

我国高校图书馆委托借阅、复工开馆调查及常态化疫情防控下的服务建议^{*}

崔丽媛 徐跃权 刘春丽

摘要 在全民抗击“新型冠状病毒肺炎”疫情期间,图书馆根据防控要求及读者需要,积极探索应急服务的新模式。通过对“双一流”高校图书馆的全媒体调查,系统梳理和总结高校图书馆的委托借书服务、开馆复工举措,并从功能、人员、空间布局、管理等方面对疫情防控常态化下高校图书馆服务工作的开展提出建议,以期作为我国高校图书馆的借鉴与参考。图2。表2。参考文献37。

关键词 新冠肺炎疫情 “双一流”高校 图书馆 应急服务 疫情防控常态化

Investigation on Entrustment Borrowing, Opening Again of University Libraries in China and Suggestions on Their Service under Normal Epidemic Prevention and Control

Cui Liyuan Xu Yuequan Liu Chunli

Abstract: The library actively explores the brand-new mode of emergency services according to epidemic prevention and control requirements and readers' needs during the period of the entire people combating for COVID-19 epidemic situation. The study conducts full-media survey on “double first-class” university libraries, systematically combines and summarizes the practice of entrusted lending, opening and resuming work in university libraries, and makes suggestions for function, staff, spatial distribution, management for conducting service in university libraries during normalized epidemic prevention and control. The study may be especially valuable for the university library in China. 2 figs. 2 tabs. 37 refs.

Keywords: COVID-19 Epidemic Situation; Double First-Class University; Library; Emergency Service; Normalized Epidemic Prevention and Control

从2020年1月21日起,教育部连续印发《关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》和《关于2020年春季学期延期开学的通知》,各高校相继启动教育系统公共卫生类突发事件应急预案^[1,2]。1月30日,世界卫生组织宣布新型冠状病毒肺炎疫情(下文简称“新冠疫情”)构成国际关注的突发公共卫生事件^[3]。在“双一流”高校图书馆中,身处疫区的武汉大学图书馆、位于广州的华南理工大学图书馆均于1月23日发布临时闭馆通知^[4,5]。疫情防控期间图书

馆暂时闭馆,而读者服务仍然继续^[6]。

关于高校图书馆的应急服务措施方面,田蕴祥等人对30所台湾地区高校图书馆所公开的疫情防控内容进行了文本分析^[7];王国强等人对疫情下澳门大学图书馆的创新特色服务进行了总结分析^[8];谭欢对图书馆在新冠疫情下的校外远程访问、图书馆电子资源“主题化”系列推送、新冠疫情专题资源推送等服务进行总结归纳^[9];王波等人对11所高校图书馆在疫情期间开展的在线教学支撑服务进行调研^[10];井水等人在梳理陕

^{*} 本文系中国医科大学2018年哲学社会科学提升计划“基于社交网络的学术影响力识别与应用研究”(项目编号:3110118062)和“中国医学生批判性思维评价指标体系构建的实证研究”(项目编号:3110118070)的研究成果之一。

通讯作者:刘春丽,电子邮箱:liuchunliliangxu@163.com。

西省高校图书馆应对新冠疫情的危机管理策略的基础上总结了陕西省高校图书馆的特色服务举措^[11]。

关于图书馆的应急服务机制,柯平提出建立图书馆应急服务机制,包括应急保障机制、联动机制和信息共享机制,并提出关于图书馆应急服务机制的十个方面的建议^[12];滕五晓提出构建以读者为本的图书馆应急管理体系,依托专业优势构建以能力提升为宗旨的图书馆应急服务体系,全面提升图书馆应急服务能力^[13]。

2020年5月8日,国务院联防联控机制印发《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》,指出我国新冠肺炎疫情防控向好态势进一步巩固,防控工作已从应急状态转为常态化^[14]。各地各部门按照党中央关于抓紧抓实抓细常态化疫情防控工作的决策部署,全面落实“外防输入、内防反弹”的总体防控策略,有力保障人民群众生命安全和身体健康,有力保障经济社会秩序全面恢复。疫情防控常态化将如何改变未来高校图书馆建设与发展中的资源、服务、人员与管理,值得我们认真思考。

1 调查对象与方法

抗疫期间,高校图书馆的服务内容与模式在不同省份及高校有所不同,最重要的是与其所处的疫情发展阶段密切相关。各高校图书馆在疫情发展的不同时期,根据所处省份的危险级别的变化,相应动态调整其服务内容与服务模式。

2020年6月,国务院新闻办公室发布《抗击新冠肺炎疫情的中国行动》,将中国抗击疫情的艰辛历程划分为五个主要阶段:第一阶段,迅即应对突发疫情(2019年12月27日至2020年1月19日);第二阶段,初步遏制疫情蔓延势头(1月20日至2月20日);第三阶段,本土新增病例数逐步下降至个位数(2月21日至3月17日);第四阶段,取得武汉保卫战、湖北保卫战决定性成果(3月18日至4月28日);第五阶段,全国疫情防控进入常态化(4月29日以来)^[15]。

本文在现有研究的基础上,根据国家发布的疫情阶段划分情况,结合本次调查需求和调查对象开展服务的具体情况,进一步将本次疫情发展划分为早期(第一阶段和第二阶段)、中后期(第三阶段和第四阶段)、常态化疫情防控时期(第五阶段)。重点调查我国“双一流”高校图书馆的委托借书服务、开馆复工举措,并基于此对今后新冠疫情防控常态化下图书馆的功能、人员、空间布局、管理等方面提出建议。

笔者自2020年1月以来,持续统计高校图书馆委托借阅及复工开馆情况,调查截止时间为2020年6月6日。通过图书馆的官网、微信公众号、微博/博客等多种渠道,对我国42所“双一流”高校图书馆进行跟踪调查,浏览其页面中的“浮动窗口”“通知公告”“资源动态”“新闻资讯”等栏目获取相关信息,针对其公开的疫情防控内容进行文本归纳、整理与分析。

2 调查结果

2.1 纸本图书委托借阅

新冠肺炎疫情下,学校尚未复课,图书馆尚未开馆,对于有迫切借阅需求的在校师生,纸本图书委托借阅是一项有针对性的创新服务举措。2020年2月3日,北京大学图书馆开展“送书到楼”服务,成为疫情下我国首个提供纸本图书委托借阅服务的“双一流”高校图书馆^[16]。其他图书馆根据实际情况,陆续开展了相应应急服务。在疫情早期,共有4所“双一流”高校图书馆提供纸本图书委托借阅服务;到疫情中后期,已有24所“双一流”高校图书馆(占总量的57.14%)曾开展过委托借阅服务;常态化疫情防控时期,已有25所曾开展过委托借阅服务。

疫情下,馆员人手所限,处理借阅图书及图书配送范围仅限于校园之内。随着快递公司业务的恢复,部分图书馆与物流公司合作邮寄图书。例如,重庆大学图书馆开展快递送书,满足外地师生借阅需求^[17]。四川大学图书馆优先查找电子书发送至指定电子邮箱;若无,则馆员查找纸本书办

理借阅^[18]。山东大学图书馆开展“馆藏纸质图书电子版”委托服务,以电子版形式发送到读者邮箱^[19]。尚未开馆复工的“双一流”高校图书馆设置临时还书服务点,满足在校毕业生的还书需求,如哈尔滨工业大学图书馆^[20];未返校的毕业生采取邮寄到馆方式归还图书,如华中科技大学图书馆^[21]。

随着疫情防控工作的常态化和“双一流”高校图书馆的复工开馆,曾开展委托借阅服务的图书馆中已有8所在复工开馆过程中选择停止此项服务,12所采取读者到馆借阅与委托借阅相结合的方式。截止到2020年6月6日“双一流”高校图书馆开展纸本图书委托借阅服务的情况,具体如表1所示。

表1 新冠肺炎疫情下部分“双一流”高校图书馆委托借阅服务情况

序号	图书馆	服务内容	起始—终止时间	服务对象	委托借阅方法	防疫措施	送书/借书时间
1	北京大学图书馆	送书到楼	2020/2/3—	在校师生	在线提交借阅请求,馆员送书到燕园校区各楼宇	图书专用塑料袋包装	周一至周五 9:00—11:00 14:00—16:00
2	大连理工大学图书馆	急需图书借阅	2020/2/8—	在校师生	填写“急需图书借阅申请单”,发送到邮箱,馆员代为找书、办理借阅及配送	——	双方约定取书时间
3	厦门大学图书馆	急需纸本图书的外借	2020/2/10— 2020/5/7	全校师生	网上委托申请,馆员找书并完成借阅,电话或邮件通知取书	——	周一至周五 8:30—11:30 14:30—17:30
4	中国科学技术大学图书馆	纸本图书委托借阅	2020/2/17— 2020/3/23	全校师生	登录“个人图书馆”提交“委托借阅”申请,电话/邮件通知取书	——	周一至周五 14:00—17:40
5	上海交通大学图书馆	图书借阅预约	2020/2/24—	全校师生,教学教师优先	检索图书信息,发送邮箱,馆员电话约定取书方式	——	双方约定取书时间
6	电子科技大学图书馆	“书送达”	2020/2/25—	在校师生	3月16日前电话预约可借图书,3月16日后在微信公众号检索图书并预约	图书消毒、封装塑料袋	双方约定取书时间
7	华南理工大学图书馆	纸质图书预约外借	2020/3/1—	全体师生	填写“图书外借预约登记表”发送到邮箱,电话通知取书	——	双方约定取书时间

续表

序号	图书馆	服务内容	起始—终止时间	服务对象	委托借阅方法	防疫措施	送书/借书时间
8	西北工业大学图书馆	图书文献预约借阅	2020/3/2—	全校师生	检索图书信息发送到邮箱,馆员找到图书后,与读者约定取书方式	——	双方约定取书/送书时间
9	西安交通大学图书馆	预约借书	2020/3/3—	在校师生	检索所需图书信息发送至邮箱,馆员完成借阅,读者自取或校区内送书	——	双方约定取书/送书时间
10	天津大学图书馆	图书借阅	2020/3/3— 2020/4/27	教工及留校学生	填写图书信息发送至邮箱,馆员电话通知到馆取书	——	周一至周五 8:30—16:30
11	云南大学图书馆	纸本图书外借	2020/3/3— 2020/5/11	在昆明的在校师生	电话、QQ、邮件提交可借图书信息,馆员找到图书后与读者约定到馆取书时间	——	双方约定取书时间
12	南京大学图书馆	纸质图书预约出借	2020/3/4— 2020/5/6	仙林校区内居住的学生,教师需取得入校许可	检索图书,扫描二维码预约;如某书被多人预约,以预约时间先后为序	佩戴口罩入馆	周一、三、五 10:00—12:00 如读者较多, 分时段取书
13	同济大学图书馆	纸本图书借阅	2020/3/6—	全校师生	提交在线借阅服务申请表,馆员找书并完成借阅,邮件通知	——	双方约定取书时间
14	重庆大学图书馆	纸质图书无接触预约	2020/3/9—	本校师生	检索书目信息发送到邮箱,馆员完成借阅,通知读者取书。提供快递到付服务	佩戴口罩;外借图书消毒;图书采用专门口袋封装	周一、三、五 15:00—17:00
15	湖南大学图书馆	图书预借	2020/3/9— 2020/3/30	全校师生	检索可借图书,完成预约流程,馆员找到图书后通知取书	——	双方约定取书时间

续表

序号	图书馆	服务内容	起始—终止时间	服务对象	委托借阅方法	防疫措施	送书/借书时间
16	中南大学图书馆	纸质图书借阅	2020/3/11—	长沙本地校内教职工	网上检索图书,选择取书时间、地点。最多可预借5册,邮件或电话通知	——	双方约定取书时间
17	华东师范大学图书馆	纸质图书借阅	2020/3/11—	满足进校条件的师生	检索图书信息,发送邮箱,馆员找到图书后邮件或电话通知到馆取书	读者到馆须佩戴口罩	邮件或电话通知到馆取书
18	北京师范大学图书馆	图书预约外借	2020/3/16—	本校师生	填写“读者借书预约表”,发送到邮箱,馆员邮件通知到馆借书	——	周二 14:00—16:00 周五 14:00—16:00
19	东南大学图书馆	复工教职工借书	2020/3/18—	学校教职工	书目检索并完成申请。在图书馆的“本地委托待借图书”书车上找到图书,自助借书机借阅	佩戴口罩	读者自行安排时间
20	四川大学图书馆	预约借书	2020/3/19—	本校师生	检索图书,发送到邮箱。馆员首先检索电子书发送至邮箱;若无电子书,馆员找书办理外借手续,电话通知取书	对出馆图书消毒处理,并用塑料袋封装	双方约定取书时间
21	复旦大学图书馆	读者急需借书的应急处理	2020/3/23—	本校师生	书目信息发送邮箱,馆员找书完成借阅,邮件通知取书	——	双方约定取书时间
22	浙江大学图书馆	预约借书	2020/3/23— 2020/5/4	在校师生	检索图书信息,发送邮箱,跨校区不提供服务,馆员邮件/电话通知	——	邮件或电话通知到馆取书
23	清华大学图书馆	预约借书	2020/3/30— 2020/6/1	在校师生	邮件预约、馆员找到图书后,邮件及电话告知读者到馆取书	图书上架前,消毒灭菌处理	周一、周四 11:00—15:00

续表

序号	图书馆	服务内容	起始—终止时间	服务对象	委托借阅方法	防疫措施	送书/借书时间
24	中央民族大学图书馆	委托借阅图书	2020/4/8—	留校师生	微信公众号/图书馆书目检索系统/扫描二维码等预约借书,邮件及微信提醒	佩戴口罩; 读者间隔 1 米	——
25	中国海洋大学图书馆	急需专业纸质图书借阅	2020/5/11—	返校读者	绑定图书馆微信公众号/登录图书馆书目检索系统,微信公众号发送取书通知	佩戴口罩	周一、三、五 14:00—16:00

资料来源:根据各高校图书馆的官方网站、微信公众号、微博/博客发布的信息整理。

注:“——”代表在该高校图书馆的官方网站、微信公众号、微博/博客中均未检索到相关信息。

“双一流”高校图书馆委托借阅服务初期,各馆积极尝试新方式满足读者的借阅需求。如电子科技大学图书馆尝试利用电话直接预约可借图书,后期改为通过图书馆书目检索系统及微信公众号预约图书^[22]。部分图书馆采用塑料袋封装借阅图书,满足防疫要求^[18]。新冠肺炎疫情下“双一流”高校图书馆委托借阅服务模式具体如图1所示。

2.2 图书馆复工开馆举措

随着疫情防控形势向好,我国复工复产逐步进行,高校图书馆开始制定恢复开放及安全防护预案,对馆内公共设施、归还图书进行消毒,利用大数据对在馆人数实时监控、分时段限流,合理控制馆内读者密度。

3月23日,华东师范大学与中国科学技术大学图书馆率先复工开馆。至2020年3月27日,我国防疫重点放在“外防输入、内防反弹”,保持疫情防控形势持续向好态势^[15]。在疫情中后期,共有8所高校图书馆(占总量的19.04%)复工开馆;在常态化疫情防控时期,至6月6日,累计27所复工开馆(占总量的64.28%)。表2对疫情防控期间图书馆恢复正常开放的开始日期、服务对象、入馆要求、开放时间、开放范围、使用须知、防

疫措施等进行统计分析。

调查发现,“双一流”高校图书馆的复工开馆模式可从开馆时间、入馆要求、开馆天数、防疫措施、开放范围、借阅模式六个维度揭示,具体如图2所示。

在开馆时间方面,采取上午、下午分别开馆的图书馆在早、中、晚三次消毒;采取连续开馆模式的图书馆早、晚两次消毒。

入馆要求方面,已复工开馆的图书馆均要求读者测量体温并佩戴口罩。疫情防控常态化后,各馆入馆要求发展为四大类型:(1)仅测温及佩戴口罩,对入馆读者进行基本的防疫保护措施。(2)以测温及佩戴口罩为基础,扫描健康码且为绿色方可通行;(3)在测温及佩戴口罩的基础上,图书馆采取预约入馆,当在馆读者密度较大时,实行限流政策;(4)基于测温及佩戴口罩,开设图书馆唯一进出通道,有利于疫情防控,然而专用通道可能存在消防隐患。

在开馆天数方面,复工开馆的图书馆中有部分在工作日开馆,其他则每周七天均面向读者开放。随着疫情防控常态化发展,图书馆坚持以人为本的思想,不断延长开馆服务时间。

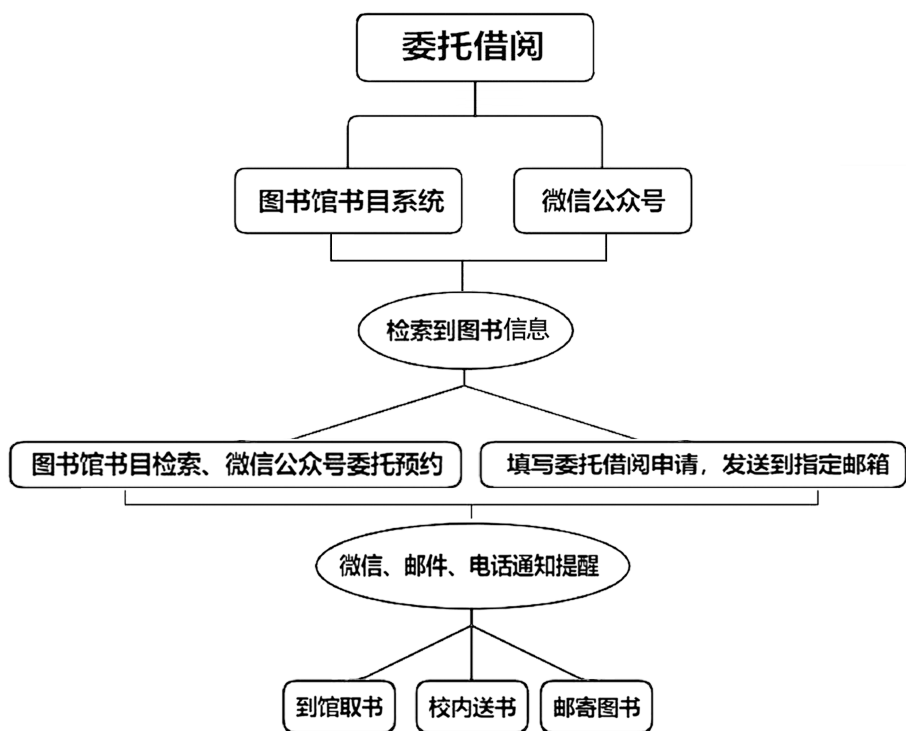


图1 新冠肺炎疫情下“双一流”高校图书馆委托借阅服务模式

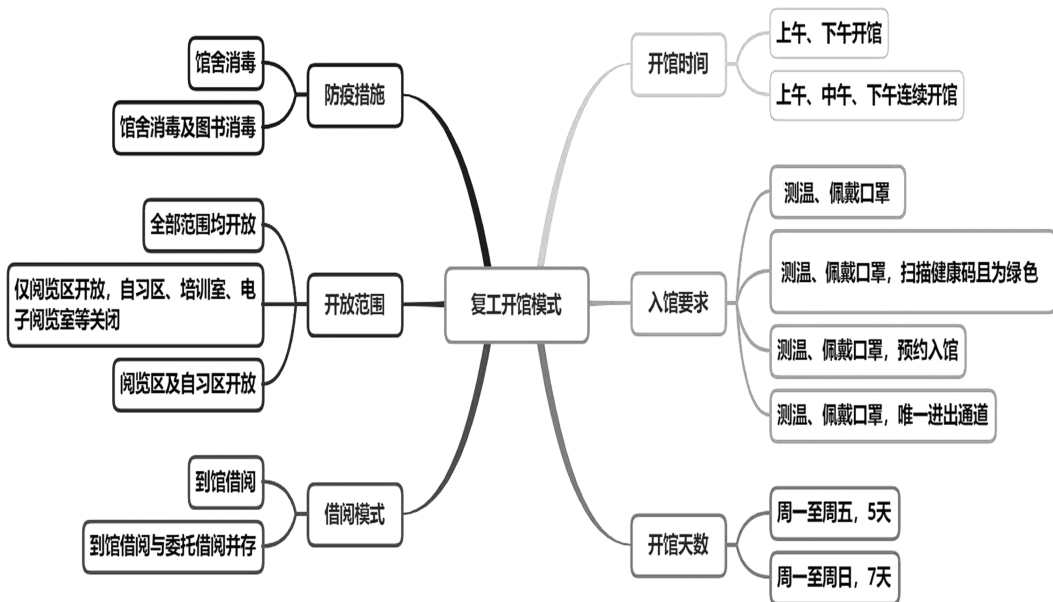


图2 新冠肺炎疫情下“双一流”高校图书馆复工开馆模式

表2 新冠肺炎疫情下部分“双一流”高校图书馆复工开馆情况

序号	图书馆	开始日期	服务对象	入馆要求	开放时间	开放范围	使用须知	防疫措施
1	华东师范大学图书馆	3月23日	具备进校条件的师生	出示健康码且为绿色;测温、佩戴口罩、刷卡入馆;与他人保持1.5米以上	周一至周五 8:30—16:30	阅览区、自助设备、服务台;未开放区域的图书,可邮件预约	座位间隔位,勿面对面就坐,1人/四人桌,2人/六人桌	公共设施、馆内消毒、开窗通风
2	中国科学技术大学图书馆	3月23日	已返校的师生	测温、佩戴口罩、入馆刷卡、登记	周一至周五 8:00—11:50 14:00—17:30	书库恢复开放,服务台办理借书	——	图书馆、电梯间消毒、开窗通风
3	吉林大学图书馆	3月25日	留校学生及教工	一卡通、扫描二维码;测温、佩戴口罩;借还图书时保持1.5米以上距离	周一至周日 8:30—16:00	——	自习区域读者“横排隔位、同向就坐”	归还图书杀菌消毒;开窗通风,每天3次消毒
4	湖南大学图书馆	3月30日	全校师生员工	指定通道机刷校园卡进出、测温及佩戴口罩;与他人保持1.5米以上距离	周一至周五 8:00—17:30; 周末和晚上部分服务点 8:00—22:00	自修室、部分阅览室、还书处、读者服务中心	与他人相隔一个座位,勿面对面就坐(四人阅览桌仅坐一人,六人阅览桌至多坐两人)	开窗通风、归还图书消毒;暂不组织讲座、报告、大型会议等聚集性活动
5	东南大学图书馆	4月20日	在校师生	佩戴口罩,配合疫情防控管理	——	——	——	——
6	兰州大学图书馆	4月20日	在校师生	测温、佩戴口罩;预约进馆、入馆限流	周一到周日 7:00—22:00	负一楼自习室、24小时自习室、电子阅览室暂不开放	每桌不超过2人,休闲区仅临时就座,与他人保持1.5米以上距离;馆内不得聚集	——
7	上海交通大学图书馆	4月27日	在校师生	动态监控在馆人数;专用通道进出馆;测温、佩戴口罩;互相保持“安全距离”	周一至周五 8:30—16:30	借阅预约服务继续提供;纸质馆藏跨馆预约服务5月15日后恢复正常	阅览室就座需按照桌面标识规定,同向、间隔入座;小组学习室、电子阅览室暂停服务;各类社会参观暂停	馆舍空间和归还图书集中消毒杀菌
8	天津大学图书馆	4月27日	——	限流管理,控制在馆人数;微信服务号预约;测量、佩戴口罩,保持距离;电梯暂停	试运行期 8:30—16:30; 5月13日起 8:30—22:00	书库、公共阅览空间和电子阅览室开放;读者研究厢、视听阅览室、会议室等不开放	按阅览桌面上的座位标识隔座就座,没有挡板的阅览桌避免对向就座	图书消毒

续表

序号	图书馆	开始日期	服务对象	入馆要求	开放时间	开放范围	使用须知	防疫措施
9	同济大学图书馆	5月4日	本校师生	控制在馆人数、预约入馆;测温、佩戴口罩	——	——	“安全距离”,按标识入座;多媒体阅览室、研修间、研习室、培训室等暂停服务;登录图书馆书目检索系统在线委托借书	测温、消毒、废弃口罩投放专用桶
10	浙江大学图书馆	5月4日	在校师生	控制在馆人数,采取预约入馆制;佩戴口罩/体温检测,手部消毒后刷卡入馆	8:30—17:30 (16:00后停止入馆)	服务中心、自助借还区、书库开放;信息共享空间暂不开放	阅览区域,隔位对角入座;办理业务时,保持一米间距	——
11	南京大学图书馆	5月6日	在校师生	测温、刷卡;限制在馆读者数量	周一至周五 9:00—12:00、 14:00—17:00	除研讨小间和电子阅览室以外其他阅览室均开放	读者独立就坐,间隔1米	电梯、图书消毒
12	西安交通大学图书馆	5月6日	在校师生	门口设有服务点,可办理借还书、论文提交、查收查引/查新等业务;测温、佩戴口罩、保持安全距离	——	——	单人单桌或同向间隔对号入座	对预约/归还图书消毒;消杀、通风、免洗手消毒凝胶、置书袋
13	厦门大学图书馆	5月7日	本校师生	预约座位、限流;办理借还书、毕业离校等业务时,可直接刷卡入馆;其他人员确因工作需要须出示“健康码”由本馆对接人带入;测温、佩戴口罩;保持安全距离;唯一进出通道	总馆7:30至22:00开放; 各分馆8:00至22:00开放	总馆及各分馆均对外开放;馆内研讨间、教室、活动室暂不开放	合理安排座位数;归还图书统一消毒;借书使用图书消毒设备进行图书消毒	每天消杀通风;免洗手消毒机、洗手液
14	南开大学图书馆	5月11日	在校师生	健康码且绿码;扫“津门战役”码;测温、戴口罩、预约签到;刷本校“校园卡”入馆;设置单一通道	周一至周六 津南馆 9:00—17:00; 八里台馆 8:00—17:30	暂停部分自助设备;研修间、朗读亭暂停使用	按预约座位号就座,贴有“禁用”座位不得使用;仅办理归还图书、提交论文等业务,无需预约,速办速离	每日定时消毒、通风;到馆书刊及时消毒
15	云南大学图书馆	5月11日	在校师生	戴口罩、测温、保持距离;同一时段在馆读者数量控制。	东陆馆:周一至周日7:30—22:00, 周五7:30—12:00; 呈贡馆:周一至周日7:30—22:30,周五7:30—12:00	——	读者一人一座;借还图书间隔1米以上	归还图书统一消毒;借还台设有免洗手消毒液

续表

序号	图书馆	开始日期	服务对象	入馆要求	开放时间	开放范围	使用须知	防疫措施
16	中山大学图书馆	5月12日	在校师生	必要时采取预约入馆,控制人数;暂停对校外人员开放;测温、刷卡入馆、佩戴口罩	周一至周六 8:00—18:00	借还书、图书阅览、读者咨询、学科服务、入职或离校手续办理服务;暂不开放自习区	阅览区域一桌一人,隔桌同向而坐;读者使用一次性手套(馆内提供)入库取书、翻阅图书	按防疫规定使用空调或通风设备
17	四川大学图书馆	5月13日	在校师生	测温、佩戴口罩;限制实时在馆读者人数	周一至周五 8:00—18:00	工学馆、文理馆、医学馆闭架预约服务;阅览大厅、研讨室暂不开放	按座位标识同向、分散就坐;免费提供一次性手套、免洗手消毒液和自助图书杀菌机;图书阅读后放在专用小书架	开窗通风,每天消毒,暂停使用中央空调和直升电梯;使用公共设施和取用图书时,做好手部清洁
18	重庆大学图书馆	5月14日	在校师生	测温、佩戴口罩、预约入馆;每天最多可约三个时段;不支持线上预约的分馆采取现场登记;暂只对本校师生开放预约	周一至周五 8:00—11:30, 13:00—17:30, 19:00—22:00; 周六、周日 9:00—11:30, 13:00—17:30, 19:00—22:00	——	阅览区域,按桌面指示坐标同向入座;办理业务时,自觉保持一米间距	——
19	电子科技大学图书馆	5月15日	在校师生	依次排队,前后保持1米间距;戴口罩、体温检测	周一至周日 9:00至17:00	仅图书借还服务,暂停馆内自习阅览	按预约时间前往预定地点取书	——
20	中南大学图书馆	5月16日	本校师生	测温、佩戴口罩,与他人保持1米距离	周一至周日 8:30—12:30 (12:00—15:00 停止入馆); 15:00—18:00 (17:30后停止 入馆)	开放图书馆大厅;暂停开放阅览区、书库和办公区	——	口罩类防疫废弃物投放到专用垃圾箱
21	西北农林科技大学图书馆	5月18日	在校师生	预约入馆;测温、佩戴口罩,出示座位预约界面、健康绿码及校园卡;分时段、分区域有序开放;控制入馆人数	周一至周日 8:00—12:00 14:30—18:30	除阅创空间、多功能厅外,图书馆其他区域正常开放	办理离校手续的学生不在限流范围内;按照标识在指定位置就坐	——
22	山东大学图书馆	5月18日	返校读者	预约、戴口罩、体温检测,与他人保持1.5米以上距离	周一至周日 8:00—11:30, 14:00—17:00, 18:00—21:00	——	勿聚集或私自挪动阅览桌椅;提交图书委托申请,馆员代借代还	归还图书由工作人员集中消毒

续表

序号	图书馆	开始日期	服务对象	入馆要求	开放时间	开放范围	使用须知	防疫措施
23	武汉大学图书馆	5月18日	在校师生	开设唯一通道;扫健康码、佩戴口罩、测温,间隔1.5米	周一至周五 09:00—12:00 14:00—17:00	——	预约借书和自助还书服务	无死角的消杀、防疫标识张贴
24	清华大学图书馆	6月1日	本校师生	仅开放F1层大门作为唯一进出通道;佩戴口罩、刷卡、测温,实时监控在馆人员,必要时限流疏导;暂不办理当日有效的临时阅览证	周一至周日 9:00—17:00; 6月8日起,延长开馆时间: 周一至周日 9:00—21:00	开放区域: F1—F4层 开架区域; 暂缓开放区域: G层、IC空间、单人及团体研讨间	——	每日消毒与通风,配有免洗手消毒凝胶;图书紫外线杀菌机
25	西北工业大学图书馆	6月1日	在校师生	入馆通道分为学生通道和教工通道,采用人脸识别和自动测温门禁系统,测温、戴口罩间隔1米以上;分时段、分区域有序开放	周一至周日 8:00—22:30 图书预约外借服务仍继续开展	教师研修室恢复开放;研修间、自修室、24小时研修区暂不开放	同向分散就座,每张阅览桌限坐1人;阅完书籍一律放置还书车上,统一消毒后上架	中央空调和电梯(直梯)暂停运行
26	北京大学图书馆	6月5日	在校师生	测温、佩戴口罩、距离保持1米以上;乘电梯时,厢内不超3人;读者统一从总馆南门进馆和离馆;控制在馆人数;古籍馆试行预约入馆	试运行: 周一至周五 8:00—17:00; 6月13日—毕业生离校,周一至周日8:00—22:00	所有楼内服务全部开放;继续提供“送书到楼”服务	就座时保持安全距离,不要大幅度挪动桌椅;自助或人工方式现场办理借还书、邮寄或快递方式归还图书	开窗通风;消毒至少3次/日,闭馆后全面消毒;设置分类垃圾桶;借阅图书消毒;配置免洗手消毒洗手液;一次性医用口罩备用
27	中国人民大学图书馆	6月8日	在校师生	控制人数;测温、佩戴口罩、安全距离1米以上;暂不接待校外读者及来访人员	试运行: 9:00—17:00; 6月15日正式复馆8:00—17:00	新馆:2—3层;藏书馆2层、3层自习室	——	——

资料来源:根据各高校图书馆的官方网站、微信公众号、微博/博客发布的信息整理。

注:“——”代表在以上高校图书馆的官方网站、微信公众号、微博/博客中均未检索到相关信息。

在防疫措施方面,部分图书馆为读者提供一次性手套,便于读者取阅图书;配备一次性口罩,以免出现读者漏带口罩而无法入馆或其他紧急情况。已复工开馆的图书馆对馆内空间设施进行全面消毒,部分图书馆采用消毒书柜、紫外线灯对借阅图书进行消毒。

在开放范围方面,由于各馆的疫情防控程度不同,馆内开放范围也不尽相同。多数图书馆为防止疫情扩散暂时关闭非阅览空间,一部分图书

馆为满足读者学习需求开放阅览及自习区域,少数图书馆开放馆内的全部空间。

在借阅模式方面,已复工的图书馆均允许到馆通过人工或自助借还机完成借阅,部分图书馆根据疫情防控的实际情况及读者的文献借阅需求,采取到馆借阅与委托借阅相结合的服务模式。

3 常态化疫情防控下的服务建议

目前疫情何时结束尚不明了,须从防控角度

做好同新冠病毒共存的准备,防疫长期化无疑将改变我们的学习、工作与生活模式,要做好长期战、持久战的准备。在疫情防控常态化背景下,高校图书馆应重新思考图书馆的服务功能、人员、空间布局、管理等方面的定位。

3.1 馆藏空间重新布局,建立储藏式图书馆服务模式

新冠肺炎疫情常态化防控背景下,为防止人群聚集感染,部分“双一流”高校图书馆的自习室、研修室、电子阅览室处于关闭状态,阅览空间采取“横排隔位、同向就坐”、动态监控读者流量及区域读者密度等措施。因此,图书馆需要重新规划布局空间,转移出更多的物理空间,满足在馆读者的阅览及借阅需求。

储藏式图书馆是将流通率低、陈旧过时的馆藏,按地区或系统存放并集中管理和利用,其功能主要是资源共建、共享,避免人力、物力、经费、空间的浪费。在疫情防控常态化的今天,由于图书馆服务模式、阅览空间按防疫标准重新布置,进而将引发图书储存空间、阅览空间的紧张与防疫要求之间的矛盾。储藏式图书馆服务模式则是解决这一矛盾的利器。

厦门大学早年就已建立储藏式图书馆,位于翔安校区德旺图书馆一层,用于收藏低利用率文献,包括图书密集库、保存密集库、期刊密集库、报纸密集库、西文特藏库、学位论文、存档资料、南洋密集库等馆藏点,面向全校读者提供借阅、电子文献传递及到馆查阅服务^[23]。这种储藏式图书馆服务模式不仅可以节省空间、人力和物力,也是疫情防控常态化下高校图书馆在空间布局和馆藏服务模式上需要做出的重要调整和变革。

3.2 图书馆人员、业务的组织与管理突破部门限制

疫情期间,“双一流”高校图书馆相继成立疫情防控工作领导小组,全面负责图书馆疫情防控工作。以往的高校图书馆科室组建是依据业务内容进行划分,而在疫情防控期间一般则在防疫领导小组领导下开展工作,重新组织人员、开展服务。

如北京大学图书馆在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、后勤保障专项小组,分头落实工作^[24];中国科学技术大学图书馆组建资源使用保障组、教学支持组、科研服务支持组、图书借阅组、运行保障组等开展工作安排^[25]。在今后的疫情防控常态化时期,疫情防控仍然是首要工作内容,传统的人员、业务的组织与管理模式可能被以多部门交叉联合的基于任务的工作模式所取代,形成更简洁、更扁平化、更接地气的组织与管理模式。

3.3 调整服务内容,继续发挥高校图书馆社会服务职能

疫情防控常态化背景下,为避免人群聚集产生交叉感染,部分“双一流”高校图书馆暂停面向社会公众开放的服务。如上海交通大学图书馆暂停各类社会参观^[26],中山大学图书馆暂停对校外人员开放^[27],清华大学图书馆暂不办理当日有效的临时阅览证^[28]。截至6月6日,仅湖南大学图书馆开展社会读者服务^[29]。教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》强调图书馆在保障校内服务的前提下,向社会开展服务。然而,疫情防控为主的情况下,高校图书馆以线上服务为主,将服务对象局限为本校师生,缩小或取消了社会服务功能。在今后的常态化疫情防控期间,为满足社会群体的信息资源使用需求,高校图书馆可为社会读者办理线上读者证,推荐电子资源,继续发挥高校图书馆的社会服务功能。

3.4 设立防疫专员

复工开馆的高校图书馆早期一般由保安或后勤人员临时担任防疫人员,负责入馆扫码、登记、监控体温、空间消毒等。随着疫情防控工作的常态化,保安或后勤人员有各自专门工作,不适合长期承担更细致的防疫宣传、教育与监督工作。图书馆应根据疫情防控情况及工作安排,及时设立防疫专员,负责对读者进行健康管理,培养读者的自我防护意识。随着人员流动不断加大,疫情防控的压力也在不断增大,学校作为人流量大的场所需要查验出入人员的近期行程。防疫专员每

天要通过微信小程序等软件监控调阅到馆读者的行程信息,在入馆处及其他人流密集处利用红外线测温仪监控读者体温情况,处理应急事件,配合学校的抗疫工作,做好应急预案。

3.5 师生全员云端荐购图书

疫情防控常态化背景下,云端荐购图书可以减少图书馆员的出差次数,有利于疫情防控,同时还可满足师生在云端选择喜爱的图书的需求。北京人天书店分别与中国农业大学图书馆^[30]、哈尔滨工业大学图书馆^[31]、华东师范大学图书馆^[32]等开展全国馆配商联盟春季图采会,共享安全采选云平台的多家出版社的优质资源,全校师生线上荐购所需图书。中国海洋大学图书馆继续提供“书易得”线上服务,师生可通过网络直接订购所需图书并免费快递到家,所有费用由图书馆统一结算^[33]。重庆大学图书馆恢复汇采平台读者京东购书服务,读者所购图书可在疫情结束后到校一个月内归还^[34]。

3.6 在线指导健身

在疫情防控常态化背景下,为帮助读者建立科学的运动理念、掌握良好的健身方式、养成健康的生活习惯,引导馆员和读者以理性的态度面对疫情,以饱满的热情投身于学习与生活,部分“双一流”高校图书馆选择适合的体育锻炼项目,进行健身指导。东南大学图书馆党总支和工会开展了健身操、广场舞、瑜伽等活动,提高馆员身体素质和免疫力,期间全程佩戴口罩^[35]。中山大学图书馆微信公众号推出“防疫宅在家,健康不耽误”,呼吁广大师生重视居家健身^[36]。哈尔滨工业大学图书馆采用线上真人图书馆形式推广八段锦健身功法,疏筋活络且简单易学^[37]。疫情期间,各高校图书馆利用资源优势和宣传阵地,创新服务模式,以现场健身或健身视频形式推广体育锻炼,守护心灵和身体健康。

4 结语

在疫情防控早期,我国“双一流”高校图书馆采取了图书委托借阅服务模式;在疫情防控中后

期,我国“双一流”高校图书馆根据教育部及省教育厅的统一部署,陆续开馆复工,在服务对象、入馆要求、开馆天数、防疫措施、开放范围、借阅模式等方面根据学校特点及功能定位采取了不同的复工模式。随着我国疫情的基本控制及全球范围内疫情的持续蔓延,我国已进入疫情常态化防控阶段,高校图书馆需要重新思考常态化防控背景下的服务功能、资源采购、空间布局、岗位设置及管理模式。疫情防控期间高校图书馆探索开展的重要举措经过实践检验,将可能成为今后图书馆的长期服务与管理模式。

参考文献

- 1 疫情就是命令——全国教育系统打响疫情防控阻击战[EB/OL].[2020-03-30].http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_zt/moe_357/jyzt_2020n/2020_zt03/yw/202002/t20200203_417480.html.
- 2 梁益铭,谢小燕.高校图书馆公共卫生治理与服务体系研究——以新冠肺炎疫情防控为例[J].高校图书馆工作,2020(3):29-36.
- 3 World Health Organization.Statement on the second meeting of the international health regulations (2005) emergency committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV)[EB/OL].[2020-01-30].[https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov)).
- 4 华南理工大学图书馆.关于防范新型冠状病毒肺炎的通知[EB/OL].[2020-01-23].<http://www.lib.scut.edu.cn/2020/0123/c7441a362155/page.htm>.
- 5 武汉大学图书馆.关于图书馆临时闭馆的通知[EB/OL].[2020-06-23].www.lib.whu.edu.cn/news/view.asp?id=12572.

- 6 黄鹏.沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春——武汉大学图书馆全力阻击疫情侧记[J].高校图书馆工作,2020(3):1-4.
- 7 田蕴祥,吴雯君.突发重大公共卫生事件下台湾地区高校图书馆疫情防控因应策略研究[J].高校图书馆工作,2020(3):17-21.
- 8 王国强,等.停课不停学,闭馆不打烊——澳门大学图书馆抗疫纪实[J].高校图书馆工作,2020(3):12-16.
- 9 谭欢.双一流大学图书馆抗疫期间开展资源服务工作探析[J].高校图书馆工作,2020(3):52-56.
- 10 王波,等.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[J].大学图书馆学报,2020(2):5-17,29.
- 11 井水,周妮.陕西省高校图书馆危机管理策略与反思[J].高校图书馆工作,2020(3):22-28,36.
- 12 柯平.公共安全突发事件中图书馆应急服务机制刍议[J].图书馆杂志,2020(3):8-10.
- 13 滕五晓.系统思维构建图书馆突发事件应急服务[J].图书馆杂志,2020(3):14-16.
- 14 国务院联防联控机制印发《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》[EB/OL]. [2020-06-23].http://www.gov.cn/xinwen/2020-05/08/content_5509965.htm.
- 15 中华人民共和国国务院新闻办公室.抗击新冠肺炎疫情的中国行动[EB/OL]. [2020-06-23].<http://cpc.people.com.cn/n1/2020/0608/c419242-31738112.html>.
- 16 北京大学图书馆.疫情无情,图书传情:欢迎使用“送书到楼”服务[EB/OL]. [2020-02-22].https://mp.weixin.qq.com/s/eKnyg_-RJRcl6sJc-lt-A.
- 17 重庆大学图书馆.关于开通“纸质图书无接触预约出借”服务的通知[EB/OL]. [2020-03-31].<http://lib.cqu.edu.cn/news/newsdetail/2473>.
- 18 四川大学图书馆关于疫情防控期间提供预约借书服务的通知[EB/OL]. [2020-03-29].<http://lib.scu.edu.cn/node/95931>.
- 19 山东大学图书馆.图书馆关于开展馆藏纸质图书电子版委托服务的通知[EB/OL]. [2020-03-29].<http://www.lib.sdu.edu.cn/article/index.html#http://www.lib.sdu.edu.cn/article/view/id-4731.html>.
- 20 哈尔滨工业大学图书馆.图书馆关于毕业生办理离校手续的通知[EB/OL]. [2020-05-15].<http://www.lib.hit.edu.cn/node/1017>.
- 21 华中科技大学图书馆.关于2020年毕业生办理图书归还及相关离校手续的通知[EB/OL]. [2020-05-21].<https://mp.weixin.qq.com/s/eYaiGF9WBNyDTtE98AE9Vw>.
- 22 电子科技大学图书馆.携手战“疫”,图书馆开通“书送达”服务[EB/OL]. [2020-03-26].<http://www.lib.uestc.edu.cn/news?id=2171>.
- 23 厦门大学图书馆.储存图书馆[EB/OL]. [2020-06-01].<https://libx.xmu.edu.cn/cyfw/cctsg.htm>.
- 24 北京大学新闻网.创新服务共抗疫,线上线下载教研——记图书馆疫情防控期间信息服务工作[EB/OL]. [2020-04-28].<http://pkunews.pku.edu.cn/xwzh/4c00734a822a4f4e8f8407c2aec3a63e.htm>.
- 25 中国科技大学图书馆.图书馆疫情防控措施[EB/OL]. [2020-03-26].http://lib.ustc.edu.cn/cat_news/服务公告/图书馆疫情防控措施及每周工作人员安排表/.
- 26 上海交通大学图书馆.图书馆疫情期间开馆通知[EB/OL]. [2020-04-24].<http://www.lib.sjtu.edu.cn/f/content/detail.shtml?id=6601&lang=zh-cn>.

- 27 中山大学图书馆. 图书馆开馆通知[EB/OL].
[2020-05-12]. <http://library.sysu.edu.cn/article/2417>.
 - 28 清华大学图书馆. 疫情防控期间文科图书馆
恢复到馆服务通知[EB/OL]. [2020-06-
01]. [https://lib.tsinghua.edu.cn/dra/news/an-
nouncement/7967](https://lib.tsinghua.edu.cn/dra/news/announcement/7967).
 - 29 湖南大学图书馆. 图书馆疫情防控期间入馆
须知[EB/OL]. [2020-05-15]. [http://lib.
hnu.edu.cn/info/1132/6195.htm](http://lib.hnu.edu.cn/info/1132/6195.htm).
 - 30 中国农业大学图书馆. 您挑选、我买单, 图书
馆邀请您云端选书[EB/OL]. [2020-04-
24]. [http://www.lib.cau.edu.cn/readnews.php?
id=791](http://www.lib.cau.edu.cn/readnews.php?id=791).
 - 31 哈尔滨工业大学图书馆. 动动手来一波图书
荐购[EB/OL]. [2020-04-03]. [http://www.
lib.hit.edu.cn/node/845](http://www.lib.hit.edu.cn/node/845).
 - 32 华东师范大学图书馆. 人天书店公司线上选
书通知[EB/OL]. [2020-04-25]. [http://
www.lib.ecnu.edu.cn/2020/0331/c14a60352/
page.htm](http://www.lib.ecnu.edu.cn/2020/0331/c14a60352/page.htm).
 - 33 中国海洋大学图书馆. 疫情期间图书馆有关
工作安排的通知[EB/OL]. [2020-03-30].
[http://library.ouc.edu.cn/Page.aspx? pageid
=4057](http://library.ouc.edu.cn/Page.aspx?pageid=4057).
 - 34 重庆大学图书馆. 图书馆关于恢复汇采平台
读者京东购书服务的通知[EB/OL]. [2020-
03-31]. [http://lib.cqu.edu.cn/news/newsdetail/
2472](http://lib.cqu.edu.cn/news/newsdetail/2472).
 - 35 东南大学图书馆. 抗击疫情, 服务师生[EB/
OL]. [2020-04-03]. [http://lib.seu.edu.cn/
bencandy.php?fid=263&id=7407](http://lib.seu.edu.cn/bencandy.php?fid=263&id=7407).
 - 36 中山大学图书馆. 防疫宅在家, 健康不耽误
[EB/OL]. [2020-03-31]. [https://mp.weixin.
qq.com/s/U8LID0EOL1flgp3L6L3Z2A](https://mp.weixin.qq.com/s/U8LID0EOL1flgp3L6L3Z2A).
 - 37 哈尔滨工业大学图书馆. 真人图书·第60期
活动预告简单有效的健身功法——八段锦
[EB/OL]. [2020-05-29]. [http://www.lib.hit.
edu.cn/node/1028](http://www.lib.hit.edu.cn/node/1028).
- (崔丽媛 馆员 中国医科大学图书馆, 徐跃权
教授 东北师范大学信息科学与技术学院, 刘春丽
研究馆员 中国医科大学图书馆)
- 收稿日期: 2020-04-22