

## 「讀者服務專題研習班心得報告」

◆ 讀者服務組 王蓉瑄

為因應資訊網路時代的來臨，為提供讀者更好的服務，圖書館員不斷的自我充實和學習是絕對必要的。而讀者服務更是圖書館服務項目中重要的一環，因為讀者由館員所提供的服務來感受其對圖書館的滿意程度，形成其對圖書館服務的認知，再傳達給其他讀者。因此，中國圖書館學會委託中興大學圖書資訊學研究所主辦「讀者服務專題研習班」，即是希望圖書館館員能有符合時代潮流的服務觀念，是以讀者為服務導向、研究讀者的需求、不斷地自我教育、加強本身的專業知識與技能、加強館際合作關係並蒐集整理資料，以提供讀者完善的服務。

研習課程為期五天，課程內容有：流通與館藏管理、讀者服務概論、參考館員的繼續教育、讀者心理學、人際溝通與情緒管理、讀者服務品質評估、館際合作與文獻傳遞服務、資訊科技對讀者服務的衝擊、資訊素養教育及參考資源整合與運用等。這些課程內容對於在讀者服務組工作的我而言，真是有莫大的助益。

由於現今圖書館的讀者服務內容多能超越時空的限制，如圖書館經由網路所提供的OPAC檢索、WWW等，只要網路通暢，都能24小時全天候提供讀者使用，方便讀者查詢館藏圖書狀況和檢索網路資源；Internet的盛行，方便圖書館迅速取得資訊來源，所以更能即時解決讀者問題，和讀者之間有良好的互動，容易彼此交流，圖書館也能掌握讀者的研究導向，以便主動提供相關的學科資源服務，這些都能提昇圖書館和讀者間的互動關係，達成完善的讀者服務。

透過此次的研習課程內容，讓我學得了作為一個以服務大眾為目的的社教機構，圖書館應秉持「讀者至上」的服務理念領導圖書館種種業務走向。要能『知書』與『知人』，即館員對於資料及其來源之知識，對讀者及其需要之深入了解是支持圖書館服務的基礎。人和人（即讀者和館員）之間必須維持良好友善的關係，服務工作才能開始；此外，館員必須能確實掌握資訊才能發揮工作效能。而隨著電腦科技不斷的進步，圖書館的經營，也由傳統人工為主的作業方式走向自動化，加上通訊和電子傳遞的結合，使圖書館資源可透過電腦網路傳送，達成『資源共享』的理想；而電腦多媒體的設計，更可以透過網路，傳送活潑、生動又多元化的資訊，以滿足讀者的需求，這才是完善的讀者服務，也是時代潮流下，讀者服務的新觀念。

