
高校图书馆在新冠肺炎疫情期间开展线上 教学支撑服务情况简报

教育部高等学校图书情报工作指导委员会
本科教学支持工作组

教育部高等学校图书情报工作指导委员会网站上, 28个省、直辖市、自治区高校图书情报工作委员会对 1000 余所高校图书馆在抗击新型冠状病毒肺炎疫情期间的服务情况调研报告中显示, 在举国戮力同心、上下团结抗疫时期, 全国高校图书馆认真学习习近平总书记关于新型冠状病毒肺炎疫情防控工作重要指示精神, 坚决贯彻“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总要求, 坚决落实党中央、国务院和教育部的工作部署和要求, 坚决响应和紧密配合学校的抗疫工作, 措施, 为广大师生提供更加专业、及时、主动、周到的战“疫”服务。特别是教育部提出“停课不停教、停课不停学”的要求后, 高校图书馆积极贯彻落实, 密切关注和及时满足师生教学需求, 在技术保障、服务保障、资源保障上下功夫, 细心、贴心、耐心地面向师生做好线上教学

保障工作。

一、高校图书馆线上教学服务概况

（一）进一步加强校外访问服务平台建设，拓展和畅通师生多渠道利用数字资源途径

在疫情防控期间，为更好地保障广大师生在学习、生活和工作中，尤其是线上教学中的文献资源需求，高校图书馆积极主动地采取有力的措施，加强与校内相关部门（学校教学科研和学生管理部门、网络服务保障部门等）和校外机构（数字资源和数据服务商家、网络服务公司等）的通力合作，全力保障信息系统和相关服务平台正常运行，提供了 VPN、CARSI、IDP、Shibboleth、移动图书馆等多种校外访问服务方式，相当多的高校图书馆还改进或新增了远程访问技术方法，采取多种方法拓展和畅通师生远程访问图书馆数字资源的途径，保障线上 7*24 小时服务畅通。例如，陕西省高校图书情报工作委员会的对 46 所高校图书馆的调查，有 31 个图书馆提供了数字资源远程访问服务（占 66%），其中的 20 个图书馆在疫情期间改进或新增了 WEBVPN 和反向代理技术、Shibboleth 中间件认证系统等远程访问技术方法（64.5%）。

（二）进一步优化和拓展数字资源服务，制定和实施线上教学网络服务特别保障方案

为全力保障图书馆在线资源访问服务 7*24 小时正常运

行，高校图书馆积极稳妥地实施网络服务特别保障方案，安排专人每天远程值守，监测网络服务和常用数据库资源的运行情况，及时修复排除各类网络故障，通过读者留言、QQ、微信等渠道开展网络保障专题服务咨询。同时，根据疫情防控的不同阶段制定网络服务预案，对网络服务保障工作进行充分的准备和筹划，从硬件系统保障、应用服务保障、资源访问、远程监测、协调配合和网络咨询服务等方面进行周密的人员安排。四川大学图书馆和西南交通大学图书馆等专门编写发布网络服务指南，为师生更加方便使用图书馆网络服务提供及时有效的指引，受到广大师生的普遍欢迎。

（三）进一步把握教学运行管理要求，精准有效地满足广大师生线上教学全过程需要

根据教育部相关通知的精神和各高校 2019-2020 学年春季学期教学工作的具体安排，为切实保障“停课不停学”的在线教学工作，各高校图书馆立即行动起来，迅速采取多种管理服务措施，全力支持和保障全校在线教学活动顺利进行。

第一，有效开展电子资源和纸质资源服务。

各高校图书馆充分利用远程 VPN、移动图书馆、图书馆官网等途径，7*24 小时为师生提供学校已购买的电子资源下载、借阅服务，为线上教学提供支持。部分图书馆根据教学活动需要，及时开通或试用中外文电子图书数据库。北京大

学图书馆、首都师范大学大学图书馆、成都理工大学图书馆等为校内外教师提供送书上门服务。

第二，拓展教材教参数字资源服务。

各高校图书馆积极与数字资源和数据服务商家联系，广泛收集整理数百种优质的免费资源、OA 资源、试用资源，扩充和拓展各校现有教材教参数字资源的种类和范围，及时进行宣传 and 发布，更好地满足了师生教学活动需要。有的高校图书馆专门建立线上教学教材服务团队，多渠道、多方式、多途径收集、整理教学所需要的教材教参及网络课程资源，并通过图书馆网站、QQ 群、微信群、电子邮件等方式及时发布和传递，满足师生需要。东南大学图书馆学科馆员与院系教学秘书对接，了解线上教学需求，利用教育部外国教材中心“爱教材”原版外文电子教材集成平台推送电子教参。

第三、搭建线上教学支持平台。

各高校图书馆纷纷配合学校关于 2020 年春季学期疫情防控期间网上授课的教学工作需求，和教务处、研究生院等教学管理部门及任课教师直接联系，开展教学所需电子教参的获取保障工作。上海交通大学图书馆、四川大学图书馆、电子科技大学图书馆、暨南大学图书馆等高校图书馆快速实施上线专门的“教学资源服务平台”，提供教学计划急需的教材和教参资料，为学校开展网络教学工作提供了坚实的文献资源支撑，受到师生大力欢迎。截止 3 月 2 日，上海交通

大学图书馆针对学校 2020 春季学期本科生、研究生公共基础课、专业基础课、专业选修课和专业前沿课的总体教材保障率已达 90% 以上。四川大学图书馆“四川大学 2019-2020 学年春季教材在线服务平台”2 月 16 日正式上线服务，截至 3 月 12 日，浏览量近 40 万人次。东北师范大学图书馆全力开展学校 Bb 平台的运维和服务工作，保障了学校大规模的线上教学活动顺利开展，并为一线教师制作教学工具使用视频 25 个，针对教师线上培训 6 次。

第四，拓展线上教学支持信息服务。

在疫情防控期间，各高校图书馆全方位开展在线教学支持信息服务和咨询服务，畅通服务渠道，普遍利用新媒体、电子邮件、QQ 群等多种方式为师生提供了在线咨询、文献传递、校外远程访问开通、在线文献信息资源推荐、在线科技查新与查收查引服务、在线学科服务与信息素养教育培训等多项服务。各高校图书馆还安排专岗专人进行值守，分学科建立学科服务群等，通过智能咨询、主页读者留言、电话、QQ、邮箱、微信和微博留言等多种方式，为师生提供及时高效的综合业务咨询和支持线上教学的专项业务咨询服务。首都师范大学图书馆与教务处、数字校园中心合作，利用“师星学堂”推广教学参考资源网，为师生提供强有力的服务。

第五，开展《信息检索与利用》线上教学。

根据教育部相关通知精神和学校春季学期教学工作安

排，落实疫情时期“延期不返校、延期不停教、延期不停学、延期不停研”的要求，各高校图书馆大多承担有《信息检索与利用》课程教学任务，积极组织教师探索在线授课方法，通过中国大学慕课 MOOC、雨课堂、超星学习通、学校网络教学平台、钉钉、微信、QQ 等平台开展线上教学，确保教学任务的完成。四川师范大学图书馆《信息素养：效率提升与终身学习的新引擎》第六学期的 MOOC 于 2 月 6 日在中国慕课正式开课。

第六、推出各类线上宣传和阅读推广活动。

各高校图书馆多渠道、多方式及时推送、发布抗“疫”相关知识和权威可靠信息，开展了形式丰富的线上宣传推广互动活动，丰富师生精神文化生活，发挥了重大突发事件中高校图书馆的教育职能和信息传播职能，并通过稳定运行的线上教学资源支持服务和咨询服务，很好地起到疏导师生心理、缓解不必要的恐慌情绪，保障线上教学顺利进行等作用，体现出高校图书馆在重大突发事件中的特殊意义和价值。

二、四川省高校图书馆线上教学服务概述

为了解四川省高校图书馆在疫情防控期间对各高校线上教学的支持保障情况，四川省高校图书情报工作委员会秘书处开展了专题调研工作。

（一）四川省高校图书馆线上教学服务基本情况

全省共有 91 所院校图书馆参加了调研，类型涵盖本科

院校、高职院校、社会力量办学院校、部队院校等，所有的图书馆都因地制宜地开展了多种形式的线上教学服务。其中，91所院校图书馆开展了线上7*24小时数字资源校外访问服务，占100%；38所高校图书馆提供了线上教材服务，占41.8%；31所高校图书馆开展了线上信息素养教育和《信息检索和利用》线上课程教学，占34.1%；74个图书馆开展线上教学支持的信息咨询服务，占81.3%；37个图书馆收集整理免费资源、QA资源等拓展教材教参数字资源，占40.7%；57所高校图书馆开展了线上宣传和推广活动，占62.6%；17个图书馆开展了文献传递服务，占18.7%；11个图书馆开展线下预约送书服务，占12.1%。其中，四川大学图书馆和电子科技大学图书馆通过迅速搭建专门的“教学资源服务平台”，切实保障学校线上教学工作。有关情况见附件1。

（二）四川省高校图书馆线上教学服务典型案例

在线上教学支持服务中，四川大学图书馆和电子科技大学图书馆等四川省高校图书馆措施有力，成效显著，取得了有益的经验。具体情况详见附件2《以师生为中心，支撑线上教学——四川大学图书馆疫情防控期间服务线上教学工作简报》和附件3《携手战“疫”，电子科技大学图书馆在行动》。

附件 1

四川省高校图书馆线上教学服务情况统计表

序号	单位	24 小时 在线资源 开放	在线电 子教材 服务	线上信 息素养 课程	其他在线服务
1	四川大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线智能、QQ、微信、微博和电话等方式线上线下咨询服务； 2. 提供在线电子教材等文献传递服务； 3. 提供代查电子图书、教材和代查代检各类项目等信息检索服务； 4. 提供抗“疫”免费资源、OA 资源和共享课程资源等资讯服务； 5. 提供图书馆和学校主页、微博和微信公众号等平台推送服务。
2	西南交通大学图书馆	√		√	1. 提供线上线下全方位咨询，全力保障在线资源访问服务； 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 3. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
3	电子科技大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务； 3. 提供“书送达”纸质图书预约服务。
4	西南石油大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供纸本教材教参个别电话预约外借服务； 3. 提供在线文献传递服务； 4. 提供在线培训等服务。
5	成都理工大学图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供论文相似性检测服务； 4. 提供检索委托等服务； 5. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 6. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务； 7. 无接触上门送书服务及图书扫描服务。
6	西南科技大学图书馆	√	√		1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供图书馆主页、微博微信公众号等平台推送服务； 3. 提供“网上预约、馆员找书”纸质图书预约服务。

7	成都信息工程大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
8	四川轻化工大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务。
9	西华大学图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供抗疫情免费资源汇集资讯。
10	中国民用航空飞行学院图书馆	√	√		1. 提供线上线下全方位咨询，全力保障在线资源访问服务； 2. 提供在线培训等服务； 3. 提供提供抗疫情免费资源汇集资讯； 4. 开展战疫艺术作品线上征集活动； 5. 提供多平台推送服务。
11	四川农业大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供个别上门送书服务。
12	西昌学院图书馆	√			1. 提供在线多种方式咨询服务； 2. 提供多平台推送服务。
13	西南医科大学图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供纸本教材教参个别电话预约外借服务； 3. 提供提供抗疫情免费资源汇集资讯； 4. 提供“书送温暖”纸质图书预约服务。
14	成都中医药大学图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供在线培训等服务； 4. 提供纸质图书预约配送服务； 5. 提供科技查新、查收查引等服务； 6. 提供抗疫情免费资源汇集资讯； 7. 提供图书馆主页、微博微信公众号等平台推送服务。
15	川北医学院图书馆	√	√	√	提供在线答疑及咨询服务
16	四川师范大学图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供纸质图书预约外借服务； 4. 提供馆员在线讲座及各类在线阅读推广活动服务； 5. 编制学科分析报告，配合学校师范专业认证开展相关专业分析评估；

					6. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 7. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
17	西华师范大学图书馆	√	√		提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务
18	绵阳师范学院图书馆	√	√		1. 提供在线咨询; 2. 提供图书馆主页等平台推送服务; 3. 提供线上互动活动。
19	内江师范学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 3. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
20	宜宾学院图书馆	√	√		1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供教师纸本教材教参; 3. 提供在线培训等服务。
21	四川文理学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供在线文献传递服务; 3. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 4. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
22	阿坝师范学院图书馆	√	√		1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供在线文献传递, 开通试用 worldlib 服务; 3. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 4. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
23	乐山师范学院图书馆	√		√	1. 提供在线咨询; 2. 提供查新查重服务; 3. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 4. 提供图书馆主页等平台推送服务; 5. 提供个别电话预约外借服务。
24	西南财经大学图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯。
25	成都体育学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
26	四川音乐学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供在线文献传递服务; 3. 提供线上参考咨询服务; 4. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 5. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推

					送服务。
27	西南民族大学大学图书馆	√		√	1. 提供线上线下全方位咨询, 全力保障在线资源访问服务; 2. 提供 抗击疫情免费资源汇集资讯 ; 3. 提供图书馆主页、微博微信公众号等平台推送服务。
28	成都大学图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供在线文献传递服务; 3. 提供论文相似性检测服务; 4. 提供查收查引等服务; 5. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 6. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
29	成都工业学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 3. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
30	攀枝花学院图书馆	√	√	√	提供 QQ 在线咨询、微信互动咨询、电话咨询等多媒体、多形式的教学咨询与服务活动
31	四川旅游学院图书馆	√	√	√	提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务
32	成都纺织高等专科学校图书馆	√			1. 提供在线多种方式咨询服务; 2. 提供在线阅读推广活动及在线专题培训等服务; 3. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 4. 提供 “不见面图书代借”网上预约服务 。
33	四川民族学院图书馆	√			1. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯; 2. 提供图书馆主页等平台推送服务。
34	成都航空职业技术学院图书馆	√	√	√	1. 提供在线多种方式咨询服务; 2. 提供代查代检、论文检测等服务。
35	四川警察学院图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务; 2. 提供论文相似性检测服务; 3. 提供参考咨询等服务; 4. 提供图书馆主页等平台推送服务。
36	成都职业技术学院图书馆	√	√		1. 提供在线多种方式咨询服务; 2. 提供在线阅读推广活动等服务。

37	四川化工职业技术学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
38	四川水利职业技术学院图书馆	√	√		
39	南充职业技术学院图书馆	√			
40	内江职业技术学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
41	四川航天职业技术学院图书馆	√	√	√	1. 通过 学习通教育平台 等线上方式提供咨询推广服务； 2. 为教师提供《四川航天职业技术学院教学资料查询指南》，协助教师获取电子版教材。
42	绵阳职业技术学院图书馆	√			配合教学系部收集线上教学开课方案，积极向系部提供相关资源。
43	四川交通职业技术学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
44	四川工商职业技术学院图书馆	√	√	√	为毕业生提供了专升本方面的信息咨询服务和信息资源传递服务。
45	四川工程职业技术学院图书馆	√	√		
46	四川建筑职业技术学院图书馆	√	√	√	
47	达州职业技术学院图书馆	√			提供战疫情在线阅读推广活动等服务。
48	四川国际标榜职业学院图书馆	√	√	√	1. 提供在线参考咨询等服务； 2. 提供专题文献检索服务 3. 提供了 20 余种网上授课平台、课程资源使用指南及网络教学咨询服务； 4. 提供抗疫情免费资源汇集资讯。
49	成都农业科技职业学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
50	宜宾职业技术学院图书馆	√			
51	泸州职业技术学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。

52	成都艺术职业大学图书馆	√	√		
53	四川职业技术学院图书馆	√			
54	乐山职业技术学院图书馆	√			
55	雅安职业技术学院图书馆	√			
56	电子科技大学成都学院图书馆	√			1. 提供维普论文检测系统； 2. 提供抗疫情免费资源汇集资讯； 3. 通过网上平台推广相关课程学习所需的阅读参考书目。
57	成都理工大学工程技术学院图书馆	√			通过设置在线馆员、在线服务热线开展电子图书、电子期刊、教育视频、教育课程资源平台服务。
58	四川传媒学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供文献传递服务； 3. 提供抗疫情免费资源汇集资讯； 4. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
59	成都信息工程大学银杏酒店管理学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
60	成都文理学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供抗疫情免费资源汇集资讯。
61	四川工商学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供超星论文检测服务； 3. 提供抗疫情免费资源汇集资讯； 4. 通过网上平台推广相关课程学习所需的阅读参考书目； 5. 提供图书馆主页等平台推送服务。
62	成都医学院图书馆	√		√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供代查代检服务； 5. 提供抗疫情免费资源汇集资讯； 6. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
63	广安职业技术学院图书馆	√			1. 通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务； 2. 提供抗疫情免费资源汇集资讯。

64	四川信息职业技术学院图书馆	√	√	√	通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
65	四川工业科技学院图书馆	√	√		提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务
66	四川大学锦城学院图书馆	√	√	√	1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供特殊需求用书快递到家服务； 3. 提供图书馆主页等平台推送服务。
67	四川华新现代职业学院图书馆	√			1. 提供在线多平台咨询服务； 2. 提供阅读推广活动等服务； 3. 提供馆员在线业务培训服务； 4. 提供微信公众号等平台推送服务。
68	四川艺术职业学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
69	四川中医药高等专科学校图书馆	√			1. 通过线上多个平台提供咨询推广服务； 2. 为武汉图书馆捐赠口罩 650 个。
70	西南财经大学天府学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供论文检测等服务； 3. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
71	四川大学锦江学院图书馆	√	√		提供在线 QQ 工作群等方式咨询服务
72	西南科技大学城市学院图书馆	√	√		1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线专题培训等服务； 3. 提供图书馆主页、微博微信公众号等平台推送服务。
73	四川科技职业学院图书馆	√	√		1. 协助线上教学老师录播以及线上答疑； 2. 联系数据库商家提供线上教学视频。
74	四川文化产业职业学院图书馆	√			1. 通过学习通教育平台等线上方式提供咨询推广服务； 2. 提供在线阅读推广活动等服务； 3. 提供微信公众号等平台推送服务。
75	四川财经职业学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务； 3. 提供线上阅读推广活动等服务； 5. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 6. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。

76	四川城市职业学院图书馆	√	√		1. 通过学习通教育平台等线上方式提供咨询推广服务； 2. 提供在线文献传递服务。
77	四川幼儿师范高等专科学校图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
78	西南交通大学希望学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 3. 提供图书馆主页、微博微信公众号等平台推送服务。
79	四川长江职业学院图书馆	√			开展线上保障学校教学服务。
80	成都师范学院图书馆	√			1. 提供在线 QQ 微信电话等方式咨询服务； 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 3. 提供图书馆主页等平台推送资讯服务。
81	川北幼儿师范高等专科学校	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
82	巴中职业技术学院图书馆	√	√		
83	四川文轩职业学院图书馆	√			1. 通过学习通教育平台等线上方式提供咨询推广服务； 2. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 3. 提供线上平台推送服务。
84	川南幼儿师范高等专科学校图书馆	√	√		提供抗击疫情免费资源汇集资讯。
85	四川护理职业学院图书馆	√	√		1. 提供线上阅读推广活动等服务； 2. 提供线上多平台咨询服务推送服务。
86	成都工贸职业技术学院图书馆	√	√		1. 提供在线多种方式咨询服务； 2. 提供线上文献传递服务； 3. 提供抗击疫情免费资源汇集资讯； 4. 提供图书馆主页、微信公众号等平台推送服务。
87	眉山药科职业学院图书馆	√	√		1. 提供在线多种方式咨询服务； 2. 提供在线文献传递服务。
88	天府新区信息职业学院图书馆	√			通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务。
89	天府新区航空旅游职业学院图书馆	√			

90	广元中核职业技术学院图书馆	√			1. 通过学习通教育平台等多种线上方式提供咨询推广服务； 2. 提供在线培训等服务； 3. 积极联系商家提供各类在线资源的试用。
91	武警警官学院图书馆	√			1. 提供线上线下全方位咨询，全力保障在线资源访问服务； 2. 提供抗疫情免费资源汇集资讯；

以师生为中心，支撑线上教学

——四川大学图书馆疫情防控期间线上教学服务工作简报

自“新冠”疫情发生以来，四川大学图书馆领导班子带领全馆党员、干部和职工，认真学习习近平总书记近期重要讲话精神，坚决落实党中央、国务院和教育部、四川省、成都市以及四川大学的工作部署和要求，坚持把以人民为中心落实到以师生为中心，加强馆内馆外协同创新，为广大师生线上教学提供更加专业、及时、主动、周到的服务。

一、主动出击，及时推出电子教材服务等战“疫”专题服务

1. 上线“教材在线服务平台”，直接服务线上教学

为切实保障“停课不停学”的在线教学工作，四川大学图书馆与教务处、研究生院紧密合作，快速收集课程与教材信息，并通过多种渠道整理电子教材信息，快速实施上线“四川大学 2019-2020 学年春季教材在线服务平台”，提供中外文教材电子书近 1200 种，建设工作还在持续不断推进中。精心编制教材平台使用说明，加入教务处的教学支持 QQ 群提供直接的咨询服务，做好教材平台的使用和宣传，及时处理师生在使用教材过程中遇到的各种问题，收集教师反馈的教材需求等。从 2 月 16 日该平台正式上线服务开始，截至 3

月 12 日，浏览量近 40 万人次。电子教材平台建设和服务为学校 38 个教学单位（32 个学院、6 个其他教学机构）开展网络教学工作提供了坚实的文献资源支撑。



图 1 四川大学 2019-2020 学年春季教材在线服务平台

2.加强电子资源建设，提高线上教学资源保障能力

四川大学图书馆开展不间断的电子资源动态追踪，搜集整合多种类型电子资源，如 6 个网上免费公开学习工具，开通了 34 个不受 IP 限制（不需要 VPN 访问）、可以直接访问的电子资源平台/数据库、5 个疫情期间网络开放资源、24 个知名数据库免费开放疫情专题、2 个数据库（大学堂）在线讲座、1 个数据库在线学习课程、两个在线直播学习课程等。从 2 月 4 日至今，已提供 9 期电子资源动态。这些资源的搜集整合与服务，极大地加强了图书馆的电子资源保障能力。

服务学校在疫情防控期间的教学活动等工作，快速开通

包含剑桥大学出版社精品教材、国际知名出版社德古意特 (De Gruyter) 经典教材、中华数字书苑、CEB library 圣智电子教参数据库、人民卫生出版社“人卫临床知识库”、科学文库等 7 个电子书试用平台；开通 Health & Medical Collection 健康与医学大全数据库、Nursing & Allied Health Database 护理与联合健康期刊全文数据库、PTSDpubs 创伤压力国际出版物数据库、Public Health Database 公共卫生期刊全文数据库共 4 个试用数据库；以及 4 个与冠状病毒研究相关的 ProQuest 数据库。

3.推出免费资源、OA 资源合集，满足师生战“疫”期间需求

四川大学图书馆及时收集整理汇总与师生工作、学习、生活有关的 300 余种战“疫”免费资源和 80 余种开放获取资源，制作专题网站，并长期持续定期更新。这些资源既有论文、图书、数据、科研项目等支持人才培养和科学研究的信息资源，也有艺术、音乐、文学等偏向生活娱乐的信息资源，更有针对新冠病毒的专栏、图书、工具的疫情专题式信息资源。其中的共享课程资源专栏更是得到广大师生的欢迎。从上线以来，免费资源网页的访问量已达 3.4 万多次，OA 资源网页的访问量达 1.2 万余次。



图 3 四川大学图书馆共享课程资源

二、手段有力，切实做到图书馆线上教学资源服务稳定运行

1. 推出《四川大学图书馆网络服务指南》，方便师生使用网络服务

四川大学图书馆制作上线专门的《网络服务指南》，在疫情防控时期尤其是线上教学期间，为师生更加方便使用图书馆网络服务提供指引。现该《指南》访问量已近 8 万人次。



图2 《四川大学图书馆网络服务指南》

2. 实施网络特别保障方案和预案，保证网络安全运行

疫情开始后，四川大学图书馆就立即制定和实施疫情防控期间网络运行特别保障方案，安排人员每天远程值守，监测网络服务和常用数据库资源的运行情况，处理相关问题。根据学校教学活动和疫情防控的不同阶段的要求，有效制定网络服务预案，对网络服务保障工作进行充分的准备和筹划，并从硬件系统保障、应用服务保障、资源访问、远程监测、协调配合和网络咨询服务等方面做好条件准备和人员安排。2月24日实行线上教学以来，四川大学图书馆主页访问人数近20万，页面访问近60万，没有出现任何服务故障。

3. 加强校外访问服务保障，保证师生顺畅使用数字资源

四川大学图书馆进一步优化“大川为朋（SCUVPN）”系统，及时调整校外访问服务策略，实现两套校外访问系统

并行，为全校教师激活数字图书馆使用权限，紧急联系服务商大幅提高校外访问系统的并发使用人数，提升校外访问系统的性能。主动加强与各大数据服务商的联系，提供多种访问认证方式。在 CARSII 联盟的技术支持下完成机构登录的调试和开通，拓展中国知网、WOS、Elsevier、Springer 等数据库的校外使用方式，2月13日开通以来有1.2万多人使用机构登录服务。

以上措施增强了校外访问服务的保障力，有效保障了疫情期间广大师生在校内外使用主要文献数据库的需求，尤其是在线上教学期间师生校外访问需求激增的需要。2月24日实行线上教学以来，校外访问系统使用人次近18万。

三、全面服务，全方位优化图书馆线上教学支持服务体系

四川大学图书馆坚持“以师生为中心”，努力做到“闭馆不停业务，闭馆不停服务”，除开展线上教学专题服务外，还面向全校师生提供信息素养教育培训，在线文献传递和在线文献信息资源推荐等各类服务线上教学的网络服务。

四川大学图书馆在基本暂停线下服务的同时，**开展教学参考资源代查服务**，满足部分教师因为对数字资源利用方法不熟悉而产生的困难。图书馆各部门还安排专人，通过智能咨询、主页读者留言、电话、QQ、邮箱、微信微博留言等多种方式为师生提供及时高效的咨询服务。特别是加强部门协

同，安排专人加入教务处负责的四川大学教学工作 QQ 群，直接解答老师在使用线上电子教材平台时的疑问，并收集教材信息需求。2 月 24 日开展线上教学以来，图书馆累计提供各类咨询和问题答复近 4000 余人次（其中智能咨询系统自动回复咨询 1400 人次、微信后台自动回复 330 人次）。

四、多途并举，积极推送和大力宣传图书馆线上教学服务

四川大学图书馆多部门团结协作，充分利用“两站两微两端（“智慧川大”网站和“明远驿站”服务，微信和微博，校外访问和移动图书馆客户端）”的融媒体平台，让广大师生更加方便、快捷地了解和使用图书馆服务线上教学的资源和举措。及时制作并推送《抗“疫”利器之免费资源和 OA 资源：四川大学图书馆战“疫”服务在行动》《线上电子教材和机构登录来了：四川大学图书馆战“疫”服务在行动》等微信和微博进行宣传，仅 3 期微信专题推送阅读量就达 2 万人次。

为做好线上教学支持，四川大学图书馆切实加强馆外的宣传推广，充分利用学校新闻网、官方微信等平台进行宣传。如 2 月 22 日在四川大学官方微信推出《四川大学图书馆疫情防控期间师生服务温馨提示》，对图书馆服务线上教学的网络服务和咨询服务进行宣传，单篇阅读量达到 1.1 万；在学校主页新闻网上发布《直接服务线上教学，四川大学教材

线上服务平台十来天阅读达 24 万》等多篇新闻，宣传图书馆线上电子教材平台等为线上教学服务的资源和举措。在学校线上教学工作专报中，教务处和研究生院等部门对图书馆线上教学服务给予高度肯定。



图 3 四川大学图书馆线上教学服务推送

四川大学图书馆疫情防控期间师生服务温馨提示

大川 四川大学 2月22日

亲爱的老师和同学们：

当前正值新冠肺炎疫情防控的关键时期，为贯彻落实党中央、国务院和教育部、四川省、成都市以及学校的工作部署和要求，避免人员聚集引发交叉感染风险，最大限度保障广大师生的生命安全和身体健康，学校图书馆继续延期开馆，疫情防控期间已外借图书不计算超期，具体开馆时间按照学校要求另行通知。



图 4 四川大学图书馆线上教学服务宣传

五、协同创新，努力保证图书馆服务线上教学工作有序开展

四川大学图书馆加强与学校党政办公室、学生工作部、研究生工作部、教务处、研究生院、校团委等部门的联系，进一步了解师生服务需求，加强与相关数据服务商和技术服务商的沟通和合作，与校内外单位协同开展线上教学服务工作。

四川大学图书馆同时做好部门和人员管理，**组建以共产党员为骨干的跨部门线上教学服务团队，保证线上服务和线下服务结合、资源服务和咨询服务并举，同时开展“团学讲习所”图书馆员线上培训工作，提升广大馆员的业务水平和服务能力。**

病毒无情，战“疫”有力。共克时艰，服务有心。师生在哪里，四川大学图书馆专业、及时、主动、周到的服务就到哪里。让四川大学图书馆战“疫”服务伴随广大师生顺利有效地开展线上教学，同渡难关，迎接胜利！

携手战“疫”，电子科技大学图书馆在行动

为坚决贯彻落实党中央、教育部、中国图书馆学会、四川省高校图工委的相关决策部署和学校具体工作要求，保障“停课不停学、停课不停教”，电子科技大学图书馆积极响应，开展了如下工作：

一、教参教材，平台保障

为保障学校春季学期教学工作顺利开展，图书馆积极响应，主动联合教务处、研究生院、信息中心，发动馆内各部门骨干力量，建设以保障教学顺利开展为首要任务的教材教参平台。

从框架设计、资源查找、内容导入，再到平台测试，仅用 5 天时间，图书馆便从无到有，独立完成了基于 2019-2020 第二学期教学大纲的“在线课程资源平台”建设工作。2 月 14 日，图书馆在全国高校中率先上线“在线课程资源平台”。截止目前，平台共有本科生、研究生教材及教参 1200 余本、教参 1300 余本。2 月 24 日正式开课以来，本科课程教材保障率达 93.15%，研究生课程教材保障率近 90%。

该平台为疫情防控期间学校线上授课和线上学习等在线教学活动的正常开展提供了有力资源保障。



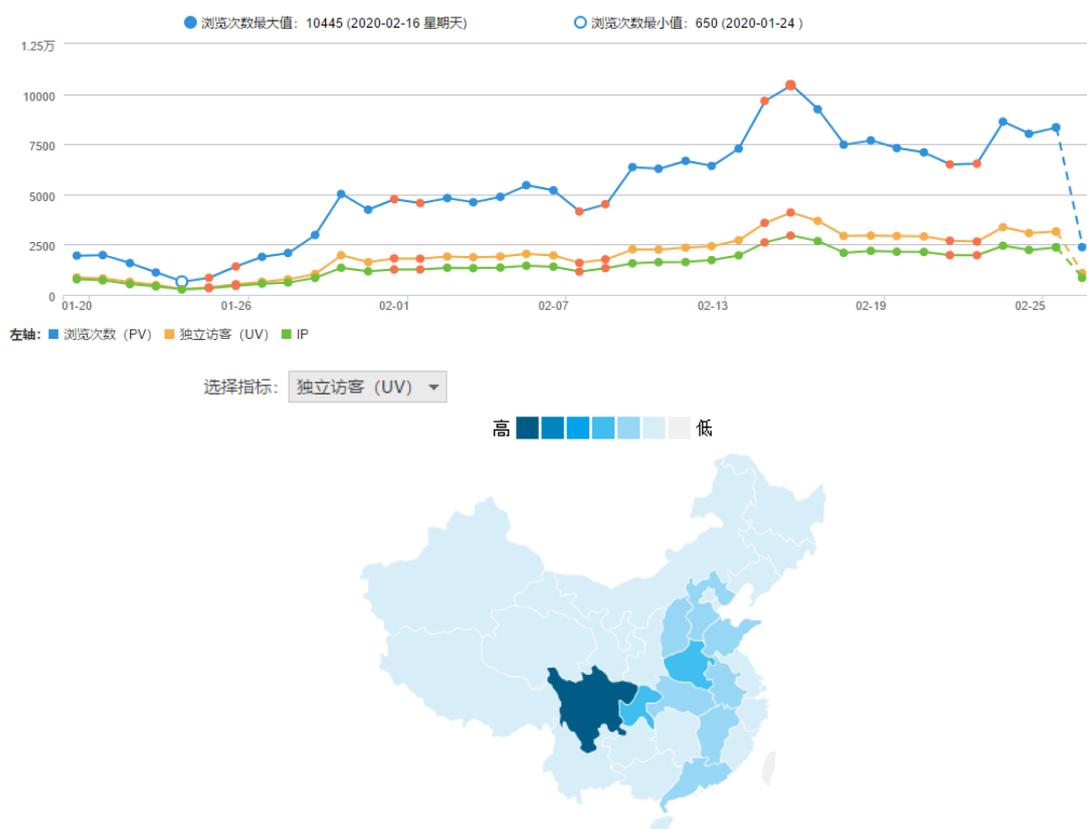
二、远程支撑，快速响应

疫情爆发后，为最大限度保障师生安全，图书馆做出闭馆决定。为做到“品质在线，服务不断”，图书馆在发布闭馆通知的同时，与信息中心积极联动，于1月29日及时扩大校外VPN服务用户范围，全面实现在职教职工、博士、硕士及全日制本科学子全覆盖。图书馆还积极联系VPN厂商增加VPN接入授权数量，扩容到设备允许上限，全力支持学校教学、科研工作的开展。

全面提升VPN服务外，在学校信息中心以及赛尔网络的大力支持和配合下，图书馆于2月21日开通了CARSI服务(CARSI, CERNET统一认证与资源共享基础设施)。CARSI服务是校外VPN服务之外的另一种校外访问途径，可以支持在公网下通过学校统一身份认证访问学校部分购买的资

源。CARSI 服务开通后，师生可全程网页操作，无需下载插件或 app，有效帮助校师生突破时间与空间的限制，为在线资源的不间断访问、学术科研活动的有序顺利开展提供极大便利。

此外，为全力保障图书馆在线资源访问服务，图书馆对主页、图书馆微信公众平台应用等在线服务进行不间断巡检与维护，保证相关平台为广大师生提供稳定的教学与科研服务。截止 3 月 13 日，图书馆主页共计访问 170000 余次。



三、优质资源，揭示推广

除通过远程访问和教材教参系统建设保障教学科研顺利开展外，图书馆利用微信公众平台加大优质资源揭示力

度，对教学科研资源需求进一步补充。

1月25日以来，图书馆微信公众平台设立了“停课不停学”、“Tech速递”等专栏，不间断地推送优质数据库、限免资源、远程访问资源、电子阅读平台、MOOC平台、优质书籍等内容，阅读量20735人次。

图书馆还率先在微信公众平台搭建了“抗疫服务”专栏，将资源、动态、创新服务集中揭示，方便师生一站式获取相关资源及信息。



四、“书送达”，资源 Easy Get

除保障数字馆藏资源获取外，为使在校师生抗疫期间无忧使用馆藏纸质资源，图书馆于2月25日正式面向开通“书

送达”服务。在校师生可通过拨打电话和登录图书馆微信公众平台提交申请两种途径，预约在馆可借图书。

携手战“疫”|图书馆开通“书送达”服务

电子科技大学图书馆 1周前

携手战“疫”，暖心服务

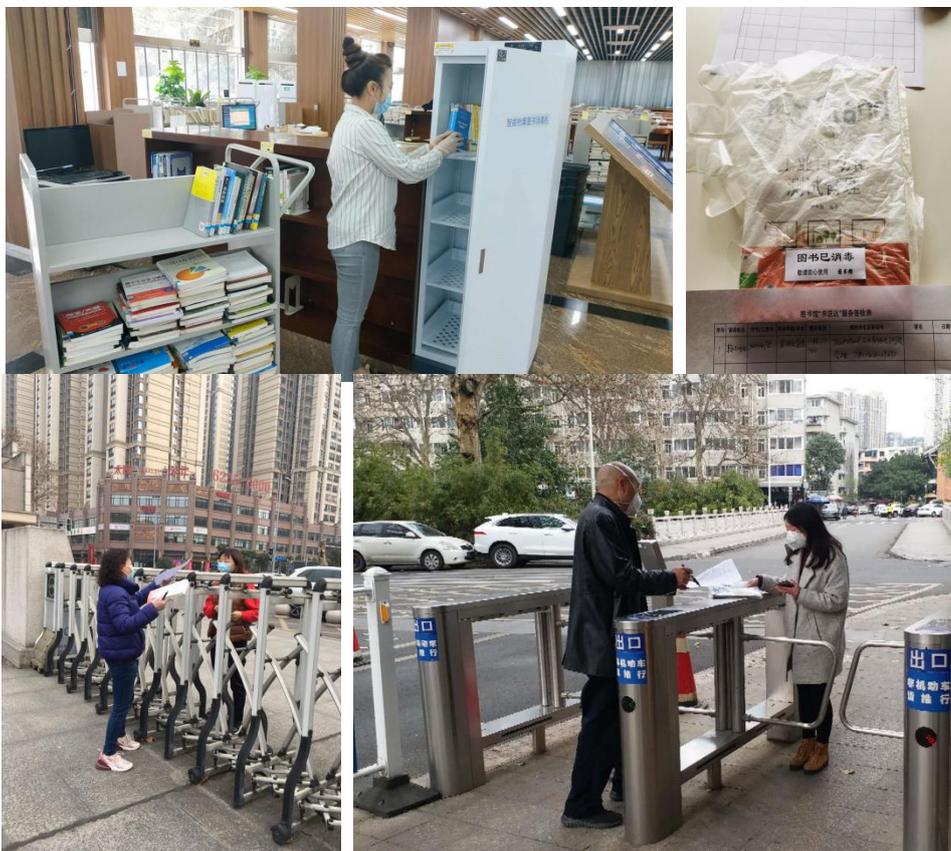
为满足疫情期间在校师生的借阅需求，图书馆于2月25日起试开通“书送达”的服务。

我校师生可通过拨打电话的方式预约在馆的可借图书，我馆工作人员会在24小时内将图书送达。取书地点包括：两校区内的学生宿舍、办公楼、实验楼、食堂，您可以根据需要进行选择。

为确保安全，图书馆将对所有的出馆图书进行消毒处理，并用塑料袋封装，敬请放心使用。同时，所借图书的归还期均会延至正式开学后。

送书时间：周一至周五9:30-11:30、14:00-16:00。

预约电话：028-61830016（清水河校区），028-83203620（沙河校区）



为确保安全，图书馆及时调研并购买了图书消毒设备，对所有出馆图书进行消毒处理，并用塑料袋封装。工作人员在 24 小时内将图书送达至读者指定的校内地点，包括学生宿舍、办公楼、实验楼、食堂等。服务启动以来，使用该项服务的读者们均表示图书馆的服务贴心、暖心，让他们科研学习无忧。

除对“书送达”服务涉及的出馆图书进行消毒外，图书馆还对 1 月中下旬疫情爆发后读者归还的所有图书进行了全面消毒处理。为确保开学后图书资源更加完整有序地呈现在读者的面前，图书馆还组织人员对两校区图书馆的在架图书进行彻底清查排架。

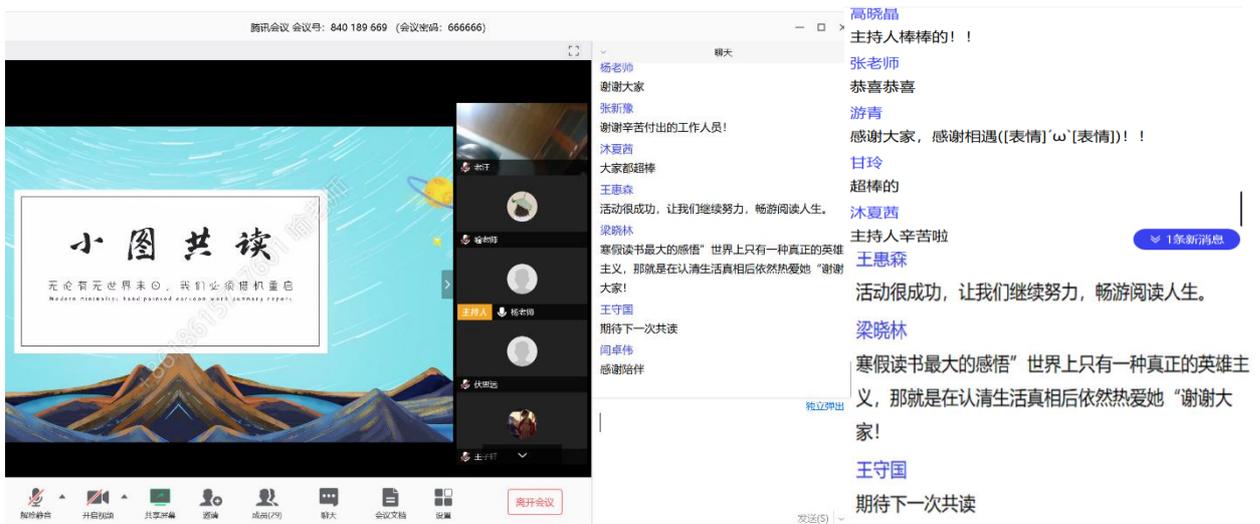


五、教育教学，内容丰盈

图书馆本学期共面向本科及研究生开设课程 6 门次，选

课学生 374 人次。其中本科开设 4 门次，包括《信息检索与利用》2 门次、《经典 60 读本赏析》、《中国古典诗词赏析》，学生 214 人次。研究生课程《学术资源的使用与分析》2 门次，学生 160 人次。

为保障教学工作顺利开展，图书馆从本科生和研究生课程老师中各抽出 1 名，与馆领导、教学管理人员组成“线上课程专员”，组织协助任课老师参加 2 月 10 号开始学校组织的线上平台测试。经过 3 周线上教学，每门课程学生到课率均达 100%，同学们在线上上课期间气氛活跃，互动性强，教学效果良好。



图书馆充分利用官方微信公众平台，开展线上阅读推广，对读者进行科普教育、心理疏导和阅读沙龙。“阅读战疫”专栏每期推送心理健康类、疾病防控类、文化修养类优质读物，引导并帮助读者通过阅读舒缓压力，正确面对突发公共应急事件。

此外，图书馆将阅读推广工作从线下搬到线上，自1月20日起，持续开展“小图共读”活动。在线共读打卡共计57名同学积极参与，累计打卡625次，打卡书籍177本。3月8日，图书馆通过腾讯会议平台顺利举行了“小图共读云颁奖暨线上分享交流会”，参与共读活动的读者和图书馆员一起在线交流抗疫期间的阅读收获和心得体会。“云沙龙”的形式，受到学生一致好评。