



館員心聲：人際互動與工作情緒

莊英泰

很高興來臺大醫圖近四年的時間裡，各單位的業務算是都經驗過。圖書館事業是種服務業，面對各式各樣的客戶，服務人員都得懷著虔敬之心情與態度，針對讀者問題給予適當的解決。

或許是公家機關以往的服務態度與效率給民眾印象太差之緣故，許多讀者一開始就抱著敵對而不信任的態度來「詰問」館員。我想臺大醫圖在張主任的領導下，早已成爲一個相當以客爲尊的圖書館。面對這種突如其來的不友善，館員自當一如往常的甘心承受。然而讀者是否了解，這樣的一個互動，對服務人員常懷的高度熱誠是否是種戕害？

相對地，有些讀者受到超乎預期的服務時，竟然顯現出受寵若驚的情狀。這樣的反應，往往也牽動服務人員的心情，整個人神清氣爽。

心靈改革的目的是在於滌化暴戾之氣，把正面的喜樂平和廣被人間。這樣的任務除了透過宗教的管道之外，人與人之間優質的情緒感染更是一帖潛移默化的良膳。



醫學雋語



A hypothesis is a very personal matter. A scientist usually works much better when pursuing his own than of someone else. A man working on a hypothesis which is not his own often abandons it after one or two unsuccessful attempts because he lacks the strong desire to confirm it.

--W.I.B. Beveridge

摘自 JAMA 195 : 117, 1966.

