

服务成长论

——高校图书馆服务理论与实践探讨

邓彦著



哈尔滨工程大学出版社

服务成长论

——高校图书馆服务理论与实践探讨

邓彦著

哈尔滨工程大学出版社

内 容 简 介

本书第一次提出“服务成长论”，认为图书馆的服务是读者和馆员共同成长的平台，是图书馆发展的平台，这一学说或可成为阮冈纳赞图书馆学第五定律的一种全新的人文阐释。全书六章，分别从服务理念、服务目的、服务创新、读者参与、馆员成长等方面进行了系统的论述；最后一章，展示了这种理论的实验成果，案例鲜活，富于启发作用。

图书在版编目(CIP)数据

服务成长论:高校图书馆服务理论与实践探讨/邓彦著.—哈尔滨:
哈尔滨工程大学出版社,2008.6

ISBN 978-7-81133-085-4

I. 服... II. 邓... III. 院校图书馆-图书馆工作-研究 IV. G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 092979 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
传 真 0451-82519699
经 销 新华书店
印 刷 四川西南建筑印务有限公司
开 本 880mm × 1230mm 1/32
印 张 7
字 数 190 千字
版 次 2008 年 6 月第 1 版
印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷
定 价 20.00 元

<http://press.hrbeu.edu.cn>

E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

引言

阮冈纳赞在《图书馆学五定律》中指出“图书馆是一个生长着的有机体”。“生长着的有机体能独自生存，停止生长的有机体将会僵化，直至死亡，这是公认的生物学事实。第五定律使我们注意到这样的事实：作为一种机构的图书馆具有生长着的有机体的一切属性。生长着的有机体吐故纳新、改变大小，形成新的形状和结构。它除了变化过程中突然的、明显的、不连续的变化外，也肯定有导致生物学上所谓‘变异’和向新的结构演变的缓慢而持续的变化。这种变化如此缓慢，但又是如此奏效，以至于使进化论的倡导者断言，正是由于这种无固定形状、无本质差别的连续变异过程，古生代的原生动物才能变异成为万物之灵——人类。在所有这些形态变化中有一点始终保持不变，这就是生命的基本原理。就图书馆而言，也是如此。”

对于“图书馆是一个生长着的有机体”这一定律，阮冈纳赞并没有作出很多的阐述，相对于前面的四个定律，第五定律略显薄弱。就第五定律产生的学术影响和引发的研究探讨而言，第五定律也相应地弱于之前的四个定律，相关的研究论述较少。但如果由此怀疑第五定律的学术价值就大错特错了。第五定律就像一颗埋藏在地下千年等待挖掘的明珠，累累尘土也掩盖不了其万丈光芒。

如果说图书馆是一个生长着的有机体，文献信息服务作为图书馆主要活动内容，从诞生之日起便具备了一个生长体的特性，因此提出“服务成长”的命题便是顺理成章的了。从整体上说，服务的成长依赖于五个重要的因素：人文精神、育人目的、创新、读者参

与以及馆员的成长。

人文精神是根本。科技的进步、资源的增长为服务的成长提供了物质和工具保障，但无论多么发达的科学技术和多么丰富的文献资源，都不能够改变图书馆与生俱来的人文本性，因而都不足以构成服务成长的根本因素。真正推动服务向前发展的是以“平等意识”、“读者意识”、“生命化理念”、“职业精神”为主要内容的人文精神，它们成为了图书馆综合实力和核心竞争力的重要组成部分。正如同良芝教授在其《图书馆学导论》一书中书写的对英国图书馆的感慨一样：“尽管英国图书馆职业自20世纪后半叶以来曾濒临窘境——它的成员经常囊中羞涩，它的教育机构经常生源不足，它的图书馆经常经费短缺，然而它的职业精神却使它一如既往地提供着世界上最优秀的图书馆服务，也使图书馆成为应该最受尊重和爱戴的机构。这种精神使我作为图书馆专业人员的良知受到深深的震撼。”

服务育人是目的。早在1876年，美国图书馆学家杜威就指出：“图书馆是一个学校，图书馆员是广义的教师。”图书馆服务的成长和发展最终的目的是“育人”，在满足人的知识信息需求的同时，达到实现人的价值，促进人的全面发展的目的。教育的真谛是育人，育人的核心是塑造人格。高校图书馆是高等学校“育人生产线”上十分重要的一环，有责任也有条件对学生实施培养良好心理品质、促进人格健康的教育，使学生个体认知、情感、意识、行为达到和谐发展。结合青年学生的特点，图书馆要有意识地加强对读者的尊重教育、理解教育、关心教育、责任教育、平等教育和服务教育。

创新服务是动力。“创新是一个民族的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力。”对于图书馆服务而言，创新的力度有多大，服务成长的动能就有多强，创新是使图书馆服务这个有机体吐故纳新，改变大小和形状，产生变异，向新的结构演变的源源不断的动力。随着现代科技的日新月异的发展，互联网改变了人的生活方

式,信息成为异化人的又一重力量。人们被拖拽进“搜索为王”的时代,这一切,也给高校图书馆服务创新提供了条件。主动驾驭或被动淹没,是“to be or not to be”在新语境下的断喝!高校图书馆学风指数概念的提出,手机短信推送平台、手机图书馆等移动服务系统的建立,志愿者服务活动的成功开展等创新实践行为都传达了这样一个观点:无论是理念创新或是技术创新甚至是一个细节创新都会给图书馆服务注入活力,形成新的生长点,也只有在不断的创新中,高品质、高水平、高效能的服务方可实现。

读者参与是核心。对于“有机体”《辞海》解释为:“自然界中有生命的物体的总称,包括人和一切动植物,构成机体的物质基础是蛋白质,它通过新陈代谢的运动形式而表现出一系列的生命现象,如应激性、生长发育、繁殖、遗传、变异等。机体同外界环境有相互制约、相互联系的关系。在代谢作用进行时,还需要同外界环境交换物质。因此机体和环境形成对立统一的整体。”当我们将图书馆服务视作一个有机体时,为使这个有机体维持生命的新陈代谢,保持服务系统的开放,保持和读者顺畅的沟通、交流,不断获得来自读者的需求信息、效益评价信息,读者的参与是核心要素。在过去的实践中,无论是志愿者服务还是勤工助学服务,读者的参与都获得了成功;在正在进行和将来将大力发展的图书馆 2.0 实践中,读者的参与将得到更大程度的激发。他们的积极参与将促使图书馆员更加注重读者的建议,经常性地开展自我评估,不断提出和更新自身的服务方案,使服务朝着满足读者需要的方向发展。读者的参与将改变读者作为服务受众的单一身份,同时他们作为图书馆员的合作伙伴出现在服务系统中。

馆员成长是关键。阮冈纳赞说:“一个图书馆成败的关键还是在于图书馆的工作者。”服务水平决定于馆员,有什么样的馆员就有什么样的服务。馆员和服务同样存在相辅相成的关系。图书馆的服务就是一个“平台”,一个馆员成长的平台。没有优秀的馆员,就不可能有优质的服务;没有服务,就没有馆员发展自我的机会,

就没有激发自我潜能的机会，也就没有实现人生价值的机会。培育一个优秀的馆员，最基本的在于构建馆员的尊严，具体对高校馆而言，就是要以教师形象构建图书馆员的主体意识，即树立“教师意识”，确认“教师身份”。馆员的成长意味着服务的成长。

阮冈纳赞的《图书馆学五定律》被誉为“我们职业的最简明的表述”。十七年前，当我还是南开大学图书馆学系一名在读学生时，该书就以其精辟的论述、拟人的手法吸引了我的眼球，渗透在字里行间的人文情怀更是深深地触动了我的心灵。十七年来，作为一名图书馆职业从业者，我有幸将“五定律”践行于图书馆的服务岗位上，亲历了一个本科院校图书馆从封闭走向开放，从传统走向现代的成长过程，鲜活的实践使“图书馆是一个生长着的有机体”这一定律得到确证。论述或许过于简单，体验和感悟也难免浅薄，但实践的收获却弥足珍贵，于是我将他们悉数奉上。

它或许可以证实：作为一个职业人，我曾全身心投入过，思考过……

目 录

引 言	1
第一章 服务观念论析	1
一、平等意识：馆—读和谐关系的基础	1
（一）平等：图书馆学理论的呼唤	1
（二）不平等：图书馆实践的误区	2
（三）实现平等：图书馆未来的努力	5
二、读者意识：提供优质服务的前提	9
（一）“读者意识”的概念和特点	9
（二）“读者意识”提出的学理逻辑	11
（三）读者意识的养成途径	15
三、生命关怀：人文之本	19
（一）提倡“生命化服务”	19
（二）“生命化服务”的着眼点	21
（三）指归：与读者共成长	26
四、职业精神：图书馆服务育人的内核	28
（一）图书馆精神与图书馆职业精神研究历程	28
（二）从“抗非”精神反思图书馆职业精神	30
（三）《准则》中渗透的图书馆职业精神	34
第二章 服务目的探讨	38
一、道德教育：成人之本	38
（一）高校图书馆是道德教育的理想课堂	38

(二) 体系构建：以塑造人格、培养人文精神为核心·····	40
(三) 氛围·型范·制度·····	42
二、服务育人：责任与对策·····	44
(一) 服务育人提出的背景·····	44
(二) 服务育人提出的意义·····	44
(三) 服务育人的特点及优势·····	46
(四) 服务育人工作的努力方向·····	47
三、读者文明：在互动中同步提升·····	49
(一) 呼唤文明读者·····	49
(二) 探访现象原因·····	50
(三) 寻求良性互动·····	51
第三章 服务措施创新 ·····	54
一、引领阅读：图书馆学风指数模型的建立·····	54
(一) 学风建设：高校发展的永恒主题·····	54
(二) 图书馆：高校学风建设的重要基地·····	55
(三) 学风指数：学风评价和测度的重要参数·····	56
(四) 学风指数模型的建立·····	57
(五) 学风指数的发布实践和效益分析·····	58
(六) 问题及对策·····	59
二、便利见贴心：基于网络条件的移动服务·····	61
(一) 传统观念中的图书馆服务便利度·····	61
(二) 移动服务：网络时代的便利标志·····	62
(三) 本馆移动服务系统的建立和运行·····	66
三、一个试验区：南湖社区的义工实践·····	70
(一) 建设与发展·····	70
(二) 业绩与影响·····	73
四、周到见质量：让细节感人·····	76
(一) 国外图书馆注重细节服务的实例·····	77
(二) 细节的种类·····	79

(三) 勿容忽视的细节:	80
(四) 无法预知的细节	82
(五) 细节的完善有赖于对读者需求的充分了解	83
五、规范见品位: 创建标准化服务体系	85
(一) 服务实践急需规范	85
(二) 美国参考咨询馆员服务指南及其启示	86
(三) 理念、目标和内容	89
(四) 《湖南理工学院图书馆服务规范》节选	91
第四章 读者参与研究	98
一、让志愿精神在图书馆闪亮	98
(一) 志愿、志愿者、志愿精神及其社会意义	98
(二) 精神契合: 图书馆发展志愿精神的优势	99
(三) 文化传承: 图书馆发展志愿精神的职责	102
(四) 他山之石: 图书馆发展志愿精神可借鉴经验	103
(五) 志愿奥运: 图书馆发展志愿精神的良好契机	104
(六) 行业统领: 图书馆发展志愿精神的关键	104
二、开放管理: 学生参与图书馆管理的尝试	106
(一) 必要与可行: 学生参与图书馆管理的现实分析	106
(二) 作用与效益: 学生参与图书馆管理的实践总结	107
(三) 组织和管理: 学生参与图书馆管理的成功关键	108
(四) 关心和垂范: 来自图书馆员的无形力量	109
三、以网络为载体的读者回复与交流	111
(一) 网络交流的类型	111
(二) 网络交流的特点	113
(三) 读者回复要求	114
四、读者参与: Lib2.0 的核心要素	116
(一) Lib2.0 的发展	116
(二) Lib2.0 的应用实例	118
(三) 读者参与: Lib2.0 的核心理念	121

第五章 馆员成长策略	124
一、无法回避的课题	124
(一) 无奈的现实	124
(二) 无力的招数	125
二、另一视角：师德建设	127
(一) 馆员师德建设的意义	127
(二) 职业心态认知倾向	128
(三) 对策：诱发强烈的教师身份感	131
三、关键所在：构建尊严	133
(一) 尊严在我	133
(二) 命题依据及实施条件	135
(三) 优化成长环境	136
第六章 服务状态报告	138
一、制度设计与运作	138
(一) 理顺管理体制	138
(二) 走向透明管理	144
(三) 抓住绩效考核	152
二、生长的平台：运行状态报告	164
(一) 诗意的生长	164
(二) 尽心的服务	165
(三) 可贵的收获	169
(四) 朴素的认知	170
(五) 理性的反思	173
三、湖南理工学院图书馆 2007 年度读者问卷调查分析报告	177
1. 概述	177
2. 数据分析	179
3. 读者要求与说明(略)	210
附录：湖南理工学院图书馆“温馨提示”选辑	211
后 记	215

第一章 服务观念论析

观念决定行为，行为决定习惯。有什么样的服务观念，便有什么样的服务。本章将讨论与图书馆精神紧密相连的平等意识、读者意识、生命化服务观和职业精神，笔者认为，这些是构成图书馆服务的核心价值。

一、平等意识：馆—读和谐关系的基础

平等、自由是千百年来不同肤色、不同种族的人们付出沉重代价甚至不惜牺牲宝贵生命而孜孜以求的一种理想境界。对平等的追求贯穿于人类社会发展变化的始终，渗透在政治、文化、经济生活的各个角落。从“真理面前人人平等”到“法律面前人人平等”再到“教育面前人人平等”，无不体现了人类对平等的渴望与呼唤。图书馆作为社会文化教育机构，是社会文明发达的标志之一，人类在这里接受教育，获取知识、思想和信息。图书馆自由开放的程度，实现民主、平等权利的程度，影响着读者的民主权利意识和积极参与社会管理的行为，最终决定着个人与社会的发展以及自由、繁荣这一人类根本价值的实现，其意义可谓深远。

（一）平等：图书馆学理论的呼唤

权利是特定社会成员依照正义原则和法律规定享有的利益和自由，读者权利是指读者依法可以自由享有图书情报机构提供的各项服务以获取文献信息的权利。其最显著的特点是公平性，即读者在利用图书馆的权利上是平等的。这一点已为图书馆学理论及权威的

图书馆组织所确认，很多国家已将此写进图书馆法，从法律上保证了读者的平等权利不受侵犯。60年前，印度图书馆学之父阮冈纳赞先生就将“每个读者有其书”作为图书馆学第二定律提出来，确立了平等性法则在图书馆学中的地位；修订于1972年，被视为“世界图书馆宪章”的联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中明确指出：公共图书馆应当随时都可让人到馆，它的大门应当向社会上一切成员自由地、平等地开放，而不管他们的种族、肤色、国籍、年龄、性别、宗教、语言、地位或教育程度。美国图书馆协会1995年发表的《美国图书馆事业发展12条宣言》，其中强调：“图书馆是改变社会不公平现象的基地。……图书馆应不论贫富等级，向社会所有的人平等地提供资料。……图书馆尊重个人价值，图书馆要向每一个人、每一种思维方式大开方便之门。”1997年，美国图书馆学家提出的“图书馆新五律”之第四定律为“确保知识的自由存取”，其含义为：“图书馆是自由（社会的、政治的及思想的自由）的集中体现。一个标榜是真正自由的社会，如果没有所有人都可以平等自由使用的图书馆，则是一种可笑的矛盾修饰法。”

教育是平等的，人生来就享有受教育的权利。我国九年制义务教育的实施以及从应试教育向素质教育的改革充分说明了这一点。素质教育不再是面向少数人的英才教育和个别尖子生的教育，而是面向大众，改实验中学、重点中学为就近入学，目的是为了更好地体现教育获取机会的平等性。图书馆被喻为“没有围墙的大学”、“终生大学”；高校图书馆被称为学生的“第二课堂”，是大学成才的摇篮和基地，是高校的三大支柱之一。毫无疑问，图书馆是一个十分重要的教育机构，在获得图书馆的教育上，每一个读者应该享有同等的权利和平等的机会。

（二）不平等：图书馆实践的误区

平等观是否深深地影响、占据着馆员的心灵？读者是否能在平等的机遇面前分享文化、教育和信息资源？

我国的图书馆事业经历了从藏书楼到近代图书馆再到现代图书

馆的演变、发展过程；同时也经历了从绝对不平等到不完全平等到比较平等的渐变过程。在古代，不管是私家藏书还是官家藏书都是绝无平等可言的。宁波天一阁的主人范钦死后，“封闭甚严，继乃子孙各房相约为例，凡阁厨锁钥，分房掌之，禁以书下阁楼，非各房子孙齐至，不开锁”连后代子孙都不能借阅藏书，外人又从何谈起。宫廷藏书是为“皇帝退朝以自娱”用的，更不可能向天下百姓开放，被打上了深深的阶级烙印。直至后来周永年建“藉书园”，才提出“天下万世读之”的思想，可个人之能力毕竟有限。近代图书馆受西方文化思想的影响，大门渐渐向更多的人敞开，不过仍然只是部分社会地位较高、经济富有阶层的人享有的权利。建国以后，中国人民站起来了，人民当家作主了。一批面向大众的省、市图书馆逐渐建立，更多的普通百姓终于有了利用图书馆的机会。经历了几十年发展变迁后的今天，社会成员的平等观念增强了，图书馆的平等理论明确了，但图书馆实践却仍存在种种不平等的误区，具体体现在以下四个方面：

1. 获取图书馆读者资格上的不平等。高校图书馆、科学院图书馆、军队图书馆、企业图书馆都是隶属于某一系统、行业的服务性机构，有其特定的服务对象，一般不履行对社会服务的职责是无可非议的。公共图书馆靠国家财政、税收拨款和社会资助而运行，“取之于民，用之于民”，理应无条件地向社会免费开放，服务于每一位公民。事实上，想成为图书馆的读者得具备相应的条件，如有的图书馆规定读者必须具有一定级别的技术职称和行政职务，有的图书馆对于读者的学历、户籍、工作单位横加挑剔，甚而将“中学生、无单位者和宠物不得入内”的招牌竖在图书馆入口处，有的图书馆还收取高额的办证费用，图书馆变成了俱乐部，读者证变成了会员证，使想成为图书馆读者的公民在种种条件、种种关卡面前望而生畏。

2. 拥有图书馆资源上的不平等。好不容易得到借书证的读者满以为自己成为了图书馆资源的拥有者，使用什么或不使用什么该

可以由自己自由地选择了。但是读者的喜悦未免早了些，因为在某些高校图书馆各室的借阅规则里已很清楚地说明，“样本书库”、“教师阅览室”是不属于学生读者的，研究生阅览室也与本科生、专科生读者无缘。公共图书馆里，海外书刊、台港澳书刊、古籍善本书更非人人可以借来一读。现代图书馆资源不仅包括馆内资源，还包括网络资源、馆际资源，而能够通过馆际互借和网络查询的方式利用图书馆资源的仍然只是少数读者的特权。

3. 享受图书馆服务上的不平等。图书馆服务除了传统的书刊借阅外，还发展了文献检索（代查、代译）服务、参考咨询服务、定题情报服务、电子书刊阅览服务、剪报服务、复制缩微服务等多种服务项目。服务手段日益更新，服务内容不断深化，但在服务对象上并未达到“平等服务”的目标，“区别服务”在众多的图书馆还很常见。同是读者，教授和学生、领导和群众、朋友与陌生读者享受的服务是不同的。有的图书馆内明显的区别在于，对教师可以开架借阅，对学生却是闭架的；对教师实行计算机检索，学生却仍靠手工检索；同一个项目可能对一部分人无偿服务，而对另外一部分人却实行有偿服务。不可否认，为领导、院士、教授等提供优良的服务确实能带来图书馆局部利益的改观，然而对另一部分遭漠视和冷遇的读者带来的心灵伤害又该如何弥补？

4. 执行图书馆制度上的不平等。图书馆服务具有广泛性、大众性的特点，也就是说，图书馆不是只为某一个读者或少数读者服务的，而是为“一切读者”服务的。为了保证绝大多数读者的利益，图书馆制订了规章制度约束读者行为，如限制借书数量，规定借期，严格要求读者爱护书刊，遵守借阅秩序、纪律等。应该说，这是维护读者平等权益的有力措施，在客观上也起到一定作用。但在执行制度时的因人而异，使得制度的权威性和约束力大打折扣，平等也就无从说起。我们发现，在相当部分高校图书馆，教师可以将图书馆藏书长期占用，据为己有而不被追究，学生借书一旦超期便被罚款；某些读者遗失图书要按数倍赔偿，而另一些读者因为种

种关系却可以不了了之；一些热门新书、有价值的工具书总是掌握在少数“关系户”手中，使得普通读者无缘见面。

以上四点反映了“不平等”的一个方面，即读者与读者之间的不平等。我们从许多读者反映的意见中还发现了“不平等”的另一方面：读者与图书馆员之间的不平等突出表现在少数图书馆员缺乏职业道德修养，将职责视为权利，将为读者服务看作“为人办事”、“替人了难”，高高在上，轻视读者的合理要求，对读者的言行稍有不满意便横加斥责，态度粗暴恶劣，对读者人格、权利表现出极端的不尊重。

读者权利意识和平等意识逐渐唤醒和日益增强，使读者更清醒地意识到了自己受到的种种不平等的待遇，其结果有两种：积极的一种是努力争取和维护平等的权益，少数读者会通过与管理图书直接交流，据理力争或通过正当途径向图书馆领导反映意见来改变现状；消极的一种是利用图书馆的信心受挫，求知兴趣骤减，有的甚而因此产生一系列的心理问题。实践中有不少读者因为在图书馆有过争执，受到过不公平待遇，而从此减少甚至完全放弃对图书馆的利用，这无疑会直接影响到图书馆的服务效益，也与图书馆的办馆宗旨和办馆目的是背道而驰。

（三）实现平等：图书馆未来的努力

概括图书馆的各项工作，有这样三句话很值得欣赏：“一切为了读者，为了一切读者，为了读者的一切。”这三句话言简意赅，概括了这样一个深刻的含义：图书馆是为读者存在的，图书馆的服务是平等的，读者的需要就是图书馆努力的目标。这三句话也从不同的侧面说明：为了实现平等服务的目的，图书馆仍需作出艰苦的努力。

1. 尊重。人生来是平等的，这种特性不会因个人身份、职业、贫富的差别有任何改变，它体现在一切现有的社会关系中：领导与民众、父母与孩子、教师与学生、服务者与受服务者……也必然地存在于读者与图书馆员之间，自尊和渴望得到尊重便成为读者与图

图书馆员双方理所当然、天经地义的要求。图书馆员一方面应该尊重公民成为读者的权利，尊重读者对知识资源自由选择和平等获取的权利；另一方面，还应尊重读者的人格，真诚地为读者服务，亲切地与读者交往，诚恳、礼貌、友善、和蔼的态度将很快消除图书馆与读者之间沟通的障碍，创造出一个融洽、和谐、健康、愉快的教育情境，欣赏读者，尊重读者，善于向读者学习。使读者乐于学习，生动、活泼、积极主动地得到发展。对读者来说，也应尊重图书馆员的平等人格，尊重图书馆员的劳动成果，积极配合，共同营造一个文明、有序、高效的学习环境。如此，读者与图书馆之间的隔阂、对立、冲突才会消除。

2. 开放。不论是古代藏书楼还是近代图书馆，“不平等服务”的存在都源于图书馆本质上的“封闭性”，即使在现代图书馆，“封闭”仍不同程度地存在，“重藏轻用”、“重管理轻服务”的思想使图书馆开放的步伐缓慢而沉重。而对读者来说需要的是一个舒畅的自由的宽松的择书、阅览环境，那些复杂、繁琐的办证、借阅手续，在闭架书库门口长时间的等候以及在阅览室里管理员紧盯着的怀疑的眼神，只会使读者望而生畏。“所谓图书馆的开放性应该表现在任何人都可以免费利用图书馆，所有书刊都可以借阅，读者利用图书馆在制度、方法上相当合理、便捷。”所以图书馆必须强化开放办馆的思想，变闭架为开架，变怀疑为信任，变“区别对待”为“一视同仁”，以平等、自由、温馨的氛围吸引读者，最终获得良好的办馆效益。

3. 教育。

(1) 普及文献情报知识教育。读者所受的文献情报教育的不平等在客观上造成了读者利用图书馆结果的不平等。以高校图书馆为例，文献检索课程大多在大学三年级时候开设，有的学校甚至只作为素质教育选修课程开设，光盘文献检索、网络信息检索等检索技术和方法的培训也只是针对部分读者而言，使不同的读者在利用图书馆的意识、能力和技巧上增大了差距。因此，图书馆必须加强师