



# 积极融入新冠肺炎疫情防控大局， 切实创新非常时期服务策略

——全国高校图书馆疫情防控期间服务创新情况调研报告

□王波\* 周春霞 陈凌 陈建龙

**摘要** 基于29个省、自治区、直辖市高校图工委关于高校图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展服务情况的调研报告,以及11个高校图书馆在此期间开展的支撑在线教学服务情况的报告,总结了全国高校图书馆在疫情防控期间为保护读者和馆员健康、保障高校在线教学和科研顺利开展而推出的一系列应急措施和创新型服务。

**关键词** 高校图书馆 新冠肺炎 疫情防控 服务创新

**分类号** G258.6

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2020.02.001

2019—2020年的冬春之交,新冠肺炎疫情突如其来,党中央、国务院高度重视,习近平总书记亲自部署、亲自指挥,作出一系列重要批示和指示,提出“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总要求,强调坚决打赢这场没有硝烟的人民战争、总体战、阻击战。

教育部也先后出台一系列防控措施和部署,作出延迟大中小学学校开学的决定,指挥全国各类学校在春季学期开展大规模、成建制的在线教育教学,多次推荐适合开展在线教育教学的网络平台和数字资源。这次为防控疫情而开展的在线教育教学,是创造世界纪录的人类历史上参与人数最多、覆盖地域最广、累计时间最长、总体规模最大的互联网远程教育,是对教育系统应对重大突发公共卫生事件能力的一次检验,对运用信息化手段推进教育教学改革具有重大意义<sup>[1]</sup>。

疫情对高校图书馆而言也是一次大考。一考高校图书馆面对突发公共卫生安全事件的应急能力,作为公共空间,能否确保读者和职工身体健康,不发生群体聚集性感染。二考高校图书馆20多年来的数字图书馆建设成效,主要是数字资源、网络平台、

馆员队伍、保障体系等方面的服务效能,检验其能否满足大规模在线教育教学的需要,能否经受住庞大在线需求的考验,服务体系不垮塌。三考居家隔离的情况下,高校师生能否一如既往地、无障碍地利用图书馆的文献资源,保证科研工作不停滞,甚而在面向疫情的科研方面,得到图书馆的有力支撑。

那么高校图书馆在疫情防控中交上了什么答卷呢?为了解高校图书馆在疫情防控中的作为,教育部高等学校图书馆情报工作指导委员会在2月26日发布了《关于调研防控新型冠状病毒肺炎疫情期间高校图书馆开展服务情况的通知》,要求既要调研总体防控情况,又要重点了解在精准施策、创新服务方面的突出举措;既要调研疫情防控初、中期的情况,也要了解疫情后期为开学开馆所制定预案的情况。很快收到29个省、自治区、直辖市高校图工委报送的本地高校图书馆在疫情防控中开展服务情况的报告。

这些报告表明,全国高校图书馆坚决响应、紧密配合党中央、国务院、地方政府、所在学校的疫情防控部署,为广大师生提供了及时、主动、专业、周到的战“疫”服务。特别是教育部发出“停课不停教、停课

\* 通讯作者:王波,ORCID:0000-0001-8296-8004,邮箱:wb@pku.edu.cn。



不停学”的春季教学要求后,高校图书馆积极贯彻落实,密切关注、及时满足师生的在线教学需求,在资源保障、技术保障、服务保障上下功夫,细心、贴心、耐心地面向师生做好线上教学保障工作,提升了图书馆在学校的影响力和认可度。

兹基于对 29 份报告的深入研读和对若干馆长的电话访谈,将全国高校图书馆在防控疫情过程中的服务创新情况作总体汇报。

## 1 快速响应总体部署,主动融入防控大局

面对新冠肺炎疫情蔓延的严峻形势,遵照党中央、地方政府和各高校的战略决策和战“疫”部署,各省高校图书馆高度重视,快速响应,以必胜的坚定信念,积极贯彻落实习近平总书记的重要指示精神——“坚定信心、同舟共济、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”,主动融入防控大局。

### 1.1 迅速行动,积极启动疫情防控应急响应机制

遵循“疫情就是命令,防控就是责任”的行动号令,各馆按照上级领导机构的统一部署,纷纷在第一时间成立新冠肺炎疫情防控工作组,第一时间制定详实、可操作的疫情防控监督责任实施方案和应急预案。各馆领导班子成员坚决扛起政治责任,思想上高度重视,行动上果断有力,扎实抓好“防风险、护安全、战疫情、保教学、稳科研”等各项措施的落实。

在 29 个省(自治区、直辖市)高校图书馆的调研报告中,有 23 份明确说明当地普通高校图书馆成立了疫情防控工作组或制定了相应的防控工作应急预案。其余 6 份报告虽未明确说明,但也对应急信息服务数量进行了分析。1 月 22 日起,武汉疫情发展形势严峻。湖北省高校图工委领导高度重视,与湖北省图书馆学会积极协调配合,成立了湖北省图书馆学会抗疫支援微信群和湖北省高校图工委抗疫支援微信群,疏通对口支援渠道,建立对口支援机制,全省高校图书馆携手齐心,群防群策<sup>[2]</sup>。1 月 24 日,四川省启动重大突发公共卫生事件 I 级响应,全省 20 余所高校图书馆迅速成立新冠肺炎疫情防控工作领导小组或工作小组,研究、布置、开展和督导各项防控工作措施,在打赢疫情防控阻击战中切实加强领导,积极主动履职,有效发挥作用<sup>[3]</sup>。

### 1.2 加强防控,周密制定疫情防控工作方案

各高校图书馆坚持把打赢疫情防控攻坚战作为

当前最重要的政治任务,各级人员深刻认识疫情防控工作的严峻性和复杂性,以高度的责任感,做细、做实、做好各项防控工作。通过疫情防控工作组,负责馆内疫情防控工作,落实学校重大决策部署和重要工作安排,及时科学研判形势,提出防控意见,精准实施防控措施,强化对疫情防控有关工作的协调调度、督促落实。

北京大学图书馆在 1 月 28 日的学校疫情防控专项工作会议之后,党政班子及疫情防控工作组成员决定在肺炎疫情防控工作组下设馆员防控、送书服务、线上服务、宣传引导、后勤保障 5 个专项小组,分头落实工作,先后推出并发布《北京大学图书馆关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作方案》《图书馆关于开学前调整服务方式的通知》《北京大学图书馆关于延长 2020 年春节假期及相关工作安排的通知》并制作《图书馆疫情防控基础数据表》。中国传媒大学图书馆建立了“馆、部、室”三级工作运行机制,采取轮流在岗工作方式,按照 2 天一个轮岗工作周期,直到疫情防控结束,并把提交“工作任务、协助工作、其他工作、创新工作”等工作内容,作为全馆教职工在疫情防控期间的重点考核依据<sup>[4]</sup>。

上海市各高校图书馆建立党政班子成员和各部门主任负责联系机制,设立各层级联络员,层层落实责任,通过电话、微信等方式主动了解、掌握教职工动态和思想状况,第一时间出台疫情防控期间的服务应对方案,围绕学校“停课不停学、停课不停研、停课不停教”的中心思想,积极开展线上服务,保证图书馆在疫情防控期间各项工作有序开展<sup>[5]</sup>。

山东省各高校图书馆严格落实“日报告和零报告”制度,精准掌握本单位职工所在地以及假期流动情况,及时提出防范措施。各单位职工与所在单位保持联系畅通,积极配合疫情防控工作,严格自我防护,减少不必要出行,最大限度控制疫情传播风险<sup>[6]</sup>。

### 1.3 践行初心,发挥基层党组织和党员先锋模范作用

“越是艰难越向前”,越是在任务繁重的时刻,越要加强党建,越要提高党组织的凝聚力、向心力。抗击疫情也是巩固和拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果的大考场。在疫情防控阻击战中,各高校图书馆基层党组织和广大党员干部充分发挥政治优



势、组织优势、密切联系群众优势,坚定地站在前沿做表率,以实际行动践行入党誓词,把初心和使命体现在防控一线和服务保障上,彰显在本职岗位上,凝聚起强大正能量,众志成城、全力以赴、共克时艰。

北京大学图书馆在送书到楼服务中发布了“关于招募图书馆党员志愿者参与送书到楼服务的公告”,党委委员、支部书记、党员以实际行动践行初心,带头参加。从2月3日至3月20日,累计已有党员383人次参与服务。首都经贸大学图书馆在疫情期间召开视频会议三次,研究确定《图书馆党总支号令》等各项通知,要求党员同志模范遵守各项疫情防控纪律规定,积极宣传推广防控知识、政策文件,带动亲属朋友遵守规定,凝聚形成打赢阻击战的正能量。

武汉理工大学图书馆的李明老师是一名老党员,面对突如其来的新冠肺炎疫情,他第一时间响应政府号召,主动请缨,为医护人员和社区居民提供免费出行服务。他每天早上5点半前必须起床,接送医护人员往返于同济医院、协和医院、武汉市中心医院、武汉市第三医院和武汉市第五医院,被大家亲切地称为武汉“摆渡人”。接送完医生和护士后,他会立即赶到社区做志愿服务,为社区居民购物买药等等。不跑车的时候,他就协助社区宣传防疫知识。他向居民们介绍自己任职的图书馆在微信公众号上推送的经典著作,教大家如何扫码免费阅读。他提醒居民:“不信谣,不传谣。恐慌是疫情的催化剂,理智才是对付病毒的良方。”<sup>[7]</sup>

广东省各高校图书馆抽调本馆党员骨干参加学校疫情防控工作组,充分发挥党员同志的先锋模范作用<sup>[8]</sup>。

吉林省高校图书馆号召党员干部积极行动起来,发挥党员在疫情监测、排查、预警、防控等工作中的带头作用,要求大家不信谣、不传谣,不跟风、不恐慌,认真做好防疫宣传工作<sup>[9]</sup>。

山东省各高校图书馆基层党组织充分发挥战斗堡垒作用,积极主动履职,坚持“守土有责,守土担责,守土尽责”,广大党员干部坚定地站在前沿做表率,在防控一线和服务保障上彰显共产党员的初心和使命。各馆积极组织党员踊跃捐款支持新冠肺炎疫情防控工作,还以多种方式投入到疫情防控工作中,如山东农业大学图书馆党支部成立党员先锋岗,参与社区执勤工作;济宁学院图书馆党员邵明哲连

续30天参加社区志愿者值班工作<sup>[10]</sup>。

#### 1.4 全面动员,主动融入疫情防控大局

新冠肺炎疫情突如其来,高校图书馆馆员普遍都在休假中,但战“疫”没有假期,高校图书馆人不忘初心,牢记使命,一方面全力做好馆员自身的疫情防控,另一方面着眼于疫情防控期间广大师生的学习和科研需求,从领导到馆员到临聘人员都义不容辞担负起相应工作,以图书馆人应有的方式和努力,加强疫情防控,融入疫情大局,挑起图书馆人的社会责任与担当。

吉林省高校图书馆发出“疫情防控就是命令,技术保障就是战场,信息资源就是弹药”的号召,努力做到“数字资源来护航、文化引领冲在前、技术保障不掉线、信息咨询不下线”<sup>[11]</sup>。

湖北省高校图工委、湖北省图书馆学会在得知武汉市部分方舱医院及隔离点病人的病情相对较轻,对书籍阅读有需求时,及时发出倡议,组织相关高校图书馆捐赠刊物以书香抗疫,以“读”攻“毒”,帮助患者和隔离者舒缓紧张情绪,保持良好精神状态。武汉大学图书馆的赵子龙,今年刚满31岁,以自己的赤诚之心抗击疫情,成为一名“逆行者”。武汉封城时,赵子龙正在广州探亲,滞留广州的日子让他意识到了这次疫情的严重性,不断上升的感染人数和一个个医护人员的倒下让他揪心。当他得知武汉雷神山医院急需行政后勤保障人员时,他做出了一个决定,奔赴战斗一线,成为一名志愿者。当被问及成为志愿者的原因,他的回答朴素又真诚:“我不是医生,也不是护士,只有颗赤子之心。作为一名年轻人,我想贡献自己的一份力量。”因这份赤诚,赵子龙从广州返回武汉,在经过体检、隔离、核酸及CT排查等手续后,于2月17日到达位于武汉黄家湖军运村的雷神山医院,参与战疫<sup>[12]</sup>。浙江省嘉兴职业技术学院图书馆王音馆长参加高速卡点盘查工作,多次利用校妇联主席的身份,动员全校女职工为卡点赠送防护设备,带领女职工到周边企业制作口罩、缝制防护服<sup>[13]</sup>。

河南省高校图书馆坚持守土有责、守土尽责,面对疫情,每一个图书馆人都是一道“长城”。抗击疫情不只是政府部门和医护人员的事,也是每一个个体必须高度重视的大事。每个图书馆人都需要提升科学素养和医疗知识水平,养成戴口罩、勤洗手、不吐痰等良好习惯,不信谣、不传谣<sup>[14]</sup>。



浙江省高校图书馆在建立起有效的工作推进机制和疫情防控工作方案的基础上,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<sup>[15]</sup>。

## 2 暂停开放楼内服务,创新外借服务手段

为确保有效防控新冠肺炎疫情,根据上级有关精神,为避免人员聚集引发交叉感染,最大限度保障读者和馆员健康,各高校图书馆均于1月下旬起暂停开放楼内服务。根据有关要求和疫情发展形势,图书馆统一作出延期开馆、延长图书借期、减免逾期使用费的决定,采取一系列配套措施,多渠道发布读者公告,免除师生后顾之忧。此外,部分高校图书馆创新思路,调整外借服务方式,为读者推出“免接触”借还书服务。

### 2.1 病毒无情,图书传情——新创校内师生送书到楼服务

北京大学图书馆研判疫情防控形势,结合读者需求与图书馆实际情况,及时调整服务方式,创新推出“送书到楼”服务。图书馆属于人员聚集场所,疫情期间不能对外开放,为了满足师生借书的需求,经过反复讨论,经学校批准,在原有“送书上门”的基础上开发并优化系统平台,制订与部署周密的服务方案及安全交接措施,早在1月底图书馆即成立了送书到楼服务小组,馆领导和党委委员带头送书,各部门积极配合,线上服务组第一时间根据需求完善更新流程,并及时优化系统各项功能,确保系统安全稳定运行。

从2月3日起,至3月20日,图书馆上下齐心协力,雨雪无阻,累计完成线下送书773单,服务师生302人,送书2840种、3069册,共有464人次馆员老师报名送书志愿服务,其中党员383人次。有个读者一次借阅60册书,馆员拖着拉杆箱给读者送

书。贴心周到的服务如同“雪中送炭”,送出了“用户导向,服务至上”的先进理念和“崇高、忠诚、亲切、满意、包容、高善”的价值追求,受到师生的广泛好评。

### 2.2 提前预约,定点取书——无接触提供借书服务

中国政法大学图书馆采取委托借阅方式为读者提供借还书服务,根据读者预约信息,提前找出图书,并按序分堆码放。读者到馆后,核验读者信息,引导读者到指定区域获取所借图书,并提供借还书服务。

北京语言大学图书馆也推出“预约借书”服务,由学生在线提交借阅申请,馆员将读者所需图书查找后放在指定地点,学生自行取书,为了保证读者健康,图书馆书库内安装了紫外线消毒灯,图书在借出之前,经过消毒,更加安全<sup>[16]</sup>。

江西师范大学图书馆启动特殊程序,在充分遵守国家相关防疫规定的前提下,提供线下纸质图书借阅服务预案。读者填写线下借阅图书申请表,并将申请表发送至指定邮箱。图书馆根据读者申请,每周二上午由工作人员到书库找书并放在指定地点,书上标注读者姓名,并电话通知读者。从读者发邮件时间起一周内的周二下午14:30—16:00,读者凭一卡通在门岗处取书即可。疫情期间借出的图书延期至疫情结束后再归还。工作期间,要求工作人员戴口罩和一次性手套,并对使用的自助借还机及其所在空间、工作电脑等进行定期消毒<sup>[17]</sup>。

### 2.3 足不出户,网上借购——多馆实现送书上门服务

成都理工大学图书馆面向全校师生推出“您选书,图书馆买单”的“足不出户,图书网上借购服务”,通过借购和快递到家的方式,充分满足广大师生在疫情期间对图书和教材的急迫需求<sup>[18]</sup>。

浙江工业大学图书馆及时调整服务方式,确保基础服务不停摆。在疫情稳定之后快递业务恢复的第一时间,图书馆及时开放“芸悦”读借购服务,确保师生足不出户读新书。

浙江工商大学图书馆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。

浙江警官职业学院图书馆积极探索线下阅读渠道的开辟,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,在疫情结束前保证读者线下借购服务的畅通,并延长归还日期,使读者



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<sup>[19]</sup>。

### 3 加强数字资源建设,创新在线服务方式

在居家隔离的情况下,高校师生的科研、教学高度依赖网络和数字资源,如何保证网络稳定、数字资源充足、在线服务顺畅,成为考验高校图书馆的一道大题。全国高校图书馆充分释放 20 多年来的数字图书馆建设效能,针对疫期教学科研的特殊需要,竭尽全力加强数字资源建设、创新在线服务方式,千方百计地以“e”战“疫”<sup>[20]</sup>。

#### 3.1 严密值守,确保网络服务畅通

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,全天候监控网络服务和数字资源运行状态,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专门编写发布网络服务指南,为师生更加方便地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<sup>[21]</sup>。

#### 3.2 广采博收,大力扩充数字资源

除加强宣传、推送已购数据库外,疫情期间,众多数字资源提供商和出版商向公众限时免费开放部分或全部文献资源,但是相关信息过于碎片化,充斥各个网页及公众号。各高校图书馆积极收集相关信息,整理、通报、推送疫期免费的数据库,如维普资讯、万方数据、万方“科慧 Sci-Fund”、人大复印报刊资料、超星学术资源、国研网、中华数字书苑(移动端)、国家图书馆数字资源、新东方在线学习库、爱迪科森网上报告厅、全国报刊索引、文泉学堂、中信书院、北大博雅讲坛知名教授讲座视频、Wiley 在线期刊、Artlib 世界艺术鉴赏库等。例如,武昌首义学院图书馆针对网上陆续推出的各类免费数据库,专门成立“电子资源测试组”,安排馆员进行广泛搜集与甄别,将可使用的免费数据库在网站开辟的新栏目“疫期免费库”中列表推出<sup>[22]</sup>。

各高校图书馆还积极动员一些数据库开放试

用,如四川大学图书馆就争取到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、CEBLibrary 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 个电子书数据库的试用;获得 Health & Medical Collection(健康与医学数据库)、Nursing & Allied Health Database(护理与联合健康数据库)、PTSDpubs(创伤压力国际出版物数据库)、Public Health Database(公共卫生数据库)等 4 个期刊全文数据库以及 4 个与冠状病毒研究相关的 ProQuest 数据库的试用机会。

高校图书馆还大力收集开放获取(OA)资源,扩大这类资源的储备。据各省图工委的调研报告,疫情期间高校图书馆通过收集 OA 资源和限期免费资源、争取试用资源,扩展的资源达到数百种<sup>[23]</sup>。

#### 3.3 特时特办,开辟校外访问新路

全国共抗疫情的特殊时刻,为了给广大师生远程教学和科研提供有力保障和支撑,各高校图书馆都通过网站加强对读者远程访问数据库的指导和培训,提醒大家及时关注各种数据库的动态。由于采用常用的虚拟专用网络(VPN)和服务器代理访问,在疫情期间会因过量的校外访问而造成访问延迟、提示过量下载导致 IP 被封等情况,不少高校图书馆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,积极探索远程利用电子资源的新方式。

在中国教育科研计算机统一认证与资源共享基础设施(CARSI)联盟的支持下,很多高校图书馆火速申请 CARSI 服务,为师生提供校外直接访问部分电子资源的方法,即 CARSI 方法。CARSI 的资源目录收录了中国知网、EBSCO、Emerald、IEEE、RSC 等 40 多种电子资源。师生可在任意时间、任意地点使用校园网账号访问图书馆已经获取授权的中外学术资源,全程网页操作,无需下载插件或 App,无需使用校园网 IP 地址,无需繁琐设置,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。一段时间的使用表明,CARSI 访问模式的速度和稳定性都远远优于 VPN 访问模式。

复旦大学、中山大学、北京师范大学、上海海事大学、宁波大学、浙江工业大学、杭州师范大学等一批高校的图书馆,及时开通基于 Shibboleth 协议的



电子资源校外访问 CARSI 新方式。通过这种方式从校外访问图书馆的数据库,无需下载客户端,只需在指定页面使用学校统一认证平台(信息门户)账号登录即可使用。浙江大学图书馆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,火速与数据库商联系,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<sup>[24]</sup>。

浙江大学图书馆参建的大学数字图书馆国际合作计划(China Academic Digital Associative Library, CADAL),推出了“edu 域名邮箱注册即可校外访问资源”的服务。这项服务让用户摆脱 IP 限制,在校外也能稳定访问 CADAL 资源。

据陕西省高校图工委对 46 个高校图书馆的调查,有 31 个图书馆提供了数字资源远程访问服务(占 66%),其中 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,占 64.5%。这还是西部省份高校图书馆的情况,更勿用说发达地区高校图书馆对远程访问方式的优化,由此可见全国高校图书馆在这个方面付出的努力<sup>[25]</sup>。

还有一些图书馆针对特定数据库、特定读者,设法解决校外利用问题。如兰州大学图书馆与资源访问不便的数据库商洽谈,采取特殊访问办法维护特殊时期的资源使用权益。该馆与 IGroup 公司合作,完成 MyLOFT 认证,教育网外的师生通过 MyLOFT 方式,可以访问 IGroup 公司提供的包括 ACS、APS、Science 等在内的 9 种数据库产品;并向美国化学文摘社(CAS)申请,在疫情期间临时解除 IP 限制,师生在家可以直接登陆 scifinder.cas.org 访问数据库。此外,还向 Wiley 和 IEEE 公司申请开通临时账号密码,师生可以通过临时账号密码直接获取 Wiley 和 IEEE 的所有内容。中国基本古籍库平时只能通过客户端访问,不支持 VPN 获取,兰州大学图书馆联系爱如生公司,开通网页访问功能,解决教育网外用户无法访问的难题<sup>[26]</sup>。中国人民大学图书馆为 200 余位师生获取了 Wind 数据库的校外访问账号,为重阳研究院的研究员获取了彭博数据库的临时账号。为解决 SciFinder 数据库无法校外访问的问题,图书馆干脆收集、整理注册用户信息,与供应商沟通,为已注册账号的读者解除了校外访问的 IP 限制。内蒙古工业大学图书馆也分别与

一些数据库公司接洽,成功解决师生远程利用资源问题。

高校图书馆不断探索的远程利用资源新方式,大大改善了师生访问数据库的体验,受到读者广泛好评。

### 3.4 转换方式,各类服务“搬家”线上

据 29 份调研报告,高校图书馆的很多日常服务不但没有间断,还因为由线上线下相结合的方式转变为全部线上而变得更加繁忙。例如,文献传递、项目申报科技查新、研究生开题查新,学科评价和人才评价需要的查收查引,专利申请的预检索和综合咨询等,这些工作全部转变为线上后,报告盖章后需要扫描发送,缴纳成本费的需要代缴和垫资,图书馆员做了诸多代劳的工作。“拉网式”也成了疫期图书馆工作的高频词,为收集教材,图书馆需要对馆藏、出版社进行拉网式调查;为了把资源和重要消息传达给所有读者,图书馆实行拉网式推送;等等。正是通过越来越多的代劳和拉网工作,高校图书馆较好地满足了广大师生疫期在家开展课题申报、网上教学、论文撰写、考研、看书听书等学术活动和文化生活的需要。

### 3.5 宣传有方,引领信息抗疫

信息抗疫有两个含义,一是发布、推送辅助教学科研的资源和服务信息,以及防控知识,克服病毒疫情的影响;二是搞好舆情管理和引导,帮助公众识别假新闻,提升公众媒介素养,让公众不信谣、不传谣,防控虚假信息泛滥带来的“信息疫情”。

在克服病毒疫情的影响方面,各高校图书馆紧密关注在线教学动态,充分利用网站和微博、微信、微视频等社会化媒体,加强对适用于在线教学的资源和服务的推介。

暨南大学图书馆于 2020 年 3 月 8 日发布“疫情防控期间图书馆服务专题网站”,包括服务资讯、教学资源、馆藏与免费资源、新冠病毒研究与防控等四大平台。核心功能是服务线上教学,教学资源平台包括国家精品课程、暨南大学精品课程和电子教材三个板块<sup>[27]</sup>。武汉大学图书馆搜集、推荐 10 余门高水平信息素养 MOOC 课程和 40 余个网上培训讲座,涉及信息资源选择与利用、信息检索方法、论文写作及投稿、学术道德规范等多个方面。

复旦大学图书馆在主页增设“疫期研习”栏目,在微博增加“疫期学习”板块,整合相关通知、资源、



服务和政策,有计划、有系统地加强针对性宣传。中国人民大学图书馆在主页开辟“同心战‘疫’,图书馆资源与服务利用指南”。北京师范大学图书馆、西安交通大学图书馆和中山大学图书馆在微信公众号中策划过与疫情相关的主题。广州中医药大学图书馆结合特色馆藏,策划微信专题“历史上的传染病你知道多少?”,选取本馆“医史邮踪——邮票里的医学史”展览中与传染病相关的内容,介绍有关传染病的知识,助力疫情防控。许多高校图书馆为配合疫情防控工作,在微信公众号转发《新型冠状病毒肺炎中医诊疗手册》等权威的抗疫文献。北京交通大学图书馆和本校的建筑与艺术学院联合开展“众志成城决战疫情”公益海报设计大赛活动,以艺术作品展示形式助力武汉抗击疫情。哈尔滨音乐学院图书馆员姜春光作曲的歌曲《献给可爱的人》,向白衣战士表达心中敬意<sup>[28]</sup>。吉林动画学院图书馆开展“以艺之矛,抗疫之盾——2020 抗疫主题创作征集活动”,用鲜活的艺术创作普及防疫知识、记录疫情中的温情故事等,传递正能量,展现人间大爱<sup>[29]</sup>。

在防控谣言泛滥造成的“信息疫情”方面,清华大学图书馆、北京师范大学图书馆以实际案例积极宣传国际图书馆协会联合会发布的识别假新闻的 8 个步骤,努力提升公众的媒体素养,帮助公众远离假新闻,不信谣、不传谣,避免谣言对心理和身体健康造成危害。

### 3.6 以读攻毒,输送精神补给

图书馆作为高校的第二课堂,日常发挥着通识教育和丰富校园文化生活的的作用,经常开展各类阅读推广活动。疫情防控期间,各高校图书馆继续发挥阅读推广职能,构建线上文化阵地,收集整理与战“疫”有关的免费资源和开放获取资源,制作专栏甚而专题网站,持续定期更新,开展丰富多彩的阅读推广活动。推广的资源既有关于新冠病毒的知识和权威可靠信息,也有艺术、音乐、文学等各个方面的内容,在重大突发事件中发挥了高校图书馆的教育职能和信息传播职能,受到师生的欢迎。

因为长时间居家隔离会使人的精神健康状况变差,有可能导致人际关系紧张,产生敏感、焦虑、敌对、恐惧、偏执等不良情绪。图书馆界长期探索的阅读疗法在此刻被广泛应用,许多高校图书馆基于阅读疗法理论,推荐有心理调适作用的书籍,不约而同地称之为“书香抗疫”“以读攻毒”,很好地起到了疏

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,体现出图书馆在重大突发事件中的特殊价值。

疫情发生后,高校图书馆馆员居多的中国图书馆学会阅读推广委员会阅读与心理健康专业委员会的委员们积极行动,湖北文理学院图书馆的张鑫、南京航空航天大学图书馆的吴丽春、华北理工大学图书馆的王景文,在长期引领高校图书馆阅读疗法实践的宫梅玲的指导下,于 2 月 28 日在《图书馆报》发表《新冠肺炎疫情下的疗愈作品推荐》一文,推荐阅读《花冠病毒》《活着》《鼠疫》《安妮日记》《传染病》。张鑫自 2 月 1 日起加入襄阳市心理咨询师协会组织的“疫情心理援助志愿者团队”,用阅读疗法帮助市民缓解、消除疫情压力下产生的不良情绪。

湖北省高校图工委发出倡议,向方舱医院和隔离点捐赠消闲书刊。武汉大学图书馆捐赠书刊 270 余种,近万册;华中科技大学图书馆医学分馆捐赠刊物 140 余种、3240 余册;华中师范大学图书馆捐赠书刊 1200 余册;湖北大学图书馆捐赠书刊 30 余种、600 余册;武汉理工大学图书馆捐赠书刊 5300 余册;武汉商学院的学生宿舍被征用为疫情防控隔离点,学校图书馆馆长带领图书馆党员突击队紧急整理学生宿舍,迅速使用“防疫专项经费”采购新书 1600 册,调拨过刊 600 册,配发至被征用的学生宿舍。此外,各图书馆还给方舱和隔离点提供免费的电子书刊、有声读物等网上阅读资源。武汉高校图书馆为患者和隔离者送去精神食粮,有利于提高他们的免疫力,起到抚慰心灵、缓解紧张、忘记忧伤、获得快乐的良好作用,鼓舞了医护人员和患者的斗志和士气。武汉大学图书馆馆长王新才教授亲笔撰写对联——“快意更穷千里目;读书不负百年身”,寄望方舱和隔离点出现更多的“读书哥”,以读攻毒,不负韶光,疫情早靖,快意登楼<sup>[30]</sup>。武汉大学图书馆还特别邀请校内多位教学名师、心理学教授、音乐专业人士以及图书馆员,前后 3 次为读者推荐 38 本可在线阅读的与疫病和心理相关的电子书、7 首可在线聆听的安心音乐以及 6 部适合疫期观看的休闲电影,阅读总人次达 6 万。另面向校内外读者征集书信,鼓励读者用传统书信方式传递思念和祝福,邀请读者用口号、书画、日记、音视频等各种创作形式,为武汉和图书馆加油<sup>[31]</sup>。

郑州大学图书馆举办了第二届“书愈我心 影伴



我行”征文比赛,要求师生们结合个人学习、生活中的真实故事,讲述抗疫期间对自己起到治愈作用的一本书或一部电影,说明帮助自己解决了哪些方面的心理问题,如恐惧、焦虑、迷茫、压力过大、无法专注、沉迷游戏、亲人相处等<sup>[32]</sup>。内蒙古大学图书馆、内蒙古民族大学图书馆以阅读疗法调适居家隔离、禁步期间读者的心理,向读者深度推荐《新型冠状病毒感染防护》《病毒星球》《鼠疫》《四个春天》《愿生命从容》《你当像鸟飞往你的山》《安娜·卡列尼娜》《推拿》等书籍<sup>[33]</sup>。长春中医药大学图书馆联合马克思主义学院,针对疫情引起的焦虑情绪,开展“读书抗疫,缓解焦虑”为主题的阅读活动,推荐《活着》《少有人走的路》等 17 种图书<sup>[34]</sup>。南京航空航天大学图书馆向读者推荐了《大流感:最致命瘟疫的史诗》《瘟疫与人》《鼠疫》《花冠病毒》《血疫:埃博拉的故事》等抗疫主题图书<sup>[35]</sup>。

#### 4 支撑教学科研做贡献,协同服务师生赢美誉

根据教育部相关通知精神和高校春季学期教学工作安排,落实“延期不返校、延期不停教、延期不停学、延期不停研”的要求,高校图书馆加强宣传、积极请战、紧急动员,迅速盘点、补充在线教学所需文献资源,担责尽责,全方位、全过程地融入线上教学,在世界历史上规模最大的远程教学中体现了专业能力,发挥了不可替代的文献保障作用,有效支撑了高校教学科研的有序进行。

##### 4.1 积极请战,融入在线教学

一些高校图书馆积极向学校请战,主动融入在线教学大局,发挥图书馆在文献保障方面的重要作用,体现图书馆的专业能力。各高校图书馆纷纷配合学校安排,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保障工作。

北京大学图书馆在得知教育部“停课不停教、不停学”的要求后,快速响应,第一时间与教务部、研究生院等学校教学管理部门合作成立工作小组,调动全馆多个部门,通过小组联动的方式,加紧补充电子教材教参,支撑远程教学。

上海交通大学图书馆积极向学校请战,承担起全校在线教学资源保障重任,在一天之内组建以党员、骨干为主题的服务团队。复旦大学图书馆主动派学科馆员联系对口院系,加入教师的线上培训群,

组建学生微信群,了解需求,多渠道宣传、推送资源并提供使用支持。

东北师范大学图书馆经过多轮调研和测试,向学校推荐“钉钉在线课堂”和图书馆自建的课程平台 Blackboard,自此担起责任,成为全面支撑学校教学方式转变的依靠力量,成为学校线上教学的引领者、工程师和服务员<sup>[36]</sup>。

广东省高校图工委于 2 月 12 日召开视频会议,要求全省各高校图书馆全力做好在线教学组织与在线平台服务保障工作。会后拟定《新冠肺炎疫情防控期间广东省高校图书馆网络服务指南》和数字资源清单列表提交省教育厅。

##### 4.2 奋力调度,充实教学资源

针对在线教学迫切需要的教材教参服务,高校图书馆纷纷在第一时间与学校教务部门、各个院系联系,登记确切需求,比对图书馆教材教参系统已有资源,穷尽办法加紧补充欠缺收资源,为线上教学保驾护航,力争提供“神助攻”。

北京大学图书馆自 2 月初到 3 月 20 日,共数字化教材 604 册,新购教材 243 册,加上应教师要求从电子馆藏中新提出的参考书,已往电子教参平台补充 1699 册教材教参,在线阅读超过 27 万页<sup>[37]</sup>。

上海交通大学图书馆与讲授 1000 多门课程的 2000 名教师联系,收集到涵盖中、英、德、法、日 5 个语种的 3650 册次的文献需求,突击构建数字加工平台,夜以继日工作,在三周之内,赶在网课开始前,借助 2012 年启用的电子教参系统“智慧泛在课堂”(ERBS),将资源精准推送到师生手中,公共课所需资源保障率达到 100%,全部课程资源保障率达到 90%,《人民日报》和《中国社会科学报》都报道了上海交通大学图书馆抗疫保教的事迹<sup>[38]</sup>。

中国人民大学图书馆刚好在 2019 年搭建了与教务处课程平台对接的教学参考书平台,已经搭载了 8000 余种教师推荐的教学参考书全文。疫情期间,又应 11 个学院的要求,通过订购、数字化和直接联系出版社索取电子版等形式,往平台新增 207 种电子版教材、教学参考书,为在线教学发挥了很好的支撑作用<sup>[39]</sup>。

上海师范大学图书馆对教务处提供的涉及 110 余家出版社的近 1000 种教材,进行馆藏比对和网上检索,就没有的教材向出版社展开拉网式联系,通过多方努力,从近 60 家出版社获得电子教材 600 余





种,占教材需求总量的60%左右。

浙江大学图书馆面对外文教材教参存在一定缺口的问題,立即联系爱教材平台相关国内代理商,快速争取到剑桥大学出版社、牛津大学出版社、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<sup>[40]</sup>。

复旦大学图书馆根据部分教师的需求,提供定制化电子教材教参服务;针对有强烈需求的学生群体,征集需要加入教参平台的书目,通过新购电子书及制作电子教参等方式予以支持<sup>[41]</sup>。

暨南大学图书馆在专门建设的“疫情防控期间图书馆服务专题网站”上,除发布60余门本校精品开放课程,还整理、指引了2018年度国家级精品开放课程中涉及本科教育的690门课程、疫情期间可免费获取的国内14家高校出版社及10家非高校出版社的电子教材近三万种。此外,网站还展示了包括“粤港澳大湾区高校在线开放课程联盟”在内的17个开放课程资源平台。专题网站受到欢迎,累计点击次数超过百万,稳居该校各单位网络访问量之首<sup>[42]</sup>。武汉大学图书馆跟踪整理了疫情期间开放的网络学术和学习资源68种,访问量总量近40万<sup>[43]</sup>。

绝大多数高校图书馆都对自建教参数据库、超星数字图书馆、读秀学术搜索、科学文库、京东读书等相关资源的使用进行详细说明,并进行分主题推荐,为线上教学提供支撑服务。广东省高校图工委还整理包含学习类、研究类和新冠病毒专题研究的上百个数字资源的清单,提交给省教育厅,对资源的情况和使用期限都作了明确介绍。

#### 4.3 快速行动,升级服务平台

自建教材教参服务平台的高校图书馆不多,据对39家原“985计划”高校的图书馆的调研,发现11家在服务项目中明确列出教材教参服务,只有清华大学、北京大学、中国人民大学、上海交通大学、东北师范大学、厦门大学、哈尔滨工程大学等9所高校的图书馆建有电子教材教参服务平台<sup>[44]</sup>。疫情中开展在线教学,教材教参服务平台可实现网络环境和人(教师、学生、馆员)及所有教学资源的有机关联,构建教学生态圈,发挥了很大作用。

多数没有教学教参服务平台的图书馆发挥聪明才智,纷纷借用CALIS中国高校教学参考书全文数据库、教育部外国教材中心“爱教材”原版外文电子教材集成平台、方正阿帕比高校学科教参资源库、科学文库、Cengage(电子教参数据库)、IGI Global学术期刊全库、百度文库、京东阅读等作为汇聚教学资源的平台,多渠道服务在线教学。

值得称赞的是,一些反应快捷的高校图书馆,专门为保障大规模线上教学而迅速开发了新的教学支持平台。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开发、上线了应急的教学资源服务平台。四川大学图书馆的教材在线服务平台于2月16日正式上线,提供中外文电子教材近1200种。图书馆指派专人加入教务处的教学支持QQ群,提供直接咨询服务,及时处理师生在使用过程中遇到的问题,收集教师反馈的教材需求等,截至3月12日,平台浏览量近40万人次。

东北师范大学图书馆有自建的教材教参平台,还有自建的课程平台。课程平台被学校选为在线教学平台之一,图书馆承担运维主责,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,协调全校给以算力、带宽等方面的倾斜,运行稳定、高效,保障了学校大规模线上教学的顺利开展,获得师生肯定<sup>[45]</sup>。

#### 4.4 随问随复,打造全能“客服”

充实了资源,架好了平台,保障信息通畅、咨询服务到位也相当重要。各高校图书馆为做好线上教学支持服务,普遍开展“有担当、有温度、有特色”的信息咨询,利用电子邮件、QQ群等多种方式为师生提供在线咨询、文献传递、校外远程访问指导、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服务。因为疫情期间正是高校教师申报国家自然科学基金和社会科学基金的关键阶段,高校图书馆全力帮助教师申报课题,不间断开展科技查新和查收查引工作,仅广西医科大学图书馆就完成科技查新306项,出具SCI等收录、引用证明50多份<sup>[46]</sup>。

高校图书馆普遍安排专人值守在线咨询台,通过分学科或分院系建立服务群、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咨询。



有的高校图书馆利用大数据及人工智能学习技术,上线智能咨询,来辅助人工咨询,实现了24小时全天候咨询,体现了科技时代的特色。例如,南开大学图书馆推出“智能咨询”平台,天津大学图书馆推出“智能解答”平台<sup>[47]</sup>,中国传媒大学图书馆在主页上线“AI智能客服”。哈尔滨工业大学图书馆的微信服务平台推出基于“新型冠状病毒疫情问答库”的智能客服在线答疑服务。

城市管理领域新兴的“网格化管理”也被应用到疫期的图书馆咨询,中山大学珠海校区图书馆实行“网格化咨询”,学科馆员面向各个院系组建的微信群覆盖到每个教师、每个同学,实时为师生解答问题、传递文献。

#### 4.5 定向服务,助力战“疫”研究

许多高校图书馆检索数据库中关于新冠病毒的科研成果,以及国内外知名医学期刊发布的最新研究成果预印本,在图书馆网站上开辟专栏进行发布和推送,以帮助科研人员节省检索相关文献的时间,加快对病毒的研究,早日发挥科技战“疫”的威力。

中山大学图书馆组织医学馆员及时响应中山大学附属医院援鄂医疗队医务人员的文献信息需求,为前线医务人员提供有关新冠病毒肺炎的重要文献和专题文献。参与学校生物安全实验室正在承担的国家科技部“新型冠状病毒感染的肺炎疫情应急专项”子课题“2019-nCoV变异和进化关系研究”的信息服务工作,查找并追踪新型冠状病毒全球研究机构及动物携带病毒研究的进展,助力科学战“疫”。重庆大学图书馆加班加点完成《重庆大学新型冠状病毒肺炎相关专利分析报告》,力求为科研人员赋能,加速防控病毒药物的研发进程<sup>[48]</sup>。哈尔滨医科大学图书馆、黑龙江中医药大学图书馆、牡丹江医学院图书馆组织学科馆员广泛搜集、整理世界卫生组织网站、国家科技资源服务系统、爱思唯尔数据库以及《柳叶刀》《新英格兰医学期刊》等来源的关于新型冠状病毒的权威研究成果,发布于图书馆微信公众号,以期为医护人员获取相关信息提供便利。南方医科大学图书馆在网站开辟“新型冠状病毒肺炎文献专区”,指定专人每日进行新冠肺炎中外文献检索汇总,截至2月26日,已收集汇总中文文献643篇,英文文献312篇,对一批相关网站进行了导航。深圳大学图书馆开展战“疫”专题资源推送,推出“专利战疫—新型冠状病毒肺炎专利专题数据库一览”

“科学防疫:ScienceDirect 冠状病毒丛书内容精选”“助力科研,抗击疫情—新型冠状病毒相关研究资源集合精选”等<sup>[49]</sup>。

北京大学医学图书馆紧急组织人力制作新冠肺炎专题网站,于2月26日上线,向读者推荐了20多个数据库,以帮助读者快速了解与冠状病毒有关的专业知识、热点研究、健康防护策略和政策指南等。郑州大学图书馆整理、汇总了Elsevier、Wiley、万方等数据库中研究新冠病毒的学术成果,辅助本校医学院师生开展关于新型冠状病毒肺炎的教学研究<sup>[50]</sup>。

中国政法大学图书馆学科服务中心全体教师加班加点,对妨害疫情防控的违法犯罪案例开展数据分析与知识发现研究,形成专题报告,并邀请法学专家点评,通过公众平台发布,多角度展示疫情防控过程中与违法犯罪相关的诉讼过程和审判活动。报告获得学者、法律工作者、记者等人士的关注及转载,为遏制疫情期间的违法犯罪行为发挥了作用<sup>[51]</sup>。

#### 4.6 在线开讲,直播素养大课

图书馆不但是线上教学的粮草部、通讯部,自身也承担着信息素质教育课程的教学任务,各高校图书馆不因疫情影响教学进度,严格遵守原定教学计划,根据教学大纲、教学内容统筹规划,纷纷应用雨课堂、腾讯会议、企业微信等直播平台,开启在线直播与自主学习相结合的网络教学模式。

例如,北京大学图书馆的“电子资源检索与利用”课程、“一小时讲座”通过网络直播按时开课。清华大学图书馆除按照教学进度开设信息素养教育课程,还联合学生学习与发展指导中心、研究生会开办“图书馆专场—科研达人养成记!”系列讲座。南开大学、上海交通大学、东华大学图书馆直播“信息素养与信息资源检索”“专业检索与论文写作”“专利实务与专利情报分析”“信息情报分析”等课程。郑州大学图书馆联合研究生院,为200名研究生开设“信息资源检索课”。合肥工业大学图书馆开设了“计算机信息检索”“电子资源概论”等4门文献检索类课程。北京化工大学图书馆通过企业微信直播“数字信息检索与应用”课程。南方医科大学图书馆的医学情报学教研室反复修改“医学信息获取与管理”线上授课方案,录制8个教学单元的19个视频,时长达459分钟,更新至精品课程网站。图书馆员自身的培训也不能停,南开大学图书馆等高校图书馆要



求馆员自行参加中国图书馆学会免费开放的“会员学习中心”系列精品课程<sup>[52]</sup>。

面对刚刚变身“主播”、技术操作还有些笨拙的教师们,各高校图书馆积极组织他们探索在线授课方法,帮助他们通过中国大学慕课、雨课堂、超星学习通、学校网络教学平台、钉钉、微信、QQ、ZOOM、腾讯课堂、CCtalk、Classin、WeLink 等平台开展线上教学,确保教学任务的完成。兰州大学图书馆等很多高校图书馆着力推进在线培训工作,制定线上师生信息素养提升计划,邀请爱思唯尔、施普林格、自然、牛津大学、EBSCO 等多个顶尖学术期刊和出版社,开展数据库在线培训系列讲座。

#### 4.7 全力补贴,卸减师生负担

高校图书馆纷纷延长外借图书归还时间至疫后开学,取消逾期还书惩戒费用。东北师范大学图书馆积极与通讯运营商协调,为使用长春联通手机号码的教师和困难学生提供免费流量,对使用钉钉和联通宽带的教师免费升至 300M 流量<sup>[53]</sup>。这些都是一种暗的补贴。另外,为使广大师生在疫情防控期间的教学科研不受影响,不少高校图书馆加大文献传递服务的补贴力度,这是一种明的补贴。

北京大学图书馆对文献传递实行全额补贴。复旦大学图书馆全额补贴校内读者所需图书馆文献的复制费,自 2020 年 2 月 20 日起,还全部免除师生向 CASHL 提交文献传递申请的费用,直至疫情结束<sup>[54]</sup>。

鉴于疫情期间部分师生存在专利费缴纳不便的情况,哈尔滨工业大学图书馆,东北林业大学图书馆持续在线为师生提供专利电子申请相关服务,为师生开展免费代缴专利费服务<sup>[55]</sup>。

## 5 存在的问题与建议

总体来看,作为公共场所,全国高校图书馆没有发生一起规模性聚集感染事件,没有发生接受图书馆送书服务的师生和提供送书服务的馆员感染病毒的事例,同时,全国高校图书馆奋力拼搏,发挥专业精神,展示专业能力,为疫情防控和高校的教学科研不停滞作出了应有贡献。

高校图书馆在疫情防控期间的工作大致经历了三个阶段:第一阶段,加强政治站位,早发令,快行动,严防严控,摸清职工行居信息,确保读者和职工身体健康,同时保持基本业务、在线业务不间断,督

促职工快速、自觉地形成严格的信息报送、自我防护习惯。第二阶段,在原定的春季开学之后,成为大规模在线教学的重要方面军,在完善第一阶段的防控措施的情况下,克服一切困难,将网络通畅、资源访问、教材补充、培训咨询的保障提升到最高级别,为在线教学的顺利开展作出重要贡献。第三阶段,“预”字当头,各高校图书馆都制定了精密的开学复课后的防控和工作预案,充满信心,确保读者和职工身体健康,并筹划如何将在疫情期间激发的党员先锋模范作用、突击作战和连续作战精神发扬下去,将在疫情期间急中生智解决问题的远程访问方法、教材补充方法、平台建设方法等规范化、制度化、体系化,使之成为更有远见地开启智慧图书馆建设的起点。为了助力高校图书馆在高校复课后安全开馆,中国高等教育文献保障系统(CALIS)管理中心开展广泛调查,发布“防控疫情产品汇编”两辑,以方便高校图书馆货比三家,选择最适用的消毒杀菌等产品<sup>[56]</sup>。

那么疫情期间,高校图书馆遇到的困难暴露了常态工作中的哪些不足呢?根据各省、直辖市、自治区高校图书馆报送的调研报告,主要可以归结出以下问题:

#### (1)对突发公共危机的假想不足

高校图书馆不是没有忧患意识,但是以往对突发公共危机的假想,多局限在战争、地震等人为和自然灾害所造成的区域性的互联网中断。因而出于战略考量,对数字资源的本地保存有所考虑,也有所行动。但是因为想象力不足,对于由于传染病暴发而造成的大量居民自觉或不自觉地居家隔离,所有学校停课,在线教学和居民阅读对图书馆数字资源产生庞大需求的局面估计不足,因而缺乏提前应对。

#### (2)高校在线教学系统没有形成生态圈

随着高校信息化建设的发展,高校各部门研发上线了不少系统,如学校各机关的学籍管理系统、选课系统、教师和助教课件分发系统等,以及图书馆的教学教参系统,但是这些系统多是各自独立,缺乏关联,导致信息不通畅、资源重复组织和上载、服务不精准、人力资源浪费等。

#### (3)缺乏全国性的图书馆教学教参系统和共享合作平台

因为没有全国性的图书馆教学教参系统,很多教材教参被各个高校图书馆重复收集、发布。因为没有共享合作平台,各个高校图书馆重复收集各个



数据库商、出版社、高校、科研机构等在疫期免费提供的资源,重复收集关于新冠肺炎的最新科研成果。这些都造成人力资源的大量浪费,也大大降低了工作效率。

基于以上问题和高校图书馆在疫情防控期间取得的工作经验,向全国高校图书馆、高校图书馆主管部门、高校图书馆行业组织提出以下建议:

(1)深化忧患意识,拓展应对突发公共危机的战略思考

对人类危机事件的多次见证,激发我们要进一步拓展对突发公共危机的想象力,预想更多的挑战和应对措施。这次疫情表明,高校图书馆不仅要做好数字资源的本地保存问题,以应对因战争、自然灾害等引起的网络阻断、资源垄断;还要制定馆藏的全面数字化计划,以应对发生大规模瘟疫情况下,居家隔离的民众、在线教学的师生等对数字资源的高度依赖。将来不希望、但不排除可能还会遇到全面依赖实体资源的公共安全危机,图书馆的按需出版能力也要有所规划。馆藏资源如何自如地实现实体和数字形态的双向转化,不被突如其来的庞大需求拖垮,应是高校图书馆事业领导者考虑的战略问题。

(2)加快建设教材教参系统,构建高校教学生态圈

疫情中春季学期开启的大规模在线教学,凸显了图书馆教学教参系统的重要性,有新建系统的图书馆能够比较从容地应对,没有教学教参系统的高校图书馆则在某种程度上出现了人等书,而不是书等人。这种情况要求高校图书馆必须马上重视教学教参系统的建设,而且要高起点地开展教学教参系统建设。高起点体现在:首先,国家教育主管部门应发挥指导、协调职能,引导高等学校图书情报工作指导委员会、中国高等学校文献保障系统(CALIS)管理中心,探索建设统一的联合教学教材系统的可能性,能联合建,就不单独建。其次,各个高校要自上而下重视,谋划将新建教材教参系统与所有教学系统打通、关联,以便共享信息、对接服务,形成资源、人员、技术无缝连接的生态圈。教学生态圈的建设,将全面、深刻地改变图书馆的业务流程、服务方式。

(3)建设国家教学资源报备、聚合网站,统一发布精品课程、限期免费资源

本次疫情中,出现了限时免费信息发布碎片化、各个高校图书馆穷于搜集的现象。建议在国家教育

部门应对突发公共危机的文件和预案中,视限时免费资源为捐赠物品,指定统一的对接、报备机构,以便集中发布,发挥限时免费资源的最大效益。另外,国家精品开放课程分散在各个不同的平台,在允许多平台竞争的情况下,建议国家教育部门另建一个国家级的精品课程聚合网站,以方便教学使用。国家级精品课程的读者使用权限有一定限制,建议要么完全实行开放获取,要么也在遇到疫情的时候实行限期免费,以实现效益最大化。

(4)延续非常时期的业务创新和精神面貌,以更高标准推进图书馆现代化建设。

为防控疫情,高校图书馆进行了很多业务创新,如送书上门、快递送书、人工+智能的全天候咨询、网格化咨询、代缴专利申请费等。也涌现出很多好人好事,很多馆员发挥党员的先锋模范作用,自愿送书上门、服务社区、捐款捐物等。绝大多数馆员都听从指挥、随叫随到,发扬不怕吃苦精神和连续作战精神,在为远程教学服务等工作中恪尽职守。疫情结束后,要认真总结,将这些非常时期的业务创新和馆员焕发的好精神面貌带进今后的工作,整体上加快图书馆信息化建设,为高校“双一流”建设和社会主义现代化强国建设作出新的更大的贡献。

**致谢:**感谢中国高等学校文献保障中心系统(CALIS)管理中心的许长城、傅雪峰、刘艳在前期调研中所做的工作。

## 参考文献

- 1 中共教育部党组.中共教育部党组关于统筹做好教育系统新冠肺炎疫情防控和教育改革发展工作的通知[EB/OL].[2020-03-16].[http://www.moe.gov.cn/srcsite/A17/s7059/202002/t20200228\\_425499.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A17/s7059/202002/t20200228_425499.html).
- 2 湖北省高校图工委.湖北省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL].[2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020750>.
- 3 四川省高校图工委.四川省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL].[2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020744>.
- 4 北京市高校图工委.北京市高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL].[2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020951>.
- 5 上海市高校图工委.上海市高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL].[2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202002290829>.
- 6 山东省高校图工委.山东省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL].[2020-03-18].<http://www.scal.edu>.



- cn/zxdt/202003120334.
- 7 同 2.
- 8 广东省高校图工委.广东省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020940>.
- 9 吉林省高校图工委.吉林省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020303>.
- 10 同 6.
- 11 同 9.
- 12 同 2.
- 13 浙江省高校图工委.浙江省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003030439>.
- 14 河南省高校图工委.河南省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003040932>.
- 15 同 13.
- 16 同 4.
- 17 江西省高校图工委.江西省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003060338>.
- 18 同 3.
- 19 同 14.
- 20 同 8.
- 21 四川省高校图工委.四川省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211022>.
- 22 同 2.
- 23 同 20.
- 24 同 13.
- 25 陕西省高校图工委.陕西省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003060346>.
- 26 兰州大学图书馆.兰州大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211033>.
- 27 中山大学图书馆.广东省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211042>.
- 28 黑龙江省高校图工委.黑龙江省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020256>.
- 29 同 9.
- 30 同 2.
- 31 武汉大学图书馆.武汉大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211044>.
- 32 郑州大学图书馆.郑州大学图书馆大力加强资源保障与信息素养教育,助力线上教学情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003220924>.
- 33 内蒙古自治区高校图工委.内蒙古自治区高校图书馆新冠肺炎疫情防控期间服务工作调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003130815>.
- 34 同 9.
- 35 江苏省高校图工委.江苏省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020954>.
- 36 东北师范大学图书馆.东北师范大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211025>.
- 37 北京大学图书馆.北京大学图书馆抗击疫情服务情况报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003220922>.
- 38 上海交通大学图书馆.上海交通大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211049>.
- 39 中国人民大学图书馆.中国人民大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003220920>.
- 40 同 13.
- 41 复旦大学图书馆.复旦大学图书馆在疫情防控期间支撑线上教学的相关举措[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211037>.
- 42 同 13.
- 43 同 29.
- 44 蔡迎春,吴志荣.疫情防控下高校图书馆信息资源应急保障体系.图书馆杂志,待发表.
- 45 同 33.
- 46 广西高校图书情报工作委员会.广西壮族自治区高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003030452>.
- 47 天津市高校图工委.天津市高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003050955>.
- 48 重庆市高校图工委.重庆市高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003060342>.
- 49 同 8.
- 50 郑州大学图书馆.郑州大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003220924>.
- 51 同 4.
- 52 同 48.
- 53 同 33.
- 54 同 37.
- 55 同 26.
- 56 CALIS管理中心.CALIS助力高校图书馆复课开馆 发布抗击疫情相关产品汇编[EB/OL]. [2020-03-18].<http://www.px.calis.edu.cn:8080/news/index.html>.

作者单位:北京大学图书馆,北京,100871

收稿日期:2020年3月22日

修回日期:2020年3月23日

(责任编辑:支娟)

(转第 29 页)