

浙江省高等学校图书情报工作委员会

浙江省高校图书馆抗击新冠肺炎疫情服务情况报告

浙江省高校图工委秘书处

2020年3月2日

浙江省高等学校图书情报工作委员会

共克时艰，浙里图书馆与您在一起

——浙江省高校图书馆抗击新冠肺炎疫情服务情况调研报告

一、总体情况

2020年伊始，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情席卷武汉，蔓延全国。遵照党中央、地方政府和学校的战略决策和战“疫”部署，浙江省各高校图书馆高度重视，认真部署，以战疫必胜的坚定信念，积极贯彻落实习近平总书记的“科学防治、精准施策”、“各项工作都要为打赢疫情防控阻击战提供支持”的重要指示精神，在第一时间制定详实、有效的疫情防控工作方案，成立了疫情处置工作小组，建立起有效的工作推进机制，各部门分工合作、联防联控，全力为疫情防控和师生服务营造良好外部环境，为携手抗击疫情构筑坚实有力防线。全省高校馆暂停开放期间，闭馆不闭网，闭馆不闭服务，各高校图书馆围绕学校产学研服务需求，制定了疫情防控期间的服务应对方案，纷纷推出丰富多彩而又各具特色的信息资源保障与在线支持服务。以饱满的热情、全力以赴助力师生在疫情防控期间的教学、科研工作和抗疫生活。同时对新学期开学面临的任务和挑战精准分析，做好预案，着力实现“师生健康与教学科研服务”双保障目标，以实际行动为打赢疫情防控阻击战贡献图书馆人的力量。

1. 以“读”战疫，精准推介慰孤“读”

疫情防控期间，为让师生“宅”家期间充分利用图书馆知识宝库，各高校图书馆充分挖掘与整合现有数字馆藏资源，精准推介师生居家防疫的阅读资源。如浙江师范大学图文信息中心对电子图书借阅数据进行深入挖掘，结合当下大学生群体的阅读喜好，打造“热门图书作者 TOP10、热门借阅图书 TOP30、高被引图书 TOP300”系列；联合超星、京东读书等公司，开放了 500 本经典图书免费阅读，让师生在家免费畅阅 20 多万种最新出版的数字图书；以“浙师图文”微信公众号为宣传推广平台，创设“以读攻毒”系列阅读资源推介栏目，让师生居家也可以阅读上浙师人最爱读的书。浙江工业大学图书馆联系各数据库商推出系列 13 期“宅家坐贡献”栏目，受到师生的喜爱。浙江工商职业技术学院图书馆开展了“开卷有益，一起读书”活动，推介《人民的名义》等 44 部书目及《何以为家》《爱尔兰人》等多部优秀影片，倡导有温度有力度的阅读与学习，陪伴师生共同宅家战疫。还联合超星公司在微信公众号上推出“品读经典，全民战疫系列阅读活动”：一是听书打卡活动，14 位名师，14 本经

典，每天 30 分钟听一本书；二是名师讲坛，每天为师生精剪 30 分钟精彩视频讲座。嘉兴职业技术学院图书馆整合资源、平台、服务，联合超星集团、博看网等，为全校师生提供无边界、无限制、高质量的读者服务，免费开放海量学术资源、免费开放论文检测系统、免费畅听有声资源、推出防疫专题、答题战“疫”、共读一本书等一系列“疫”情专题活动。浙江建设职业技术学院图书针对此次疫情引起的重大公共健康挑战，积极创办生态健康类主题专刊，通过“建筑生态”、“空间生态”、“资源生态”、“人文生态”四大栏目的设计，对新加坡国家图书馆、南洋理工大学图书馆、澳大利亚维多利亚州立图书馆等的建筑设计、空间优化、资源推广、读者学习方面进行具体介绍，为图书馆开展空间顶层设计，筑牢公共健康防线提供参考价值。杭州师范大学、浙江工业大学、嘉兴学院、浙江工商职业技术学院等图书馆紧跟疫情发展，结合读者信息需求，及时推出不同的疫情科普知识，推出“新冠疫情专题”，帮助师生及时获取防疫专题内容、疫情新闻动态、专家解读视频，万众一心，共克时艰。

2. “e”路畅通，资源访问“不堵车”

战“疫”期间，如何让身处校外的师生有序顺畅地访问图书馆的网络数字资源，实现阻断疫情和支持教学、学术、科研两不误，图书馆不仅要提供资源访问 24 小时不断线，同时还要解决“堵车”问题。浙江大学、宁波大学、浙江工业大学、杭州师范大学、绍兴文理学院、浙江海洋大学、宁波财经学院等图书馆与中国知网（CNKI）、EBSCO、Elsevier 等多家数据库商协商，联合学校信息中心、中国教育科研网统一认证与资源共享基础设施联盟（CARSI），短时间内向全校师生推出基于 Shibboleth 协议的电子资源校外访问 CARSI 方式，实现校外用户统一身份认证访问，无需通过 RVPN 和代理服务器，极大方便师生在非校园网环境下的访问体验，使分布在全国各地的师生访问图书馆资源更为快捷、便利。据统计，浙江大学图书馆自 CARSI 开通以来，每天有 4000 多次登录访问各类资源，2 月份使用 CARSI 认证达 91585 人次。并且对于部分师生需求强烈、但又无法通过统一身份认证校外访问的数据库，图书馆火速联系推出 MyLOFT 远程访问工具，在 4 月 30 日前支持远程访问 ACS、AIAA、OSA、SPIE 等 18 类数据库。

3. 助燃研学，抗“疫”服务永在线

抗击疫情，图书馆人在行动。闭馆期间，信息咨询各项工作通过邮件、网络提交方式正常运行，文献传递、论文检测、科技查新等各项科研助力业务从未间断；众多高校馆如杭州电子科技大学、嘉兴学院、浙江金融职业学院、浙江育英职业技术学院、浙江越秀外国语学院、义乌工商职业技术学院等图书馆，纷纷通过值班工作人员线上答疑，以图书馆网站留言

板、微信公众号、读者交流 QQ 群、微信群、咨询台等方式提供不间断服务，开通图书馆 24 小时服务热线，畅通读者沟通渠道，确保读者问而有答。战“疫”期间，浙江理工大学、嘉兴职业技术学院、浙江音乐学院等图书馆第一时间调整图书借还政策，顺延图书还书期，免除读者图书逾期的后顾之忧。浙江师范大学、浙江工业职业技术学院、浙江音乐学院等图书馆都开展送书上门服务，将急需图书安全送到师生手中。金华职业技术学院、浙江警官职业学院图书馆积极应对疫情，将图书馆承担的课程制作成线上课程，确保了学校教学活动的正常开展。浙江大学图书馆梳理了信息素养讲座视频与系列微课，联合数据库商录制数据库讲座视频或进行在线讲座，通过微信公众号推出“浙大师生必备”、“每天十分钟，在家学专利”等。

4. 战“疫”教材，助力停课不停学

为实现学校“停课不停教，停课不停学”的教学目标，图书馆人努力进取，穷尽办法为教学“主播”线上教学保驾护航。湖州师范学院图书馆龚景兴馆长带领七人小分队，实时响应教学及科研文献需求，开展线上课程建设所需教材及参考资料的文献传递服务，从 2 月 8 日起全力配合学校老师开展搜集教学所需的教材及参考资料。通过网上查找、询问教材出版社以及电子书的提供商等一切办法寻找教材，对不存在的教材，则根据老师的要求，寻找相关的教学参考资料、视频、PPT 等材料。共受理教师电子教材需求 409 种，匹配教材 400 余种，已上传电子教程 800 余册，31 种提供可供参考的备选教材或资料，资料推送率超 90%。团队成员收集整理了 363 种大学英语、德语等外教社出版的系列教材及资料，针对外语系老师做专题推送，并通过图书馆一直倾力打造的“囿囿知识服务平台”，实现资源共享与材料的重复利用。七人小组夜以继日，将此平台升级为集图书馆文献传递、教师课程建设、在线课程制作、多媒体教学等诸多功能的平台，全方位服务于线上教学。浙江大学图书馆面对外文教材教参存在一定缺口的问题，立即联系爱教材平台相关国内代理商，快速争取到剑桥、牛津、圣智和 CRC 四家知名出版社的优质教材资源试用。图书馆还积极联络、陆续申请开通剑桥大学出版社、牛津大学出版社、本杰明大学出版社、Wiley 出版社、德古意特出版社、Proquest、World Scientific 等多家出版社的学术专著全库试用。与此同时，及时推出综合类、学科类电子书数据库精选指南，“全面”与“精准”双管齐下，成为师生启动网课“神助攻”。浙江商业职业技术学院图书馆馆长陈笑缘积极组织馆员成立线上教学电子教材服务小组，借助超星读秀、尔雅、百度文库等各种渠道，分 4 批收集完成学校本学期使用教材的 98.3%提供给教务处，整个过程充分展现了图书馆人极强的服务意识和专业水平。浙江建设

职业技术学院图书馆为配合学院开展线上教学活动，及时制定《教材管理应急方案》，努力拓展资源收集渠道，2020 春季学期教材数字资源提供率达到 90%，并及时上线《多媒体教学素材资源库》等资源，协助教师进行课件制作，为教学提供更多的资源储备。浙江工商大学、浙江大学城市学院、中国计量大学、浙江海洋大学等图书馆为了配合在线直播课程教学，及时推出电子教材帮查、资源汇总服务，深受师生好评。

5. 疫情无情，图书馆人有真情

疫情战役打响以来，浙江省高校图书馆人还积极参加疫情防控志愿者活动，投身一线疫情防控。嘉兴职业技术学院图书馆王音馆长身先士卒，带头参加马家浜高速卡点工作；作为学校妇联主席，她倡议全校女教职工为高速卡点志愿者捐款认购一次性雨衣，2 个小时时间内 236 位女职工参加认领 1180 件，参与率达 73%；她积极沟通、对接企业，先后 3 次组织全校女教职工赴嘉兴君泰医用辅料有限公司参与口罩辅助加工，组织会缝纫人员报名参加防护服缝制，助力企业复工复产，她每天奔忙在各条战线中，为馆员们作出表率。嘉兴职业技术学院图书馆馆员们也不甘落后，纷纷参加各类抗疫活动，参加口罩厂生产、高速出口测体温、抗疫献血以及社区防控工作，每一位馆员都为打赢这场防控阻击战献出了一份力。

6. 同频共振，织密疫情防控网

浙江省高校图书馆把关心关爱员工健康摆在重要位置，各馆都明确建立了疫情报告制度，建立与学校防疫工作领导小组工作联动机制，确保疫情报告无遗漏、疫情传递无障碍、疫情处置无耽搁。为此，浙江大学、浙江理工大学等图书馆还专门发布了《致图书馆全体员工的一封信》，增强全馆上下战胜疫情的决心和信心。坚持正确舆论导向，通过电话短信、微信群、QQ 群、钉钉群等多种渠道，不定期向全馆教职工发送新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控相关提醒，引导图书馆员工严格遵守学校和所在地区防控措施要求，做好自我保障和自我防护；提醒督促每位员工按时做好健康打卡信息上报；全面了解和掌握假期员工动态、外出、亲友来访及健康情况，精准统计员工往返或者经过重点疫区人员、接触新冠肺炎确诊和疑似病人等情况，及时了解并报告员工中确诊病例、疑似病例以及发热咳嗽等情况，建立职工假期基本情况和潜在风险信息台账。通过全面摸排，做到底数清楚，动态掌握，严密编织防控网，做到不漏一人，不留死角，为后期有续复课复工作好预案。

二、服务典型

（一）典型高校馆案例（详见附件部分）

1 浙江大学图书馆服务案例

2. 宁波大学图书馆与信息中心服务案例
3. 浙江工业大学图书馆服务案例
4. 浙江理工大学图书馆服务案例
5. 杭州电子科技大学图书馆服务案例
6. 浙江工商大学图书馆服务案例
7. 浙江师范大学图文信息中心服务案例
8. 杭州师范大学图书馆服务案例
9. 中国计量大学图书馆服务案例
10. 宁波财经学院图书馆服务案例
11. 浙江音乐学院图书馆服务案例
12. 浙江海洋大学图书馆服务案例
13. 浙江大学城市学院图书馆服务案例
14. 绍兴文理学院图书馆服务案例
15. 嘉兴学院图书馆服务案例
16. 湖州师范学院图书馆服务案例
17. 浙江越秀外国语学院图书馆服务案例
18. 嘉兴职业技术学院图书馆服务案例
19. 浙江育英职业技术学院图书馆服务案例
20. 浙江商业职业技术学院图书馆服务案例
21. 浙江工业职业技术学院图书馆服务案例
22. 浙江建设职业技术学院图书馆服务案例
23. 浙江工商职业技术学院图书馆服务案例
24. 金华职业技术学院图书馆服务案例
25. 浙江警官职业学院图书馆服务案例
26. 义乌工商职业技术学院图书馆服务案例
27. 浙江金融职业学院图书馆服务案例

（二） 优秀图书馆人

1. 投身战“疫”，身先士卒——嘉兴职业技术学院图书馆馆长王音

面对突如其来、迅猛蔓延的新冠病毒肺炎疫情，嘉兴职业技术学院图书馆馆长王音没有退缩，而是身先士卒，积极投身一线疫情防控工作，带领全馆馆员以及全校女教职工参加疫

情防控志愿者活动。她不但参加马家浜高速卡点工作，在高速出口测体温；而且积极参加学校中层值班，多次值守校门，对进校人员进行管控及体温检测登记等工作；预约参加防控期间应急志愿献血活动；同时，作为学校妇联主席，她在全校教职工中享有很高的威望和很强的号召力，她倡议全校女教职工为高速卡点志愿者捐款认购一次性雨衣，2个小时内就有236位女教职工参加认领1180件雨衣，参与率达73%；她积极沟通、对接企业，先后3次组织全校女教职工赴嘉兴君泰医用辅料有限公司参与口罩辅助加工，组织会缝纫人员报名参加防护服缝制，助力企业复工复产。她每天奔忙在各条抗疫战线中，为图书馆馆员们做出表率。馆员们也不甘落后，纷纷参加各类抗疫活动，馆员冯月华同志，参加口罩厂生产2次、马家浜高速出口测体温1次、抗疫献血1次。馆领导张君斐参加“你过元宵、我守平安”社区防控工作；各位馆员或参加社区志愿值守，或参加口罩辅助加工，助力复工复产……，每一位馆员都尽力为打赢这场防控阻击战出一份力，发一份光。

2. 建言献策，肝胆相照——杭州师范大学图书馆副馆长许小平

面对来势汹汹的疫情，杭州市政协委员、民盟杭师大基层委员会主任、杭师大图书馆副馆长许小平积极履行职责，用实际行动投身杭州市疫情防控工作。从1月18日起，他就对所在小区及周边社区的防控措施落实情况进行明察暗访，并及时将情况上报市政协。2月1日，杭州市政府决定定点免费发放口罩，他十分警觉，立即会同其他政协委员讨论，认为到集中点领取口罩存在交叉感染的危险，也浪费紧张的防控物资，果断撰写建言献策，建议杭州市政府改为社区上门发放。该建议很快就被杭州市政府采纳，次日即改变发放方式，为杭州市疫情防控工作贡献了力量。

学校有序复工、线上课开始后，他又投入到了了解复工、网课情况的紧张工作中，每日从网上、微信群里了解信息，还电话联系开课的教师及有子女在上网课的教工。他广泛参与讨论，倾听意见，发现问题，总结情况，及时将有关信息及建议上报市政协。

3. 七人小组教材服务见真章——湖州师范学院优秀图书馆人事迹

(1) 教学“主播”的电子教材我们保障

由图书馆副馆长沈宏良牵头，周频，胡志刚、黄莉娟、傅海燕等为骨干，以知识服务中心、技术部、采编部为主体，成立了工作小组，开展电子教材的保障工作。

教材是教师上课的根本，但由于大部分教材都是纸质稿，电子版本很难找到。开展在线教学需要克服的第一大困难就是教材问题。工作小组的任务之一是全力配合学校老师开展搜集教学所需的教材及参考资料。截至目前，“图书馆实时响应教学及科研文献需求，开

展线上课程建设所需教材及参考资料的文献传递服务，受理教师电子教材需求 409 种，匹配教材 400 余种，已上传电子教程 800 余册，31 种提供可供参考的备选教材或资料，资料推送率超 90%。团队成员收集整理 363 种大学英语、德语等外教社出版的系列教材及资料，针对外语系老师做个专题推送。”沈宏良介绍，他们通过馆藏数字化图书资源检索、网上开放资料查找、询问教材出版社以及电子书的提供商等方法，想尽了一切办法寻找教材。不存在的教材，则根据老师的要求，寻找相关的教学参考资料、视频、PPT 等。“我想，我们能为学校正常开展线上课程，在解决电子教材获得难的问题上，尽我们的绵薄之力，我们由衷为我们身为图书馆人而感到自豪。”

在线教学的教材问题的第二个困难则是教材的传递。超过两百门课程，不同的教师有不同的要求，由图书馆分发工作量大且耗时，因此，工作小组想到了图书馆一直倾力打造的图书馆圈知识服务平台。非常时期，时间紧，任务重，技术人员追星逐月，连夜完善圈知识服务平台功能，于教材传递的第三天即推出试用。

“我们找到了两百多种教材，但是服务的对象远远不止两百。我们将这些教材上传存放到平台上，形成共享，就实现了材料重复利用。”而搭建圈知识服务平台的初衷远不止于此，“通过平台跟我们学校的统一身份认证对接，能够有效保护知识产权。未来也将向学生开放，作为开展图书馆知识服务的一个良好平台。”

（2）全力做好知识服务工作

图书馆近年来一直以知识服务为导向，开展“四为一体”的图书馆知识服务。“四为一体”中两个核心任务就是为学校提供人才培养和教学科研提供支撑服务。

近期，工作小组夜以继日，不断对平台进行维护和升级打造。它不仅仅是一个教学参考资料的平台，也将是一个图书馆文献传递、教师课程建设、在线课程制作、开展多媒体教学、远程资源服务等多方面功能的平台。“最近，为了不影响白天教师们正常使用该平台下载教材，我们图书馆的技术老师，白天为老师找教材，晚上倾力维护和升级平台。”

图书馆自 2019 年上半年开始创建了微信群“教师知识服务群（图书馆）”，近期线上教学开展在即，迎来需求的爆炸式增长，教师知识服务群人数到达上限 500，他们又新建“教师知识服务 II 群（图书馆）”。“现在我们有知识服务 1 群和 2 群，1 群已经满 500 人了，2 群 90 多人。”从知识服务群的教师人数就可以看出近期工作小组的服务强度，“线上教学开始之前，老师们也都因为没有教材而感到着急，所以我们经常服务到半夜，这也是很正常的事。”除此之外，图书馆还一如既往的做好图书资源线上知识服务，满足师生阅读与文献查

询需要，办好 2 个研究生 QQ 群，为研究生的学习和研究提供相应的帮助。

“共克时艰，我们全力做好图书馆知识服务工作，为学校不停学、不停研做好服务保障工作！”

三、疫情后期复课后服务情况

浙江省各高校图书馆密切关注疫情的控制情况。目前随着疫情逐步得到控制，学校面临复课复工，各高校馆将根据上级主管部门及学校的总体安排，提前谋划，制定图书馆开放防控预案。图书馆在开学前将进一步做好人员管理、场馆管理以及教材征订配送管理，在确保安全的情况下，分阶段分步骤分区域稳步推进图书馆开放服务。图书馆将做好防控物品及相关物资的准备工作，认真落实管理员的岗位职责；对图书馆书库、阅览室等服务窗口进行全面的清洁、消毒，确保图书馆环境卫生；做好入馆人员的体温测量和入馆登记工作，引导师生科学防控疫情。师生返校后除做好安全防护措施外，图书馆将做好各项服务准备，确保新学期师生健康与教学科研服务双目标的实现。

疫情后期复课服务预案经典案例：

（一）浙江经贸职业技术学院图书信息中心开学保障服务工作方案

为进一步提升图书信息中心的疫情防控能力，切实保障疫情防控期间学校师生图书文献情报与网络信息服务的正常使用，根据“‘防控与复学’两手都要抓、两手都要硬”的工作要求，结合开学后的实际情况，浙江经贸职业技术学院图书信息中心制订了本方案。

1 总体要求及目标

把思想和行动统一到我校党委、行政的决策部署上来，提高政治站位，严明组织纪律，明确责任分工，坚持两手并举，强化责任落实，切实把图书信息中心的疫情防控工作与开学保障工作落到实处、落到细处。

充分发挥云计算、大数据、物联网等信息化技术手段，建立起学校师生疫情信息监测平台与疫情预警研判机制，全面提升学校疫情防控的信息化能力；严格落实部门工作专班推进机制，切实保障学校“互联网+教学”和“互联网+图书情报”工作的顺利开展，着力实现“师生健康与教学服务”双保障目标。

2 工作专班及职责

在学校防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组后勤保障组的领导下，成立以图信中心主任副主任和各部门负责人为主的图书情报与信息服务保障专班团队，并建立起有效的工作推进机制，切实将疫情综合防控与教辅保障工作抓实抓细抓好。

主要职责：

2.1 按照“分类分段、精准发放”的原则，优化完善师生教材发放流程，并通过采取“支付宝缴费、分段分寝室领书”等措施，确保教材能安全、精准地发放到老师和学生手中，避免发生师生因领书而出现人员集中交叉感染的潜在风险。

2.2 按照“有需预约、有限开放”的原则，调整图书馆图书借还、阅览室开放的流程与时间，并通过提供线上图书资源检索借阅和预约入馆服务功能，减少师生大批入馆存在的交叉感染风险，确保师生身体健康和生命安全。

2.3 按照“优化配置、强化运维”的原则，动态调整学校教学带宽与办公带宽的分配比例，加大校内教学平台和信息管理系统的巡检维护力度，确保“互联网+教学”的有效实施和监控管理；同时建立起学校师生疫情信息监测平台与疫情预警研判机制，全面助力学校打好疫情防控阻击战。

2.4 按照“强化责任、狠抓细节”的原则，严格做好图书馆、多媒体教室、智慧教室、计算机公共机房等教学场所的卫生防疫工作，确保师生出入场所每天通风不少于4小时，每天消毒次数不少于2次，为师生身体健康保驾护航。

3 具体措施及预案

3.1 师生教材发放流程与工作措施

3.1.1 在教材发放前7天，由书商将各班级每位学生的教材征订信息和教材费用做成EXCEL表格后，发送到各班级QQ群或微信群，学生对自己所征订教材信息和费用进行确认，并把确认信息汇总给各班班长。

3.1.2 在教材发放前5天，由各班班长把本班学生教材征订的确认信息进行汇总，并以EXCEL表格的形式发送给书商。书商在2月29日至3月1日对学生有异议的教材征订信息与学生及时进行电话沟通，确保信息无误。

3.1.3 在教材发放前3天，图书信息中心按系部、按班级、按寝室分类分不同时间段制订好师生教材发放安排表，并于3月3日把教材发放安排表发送给每位老师和学生。

3.1.4 在教材发放前7天内，图书信息中心协助书商将学生教材以学生寝室为单位进行打包；将教师授课所用教材教参按教研室为单位进行打包。

3.1.5 在教材发放前一天，由学生通过支付宝/微信钱包等方式将本学期本人教材费汇给本班班长，各班班长在收集好本班教材费后统一转账给供应教材的书商。在电子转账汇款时应在备注栏中注明班级名称和缴费人数。

3.1.6 在教材发放当日，图书信息中心协助书商提前将当前要发放的教材以一个班级

为一个区域放置在图书馆一楼门口的广场上，每个班级区域间隔 3 米距离。

3.1.7 在教材发放当日，保卫处派出两名保安在图书馆一楼大厅广场东、西两侧入口处进行站岗维持现场秩序，确保学生不聚集、不喧闹。

3.1.8 在教材发放当日，每个寝室派 2 个学生（须佩戴口罩）按规定时间准时到达图书馆一楼大厅广场东侧入口处；在体温检测正常后，每人领取一次性手套一副，并到指定地点领取本寝室所有学生教材；教材领取成功后，从图书馆一楼大厅广场西侧入口处出去，并由总务处派车帮助学生将教材送到寝室楼楼下。

3.1.9 在教师报到当天，由总务处派工人将打包好的教师授课所用的教材教参派送到各个教研室办公室，各教师到所在教研室办公室领取教材和教参用书。

3.2 图书馆开放流程与工作措施

3.2.1 在疫情防控期间，为全面做好通风消毒防疫工作，保障师生身体健康，图书馆各书库、学生阅览室、教师阅览室及电子阅览室的开放时间调整为上午 9 点-11 点 30 分（其中 8 点至 9 点为消毒通风时间），下午 2 点—4 点 30 分（其中下午 1 点至 2 点为消毒通风时间）。同时，考虑到图书馆自修室空间相对狭窄且学生人员进出流量较大，有很大的交叉感染风险，故在疫情防控期间暂时关闭。

3.2.2 在疫情防控期间，为避免人员大流量进入和长时间滞留图书馆，图书馆将采取“预约入馆和预约借书”的工作机制，减少因人员聚集带来的交叉感染风险。

（1）预约入馆服务

① 进入各书库、学生阅览室、教师阅览室及电子阅览室的人员至少需提前 1 天进行入馆预约，预约时间以半天为一个基本时间段。

② 对每半天预约入馆人数进行限额，其中三、四楼书库各 30 人，学生阅览室 50 人，教师阅览室 20 人，电子阅览室 50 人。当预约人数满时，只能以半天为一个时间段往后进行预约。

入馆预约方式：通过“浙江经贸图书信息中心”微信公众号预约

入馆预约时间：提前一天预约，额满为止

（2）预约借书服务

师生可通过图书馆信息门户网站、移动图书馆或微信公众号查询所需图书信息，并将相关信息提交图书馆，图书馆办理好借书手续后，到图书馆指定位置自行提取所借图书。为避免人员聚集，图书馆每天提供的预约借书人数为 30 人。（试运行后可根据情况做调整）

预约借书方式：将注明本人校园一卡通号码、姓名、手机号、需要预借图书的书名、

索书号、预约取书时间的信息提前一天提交图书馆工作人员，提交时间为 8:00-12:00。由工作人员根据读者提交的信息办理借书手续。

(3) 预约取书地点：二楼学生阅览室窗口取书，取书后请读者核对借书信息，如有异议可通过预约借书电话反映。

逾期未取情况处理：如图书预借成功，读者逾期未取书，图书馆将已借图书做还书处理，并取消该读者预约借书资格。

(4) 为提高师生在图书馆书库找书借书的效率，图书馆将在图书信息中心门户网站首页提供馆藏书目查询和新书通报功能（同时支持内网和外网使用）。师生可以通过查询，在入馆前提前获取到所需外借图书所在的书库及其索书号，进而减少在书库找书的时间。

3.2.3 在疫情防控期间，图书馆原则上停止办理还书业务（包括自助还书业务），假期前已外借的到期图书统一自动延期，直至疫情防控结束。

3.2.4 在疫情防控期间，图书馆所有工作人员（包括勤工俭学学生）都必须主动承担起防控职责，上班期间必须严格佩戴口罩，人员交流间隔至少保持 1.5 米及以上，并做到所管理的书库一天至少两次通风（每次不少于 2 小时）和两次消毒。

3.2.5 在疫情防控期间，已预约成功的师生统一从图书馆一楼中间电梯和楼梯上各层书库和阅览室，并统一从图书馆西侧电梯和楼梯出图书馆。同时，每一位师生进入图书馆时，应当佩戴口罩，并积极配合工作人员测量体温，主动出示预约密码和校园一卡通。

3.2.6 在疫情防控期间，一般不建议师生在各个书库和阅览室的阅览桌上长时间停留看书；如确实需要在阅览桌上看书，原则上一张阅览桌最多只坐一个人。

3.2.7 在疫情防控期间，各书库、阅览室工作人员应不定时加强巡查，对发现师生相簇交谈、相邻而坐、不配套口罩等行为及时进行制止。

3.3 教育信息化保障工作措施

3.3.1 加强网络及信息系统监测和巡查。通过远程监控及现场巡查的方式，监测学校各类网络设备工作状态，掌握学校各类信息系统运行状态，了解出口链路服务状态，根据监测情况解除潜在故障及运行瓶颈，及时解决故障。

3.3.2 加强网络信息安全防护系统巡查，对各类安全警报及时处理，部署自动化云安全工具，封锁各类外部高风险攻击；优化网络安全防护策略，限制潜在攻击来源；关闭非必要对外服务端口，降低安全风险；及时根据上级主管部门、公安机关要求和运营商提供的信息，做好网络信息安全问题的处置，防止安全漏洞被黑客利用。

3.3.3 每天定时对“师生健康打卡”微信公众号和易校园“疫情管理系统”进行巡检和

维护，确保两个系统正常运行。同时，依托“师生健康打卡”微信公众号和易校园“疫情管理系统”建立起学校疫情信息监测与预警研判机制，及时掌握师生每天的健康状况，及时研判校园的疫情趋势，全面助力学校打好疫情防控阻击战。

3.3.4 积极配合教务处及各系部做好疫情防控期间的“互联网+”教学工作。一方面动态优化学校教学带宽与办公带宽的出口分配，确保师生能以较流畅的带宽使用“爱课程”、“超星学习通”、“智慧职教”等网络教学平台。另一方面，努力为教师网上授课和学生网络学习提供技术支持服务，及时解决师生在使用网络教学平台中遇到的各种问题。

3.3.5 在疫情防控期间，教职工若需维修办公电脑、网络故障以及使用多媒体教室、计算机公共机房、会议场馆电教设备和智慧教室时，只需在网上办事大厅提出申请，而不需再到图信中心办公室提交纸质申请。同时，也可以通过以下部门电话进行联系沟通：办公电脑、网络故障维修，会议场馆电教设备（包括摄像），智慧教室，多媒体教室，计算机网络公共机房等。

3.3.6 在疫情防控期间，学校各类数字图书期刊资源和教学资源正常开放。同时，为方便教师在校外长时间能使用校内各类数字资源，图书信息中心将 24 小时不间断提供 VPN 访问服务。此外，图书信息中心还将每天定时收集各大出版社、数字资源运营公司发布的数字资源，并将它们及时汇总后发送给师生。

3.4 防疫突发事件应急预案

3.4.1 若在测量体温时，发现师生体温超过 37.3 摄氏度时，马上将学生带到室外空旷区域，并第一时间报告学校疫情工作领导小组办公室，由防疫办公室派专业人员对其进行进一步检查和处理；同时，由工作人员对发热师生经过的场所进行全面消毒和通风。

3.4.2 若在书库、阅览室、多媒体教室、计算机公共机房、智慧教室，发现有师生有明显的咳嗽、打喷嚏、流鼻涕等感冒症状时，由工作人员及时护送其到学校医务室作进一步检查；同时，对该师生经过的场所进行全面消毒和通风。

3.4.3 若发现近期在书库、阅览室、多媒体教室、计算机公共机房、智慧教室呆过的师生被确诊为新冠肺炎病人或疑似病人，则图书馆、阅览室、多媒体教室、计算机公共机房、智慧教室将立即关闭，并组织专业防疫人员对其进行全面消毒和 24 小时通风，直至防疫部门认定可以开放时再开放。同时，将与该新冠肺炎病人或疑似病人有过接触的人员及时隔离。

（二）浙江工商职业技术学院图书馆《图书馆开放防控预案》

根据学校《开学工作防控预案》的工作要求，图书馆提前做好筹划，制定了《图书馆开

放防控预案》。根据预案，图书馆在开学前将进一步做好人员管理、场馆管理、教材征订配送管理，并分三个阶段稳步推进图书馆开放服务，做到防控疫情与书香校园建设两不误。图书馆在开学前将做好防控物品及相关物资的准备工作，认真落实管理员的岗位职责，对图书馆书库、阅览室等服务窗口进行全面的清洁、消毒，确保图书馆环境卫生，引导师生科学防控疫情；师生返校后除做好安全防护措施外，图书馆将提供个性化预约借阅服务，尽可能满足借阅需求；优化教材发放流程，确保教材发放工作顺利完成。

（三）浙江工业大学图书馆疫情结束开馆初期的防疫预案

1. 疫情得到有效控制后，图书馆在确保安全的情况下经学校同意后对师生开放。
2. 继续准确掌握每位馆员的健康状况，做好联防联控，确保排查工作全覆盖。
3. 开馆后将推广使用图书杀菌机，对借还的图书进行消毒。
4. 开馆后，加强进馆人员管理。根据疫情情况，按上级部门及学校的要求和部署，监控入馆人数，做好进馆人员要求佩戴口罩和测量体温的预案和准备工作，并在图书馆门口醒目位置摆放、张贴疫情防控的宣传海报和注意事项等。
5. 加强安保巡逻，发现疫情及时报告，及时采取措施，切实切断传播途径，严防疫情传播和蔓延。

（四）中国计量大学图书馆有效衔接复工复课阶段的服务预案

根据“停课不停教、停课不停学、停课不停工”的要求，自2月24日起到正式开学期间，图书馆全面开展线上“互联网+”办公、“互联网+”教学。

- 1、继续准确掌握每位馆员的健康状况，做好联防联控，确保排查工作全覆盖，确保每位馆员线上办公意识到位。
- 2、基于学校统一配置的钉钉为主，结合微信、QQ、电话、邮件等媒体工具，在线解答咨询，提供各类文献信息保障与支持服务，保证图书馆信息系统的正常运行，数字资源24小时对外全开放。
- 3、有课程教学任务的馆员，充分发挥线上教学优势，利用智慧教学系统，及时做好课程录制准备，采取互动直播或同步课堂进行远程网络授课。
- 4、调整会议制度，根据需要不定期召开专题会议，以钉钉视频会议形式进行。
- 5、线上办公期间，要求所有员工须保持钉钉登录状态和手机通讯畅通，使用钉钉进行考勤打卡，常用办公服务电话设置呼叫转移到相关人员手机上，保证服务不间断。
- 6、做好读者线上咨询的服务工作，利用微信公众号、教师群、读者群及时发布图书馆服务动态，回应读者咨询，确保资源与服务同在。

7、开馆前对图书馆馆内空间消毒，保障馆员个人防护用品如口罩、手套，图书消毒仪器的采购等，开馆后重视对借还图书的消毒，并加强进馆人员的管理，做好进馆人员要求佩戴口罩和测量体温的预案和准备工作。

8、加强安保巡逻，发现疫情及时报告，及时采取措施，切实切断传播途径，严防疫情传播和蔓延。

附件:

1 浙江大学图书馆服务案例	17
2. 宁波大学图书馆与信息中心服务案例.....	19
3. 浙江工业大学图书馆服务案例.....	21
4. 浙江理工大学图书馆服务案例.....	22
5. 杭州电子科技大学图书馆服务案例.....	23
6. 浙江工商大学图书馆服务案例.....	24
7. 浙江师范大学图文信息中心服务案例.....	25
8. 杭州师范大学图书馆服务案例.....	27
9. 中国计量大学图书馆服务案例.....	27
10. 宁波财经学院图书馆服务案例.....	29
11. 浙江音乐学院图书馆服务案例.....	30
12. 浙江海洋大学图书馆服务案例.....	31
13. 浙江大学城市学院图书馆服务案例.....	31
14. 绍兴文理学院图书馆服务案例.....	33
16. 湖州师范学院图书馆服务案例.....	35
17. 浙江越秀外国语学院图书馆服务案例.....	36
18. 嘉兴职业技术学院图书馆服务案例.....	37
19. 浙江育英职业技术学院图书馆服务案例.....	38
20. 浙江商业职业技术学院图书馆服务案例.....	40
21. 浙江工业职业技术学院图书馆服务案例.....	41
22. 浙江建设职业技术学院图书馆服务案例.....	42
23. 浙江工商职业技术学院图书馆服务案例.....	44
24. 金华职业技术学院图书馆服务案例.....	46
25. 浙江警官职业学院图书馆服务案例.....	47
26. 义乌工商职业技术学院图书馆服务案例.....	48
27. 浙江金融职业学院图书馆服务案例.....	48

1. 浙江大学图书馆服务案例

“疫战”时刻，浙江大学图书馆服务不止。图书馆党政班子高度重视做好疫情防控工作，第一时间制定详实、有效的疫情防控工作方案，成立了疫情处置工作小组、确定成员职责与分工。图书馆各部门分工合作、联防联控，共同落实防控措施。全馆上下牢记初心使命，以师生为本、统一部署、分工负责，全力以赴保障疫情阻断与资源服务两不误。

坚守“办师生满意的图书馆”的初心，图书馆员坚守自身“战位”，践行使命担当，资源建设、平台数据、参考咨询、读者服务等多部门馆员迅速“在线”集结，全力支持师生的教学、学习与研究。

一、数字资源整合推介

为让师生“宅”家期间充分利用图书馆知识宝库，图书馆推出数字资源访问指南，为师生利用各类数据库查找信息提供导引。集中推介 Elsevier、普林斯顿大学出版社、牛津大学出版社学术专著、爱学术等平台的精品外文电子书，积极推广“云图 M-LAB”，优化“京东读书”校外绑定注册环节并延长试用期限，为师生中外文阅读提供便捷。按照常用中外期刊全文数据库、常用中外文摘索引数据库对数字资源进行分类推介。

二、教材教参在线提供

为“不停学、不停教”提供支持，图书馆已购或者正在试用的云图、超星、方正电子书、京东、读秀等资源在一定程度上可以满足中文教材教参的获取需求。面对外文教材教参存在一定缺口的问题，图书馆立即联系爱教材平台相关国内代理商，2月10日提出最初申请，次日当晚即实现全库开通，通过不懈的努力，争取到剑桥、牛津、圣智和 CRC 四家知名出版社的优质教材资源试用。

图书馆还积极联络开通 8 个外文电子书数据库平台试用，包括爱学术平台、爱教材平台、易阅通平台、De Gruyter、Proquest Ebook Central 等，涉及剑桥大学出版社、牛津大学出版社、哈佛大学出版社、本杰明出版社、Wiley、World Scientific、Bloomsbury 等几十家国际知名出版社的优质资源。与此同时，及时推出综合类、学科类电子书数据库精选指南，“全面”与“精准”双管齐下，成为师生启动网课“神助攻”。

三、全力保障资源访问“不堵车”

图书馆帮助师生突破时间与空间的限制，为在线资源的不间断访问、为学术科研活动的有序顺畅提供便利，不仅努力实现资源访问 24 小时不断线，同时还要解决“堵车”问题。图书馆积极协调中国知网（CNKI）、EBSCO、Elsevier 等多家数据库商，与信息技术中心、中国教育科研网统一认证与资源共享基础设施联盟（CARSI）一同加班加点，短时间内为我校

开通校外统一身份认证访问，以方便师生在非校园网环境下，直接使用浙江大学统一身份认证登录，获得更好的访问体验，满足科研和学习需求。目前校外访问已开通统一身份认证的数据库有 CNKI、EBSCO、Emerald、Royal Society of Chemistry、IEEE、ProQuest、Elsevier SD、IOP Publishing、Springer Nature、Web of Science、Engineering Village、Reaxys、SciVal、Scopus、Embase 等 15 类数据库。据统计，2 月份使用 CARSI 认证达 91585 人次，日均 3158 人次。

对于部分师生需求强烈、但又无法通过统一身份认证校外访问的数据库，图书馆火速联系推出 MyLOFT 远程访问工具，在 4 月 30 日前支持远程访问 ACS、AIAA、OSA、SPIE 等 18 类数据库。

四、线上服务与宣传推广不停步

为全力保障师生在项目申报、评奖评优和职称评定等工作中的检索需求，查收查引服务迅速调整工作方式，实行在线服务与证明材料无接触送达。并梳理信息素养讲座视频与系列微课，联合数据库商录制数据库讲座视频或进行在线讲座。图书馆暂停开放期间，图书逾期不计，不产生超期罚款，网上续借正常开展。3 月 5 日起，紫金港校区两大分馆推出邮件预约借书服务，为在校师生提供图书外借服务。根据疫情防控形势，其他校区也将陆续推出预约借书服务。同时，还临时组建咨询服务微信工作群，及时解答在疫情防控阶段师生在图书馆网站留言板、微信公众号、读者交流 QQ 群提出的各类问题。

积极推进文献传递服务，为师生及时传递电子文献，为学校教学和科研提供文献支撑。寒假期间，文献传递申请量 937 篇，同比增长 537%，CALIS 系统新增注册用户数 199 人，同比增长 290%。

2019 年、2020 年寒假时长	本馆文献 传递申请 (笔)	外馆文献传 递申请(笔)	申请 总计 (笔)	新增注册 用户数(人)
2020 年 1 月 18 日至 2020 年 2 月 28 日	633	304	937	199
2019 年 1 月 27 日至 2019 年 2 月 21 日	104	43	147	51

充分发挥图书馆微信公众号、留言板等平台在传播知识、阅读推广等方面的宣传作用，开展文化传承和社会服务。截止 2020 年 3 月 2 日，“浙大师生必备”系列微信推文阅读量

共计 53146 次，并被“浙江大学”、“浙大研究生”、“浙江大学博士生”、“浙江大学研究生会”等微信公众号转载，《在家如何使用图书馆数字资源？这份校外访问指南告诉您》一文阅读量达 16000 余次。

2. 宁波大学图书馆与信息中心服务案例

2020 年的早春季节，注定是一个载入史册的时间点。新冠肺炎全国爆发，各地都在进行激励人心的新冠肺炎疫情防控工作。对学校的广大师生来讲，宅家学习的时候更需要图书馆为他们的学习和科研提供更多更好的图书、文献与科技情报服务。宁波大学图书馆与信息中心的全体工作人员，不但没有中断服务，反而早早地就以昂扬的精神风貌进入工作状态，采取远程办公、电话值班及部分在岗办公等方式，通过网络渠道继续为广大师生提供贴心服务。在做好已有采购资源服务的基础上，与各资源供应商积极联系，努力拓展各类数据资源，超常规地完善师生的校外访问服务流程。在此基础上，宁波大学图书馆与信息中心以超出平常数倍的 20 次图书馆官微，高密度地推出各项服务措施与信息，很好地满足了广大读者的服务需求。这些官微的背后，映射的是图书馆与信息中心全体工作人员的辛勤付出。

一、积极拓展，争取更多文献资源

（一）完善网络，保证已有资源使用畅通

图书馆文献资源服务以在线、共享、开放的方式来抗击疫情，为全校师生的在线教学和网络学习提供 24 小时不间断的文献资源在线开放服务。疫情初期，图书馆对现有 SSLVPN 网络访问文献资源方式，进行多渠道宣传校外师生查询、下载图书馆数据库文献资源的操作步骤，快速编写每个数据库的访问方式和具体情况操作方法，并通过通知公告、微信微博等多渠道发布数据库访问信息，包括知网、维普、万方、新东方、翼狐、Frontiers 等数据库。

（二）对外拓展，积极争取更多免费资源

随着广大师生访问量的增加，资源部毛海波主任及早与各数据库商联系，争取以不同的方式免费获得相关数据库。同时积极开拓数据库资源访问途径，依托本部门的信息中心部署统一认证系统，协调数据库资源商开放数据库系统，一天之内就推出了基于 CARS1 服务校外访问方式，来弥补数据库免费开放少的不足。在各方的共同努力下，先后获得 Emerald、Springer、Nature、Web of Science、IOP、IEL、EBSCO、知网以及爱思唯尔旗下的 ScienceDirect、Scopus 等数据库的开放权限。疫情不断发展，新冠病毒成为学术界研究及讨论的焦点，我们积极联系数据库商推出免费访问 Wiley、Springer Nature、

Nano、Cell、OxfordAcademic 等数据库的新冠病毒学术论文专栏，为医学院及附属医院的师生提供最新、最及时的研究文献。

二、精准施策，提升读者服务内涵

1、积极跟进，做好在线咨询服务工作

在图书馆积极通过微信、网站等向读者宣传推广校外访问以及使用方法后，各位技术骨干对师生在使用过程中遇到的困难进行及时跟进，进行答疑解惑。在图书馆疫情防控期间的读者服务工作中，我馆豆洪青老师主动请缨，率先于1月30日通过图书馆的官方微信向读者公布了自己的私人联系方式，接受读者在使用数字资源过程中的各类咨询，成为闭馆期间我馆网络线上服务的前沿阵地。整个疫情期间，图书馆在多渠道开放、宣传数据库资源的同时，还在线解答数百次师生在使用数据库资源过程中遇到的各种问题。

2、不忘初心，做好阅读推广工作

图书馆联合 Springer Nature、EBSCO 等多家外文数据库及超星公司组织开展了多样化的网络培训、直播讲座、网上课堂，为宅家的读者开展科研与学习提供了强有力的支撑。2月25日起，EBSCO高级培训师以“新冠肺炎疫情会对中国经济造成怎样影响”主题为例，通过三场直播，手把手教大家学习文献检索技能。2月27日，Springer Nature的自然科研方案解决专家林菁菁博士，为师生带来了“如何成功在高影响力期刊发表论文”为主题的在线培训。

为了使读者在家也能阅读名著，与经典同行，图书馆与超星公司共同精心策划了“品读经典、宅家抗疫——与名师相约14天听书打卡活动”，通过14天、14本书、14位名师，每天30分钟的讲座活动，使读者在家就能阅读经典名著，聆听专家讲座，提升自身的文化素养。

为提升师生使用数据库资源的信息素养，图书馆还提供线上“文献检索技巧与攻略”等公益课。联合校友企业华通留学、海派外语，为准备留学的学子推出了全新的在线课堂，助力宁大学子的升学留学梦，让每一个学子在居家防疫期间也可以踏上自己的追梦之路。

三、提前谋划，继续提供一流服务

图书馆继续为师生提供文献传递、科技查新、收录引证等服务，如为机械工程学院博士提供“分数矩最大熵”国外文献10余篇，为湖北籍研究生申报奖学金开具SCI收录证明，为学校科技处提供2019年SCI、EI等论文统计清单。截止目前，共为读者提供各类文献传递100余篇，收录引证67篇次，1项国内查新和1项学位论文检测。

我馆豆洪青老师在承担读者咨询工作之余，不忘初心、干在实处，独自承担了近百篇的文献传递工作，为地理所提供小领域研究状况文献分析服务，完善了第三方评价内容。而作为学科部的部主任，豆洪青老师一马当先，带领部门工作人员顺利完成了以宁波大学为第一署名单位发表且被 SCI、EI、CPCI-S（ISTP）、SSCI、A&HCI 五大检索收录的科技类论文清单。

疫情阻隔了距离，但阻隔不了服务。尽管这个阶段我们的工作取得了一定的成绩，业做好了开学后的工作预案，但是更重的工作包括开学后的场馆消毒、疫情防控等，这些工作还在等着我们。宁波大学图书馆与信息中心将继续秉持“读者第一、服务至上”的理念，与兄弟高校的图书馆同仁一起，创新服务方式，在疫情防控期间继续为广大师生提供更好的读者服务。

3. 浙江工业大学图书馆服务案例

2020 年伊始，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情席卷武汉，蔓延全国。疫情就是命令，防控就是责任。这是一个没有硝烟的战场，面对肆虐的疫情，按照上级部门及学校防控疫情领导小组的一系列重要指示精神，浙江工业大学图书馆高度重视、认真部署，把疫情防控工作作为当前最重要的政治任务 and 头等大事来抓，强化责任，细化分工，采取有力举措，积极做好防控工作与资源服务保障工作。

一、明确职责，有序组织疫情防控工作

1、1 月底迅速响应，快速定夺，及时发布闭馆通告，成立了浙江工业大学图书馆新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作小组，由书记、馆长任组长，各部门主任及校区物业主管为小组成员，确保防疫工作职责明确，组织有序。制定《浙江工业大学图书馆关于防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情的工作方案》，明晰疫情防控目标任务与工作原则，强化防控各项措施，制定防控工作预案。闭馆期间加强宿舍安全管理，对图书馆进行全方位清洁和消毒，并定时打扫并消毒，确保卫生无污染，不留死角、不留隐患。闭馆期间严格落实值班制度，有有序开展各项工作。做好值班值守，做到值班人员在岗、值班电话畅通。全馆网上办公、线上沟通，及时完成各项工作任务。

二、抗击疫情永在线，服务保障无间断

1、及时调整服务方式，确保基础服务不停摆。一是调整图书借还政策，顺延图书还书期，免除读者图书逾期的后顾之忧；二是闭馆期间信息咨询各项工作通过邮件方式正常运行，文献传递、论文检测、科技查新等各项科研助力业务一直未间断；三是疫情稳定之后，在快

递业务恢复的第一时间，图书馆及时开放艺悦读借购服务，确保师生足不出户读新书。

2、全力保障信息系统和相关服务平台正常运行，畅通师生远程访问图书馆数字资源的途径。积极与学校信息中心、相关数据库服务商沟通，开通三种获取图书馆数字资源的方式：一是通过 VPN 校外访问方式访问图书馆订购的资源。二是通过校外统一身份认证访问部分师生使用需求较大的数据库；三是收集免费的网络电子资源，向师生提供汇总链接。确保广大师生在校外流畅使用数字资源，防疫科研两不误。

3、畅通读者沟通渠道，确保读者问而有答。做好读者线上咨询的服务工作，除了利用图书馆主页、官微等常规平台，更是通过图书馆 24 小时服务热线（88320400）、教师群、读者群及时回应读者咨询，确保师生服务不掉线。

四、特色服务：知识战“疫”担使命，心系书香不孤“读”

1、“宅家坐贡献”资源保障在行动。

随着疫情的发展，各个数据库商推出一些短期免费的数据库，馆员积极与这些数据库联系，通过“宅家坐贡献”栏目，尽可能将这些信息资源推送给读者。截止 2 月 28 日，共推出 13 期，受到师生的喜爱。

2、“信息疫情”疫情知识科普。

图书馆紧跟疫情发展，结合读者信息需求，及时推出不同的疫情科普知识：

3、“漫读电台”温情读书抚慰孤“读”

《漫读电台》按照正常工作日的时间，每日发布一篇。以馆员写阅读随笔、配以朗诵的方式抚慰疫情期间的读者。每篇馆员随笔写当日与中国有关的读书感悟，主题围绕的是中国历史上的今天，与主题结合，向读者推荐与之相关的书籍。

4. 浙江理工大学图书馆服务案例

此次新型冠状病毒肺炎全面爆发在 2020 年春节前，此时学校已经放假。疫情发生后，馆领导迅速行动，周密安排，强化执行，狠抓落实，及时成立疫情防控工作领导小组，组建以各部门负责人为主力的抗疫队伍。严格执行相关制度，科学防控、精准施策，在保证有效防控疫情蔓延和发展的同时，做好读者的文献信息保障服务，同时对新学期开学面临的任务和挑战精准分析，做好预案。

一、共克时艰，做好读者服务工作

疫情开始以后，图书馆密切关注疫情发展，为了积极落实“新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作”要求，有效避免因人群聚集可能带来的传染风险，最大限度地保障读者和工作

人员的身体健康和生命安全，1月30日，经向学校防疫工作领导小组同意，决定寒假期间暂停开放。闭馆期间全力做好服务保障工作，确保图书馆网站及数字资源正常服务。除了能通过图书馆专用的资源代理服务平台和学校VPN访问资源外，还另外整合了十余个免费数据库信息，师生可以直接访问使用。开展特别免责还书活动，到期图书（含芸悦读）可以在开学后顺延一个月归还。发动党员，利用邮箱、QQ群、微信群等，及时回复师生需求，指导数据库使用，提供文献传递、科技查新、查收查引、书刊推荐等服务，做到停课不停学，闭馆不闭网。

二、做好开学预案，全力以赴打赢疫情防控阻击战

为深入贯彻落实浙江省教育厅“两手抓、两手硬”的工作要求，全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控，有效确保春季开学后图书馆各项工作有序高效运转，实现“疫情防控”和“图情工作”两手抓、两手硬、两不误，根据学校总体部署和相关要求，结合图书馆实际，浙江理工大学图书馆制定了开学工作预案。

5. 杭州电子科技大学图书馆服务案例

面对突如其来、迅猛蔓延的新冠病毒肺炎疫情，杭州电子科技大学图书馆积极响应国家、地方政府和学校的战略决策和战“疫”部署，在做好全体馆员疫情防控指导和每日健康监测的同时，充分发挥丰富的电子文献资源优势、优质的网络服务优势和便捷的移动办公优势，全面启动“以读攻毒、快乐宅家”、“疫情宣教、健康护家”、“研学助力、安心居家”三重关爱读者行动，通过图书馆官网、微信公众号、移动端门户发布信息、推送资源、推广阅读，开通网上办、掌上办、预约办服务渠道，让数据跑路、信息上门、服务到家，让广大师生足不出户、网上畅“阅”、智慧碰撞，为支持全面打赢防疫总体战阻击战、保障师生身体健康安全、促进学校教学科研中心工作顺利推进擦亮图书馆人担当尽责的本色。

一、贴心信息服务不断线

自浙江省启动疫情防控应急响应措施以来，杭电图书馆加强信息宣传和资源推送服务，从1月26日至今通过官网及微信公众号及时发布各类服务信息共20条，除周末外基本每天至少1条。其中推送了3条“以读攻毒、快乐宅家”系列的全景式数字资源利用介绍，2条“疫情宣教、健康护家”类的防控主题资源，5条供应商提供的免费数据库资源，2条服务教师科研和学生毕业论文写作的专门收集整理资源，4条阅读推广书目信息，4条疫情防控工作和图书馆工作动态。

二、专业资源服务齐发力

为满足广大师生在家研修和学习对充足丰富文献资源的极大需求，杭电图书馆不仅提前跟 50 多种已购买的数据资源提供商做好联系沟通工作，保障资源畅通和服务到位，同时尽可能将 20 余种已在馆内网上试用数据库资源和 10 余种疫情期间供应商免费提供的资源全部推送给师生利用，并安排专人坚持做好每天的后台网络系统测试和数据安全保障服务。这些数据资源既有疫情防控宣传和专题研究参考、也有各专业学科领域科研项目申报和课题研究文献，既有网上教学视频资源库和教材资料，还包括大量的学生课外阅读参考电子书籍和在家学习辅导资源。总之，能够有效支撑学校的教学科研工作正常开展。

三、周到咨询服务全跟进

为做好疫情期间师生的论文查收查引检索、文献传递服务、论文不端检测和新书及时阅读等日常服务工作，杭电图书馆利用学校的网上办事一站式服务、钉钉在线办公、VPN 远程访问线上平台资源、“芸阅读”借阅服务等途径照常提供各类服务，个别因春节探亲回家未返校的馆员也努力克服移动终端简陋、网络信号不好等困难积极做好在家网上办公工作，为师生解除了在家研修和学习的后顾之忧。

6. 浙江工商大学图书馆服务案例

今年寒假，一场突如其来的疫情，打乱了很多人的生活节奏。在这场战“疫”中，浙江工商大学的图书馆人迅速行动起来，无论是紧急采购防疫物资、快速制定防疫方案，还是提前谋划，主动调研相关工作，又或是快速推出线上线下各类服务，浙商大图书馆人，始终以传递知识为终身事业，默默用自己的方式，助力商大师生共战“疫”，不孤“读”。

一、主动作为 消毒防护 加强调研

图书馆是公共场所，开馆后如无完备的消毒防护措施，容易引发不良后果。因此，在整个疫情期间，图书馆密切关注各类信息，并就何时可开馆、消毒防护工作怎么做等问题随时进行情况摸排、调研，主动作为，想在前，谋在先。

尤其在消毒防护工作上，馆领导认真学习了非典以来图书馆界的消毒防护工作经验，积极寻找消毒设施、体温测试设备供应商，于 2 月 14 日就完成并上报了图书馆消毒防护用品预算方案。同时，图书馆还就消毒场所、消毒频次和消毒方式设计了消毒预案，以备开馆以后执行。

二、通力合作 线上+线下 服务不停

为了在疫情期间更好地服务广大师生，打造“停课不停学、闭馆不闭网”的良好学习环境。图书馆全体员工通力合作，线上+线下，双管齐下，推出了丰富的服务活动。

1月13日起，在京东阅读推出2020寒假“阅读马拉松”活动。

1月29日起，在超星学习通平台推出“品读经典、全民战‘疫’”听书打卡活动。

2月13日起，推出新型冠状病毒科普知识有奖竞答活动。

2月16日起，推出“助力武汉，点亮爱心”疫情期间祈福活动。

.....

目前各类活动累计访问量已超20000人次，读者阅读图书已超过2000种。

1月30日起，推出浙江工商大学免费数据库系列专题，累计推送各类数据库50余种，累计阅读量14590人次。

2月16日起，联合超星公司免费开放大雅论文检测系统，每位师生可免费检测论文5次。

2月17日起，推出在线艺术精品课程专题，累计推送各类课程12种，累计阅读量1386人次。

2月18日，经过与新华书店的反复沟通，恢复“云借购”读者荐购服务，实现送书上门云服务。

2月24日，联合EBSCO数据库推出检索直播课，方便师生学习外文数据库检索技巧，提升信息素养。

3月2日起，浙江工商大学全面启动在线直播课程教学。为了配合好这一工作，图书馆积极行动，一方面及时与技术服务商沟通，提升馆藏数字化平台每人的月借阅册数，另一方面安排人手，及时推出电子教材帮查服务，目前已累计查找下载电子书1800余种，深受师生好评。

7. 浙江师范大学图文信息中心服务案例

疫情就是命令，防控就是责任。自学校启动新型冠状病毒肺炎防控工作以来，图文信息中心高度重视，统一认识，积极部署，强化主体责任，充分发挥党员干部的模范作用，落实落细防疫工作；调整原有的服务策略和传统模式，关门不“闭馆”，在分类整合已有的纸电资源、挖掘汇总共享资源、积极流转急需资源等方面“寻路探宝”，让广大师生足不出户即能轻松获取海量资源，安心居家进行学习、科研和教学活动。

一、创新服务，精准助力，防疫情不阻研学路

精准推介阅读资源，以读攻毒战疫情。为积极防控疫情，响应教育部和学校相关要求，满足师生居家防疫的文化需求，图书馆在基于已有数字馆藏资源基础上，对电子图书借阅数

据进行深入挖掘，结合当下大学生群体的阅读喜好，打造“热门图书作者 TOP10、热门借阅图书 TOP30、高被引图书 TOP300”系列；联合超星公司，补齐未采购电子书的阅读权限，并开放了 500 本经典图书免费阅读；联合京东读书，推出京东读书个人版，让师生在家免费畅阅 20 多万种最新出版的数字图书；以“浙师图文”微信公众号为宣传推广平台，创设“以读攻毒”系列阅读资源推介栏目，让师生居家也可以阅读上浙师人最爱读的书。

二、保障线上资源服务，助燃师生研学力。

为方便师生的科研和学习需要，图书馆针对期刊数据库浏览、下载、施引等数据分析，遴选并推介了中国知网高频被引 TOP100 中文期刊、Web of Science 高频被引 TOP50 外文期刊；联合图书馆学生管理委员会运用技术平台将每一本图书、期刊的远程访问长链接制作成二维码，实现“随时、随地、扫码即读”；整合已购数据库资源，制作 VPN 使用指南，打通校外访问的“最后一公里”；积极调整服务方式，开展送书上门服务，将急需图书安全送到师生手中，实现文献传递、查收查引线上化，由专人负责，最大程度地实现靶向式助力教师科研需求，解决师生后顾之忧。

三、积极创新拓展服务，助力线上教学。

为实现学校“停课不停教，停课不停学”的教学目标，积极想办法、谋思路，抓落实。资源建设部元宵节当天开通了 QS 前 100 高校 5 万门课程平台 MeTeL；阅读推广部积极关注网络开放资源更新动态，努力获取利用通道，推出了“资源共享”系列推介版块，主题包括专业课学习、考试培训、论文写作、VR 游览等丰富内容，例如：中科 UMajor 及 Nature、Wileyonline、Springer 新冠病毒等专题数据库，让师生足不出户即可享受海量免费共享资源，辅助师生线上教学需要。

四、以变求新，力创服务新亮点

如何服务好学院教学科研是图文信息中心一直在思考谋划的工作重点。中心领导班子以此次疫情为契机，积极谋划组建学科服务团队。目前已初步制订学科服务实施规划，将结合学科馆员工作内容、职责以及服务学科的整体目标，在全馆范围遴选一批馆员，组建学科服务团队。拟定了《学科服务团队组建及工作实施规划草案》，明确了图书馆学科服务工作实施规划、配套措施、激励政策和考核办法；明确学科馆员要与学院建立常态化联系，及时获取学院文献资源需求，征求学院师生的意见和建议，搜集和推送馆藏学科资源和网络资源，提供专业数据库培训等等，为今后开展学科服务工作指明方向。

由于疫情期间的特殊性，师生居家，线下活动无法开展，为此阅读推广部李龙老师结合新媒体技术，开拓思路，借力天津微图公司平台对接微信公众号，开展“戮力同心 联抗疫

情”图文作品大赛，通过作品来充分展现浙师人“居家防疫”的精神风貌，并结合文字故事书写浙师人的情怀、传播爱心、健康生活。他还制定了防疫特别版活动方案，将阅读推广品牌“相约六点半”的《鼠疫》读书会等4场活动完整上线，现已完成主讲人招募、观众群建立、预告发布等前期准备工作，即将陆续在线直播，将给师生的寒假生活续上暖意，增添色彩。

8. 杭州师范大学图书馆服务案例

(1) 为全力做好疫情防控工作，图书馆“停课不停学、闭馆不闭网”。闭馆期间，图书馆所有数字资源校园网范围内正常访问，校园网外师生可以通过学校VPN或身份认证访问图书馆网页、微信公众号和“学习通”APP使用这些数字资源。图书馆联合知网开通Shibboleth校外访问服务。

(2) 图书馆主页及时整理精品资源进行发布；并推出了“新型冠状病毒防控专栏”，实时追踪疫情，方便师生及时了解新型冠状病毒防控知识及疫情相关新闻。“学习通”APP开辟了“防疫专题”，增加“答题战‘疫’”。通过微信、微博平台，第一时间发布各项数据库资源的最新访问方式等通知；做好疫情防控相关宣传，向大学生传递正能量。通过微信公众号开展元宵答题、疫情答题等活动。

(3) 及时调整借阅期限，避免疫情期间师生收到催还短信引起误解。

(4) 通过qq群等途径及时回复读者在资源使用中的疑问。查收查引、论文检测等服务不停。

9. 中国计量大学图书馆服务案例

自新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，中国计量大学图书馆坚决贯彻习近平总书记“各项工作都要为打赢疫情防控阻击战提供支持”的指示要求，积极落实上级部门和学校疫情防控工作部署，作为学校的文献信息资源中心，主动履职尽责，强化责任，细化分工，制定防控工作预案，充分发挥信息资源优势，最大限度地为疫情防控阻击战提供信息支持和资源保障。

一、调整服务方式，快速落实资源保障

1、迅速响应，及时发布闭馆通告。根据上级部门及学校对防范新型冠状病毒肺炎疫情的要求，减少因人员聚集引发交叉感染的风险，切实保障广大师生的健康安全，图书馆通过各种渠道第一时间发布闭馆通告，闭馆期间，通过线上开展各项资源服务。

2、全力保障师生远程访问数字资源的途径畅通。积极与学校信息中心、相关数据库服

务商沟通，开通多种获取图书馆数字资源的方式。一是保障 VPN 校外访问方式顺畅，确保广大师生在校外流畅使用图书馆数字资源，学习科研两不误；二是直接开通部分期刊全文数据库校外直接访问账号，师生通过数据库商的远程账号访问数字资源。

3、加强电子资源推介。收集网络开通的电子资源，在微信公众号上提供链接汇总，梳理“中国知网学习平台”“万方数据库服务平台”“维普网”“人大复印报刊资料数据库”“超星智慧图书馆”等相关校外开放资源；开通 SAGE 外文期刊数据库、ScienceDirect 新型冠状病毒肺炎相关高品质期刊及图书免费试用；推送浙江大学出版社在线免费电子教材；持续更新近期免费网络资源汇总，陆续推送免费论文检测系统、22 个在线课程平台、33 家古籍资源；响应“停课不停学，闭馆不闭网”号召，积极配合学校各教学单位开展“互联网+”网络教学工作，微信公众号及时推送了免费网络电子教材资源汇总，各项举措助力师生科研和学习，解决师生后顾之忧。

4、灵活调动师生与图书馆之间的互动。举办“以读攻毒，共同战疫”主题阅读推广活动；在微信公众号上发出“宅家抗疫，线上答题”号召，200 多道涉及病毒知识、传染病防疫、动物生态保护等科学益智竞答题，既可帮助大家识破疫情谣言，又能掌握传染病“硬”知识，寓教于乐。

5、延长师生读者图书外借期限，消除读者后顾之忧。寒假开始到学校正式上班前的时间不计入师生图书外借期限，根据疫情防控情况酌情延长，无需担心图书超期问题。延期开馆期间，图书馆网上续借功能保持正常，读者也可通过图书馆网站、微信公众号在线续借图书。

三、全面开展“互联网+”办公、“互联网+”教学，有效衔接复工复课阶段的服务工作
根据“停课不停教、停课不停学、停课不停工”的要求，自 2 月 24 日起到正式开学期间，图书馆全面开展线上“互联网+”办公、“互联网+”教学。

1、继续准确掌握每位馆员的健康状况，做好联防联控，确保排查工作全覆盖，确保每位馆员线上办公意识到位。

2、基于学校统一配置的钉钉为主，结合微信、QQ、电话、邮件等媒体工具，在线解答咨询，提供各类文献信息保障与支持服务，保证图书馆信息系统的正常运行，数字资源 24 小时对外全开放。

3、有课程教学任务的馆员，充分发挥线上教学优势，利用智慧教学系统，及时做好课程录制准备，采取互动直播或同步课堂进行远程网络授课。

4、调整会议制度，根据需要不定期召开专题会议，以钉钉视频会议形式进行。

5、线上办公期间，要求所有员工须保持钉钉登录状态和手机通讯畅通，使用钉钉进行考勤打卡，常用办公服务电话设置呼叫转移到相关人员手机上，保证服务不间断。

6、做好读者线上咨询的服务工作，利用微信公众号、教师群、读者群及时发布图书馆服务动态，回应读者咨询，确保资源与服务同在。

7、开馆前对图书馆馆内空间消毒，保障馆员个人防护用品如口罩、手套，图书消毒仪器的采购等，开馆后重视对借还图书的消毒，并加强进馆人员的管理，做好进馆人员要求佩戴口罩和测量体温的预案和准备工作。

8、加强安保巡逻，发现疫情及时报告，及时采取措施，切实切断传播途径，严防疫情传播和蔓延。

10. 宁波财经学院图书馆服务案例

自新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，图书馆按照疫情防控工作部署和学校的具体工作要求，及时调整服务读者方式，通过创新服务方式，利用网络，做好线上图书馆服务，做到闭馆不闭网，让师生读者依然能够利用图书馆资源。图书馆人也主动履职尽责，毫不懈怠地为学校的停课不停学活动提供各类资源保障服务。

1、微信平台及时推出多条信息

按照学校教学和科研活动的安排，图书馆全力为师生提供图书信息服务，及时在微信平台推出《延迟开馆时期图书馆服务指南》、《疫情防控期间图书馆电子教材服务指南》、《疫情防控期间图书馆电子资源校外访问使用指南》等信息。在暂停开放期间，所有外借图书均不计算逾期，读者可以通过图书馆网站和微信公众号享受线上多种服务。

2、CARSI 对接

为了方便师生在家进行科研、教学活动，我校积极接入 CARSI 统一认证平台，目前与 CARSI 的对接工作已经完成，包括中国知网与 Emerald 等数据库的对接，现正在进行后期测试与制作访问手册等工作。通过 CARSI，使用校园网账号可以在任何时间、任何地点、通过任何终端、以任何联网形式，访问线下已经获取权限的应用系统/服务，避免因大量用户同时接入学校 VPN 造成学校服务器过载的情况。

3、文献传递

图书馆通过 QQ、微信等平台建立的“宁财院文献服务群”一直在假期为师生提供文献传递服务，在疫情期间，为了教师更好地开展线上教学，图书馆全力为学校教学提供电子教材服务，至今已经响应电子教材需求 200 多部，其他文献需求 150 余篇，为学校教学工作的

正常开展提供保障。

4、收集与发布限时免费的多种数字资源

各类在线教育学习平台陆续免费开放了大量的教学视频、学习考试资料。图书馆对相关信息进行搜集，通过图书馆微信公众号发布，为我校师生提供了有效的资源使用指引。

5、网络咨询服务

图书馆提供网络咨询服务，包括电子邮箱咨询和 QQ、微信咨询，及时响应来自读者的声音。为有需求的师生提供网络代检代查服务。

11. 浙江音乐学院图书馆服务案例

抗击疫情期间，我馆积极响应学院党委的统一部署，迅速成立了疫情期间文献资源服务保障小组，以“闭馆不闭资源、闭馆不闭服务”为工作目标，一方面保障全馆资源的稳定运行，另一方面开展线上参考咨询服务，全力协助学院网上教学活动。具体如下：

1. 保障电子资源稳定。每天巡检全馆电子文献资源、OPAC 系统等线上服务项目，确保平台稳定、服务流畅；

2. 推荐电子文献资源。根据教学科研需求，积极推介本馆电子文献资源、推送疫情期间各类免费资源，与合作资源商协商争取开通更多免费和便捷的资源服务；

3. 延长图书借期。为不影响读者的还书计划，我馆决定因疫情延迟开学的时间不计入图书借期，寒假期间逾期的图书在正式开馆后 10 天内归还，不计逾期费；

4. 提供优质线上服务。建立参考咨询服务微信群和 QQ 群，为师生读者实时解决使用资源有关问题，同时，为读者提供文献资源的推介和传递服务。

5. 开通 VPN 账号。与学院信息中心协商，为全院研究生和大四学生开通 VPN 服务，并接受有需求的其他学生申请开通 VPN；通过不同方法向读者培训 VPN 使用方法和文献资源检索方法，以实践带动读者信息素养的提升；

6. 及时发布信息。疫情防控期间，通过学院官微、图书馆官微等共发布图书馆资源使用有关的推文 4 篇：《宅家读书正当时，浙音图书馆与您共克时艰》、《浙音宅家攻略一：停课不停学》；《VPN 使用指南，访问浙音校内资源点这里》（本篇由信息中心协助发布）；《闭馆不闭服务，图书馆助力网上教学》。

7. 积极研究预案。通过视频会议讨论图书馆在正式开馆后的疫情防控工作预案，结合我馆的情况，初步确定了进馆测温、馆内消毒、还书杀菌、一桌一座等措施，具体还待学院疫情防控工作领导小组审批同意后再实施。

12. 浙江海洋大学图书馆服务案例

新型冠状病毒感染的肺炎疫情爆发以后，图书馆高度重视疫情防控工作，连日来，按照省、市主管部门及学校要求，积极应对，履职尽责，勇于担当，毫不懈怠地为疫情防控阻击战提供支持和保障。

首先，面对严峻形势，图书馆第一时间成立由馆领导为主要负责人的新型冠状病毒感染的疫情防控工作领导小组，并结合实际制定《图书馆新冠病毒肺炎疫情防控工作预案》，通过暂停开馆借阅、顺延外借图书期限、加强数字资源维护、及时准确报送信息等措施保证防控工作落细落实。

其次，加强宣传，正向引领。一方面，图书馆及时将学校的各项工作举措传达到每一名馆员，并通过微信群推送防护知识，指导馆员积极面对、科学防护。另一方面，组织图书馆全体文献检索课程教师积极参加学校开展的网络教学培训，多措并举，做好“停课不停学”各项准备工作。

最后，主动作为，特色服务。根据学校“停课不停学”的要求，结合工作特色，图书馆从实际出发，为抗击新冠肺炎主动作为。1. 配合学校上网课的需要，联合教务处一起为老师和同学们下载和推送了 300 多种电子教材。2. 疫情防控期间，为保证老师们正常的教学、科研工作需要，图书馆信息服务部建立了专门的 QQ 群，为老师们全天候不间断地提供获取电子资源的个性化服务。3. 为了便于全校师生在校外使用图书馆的数字文献资源，图书馆在学校信息化建设与管理中心的大力支持下，于近日申请开通了 CARS1 服务，提供基于 Shibboleth 的校外访问途径，开启校外使用图书馆数字资源的便捷新方式。

13. 浙江大学城市学院图书馆服务案例

自疫情发生以来，浙大城院学院图书馆在做好疫情防控工作的同时，不忘自己的初心和使命，迅速启动资源支持和保障服务，满足师生的学习教学科研需求，同心同德，共抗疫情。

一、图书馆微信公众号推出“抗击疫情，图书馆在行动”专题

1. 通过微信公众号进行有关疫情数字资源的推介和宣传。发布《寒假特辑 | 宅在家的数字资源》《图书馆提供无边界服务》《寒假特辑 | 医学界“李嘉琪”，带你了解新冠病毒》《战胜疫情，你需要一颗强大的心!》《春暖花开，超星助力图书馆提供无边界服务》

等，为师生在线获取电子图书、期刊和视频等资源提供保障，并推荐疫情期间科普和心理健康专题资源。

2. 微信公众号助力“闭馆不闭服务”，第一时间传达馆情，推广免费公共资源和平台。如中国大学 MOOC（慕课）国家精品课程在线学习平台、智慧树、学堂在线、好大学在线网课使用，介绍我院吴明辉教授的国家精品在线开放课程，汇总各大数据库开放新冠病毒学术资源。介绍浙大出版社“立方书”APP 使用方法。

二、学科服务、信息服务等工作有序开展, 全力保障文献资源平台正常运行, 畅通师生校外访问途径

1. 文献传递服务从不打烊，通过浙江大学城市学院教师文献服务微信群和学院邮箱，双管齐下，向师生提供数字文献。疫情期间，共传递论文 227 篇，电子图书 415 册，文献满足率达到 85%，在一定程度上保障和满足了老师们进行线上教学的文献需求。

2. 图书馆积极主动联系数据库商，申请疫情期间提供远程访问帐号，开通快捷校外获取图书馆数字资源的渠道，确保广大师生在校外流畅使用图书馆数字资源，居家期间学习科研两不误。

3. 多渠道收集免费数字资源。疫情期间，图书馆推出了 OA 数字资源的导航, 本导航覆盖了电子图书、电子期刊、科技报告、实时数据等中外文 200 个数据库。

4. 开放畅想之星电子图书的 PDA 采购。畅想之星电子图书平台上收录的所有电子图书，读者如果有需求可直接购买并使用，填补近期出版的电子图书的需求空白。

5. 紧跟学院科研部需要，及时更新学校教师论文收录情况，主动推送论文收录信息，并发布《科研论文收录获取看这里》微信文章，指导论文收录检索。

三、配合教学工作安排，做好线上教材服务工作

1. 利用微信建立教学办主任群、分管教材工作人员群，积极沟通各分院教材工作出现的难题，了解教师的需求等。

2. 多途径联系出版社沟通电子资源的开放权限、电子教材的在线浏览章节比例等。如主动联系浙大出版社，提供本院征订的教材目录，利用“立方书”APP，在线浏览全书的 25% 内容，解决燃眉之急，又有针对性。联系建工社，为我院开通统一账号，在线浏览电子教材部分章节。

3. 开展电子教材的传递工作，搜集相关电子教材的获取途径，转发各分院供教师参考。

4. 落实中外合作办学机构新西兰 UW 学院的教辅电子账号的开通，关注未到国外原版教材的动向，并积极与分院教学办联系，随时反馈，为合作办学的在线授课做好辅助。

四、虚拟服务咨询永不掉线

1. 疫情期间，图书馆通过微信、QQ、邮件、电话全方位开启咨询服务，不分时间和地点，咨询团队总有人在岗。疫情期间，共接待读者咨询 390 余人次，回复解答约 1950 条。

2. 为满足师生们对档案的利用需求，图书馆档案室采用邮箱、电话等无接触方式及时满足读者需求。

14. 绍兴文理学院图书馆服务案例

疫情期间，图书馆在服务上主要开展了以下工作：

1. 利用先期数据库厂商建立的二个微信服务群，为老师提供电子教材。图书馆主要做好管理工作。据统计，2月12日至27日半个月的时间，有598老师人次，索取国内外电子教材904种，获取教材565种，满足率62.5%。获得老师高度评价。

2. 与网络中心沟通，加入了CARS1联盟。先后与Web of Science、EBSCO、Emerald、SpringerLink、知网等数据库厂商沟通，开通了一卡通认证远程访问系统。加上原有的VPN访问系统，图书馆所有电子资源实现了远程访问。

3. 主动关心图书杀菌消毒设备，从申请经费、财政审批、设备选型、撰写招标文件，进入招标程序等，因为关注早，落实早，所以进展很顺利。

4. 学校疫情期间建立了钉钉群、企业微信群，在群里主动发布图书馆相关服务信息，比如图书借期延期信息等。

15. 嘉兴学院图书馆服务案例

疫情就是责任，防控就是命令。新冠肺炎疫情发生以来，嘉兴学院图书馆密切关注疫情发展态势，高度重视疫情防控工作，坚决贯彻落实上级教育主管部门关于疫情防控的重要精神和学校党委决策部署，积极开展人员情况摸排、信息上报和通知下发，并根据疫情防控情况及时调整服务策略，做到了既有效阻止疫情向校园和图书馆蔓延，又确保了师生读者停课不停歇，宅家花样学。具体情况报告如下：

一、高度重视，全面动员，筑牢防控组织线

图书馆领导班子高度重视疫情防控工作，切实把疫情防控作为当前最重要的政治任务来抓，第一时间召开视频会议成立图书馆疫情防控工作领导小组，各部室分工合作、联防联控，共同落实防控举措。建立图书馆钉钉群，及时传达中央和学校关于疫情防控工作的有关部署，

严格落实暂停开放期间在岗值班和领导带班制度，图书馆班子成员自1月29日开始坚持到岗带班，其他人员每日线上值班，上下协同，齐心协力筑牢防控工作的组织防线。

二、迅速行动，抓细抓实，织牢防控安全网

为减少因人员接触感染风险，图书馆于1月23日和2月2日两次通过学校办公系统和图书馆微信公众号向读者发布了暂停开放公告。加强人员排查，把20名临时人员纳入到排查范围，要求所有人员每日在工作群进行健康“零报告”，以便全面掌握职工动向，安排专人每日向学校进行健康“零报告”。对于有重点疫区接触史的人员建立一对一联系制度，密切关注其动态，做好情况上报。积极配合上级和学校做好问卷调查、健康码申领等工作，做到人员全覆盖，确保无遗漏。

三、精心准备，全力保障，确保线上无忧学

图书馆嘉兴学院学习中心作为学校在线教学平台承担了疫情防控期间部分教学任务。为确保线上教学顺利开展，图书馆在技术和教学资源准备方面做足了准备。一是梳理课程内容。及早准备了约800门能用于在线教学的专业课程并提前一周交给学校教务处。这些课程可由教师选择后直接开课教学，也可抽取部分教学内容作为教学材料供教学使用。二是做好技术维护。图书馆配合学校网络中心做好网络支持服务，并与本地运营商沟通做好嘉兴学院学习中心域名优先服务，尽最大努力保证教学开始后师生登录以及域名访问服务的畅通。三是做好问题解答。抽调三位技术人员，结合平台供应商超星尔雅客服工作人员编写了在线教学手册供师生使用。同时组建嘉兴学院慕课服务QQ群，第一时间在线为师生解答网络和技术方面的疑难问题。在图书馆的精心准备和学校教务处、网管中心的大力支持下，嘉兴学院学习中心作为嘉兴学院在线教学的三大平台之一于2月24日开始提供在线教学服务，截至目前使用该平台进行在线教学的教师有146人，在线学生5200名。

四、用心策划，精准服务，助力读者宅家读

宅家不停歇，停课不停学。图书馆努力为宅家师生提供精准的阅读服务，以读抗疫，以读攻毒。充分发挥微信公众号的作用，开展线上阅读推广服务，在“嘉兴学院图书馆”微信公众号上推出“‘抗疫攻坚春来报’主题朗读活动”、“品读经典，全民战‘疫’听书打卡”、“图书馆新功能上线”、“新型冠状病毒问题全知晓”及“防疫期间数据库免费使用”等系列推文，涉及校外访问图书馆数字资源、中外文电子书资源、防疫知识科普等，尽力满足疫情期间师生的学习科研需求。此外，针对部分教师文献传递、查收查引需求，图书馆安排人员在线服务，对需要到岗的服务做到及时到岗，不接触办理，确保服务师生不停歇。

16. 湖州师范学院图书馆服务案例

湖州师范学院图书馆以保障广大师生读者的生命安全和身体健康为根本,将新冠肺炎疫情防控作为压倒一切的政治任务。严格贯彻落实上级和学校有关部署,加强组织领导,细化防控措施,做好宣传引导,带领全馆馆员坚决做好联防联控工作。同时,坚持疫情和重点工作“两手抓、两手硬、两手赢”,大力开展线上服务模式改革,加强纸电一体化服务模式的推广,制定图书馆开放管理及服务预案,在确保疫情防控的前提下,保障为教学科研、人才培养服务的质量。

一、精准施策、创新服务,确保服务水平不打折

1月25日发布了湖州师范学院暂时闭馆的通知,关闭原寒假期间的开放的借阅服务和学习空间。同时,及时研究服务策略调整,保障提供高质量服务的能力。

1. 全力保障数字资源正常开放

闭馆期间,图书馆利用多种方式,向读者提供和推介远程电子资源访问服务、多种数据库限时免费服务等信息,校外用户通过VPN访问数字资源,为教师居家开展科研提供丰富的文献资源支持。通过微信公众号、知识服务群等多种方式推送发布“防疫期间图书馆数字资源访问攻略”,为读者提供使用指南。

2. 加强对纸电一体化服务模式的推广

依托馆藏电子图书资源及纸本图书数字化建设成果,完善图书线上线下相融合的纸电一体化借阅服务。宣传引导读者在线阅读图书,加强系统维护和升级完善,实现手机、平板、电子阅读器、PC等多种途径的电子阅读需求,让读者“足不出户,博览群书”。

3. 着力解决线上教学的教材需求

因纸质教材无法到位发放,为了满足线上开课的要求,图书馆通过电子教材传递解决这一问题。为克服一系列困难,如教师对电子教材的需求量大,时间急、任务重、电子教材查找难、人员不足等,图书馆专门成立了工作小组,合理分工协作,开展教材查找推送工作。搭建优化了围圈服务平台,实现平台与学校的统一身份认证对接,有效保护知识产权,也为教材传递提供了便利。自2月8日至今,共受理电子教材需求409种,匹配教材335种,31种提供可供参考的备选教材或资料,已上传电子教程800余册,资料推送率超90%。主动整理363种大学英语、德语等系列外语教材资料,对外语系老师做了专题推送。图书馆这一服务举措,为线上教学提供了有力保障,得到了广大教师的肯定和认可。

4. 持续做好教学科研的知识服务

通过微信群组 and 團團服务平台提供知识服务, 实时响应教学及科研文献需求, 开展线上课程建设所需教材及参考资料的文献传递服务。截止目前, “教师知识服务群”、“教师知识服务群 II” 两个微信群已有近 600 名教师。建立的两个 QQ 研究生服务群, 对研究生提供线上知识服务和学习帮助。近期开发完善的團團服务平台具有文献传递、教师课程建设、在线课程制作、开展多媒体教学等多种功能。

17. 浙江越秀外国语学院图书馆服务案例

自新型冠状病毒感染肺炎的疫情发生以来, 图书馆高度重视, 按照省教育工委和学校的一系列重要指示精神, 引导全馆馆员严格落实《浙江越秀外国语学院新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作方案》各项防控任务。在这过程中, 涌现了一批在疫情中坚守岗位, 在平凡中践行初心, 默默奉献自己力量的优秀图书馆人, 如办公室汪红影老师严格执行日报机制, 及时反馈, 排除隐患; 阅读推广部包书婷老师通过微信公众平台推送图书馆服务与资源介绍, 科普抗议防控知识, 开展阅读推广活动, 丰富读者生活; 信息技术部何志平老师提供技术支持, 维护数据资源和网上图书馆的正常运营等。图书馆上下团结一心, 立足本馆实际采取有力举措, 全力做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作以及防控期间的文献信息服务工作。

一、完善技术助力, 开启校外远程访问绿色通道。

图书馆依托馆藏数字资源和数字图书馆, 开展各项常态数字资源和网上图书馆服务、借阅业务, 获取电子图书、期刊资源; 通过 VPN 方式和文献传递, 开通校外远程访问的绿色通道, 涵盖综合类、学习考试类、专业类等不同方向数据资源, 满足广大师生读者学习和科研需求, 提供快捷、贴心、个性化的服务, 为“停课不停学、学习不延期”提供资源服务。

二、创新阅读模式, 深化个性化咨询服务。

图书馆依托微信公众号开展在线咨询服务, 及时传递最新资讯; 发挥微信公众号宣传作用, 向读者及时推送闭馆信息、延期借阅政策、防疫措施、科普知识、数据资源、网络课程等系列内容共计 20 余条, 其中图书馆服务和数字资源介绍 17 条, 提高读者文化信息素养, 传播社会正能量。同时, 发挥图书馆学科联系馆员制度, 与二级学院读者开展“一对一”个性化信息推送服务。

三、全力保障复课, 认真做好返校开馆防控预案工作。

疫情后期, 部署复课开馆准备工作, 梳理疫情结束后的重点工作, 各部门要做到提前谋划, 制定方案, 坚持战时状态、战时方法, 落实经费、人员、场地、设施、网络、环境、图书等多维保障条件, 严格做好防控和服务工作, 为恢复对外开放做好各项准备。配合学校,

全方位消毒、清洁馆舍环境、设施设备；利用馆内现有图书自助杀菌机精准高效消杀归还图书；加强巡视，畅通突发情况应急渠道；开通延期借还及免罚服务，全力保障广大师生读者“安心、放心”借、阅、还。

18. 嘉兴职业技术学院图书馆服务案例

新冠肺炎疫情爆发以来，在学校党委和疫情防控领导小组统一部署下，图书馆迅速响应、积极部署，在抓实落细防疫工作之余，着力打造文化防护网，充分利用电子资源，通过在线解答咨询，提供各类文献信息保障与支持服务，助力读者的学习、生活和科研，做到“停课不停学，闭馆不闭网”，服务不打烊。

一、提供“一站式”资源服务

抗疫期间，学校图书馆整合资源、平台、服务，联合超星集团、博看网等，为全校师生提供无边界、无限制、高质量的读者服务，免费开放海量学术资源、免费开放论文检测系统、免费畅听有声资源、推出一系列“疫”情专题活动（如防疫专题、答题战“疫”、共读一本书等），开展线上阅读推广活动，助力师生学习和开展教学科研。这种做法得到学校方书记的赞赏并批示：图书馆在抗击疫情中创新方法，推出多种活动项目，希望广大师生积极参与。

同时，图书馆依托馆藏数字资源和数字图书馆，开展数字资源和网上图书馆服务，保证师生通过 VPN 方式正常访问数字资源。对于无法登录 VPN 的读者，主动联系知网等平台，获取临时帐号发放给读者使用，保证读者抗疫期间便捷、高效获取教学科研资源。

二、发挥新媒体平台作用

通过 QQ 群书香园地，向在家的读者联络员推送各类服务，并让他们转发到班级群。特别给大三毕业班的学生每个班开通三个 VPN 帐号，让他们在家毫无压力的查资料，助力自己的学习和毕业论文写作。

三、线上服务不打烊

对于读者的需求，图书馆工作人员随时随地提供参考咨询和文献传递服务，累计提供 300 多次参考咨询服务，文献传递 62 篇。

四、疫情有期限，服务无止境

1. 闭馆期间，已外借图书还书时间顺延，逾期不予计算。正式开学后，还书时间另行通知。对于开学后还回来的图书及新入库图书，图书馆将进行统一消毒、通风处理后再行上架

提供借阅。

2. 继续接收读者的荐购申请，闭馆期间不提供借阅服务，但提供电子文献在线传递服务。
3. 图书馆拟推出一些在线阅读活动。
4. 及时传达各类信息。

19. 浙江育英职业技术学院图书馆服务案例

当前，新型冠状病毒肺炎疫情牵动着每一个人的心，疫情防控正是高校现阶段最重要的工作，师生的生命安全和健康是第一位的。浙江育英职业技术学院图书馆高度重视疫情，以各级教育部门的 notification 精神为指导，严格落实学院疫情防控工作的各项要求。立足岗位，结合实际；积极部署，精准施策；主动参与，上下齐心；与全院师生心手相连，齐抗疫情，共克时艰。

一、网上开馆，保障服务，持续书香鼓士气。

虽馆舍封闭，但服务不间断。图书馆全力为师生提供图书信息服务，保障本馆信息系统和校外资源访问系统正常运行，确保读者在校内外访问各类数字资源。同时，图书馆充分发挥微信公众号、留言板、微信群等平台在传播与宣传等方面的积极作用，及时利用多种途径推出各种信息，让师生享受到线上多种服务，持续用书香鼓舞士气。

在疫情的初期阶段，为陪伴师生共同宅家战疫，精神生活不脱节，图书馆闭馆不闭网，联合电子数据库供应商超星精心策划，在微信公众号上推出《品读经典，全民战疫系列阅读活动》。活动登录学习通 APP 即可参与，分成两部分，一是听书打卡活动，春节前后，14 位名师，14 本经典，每天 30 分钟听一本书；二是名师讲坛，学习通精心从拍摄的 1 万余位各领域名师精彩视频，每天为师生精剪 30 分钟一讲座。此外，还为大家精心准备了众多的特别策划——防疫专题、答题战疫、以读攻毒、移动博物馆等，更有图书、期刊、名师视频、有声读物等超多资源，陪伴全校师生共度疫情宅。

二月刚过中旬，天气有好转，但是疫情依旧来势汹汹，图书馆遵从国家防疫政策与形势的需要，继续提醒全校师生“不出门，少出门，宅家为国”，并积极响应省图工委下发的通知，及时在公众号上发布了《一万余份大礼！小图邀您参加长三角科普场馆联盟有奖竞答》活动，来了一场线上知识大比拼。活动由上海科技馆等 11 家场馆牵头发起，并陆续吸引了全国多家科普场馆共同参与协办。不仅为师生准备了超过 200 道涉及病毒知识、传染病防疫、动物生态保护等科学益智竞答题，还准备了免费门票、电影票、科普图书等共计一万余

份大礼等！

随着疫情的深入,为了增进广大高校师生对新型冠状病毒肺炎这一疾病的理性认识 and 理解,指导个人和校园预防,降低传播风险,做好科学防疫,图书馆及时在微信公众号上推出了由同济大学新型冠状病毒肺炎疫情防控医疗指导组携手同济大学附属同济医院分院、同济大学出版社,在短时间内组织编撰出版的《新型冠状病毒肺炎防护手册》(高校版)一书。该书从高校师生的实际需要出发,结合高校防控工作特点,以简洁生动、通俗易懂的语言,从认识新型冠状病毒肺炎开始,就症状、就医、隔离、治疗、预防,以及心理支持、营养建议与运动支持,解答在防控疫情过程中可能遇到的种种疑惑,有助于更加有序地开展当前的新冠肺炎防控工作。

基于去年的“图书馆杯”全民英语展示活动的成功举办的启示,进一步活跃师生疫情时期的学习气氛,二月中下旬,图书馆在公众号上推出了以《战疫,中国加油,我们能赢》为主题的[MET 全民英语]口语网络竞赛 2020 年春季赛活动详情通知。本次大赛采用三阶解锁机制,选手需不断向下一阶进行解锁进阶挑战从而获取最终分数。大赛全程通过『MET 全民英语』比赛平台在线竞赛,面向平台所有用户,采用“模仿跟读模式”和“考试检测模式”进行,由智能语音分析技术自动评分,不限地域、不限年龄,不限挑战次数,系统以选手最佳分数记录。可通过手机端和电脑端报名与参赛。

在网课前后阶段,按照学校的相关安排,图书馆响应“教师停课不停教、学生停课不停学”的号召,积极保障师生教学科研写论文的需求,与我校采购的电子数据库供应商协商开通假期漫游帐号,争取特殊时期的优惠政策,并及时关注与收集多种限时免费的数字资源,通过图书馆官方微信公众号推送,为我校师生读者提供了有效的资源使用指引,保障疫情防控阶段学校教学科研的资源支持。先后整理推出了读秀搜索平台、万方知识服务平台、万方创新助手、超星学习通、超星期刊、MET 全民英语学习资源库、大雅相似度分析、设计师之家资源库、龙源期刊网、维普资讯等十多种数据库以及电子书等免费资源信息。手机或者电脑,即刻登录,找寻资料随心应手。

在疫日益严峻的形势下,为便于师生随时查询疫情相关的信息,图书馆还联合超星高校智能客服平台,在微信公众号平台开通了“冠状病毒疫情问答库”,可以在线为同学们解答关于疫情的相关知识,同学们在微信公众号留言板直接留言即可获得最新疫情的信息。“新型冠状病毒问答库”包含疫情的简介、症状、病因、诊断、治疗、生活、预防等全方位的疾病知识,师生用手机直接在留言板文字框内以文字/语音输入关键词即可轻松查询疫情相关的最新资讯。

另外，图书馆积极通过“育英小阅”微信群坚守阵地，继续为师生读者提供咨询服务并及时发布信息。每一期的公众号推文，积极号召全馆员工通过各种途径宣传，重点请“一对一”服务分院的五位老师主动联系各分院联络人，及时把推文传达落实到位。同时联系负责社团联合会和学生会的老师和学生，希望他们多转发多配合多宣传多组织，尽可能动员更多师生参与活动。全体馆员积极配合，齐心协力把特殊时期的图书馆工作做好做到位，共同为图书馆的发展努力。

20. 浙江商业职业技术学院图书馆服务案例

在抗击新型冠状病毒肺炎期间，我校图书馆充分发挥文献信息资源的阵地作用，创新工作模式，助力学校线上教学，并通过微信公众号、资源服务 QQ 群等媒介平台推送不同主题和形式的电子资源，助力师生教科研、考证考级，加大疫情防控知识和电子图书等的阅读推广力度，向广大师生传播正能量，丰富“宅”生活，增强自信心，为共抗疫情、打赢胜仗奉献图书馆人的一份绵薄之力。我校图书馆的服务工作开展情况具体如下：

一、助力师生线上教学工作

在接到学校关于“停课不停学、停课不停教”文件通知后，馆长陈笑缘积极组织馆员成立线上教学电子教材下载工作组并任组长，全面部署和落实工作，借助超星读秀、尔雅、百度文库等各种渠道，在学校线上开学前，分 4 批收集完成学校本学期使用教材 98.3%的电子教材文档并提供给教务处，由教务处分发至各二级学院相关师生。整个过程领导有力、分工细致、任务明确、响应快速，充分展现了浙江商职院图书馆人极强的服务意识和专业水平。另外，图书馆还及时通过微信公众号向全校师生推送如何使用《多媒体素材资源库》等微文，协助教师教学课件的制作。

二、助力师生资源利用工作

疫情期间，老师和同学们都只能“宅”在家里，为方便他们获取和利用文献资源，图书馆立即转变工作重点，除利用学校教师资源服务 QQ 群外，每天开展线上平台资源的推送服务。图书馆成立了特殊时期文献资源线上服务组，各成员负责推送主题内容素材的前期准备，并由专人负责微文编辑，围绕如何利用数据库、助力师生教科研、撰写毕业论文、考证考级、阅读推广、疫情科普知识等方面主题，确定每周公众号的微文推送内容和基本量（遇特殊情况适当增加），充分发挥图书馆微信公众号的线上宣传和服务功能，充实和丰盈师生的“宅”家生活。内容主要包括为助力师生学术研究、撰写毕业论文，分期推送的中国知网、维普科技、EPS 数据库、百度文库、读秀学术搜索、直播公益课 EBSCO《文献检索技巧与攻略》、万方数据库（医学网新型冠状病毒肺炎专题）、人大复印报刊资料、全国报刊索引、国家哲学社会

科学文献中心、上海交通大学出版社、清华大学出版社、人民文学出版社、中华数字书苑等多个数字资源如何免费利用的微文；为助力师生考证考级推送的新东方多媒体学习库、银符题库等如何免费和深度利用的微文。所有资源内容丰富、覆盖面广、操作性强，深受广大师生喜爱。

三、加大线上阅读推广力度

特殊时期，为更好地发挥文化育人作用，图书馆特别加大线上阅读推广力度，主要通过微信公众号线上推广功能，分期推送不同主题和形式的阅读内容微文，进一步武装师生头脑、丰盈师生内心。内容主要包括超星：品读经典全民战“疫”专题、亲情主题电子书、博看有声阅读、爱情主题电子书、听大咖讲座“爱迪科森”网上报告厅、电子读物（科学文库、中国生物志库、科学智库）、抗“疫”科普电子读本、预防新型冠状病毒肺炎科普小知识等内容。阅读推文的主题和形式多样，便于师生依据个人喜好进行选择，增长知识、拓宽视野、增强信心。

21. 浙江工业职业技术学院图书馆服务案例

疫情就是命令，防控就是责任。自新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，我校图书馆坚决贯彻落实上级和学校疫情防控工作部署，迅速成立图书馆疫情防控工作小组，迅速制定《图书馆关于开学期间应对新冠肺炎工作方案》，压实工作责任。

一、精准服务，停课不停学，科研不停歇，切实做好疫情期间全校师生教学科研的文献保障工作

1、线上“委托借阅”服务助力在线教学

疫情期间，学校教师积极准备线上教学，因教材、辅导资料不能及时到位，为满足教师读者教学过程中对文献资源的借阅需求，图书馆读者服务部组织专业馆员在确保安全的前提下，借助智慧图书馆云平台，延伸“最多跑一次”服务，读者通过移动端、PC端下单委托，图书馆组织馆员每周一，四两次查找图书，办理好借阅手续，将图书杀菌机消毒杀菌后送至门卫室，同时通知读者在指定地点获取所需纸质图书。

2、闭馆不闭网，网上数字资源不停歇，科研学习两不误

图书馆充分发挥自身数字资源服务功能，主动做好疫情防控期间的数字资源服务工作。数字资源服务“走出去”，开通VPN校内访问文献资源服务、及时延长中国知网、维普、超星等数字资源的假期漫游账号使用时间，及时关注并解答工作群中各类数字资源使用问题，及时发布校内各数字资源校外使用攻略。同时，做好数字资源“引进来”工作，非常时期，

部分数字资源商免费开放资源平台，然而也有部分属于“浑水摸鱼”，期间，图书馆专业馆员共整理 25 个与我校学科、专业相关性比较大的数字资源推荐给师生读者。

3、特殊时期做好文献资源的保障工作

疫情期间纸质图书资源的征订工作不停歇，不断收集和整理合作图书供应商的书目信息，为后续纸质图书资源的征订奠定基础。同时，为正式开学后防疫工作做好疫情防控方面图书资源的征订工作，开通特需图书采购渠道，积极联系图书供应商，确保及时到位。

4、发挥微信公众号优势，积极推送新媒体资源

图书馆微信公众号正常运营，读者可通过图书馆微信平台查询、续借纸质图书、获取电子图书与电子期刊资源等，并通过微信推文了解新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的相关电子图书资源。

22. 浙江建设职业技术学院图书馆服务案例

为全面加强新冠病毒防疫工作，根据浙江省教育厅和杭州市政府防控要求，浙江建设职业技术学院图书馆全体工作人员积极响应学校疫情防控工作领导小组的部署，在学院领导的大力支持与指导下，分工协作、坚持岗位，在全力以赴抓好图书馆“疫情阻断”的同时，以服务师生教学科研为根本，以推进部门年度重点工作为核心，确保图书馆服务不打烊，部门建设不停滞。

一、积极拓展，搭建图书馆宣传服务交流途径

图书馆依托网络信息技术，利用“三群二网一平台”，针对不同群体搭建宣传服务交流途径。针对馆员，充分利用微信防控群，做好疫情防控宣传，开展馆内业务工作交流，推动部门重点工作落实；针对教师读者，充分发挥学院工会群、学院办公网、图书馆微信公众号等作用，做好资源推荐，助力教学服务；针对学生读者，借助学生馆员群、图书馆网站和微信公众号，在加强疫情防控宣传教育的同时，开展阅读推广，做好资源利用的宣传培训。

二、用心用情，重视疫情防控工作的宣传教育

图书馆对内充分利用微信防控群加强馆员疫情防控宣传。及时上传教育部、教育厅和学校疫情防控的文件，使每位馆员都认识到疫情防控工作的重要，在思想上高度重视。图书馆对外充分依托微信公众号开展读者防疫宣传教育。在做好常规模块“花絮”、“悦读”、“瞬间”等资源推荐的基础上，疫情发生后，第一时间在“言情”模块中陆续推出学生原创文章，“世不可避，共担风雨”，“即使是灾难，也想写进生命里”等，讴歌医者大爱无疆，宣传社会正能量，共期希望之光。

三、主动作为，保障线上服务不打烊

疫情发生后，图书馆主动制定线上咨询服务机制，针对各项服务落实专人提供线上咨询，解答读者各类咨询，全力确保师生校外访问利用图书馆数字资源 24 小时不断线，保障疫情防控期间师生对教科研资源的支撑。图书馆积极与所有数字资源供应商积极沟通，多途径收集、整理各类开放资源，开通多种形式的电子资源远程服务模式。图书馆及时借助“微信公众号”、学生馆员群、学院工会职工群等媒体平台，推送“以读攻毒 弯道超车”、“如何在校外使用图书馆数字资源”、“图书馆助你完成毕业设计”等文章，为广大读者提供教学科研数据库、VPN 外网访问数据库路径、文献检索参考咨询等各类文献信息资源保障服务。

四、精准推送，配合线上教学活动

在疫情防控阶段，图书馆为配合学院开展线上教学活动，及时制定《教材管理应急方案》，在有效利用原有电子教材教参平台的基础上，主动与各出版社、数据库商联系，多途径、多形式助力教学。为解决师生没有纸质教材和教学参考书的问题，图书馆努力拓展资源收集渠道，采取提供电子教材和网络链接等多种形式做到电子教材精准服务。在学校网络课开课前，积极回应教师各项需求，2020 春季学期教材数字资源提供率达到 90%，及时为我校师生提供教学资源保障。为帮助教师备课获取优质教学素材，图书馆在确保现有线上资源使用的同时，及时上线《多媒体教学素材资源库》等资源，协助教师进行课件制作，为教学提供更多的资源储备。随着学院在线教学工作的展开，图书馆要求每位馆员对任何读者在任何时间提出的任何问题，都应及时予以解决回复，让全体师生读者在家也可以享受无障碍的资源服务。

五、未雨绸缪，科学调整线下服务

图书馆针对开学后的疫情防控工作，认真梳理相关工作，科学制定服务调整预案：一是调整开放空间及时间。为尽量避免各空间中人员流通的感染风险，暂停自修室、期刊阅览室、电子阅览室等人员较为集中的空间开放；缩短对外窗口的开放时间，将读者服务中心、各书库开放时间调整为周一至周五白天开放。二是采取灵活借阅方式。正式开学后至各空间恢复正常开放前，对教师教学所需的加急用书，提供“委托借阅”服务；对学生有借阅需求的书，由本班学生馆员统一收集后前往图书馆各库办理借阅手续，并做到入库测体温，即借即走，尽可能使用自助设备；临时开通纸质期刊预约外借登记服务，借期将原则上不超过两个月。三是延长图书归还时间。寒假前所借图书均延期至正式开学 3 个月后根据通知归还，在此期间所产生的图书逾期费均予以免除。四是增加读者借书册数。通过业务系统调整读者借阅册数，在原有基础上增加读者借书册数，使读者在未归还原有图书的前提下仍可正常借阅。

六、精心策划，有效推进各项业务工作开展

根据学院疫情防控工作党委（扩大）视频会议的精神，为配合学校网络教学开课，推进学院重点工作的落实，图书馆制定详细的工作分工表，逐步落实教职工开展网上办公，有序推进年度业务工作的开展。面对网上办公、线上教学，图书馆转变资源采购思维，加快普适性阅读数字资源的引进，丰富线上资源，引导线下分流；制定线上阅读推广计划，充分发挥微信公众号、网络终端一体化知识服务平台的服务功能，面向广大读者积极传播防控知识，开设线上文化传承和社会服务板块，在图书馆微信公众号“小微新媒体”上推出“战‘疫’书单”等系列推文，借助读秀、京东阅读等开展知识闯关，着力于用知识“抗疫”。

七、审时度势，积极创办生态健康类主题专刊

图书馆针对此次疫情引起的重大公共健康挑战，从空间建设的服务框架全面深入研究保障图书馆公共环境健康安全的有力举措，并在《图书馆空间改造与建设》的电子期刊中展示部分国外图书馆创造健康生态环境与空间的成功做法，通过“建筑生态”、“空间生态”、“资源生态”、“人文生态”四大栏目的设计，对新加坡国家图书馆、南洋理工大学图书馆、澳大利亚维多利亚州立图书馆等的建筑设计、空间优化、资源推广、读者学习方面进行具体介绍，为图书馆开展空间顶层设计，筑牢公共健康防线提供参考价值。

23. 浙江工商职业技术学院图书馆服务案例

为积极落实学校疫情防控工作的决策部署，图书馆把疫情防控工作当作目前最重要的政治任务 and 头等大事，全馆强化责任意识，上下团结一心，分工协作，全力做好疫情防控工作、教学科研文献保障服务。

一、统筹规划，有力保障线上教学秩序

积极投入教材收集工作。为全力保障新学期教学工作的平稳有序，保证线上教学效果，图书馆于2月11日启动了电子教材收集整理工作，一方面与宁波市新华书店对接，加强沟通，并与涉及到电子教材出版的72家出版社紧密联系，对版权问题、使用范围、授权时间、授权方式等逐一落实；另一方面建立教材征订QQ工作群、开通咨询电话，及时准确了解掌握分院要求、教师需求。通过梳理工作流程、合理安排工作时间，以多种方式妥善解决了电子教材的收集和传送，本学期电子教材于线上教学开课全部提供给分院和教师，确保了网上教学活动的顺利实施。

统筹安排教材配送进场工作。为保障开学后学生教材发放工作的顺利开展，图书馆统筹规划，针对疫情防控工作实际，通过前期充分的考量和沟通联络，于2月28日、29日集中两天安排新华书店专职人员进校，接收了所有教材的配送，并按不同班级不同发放窗口进行

了分类摆放，有效消减疫情对教学活动的影晌。

二、认真细致，保障优质的线上服务

为方便师生读者在疫情防控期间“居家研学”，图书馆针对教师的教学科研、学生的学业学习等两大主题分别收集限时免费数字资源，整理成使用攻略，制作成微信推文向师生推广，为师生读者提供了有效的资源使用指引。疫情防控期间共编辑微信 4 期，发布推文 14 篇，主要内容包括：校外访问图书馆电子资源的操作使用指南、免费数字资源、高校免费在线课程及教师信息化教学资源，教师课件的制作等；整理推出“如何利用图书馆文献资源做好毕业论文”的学习攻略，主要介绍中国知网、万方数据库、维普智立方、超星学习通和宁波数字图书馆及“笔杆网”等资源的使用方法，以帮助毕业生在家更快地获取与毕业论文设计相关的参考文献；在元宵佳节来临之际，推出“元宵闯关”谜语竞答活动，共 130 名学生参加比赛，有 6 名学生获奖；开展了“开卷有益，一起读书”活动，推介《人民的名义》等 44 部书目及《何以为家》《爱尔兰人》等多部优秀影片，倡导有温度有力度的阅读与学习；推出“新冠疫情专题”，帮助师生及时获取防疫专题内容、疫情新闻动态、专家解读视频，万众一心，共克时艰。

为加强广大师生对新型冠状病毒的认知，增强防控意识，通过智慧图书馆手机平台设置答题战“疫”模块；同时组织开展科普战“疫”——线上竞答活动，收到良好效果。通过创建工商学院文献传递（毕业设计）交流群，及时解答提出的问题，帮助学生下载所需文献，深受同学们的欢迎。

三、提前谋划，制定《图书馆开放防控预案》

根据学校《开学工作防控预案》的工作要求，图书馆提前做好筹划，制定了《图书馆开放防控预案》。根据预案，图书馆在开学前将进一步做好人员管理、场馆管理、教材征订配送管理，并分三个阶段稳步推进图书馆开放服务，做到防控疫情与书香校园建设两不误。图书馆在开学前将做好防控物品及相关物资的准备工作，认真落实管理员的岗位职责，对图书馆书库、阅览室等服务窗口进行全面的清洁、消毒，确保图书馆环境卫生，引导师生科学防控疫情；师生返校后除做好安全防护措施外，图书馆将提供个性化预约借阅服务，尽可能满足借阅需求；优化教材发放流程，确保教材发放工作顺利完成。

四、技术助力，全力支持读者服务

图书馆信息技术部积极联络资源商，测试各类数字资源，保证外网远程访问馆藏资源畅通无阻。开展远程办公进行数据备份并导出，升级并调试新图书管理软件及门户，整理操作手册，保证开学后系统上线和正常运行。

24. 金华职业技术学院图书馆服务案例

一场疫情防控战，给图书馆的服务带来机遇和挑战。金职院图书馆以参考咨询部为代表充分利用“三一”阵地积极发扬“三不”精神开展疫情下图书馆工作。

紧抓“三一”阵地强化图书馆工作

金职院图书馆充分利用一个原有平台(金职图文微信公众号)开展资源推广和阅读促进；主动创设一个服务群组(资源服务教师群)解答教师咨询；成功尝试一种新的教学形式(“文献检索”网络课程)进行教学工作。

“金职图文”频繁推文：疫情期间推送金职图文 23 期。阅读量超过 10000 人次。多数内容为资源和促进阅读。其中有响应高校图工委号召推出长三角科普场馆联盟的“新型冠状病毒知识竞赛”活动 1 期；数字免费资源推介 7 期共 24 家资源商；新书推荐 2 期 20 种；免费电子图书 1 期。教师“金湖朗读”6 期。读后感 1 期。

资源服务教师群受到老师欢迎：开群四天时间已有 179 名教师入群。咨询馆员在群里开展各种资源推介和咨询服务活动。

疫情期间通过“金职图文”后台、QQ 群以及电话联系等方式，解答了咨询近 200 条。

“文献检索”网络课程成功开展：图书馆咨询部朱窈窈、王景两位同事分别承担学校新学期的新课程《网络信息获取与数字资源利用》各一个班的教学任务。由于疫情发展，改为网络教学。面对疫情新形式采用网络教学的新方式，两人分别成功开展了面向学生网络授课，学生评价良好，作业完成率为 100%。

二、发扬“三不”精神体现金职院风貌

工作时间不下班：俞晓镇、蒋静然等同志在晚上十一点多还在开展工作和咨询服务的是常态。解答师生咨询、与各家资源商的联系沟通、资源推送形式的讨论、金职图文推文的制作、网络教学的备课探讨，没有下班概念。

信息交流不延时：谁有信息谁分享，谁在线上谁解答。咨询部同志积极获取各种免费资源信息、积极争取开放各种免费资源，积极协作协调教师校外访问数字资源的有效期的延长。一旦获取信息即在部门群里进行信息共享，同时及时在相关渠道告知师生。面对教师员工提出的各种咨询，不分你我，不分白天晚上，谁在线上谁解答。

网络教学不慌乱：朱窈窈与王景两位同志 2 月 8 日前合作完成对 2000 多道课程题目进行梳理。2 月 9 日通过超星学习通平台建立了《网络信息获取与数字资源利用》课程的网课地址。2 月 10 日开始备课并先后录制了八段课程教学视频。2 月 26 日成功开课，确保了按

照学校教学计划开展教学活动。

附：疫情后期的图书馆工作设想

全馆继续依托“三一”阵地发扬“三不”精神做好各项工作。

2. 充分利用“最多跑一次”平台进行线上资源揭示推广和图书馆服务。

3. 根据教师个性化需求开展线下“送书上门”活动。

4. 创设各种载体开展线上“读书节”活动。

25. 浙江警官职业学院图书馆服务案例

自疫情发生以来，我馆根据上级相关部署及要求，对疫情期间读者利用图书馆资源的途径和办法及时做出了说明和调整。疫情期间闭馆，图书馆网上资源正常使用，外借图书不计算逾期、芸台购借购延期，联合各电子书供应商扩展线上阅读资源，积极引导读者并提供线上支持。同时，按照上级要求，协调配合，做好健康排查及防控工作。

我馆充分利用线上手段，积极助力疫情时期师生科研及学习。

首先，为读者说明校外访问通道途径，使读者方便利用图书馆资源。疫情开始后，我馆工作人员对馆内开通的线上资源进行了再次整理，并利用主页、微信等向全院师生进行推送并附详细访问说明。

其次，我馆工作人员积极联系数据商开通免费试用资源，向全院师生推送免费在线阅读资源，并按读者层次提供了推荐书目及链接。同时，工作人员馆整理了国内外众多数据库商、出版商、互联网公司推出疫情期间的免费开放学术资源，并推送给全院读者，希望为在家办公学习的广大师生提供帮助，最大限度地减少疫情对学习教育教学和科研的影响。

我馆工作人员在全面开展线上工作的同时，积极探索线下阅读渠道的开辟。我馆利用“芸台购”借购平台恢复快递服务的契机，与服务商进行了沟通协商，保证在疫情未结束前，保证我院读者线下借购服务的畅通，并延长了归还期，使我院读者能够顺利拿到纸质图书，最大程度地扩展了线下纸质图书阅读服务的进行。

利用现有平台积极开展英语竞赛活动，提升我院学生英语学习的趣味性，确保“疫情当下不停学”。我馆积极响应中国图书馆学会阅读推广委员会“全国‘图书馆杯’全民英语口语风采展示活动”，利用主页、微信、各系群进行推送，希望对学生学习有所助益。

积极参与线上教学活动。我馆承担的课程在疫情期间积极利用学院线上课程平台、直播平台进行教学活动，科学制定授课计划，采取灵活多样的信息化手段组织教学，在特殊时期使用特别手段促证教学任务的顺利完成。

26. 义乌工商职业技术学院图书馆服务案例

2020年初，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情让这个祥和的春节与往常不一样。疫情就是命令，防控就是责任。自学校成立关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组以来，义乌工商职业技术学院图书馆领导高度重视，严格落实学校各项防控工作要求，强化责任，并结合图书馆工作实际，积极采取一系列举措不断加强和支持学校的新型冠状病毒疫情防控工作。

一、精准施策，保障服务

疫情防控期间，图书馆充分发挥线上平台的优势主动作为，精准施策，开展了“为爱发声，共抗疫情”朗读作品征集活动。线上“新型冠状病毒防控知识”竞答、“MET全民英语口语”网络竞赛等丰富多彩的线上服务举措，全力为师生教学、科研和学习提供在线阅读服务的同时，送去温暖和力量。

疫情期间，众多数据库商、高校机构、出版商，纷纷开放免费访问的学术资料。为满足我院师生读者居家学习的需要，图书馆收集整理了维普、环球英语多媒体资源库、MET全民英语口语、EPS数据库平台、中科教育、博看、博学易知、国研网等多种限时免费的学术资源，通过微信公众号发布推送，为我校师生读者提供了有效的资源使用指引。同时，图书馆与各数据库商联系延长寒假期间开放的漫游账号，为在家战“疫”的师生提供了坚强的文献保障。

二、科学预案，有序复学做准备

针对图书馆实际情况，制定义乌工商职业技术学院图书馆开放预案。有复学做好准备工作。

27. 浙江金融职业学院图书馆服务案例

浙江金融职业学院图书馆认真学习贯彻习近平总书记对新冠肺炎疫情防控工作作出的一系列重要指示批示精神，切实落实《中共中央关于加强党的领导 为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证的通知》精神，遵照省委、省政府和省教育厅一系列决策部署，按照学校疫情防控工作领导小组工作要求，在抗击新冠肺炎疫情中主要采取并落实好以下举措。

一、加强组织领导。第一时间成立图书馆疫情防控工作领导小组，由图书馆馆长殷世波任组长，综合办公室主任江玉梅、资源信息部科长王金森任副组长，有关科室负责人俞立玉、卿毅、沈雯为成员。在学校新冠肺炎疫情防控工作领导小组指导下积极开展工作，根据分工，认真落实防控工作责任制。

二、严格防控措施。坚持以严格认真的态度，全面落实各级各有关领导的工作要求，细化工作措施，持续推进落实。严格执行图书馆员工动态信息每日排查上报制度，由江玉梅老师负责，对湖北等省份疫情严重地区，本省温州、台州温岭、黄岩等疫情较严重地区和低风险疫情地区的教职员工采取分门别类的排查方法。扎实做到对本部门教职员工情况予以全面跟踪摸排，及时掌握教职员工的即时状况，建立员工“一人一表”管理档案，明确出省出杭时间、地点、返杭时间、途径地区，每日跟踪员工健康状况，及时报备。根据学校疫情防控领导小组要求，图书馆于2020年1月26日闭馆。从1月24日至3月1日，累计排查1273人次，重点跟踪3人38天，其中80人次每天进行一对一的电话问候和人文关怀，对个别特殊员工，千方百计通过各种渠道（如：通过其所在的社区片警和社区领导、网格员等各种方法）跟踪掌握其健康状况，尽全力把每位员工的信息每天及时准确地上报给相关部门。

三、健全沟通渠道。通过部门钉钉群、微信群、QQ群等各种渠道进行沟通交流，转发各级各部门通知49个，传达各级会议精神4个，布置工作通知17个，把各级各部门的政策、举措、要求等及时传达给每位员工，从而有效控制“散播类”舆情，图书馆员工做到不相信谣言、不制造谣言、不传播谣言。

四、着力优化服务。根据省教育厅停课不停教、不停学的要求，图书馆在积极配合学校学生处为学生推出经典阅读计划，提供电子图书阅读资源的同时，克服困难保持参考咨询线上服务始终在线，助力学校师生抗疫期间“停课不停学、不停研”。大力推广研学平台，为教师的教学备课、撰写科研论文、申报各类课题提供文献检索服务、查新查引服务、论文检测服务提供有力支持。延长还书期限，疫情防控期间，所有外借图书均不算逾期，不产生逾期款，所借图书在恢复开馆后一个月内归还即可。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。浙江金融职业学院图书馆全体员工将始终以高度的政治责任感坚决做好疫情防控工作，众志成城、共克时艰，坚决打赢疫情防控这场硬仗。