



新「掌門人」漫談

鄭玉嬌

話說古代武俠小說裏的「掌門人」大都是身懷絕技，武功高強！初為醫學院圖書館流通館員，要如何扮演好此一統合「圖書安全系統」、「門禁管理系統」及「流通自動化系統」三大門派掌門人的角色？正誠如經驗豐富的陳姊所說：修行不易！

修行第一法門，首在固本。在個人修養方面，要有相當的耐心，因為流通櫃檯的工作，通常是即時性而且相當瑣碎。回答讀者的問題不但要正確、簡明、扼要；態度更要親切、不厭其煩。流通櫃檯是一館借閱的總吞吐口，亦是與讀者接觸的第一線，有關圖書館的服務品質的第一印象，當然攸關重大！

其次，要熟記各項借閱相關規定。遇有讀者強行闖關或借用他人證件等違規情事，處理的時候，要力求公平、公正，情、理、法三者兼顧；同時應視實際狀況加以規勸、教導，使其避免重犯二過，循循善誘，才是治本之良策！

再者，培養同仁「合舟共濟」的默契，更是不可或缺。所謂孤掌難鳴、獨木難支，圖書館任何一項服務成果，皆是集合眾人之智慧、汗水而成；況且，縱有最優秀的流通人員，也無法提供全天候的服務！目前本館每天共有早、午、晚三班人員以及三班工讀生共同辛勤的輪值櫃檯，以期能提供給讀者最佳的服務。在此謹對協助我們日常運作的各單位同仁，致上最高的敬意！

醫圖歷經多年來努力的耕耘，今日已獲得了各界朋友們的肯定。這點，可從每天進進出出的校內及廣大的校外讀者群之統計數字得到印證。我們除了感謝大家的支持與愛護之外，更要時時秉持圖書館學的哲學理念，不斷創新、求變以邁向：「一流的設備、一流的管理、一流的服務」之目標。屆時，流通掌門人應該就可以「無為而治」了！

