科馆员服务为基本模式,凭借图书馆丰富的文献信息资源,为高校的科研与教学提供学科化服务,为高校的学科建设提供强有力的信息保障。

3.3 一流的团队协作和专业的图书馆员

在整个学习期间，感触最大的就是复旦大学图书馆馆员之间优秀的团队协作精神。这种精神富存于每一个部门。在 2018 年复旦大学图书馆校庆论文报告会上每组老师们精心合作的成果让在场人员无不拍手叫好。同时在每一个部门的交流学习工程中，每个老师都有自己的特点和强项，他们的专业精神和敬业精神让我敬佩。如基础服务部老师们的认真和务实；参考咨询部老师的敬业和合作；情报部老师的严谨和缜密；系统部老师的高效和周全；采编部老师的踏实和专业；古籍部老师的细致和博学；馆办公室老师的周到和贴心。正是这样一流的团队和专业的图书馆员造就了一流的图书馆。

3.4 活力四射的宣传推广活动

随着信息技术的不断发展，在新媒体时代，改变了传统的信息获取方式。读者获取信息的来源和行为习惯发生了巨大的改变。信息技术给人们带来的便利也使得图书馆的到馆率和借阅量趋势下降。图书馆也应该顺应时代的潮流，借助新媒体对图书馆进行宣传和推广。复旦大学图书馆在宣传推广工作中充分利用各种媒介进行活动宣传。也在宣传推广的内容和形式上推陈出新，提高图书馆的影响力。陈思和馆长带头的“旦旦研读营”以写书评的方式来带动大家阅读和思考的积极性。

3.5 永不懈怠的参考咨询服务

复旦大学图书馆利用各种咨询方式和手段来开展参考咨询服务活动，是国内一流先进图书馆在传统读者服务和咨询服务在目前技术

环境和人文环境下的完美结合, 体现和代表了国内一流先进图书馆紧跟国外图书馆发展痕迹、引领国内其他图书馆的风向标。复旦大学图书馆利用包括现场咨询台、电话、邮件、QQ/MSN、BBS、留言簿和复旦图书馆官方微博等各种咨询形式来答疑解惑; 在首问责任制的复合式参考咨询方式下使校内外读者的各种疑难问题在这里都能得到满意的答复。

3.6 信息技术手段全面提升服务

在复旦大学图书馆里你也可以身临其境的感受到信息技术的深入应用, 从不断改进和优化的自助式打印复印扫描一体化服务、便捷的图书馆无线和有线网络覆盖、图书馆采访决策辅助支持系统、信息监控平台、电子资源利用统计平台、信息化校园环境下的网络教学资源 and 数字资源整合探索、移动图书馆和 RFID 技术等信息技术服务手段来全面强化和提升图书馆对教学科研和学生学习服务的支持和能动作用, 也能体会到在复旦大学图书馆可持续的稳定发展和为了追求自身的不断完善所体现出的变革和创新的内在要求。

3.7 古籍保护工作

古籍工作是复旦大学图书馆工作中很重要的一部分。复旦大学有着自己独具特色的古籍资源。藏书量达到 40 多万册。是我国国内古籍藏书量丰富的高校之一。为了更好的保护这批古籍资源, 学校和各工作人员付出了相当的力量来做好这项工作。实现了古籍保护和教育研究为一体的古籍保护理念。在保护现有古籍资源的基础上, 成立了古籍研究保护院。并招收情报学古籍方向的研究生, 来为全国各地的

提供古籍保护和研究的专业人才。

六周的学习和交流很快就结束了，此次的学习让我增长了见识、开拓了视野。让我领略了一流的工作团队、一流的服务和一流的图书馆。感谢陈永英老师对这次学习的安排和落实，以及生活上无微不至的关怀。感谢图书馆各部门老师热情的接待和指导，让我收获颇丰、受益匪浅。谢谢！