

如何建立圖書館人員的新形象

朱載慶

最近由台北市教育局委託師大教育研究所辦理的「台北市教師職業聲望與專業形象之調查研究」顯示，被調查的職業共四十項，圖書館員卻非大眾所重視的行業，忝為圖書館的一員，除內心感到惶惑與不服外，當必確實自我檢討與改進。民眾對圖書館的印象，往往就受圖書館員的服務所影響，（由此可見處在分館第一線的館員對圖書館的聲望是如何重要了）。圖書館是提高人民知識，促進社會進步的社教機構，也是人類知識的寶庫，文化的表徵，它和出版事業結合在一起，是測度國家社會文化的量表，社會愈進步，圖書館工作量當愈繁重，因此擔任一位能扭轉圖書館印象的優秀館員，應具備下列條件：

一、端正的儀容—整潔的外表，與大方的舉止使讀者對我們產生信心與尊重。服務時態度從容、誠懇、不卑不亢，言語簡潔有力，予讀者良好印象，進而樂於請教我們，接近我們。

二、淵博的學識—圖書館館員除應具備通才教育的基礎外並須具備專精學能，並精通某一外國語。且需充分了解館藏資料，對新到圖書期刊，迅速瀏覽一遍，隨時掌握國內，國際重大的動態以備參考諮詢之需。

三、專業的知識—專業人員對分類、編目、目錄學，及與本科有關之學科應有相當之研究，於近代科學技術及文史圖籍也應具有豐富知識。每月應讀圖書館學書籍一冊以上，至少要訂閱圖書館雜誌一種，吸收新觀念、新方法而不致落伍。

四、優良的職業道德—面對抉擇時絕不自私，公事優先於私事。無需監督，而能自行做好工作。養成節儉勤勞的習慣，儘量減少請假。避免使讀者往返奔波，對讀者要求不論是肯定或否定都要使其感到滿意。對有缺陷的讀者如聾、啞、殘以及不懂本國國情的外國僑民，尤應特別注意服務態度

五、合作的美德 - 圖書館是社教機構，服務時應有待人的熱忱，具有容忍的雅量，與讀者接觸時必須態度親切，樂於助人。花時間去教導讀者利用圖書館，克服困難去協助讀者尋找資料，直到讀者滿意為止。在本單位向與工作人員合作無間，協助其他同事完成工作，避免懶散、冷漠與個人主義。

六、精確的判斷力 - 頭腦保持冷靜，辦事敏捷，處理各種事務有一定的方法和步驟。並且要能精確，迅速的引用參考資料，注意問題的輕重緩急，知道在什麼情況下可為其尋找資料，什麼情況下應介紹其到別的地方去接洽。引用各項規則時應保持彈性，務必予人方便，不要墨守成規，形成僵化。

七、堅忍的耐力 - 圖書館事務瑣碎，故應具耐

力，細心，須巨細不遺，如查點圖書，分類編目，圖書出納等均須審慎處理。圖書館的工作較無變化，做久了可能感覺沈重無味，故需要有恆心，養成今日事今日畢的習慣。對遲鈍的讀者不可表現不耐與厭煩。優秀的圖書館員應是身體健康精神充沛，勤快負責，少說話多做事。

以上各項不是一蹴可及，而需在工作中不斷的改進並吸收新知，持之以恆，才能達成。社會教育工作的良窳，人與精神的條件較之其他物質條件更為重要。正確完美的社教方針，尤賴於健全的社會服務員的努力，仍能收預期之功效。要提高圖書館的功能，必先提昇館員的素質與學養，並強化其專業精神。社會地位的建立有賴每一份子的參與與努力，才能扭轉社會大眾對我們的錯誤評估而逐漸建立自己的新形象。