

我有話要說－參考櫃台工讀經驗談

輔大圖資系 王貞文

說到參考助館的工作，也就是參考館員的小小助理。初應徵此工讀機會，本想圖個輕鬆…怎料人算不如天算。其實參考助館的工作，說難不難，因大部分的參考問題屬於指引性的，如：過刊在哪？列印機故障？如何掃描？等等，只要熟悉環境及機器的「病史」，問題多可迅速愉快地解決。讀者 happy，我們也 happy！

但要說簡單也不容易，每當將參考桌上的名牌放上，整個人就得進入備戰狀態；眼觀四面－有無狀似可疑之人；耳聽八方－那個白目手機一直響，思忖要不要給張紅牌；手要敏－電話一響，動作要迅速；音要柔－親切，再親切，可別嚇壞了讀者；腦要快－來者動機目的究竟為何，要如何答覆；心要細－資料的查詢與彙整…重點是，參服的類型實在是太”雜”了，無法預期的複雜與多樣，從機器修復、網路連線、資料庫使用…到圖書文獻主題查找，什麼都得會一點。若那天運氣不佳，機器頻出狀況、讀者問題紛至時，真恨不得自己有三頭六臂…感恩的是，我們背後有著強力的靠山－最最親切的專業館員。當我們力有未逮時，館員定會現身相助，提供讀者最適切專業的服務。從各種不同的問題類型與讀者的互動中，不斷地學習、累積經驗，期許自己下次遇到問題時能更圓融應對與處理；服務讀者、解決問題是我們的最高任務，一旦任務完成，讀者滿意的笑容就是最大的安慰了，而這也正是此工作深具魅力之處。

師大圖資所 碩二 唐佩瑾

在北醫圖書館三樓參考櫃檯工讀已經有一年二個月的時間了。在這一段期間內感覺北醫圖書館愈來愈好，而我也很高興能在這樣不斷提升的圖書館內工讀。圖書館五律之第五律指出，圖書館是不斷成長的有機體，我想不管是個人也好、圖書館也好，都要期許自己不斷地學習和提升。

圖書資訊學是一門理論和實務相配合的學科，除了學校所學的理论知識之外，到實際的場域和服務對象接觸和互動更為重要。很高興北醫提供這樣的機會，讓我將大學和研究所所學的知識實際應用在工作場域上，讓這些知識不只是空談和想像。我從在北醫參考櫃檯的練習中得到很多收穫，這些收穫包括醫學學術資訊的取得、查找資訊流程的建立和效率提升等，當然和讀者面對面接觸和溝通的經驗更寶貴，這些經驗也對我在研究所的學習有所助益，很高興我有這樣的工讀機會，在北醫工讀的這一年多我實際感受到圖書資訊學理論及實務相配合和回饋的實踐。當然最感謝的還是熱情、認真、又體貼的秀珍姊，多虧了她的幫忙和不厭其煩的指導，讓我在北醫圖書館能學到這麼多。

師大圖資所 碩二 許育聞

從大學到研究所這 6 年多的日子裡，我一直埋首於圖書資訊學的專業知識中，是北醫參考助館這個職位讓我有機會可以學以致用。

在三樓參考櫃檯的日子裡，看著讀者來來往往，最令我開心的莫過於有人走到參考櫃檯前問我一句「不好意思！請問一下，那個…」。解決每一個人的任何問題，對我來說就像完成一個任務一樣的令我振奮。最令我難忘的就是在解決問題時，讀者臉上鬆了一口氣的笑容，看著他們滿心歡喜的離開櫃台，有時甚至還會回頭再多跟我說一次謝謝，讓我覺得自己有能力可以給讀者一個滿意的答案，真的相當有成就感，而這個工作也讓我覺得總是充滿著挑戰性，因為我永遠無法預測下一個問題將會是什麼，很開心有機會可以在北醫的參考櫃檯服務，讓我在求學的這段日子裡豐富了我的工作經驗。

師大圖資所 碩二 王盈智

在研究所同學的推薦下來到北醫圖書館打工，起先只是懷抱著每周一次既能累積實務經驗，又極為符合研究生時間安排的想法，踏進醫學這個過去從未接觸的陌生領域。四月才正式成為助理館員，原本擔心自己的毫無經驗會是一大困擾，但後來發現自己的擔心其實是多餘。實習制度讓我可以很放心的從了解館內配置開始，進而明白各工作項目的內容。而其他助理館員跟行政人員們也都非常熱心，總是面帶笑容的上司更加讓人沈浸在愉悅的工作與學習氣氛裡。我想在這裡除了累積經驗，更重要的是，這裡培養了我對圖書館工作的重視與憧憬，而不再是過去死氣沉沉的刻板印象。很高興能在北醫圖書館為未來的醫療人員們服務，而擁有如此專業與完善服務資源的北醫師生，也著實令人羨慕呢！