

圖書館員服務的特質與生涯規劃

The Service Characteristics and Career Planning of Librarian

程良雄

Liang-Hsiung Cheng

國立臺中圖書館館長

Director, National Taichung Library

【摘要】

圖書館員的服務工作與一般公務人員有些不同，讀者需求多樣化、假日也要輪班、必須具備良好的體力與耐力，且須建立優良形象，更要有妥善的生涯規劃，使館員的生活安定，且由繼續學習，促進提升服務品質。本篇就生涯規劃的意義、重要性、原則、步驟、內容及其實踐途徑等提出若干意見，以供同道參採。

【Abstract】

The service provided by librarians is different from that by other public functionaries. A librarian must have greater endurance physically and mentally to satisfy diversified needs brought by users. They also need to work on the night/holiday shift. In addition, librarian should maintain a neat figure to the public, and enhance service quality through proper career planning and lifelong learning. This paper discusses career planning of librarian including meaning, importance, principles, procedures, contents and approaches to provide some suggestions for fellow librarians.

關鍵詞：生涯規劃、圖書館服務、終身學習

Keywords: Career Planning, Library Service, Lifelong Learning

壹、前言

憶及民國 85 年春，奉前臺灣省政府教育廳陳廳長英豪博士指示，率臺灣省公共圖書館績優人員出國研習團 41 位團員，到美國研習考察 33 天，除了定點研習課程外，也參觀了美東和美西的學校及公共圖書館十餘座，對於美國各類型圖書館經營概況有了若干的認識，尤其對於圖書館服務人員的專業精神，最為令人敬佩，並可作為我國的借鏡。筆者每到一個圖書館，總會打聽他們如何增強服務熱忱？如何提升服務品質？曾試探數位年紀五、六十歲的館員，是否對於本身的工作覺得辛苦或繁瑣？我們所聽到的答案都是“enjoy”，也曾經看到一位館員辦公室內陳列著一具「充氣人」，可隨心所欲調整其姿勢與表情，藉以自娛，並投射心理狀態，期盼消除疲勞。美國圖書館員勤於工作、樂於服務的精神，參觀迄今，事隔五年，印象依然深刻。

美國圖書館正式館員的任用資格，除了大學畢業具有各系不同學科背景外，尚須獲得圖書館學會所認證的圖書資訊學碩士學位，很重視專業素養，且服務績優者才獲得續聘，因取得資格過程較嚴謹，工作歷練與績效尚須評量，且多數館員具備強烈的圖書館服務動機，以擔任館員為榮，所以頗有專業館員的態勢，對於服務工作投入永續經營的意念。反觀臺灣地區圖書館員的任用，圖書資訊學系畢業者，除少數依「教育人員任用條例」規定晉用外，尚須經過國家考試及格，取得公務員資格。在大學聯招制度下，進入圖書資訊相關學系者，未必具有此類科系研究興趣或工作志趣；至於機關之間以商調方式轉任者，限制寬鬆，多數為非相關科系專長者，經長久累積，形成遇缺時許多具有專長者限於任用資格，無法到館服務；具有晉用資格者未必具備圖書資訊服務專長。又科技發達，時代進步，讀者需求日殷，館員如未及時進修成長，實難勝任於服務工作。換言之，館員的服務理念與知能，務必跟隨服務多元化趨勢而增長，所以館員的生涯規劃，具有相當重要的意義。

貳、生涯規劃的意義、目的與重要性

每一個人自從出生以後，就必須面對著不同的環境，依其遺傳本能，邁向崎嶇的前程，縱使因出生於富裕家庭，不虞生存與生活必需的條件，也須克服若干困境或逆運，才能適應千變萬化的障礙。或許要走的路很寬廣、很安全，但也要注意某些偶突發的意外事件，才有可能順利平安到達終點。廖又生教授認為：「生涯規劃係強調每一個人全方位的匯聚各種角色的成長歷程，透過計畫性策略設計方式來認識自我、發展潛能，以實踐一個有目標的人生。」（註 1）人如果沒有立志或對於人生走向未曾加以規劃，則不知要走的方向與途徑，更不知人生的目標為何，宛如船沒有舵一般，僅能隨風飄蕩或率性而行，目的地在何處？為何而航行？終年的忙、盲、茫，夜以繼日的飄、漂、驀。茫茫然不知所從，多麼可惜呀！

人類活在世間，在認知上懂得一些周遭的人、事、物時，受到父母或其他親友的指導，漸漸學會了解許多知識，尤其進入學校後接受教師的教導及同儕的影響，常常會說、或寫出希望將來要做發明家、醫師、老師、律師、工程師、護士、空中小姐、作家、音樂家……無論美夢成真或落空，總是好的現象，至少已有一些思考與理想的雛型，即使日後因欠缺適當的追蹤輔導、制度僵化、或因客觀環境的障礙所限制，當然也無從怨天尤人。

在年輕時，許多人胸懷大志、理想抱負，但鮮少透過師長或長輩的指導，經充分評估而規劃自己的生涯旅程。即使在中小學階段各校設輔導室置輔導教師，是否能運用各種性向測驗及諮商方式，妥善指導學生進行合適的生涯規劃？例如人生目標、價值觀、身心健康、友誼、學業、工作、家庭教育與生活、理財方法、休閒娛樂及時間管理等，此等生涯規劃與實踐的知能，實為每一位國民所必須具備的基本能力。祇可惜一般家庭及教育單位常常忽略了它的重要性。至於「有關館員的生涯與才能規劃（Career planning and competencies）的相關研究，在著名期刊經常刊出，熱烈討論，且可藉網路查尋取得。」（註2）祇惜國內討論此一主題者，似尚未廣受重視。

參、圖書館員工作與生活的特性

圖書館員屬公務人員。公務人員依法辦事，其權利義務也受法律保障。然而圖書館員服務的對象是廣大的讀者老闆，他們的需求多樣化、既要迅速且須正確的資訊；館員站在服務讀者和維護館藏資訊資源的完整與安全的仲介立場，如何恰如其分扮演角色，實值深入探討。其平日工作與生活作息，簡直不能與一般公務人員規律性準時上下班的情景相提並論，例如：

一、顧客需求形形色色

在顧客導向的服務原則下，圖書館員必須運用各種管道調查統計，以了解不同類型讀者的需求是什麼，並且盡可能達成相當層次的滿意度。然而，顧客的需求是多樣化、且多變化性，常依時間、地點及情境不同而改變需求標的，甚至常有時效性或急迫需要情形，所以館員服務的範圍就不能侷限於現有館藏資料，而必須涉及館際合作、互通有無與社會資源的利用。

二、上下班作息時間難求一致

為使讀者方便利用圖書館資源，館員也祇好應允犧牲自己、成全他人。讀者週休二日，館員卻照常服務；讀者夜間光臨，館員輪流開放經營；讀書會會員夜間聚會研讀，館員準時伴讀與協助；館員難得輪流休憩日，卻與家人作息不一致。困擾多多，徒呼奈何？然而，各方讀者要求延長服務時間、增加服務項目，眾多讀者那能體會到館員

終年默默耕耘的辛苦？

三、强健的身體、堅毅的耐力

館員工作時間長。面對著書架上萬冊以上圖書的整理，耗費體力；遇到排長龍的愛書人，一心一意想要加速作業，讓人群很快疏散--完成手續。館員眼見讀者踴躍到館善用資源，固然很高興，但由於人力資源的限制，政府實施精簡人力政策，導致圖書館的使用率高，同時也增加了館員的工作負荷，減少休息的時段，如此必須具備強健的體魄與堅毅的耐力，才能勝任愉快。

四、知識管理、績效大關卡

科技進展，日新月異，館員以其數年甚至數十年前所學，運用在今日圖書資訊的服務，必然是不夠用的。何況在知識經濟時代，知識管理成為達成效率與效能最重要的途徑！所以每一位圖書館工作同仁都必須不斷進修，汲取自動化、網路、知識管理等資訊服務素養，增強本身知能，並奉獻所學形成學習型組織，進而分享同仁，共同指導讀者如何操作與利用資訊資源。

五、重視服務禮儀、建立形象

圖書館是教育文化機構，任何設施必須兼顧符合教育原理原則。館員的服裝儀容、言行舉止、輕聲細語、親切說明及微笑形象，都是提升服務品質的重要關鍵。所有工作同仁不但要做民眾的表率，同時也是讀者的指導教師，其服務過程中，直接接觸讀者，所以有意無意間對讀者具有莫大的影響力。無論如何，圖書館晉用館員時，務必慎選適當人員；在職人員也都必須特別注意服務禮節，建立良好的形象。

肆、圖書館員生涯規劃的原則

上述圖書館員工作與生活方面具有其特殊性，也受到內在與外在的壓力，必須要進行生涯規劃。美國學者蘇夫（Eric C. Shoaf）在「新世紀圖書館定位策略研究」一文中，提出圖書館發展規劃六項策略指引（Six Strategic Directions）可供借鏡。其主要範圍包括：（註3）

一、使用者服務(service to users)

增多使用者、改善原有服務、增進符合潮流的服務品質。

二、館藏(collections)

館員具有蒐藏與提供遠距資訊的使命感，且對館藏發展、編目、流通及參考諮詢

服務等扮演重要角色。

三、教育角色(educational role)

圖書館設備、人員及資訊資源，支援學校教學及評量活動。

四、科技(technology)

資訊科技迅速變化與發展，協助使用者與館員適當的運用，並兼顧紙本式與電子資訊的有效服務。

五、館員發展(staff development)

調查研究館員與機構的學習模式、增進知能，使成為具有 21 世紀圖書館專長的館員，且懂得權變、合作、冒險與革新的素養。

六、設備與空間(facilities and space)

充分利用圖書館設備與空間，預留擴充新增設施所需的空間，提供讀者與館員寬敞舒適的場所。

針對上述館務發展策略及館員職務上的實際權責與個人及團體生活方面的配合，試擬館員生涯規劃的原則如下：

一、目標一致原則

每一位館員都必須負擔本機構所賦予的使命，共同負起團體成敗榮辱的責任，其服務工作目標即為受到尊重，並保障生活安定，工作愉快。如此兼顧團體與個人目標的一致性，使二者獲得雙贏，而不致相互抵觸或排擠。

二、家庭和樂原則

未婚館員如與長輩同住，可能需要照料長輩生活起居，或分擔部分家事，休假日抽暇陪伴親人度假，也許還要規劃婚姻大事相關事宜；館員如已建立自己的家庭，則必須兼顧家裡繁雜事項。職場工作固然重要，對於全家人相處的正常親情，以及子女教育的關心，都不容因上班而怠忽。

三、進修成長原則

終身學習是世界各國提升競爭力的主要趨勢，每一個人都要不斷學習，處處學習，增長知能，尤其資訊網路時代，無論生活上或工作上，都要繼續成長，俾利增強創意，有效提升生活品質，增進服務績效。所以在生涯規劃中，應把職前教育與在職進修

都納入重要項目，且必須付諸實踐。

四、時間管理原則

在精簡人力及提升服務品質政策推動過程中，服務工作量逐年增加，但人力遇缺不補或維持原有組織編制原則下，如何善用有限的人力，妥善分配時間，以利按輕重緩急區分處理次序與方式；如何建立完整制度，運用科技方法，簡化手續，充分授權，分層負責，權變處理並節省時間，實為生涯規劃的重要原則之一。

五、積極服務原則

既然選擇要當公務人員，尤其是圖書館員，當然就要堅定信心，秉持服務的熱忱，為廣眾讀者提供最佳的服務。亦即要體認服務最樂的理念，樹立服務人生觀，把握服務機會，並澄清正確的價值觀，減少不必要的應酬，儘量維持規律的生活習慣，勤勞儉樸，不計較工作項目，身心暢達，健康快樂。

伍、圖書館員生涯規劃的步驟

先賢名言：「凡事豫則立，不豫則廢。」「有備無患。」「預防勝於治療。」……旨在強調事先的規劃與準備的重要性。館員的生涯規劃，當然也要按部就班，循序而進。

一、蒐集資料

生涯規劃，事關重大，影響深遠，不容草率。首先要廣泛蒐集相關參考資料，無論中文、外文，紙本式傳記、論文，網路資訊或光碟，以及大眾傳播報導，都可供參閱，摘錄、分類、建檔，以利形成初步的概念與構思導向。尤其中外圖書館員以往的事蹟與經驗，加以應用參考。

二、了解自己

自己對自己了解多少？了解多深？自己理應比任何其他人更了解自己。但或許因為平日忙碌，未及留意，或因以往事事順遂而忽略了自己的潛能或缺失，所以在必要時，可借助於相關檢驗與心理測驗，客觀的了解自己的身心狀態、能力與性向，且對於周遭環境因素也要重視，以作為生涯規劃的重要參據。

三、認識環境

所謂環境，包括生活的大環境，如世界局勢、經濟景氣、政治安定、社會秩序、生活品質；工作職場環境，如就業機會、工作性質、待遇福利、權益保障、進修機會、

升遷準則、環境衛生及安全設施等。依所蒐集資料及訪問參觀所得訊息，加以分析、綜合、判斷、評量比較利弊得失，俾利決策參考。

四、自我期許

自我了解、認識環境、參酌資料蒐集情況，衡量各種通路，由自己決定初步的方向，自我期許短中長程目標。換言之，對於自己進入某一工作行列或某一特定任務時，應先有心理準備，期盼達到何種願景或成果，例如被分派擔任某一單位工作，宜預期做那些有創意、有效率的運作，且不畏懼，樂意接受任何艱困的挑戰。

五、試擬草案

生涯規劃過程中，不僅要觀察、思考、判斷，且務必拿起紙筆，研擬規劃草案，繪製「樹狀圖」或「魚骨圖」，將各項重點、注意事項及流程表，簡要列舉，以明綱目，並作為力行、追蹤、檢討與修正的依據。此草案內容包括目標、自我分析－專長、興趣、性向、健康狀況、體力、人際關係、發展潛能與願景，以及職場環境條件分析等。

六、請教親友

即使自己審慎研擬了生涯規劃案，由於自己觀照思考模式常有盲點，不易察覺本身的缺失，所以常見「旁觀者清」的說法，如能竭誠請教親友，依其客觀的眼光，評論該走的方向，提出重點建議，當可補足自己偏失之處。尤其具有實務經驗的長輩或學有專長的專家，可望提供關鍵性的寶貴意見，以供檢討修正參考。

七、試探實習

任何業務，首次參與總會覺得生疏或不習慣。館員可不必畏卻、也不必推辭，祇要肯學肯做，即可體會到「天下無難事」的真諦。嚴長壽先生在其著作《總裁獅子心》書中所述「垃圾桶哲學」（註 4），也就是不計較什麼事，多做多學習，終於不吃虧。館員不妨藉著試探新工作實習操作機會，進一步了解自己是否能夠很快適應新環境或新工作，以利修正規劃案。

八、修正規劃

規劃草案經請教親友及專家，並經試探實習後，獲得若干建議，以之作爲修正案的參考。且日後因機構內人事異動、業務調整或時序變動，也都可能影響到規劃案的適時修正，以符實際。換言之，館員個人的生涯規劃，僅是自己走向的目標與策略；如為全體館員共通性質的進修成長的規劃，則為全體館員共同前進的大方向。無論是那一種形式，都要具有彈性，必要時得隨著實際情境而修正調整。

九、勇往邁進

館員生涯規劃，無論是個人或團體，無論屬草案或修正案，最重要的作用，就是要實踐。除了上述必要的修正外，宜遵循著所規劃的方向與內容，逐步落實，即使遭遇橫逆，也要設法解決艱困，勇往邁進，這樣才有成功的希望。反之，祇有形式或表面功夫，必然少有績效可言。館員個人生涯及團體成長茁壯，都必須堅定信心，竭己所能，互助合作，以期共治、共享。

陸、圖書館員生涯規劃的內容

圖書館員的定位，因時代科技的變化，館員角色在繼續改變中且必須改變（must change），所謂新科技新角色（New Technologies, New Roles），保持現狀即落伍。

（註 5）且今日館員扮演著多重角色，包括國家公務人員、讀者服務員、資訊仲介者、知識管理者及指導教師，其任務職責相當重大。踏入圖書館事業範疇，無論是有備而來，或是因緣際會而入，既來之，則安之；與其說沒有興趣，倒不如培養情趣；抱著臨時過渡心理，倒不如心存永續經營心意。試擬館員生涯規劃內容如下，相信館員及潛在館員都會發現圖書館的服務具有深遠的涵義。

一、堅定信念

圖書館是為讀者服務的機構，除了少數項目由使用者付費外，多為免費服務，讀者是重要的顧客，顧客需求導向是我們服務的方向。館員是公務人員，工作與酬勞都有法令的規定，權責保障與規範，不容忽視。該得的可得、不該得的不應奢想逾分；錢財為身外物，諺云：「人為財死、鳥為食亡」，是不得已或貪妄之舉？身外之物，生時不帶來，往生帶不去，累積多多，有何意義？倒是誓願熱心服務、安分守己、盡力而為，心無掛慮，人生和樂，多麼愜意！

二、身心健康

施捨是福、助人最樂；善有善報，服務他人，心境開朗，快樂無比。公務生涯，雖然忙碌，心中少有得失包袱、作息有序，減少應酬鑽營；身為館員，應無太大工作壓力，且生活簡樸、餐飲定時、睡眠充足、加上休憩旅遊及適度運動，紓解疲勞，有益身心健康。對於工作的思考模式也影響心理與生理的健康，例如在推動書車、書庫整架、搬書等較用體力或需上下樓的工作時，就當作運動的時間，甚至流些汗，就是正常的生理作用，有益於自己的健康，如果有這樣的想法，會過得更為快樂！

三、工作權責

館員要珍惜公務機關的工作機會，尤其在工商經濟不景氣的年代，公務人員的職位與待遇，算是比較安定的職業，在保險、互助、福利、住宅貸款及退休給與等各方面都已步上制度正軌情況下，祇需依法申請，即免予操心。但有權就有責，在業務推展上，要善盡職責，熟悉法規，積極推動原有服務項目，並運用各種社會資源，開創嶄新的服務途徑。且宜配合政令與政策，協助首長與主管策劃及執行機構特色的發展，建立清新的服務品牌與形象。

四、終身大事

館員如屬「單身貴族」，在繁忙公務之餘，尚須規劃婚姻相關事宜，處理「終身大事」。由於我國傳統民情較趨保守，一般民眾異性正常交往行為迄未突破原有窠臼，甚至人與人之間的隔閡，尚難開啓心中的門窗，除了熟識者外，國人連彼此打招呼的習慣都難以形成。加上館員服務範圍常侷限於館內，較少與外界接觸，有時會覺得適婚的異性在何處？導致淑女君子常蹉跎，成為巧逢理想對象的瓶頸。筆者試提若干淺見供參採：

如果

十全十美，難尋覓、
想來想去，多疑慮。

那麼

身高，不再是距離；
年齡，不是大問題；
學歷，不算大差距；
財富，不須費心機。
個性，難免有差異；
機會，不輕易放棄；
活動，要積極參與；
認識，可不必遲疑。

可是

品行操守，要注意；
健康遺傳，須留意。

但願

有情有義，送做堆；
永恆經營，賀家齊。

（以上，僅供參考，並博君一笑。）

五、家庭生活

家庭是生活安定的基本要素。生活起居、餐飲、休憩、工作樂趣等，都與家庭是否美滿息息相關。離家近，便於照應；家人料理家務，使館員無後顧之憂也是很重要的一環；如為雙薪家庭，子女年幼需陪伴與撫養，必要時，可考慮申請育嬰假，以留職停薪方式處理，或調整輪班與彈性上班制，以利兼顧家庭；子女上學後，關心其課業及校內活動；至於假日親子活動、全家歡聚，以增進婆媳、夫婦及親子情感互動，亦不容稍為疏忽。

六、人際關係

俗諺說：「做事難，做人更難。」可見人與人之間的相處，如何才能恰到好處，是值得探討的。如何將不同個體的內心思考與外在行為，經由坦誠溝通、協調，以期圓融相處，和諧共事，實需高度技巧，即使館員的智力商數(I.Q)高，能力強，但如情緒商數(E.Q)低，處理環境及人際關係的效能低，就很難克服障礙，更難達預期目標。館員要多與周遭的顧客及其他同仁認識、了解、協商、關懷、問候、協助與互動，對業務的推展，必然大有幫助。

七、終身學習

因資訊科技的發達，造成領導管理方式的改變，職場科技的繼續教育成為終身學習的重點，包括生涯成長(careers grew)、改變管理、領導發展(leadership development)、解決問題、目標管理、決策、創意思考及時間管理等。(註 6)無論在生活上、工作上所需的知能，都必須活到老、學到老，繼續多方面學習。例如參加考試、升學、學分班、空中大學、研習講座、閱讀、研討會甚至實習、擔任義工、參加讀書會、品質圈及一般開會，祇要肯用心，都是在「做中學、學中做」，學習的好機會。何況如事先報准參加報考者，得以公假登記進修。在資訊網路時代，有關資訊素養如視聽媒體、電腦、光碟及網路方面的操作運用，並須指導讀者如何運用科技查詢、篩選及擷取其所需的資訊資源，這些技術都要靠平時的進修學習。至於運用館際合作，共用數位化資料庫、合作採訪、合作編目、合作館藏互借、互通、合作管理及合作諮詢等，以及館內各單位業務的聯繫、合作與整合，除了面對面的協商外，也都要利用電子化設備，在在都須館員的進修與成長。

八、退休義工

如係銀髮族館員，接近榮退年齡，就必須未雨綢繆，預作退休生涯的規劃，例如所謂「老本、老身、老伴、老友」應如何善加運用、保重、珍惜與如何守望相助、互為扶持？退休金如何請領？依月退或全退方式辦理、其利弊如何？退休金如何運用、如何理財？存款孳息或投資？風險如何？退休後如何安排規律的生活？作何種運動？何種活動？閱讀、學習、歌唱、寫作、漫畫、種植，如何分配時間？是否擔任文化義工？如何

規劃為忙碌、輕鬆而有趣的生活？所謂「忙人無是非，閒人無樂趣。」付出自己的時間，去幫助別人，雖然是退而不休，顯得忙碌，但是其中的快樂，是多麼有意義呀！

柒、圖書館員生涯自我實現的途徑

館員的生涯規劃，包括個人的規劃與全館的規劃。前者屬於個人人生旅途的預定作為的進度與內涵；後者則為機關團體或全館人員的工作目標、進修與服務過程。團體部分，宜經由外在制約力量及團體動力予以督促及目標管理；個人部分，則除了團體力量的導引外，端賴館員本身的自我管理與自我實現。其具體可行的途徑為：

- 一、自我管理：以機關或圖書館為單位及館員本身的追蹤管理為主。是否貫徹計畫，有效執行，也祇有自己的決心與毅力最能表現出來。館員應隨時隨地去省思、檢視是否遵循原訂計畫運作？並定期檢討，參酌實際狀況及親友建議，加以修正所作所為。
- 二、隨時筆記：隨身攜帶一小日記本，任何創意思考、所見所聞，隨時摘要筆記，以供參閱復習與應用。養成隨時筆記的習慣，將可累積許多名言智慧，對於時間管理也受益無窮。有時巧遇某項奇特創意或啓示，如未加記錄，則稍縱即逝，殊為可惜。
- 三、資料整理：無論生活常識或工作上的專門知識，包括會議、研討、剪報、筆記及其他資料，平日蒐集後，必須加以整理，輸入電腦或以卡片方式儲存，宜列出目次、索引並加以分類編目，遇到需用時，方便搜尋取用，可節省時間並避免遺漏。
- 四、不與人比：俗云：「人比人、氣死人。」在工作崗位上，盡力而為，不需計較工作量與酬勞，更不必與他人比職等、職位及薪水的高低多少，如確實難免與他人比較，則以「比上不足，比下有餘」泰然自處為宜。祇要具有信心、做有意義的事，受到尊重、受到信任，無論是職員或工友，同樣是一位很有尊嚴的館員。
- 五、不佔便宜：俗諺說：「吃虧就是佔便宜。」意指吃虧的人不需計較，經一事長一智，經過一次的吃虧，獲得了一次教訓，也就成長一次。館員也不必存心佔些便宜，投機、偷工、敷衍或賺取小便宜，事實上，注重蠅頭小利者，終會被發現而讓人唾棄的。
- 六、誠信知禮：古人說：「禮多人不怪」，「有禮走遍天下」。適當的禮儀，呈現了紳士淑女的風度，館員的生涯規劃注重顯現著微笑的容貌，謙恭有禮，所謂「微笑是萬國的通行證。」每位館員亦宜秉持誠摯的心，如口出承諾，須講求信用，隨時隨地做到誠懇、守時、守信、謙讓、禮節，必然是到處受到歡迎的。

捌、結語

圖書館員所扮演的角色包括公務人員、服務員、仲介者、領航員、指導教師。其服務工作性質卻與一般公務人員不同，因為讀者群具有不同的需求、館員上下班時間未能一致化、每位館員必須具備強健的體魄與堅毅的耐力，要建立熱誠服務的形象，更要不斷進修，才能負起知識管理與資訊服務的重任。

每一位館員為達成個人與機構的共同目標，務必研擬生涯規劃事項。參酌目標一致、家庭和樂、進修成長、時間管理及積極服務原則，依各步驟流程加以規劃。其內容包括堅定信念、身心健康、工作權責、終身大事、家庭生活、人際關係、終身學習及退休義工等項。

館員生涯規劃後，必須付諸實踐，經由自我管理、隨時筆記、資料整理、不與人比、不佔便宜並以誠信知禮，貫徹實現。至於全館工作同仁的共同進修成長激勵潛能及休閒活動等，宜由館內相關單位及上級主管機關共同整理規劃，促成學習型組織，共同學習、成長，增進服務品質。相信館員健康快樂，館務蒸蒸日上，當可預期。

註釋

1. 廖又生，「館員生涯規劃問題初探」，圖書與資訊學刊，第十三期（民 84），頁 1-8。
2. Anonymous, "The changing Career Scene for Librarians". *Information Outlook*, Washington, Mar 1998, p.14.
3. Eric C. Shoaf, "Fifteen Months in the Planning Trenches: Strategically Positioning the Research Library for a New Century" *Library Administration & Management*. Volume 15, No.1.2001. pp.5-13.
4. 嚴長壽，《總裁獅子心》，平安文化公司（臺北，民 86）。
5. Rebecca Jones, "New Technologies Demand New Roles: Resistance is Futile". *Computers in Libraries*, Wewtpport, Jul/Aug 1997. pp.32-38.
6. Anne Woodsworth, "Learning for A Lifetime". *Library Journal*, New York, Jan 1998, pp.62-63.