

公共圖書館 因應新冠肺炎防疫策略與作為

粘玉鈴

國立公共資訊圖書館秘書室主任

嚴重特殊傳染性肺炎（下稱新冠肺炎）自疾管署在今（109）年1月20日宣布成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」（下稱中央疫情指揮中心）到5月8日中央疫情指揮中心表示「疫情趨緩」，本館繃緊神經進行各項防疫工作長達109天，我們很慶幸未發生確診案例導致需閉館危機，終於撐過這段艱難的初期防疫歲月；長達三個多月時間，本館做了哪些防疫工作，僅作此文記錄經驗分享給同道們。

本館109天防疫工作期可以分為「應變整備期」、「精實防疫期」及「響應防疫新生活運動」三個階段，各個階段重要工作內容詳述如後：

一、第一階段：應變整備期

（一）成立防疫小組

第一階段最重要的一件事，就是成立防疫小組，為因應新冠肺炎若嚴重蔓延，本館早於1月22日春節假期前，成立防疫小組並召開啓動會議，防疫小組召集人為本館副館長，成員由各單位主管及負責安全維護業務秘書室承辦同仁組成，防疫小組任務如下：



66,666,666

1. 專責防疫工作，每週定期召開會議
2. 製訂本館防疫措施、SOP，及防疫工作注意事項
3. 督導各項措施執行成效
4. 討論各項防疫工作內容及進行分工

(二) 盤點防疫物資

1月22日防疫小組啟動會議召開前，召集人指示秘書室先行盤點館內防疫物資及存量，並確認SARS時期購置體溫測量設備能否開機正常運作，本館未等放假後再處理物資及設備問題，而是以提早因應並立即處理之正確態度面對（本館有地表最強庶務人員，搶先採購到額溫槍、乾洗手自動消毒機、口罩、酒精等資材），防疫視同作戰，要作戰的武器及防護用具，本館第一時間整備完成，全館各單位上下一心以積極正向態度面對未知疫情的挑戰。

(三) 啟動防疫措施及衛教宣導

春節假期疫情發展日益嚴重，本館初四(1月28日)即對外開放，在開館前通告同仁值勤需配戴口罩、館內各樓層主要動線跟服務櫃臺均張貼防疫宣導海報、館內推播電視及官網等線上管道亦不停播放最新防疫宣導注意事項、大廳入口及各樓櫃檯設置乾洗手自動消毒機並提供酒精噴瓶方便讀者取用。

春節假期結束，本館連續召開第2-5次防疫小組會議，均由館長親自主持，邀集各單位主管妥為因應，立即制定並於1月31日正式公告本館防疫措施，讓民衆安心。

二、第二階段精實防疫期

(一) 持續推動並落實各項防疫措施如下：

1. 部分活動暫停辦理

2月份開始暫停電影欣賞、留學講座及說故事等動態活動。

2. 自修室配戴口罩及容留人數限制

2月3日公告進入自修室讀者需全面配戴口罩，自修室因同時間若滿席將可達300人，考量該區域讀者多且長時間停留，故提早全館其它閱覽區域，於座位設置隔板、施行梅花座及量體溫措施。

3. 實施入館全面量測體溫

2月17日第5次防疫小組會議，討論入館全面量體溫，若以額溫槍量測恐造成排隊亦增加近距離接觸風險，故決議請秘書室訪查市面合適之紅外線體溫測量儀，並依採購法第22條第1項第3款規定程序緊急進行採購（限制性招標），當時各機關學校陸續實施量體溫措施，亦因量體溫需求緊急採購紅外線體溫測量儀，市面上一物難求，本館因提前準備採購作業，自3月4日起實施入館全面量測體溫，3月19日即啓用紅外線體溫檢測系統。

因全館同仁動員排班量體溫，為同仁清楚了解量測體溫應留意各項細節，本館制定「啓動入館量體溫輪值人員值勤注意事項」及並繪製SOP流程圖，統一一量體溫工作標準，亦



66,666,666

就可能遇到讀者詢問之問題，擬妥回應內容讓同仁參考，降低民衆抱怨聲音。

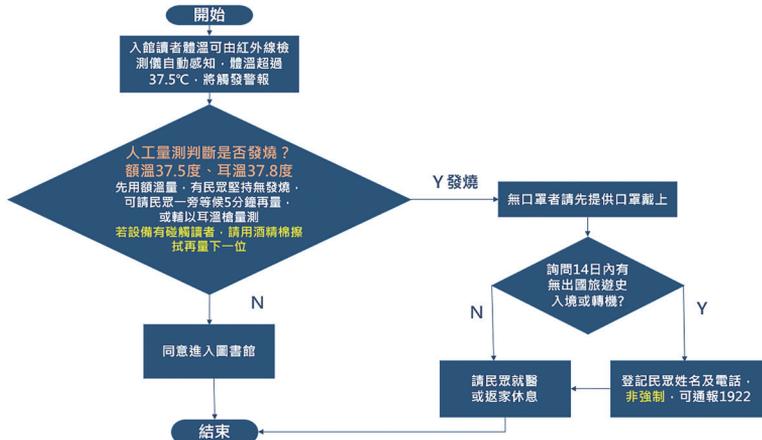


圖1 「啓動入館量體溫輪值人員值勤注意事項」SOP流程圖

4. 入館全程戴口罩

4月2日起實施入館全程戴口罩政策，要求所有館員及入館民衆全程配戴口罩，以保護自己也保護他人。

5. 實施入館實名制

本館早於3月23日防疫小組第11次會議，定調實名制實施細節，包括為達到讀者快速入館減少排隊為目標，採刷卡（本館借閱證或身份證）入館，無借閱證民衆填入館登記單，入館動線規劃等。故4月11日星期六臺中市政府所轄圖書館公告實施實名制，本館未接獲任何正式公文通知情況下，當天立即跟進施行，並公告4月12日星期日正式實施。

實名制所需資訊系統由本館系統資訊科自行開發，以最能符合讀者需求及降低實名制櫃臺值勤工作人員負擔前提完

全客製，本套系統支援多種實名登記（借閱證、身份證、手機簡訊驗證產生QRCode均可），綠色放行、紅色禁止並搭配音效等功能，大大減輕輪值人員工作負荷及降低接觸感染風險。



圖2 實名制入館三步驟大型海報

本館實名制的作法與其他館所有一個很大的不同，防疫期間本館每日入館仍高達3、4千人次，若需疫調，實名制所留下的紀錄究竟能否成為有用資訊，故為縮小疫調範圍，本館設置進館及離館二個服務櫃臺，讀者刷卡進館及離館之時間即可完整紀錄下來。

本館提早規劃實名制，並將實名制入館三步驟以大型海報張貼公告，入館動線安排清楚明瞭，搭配本館自行開發實名制系統，善用小型擴音機及黑龍引導民眾能很快速進館，



66,666,666

雖比其他館所本館實名制需讀者刷卡二遍，但因能妥善設計規劃，僅有零星幾位民衆有一點怨言，幾乎全部讀者都很願意配合，我們對於能徹底落實實名制精神感到自豪。

人力配置從一開始需2人分別負責入館、離館，均由館員輪流支援，後搭配入離館動線調整及延伸櫃檯保全人員可服務範圍，人力配置減為1人；使用安心上工人力替代後，館員恢復正常辦公不用再支援實名制。



圖3 最終版實名制動線。入口櫃檯移進圖書安全門內並負責體溫確認測量，改善出口櫃檯兼顧體溫確認測量動線不順情況。

6. 環境消毒

館內環境及設施以各種方式持續進行消毒，包括館內設施及委外商店區每日進行消毒；疫情關鍵期總館使用次氯酸水進行環境消毒；圖書以移動式紫外線殺菌機上架前進行消毒。為讓入館民衆安心，防疫期間，本館清潔人員及館員每日均多次消毒各公眾使用設施，包括病毒在銅箔只能存活4小時，本館8部電梯按鈕均包覆銅箔並定時消毒。

7. 規範制定

陸續訂定「因應COVID-19(武漢肺炎)」防疫措施、注意事項、應變計畫並做滾動修正。本館將所有可能會遇到的狀況沙盤推演並文件化，舉例若圖書館發生確診案例後之SOP，閉館消毒、通報清查接觸史、對外公告因應補救措施先分工好，萬一遇到才能降低衝擊。

8. 其他公告事項

中央疫情中心4月1日公布「社交距離注意事項」，本館立即公告本館安全容留人數，並於全館主要排隊動線、電梯內張貼「大腳丫」地貼，引導民眾保持社交距離。



圖4 總館1樓流通服務檯前，張貼「關心您的健康請保持距離」及「大腳丫」地貼，協助民眾維持安全社交距離。



圖5 電梯內外張貼安全搭載人數海報，電梯內地面張貼不同方向「大腳丫」地貼，引導民眾在狹小空間背對背避免近距離接觸。

(二) 推動防疫宅家閱讀

疫情發生以來，本館仍每月召開館務會議，就當時疫情發展，館長會以大方向、重點式提示各單位因應調整閱讀推廣策略



66,666,666

或各項防疫措施，疫情嚴峻時期很多藝文活動都停止辦理，但館長鼓勵大家正向思考，順勢推展數位閱讀、辦理各種線上活動，本館在世界閱讀日辦理職人閱讀接力賽、電子書閱讀馬拉松等活動，推出符合本館特色且適時展現存在價值。

在疫情緊張民衆無法出遊無處可去，圖書館在閱讀及防疫併進，目的就要讓民衆安心來圖書館使用各項資源，透過閱讀暫時忘記外在疫情威脅，找回內心平靜，撐過這波疫情。

（三）規劃及試辦分區、居家辦公

為避免發生確診事件，恐圖書館全面停擺，為能降低有確診案例之衝擊，維持圖書館基本運作，防疫小組除討論對外服務的防疫工作外，也進行內部人員分區辦公演練，事先建置好異地辦公環境，為更分散風險，我們也規劃居家辦公，由各科室挑出可居家辦公業務，實際模擬演練，實際模擬演練並將遇到困難回饋資訊科來調整相關資訊服務系統及網路設定。

三、第三階段響應防疫新生活運動

5月8日中央疫情中心表示，疫情趨緩，民生及產業應逐步恢復正常運作，請全民力行防疫新生活運動，才能享受生活促進經濟。6月3日本館館務會報館長指示疫情趨於和緩，防疫與閱讀活動兼顧推行，及6月4日防疫小組第18次會議決議：6月7日第一階段解封（增加開放閱覽席位、各項活動漸進恢復辦理等），6月16日全面恢復閱覽席位。

四、防疫成功的關鍵

1. 機關首長重視及上級機關支持

此次新冠肺炎疫情來得突然，短短時間疫情迅速升溫，本館館長在年假開始前即請副館長先成立防疫小組，就防疫工作應作為事項，請各單位趕緊進行，大年初四本館開館服務，相關防疫措施均已整備妥當，讓入館民衆能安心閱讀，防疫小組會議館長多次親自主持，指示防疫期間閱讀推動及圖書館服務不能間斷，也因為首長重視，才能激發全體同仁向心力，做好各項防疫工作，成功阻擋新冠肺炎病毒可能進入圖書館風險。

本館上級機關教育部終身教育司，為讓部屬館所緊急連絡迅速通報與疫情相關訊息，成立館所-肺炎疫情回報LINE群組，群組內即時資訊流通，讓各館所防疫措施互相交流學習，遇到問題也可以即時詢問得到回應，上級機關經費補助購置防疫物資設備等，讓本館防疫工作如虎添翼，也是本館能將防疫工作做好做滿的重要關鍵。

2. 成立防疫小組即時應變

防疫小組由各單位組成，並由副館長擔任召集人，本館員工具備高度團隊力及向心力，有任何疫情變化經報告召集人，該緊急召開會議應變即立即進行完全不會延宕，所有防疫政策擬定與措施推動均經防疫小組會議討論形成共識後迅速執行。

3. 全館各單位分工明確各司其職

防疫工作屬秘書室環境衛生業務之一環，惟負責承辦人僅1位，且該位承辦人尚需處理其它廳舍安全、修繕、消防…等工作，人力實有不足，故本館訂定防疫工作分工表，詳列工作細節並明確劃分負責科室，以團隊力量打防疫戰才有勝算才能持久。



表1 防疫工作分工表

工作	內容	負責科室	備註
防疫小組	每週召開一次會議。	秘書室主政，各單位配合	
防疫措施	為因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情（武漢肺炎）之本館各項作為，如入館量體溫、自修室梅花座、清潔消毒…等。	各單位	防疫措施需經防疫小組決議
人力運用及辦公場所應變措施	建立館內通報機制、人力運用備援、替代辦公場所(含居家辦公)實施等。	人事室主政，各單位配合	
防疫宣傳	官網、Line官方帳號、臉書及館內推播系統加強推播及在館內各重要出入口張貼防疫宣傳海報。	官網：資訊科；臉書及館內推播系統：推廣科；其餘各單位配合	1. 海報設計製作請推廣科協助 2. 官網及員工入館網防疫專區請資訊科協助
館員輪值排班	入館量體溫措施—館員輪值排班、值勤注意事項及SOP。	秘書室主政，各單位配合	志工支援
防疫清潔、物資及相關設備	督導委外清潔公司落實每日消毒作業。 定期檢視口罩、額溫槍及消毒酒精等防疫物資存量，若有需要即行採購。	秘書室主政，各單位配合	紅外線體溫檢測儀由秘書室負責採購
疫情通報	請各開放閱覽單位及分館發現疫情即時通報秘書室及人事室，並由秘書室統一彙報教育部校安中心及終身司。	秘書室、人事室主政，各單位配合	

4. 以讀者角度出發、兼顧防疫工作及圖書館服務

本館量體溫、實名制、戴口罩各種措施雖是防疫所需，但畢竟會讓讀者感到不便，尤其是在疫情趨緩後，少部分讀者反應限制很多，但所有措施推動前，先以讀者角度出發，在入館動線設計、公告內容、張貼位置等等，都先考量讀者能否一目瞭然，讓讀者感到安心外，也未造成讀者不便，直到目前（109年8月26日），大部份讀者仍願意配合量體溫、實名制及戴口罩入館。

防疫初期量體溫及實名制二項措施均動員全館人員排班輪值，為避免同仁長時間上班，如遇需輪班時，上班時間可彈性調整（如值晚班同仁，上班時間改至下午一點，一天仍上班八小時），降低同仁工作負荷，後來為避免影響圖書館各單位業務推動，除善用志工人力外，並積極參加勞動部安心就業方案，引進5位人員支援防疫工作，讓圖書館各單位恢復正常上班人力正常營運。

五、結語

此次防疫大作戰可以暫時渡過，真的要感謝有SARS經驗，全館同仁都有危機意識，許多防疫工作都是超前規劃佈署，且能將經驗累積轉換內化成SOP，相信這些實戰經驗能夠作為未來遇到類似疫情最完整的參考，也能幫助圖書館同道做好準備。