

# 館員心聲：您的滿意就是我們的幸福

杜宜凌

原先是為讓讀者可以在一進入本館，便能有適當的人員加以指引，避免在使用圖書館時產生茫然，因此特別在兩年半前於一樓大門口處，設立招牌明顯的諮詢臺，由館員來輪值，以回答讀者詢問的事項，並協助讀者利用本館各種館藏資源及各項服務。在這裡會遇到各種年齡的人，以各種口音詢問各種問題，其中以指引性的問題居多，如電腦教室、網球場、公衛新址、急診室、某診療室等在哪兒？彷彿這裡是醫學校區的服務臺般，由此可見醫學校區的指標似乎不太清楚。

雖然指引性問題占大多數，但也因為可以對讀者做一對一的服務，才能明白其問題所在，給予適當的協助。每當回答讀者問題後，看到其滿意的表情，更能深刻地體會到「助人為快樂之本」。記得有次某讀者使用線上公用目錄查詢個人借閱記錄時，雖然該讀者確定於「讀者證號」處輸入身份證字號加1，卻屢屢出現錯誤訊息，經仔細觀看其操作過程後，才知其將檢查碼加在身份證字號前。對我們而言，這只是一個小小的指導，但對讀者來說，卻能幫助他們更方便地使用圖書館所提供的服務，難怪該讀者一副恍然大悟的神情，並且不斷言謝。另外，有一次陳萬裕教授親自駕臨諮詢臺，請求協助查詢某篇附註之正確書目資料，因陳教授手邊資料為其預計被收錄的資料，與實際刊出的篇名、卷期不太一樣，且此作者寫了許多相關主題的文章，所以利用「中華民國期刊論文索引」查詢時花費不少時間過濾與判斷，最後找到該篇文章時，可以明顯感受到陳教授對圖書館的滿意程度再加上一筆。

因此，問題無論大小、無論難易，只要您有需要，我們都會盡力提供協助。下回您在使用圖書館時若有任何問題，別忘了來一樓諮詢臺跟我們說聲：「你好，我想要請教一下……」。

## 賀

本館田儒中先生自「國立臺北商專  
附設空中商業專科進修學校」畢業

