



对读者意见与建议的综合答复与改进措施

(2015年2月)

馆藏资源

1. 关于图书馆图书采选政策。

【答复】图书馆采访馆员根据学校学科发展需要、年度经费预算、图书馆选书范围和标准、读者需求等进行选书。中文新书主要由采访员每周通过合作书商提供的样书或者新书目录采选，外文新书通过学科馆员向院系老师发放新书目录，请院系联系老师或者读者圈选；图书馆每年也会组织若干场各类书展进行现场荐书。此外，读者可以通过提交荐购表单、联系学科馆员、参加书展等多途径直接参与选书，或为图书馆推荐订购自己急需的图书、建议增加图书复本等。因经费有限，对于高价图书的采购，图书馆一般会在读者荐购的基础上，多方征求院系专家意见，经采访员报批主管馆长和馆务会审核后决定是否采购。经目录选书到货的中文新书，采访员会进行复审，对个别不合适的品种进行退货处理。

2. 关于优化馆藏结构，增加采购优秀外文学术著作，提高外文馆藏的比例的建议。

【答复】图书馆每两年会进行一次全校范围的读者利用图书馆需求调查，我们会根据学校教学科研与学科建设的要求、读者需求的变化情况，根据学校预算条件，适当调整资源结构和馆藏政策，藏书布局也会根据读者需求和建筑条件的改善做调整，使读者利用各种图书馆资源更方便快捷。与此同时，我们也在不断加大外文电子图书的采购力度，以使有限的经费得到最有效利用，截至2014年底，外文电子图书已达603.6万册，占全部电子图书的79%。

3. 关于增加文科资源的采购的建议。

【答复】图书馆非常理解读者的需求，并且近几年随着学校文科建设，文科图书馆的建成启用，图书馆已经在资源采购方面向文科重点倾斜，加大了采购力度。但因过去文科资源基础相对薄弱，而且文科门类多、卷帙浩繁，目前尚不能满足全部采购要求。如果读者有需求，可以随时通过荐购系统推荐采购 (<http://lib.tsinghua.edu.cn/service/recommend.html>)。

4. 关于增加热门图书、预约量大的图书采购量的建议。

【答复】图书馆会尽量满足读者阅读需求，对于读者反复推荐的热门图书和高预约数图书，我们会酌情有针对性地增加复本。但综合考虑经费、空间、热门书的时效性等因素，复本数也不可能过高。如果读者有比较急迫的需求，也可以利用馆际互借服务从其他图书馆获取。

5. 关于增加非学术图书馆藏的建议。

【答复】图书馆在优先重点保障学科建设和教学科研的急需资源的同时，也一直致力于满足对学生全面素质培养的要求，尽力增加非学术图书的收藏，对于一些优秀的通识教育、素质教育、文化娱乐、大众保健、文学艺术等类图书，进行精选采购或根据读者的建议购买。如果读者有需求，可以随时通过荐购系统推荐采购 (<http://lib.tsinghua.edu.cn/service/recommend.html>)。



6. 关于给图书馆捐赠图书的渠道。

【答复】图书馆每年暑假前会举办毕业生赠书活动，吸引动员毕业生把自己用过的教材、个人藏书捐给图书馆，图书馆挑选一些入藏，大部分图书会在秋季开学初期举办盛大的转赠活动，让学弟学妹们享受这个巨大的福利。图书馆也设立捐赠办公室，接收校友、社会各界捐赠的图书，符合馆藏标准的经过筛选办理入藏，还会选择比较适用的品种转赠给青海大学图书馆或通过清华学生支教团队转赠给其他贫困地区学校。如有需求请联系图书馆捐赠办公室（62795779，donation@lib.tsinghua.edu.cn）

7. 关于已捐赠图书的查询途径。

【答复】图书馆接收捐赠后，会将所有捐赠信息录入捐赠系统，读者可以在图书馆主页-捐赠园地查看捐赠资料的去向，不必亲自到图书馆查看。也可联系负责老师电话或者邮件查询（联系方式：62795779，donation@lib.tsinghua.edu.cn）“捐赠园地”网址：<http://webapp.lib.tsinghua.edu.cn:8080/donateexchange/manageinfo/statportal/index.jsp>

🌈 各类服务

1. 关于校外人员来馆借书的建议。

【答复】校外读者可凭单位介绍信及本人有效身份证件办理入馆手续，参观馆舍，阅览文献资料。因图书馆馆藏资源有限，目前尚不能面向校外读者出借图书。

2. 关于面向小学生开放入馆的建议。

【答复】清华大学图书馆的定位是为大学教学科研提供学术支撑服务，有别于公共图书馆。在目前馆舍和经费条件下，我馆主要面向本校师生开放，馆藏文献采购也针对在校师生需求。幼儿的自控能力普遍较弱，馆内又无儿童读物，所以校图书馆不宜面向儿童开放，请理解。

每年校庆等公共开放日，图书馆接待所有来访者，欢迎带孩子来参观。平时建议带孩子去国图、首图等公共图书馆的儿童阅览区。

3. 关于合同制人员希望提高借阅权限的建议。

【答复】非常理解合同制人员的感受以及对利用图书馆的渴望。

校内合同制人员是一个庞大复杂的群体，人数多，流动性大，背景多样。图书馆在资源有限的情况下，只能逐步尽力改善合同制人员的借阅权限。同时也应看到，在学校和图书馆的共同努力下，近年来合同制人员利用图书馆的待遇在不断改善。现在合同制人员可以凭校园卡入馆；最近图书馆临时证的借期延长到8周，与教师学生一样。此外还应看到，图书馆电子资源非常丰富，合同制人员与事编人员在校园网内访问电子资源的权利是相同的。



4. 关于校友使用图书馆的问题。

【答复】目前，清华校友凭校友总会发放的“校友卡”或毕业证（或复印件），并附上本人有效身份证件，可进入校图书馆，在馆内阅览图书馆资源。详见图书馆主页校友专栏（<http://lib.tsinghua.edu.cn/alumni/>）。

图书馆正在积极推进校友服务，需要各方面的支持协调，也涉及版权和图书馆服务能力的限制。

5. 关于各院系图书馆扩大对其他院系的开放程度并及时公告的建议。

【答复】目前全校有六个专业图书馆。由于专业图书馆由其所在院系提供一定支持，且其文献资源、馆舍空间、设施条件以及工作人员配备均十分有限，所以部分专业图书馆暂时难以向其它院系师生全面开放，目前还主要为所在学院的师生提供服务。

近年来，在图书馆和各学院共同努力下，不断推进分馆的开放程度，在保证本院师生利用的前提下，均面向全校提供阅览与外借服务。例如：文科馆、金融馆的图书向全校师生开放借阅，借书权限与总馆相同；经管、法律、建筑、美术图书馆的图书可供外院系师生短期借阅少量册数。

有关各专业图书馆的服务情况详见网页说明（<http://lib.tsinghua.edu.cn/about/branch.html>）。

6. 关于希望延长开馆时间，24 小时开放的建议。

【答复】图书馆总馆及多数专业图书馆现行的正常开放时间为 8:00-22:00。考虑到部分学生的学习需求，老馆的开放时间更长一些，7:30-22:30, 考试周期间延长至 23:00。

综合考虑学生的健康、安全等因素，图书馆不宜再延长开馆时间。若需进一步延长开馆时间，需学校统筹考虑。

同时，图书馆会根据读者需求，适当延长部分服务点的开放时间。例如，2014 年底已克服人力困难，延长逸夫馆新书与常用书阅览室的周末开放时间。

7. 关于预约催还和超期罚款的问题。

【答复】图书“预约催还”制度是国内外通行的借阅制度。读者根据需要可以对正在出借的图书提出“预约”申请；系统相应地调整还书时间，要求持书者提前归还（即“催还”）并停止续借；图书归还之后将优先借给预约申请人。

“预约催还”制度加快了新书、热点书的流通，提高了图书利用率，满足了更多读者的需要。

“预约催还”制度充分保障每位读者的图书使用权利，原则如下：

- A) 保证持书者必要的阅读时间，目前规定最少使用期是 28 天。
- B) 如果图书被预约且借书时间已超过最少使用期，仍允许持书者继续使用一定时间（现行规定为 7 天）。
- C) 为兼顾所有预约队列成员和其他读者的权益，规定图书在预约架上保留 3 天，3 天之后通知下一位预约申请人。
- D) 按照每个预约申请发出的时间顺序组织预约队列，顺序处理。
- E) 不允许读者预约本人所借的各册图书。

目前，图书馆每天通过 Email、电话、手机短信（注：出借 48 小时图书无短信通知）方式通知读者来馆取书或催还图书。读者也可以通过“查询个人借阅情况”查看预约图书是否回馆以及所借图书是否被“催还”。



8. 关于借阅排行榜的问题。

【答复】在图书馆主页上会发布图书借阅排行，综合考虑语种、馆藏地和学科大类的外借次数进行图书排序。另外，在图书馆馆刊《图书馆与读者》上也会定期登载图书借阅排行榜。

9. 关于图书破损老旧的问题。

【答复】图书馆一直在做破损图书的修补和更换工作。目前发现破损图书主要有三个途径：1) 借还书过程中发现；2) 工作人员书库巡视中发现；3) 勤工助学同学上书整架过程中发现。图书馆最近已经在书库管理方面增加人力，加强这方面工作，但是因为馆藏量大，难免有没有及时发现破损书，如果读者发现，欢迎及时将破损图书交给总借还书处工作人员处理。

10. 关于把部分馆内阅览的书转变为开架借阅的建议。

【答复】目前“馆内阅览”的图书主要有几种情况：1，因开架借阅区架位空间有限，只能按出版年代、使用频率等有选择地开架；2，历史上图书馆设有库存本库，是为保证人文社科图书品种不缺失。库存本库位于老馆大库中，目前不具备开架借阅条件。如果读者有需求可以随时提出来(heyu@lib.tsinghua.edu.cn,62784746)，图书馆将进行评估考虑是否小批量调整到文科图书馆。3，部分图书因版本较珍贵或者纸张易破损等原因，不适合开架借阅。

11. 关于把人文社科类图书集中存放的建议。

【答复】这确实代表了一部分读者的想法，但同时也有一些读者偏爱逸夫馆，希望在逸夫馆也能使用全品种的人文社科类图书，图书馆需要兼顾不同读者群的多样化需求。而且逸夫馆的定位就是综合性图书馆，而不是仅收藏理工类文献。

目前随着图书馆的建设与发展，艺术、法律、金融、经管等人文社科类资源已主要依赖相应的专业分馆，把所有文科图书集中于一处不太现实，也会造成更多读者的不便。

12. 关于图书馆提供的学术搜索工具。

【答复】图书馆近年来加强电子资源整合服务，提供“水木搜索”发现系统、学术信息门户、馆藏目录系统、数据库导航、电子期刊导航、电子图书导航、SFX 参考链接服务等多种资源搜索工具。其中“水木搜索”(<http://discovery.lib.tsinghua.edu.cn>)是一个类似谷歌的一站式发现工具。

另外图书馆订购的 Scopus 文摘索引数据库(<http://www.scopus.com/>)收录范围很大，也推荐使用。更多的学术数据库可访问数据库导航(<http://sfx.lib.tsinghua.edu.cn/xport/dbdh.htm>)。

13. 关于图书馆的文献检索等讲座多开多宣传的建议。

【答复】图书馆多年举办“信息 资源 研究”系列讲座，每学期组织 30 多个专题的讲座(<http://lib.tsinghua.edu.cn/service/workshop.html>)，通过图书馆主页、宣传折页、Info 系统、电子公告系统等渠道发布。今后图书馆将继续增加宣传力度，已有的渠道保持稳定发布，加强通过微信、微博等新媒体平台发布讲座信息；尝试与学校研究生院、学生部等单位沟通协调，嵌入其发布渠道，扩大宣传。今后还会尝试以学生喜欢的方式撰写发布词，提高内容吸引力，形成学生互相传播发布的效果。



14. 关于建设一个读者交流、书目推荐的网站的建议。

【答复】建议很好，图书馆正在考虑中，目前规划建设一个“专题书架”网站，促进阅读推广。欢迎读者提供好思路，参与设计规划。

15. 关于图书编目状态的问题。

【答复】图书编目流程较多，完成编目需要一定时间。按照图书馆要求，一般图书到馆后一个月上架。特殊情况下，比如一次性到书较多，可能需要较长的时间。

为了更好地满足读者需求，图书馆提供加急编目服务，读者可通过主页提交加急编目申请 (<http://lib.tsinghua.edu.cn/dra/node/4>)。

16. 关于加强图书馆宣传工作的建议。

【答复】宣传工作十分重要，目前图书馆正在调研规划如何加强宣传，让读者能够更好地了解图书馆的资源和服务。欢迎读者与我们直接联系详细沟通。办公室联系方式：bgs@lib.tsinghua.edu.cn，62784591。

系统设备

1. 关于自助借还书机。

【答复】基于自动化设备的自助服务是国内外图书馆服务的发展趋势，既节省人力，也方便快捷、保护读者隐私，受到读者普遍欢迎。

图书馆目前正在进行借还书服务模式的调整，例如逸夫馆总借还书处进行了布局调整，目的是鼓励读者尽量多采用自助服务方式。工作人员负责引导和答疑。如果自助还书机排队或者读者遇到困难时，工作人员会帮助读者人工借还书。北馆开馆以后，流通借还服务模式也将以自助为主。除自助借还机外，图书馆还提供自助文印设备、机位管理系统等多种自助服务设备，欢迎广大读者体验。

2. 关于在逸夫馆、老馆用选座系统的建议。

【答复】除考试周，逸夫馆及老馆自习座位基本可以满足需求，所以目前未计划安装选位系统。且逸夫馆座位十分分散，也不适合安装选位系统。北馆建成后，将进一步缓解馆内座位紧张的现状。

3. 关于联通的手机经常收不到流通提醒的问题。

【答复】图书馆使用的是移动公司提供的短信信息服务平台，受政策、跨运营商等因素影响，有时联通手机会收不到提醒。目前，还没有可以有效且稳定支持移动、联通、电信这三家运营商的比较理想的短信服务平台。推荐读者使用邮件提醒或者关注图书馆微信（Thu-lib），可使用微信中的菜单功能查询借阅信息。



4. 关于图书馆主页的建议。

【答复】现用图书馆网站版面设计较早，通过改版才能全面提升，更好地满足读者需求。欢迎读者为图书馆+网站改版提供好建议，联系方式：bgs@lib.tsinghua.edu.cn，62784591。

馆舍环境

1. 关于文科馆研读间隔音的问题。

【答复】由于文科图书馆建筑自身局限，研读间一直存在隔音问题。尽管图书馆对团体研讨间已经采取了多种隔音措施，仍无法避免讨论过程中的各种声音给周边需要安静学习的同学带来一定干扰。目前图书馆也在考虑对文科图书馆进行更为合理和科学的动静分区，进一步探索更好的解决方案，也欢迎读者提供可行的好建议。

2. 关于增加图书馆老馆电源插座的建议。

【答复】为兼顾部分要求安静自习环境、无电脑干扰的读者需求，图书馆阅览室实行动静分区，部分自习区域（例如老馆二阅）不提倡使用笔记本，不提供电源插座。如果需要使用电源插座，请到图书馆其他区域自习，请理解。

3. 关于逸夫馆 2、3 层小隔间冬天冷夏天热的问题。

【答复】逸夫馆小隔间区域因图书馆建设时是按库区设计的，没有空调，冬季会开启部分区域的暖风设备。目前无法加装设备，待逸夫馆改造时会统一考虑。

以上对读者意见与建议的综合答复，此外还有一些非共性问题或已经单独沟通过的问题，不在此一一罗列。

真诚感谢广大读者对清华图书馆的厚爱！欢迎大家继续为图书馆建言献策！

清华大学图书馆

2015 年 2 月