

# 淺談館員上架

文藻外語學院圖書館 趙育群

## 前言

「上架」一詞對於圖書館員而言，可能是最常說出口，但是卻是最少動用身體去執行的專業圖書館用語。「去上架」對於許多館員（含筆者）而言，是最順口且看得見成效的非專業圖書館語言。

圖書館不是都有志工、工讀生（student helper, volunteer.etc.），為什麼還要已忙碌不堪的專業圖書館員去執行這麼基本、看似浪費時間的例行事務呢？為什麼我們不多談談 iPad 在圖書館如何應用這類的問題？答案很簡單，提供讀者一個乾淨、整齊、擺放位置正確的書架，是圖書館最基本也是最重要的任務，倘若圖書館給讀者的印象是常找不到書，或書架、書籍髒亂不堪，讀者自然不會有好印象，更不用談去推廣其他的圖書館服務了（註<sup>1</sup>）；再者，以筆者所從事的期刊業務為例，常常會遇到讀者詢問期刊的擺放位置或其相關的資訊（如：架上為什麼只有放半年份的刊？以往都是放一年份的？為什麼某一刊的電子刊跟紙本刊的版面不一樣？），而筆者常常遭遇答不出來的窘境。更專業的讀者甚至會告訴我們館藏有哪本(些)書已經很舊了，為什麼我們不更新？而這些問題的提出跟筆者所遇到「業障-業務障礙」，都跟上架這個最基本的動作息息相關（同註<sup>1</sup>）。

根據光華女中圖書館網站上，民國 89 年圖書館股長研習的資料顯示，圖書上架的定義為：「將已歸還的圖書在最短的時間內放在適當的位置，以方便讀者查詢借閱，並保持書櫃整齊。」（註<sup>2</sup>）然而 13 年過去，電子圖書館、數位圖書館、以及無紙圖書館等名詞在國家考試試題出現的頻率，應該比我們親身碰過的且發生的上述圖書館實例，還要多上許多，13 年唯一不變的，讀者還是找不到書，書架還是亂得這麼有個性。

## 相關研究

印度圖書館學者 S.R. Ranganathan 在 1931 年提出的五律其中之一就是，每位讀者能夠找到他（她）所要的書（Every reader his book），可見讀者找到書這件是最基本而且重要的，很可惜的，國內與圖書上架相關的研究調查或報導並不普遍，但是上架這個屬於館藏資源/設施/服務範圍裡的業務，可以在許多圖書館滿意度的滿意度中尋找到相關的文獻。滿意度強調的是顧客（此指讀者）導向，即是了解顧客的需要、欲望和行爲，而以此為基礎發展產品或服務。顧客之需求會因時間、空間等因素而改變，所以組織應隨時注意並適度修正產品或服務以滿

---

<sup>1</sup> RA for All: Keeping the Shelves In order。網址：  
<http://raforall.blogspot.com/2010/03/keeping-shelves-in-order.html>

<sup>2</sup>圖書股長研習。網址：  
<http://lib.khgs.tn.edu.tw/old/active/active89/active8901.htm>

足顧客所需。在顧客至上的今日，組織在提供產品或服務都應給予顧客充分的資訊以供其選擇，並需接受顧客對產品或服務的意見。(註<sup>3</sup>)

2007 年台東教育大學教育學系研究所陳美玲所撰之碩士論文「台東縣高中職圖書館使用現況之研究」，指出高中生使用圖書館的目的以借、還書居多，最常使用圖書館的資料類型為一般圖書，查尋資料最常使用的途徑是直接到架上瀏覽，而最常遭遇的困難是找不到資料。(註<sup>4</sup>) 顯示圖書館在經營方面並未引起學生的喜愛；而對學生不熟悉圖書館的資料範圍、服務項目及各項使用規則及圖書館的資料分類與排列方法也是常遇到的困難，顯示圖書館應先充實書庫，讓學生有充分的選擇或吸引學生的閱讀興趣，而在利用教育上也仍有極大的進步空間。(註<sup>5</sup>)

2009 年臺灣師範大學社會教育學系研究所鍾秀滿撰寫的碩士論文「私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例」，在讀者對「館藏資源」的需求與建議中有提到，如：「相關音樂（譜）書籍少」、「雜誌分類不夠明確」、「書籍太舊要換新」、「參考書、工具書不足」...等，另外在讀者對「環境及設施」的需求與建議中也有提到「書櫃好像有點高」、「架上的書擺設位置不當」、「書架整體看起來有點亂」...等待改善意見。(註<sup>6</sup>)

2009 年彭金堂在「圖書館之服務品質滿意度研究－以某科技大學圖書館為例」中也提出圖書館所提供館員服務與館藏服務對使用者滿意度呈現正向影響，表示書及流通、館內期刊閱覽、館員服務、館藏提供等服務，會直接影響讀者滿意度。圖書館需要改善的地方及建議最多的是圖書館的服務人員(工讀生)態度很差，館員服務（如：書籍擺放位置也不易找尋）對於使用者在使用意願有者正向的影響；館員服務會正向影響讀者認知價值呈現正向的影響。(註<sup>7</sup>) 圖書館館員對館內書籍位置了解，對讀者來說，是滿意的。(同註 7)

2010 年海洋科技大學圖書館滿意度調查問卷分析報告顯示，在「館藏資源」構面，讀者提出如：「書籍種類不是很充足」、「館藏書籍歷史太悠久」、「書籍搜尋可以更簡單一點」、「專業的書籍不多，常找不到想要的資料」、「書的編號編的很亂，找書籍很困難，根本不知道書櫃在哪！」、「請將成套書籍盡量補齊」、「期刊能再多一點，且分類清楚。」..等意見。(註<sup>8</sup>)

由上述的幾篇文獻可以發現到，從 2007 年到 2010 年已經過了 4 年，說好的數位館員呢？說好的無紙圖書館呢？說好的館員人手一台行動載具呢？好像全部都沒有發生，但可以肯定的是，讀者對於「找不到書」這件事的不滿，一直都

---

<sup>3</sup>鍾秀滿（2009）。私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例。頁 33。

<sup>4</sup>陳美玲（2007）。台東縣高中職圖書館使用現況之研究。頁 32。

<sup>5</sup>陳美玲（2007）。台東縣高中職圖書館使用現況之研究。頁 85。

<sup>6</sup>鍾秀滿（2009）。私立高中職學生對學校圖書館服務的滿意度研究-以醒吾高中為例。頁 80-82。

<sup>7</sup>彭金堂（2009）。圖書館之服務品質滿意度研究－以某科技大學圖書館為例。績效與策略研究。17 卷，1 期，頁 71。

<sup>8</sup>99 年度國立高雄海洋科技大學圖書館滿意度調查問卷分析報告  
[www.lib.nkmu.edu.tw/meet/圖書館滿意度調查問卷分析.pdf](http://www.lib.nkmu.edu.tw/meet/圖書館滿意度調查問卷分析.pdf)502

常態性地存在著。

國內知名圖資領域部落客寫手梁董在其「梁董的吧台後」有幾篇探討關於圖書上架的好文，如「書要多久上架呢??」這篇為例，其中也論述到到底一本書從還回來滾回書架上躺好，到底要多久的時間等的相關意見與討論，如：「圖書館最基本的服務不就是讓讀者順利找到館藏的圖書嗎??歸還的圖書迅速歸回原架上，原本就是最最先該處理的，不過一般說來，這也是最耗人力最麻煩的一件事。也許大館的人力較足，也許有義工等等，對於上架的事能夠較輕易解決，但是，類似本館這種中小型的圖書館，人力說多嘛，可說是全校最多，說少嘛，真正忙起來的時候還真的抓不到人協助，因此，上架一直是本館的痛。」(註<sup>9</sup>) 國外有圖書館館員建議館員要從日常工作中撥空出來上架，如一周有兩個小時是專心上架的時間，不要覺得這是很沒有意義的行為，藉由此舉，館員可以揣摩讀者找書的角度，也比較能夠掌握館藏的相關狀況(如：同一本分散在不同類號、書籍狀況不良、電腦資訊類書籍已落時...等)。(同註 1) 也有館員建議跳脫傳統分類號，改採類似書店的上架方式，讓讀者把書放到他覺得應該歸類在一起的書架裡，這種方式牽涉範圍太過於廣大，不適用於多數現存的圖書館，但其精神還是需要透過上架這個動作，來創造更便利、正確而整齊的書架環境。小型圖書館在電子書蓬勃的時代，也許對於紙本書的分類可以不必侷限於傳統使用的分類法，彈性地以館藏特色構思一套對讀者更友善，對館員更省事的上架方式。(註<sup>10</sup>)

## 結語

筆者有次到汽機車資源回收場(俗稱：殺肉場)去找汽車零件，跟我接洽的是一名手戴著沾滿油污棉織手套的 20 出頭歲的女孩，當我詢問她相關零件訊息時，她馬上回問我「是什麼車?進口還國產?什麼年份?自排還手排?如果是某車某年份，某年份以後都沒有貨喔!」，而當我詢問另一個零件時，她可以很快速的告訴我要穿越幾排的報廢車之後，在某一排的某一處有零件可取，若找不到，她也可以很迅速的帶我到上千坪的回收場的某一處找到我需要的零件。

館員或許不需要像大賣場外場員工或這位殺肉場女孩般有驚人的人腦資料庫，但相信館員可以跟他們一樣有行動力，藉由不斷的上架補貨，造就直覺式的反應。期許有一天，讀者詢問「財訊雙周刊」放哪裡時，我可以達到馬上能告訴讀者該刊放在哪座期刊架上，剩幾本，封面是甚麼主題的境界。曾幾何時，11 年前剛畢業的筆者，看到被讀者遺留在書車或桌上的書，總是會隨手拿個幾本去上架，但到了現在，不僅看到無感，心中還會補上一句，「為什麼工讀生不上

---

9書 要多久上架呢??

<http://arshloh.pixnet.net/blog/category/405502>

10Leaving Dewey Behind: Nonfiction Reorganization

Pentland, C. (2010). Leaving Dewey Behind: Nonfiction Reorganization. *School Library Monthly*, 27(1), 20-21.

架...」，爲什麼有這種轉變？是年輕不懂事嗎？還是有其他原因，個人感到非常的好奇。而需不需要真的要在忙碌不堪，人力不足的現實環境下，硬是要放下手邊的事去上架，筆者認爲應該要視各館的型態跟類型而定，也許不用真的要一周兩個小時，也許一周一本，也許把伸懶腰的空間挪到書庫裡去走走，都是可行的方式。不然，在這數位化不斷叫囂的年代，「雲端館員」的名詞說不定早就已經發明了，到時候想到要上架，恐怕就真的只是義工或工讀生的事了。