

新角色 新思维 新技术 新服务

——2018 年复旦大学图书馆交流学习汇报

海金梅（内蒙古师范大学图书馆）

非常荣幸被选为“CASHL/科睿唯安西部馆员培养与交流合作项目”2018 年度学员，于 2018 年 5 月 2 日至 2018 年 6 月 15 日在复旦大学图书馆进行了六周的学习和交流。首先感谢 CASHL 与科睿唯安给我提供了学习一流高校图书馆先进服务理念的机会，还要感谢复旦大学图书馆领导的大力支持，感谢各位老师在工作上的耐心指导和生活上的热情帮助。

复旦大学图书馆集教学、科研、服务于一体的办馆理念，将自身定位为决策顾问、资源建设参与者、人才评估协助者、教学科研助手，完美的诠释了“双一流”形势下需要用新的思维迎接新挑战，定位新角色。加强文献资源建设的同时，引进先进设备与技术，深化服务内容，更新服务方式。

一、交流学习内容

1. 基础服务部

了解 CASHL 项目管理的整体流程，资源服务的总体情况，馆际合作与资源共享现状，复旦大学图书馆作为 CASHL 全国中心馆，全面参与 CASHL 管理中心的工作，协助管理中心制定各类业务规范。

熟练使用 CALIS 馆际互借后台管理系统、工作流程与传递操作，参与文献传递和馆际互借工作，独立完成 CASHL 中心老师安排的文献传递与馆际互借任务，在老师的指导下顺利解决了操作中出现的各种问题。

了解复旦大学图书馆宣传推广工作内容，重点交流每年世界读书日活动、毕业季活动、新生季迎新活动宣传推广工作。

2. 文科分馆

了解五馆通借通还业务流程，中外文图书期刊的流通、阅览情况，读者服务模式、馆藏分布、新书介绍及特色服务，详细了解了各厂家 RFID 设备的优劣势。

3. 采编部

了解 CASHL 资源建设情况，复旦大学图书馆纸本书刊、电子资源的采购流程，资源建设规划、馆藏发展政策及电子资源使用报告。

了解编目工作人员开发、改进、优化 ALEPH 编目系统的新目标和新任务。

4. 参考咨询部

详细了解复旦大学图书馆参考咨询部的人员配置、工作内容及参考咨询的工作流程。

全面了解复旦大学图书馆的各种咨询服务方式及咨询细则，熟悉咨询管理系统功能模块与统计分析。

重点学习了电子资源管理与评估，日常使用故障的排查，试用资源评估报告的撰写、数据库的评估等方面。

深入了解复旦大学图书馆信息素养教育的开展形式，日常培训、新生培训、数据库商培训、学科服务讲座、图书馆宣传推广系列讲座等，根据我馆实际情况选听了多场讲座和培训课程。

系统学习了 CALIS 查收查引自动化系统，同时熟悉了手工检索、生成检索报告的流程与操作。

了解复旦大学图书馆的网站建设管理、学科服务、学科评估、电子资源建设与评估、图书馆数据分析工作的情况。

5. 情报研究部

系统学习了 Web of Science 数据库平台的功能与操作，基于 Web of Science 平台数据库定量分析报告的撰写，学科分析工具 Incites、ESI 的检索

与数据融合。

学习了评估报告使用工具，如 office 图表制作、Excel 数据清洗、Tableau 可视化工具、八爪鱼爬取数据采集器。

尝试撰写学科分析报告。

6. 古籍部

了解古籍保护与管理机制，古籍采购、典藏与编目流程，古籍修复与数字化建设，在相关老师的带领下进行古籍典藏工作。

7. 数据管理与系统部

了解图书馆集成系统的运作、维护及数字图书馆相关项目的管理和实施。

8. 馆办公室

了解图书馆办公室整体工作，人事工作，档案管理及数据统计分析。

二、参加培训、讲座及活动

参加了《科技查新与专利服务》讲座、Tableau 可视化分析课程。

参加了图书馆第五党支部党员活动，参观陈望道故居。

恰逢复旦大学百年校庆宣传推广活动，选择性参加了校庆论文报告会的部分主题讲座，OA 资源发展趋势，旦旦营读书活动，聆听陈思和馆长“如何写书评”，参观了延安鲁艺版画主题展，复旦大学校史馆。

参观了江湾校区图书馆、医科图书馆、上海图书馆、上海交通大学图书馆、同济大学图书馆。

三、交流学习收获与借鉴

此次交流学习，既是一次业务充电，又是一次工作助推。从个人角度是一次难得的学习机会，能够开阔视野，掌握国内外前沿及行业动态，提升个人专业素养，对个人的职业规划有了新的思考和定位。从部门角度是一次服务能力的创新，

能够从工作方法、工作内容等方面拓展思路，提高团队工作效率，提升部门服务水平。从我馆角度是一次深入了解一流高校图书馆的良好契机，能够借鉴一流馆已有的先进理念和成功经验，创新我馆的服务理念和管理模式，为拓宽我馆服务工作的深度与广度提供新思路。

1. 收获与感悟

(1) 特色资源建设方面

建成一流的学校和学科，就必须要有有一流的资源支撑，要有与学校发展目标相适应的图书馆和一流的图书馆服务。

古籍资源：复旦大学图书馆馆藏线装古籍40万册，其中善本月7000种，6万多册，资源、设备与古籍修复技术达国际先进水平，不光向本校师生提供服务，还参与CALIS高校古文献资源库项目建设，北大古籍文献资源项目建设，开展古籍文献传递服务，与国家保护研究中心、国外古籍联合编目合作，共同研究古籍资源的保护与利用。

民国书刊：图书馆收藏了丰富的国民时期书刊，民国图书约6万种，民国期刊约4622种，读者可通过馆藏书目检索系统查询民国时期书刊，同时图书馆完成全部民国时期图书的数字化制作，读者可通过访问“CADAL民国书刊主站”阅读这些珍贵资源。

复旦人著作：“复旦人著作陈列室”通过陈列、展示与宣传，反映复旦百年来教学和科研的丰硕成果，展示复旦人风采。复旦人著作陈列室目前藏书约八千五百余册，为学校的教学科研提供多层次的服务。

学位论文：学位论文的建设有利于保存和提供历史素材，保证教学和科研的连续性，有助于学生借鉴经验，是教学、科研的一手资料，复旦大学图书馆收藏纸本学位论文同时建设博硕士学位论文数据库，充分挖掘学位论文的学术

研究价值和实用价值。

外国教材：外国教材中心藏书 35000 多种，主要收藏数学类的著名外国大学教材，适当兼顾其他学科的教材，中心提供阅览、复印、文献传递服务，同时担负着外国教材科研任务。

（2）学科服务方面

一流图书馆服务是学科资源建设服务与学科服务的深度融合，复旦大学图书馆设有人文社会科学组、理工科组、医科组 15 位学科馆员，通过日常培训、资源建设、教学支撑、科研支撑、嵌入式教学和课题跟踪等方式为教学、科研提供专业咨询和深层次学科服务。

科研分析 决策参谋：复旦大学图书馆情报部擅长情报搜集和分析，以学者、团队、学科、院系、学校为情报分析对象，面向行政、管理、科研决策层提供学科分析报告，供决策支持参考，有效支持学校的战略规划和学科分析。

嵌入教学 助力教学：复旦大学图书馆的嵌入式教学包括教学准备服务、针对某教授进行贯穿整个教学过程的全程跟踪服务，嵌入式教学是学科馆员，把资源、技术和个人智力融入课程教学全过程，在课程设计、学科发展、课程规划及学习资源提供等方面提供一系列的信息支持和知识服务。

查新查引 支持科研：复旦大学图书馆在邯郸校区和枫林校区设有教育部科技查询工作站，面向校内外提供科研立项、成果鉴定、专利申请、技术咨询等科技查新服务，以及论文、专著在国内外权威数据库中被收录的情况和引用频次。

（3）信息素养教育方面

文献检索课程：面向本科生开设《信息素养与科学发现》和《医学信息检索与利用》，面向研究生的《数据分析与可视化》以及文、理、医的《电子文

献检索》课程。

新生教育：图书馆为新入学的本科生、研究生提供资源和服务导引培训，探索出覆盖各校区、线上线下相结合的新生教育模式。

日常培训：定期举办图书馆资源、服务与工具利用的讲座，通过多种方式让学生熟悉图书馆资源和服务。

（4）团队协作方面

交流学习期间，复旦大学图书馆浓郁的科研氛围和团队协作给我留下了很深的印象，很多馆员都参与到科研项目和平台建设中，在很多部门都能体会到馆员对科研的执着以及科研团队的凝聚力，如《复旦学术成果数据仓储与展示平台》、《杰出学者及成果展示项目》、《校长生平及成就展示》、《馆藏与流通业务数据集应用》、《复旦大学人文社会科学数据平台》的建设。

（5）信息技术应用方面

在复旦大学图书馆，特别是江湾馆和医科馆，处处能感受到新技术的深入应用，VR虚拟现实技术、AR增强现实技术、图书馆信息监控平台、数字资源整合平台、采访决策辅助支持系统、数字图书馆、自助取书柜、自助借还机、自助打印机等各种自助服务，强化和提升图书馆对教学科研和学生学习服务的智能化支持和能动作用

（6）宣传推广方面

在“文化创新”旗帜下图书馆如何吸引读者的眼球、如何牵动读者的思维、如何得到读者的关注显得尤为重要，合理的宣传推广工作对扩大图书馆影响力有着很重要的作用。复旦大学图书馆在文化服务、文化空间、文化建设上的策划宣传多样化，通过书画展览、主题演讲、名家讲坛、戏剧表演、漫画展览等形式宣传图书馆资源与建设，同时“驻馆学生”的加入也使宣传更加生动、活泼。

2. 借鉴

目前,我馆信息咨询部只是完成了基础的信息服务工作,但面向学科、院系、课题、个人的深层次的学科服务尚未开展,机构知识库的建设工作尚未启动,在文献传递与馆际互借工作中暂未使用 CASHL 、CALIS 等平台,缺乏特色资源自建数据库建设的技术与经验。

(1) 文献传递与馆际互借

文献传递与馆际互借服务可以弥补馆藏资源不足,在 CASHL 补贴政策下,能够实现低成本获取文献资源,此次交流学习熟练掌握了文献传递业务流程后,我馆将尽快使用 CALIS、CASHL 平台开展文献传递、馆际互借业务,加强与 CASHL 中心馆、区域馆的沟通与联系,最大限度满足师生教学科研的文献需求,逐步提升文献服务水平和服务层次。

(2) 资源建设

探索符合本馆实际的《资源建设规划》、《馆藏发展政策》;

借鉴复旦图书馆学位论文数据库的成功建设经验,进一步完善学位论文数据库的建设工作,同时加强博硕士学位论文纸质版的收集;

建立数字资源评估体系,借鉴复旦大学图书馆的“试用—采购—评价—评估”模式,采购前试用并提交试用资源评估报告,订购数据库从订购情况、使用情况、数据库服务情况等方面撰写电子资源使用报告,通过系统的分析管理及时发现利用率不高、使用成本高的数据库,不断优化数字资源;

加强业务数据资源建设,业务数据资源建设将成为图书馆未来的基础工作之一,与技术部合作共同完成图书馆业务数据资源的建设,分析处理图书书目数据、纸本图书使用数据、电子资源使用数据、读者行为数据,通过对业务数

据的处理、整合与分析，可以挖掘新知识、创造新价值，从而带来全新的业务增长点。

（3）信息素养教育

优化《网络信息检索》课程设置，将复旦图书馆线上线下的教育模式引入新生入馆教育和日常培训中，同时借鉴复旦图书馆“嵌入式教学模式”，加强与院系的沟通合作，从基础服务做起逐步深入学科服务。

（4）图书预约服务

图书预约在数字时代是一项最基本的服务模式，我馆可借鉴复旦大学图书馆成熟的五馆通借通还业务模式，开展跨校区通借通还业务、图书预约服务，满足读者借阅需求的同时，提高馆藏图书利用率。

复旦大学图书馆的“单复本”馆藏模式，能够丰富纸本图书的种类，满足不同读者需求；提高资金的利用率，优化馆藏图书构成；减少管理的工作量，降低图书闲置浪费几率；减少建筑空间的占用，开拓其他服务的场所。

（5）宣传推广活动

虽然我馆目前无法实现设立专门的“推广部”，但可以通过设置“推广小组”的方式推动图书馆的宣传推广工作，总联络中心负责全馆对外宣传推广，联络员负责本部门信息提供、策划与宣传，同时可借鉴复旦“助馆学生”，学生的加入能够使宣传更加活泼、生动。

（6）温馨服务

设立“爱心书屋”，“爱心传递，知识传承”将身边闲置的书籍传递给需要的人，用实际行动奉献爱心。

制作毕业卡、为优秀读者开通“校友卡”，同时还可以增加阳光普照项目，让更多的毕业生感受图书馆的温暖。

配置图书馆杀菌机、自助取书柜、自助打印机等自助服务设备，最大限度方便读者。

“带着问题来，满载成果归”，作为相对落后的西部地区图书馆员收获满满，通过一次交流学习，虽然不能完全改变我馆现有服务思维、服务模式和服务深度，但希望能够通过此次交流学习将复旦大学图书馆科学的管理服务理念、先进的信息技术手段、深层次的学科服务、嵌入式教学模式、成功的建设经验带回我馆，带回信息咨询部，并将其运用于工作实践中，能从细微处做起，逐步提高服务能力。