

館員心聲：流通櫃臺空間改造之感想

鄭玉嬌（技術服務股）

醫學圖書館要如何打破傳統，開創服務新局面是當今重要的營運管理課題。為提升圖書館的競爭力，必須在現有的基礎上求新求變，提昇整體服務的品質，打造自由開放且吸引讀者的閱覽環境，並加強業務之推廣及品牌的行銷，以提高讀者對服務的滿意度。

本館流通櫃臺空間改造方案即是在提昇服務的目標下因應而生，在預算成本控制及時間急迫的壓力下，自96年12月6日開始動工至97年1月7日流通櫃臺各項軟硬體設施復位為止，歷時約一個月。流通櫃臺的改造重點大致如下：

1. 降低櫃臺之高度，並提供舒適的座椅，讓讀者感覺到服務更親切沒有距離；
2. 櫃臺的燈光採用自然的日光色，和諧的照明使到館的讀者能將緊繃的情緒自然放鬆；
3. 增置線條簡明且具高儲存量的儲物櫃，增進櫃臺臺面之整潔與美觀；
4. 大門外牆加裝數位訊息公告欄，播放圖書館服務最新消息，打破過去被動式的讀者諮詢，主動對外宣導；
5. 櫥窗植物綠影婆娑點綴其中，建立綠化清淨環保概念。

經過整體規劃設計的流通櫃臺，已破除以往給人的刻板印象，無論在視覺觀感上，或所散發的典雅書香氣氛上，常令舊雨新知的讀者經過時，忍不住停下腳步，向我們讚美一番。讀者對於本館的改進成果感到滿意，令同仁感到十分欣慰；讀者對圖書館的鼓勵與支持，更是我們追求創新進步的精神泉源。今後，我們將更致力於提昇服務品質，提供更禮貌、更親切、更友善、更便利及更可信賴的服務，以超越讀者對臺大醫圖服務的期待，樹立最佳服務口碑。

