

图书馆在线服务平台有问必答手册

浙江师范大学图书馆

秉承提供高效、便捷服务的宗旨，为了解答读者在使用图书馆时可能遇到的各类业务问题，帮助读者正确、高效地利用好各类资源，我馆特别推出了“图书馆在线服务平台”。在经过了四个月的试运行并汇聚了宝贵的用户反馈后，图书馆精心整理了读者咨询的常见问题，并编制成一份详尽的手册，供大家查阅参考。

一、书刊借阅

1. 书刊查询

问：如何查询图书？

答：查询方式如下：

1. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“馆藏查询”；
2. 图书馆主页（<http://lib.zjnu.edu.cn>）——“馆藏资源”——“书刊检索”；
3. 图文信息中心大厅、二至四楼北侧公共区域的自助服务一体机上查询。

问：如何根据检索到的图书信息找书？

答：已查找到的图书，请点击图书题名查看索书号、馆藏地和书刊状态等信息，根据书刊状态确定该书是否可以外借。例如：《活着》，索书号：I247.57/Y755/22，架位号：浙江师范大学-图文第四借阅室[2楼，27排B面6架]。如可借，记下该书的索书号和架位号，到相应馆藏地找书。

问：如何用索书号找书？

答：馆藏文献在分类排架时，首先按分类号顺序排，如果分类号完全相同时，再按著者号顺序排。例如：有 H315/A210、H31/B101、F230/A193、F230/S481、TQ2/M211、TQ03/N302、TU243/P307、X83/Q303 这八种书，首先按首字母排，即 F、H、TQ、TU、X 的顺序，而同字母中则依据 F230/A193、F230/S481、H31/B101、H315/A210、TQ03/N302、TQ2/M211 的顺序。可以根据索书号去相应的馆藏地找书。

问：如何查找期刊合订本？

答：过刊（期刊合订本）、过报（历年报纸）的检索和图书一样，可以有 3 种途径：

1. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“馆藏查询”——“馆藏检索”；
2. 图书馆主页（<http://lib.zjnu.edu.cn/>）——“馆藏资源”——“书刊检索”；
3. 位于图文大厅、二至四楼北侧公共区域的自助服务一体机——“馆藏检索”或“纸电统一检索”。

读者可根据刊名、期刊年份等信息，点击期刊题名查看索书号、馆藏地和书刊状态等信息。如有需要，工作日（8:00-12:00,14:00-17:00）至报刊阅览室（图文 4 楼 402 室）登记相关信息后，工作人员协助查阅。

2. 借还流程

问：借书需要带校园一卡通吗？

答：不一定。借书可持本人校园一卡通或使用微信校园电子一卡通、刷脸方式在自助借还机或总服务台人工借还处办理借书手续。

问：自助借还机如何借书？

答：选择“借书”，刷校园卡或人脸识别，确认身份；将图书放在借还书平台感应区；完成借阅后，请务必选择“退出”。如有不可外借或问题图书，请至总服务台交由工作人员处理。

问：自助借还机如何还书？

答：选择“还书”；无需刷卡或刷脸；将图书放在借还书平台感应区；归还成功后，请将图书放入旁边的还书车。如遇不能正常归还图书，请至总服务台交由工作人员处理。

问：如何借阅密集书库的图书？

答：操作步骤如下：

1. 登录图书馆主页（<http://lib.zjnu.edu.cn>），点击右上角“我的图书馆”；
2. 查询所需书刊信息；
3. 确认所借图书馆藏地在密集书库；
4. 点击书名，下拉，提交“委托/预约”请求；
5. 委托申请成功后，系统发送短信到读者预留的手机和邮箱，按信息说明操作借还书。

问：如何查看我的借阅信息？

答：查看个人的借阅信息、办理续借都可通过以下几种方式：

1. “浙师图文”微信号——“服务”——“借阅续借”；
2. 图书馆主页（<http://lib.zjnu.edu.cn/>）——“我的图书馆”——“我的借阅”；
3. “学习通”APP——“浙江师范大学图书馆”——“我的借阅”。

3. 借阅权限

问：图书馆最多可以借阅多少本书？

答：本科生每人限借 20 册；普通研究生每人限借 25 册；在职研究生每人限借 20 册；社会读者每人限借 3 册；教职员工每人限借图书 30 册。

问：图书最长借多长时间？

答：本科生借期为 30 天；普通研究生借期为 60 天；在职研究生借期为 180 天；社会读者借期为 30 天；教职员工借期为 60 天。必要时在图书到期前自行续借一次，续借期限为 15 天。

问：密集库的书一次可以申请借阅几本？

答：委托借阅和预约借书权限：教工（含退休）、全日制在校生（包括专科、本科、硕士研究生、博士研究生）每次最多可申请 2 本；其他类型读者无权限。

问：现刊现报可以借阅吗？

答：不外借，如有需要，可至报刊阅览室（图文 4 楼 402 室）阅览。

问：过刊过报可以借阅吗？

答：不外借，如有需要，可于工作日（8:00-12:00,14:00-17:00）至报刊阅览室（图文4楼402室）登记相关信息后，工作人员协助查阅。

问：邵馆借的书一定要在邵馆还吗？

答：请到邵馆归还图书，如有特殊情况，也可在图文信息中心总服务台人工借还处归还。

问：借阅时为什么会显示卡冻结？

答：新生未参加入馆考试，未开通权限。通过“入馆教育”即可解冻，开通借阅功能。

4. 逾期及赔偿

问：超期使用费是如何计算缴纳的？

答：图书逾期归还，宽限期为9天，超过宽限期，将按每册图书每天0.10元（含宽限期）收取文献资源超期使用费。读者可使用图文一楼的自助借还机刷卡缴费或至总服务台人工借还处办理。

问：超期使用费可以免缴吗？

答：图书馆将不定期举行免罚活动，活动期间可豁免超期使用费。免罚活动主要在：世界读书日所在周、毕业季等期间。

问：所借图书在假期到期怎么办？

答：遇寒暑假，系统会自动延期。必要时可在图书到期前续借一次，续借期限为15天。

问：持有过期图书影响借阅其他书籍吗？

答：持有过期图书则不能借阅其他书籍。归还过期图书并缴纳超期使用费后方可再借。

问：图书遗失如何赔偿？

答：遗失图书，可以购买相同图书抵赔，要求题名、作者、ISBN、出版社、出版年、页码、价格等完全相同。如抵赔相同图书确有困难，按相关规定以原价5-60倍赔偿。

5. 其他借阅问题

问：图书馆借阅账号初始密码是什么？

答：图书馆业务中与图书相关的系统初始密码默认是Tsg@身份证后四位，账号为学号或工号。其业务系统包含：浙师图文微信公众号、移动图书馆、我的图书馆等。

问：借阅账号的密码忘了怎么办？

答：读者忘记图书相关业务的密码，可持本人校园一卡通或使用微信校园电子一卡通到图文大厅总服务台重置密码。

二、电子资源

1. 资源检索

问：图书馆有哪些电子资源？

答：图书馆共有电子图书 310 余万种，中外文电子期刊 6 万余种，包括超星数字图书馆、中国知网(CNKI)、万方、ScienceDirect、EBSCO 等在内的 120 余个中外文数据库。

问：如何访问图书馆的数据库资源？

答：1. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) —— “馆藏资源” —— “数据库导航”，可浏览全部中外文数据库资源进行访问；

2. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) —— “馆藏资源”，按资源类型，直接访问和使用电子图书、电子期刊、学位论文、报纸和古籍等数据库资源；

3. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>)，选择“中文发现”和“外文发现”平台，直接检索和利用数据库资源。

2. 网络服务

问：图书馆有无线网络吗？

答：图书馆无线网络是由学校统一部署安装，实行先认证后使用方式，使用方式如下：连接 ZJNU 无线网络，默认跳转到认证页面(也可在浏览器访问：<http://10.66.254.253>)。

1. 使用学校统一身份认证帐号和密码登录，账号：学号或工号，默认密码：身份证后六位；

2. 临时用户可在认证界面通过手机号码认证上网，输入手机号码——输入接收验证码。

3. 校外访问

问：校外如何访问图书馆电子资源？

答：使用学校 WebVPN 登录，认证信息为学校统一身份认证账号和密码；

使用图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) —— “馆藏资源” —— “数据库导航” —— “电子资源导航”，认证信息为学校统一身份认证账号和密码。

4. 电子书阅览

问：如何借阅电子书？

答：手机端：1. 汇雅电子书：下载“学习通”APP，登录单位选择“浙江师范大学图书馆”，找到“电子图书”；

2. 京东电子书：下载“京东读书专业版”APP，校园网 Wifi 下注册后登录即可查阅。

电脑端：图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) —— “馆藏资源” —— “电子书刊”。

问：京东读书专业版怎么下载？

答：首次访问的读者，需连接校园网的 Wifi，下载“京东读书专业版”APP，点击“注册”——“浙江师范大学”，完成身份认证，根据页面提示输入手机号、姓名等信息完成注册。

三、空间与设施

1. 学习空间

问：发声学习区在哪里？

答：图书馆在六楼和七楼开放发声学习区，凡有朗读需求的读者请到该区学习。

问：密集书库在哪里？

答：密集书库在图文信息中心的负一楼，该区域图书，需办理“委托借阅”方可借阅。

问：学术研究厢的使用对象是哪些？

答：学术研究厢供本校教师、研究生预约使用。

问：研习区的使用对象是哪些？

答：研习区的使用对象为在职教工、博士研究生和获得使用资格的白名单硕士研究生和本科生。

问：研习区的白名单读者是哪些？

答：白名单读者指在一个学期内使用图书馆资源排名前列的硕士生和本科生。

充分利用图书馆资源的读者：包括入馆门禁次数 top100；在馆时长 top100；座位预约次数 top100；座位使用时长 top100；图书借阅册数 top100 的读者等。

问：怎么查看本科生是否有预约研习区的资格？

答：可通过“浙师图文”——“服务”——“座位预约”——“研习区”，尝试预约，即可知晓是否有预约权限。

2. 座位管理系统

问：如何预约图书馆座位？

答：可以通过以下途径预约座位：

1. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“座位预约”；
2. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) ——“自助服务”——“座位预约”；
3. 使用校园一卡通在图书馆座位预约签到机上预约座位。

问：预约座位后如何签到？

答：1. 图书馆外预约座位后，图文信息中心通过门禁系统入馆可实现自动签到，邵逸夫图书馆需在一楼博士研习区或三楼现刊阅览室现场签到确认；

2. 图书馆内预约座位，无需签到。

问：研讨间/静音舱如何预约？

答：可以通过以下途径预约：

1. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“座位预约”——“研讨间预约”；
2. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) ——“自助服务”——“座位预约”——“研讨间预约”。

问：图书馆哪些座位不需要预约的？

答：图文二楼第六借阅室，四楼本科教材教参资源中心的部分区域（预约系统灰色座位），五楼古籍开架阅览室的座位无需预约即可入座。

问：校外人员是否可以预约座位？

答：图书馆暂未开放校外人员座位预约权限。

问：无法预约图书馆座位怎么办？

答：座位预约面向在校具有统一身份认证资格的师生；如满足上述条件，请核查是否存在违约，违约三次暂停预约资格三天；若无违约但不可预约座位，请到系统技术部（图文四楼 420 室）咨询问题。

问：静音舱如何签到、签离？

答：静音舱签到点在一楼大厅座位预约签到机，请先点击“静音舱签到”再刷卡（校园一卡通实体卡或电子一卡通）签到；使用结束无需签离。

问：座位预约成功后签到时间如何规定？

答：座位预约成功后，在预约开始时间 60 分钟内完成签到即可。

问：预约的座位临时离开时长如何规定？

答：已选取座位的读者在离开图书馆前选择“临时离开”，系统将该座位保留 60 分钟（11:00-12:30，16:30-18:00 间临时离开，保留 120 分钟）。

问：座位预约每天最多可取消预约几次？

答：每天可取消预约 2 次。

问：座位管理系统违约如何处理？

答：普通座位预约：同一类型违约 3 次，列入黑名单，停止座位预约权限 3 天。

研讨间及静音舱：违约累计达 3 次，列入黑名单，停止研讨间及静音舱的预约权限 7 天。

3. 自助设备

问：图书馆的打印复印一体机在哪里？

答：打印复印一体机分别在图文信息中心一楼大厅、二楼第四借阅室门口、三楼第七借阅室门口、四楼报刊阅览室内；邵逸夫图书馆三楼第二开架阅览室门口。

问：自助查询一体机在哪里？

答：自助查询一体机分别在图文信息中心一楼大厅自助服务区、二楼第四借阅室门口、

三楼第七借阅室门口、四楼报刊阅览室内、四楼自习区门口。

问：自助借还机在哪里？

答：自助借还机分别在图文信息中心一楼大厅自助服务区、一楼第三借阅室门口、二楼第四借阅室门口服务台、三楼第七借阅室门口。

问：图书馆的智能存包柜如何申请？

答：扫柜体处二维码，点“登录”——“申请长期柜”——“绑定”——“报名、提交审核”（一般 1-2 个工作日即可获得资格）。

问：图书馆的普通存包柜如何申请？

答：打开“学习通”APP——“首页”——单位切换为“浙江师范大学图书馆”——“存包柜登记使用”——“预约存包柜”。注意绑定单位为“浙江师范大学图书馆”。

问：存包柜可以隔夜存储吗？

答：图文信息中心的存包柜都已更改为长期柜，可以隔夜存储，具体使用方法和要求可参见柜体处的使用说明；邵馆的存包柜为临时存包柜，不可过夜。

问：智能存包柜功能异常，显示“学校接口错误”，如何解决？

答：学校在组织如英语四六级、教资等大型考试，考试期间信号屏蔽会影响图书馆智能存包柜的使用，请于考试结束后再使用。如不是，可向总服务台、图文 428 室或楼层工作人员反映问题。

问：智能存包柜违约列入黑名单如何处理？

答：智能存包柜：连续 3 天未使用，列入黑名单，停止使用权限 4 天。须点“结束使用”，取走物品。

问：报刊阅览室/研习区/自习区座位插座不通电如何处理？

答：报刊阅览室、研习区、自习区座位插座的电源需在座位预约界面点击“电源”按钮方可通电。可扫一扫座位处二维码或通过“浙师图文”——“服务”——“座位预约”打开。如您已开启仍未通电，可尝试“扫码换座”或向报刊阅览室老师反馈问题。

四、读者服务

1. 读者荐购

问：怎样向图书馆荐购图书？

答：荐购方式如下：

1. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“芸悦读”。直接借购图书，快递直送读者（江浙沪包邮），图书馆买单，阅读完毕归还至图文大楼总服务台，借阅期为 60

天。咨询电话：82282526；

2. 微信公众号“浙师图文”——“服务”——“图书荐购”；

3. 图书馆主页 (<http://lib.zjnu.edu.cn/>) ——“我的图书馆”——“读者荐购”——“资源荐购”；

4. 学校主页 (<http://www.zjnu.edu.cn/>) ——“网上办事大厅”——“图文信息中心”——“读者荐购”——“资源荐购”；

5. 校园网 Wifi，登录读秀平台 (<http://www.duxiu.com/>) ——“图书”，搜索需要的图书信息——点击“书名”——“推荐购买纸本图书”或“推荐购买电子书”。

问：芸悦读图书的借阅期限是多久？

答：芸悦读图书借阅期为 60 天，如有需要，可在荐购平台续借 2 次，每次 10 天。

2. 研究支持

问：图书馆提供论文检测服务吗？

答：图书馆依托万方检测系统提供期刊论文、学位论文、课题结题报告等相似性检测服务，读者可以登录论文检测系统 (<http://10.1.136.39:81/login.aspx>) 规定流程提交申请和获取检测报告，如需纸质盖章报告请到图文七楼 730 办公室办理，联系电话：82282540。

问：图书馆提供查收查引服务吗？

答：查收查引主要提供 SCI、SSCI 和 EI 等权威索引数据库的收录证明和引用证明，读者可以登录查收查引系统 (<http://10.1.136.39:81/login.aspx>) 按操作流程提交申请和生成报告，请到图文七楼 730 办公室打印报告和盖章，联系电话：82282540。

问：图书馆提供文献传递服务吗？

答：无馆藏的文献，读者可先通过超星发现系统 (<http://www.zhizhen.com>) 检索和传递，超星发现系统检索不到的文献，可将需求发送至邮箱：zjnulib@126.com，图书馆会竭力通过馆际渠道获取文献电子版，联系电话：82282540。

问：图书馆提供馆际互借服务吗？

答：如您所需要的纸质图书图书馆未收藏，而和我馆有馆际互借协作关系的图书馆和机构有收藏，可以办理手续后通过邮寄的方式借阅相关资源。目前可开展馆际互借的图书馆和机构有国家图书馆、中国高校人文社会科学文献中心 (CASHL)，详细操作流程可参阅 <http://lib.zjnu.edu.cn/14441/list.htm>，联系电话：82282540。

3. 图书捐赠

问：如何向图书馆捐赠图书？

答：捐赠图书有以下途径：

1. 一楼总服务台办理捐赠手续；

2. 直接捐至自助捐书箱，分别位于行政中心、教育学院 (17 号教学楼)、外语学院 (21 号教学楼)、人文学院 (24 号教学楼)、经管学院 (27 号教学楼)、丽泽花园南门、家属区西门；

3. 邮寄捐赠：浙江省金华市迎宾大道 688 号，浙江师范大学图文信息中心一楼总

服务台，邮政编码：321004，联系电话：0579-82298659；

4. 大批量图书捐赠，联系电话：0579-82282526。

4. 活动报名

问：如何报名图文志愿者活动？

答：可以申请加入“图文理书志愿者活动群”，QQ 群号：188469987，关注群信息报名参加活动。

五、其他常见问题

1. 开放规定

问：图书馆开放时间是如何规定的？

答：图文信息中心周一至周日，8:00-22:00（周四 9:40 开馆，第一借阅室开放时间为：周一至周日，8:00-24:00），寒暑假和法定节假日开放安排另行通知。

邵逸夫图书馆周一至周五，上午 8:00--12:00，下午 14:00--17:00，其中现刊阅览室开放时间为：周一至周日 8:00—22:00（周四上午 9:40—22:00），寒暑假和法定节假日开放安排另行通知。

2. 门禁问题

问：门禁进口处显示重复刷卡，如何解决？

答：请间隔一分钟后再尝试刷卡或刷脸入馆。

问：门禁进不来，如何解决？

答：一般是数据未及时同步所致，新卡、新上传人脸数据隔天会同步信息。如问题依旧存在，可前往图文信息中心系统技术部办公室（四楼 420 室）处理。

问：本科和研究生都在师大上学，门禁系统刷脸显示以前信息，如何解决？

答：请通过微信“浙江师范大学企业号”——“A 浙师微应用门户”——“校园人脸照片采集（限内网）”重新上传研究生的人脸信息，再前往图文信息中心系统技术部办公室（四楼 420 室）处理。

3. 校友相关

问：毕业后是否可以进入图书馆借阅？

答：毕业生本人可凭校友卡进入图书馆阅览，但不可外借图书。

问：如何申请校友卡？

答：2014 届开始，毕业生离校后，学校在当年 10 月将其名下“一卡通”自动转为校友卡，不用另行申领。

2014 届以前毕业的校友，可按自愿原则在浙师大校友网上在线申请校友卡；或关注微信公众号“浙江师范大学”——“微浙师”——“校友卡办理”，进行在线办理。

4. 资料室相关

问：人文学院资料室在哪里？

答：人文学院资料室在人文学院大楼（教学楼 24 号）312 室，开放时间是周一到周五 8:00-12:00，14:00-17:00，节假日休息。具体使用权限：人文学院师生可以借阅，全校师生均可阅览。咨询电话：82298878/698878。

问：儿童文化研究院综合书库在哪里？

答：儿童文化研究院综合书库在红楼（国际儿童文学馆）一楼，开放时间是周一到周五 8:00-12:00，14:00-17:00，节假日休息。具体使用权限：人文学院教师和儿童文学专业师生可以借阅，全校师生均可阅览。咨询电话：82282956。

问：教育学院资料室在哪里？

答：教育学院资料室在田家炳教育书院（教学楼 17 号）519 室，开放时间是周一到周五 8:00-12:00，14:00-17:00，节假日休息。具体使用权限：本院师生可以借阅，全校师生均可阅览。咨询电话：82282356。

问：资料室的图书可在图书馆借阅吗？

答：各学院资料室的图书不可以在图书馆借阅，请到各学院资料室办理借阅手续。

5. 其他

问：图书馆哪些区域有插座？

答：图文信息中心 4 楼、1 至 2 楼无线体验区、1 至 3 楼研究厢，其余空间靠墙的座位均有插座；邵逸夫图书馆每个座位都配有插座。

问：图书馆哪些地方提供开水？

答：图文信息中心在每个楼层北面、三楼南面设有饮水机，提供热水和温水，方便大家随时饮用。邵馆的饮水机位于三楼书库旁边。

问：如何查找校园电子一卡通？

答：校园电子一卡通，可在微信找“浙江师范大学企业号”——“A 校园一卡通”——“付款码”。首次使用，需进行绑定认证。

问：图书馆的咖啡吧在哪里？

答：咖啡吧位于图文信息中心一楼东侧。

问：图书馆可以带食品入馆吗？

答：为防止书刊设备污损、虫鼠害等安全隐患，共同维护干净整洁的阅读学习环境，图书馆向读者提出“文明入馆、勿带食品饮料入室”的倡议。

六、图书馆在线服务平台

平台访问方式

方式一：用微信或支付宝扫描二维码。



方式二：打开微信公众号“浙师图文”，点击“服务”，选择“在线咨询”。

方式三：打开图书馆门户网站 <http://lib.zjnu.edu.cn>，点击首页右下角智能客服机器人。