



iDesk的日常不日常 ——在COVID-19天秤兩端的防疫與服務

謝月梅

成功大學圖書館典藏閱覽組

新冠肺炎疫情爆發已一年餘，圖書館各項服務皆隨著疫情起伏而隨時應變與修正，疫情期間同時也歷經圖書館一樓空間改造，身為在iDesk櫃檯服務的第一線工作人員，除了須重新適應新櫃檯的工作動線及學習組織改造後調整的各項業務以外，針對疫情衍生的措施也持續進行著。

在疫情剛開始時，館員們戴起了口罩，指引讀者量體溫、噴酒精、登錄足跡等，不斷勸導讀者們：「戴好口罩、口罩要戴好、要戴口罩」（頻率高到讓我睡覺也夢到在圖書館勸導讀者戴好口罩呢），也暫停校外人士入館等。於是櫃檯電話開始響個不停（其實櫃檯電話本來就響個不停），校外人士紛紛詢問：「可否入館？」、「可是我真的很需要成大圖書館的資源……」、「那什麼時候再開放校外人士入館啊？」（我也想知道耶！）。總之疫情雖打亂了原有的規律，但慶幸起初並未在國內爆發大規模傳染，圖書館也再次



圖一 使用養生膠帶布置成防疫隔離

有條件地開放校外人士入館。

接著又有新的問題產生啦！部分讀者並不熟諳電腦操作，但仍需按照規定讓讀者們填寫健康關懷問卷，於是工作人員一邊訪談一邊替讀者填答，但偶爾仍會遇到讀者不耐等候、連聲抱怨——「我上次來就填過了，為什麼還要再填一次，很浪費時間！」、「不好意思，這是學校的規定，您每次來都要填喔，我們每天來上班，每天都要填呢～」，「……好吧。」

即使國內疫情較緩和的時候，口罩仍是頗為重要的物資。有次遇見三、四位校內學生正要一起入館，竟都沒有準備口罩，只得請回學生，此時一位正在管制點填寫資料的校外人士，便叫住他們，二話不說分送每人一片口罩，學生們連忙伸手接過並連聲道謝，看到此番情景，頗為感動，善良之人還是很多的。



圖二 暫停讀者入館期間的節電措施

今年五月，國內新冠肺炎本土案例暴增，全國防疫警戒也升至三級，5月19日當天臨時改為下午六點閉館，急壞一眾同仁。隔日館員們便開始異地辦公（因此我才初次使用了到職以來都沒碰過的貨梯），圖書館首次長期閉館，但仍維持必要的櫃檯服務。我與另二位同仁分配在櫃檯辦公，並提供讀者借還書、繳罰款、辦理離校等服務，更新增可在繳費平台繳納圖書逾期罰款、郵寄及E-mail辦理離校等措施；午間休息則在一樓理泊區附近尋



找合適地點，我獨自佔據了影印室，邊午休邊遙想著勸導讀者不能帶食物、飲料入館的日子。由於疫情持續，向廠商訂製的壓克力隔板在安裝妥當之前，我們先使用養生膠帶、茶几等物，充當隔簾並設置業務辦理窗口，還將廣告機充作鏡子使用，以免讀者站在門口等候而我們全然不知，這樣的布置雖然克難了點，但從外頭看進來也頗有一回事，甚至有不少讀者覺得新奇，在等候時拿起手機拍照留念！

這段期間開通了iDesk線上諮詢，由於對操作方式還沒有熟練到成為反射動作的程度，有次要告知線上諮詢的讀者表單該從哪裡下載時，又習慣性地詢問他是否有在電腦前以便指引位置，讀者便提點可以開共用畫面直接操作給他看，當中又提及他須提供的資料要寄到哪個信箱時，又是讀者提點我可以使用聊天室，一次諮詢下來便緊張得汗流浹背，讀者都比我們還熟練得多，真是汗顏。

因應疫情持續變化，校方也開始演練全校居家辦公，某次演練居家辦公準備簽到時，才發現網路怎麼連都連不上，眼看時間一分一秒流逝，打不到卡怎麼辦啊完蛋了！而且等一下怎麼上班啊！才知道全臺各地皆有災情，原來不是只有我，那我就放心了！但這種驚慌的程度，真不亞於借還書系統當機故障的時候呢！

這般疫情衝擊的生活不知將延續到何時，過往的日常似乎已是久遠以前的日子，不過開始戴口罩後，我竟然連小感冒都沒得，口罩的威力真的很強大，未來疫情結束，我可以繼續戴著嗎？



圖三 拆掉養生膠帶後，終於又看見讀者了！



圖四 壓克力隔板抵達～防護力UP！