

多媒體學習中心～「我誠意，您滿意」 優質服務

本館四樓多媒體學習中心已於93年11月1日開始提供各項服務，包括電子資源檢索區、教材製作區、多媒體播放區、圖書期刊閱覽區、簡報室、視聽室與會議室等專區與設備，成為醫學校區內彙整多種媒體的資訊資源使用區域。

為了實踐「讀者至上，賓至如歸」的服務理念，並能提昇多媒體學習中心之使用滿意度，本館同仁爰於近日精心策劃一系列的優質項目，希望藉此讓每位讀者在多媒體學習中心內皆能感受到貴賓級的接待熱誠，進而樂於學習、滿載而歸。此次新創服務之名稱與內容如下：

一、親切引導、請跟我來：

1. 原服務方式：讀者登記使用電腦後，即依據核發之號碼牌前往該部電腦之位置進行檢索查詢。
2. 優質服務：本中心內共有24部電腦供讀者檢索電子資源，雖然都有清楚標示每一部電腦的號碼，惟因電腦數量頗多，讀者領取號碼牌後尚須花費時間尋覓正確之位置。為能節省時間，使其儘快到達正確之電腦位置，本館同仁在完成核發號碼牌之程序後，即會和藹可親的陪伴引導讀者至正確地點。此項服務之標準用語是：「您的號碼是……號，請跟我來。這是您的位置，請坐，謝謝您」。

二、溫馨安排，有「視」可「坐」：

1. 原服務方式：本中心內某專區的設備客滿時，新進入之讀者完成預約手續後，僅能站在一旁枯候或沈思。
2. 優質服務：為紓解等候者煩悶或無聊的情緒，本館將於醫學節目的固定播送時段外，播放新聞節目，並主動請等候者入座觀看新聞資訊。當等候者的電腦使用時間來臨時，即至播送區內通知等候者並帶領其前往正確的位置。

三、細心設想，All you can write：

1. 原服務方式：讀者在電子資源檢索區利用電腦時，經常需要將螢幕上的重要訊息摘記到便條紙上；但有些人因為沒有攜帶可用的簡便紙張，遂抄在手上或前來服務臺借用紙筆。因此，若讀者需要摘記各項資訊時，我們僅能在服務臺內被動的提供紙筆。
2. 優質服務：為協助讀者在電子資源檢索區內使用紙筆摘記資訊，同仁們發揮主動積極之服務精神，特別於電腦旁邊設置「隨您用，真方便」筆記紙盒，盒內備有紙筆供讀者隨時取用。