



## 館員心聲：在圖書館的最前線

阮紹薇

記得剛得知要到流通櫃檯工作時，曾隱隱出現赴前線作戰般的緊張心情，一是想到圖書館向來視流通作業為肩負維護圖書館形象的第一線讀者服務，再者懷疑自己是否具備了流通館員小心謹慎、反應迅速、應對得體等等特質，所以開始質疑自己是否能夠擔此重任。而上任後經過將近一年的時間，以一個稱職的流通館員的標準來看，總覺得自己對一些情況的處理仍有待學習，而以流通櫃檯的工作重心「使館藏做到最大限度的利用，但不耽誤讀者的時間為準則」而言，自己還是努力得不夠。

在醫圖每天早晨第一件工作，是統計前一日進館讀者的分時段與分類的人數，由這些統計數字可以看出一個工作天中，進館讀者人數的尖峰期是在哪些時段，在這段時間應該提高警覺、集中人力於櫃檯工作。雖有近一年的經驗，當讀者開始排隊等候換證進館或借書時，還是常讓我想起在文獻中提到：當讀者看到流通櫃檯前排長龍時，會對其借閱行為產生負面的影響，有的人會因為不耐等待而失望離去。故人多時真恨不得有三頭六臂來應付此「危機」，但在一陣人潮散去後，心裡又會擔心方才忙中是否有錯呢！

流通櫃檯經常會遇到讀者提出一些問題，必須小心謹慎地進行溝通。如醫圖服務的讀者類型眾多，對圖書館證件的申請與各項服務使用的權利依規定或有不同，對館員而言，熟悉各項規則辦法並對這些條文背後的「立法精神」有清楚的認識，才足以澄清讀者的疑問。除此外，「流通櫃檯」佔地利之便，讀者的大小問題多會先來此一問，還好有我們的玉嬌姐坐陣，她讓我們跟著學習到面對讀者所展現的親切與耐心，不但可化解讀者疑慮，也贏得許多讀者的讚賞。

讀者經常由接觸館員來感受其對圖書館的滿意程度，形成其對圖書館服務的認知，再傳達給其他的讀者。許多讀者就是以被傳達的圖書館形象來建立對圖書館服務期望的參考。我們相信一次耐心的解釋或親切的關心，可以讓讀者再光臨時帶著美好的期待而來：有時我和玉嬌姐會在玩笑中把自己當成開店的老闆娘，把流通櫃檯當成自己的店面來經營，學習和氣生財、顧客至上的工作精神。

流通館員經常會處理較多事務性與勞動性的工作，但在傳達圖書館的服務理念與塑造圖書館的形象上卻是佔最舉足輕重的地位，而在這份工作中學習尊重自己的職責並建立與讀者的良性互動，站過了圖書館的最前線，讓我一生受用不盡。

