



讀者意見及回響

一、裝訂時間太久，且屢次拖延，影響讀者查詢資料。

本分館分別就送裝時間及程序說明如下：

1. 送裝的時間：

您要找的期刊係4月27日送交裝訂廠商(工廠位於台中)，依規定應於5月29日送回，該廠商於5月中旬告知本分館因作業不及，須延至6月8日才能送回，復又延至6月13日，當日因天候影響，始於6月14日上午送回本分館。其間本分館多次催促廠商趕工，且以罰款要脅，但廠商因實在無法如期將期刊送回，所以本分館的任何動作均無法獲得回應。本分館的立場與讀者是一致的，亦同感焦急、不滿但又無奈。本分館除將報請相關單位依據合約對裝訂廠商處以罰款外，同時研擬在下年度合約中加重罰則及限制不良廠商之可行性。

2. 裝訂程序

送裝期刊依本分館送裝原則與點收記錄，編列送裝清單(500冊—750冊)於送交工廠前兩週於醫分館網頁上公告(前三天收期刊置待裝期刊室)送廠(廠商的作業時間以500冊20個工作天為準)送回期刊點收上架。裝訂程序看似簡單，實則繁複，以您質疑的蓋章檢查，回館的每一本期刊均需核對清單，檢查是否裝反了，刊名卷期是否正確，安全系統感應是否靈敏，都確實無誤後再依規定蓋館章、貼條碼(期刊使用率用)，本次送裝期刊計819冊，以一名館員與一名半日班工讀生的人力處理上述作業，勢必無法立即上架供閱，不過只要期刊在館內，無論待送廠或裝訂回來尚未上架，期刊辦公室的館員一定會協助讀者找到他所要的期刊。

二、借用教授指定參考書，被館員警告要在第二天早上歸還，否則超過一小時，就三天不能借書。

依本分館借書規則“教授指定參考書”限隔夜借閱，逾期一小時即凍結借書權三天，因罰則頗重，為免影響讀者借書權益，櫃台館員多會善盡告知之責、提醒讀者，您如解讀為警告，本分館深感抱歉，亦歡迎您告訴本館造成您誤解的狀況，以便檢討改進。

三、圖書館是否落實館員的職務代理人制度。

平時本分館在館員請假時嚴格執行職務代理人制度，但例假日，如週日、雙週六及單週六下午僅安排一名館員與一名工讀生負責流通櫃台，其他館員均放假而非請假，所以也不會有職務代理人，請明查並請諒解。

四、建議裝設大哥大偵測及警告儀器，二樓電腦不當使用的罰則。

本館處理使用行動電話的讀者，咸以不影響其他讀者為原則，在公共區域，如樓梯間、影印區、公共電話區等如小聲交談，本館並不會勸阻，惟在閱覽區使用行動電話，本館是嚴加禁止的。本館以為在長時期的宣導與張貼標語的提醒，違規使用行動電話的讀者純屬少數，亦無裝設大哥大偵測及警告儀器的必要。下次您如遇到違規使用行動電話的讀者，請您告知本館館員前往處理，若您能即時規勸，本館當更為感謝。

二樓期刊室門口的兩台電腦在三樓參考室開放服務時間內是作為查詢他館館藏、申請館際合作之用，之外的時間可連線查詢光碟資料庫，本館館員如發現讀者作其他用途，都會加以勸阻，並無罰則，您如看到連線玩電玩的讀者，也麻煩您告知本館館員前往處理。本館謝謝您的關心，本館會研究您的建議：張貼標語及訂定適當罰則。

五、以前報紙被人拿走，資料找不到，問館員也不知，請處理。

本館僅保存當年的報紙，其處理方式有三，說明如下：



1. 當月未裝訂的報紙放置流通櫃台前的報紙存放架，讀者可自行取閱、影印。
2. 前兩個月裝訂報紙放置閱報區的鐵架，讀者可自行取閱、影印。
3. 前三個月之前的當年報紙存放四樓閉架書庫，如要取閱，需由本館工作人員協助。

因本館放置一樓的報紙取閱方便，且報紙並無安全系統的防範措施，讀者如撕毀或夾帶，本館實無法防備，亦無法作成記錄或補缺。所以您如無法找到您所需的資料，本館建議您可就近至國家圖書館或至總圖查閱。謝謝！

附註：本分館感謝各位讀者的關心，對於本館的服務您不滿意的請繼續給予批評與指教，若有您滿意的地方亦請給予支持與鼓勵！

流通館員心聲

邱馨平

醫圖的大門總是絡繹不絕，每天都有固定的讀者來報到，可能想看看今天的新聞報紙、查詢新的醫學資訊、寫作論文、休息小憩…，甚至有一些藥商視醫圖為第二個工作場所。而忙碌又充實的一天總是從人潮聚集於流通櫃台開始：有讀者要借還書、電話續借、申請證件、辦理延期、證件遺失補發、換證進館、辦理畢業及離職手續、賠償遺失圖書、申請研究小間、使用閉架圖書室的資料、買紀念品、問路或查詢電話號碼，也有讀者反應不知如何線上預約、要求協助查詢某本失蹤圖書、遺失物品及證件、希望知道借閱狀況…這些瑣碎的事情，若是不立即解決，就會有越來越多的讀者在流通櫃台等候，因此櫃台人員必須同心協力在最短的時間內將每件事一一解決，等到人潮散去，就可以處理一些其他工作。所以面對這樣開放的空間，保持流通櫃台的「流通」動線是第一要務，除了機動性地掌握工作流程和服務項目外，主動提供正確的指引和轉介也是很重要的。

往往讀者入館時最先接觸到的服務櫃台之一就是流通櫃台，對圖書館印象的好壞也是由此開始，使得人與人之間的互動變得很重要，能夠在彼此尊重又愉快的心情下展開良好的溝通，任何問題才能獲得最好的解決，不會因而留下一點點遺憾。在櫃台工作即將半年，剛開始接手業務時，曾因尚未進入狀況，無法立刻解決讀者的問題而感到心虛，一旦對這裡的一切可以掌握後，就覺得學習如何能夠更兼具情、理、法地完成每一件事情，使大家都感到滿意其實更為重要。當然對櫃台人員而言，最大的回饋，莫過於感受到讀者對圖書館服務的滿意，進而建立起讀者對圖書館的友誼。

也許有一天因網路的衝擊，使大家在很多事情上都改變習慣，例如：不再覺得人手一書是一種享受，加以市場需求及利潤增加，且網路的負荷量、資訊版權、收費…等各方面的問題都能順勢而解，且讀者無需親至圖書館也能滿足完全的資訊需求，屆時「流通櫃台」可能就會縮減它的功能了。但在現階段，這裡仍是圖書館重要的一站。站在館員的立場，希望您獲得資訊的同時，也能了解這些資訊產生的過程是經由很多人的努力，我們都希望這些寶貴的資源不被閒置，能滿足更多人的需要。若您是不曾使用過醫圖的本校（院）區讀者，建議您抽空上網或來館使用，若您是在本館有過違規行為被勸說，或因積欠圖書未還而被催還過，只要您能尊重更多讀者的權益，圖書館歡迎大家一起來共享資源。



勘誤表

第 48 期內容訂正：

1. 第 19 頁，「二、沿革」段中第 9 行之「細胞」誤植為「細膜」。
2. 第 25 頁，「侯勝茂副院長」段，第二本與第四本書之出版項互置誤植，應修正為：
臺灣復健醫學之父連倚南教授：臺大醫學院榮退專輯（臺北市：連倚南教授榮退歡送籌備委員會出版，民 89）
臺灣生命力的再生：九二一大地震紀實／行政院研究發展考核委員會編纂（臺北市行政院研考會出版，民 89）