

館員心聲： 讀「臺大醫圖中程規劃之說明」有感

林初鳳（推廣服務股）

臺大醫圖為全國屬一屬二之醫學圖書館，但資訊時代變化快速，仍需有更上層樓之目標計畫，有願景才能不斷向前衝以順應時代潮流。

近日舉辦活動時，常遇讀者向我稱讚圖書館的便民服務，讓身為館內一份子的我也與有榮焉！舉例來說，每個月的第一個禮拜一下午是行動圖書館舉辦的日子，由於服務對象是臺大醫院西址同仁，所以我們必會推著書車走景福通道，沿途就會遇見很多人，像是醫院員工、病患家屬常會好奇地詢問我：「妳是誠品書店賣書的喔？」我說：「不是耶！我是圖書館的人。」，或許在一般人的認知中，只有書店的書才會像這樣被推著“走”，而圖書館的書就只會靜靜地待在館中等人來使用。「被動等待，不會主動出擊」是大眾對圖書館的刻板印象，因此，舉辦行動圖書館這樣的活動就是要轉變大家的想法，其實我們也是可以走出去為讀者服務的。讀者對於行動圖書館的反應都還算不錯，休閒性雜誌借出率頗高，但專業西文書相形之下就偏低了。另外，有位醫師曾跟我說：「就借這本吧！土屋隆夫是院長推薦的喔！」或許我們在出發前的選書作業，可參考像院長或其他長官專家所推薦的書目，藉此提高讀者興趣，提升借閱率。

再者，由於筆者本人是在櫃檯服務，與讀者的接觸最直接。多項服務的改變都是為了使讀者享受到圖書館最好的服務品質，例如：拓展服務範圍，開發潛在讀者—放寬辦證規定，讓校內讀者可帶書進館；提供便捷的借閱服務，提昇圖書借閱率—放寬借書冊數，延長借閱期間，設置「師長推薦圖書資料區」、「師長贈書專區」；運用新科技，縮短作業流程—運用無線射頻辨識技術RFID提供自助借還書服務、醫院正式編制員工辦理借閱證，以「黏貼借閱證條碼」取代「製作借閱證」；建立圖書館與讀者的溝通橋樑—舉辦資料庫講習課程，增強讀者對資訊檢索的能力……等。圖書館的定位不再只是給答案的人，而是引導、教導讀者如何找到解決自身需求的媒介。

讀者的滿意就是我們的成功。讀者的肯定與支持代表著圖書館努力的方向正確，也鼓舞了館內同仁達成既定目標的鬥志與信心，我們深信讀者因為圖書館的資訊服務而在某方面或某學科有所成就時，圖書館才能得到真正的績效與口碑。