

機動候傳的待勤人員

文字行政組 余純惠
攝影 資訊系統組 高見成

這個任務小組有著「機動應變」的特性，得隨時「候傳」，用專業的術語來說，這叫做「待勤」(on call)，但成員們比較喜歡另一個有趣的團號「應召族」--「應」緊急通報之「召」。

大家一定對這個小組很好奇，想必看他們的臉上都有著六個大問號，哪六個問題呢？讓我來為各位解答吧！

WHAT?

待勤的任務是儘速排除會危害圖書館館舍與讀者安全，以及影響設備正常運作的各種突發狀況。

WHEN?

待勤時段是正常公務上班時段(8:00—17:00)以外的時間。

WHERE?

待勤的轄區是總圖書館與人社分館。

WHO?

待勤人員來自行政組、資訊系統組與人社分館，各司其職。

WHY?

讀者的權益和圖書館的館舍及設備正常同等重要，圖書館有了正常運作的軟硬體，才能提供讀者各種服務，這，就是我們待勤的目的。

HOW?

要如何解除通報狀況？嗯，這個問題真是有趣。待勤人員跟各位一樣都是肉做的、不是鐵打的，下班後也需要吃飯休息睡覺，那要如何解決突發狀況呢？當然是靠智慧囉！圖書館將緊急通報分成三個等級，最不具危害性的三級通報事件，現場值勤人員只要依規定流程處理即可；遇到了會導致服務中斷的二級通報事件，待勤人員可透過電話，指示現場人員依處理對策排除狀況，或以權宜之替代方案應變；至於嚴重影響館舍財物與人身安全的一級通報這等大事，待勤人員除了要儘速趕到現場指揮處理，還得馬上通報館長及校方呢！

這個機制運作至今，處理過許多緊急狀況。最常見的是深夜時分駐警隊通報館舍有警報聲響，成員們依轄區分工，必須前來確認館舍是否安全無恙；也曾在颱風來襲時，緊急處理滲漏的水患；以及在地震後，馬上動員同仁復原大批遭震落的館藏。還有幾起特別的個案，於理於法，原都不在待勤任務之列的，於情，還是視情況處理了，曾有糊塗的讀者忘了將背包帶走，身無分文也沒鑰匙回家，我們也是忍著刺骨寒風跟瞌睡蟲對抗，來館幫讀者取出他的保命家當，免得他留落街頭。

小組成員們因職務的輪調而多有異動，也有部分成員已經榮退了，但不論是卸任或現任成員，大家都將圖書館當成第二個家似的細心護衛，這個家，有你們真好！

