



读者意见答复与改进措施

1、关于对复制文献的告知。

【答复】办公室已经拟定告知文字并将同时提供中英文版本，将告知文字发布在主页上、张贴于各馆的复印室和自助复印区、提供自助扫描设备和计算机的电子阅览区等；建议今后在新生入学教育时也添加相关内容。附告知文字如下：

现行著作权法规定的作品保护期为作者有生之年外加 50 年，复制权是著作权人的专有权利。读者为个人学习、研究以及非营利教学目的，可以不经著作权人许可少量复制受著作权保护的馆藏作品。切记：不得将复制品用于商业目的，也不得侵犯著作权人的其他权利。侵权行为将导致严重的法律后果，图书馆不对读者的侵权行为承担任何责任。

2. 关于节约用水，之前发现有人用直饮水洗手或用饮用水打扫卫生。

【答复】办公室将会同物业一起，在饮水处张贴节水的提示语，并提醒保洁人员不要用饮用水作清洁。

3. 关于 OPAC 用户界面和检索功能方面的问题

【答复】我馆现在使用的图书馆管理系统是外购系统，现有的联机书目检索系统（OPAC）的检索查询界面大部分都是由系统设定，能够由我馆订制的部分已经根据大多数读者的需要进行了调整，但是还有很多不尽如人意的地方，我们只能将需求提交给系统提供商，让其在新版本中改进。

4. 关于手机图书馆终端软件问题

【答复】目前图书馆已经推出移动图书馆客户端应用，提供 IOS、安卓版移动设备客户端应用供读者使用。通过手机客户端应用，读者可以检索、阅读图书馆资源、查看最新的公告信息。

下载地址：

[IPad 客户端](#) [iPhone 客户端](#)

[Android 客户端](#) [Google 电子市场](#) [安卓市场](#)

说明：使用客户端应用之前，读者需要先通过[移动图书馆网站](http://mo.lib.tsinghua.edu.cn)（mo.lib.tsinghua.edu.cn）激活账号，后续即可使用借阅证号/PIN 码登录。

5. 关于本校学位论文服务系统问题

【答复】针对学位论文系统阅读器兼容性差（不支持在 win7 上阅读，IE 配置繁琐等）的问题，目前我们已经在测试新的系统，系统前期测试功能已经完成，新系统即将推出，能够彻底解决阅读器兼容性差的问题，支持在 win7 等不同操作系统和不同浏览器上阅读学位论文资源。

6. 关于读者用计算机软件种类、软件版本等问题

【答复】图书馆在馆内不同地点设置的计算机终端用途不同，有些仅供检索用，因此不宜安装其他软件。对于电子阅览室、信息空间等区域的电脑，图书馆会进一步调研读者对软件的需求。如果大家发现公用电脑的使用不便，请随时与相应区域的馆员联系。同时也提醒大家：公用电脑的性能有限，无法一一满足少数读者的个性化需求。此外，由于知识产权保护的需要，我们只能提供合法软件，对于读者需求较普遍的软件，我们将向学校提出购买建议。

7. 关于提供图书更多的相关信息问题

【答复】图书馆推出的“水木搜索”平台提供撰写书评、给书评分、打标签等功能，且能够集成豆瓣的书评数据。此外，读者在“水木搜索”平台上搜索的图书还可以链接到外部网站：卓越 Amazon、当当网、GoogleBook。欢迎读者体验“水木搜索”平台并在此平台上分享你的阅读体会。

8. 关于校外访问电子资源的问题

【答复】图书馆的校外访问控制系统可以解决目前大部分电子资源的校外使用。个别特殊应用（如需要安装客户端的数据库）尚无法支持，可以通过学校的 [VPN](https://sslvpn.tsinghua.edu.cn) 进行访问（sslvpn.tsinghua.edu.cn）。

9. 逸夫馆各个库区用来检索的电脑应该更换了，电脑经常出现一些 bug，另外 4 层多媒体教室的电脑用起来也很不方便。

【答复】逸夫馆书库工作人员每天都进行书库巡检，我们发现的或读者反映的关于逸夫馆书库和阅览室终端的问题，会及时向系统部反馈。

10. 自动借书机应该提供打印凭条的服务，以提醒同学们及时还书。

【答复】逸夫馆新书阅览室 RFID 自助借还机、文科馆自助借书机和还书机都提供打印凭条，逸夫馆总借还书处自助借书机现已安装打印机。

11. 关于借还书扣罚款的问题，认为罚款过轻，导致一些人恶意拖延还书，从制度上得不到很好的改善。

【答复】对流通规则的调整因涉及到所有读者的利益，读者对此意见不一，因此图书馆非常谨慎，对国内各高校馆进行了专门调研，初步结论是在目前已有较完善催还制度的前提下，暂不调整过期罚款标准。

12. 图书馆作为大家的精神家园，对大家的为人也是一个教育。图书馆可以建立一个诚信制度，对借还书，损坏图书都是个监督。可以在每个同学账户下建立个诚信指数，设立奖罚。借阅量不够的话，如果我的诚信指数高，类似信用卡的制度，可以获得更大的借阅量。这样可以在同学之间形成一个宣传作用。

【答复】目前所应用的管理系统是商用软件，不能任意进行功能改造，因此从技术上还需要再考虑。同时，图书馆希望，即使不设立有形的奖罚机制，清华的读者们也都能自觉提高诚信意识。

13. 做某个专题时，或者大作业时，需要借很多书，可能会超过借阅限额。可不可以软化一下，某些用户用的少，可以把资源借用给某些用量大的用户？

【答复】图书馆已对系统数据进行了统计分析，也对其他高校馆借阅限额进行了调研，清华图书馆的借书限额还是相对较高的。但为了进一步满足读者提到的这种需求，图书馆已经讨论制订了临时调高借阅册数的实施方案，对于需要增加借阅量的读者，可以提出申请。（具体实施方案将在‘[图书流通规则](#)’中发布）。

14. 逸夫馆的一楼有个中文常用阅览室，48 小时，罚款很重，很方便。现在热门的人文社科书很难借到了。可以把借阅量大的书提出来，放到阅览室。

【答复】随着文科馆的建成启用，中文新书及常用书阅览室的人文社科图书已调整至文科馆，该室已改为中外文科技类新书及常用书阅览室。针对一些人文社科类热门书和新书，仅增加 1~2 个复本也很难满足全校读者的需求。并且，也有些读者认为短期借阅无法满足对一本好书的深度阅读和学习。因此我们正在有针对性地加强电子图书的建设，希望通过电子图书缓解读者对热门书的大量并发需求；同时，对于教师指定的教材和教学参考书，可以利用 [电子教参服务](#)，我们也将进一步加强电子教参的建设与应用。

15. 大开本图书的处理问题，像社科的四库、科技的三库，大开本图书一直都是最乱的，不但影响图书馆整体美观，还给读者借阅带来很多不便

【答复】图书馆设立大开本专架的目的就是为了保证书库大部分书架的整洁美观、节省架位空间。由于大开本图书的尺寸大小不一，在这个专架中，很难保证图书整齐一致，还请大家体谅。

16. 希望中文科技图书阅览区改变一下现在满窗台下都坐着人的状况,有很多窗台不太适于看书但有凳子。

【答复】目前逸夫馆的座位在非考试期间并不紧张,可以找到正常的阅览座位,但是有部分读者还是喜欢这种‘窗台式’学习,椅子也是读者自己搬过去的,因为没有影响图书馆安全,所以没有限制读者使用。但是图书馆并不鼓励读者去窗台边自习,所以不会特意在窗台边摆放椅子。

17. 中文科技图书阅览区(T-TL/TS-TV/QRT)以及外文图书阅览区(TB-TH/TJ-TN)有一些窗户没有窗帘,阳光较强时有时会对自习造成影响。

【答复】图书馆对阅览区窗帘进行了全面检查,个别靠近阅览座位没有窗帘的窗户将尽快配齐。读者提到的这个书架附近的窗户,由于旁边并没有阅览座位,同时考虑到书库采光的原因,所以一直没有配备窗帘。图书馆建议如果感觉光线较强时,请读者回到阅览座位上自习。

18. 外文图书借阅区人比较少,书上落尘比较严重。是用什么清洁的?

【答复】为了保持开架借阅区图书清洁,同时又减少吸尘器的噪音对读者的影响,工作人员采用干净的湿度适中的毛巾清洁图书。

19. 在借书过程中发现,很多老馆的书其实并不都是年代很久或者利用率较低,尤其是一些专业书籍利用率还是挺高的,有的副本大部分甚至全部都在老馆,咱们图书馆能不能利用出借比例做一次调整呢?

【答复】逸夫馆和老馆的馆藏是按照年代划分的,就可外借图书来说,1977年(含)以前的全部在老馆,1977年以后的书全部在逸夫馆。因为1977年以前的图书分类方法和现在逸夫馆馆藏所采用的中图法不同。因此图书馆的图书不方便单纯按照利用率来调整馆藏,进行图书排架。

20. 图书馆里一些比较破旧的书是否考虑定期更换呢?有一些书已经被翻烂了, ...希望及时进行图书增补和更换工作。

【答复】破损图书修补和更换的工作逸夫馆一直在做。目前我们发现破损图书的途径主要有两个:1)在借还书过程中发现。2)工作人员在书库巡视中发现。本学期我们已经在书库管理方面增加人力,会加强这方面工作,但是因为馆藏量太大,难免有没能及时发现的破损书,如果读者发现,也欢迎及时交给总借还书处工作人员处理。

21. 一些书架上书太满,应该加大图书入闭架库的进程,或者加书架或者什么措施能够改善图书分布。

【答复】为保证新书入藏和架位图书分布均匀,逸夫馆需要经常进行图书倒架工作,另外每年还根据图书利用率和入藏年代进行退库工作,这些都是日常工作。然而由于逸夫馆馆舍空间有限,闭架库的空间也很紧张,而有些类图书新书入藏量增加较快,难免出现书架太满的现象。要等图书馆北楼建成,这一问题将有望得到改善。

22. 有的书查到在架上,但是似乎永远不在架上,是否需要定期的清点?

【答复】这种情况可能是读者没有抄写对图书信息,也可能是该书正在被其他读者阅读或使用,也可能是放错位置等。为解决这个问题,逸夫馆开架借阅区一直设有留言台,书库老师每天处理留言本上的问题,并及时回复读者。读者如果找不到书,请在书库留言本上留言。

23. 大馆书库,老师要取书,比较辛苦。能不能在网站上直接检索后直接下单取书,这样老师可以一次取很多书,效率高。

【答复】经过综合考量,暂不适合采取网上提交预约申请取书的借书办法。主要原因是,目前闭架库日均外借量并不多,闭架库紧邻出纳台,读者借书的等候时间很短。而如果采用网上预约取书,读者提交预约后系统并不会更改馆藏状态,其他读者看到还是在架上的状态,如果预约的读者不是很快将书取走,则会影响其他读者借阅,也影响图书的正常周转。而且这样做相当于读者在网上和当面各提交一次申请,馆员

需要先查找预约架，再去库中查找，反而有可能降低效率。

24. 老馆会有些开放日。逸夫馆的闭架库可以让同学们在某些时间去看看，去走走。对整个馆藏有个更深入的认识。

【答复】逸夫馆闭架库的建筑风格和开架库相同，馆藏是从开架借阅区调整过来的低利用率图书。从建筑风格和馆藏特色来讲，逸夫馆闭架库的参观价值无法同老馆相比。如果读者非常感兴趣想参观闭架库，可直接与闭架库老师联系，可以个别参观。

25. 建议推出“图书排行榜”，可以按照类别和时间等顺序推出“图书借阅排行榜”或“图书搜索排行榜”等，并附上读者评语，更方便后来的读者在借阅前进行参考

【答复】目前在图书馆主页和《图书馆与读者》馆刊上均设有图书借阅排行版块，我们将进一步细化这个工作。

26. 读者对规范不了解，比如借了人文馆的书能不能还到逸夫馆，预约以后该怎么办，经常会忘记还书有没有什么好办法，被提醒还书最多可以多久之后还？还有关于续借等等诸如此类的问题。

【答复】图书馆每年为新生编印的《读者指南》和图书馆主页都有相关的详细规则介绍，请读者注意查阅。另外我们也计划增加宣传详细规则的渠道，比如利用图书馆公告系统等，方便读者了解这些信息。

27. 紫荆公寓的还书处在紫荆 C 楼，如果安装一个自动还书机，老师就没那么辛苦，我们还书也方便。

【答复】图书馆已经计划在紫荆 C 楼安装一台 24 小时自助还书机，目前正在逸夫馆总借还书处进行自助还书机的测试，成熟后将尽快安装。

28. 希望完善过期书催还制度。建议图书馆流通时增设“还书日期戳”，以有效提醒读者还书时间。

【答复】目前图书馆系统针对逾期图书最多进行七次自动催还。另外工作人员还进行人工催还，对短期图书每天人工催还一次，对普通图书每学期人工催还一次。图书馆的催还制度目前已经比较完善。读者借书有义务按期归还，图书馆的催还通知只是善意提醒。

如加盖日期章需要在每一本流通图书中都加贴卡片纸，数量相当巨大，不利于环保和节约。目前读者登陆图书馆主页即可查询个人借阅情况，在图书到期之前，图书馆也会发送短信或邮件提醒；此外，如果图书被其他人预约，借阅期限有可能调整，因此日期章并不是绝对的还书时间，综合考虑上述因素，对于正常借期的图书，不增设盖章环节。

29. 希望延长学位论文阅览室和清华文库阅览室开放时间

【答复】图书馆的答复：延长开放时间，是图书馆这些年来一直努力的方向。不过学位论文阅览室的所有论文都可以在图书馆主页获取电子版全文，阅览室每天实际到馆读者数量很少；清华文库阅览室收藏的主要是清华校友捐赠的著作，每天实际到馆读者数量也不多，因此目前暂未考虑延长开放时间。

30. 有关图书馆宣传、推广不到位方面的意见

【答复】一直以来，图书馆的服务公告、资源动态、培训讲座等信息都会通过图书馆主页、清华大学信息门户、馆刊《图书馆与读者》、紫荆大屏幕、图书馆内的显示屏等多渠道进行展示；近一两年，伴随着社交网络的兴起和移动互联网的普及，图书馆也在进行积极的尝试，先后在人人网开辟了“清华大学图书馆书友会”公共主页，在新浪微博上开设了官方微博（@清华大学图书馆）增强了图书馆信息的发布渠道以及与读者的互动，并通过手机短信、彩信向读者推送培训讲座信息。逸夫馆、老馆、文科馆的馆内发布系统也会及时发布图书馆资源和服务的信息，请大家积极关注这些渠道，及时获得图书馆的信息。

考虑到以上渠道存在的弊端，图书馆正在想办法填补现存的宣传缝隙。在线上宣传方面，图书馆与人人网的小机器人“尹福”的创作者联系，使“尹福”也能转发来自图书馆的信息。目前这项功能已经实现，只要大

家关注”尹福”，可以及时接受来自图书馆的信息；在线下宣传方面，图书馆将通过学生顾问的宣传、“学科服务进院系”活动、在学生区张贴海报等渠道，让更多的同学了解图书馆。在图书馆内的显示屏公告系统方面，也会考虑读者的需求，不断调整和扩充发布内容。如果读者还有更具体的宣传意见，也欢迎随时与我们沟通（wangyuan@lib.tsinghua.edu.cn）。

31. 有关读者对资源利用方面的意见

【答复】图书馆通过多层次、全方位的教学与培训活动，帮助读者了解图书馆、利用图书馆。针对新生，图书馆主页开辟有“[新生专栏](#)”，编制了《[爱上图书馆](#)》读者手册和“[利用图书馆初步](#)”网络教程，组织有经验的馆员对新生进行图书馆实地导览。

图书馆每学年都会推出“[信息资源研究](#)”专题培训讲座。通常于每学期的第二周开讲，持续 2-3 个月。讲座内容涉及各学科领域文献信息资源利用、我校各种网络数据库的检索方法，常用软件使用等等。系列讲座内容和时间安排通过图书馆主页、清华大学信息门户、清华大学学术信息系统邮件、宣传折页、手机短信（面向新入校教师和研究生）、校内和图书馆内信息屏等信息通道提前发布，热门讲座将有数次重复，敬请关注。

除了新生教育和培训讲座，图书馆还有 9 门正时列入学校教学计划的学分课程，如《文献检索与利用》、《图书馆概论》等，欢迎大家选修，可以系统地学习文献信息资源和文献检索方法。

除以上途径之外，图书馆还可根据院系师生的个性化需求开展有针对性的服务，学科馆员到院系、实验室举办讲座，解答大家深度的课题资源。为了将这项工作深入化、常态化，图书馆将正式推出第 6 种咨询方式——预约学科馆员进行深度咨询。

32. 关于清华大学与瑞典皇家理工学院（KTH）签了协议后，图书馆之间的馆际互借问题。

【答复】图书馆目前已经与国内外众多高校和文献提供单位都建立有馆际互借与文献传递合作。关于与瑞典皇家理工学院的[合作](#)，图书馆积极与我校国际合作与交流处该项目的负责人取得了联系，就我们对 C-Campus 项目的关注以及对 C-Library 部分的想法进行了沟通。图书馆会进一步跟进这个项目，希望能够通过更多的国际合作使读者获益。

33. 希望学科馆员关注世界一流大学中研究中国史的学者和学生所读的书，并据此补齐我校不足的馆藏。

【答复】这个建议很好，按学科或者研究专题，搜集汇总相关清华老师和学生文后参考文献或者馆际互借的数据，进行分析，查找馆藏不足进行定向补充。

34. 有一些图书，偶尔会发现几本早就订购了但一直没到货的书。希望图书馆可以对此状况进行一下清理。

【答复】因出版社无书或者书商供货能力所限，会有图书发订迟迟不到货的现象。采访员会定期清理呆滞订单，尽量想办法补订，实在补不到做撤订处理。

35. 能否将图书馆购书的一部分权利交给各个院系的教授。我只知道我们专业的很多书其实还是相当缺乏的，而且让学生推荐购书的宣传也不是很到位，很多同学还不习惯利用这个机会。

【答复】目前外文图书的选书基本都由学科馆员联系各院系专家教授进行选书，因为经费有限，也不能满足所有的选书需求。中文图书比较重要的采购，会通过学科馆员广泛征询专家意见后再做采购的决定。每年举办的多次书展，会多渠道发布广告欢迎读者到现场为图书馆荐购图书。读者也可以通过主页的[荐购页面](#)、邮件、电话、读者之声平台等多渠道提出荐购意见。如果读者认为宣传还不到位，我们可以通过举办一些专题活动，再做广而告之。

36. 应鼓励毕业生们捐书、扩大捐书主体，不仅是毕业生，其他年级的也可以捐，但是要审查书籍质量，

保证质量高的、有意义的书进入图书馆.....

【答复】由于图书馆人力有限，无法全年常设类似于毕业生集中捐书的操作方式。但图书馆随时都欢迎读者捐赠，日常捐赠方法请参见图书馆主页的[捐赠栏目](#)。

37. 可以增购、更新些工具书（工具书有点陈旧了）。

【答复】我们请参考工具书老师搜集需要更新的常用常备工具书清单，进行更新。同时也在加强电子版工具书的订购。

38. 馆藏布局上，是否应该增加一些基础学科方面的藏书？因为我总是见到这种类型的书相对比较陈旧，数量亦有限，似乎可以进一步丰富。

【答复】基础学科图书一直是采访中要重点保证的，但可能因为本身基础学科方面的书出版品种少，能提供的复本有限，读者需求面广泛，新书上架后几乎都处于持续出借状态，所以给读者的印象是这部分图书都是旧书在架上。如果读者有需要，可以通过图书馆荐购渠道，申请增加复本。

39. 希望增加一些热门书籍的副本数量

【答复】因馆藏空间和经费条件所限，热门书籍复本一般可根据情况酌情增加到 3-5 本。同时，请参考问题 15 的答复意见。

40. 图书馆不应该比量，而应该比质。咱们藏书量虽然上去了，但质的这一方面确实有待提高，这是我们老师也经常抱怨的。这当然就涉及到购书问题了，希望咱们图书馆在这方面能够给予更多的关注。

【答复】诚恳感谢读者对我们的提醒建议，这是资源建设工作永远需要努力的方向。一方面要加强采访员队伍建设，日常选书中提高采选判断能力；一方面读者需求也多样化，对一本书该买不该买各有评价，采访员必须有所兼顾。另外，采访员也有个人主观判断和偏好。但我们会更加注意采选图书的质量问题，在日常采购中严格把关，把经费用对用好。对大码洋图书、专业大套书等重点采购，我们有征求专家教授的意见、采访员集体讨论和上报主管馆长逐级审核的制度。

41. 学校对人文科普的需求量也很大，在图书馆找书发现范围还是比较小的。建议可以追踪几个大出版社：比如广西师大，三联出版社等的。还有新书可以尽快上架，建议可以和当当啊，亚马逊啊等合作，尽快买到，比如有的新书 12 年 3 月出版，直到 12 月才能借到。

【答复】图书馆的文献总经费有限，使购买图书的品种受到一定限制。文科的资源收藏因为中间断层较大，这些年一直在追在补。全国各大出版社每年出版总量大约 10-11 万种，适合清华的书也就 4-5 万种，有的是学科不相关，或者不容易买到的（比如合作出版，非正规出版等）。核心出版社我们都很重视，也有合作，像读者提到的广西师大，三联等我们都有合作。图书馆有开放的读者的荐购窗口，欢迎读者推荐订购。我们安排有专门的馆员每天处理这些荐购信息，并通过当当、亚马逊等途径尽快购入，两个工作日内一定会联系读者进行反馈。以后有合适的时机，我们也可以邀请读者和我们一起去选书。

42. 在细节上需要注意。索书号贴的位置，把出版社盖住了，每次都得把书拿下来才能看到出版社，出版社是很重要的信息。

【答复】我馆书标为 8.2×4.6（横贴）或 4.6×4.6（竖贴）。在图书较厚时书标横贴，图书较薄或索书号较长时，则将书标裁成方形 4.6×4.6cm 竖贴。调研其他图书馆的情况，与我馆类似，也都不同程度存在遮挡出版社的问题。如果要避开出版社，向上粘会遮盖著者或书名。如任意粘空白处，会不整齐，且有些图书的书脊几乎无空白。并且目前读者大多数是通过馆藏目录检索图书后，再根据索书号去架上找书，如果书标位置不统一，也会加大读者查看索书号的难度和对图书整架的难度。综合考虑上述因此，建议暂不调整书标尺寸，并对此问题进一步研究。

43. 希望图书馆对于书籍编号的方法可以做一份更加完善的说明书，并且最好有一些案例来说明图书排列

顺序。(就算是我这样泡了一年的老书虫有时也有些搞不明白编号顺序)

【答复】除了以往通过“图书馆与读者”搜书引擎等栏目介绍索书号相关知识外，还将通过一些其他途径进行宣传，如：在主页中 FAQ 中增加一组索书号使用 FAQ。希望做出的使用说明能够比较通俗易懂、直观、简捷。还可考虑用单页、小册子等形式进行相关介绍。会尽量从读者角度出发，用读者容易理解的词语以及实例等，正在考虑请图书馆勤工助学分队富有经验的同學参加相关文字的撰写，也欢迎大家贡献典型案例。

有关专业图书馆的建议=====

44. 建议图书馆能够更好地协调与分馆之间调书的效率，缩短时间，方便同学借阅。

【答复】为了方便读者还书，从 2011 年 5 月开始，读者可以选择在逸夫馆和文科馆就近归还所借的图书。考虑到读者的还书量和工作人員的人力原因，目前文科馆和逸夫馆之间的取书频率，平日是上下午各一次，周末及寒暑假下午一次。以后将根据读者需要进行跟踪调整。

45. 建议在文科馆增设“传统还书箱”。

【答复】由于文科图书馆已设置专门的 24 小时自助还书处，我们希望 24 小时自助还书机能够有效满足读者需求，因此暂不在文科馆图书馆增设“传统还书箱”。如果读者在使用文科图书馆 24 小时自助还书系统过程遇到困难，在文科图书馆开馆时请到一层总服务台办理还书或者致电 62798676 咨询；在文科馆图书馆闭馆时请到逸夫图书馆 24 小时自助还书处或者还书箱办理还书。

46. 建议在文科馆总服务台增设现金收费处。

【答复】考虑到增设现金收费处涉及到现金收缴、现金保管、专业财务人员配置等一系列工作，同时，文科图书馆已在总服务台设立自助罚款缴纳处，因此建议个别有缴纳现金需求的读者到逸夫馆读者费用结算处交纳。对此造成的不便请读者理解。此外，图书馆已将现行欠款限额调高至 10 元，未超过此限额则不影响正常借书，读者可以选择较方便的时间再去交纳欠款。

47. 建议在文科馆研读间隔墙上方加装玻璃隔断，以免相邻房间干扰。

【答复】由于消防、空调等实际建筑需要，文科图书馆现在无法为每个研读间隔墙加装玻璃隔断，敬请读者理解。对于研读间之间的相互干扰，我们会采取宣传和巡视等措施加强对研读间的管理。同时，由于研读间主要供个人深入学习、研究之用，我们也呼吁读者能够遵守公德，在使用研读间或图书馆其他设施时不做妨碍其他读者之事，共同维护和建设文明的图书馆环境。

48. 建议给予教师和博士生优先、长时使用文科馆研读间的权限。

【答复】研读间作为读者深入学习、研究的空間而不是自习空间，图书馆也希望研读间能够切实有效的对有特殊需求的教师和博士生起到帮助作用。但是，由于研读间管理相关政策制定以及系统开发还需进一步调研，请允许我们假以时日做好这项工作。

49. 建议文科馆大同厅在无活动时开放为自习室

【答复】在文科图书馆建筑设计之时，文科馆 G 层大同厅被定位为“公共活动区域”，而非自习室，其室内光线照度不宜作为自习区域；同时，该区域没有门禁，无法有效区分校内读者与校外读者；另外，大同厅是通往文科图书馆格物会议室与致知会议室的唯一通道，会不停有人进出，即便开放对于上自习的同學而言也是不小的干扰，因此大同厅暂不打算开放为自习室。

50. 建议在文科馆各楼层的空闲区域增设阅览座位

【答复】这种想法很不错。我们也正在调研，积极设法增设阅览席位。

51. 人文图书馆的电视区域观看电视的同学并不多，一般两三个，甚至没有。但是电视机前的座位却占了很大的面积，同样是私密性不好的座位，所以很少有人会在这里看书或者自习。

【答复】目前文科图书馆音像视听区的安排和摆放只是一种临时方案，我们也希望读者多提建议，与我们一起探讨更加合理的建设方案。

52. 建议设置单独的、显著的、适量的电话接听处，因为经常听见有同学在馆内大声讲电话。

【答复】文科馆现共设有4处电话接听处，分别位于F2和F3层的東西两侧，其他地方暂无开设电话接听处的合适位置。图书馆本应为安静之场所，希望读者勿在馆内大声通话，自觉维护图书馆安静的阅览环境。同时我们将加强宣传，将“电话接听处”的有关信息通过公告系统和微博等宣传途径广而告之。

53. 第五第六书库开关柜子时声音比较大，会影响自习的同学。

【答复】第五、六书库为密集书库，现在摆放的阅览桌主要用于短时间查阅资料，而非长时间学习。电动密集书架的使用的确存在一定的声音，为避免干扰，请读者尽量到G层自修室或F1层至F4层阅览席上学习。

54. 建议人文图增设几个自动售货机，现在人文图只供应热水，附近也没有超市，如果不带杯子去人文图，就喝不到水。

【答复】文科馆除F1-F4层西侧提供热水外，在G层和F1-F4层的东部电梯旁，以及在F2-F3的东侧女卫生间旁，均有直饮水（常温）供应，读者可自带水杯取用。此外，读者也可以去G层面包房购买饮料。因此目前暂不考虑增设自动售货机。此外，希望大家在图书馆内不要饮用有色饮料，以避免污损图书。

55. 人文馆南面研读间上午阳光会很强，建议增加窗帘。

【答复】感谢提供建议，研读间窗帘已安装。

56. 人文社科图书馆的饮水机要是能同时提供直饮水和开水就好了，有的时候带塑料杯子会被开水烫变形，而且有味，不健康。

【答复】文科馆G层至F4层均有直饮水供应，其中G层提供冷水，F1层至F4层西侧提供热水，东侧提供冷水，读者可自带水杯取用。

57. 关于占座问题，读者提出的意见最为集中，也提出了许多建议，以下是文科馆、流通部的综合答复。

【综合答复】

自文科图书馆开馆以来，就饱受占座问题的困扰。针对占座这一难题，文科图书馆广泛吸收各方意见，一直积极努力寻求解决办法，先后并正在采取一系列措施进行管理和引导，包括：（1）加强宣传，如在公告系统和文科图书馆微博中发布宣传标语，在阅览桌挡板上张贴宣传材料等；（2）采用离座便笺制度，同学离开时请在“离座记时便笺”上填写离开时间，该座位将为其保留45分钟，逾时或内容填写不真实将被视为放弃座位，其它同学有权移开桌面上的物品而使用该座位。我们还将根据读者建议进一步改进完善便笺制度。（3）启动文明守护志愿者活动以及今后将坚持长期招募文明守护志愿者，加强对座位利用情况的巡查和监督，定时清理占座物品，张贴“座位可用”标签，以强化便笺制度的实践效果。

逸夫馆在非考试期间座位基本能满足读者需求。在期末考试的两周内，馆员会进行座位管理，包括发放温馨提示条、定期巡视和清理座位等。

此外，在未来的2-3年内，根据学校图书馆总体规划，图书馆北楼建设以及图书馆部分馆藏迁至昌平校区远程书库等工作完成后，全校图书馆阅览座位将增加约2000余席座位，届时图书馆占座情况将得到缓解。目前对于是否会在全馆范围推广使用排位机问题，将综合考虑读者需求、经费等情况再行议定。

58. 建议延长医学院的开馆时间

【答复】目前医学馆的开馆时间是：周一至周四 8:00-22:00，周五：8:00-17:00，周六：9:30-17:00，周日闭馆。由于目前医学馆工作人员较少，周末来医学馆学习的读者也相对较少，考虑到开馆成本问题和读者流量问题，因此暂时保持原有开放时间。

59. 建议医学馆供应热的饮用水

【答复】由于医学馆设在医学院大楼内，本身没有上下水系统，暂无法为读者提供热的饮用水。目前仅在前台提供瓶装饮用水，平价提供给读者（价格为1元/瓶）。医学馆也会继续积极寻求热饮水的解决办法。

60. 建议加强对几个专业分馆的宣传，例如医学院的优秀馆藏介绍活动，可以考虑将其长期化、专题化，比如做成每月一荐等等，这样一定可以吸引更到的同学来到图书馆，充分利用这里的资源。

【答复】医学馆橱窗内容已经更新，同时在医学楼一层大厅（医学馆大门对面）的电视屏不定期发布图书馆资源和服务动态，大厅内也不定期有各类资源的海报展出，医学馆主页的“新书通报”每周五会发布新到馆图书书目，“医图资讯”栏目也会有部分资源介绍，《图书馆与读者》也会不定期刊载医学馆馆员推荐的资源、撰写的书评，欢迎关注。

以上是各部门分别汇总的答复意见，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！

清华大学图书馆
2012.12.28