

บริการห้องสมุด

ห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมมีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ การมุ่งสร้างผลประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ และมุ่งให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด ในทางธุรกิจ ผลประโยชน์ คือ การดำเนินการแสวงหา เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร แต่ในมุมมองทางด้านการบริการนั้น ห้องสมุดมีเป้าหมายเพื่อ สร้างให้คนเกิดความรู้และเกิดทักษะ จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากประสบการณ์ตรง เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้ใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในตัวเองของบุคคลนั้นๆ ได้อีกด้วย โดยการบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วย การมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีคุณภาพ อีกทั้งยังต้องมีเทคนิคการบริการที่ดีเยี่ยม เมื่อการบริการขับเคลื่อนไปด้วยองค์ประกอบเหล่านี้แล้วนั้น ย่อมจะส่งผลให้การบริการห้องสมุดสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หลักของการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างแน่นอน

งานบริการห้องสมุด

หัวใจหลักของสถาบันบริการสารสนเทศ คือ การบริการที่เป็นที่น่าประทับใจ ที่เกิดจากผู้มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความเต็มใจและยินดีให้บริการตากผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดด้วยเช่นกัน เนื่องจากการบริการนั้นเป็นภาพลักษณ์แรกๆที่ผู้มารับบริการพบเห็นเป็นสิ่งแรก ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในแต่ละครั้ง การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือการมีมิตรไมตรีต่อกันนั้น ย่อมเป็นจุดเริ่มต้นของความประทับใจทั้งต่อผู้ให้และผู้รับบริการนั่นเอง โดยมีองค์ประกอบหลายด้านที่เป็นส่วนช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการห้องสมุดทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ไม่เพียงแต่การบริการเพียงอย่างเดียว ยังรวมไปถึงการบริการด้านการอ่าน เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของห้องสมุดแห่งนั้นๆ การตกแต่งที่สวยงาม เหมาะกับบรรยากาศ ให้มาแสวงหาความรู้ การจัดสถานที่ให้รู้สึกสะดวกสบาย มีบริการเสริมอย่างครบครัน เช่น บริการยืมคืน บริการช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการในห้องสมุดทุกฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายงานบริการ (Service function) ซึ่งเป็นฝ่ายบริการที่ต้องพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่ง บรรณารักษ์ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่อื่น ก็ตาม ซึ่งทุกฝ่ายที่กล่าวมานั้น ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ให้บริการส่วนหน้าทั้งสิ้น ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายใต้ความคาดหวังและแรงกดดันที่ค่อนข้างมาก จากผู้มาใช้บริการ ดังนั้น Service mind จึงต้องถูกนำมาเพื่อประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายนี้

คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ได้แก่

1. มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
2. เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เป็นนิจ
3. มีความสะอาด รอบคอบ
4. ใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ด้วยการอ่านหนังสือในห้องสมุดทุกเล่ม
5. กระฉับกระเฉงว่องไว
6. ให้บริการอย่างน่าประทับใจ

3. ห้องสมุดต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มาปรับใช้กับการพัฒนางานบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวกต่อการเข้าถึง ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด และที่สำคัญยังเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นได้ ส่งผลให้การบริการเกิดผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายของการดำเนินการ

ห้องสมุดแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าของทุกโรงเรียน เป็นศูนย์กลางข้อมูลการเรียนรู้ให้กับนักเรียน ในโรงเรียนแห่งนั้นๆ
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าให้บรรดานักศึกษา ในทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งห้องสมุดของมหาวิทยาลัยจะเก็บรวบรวมหนังสือที่มีความหลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากวิสัยทัศน์ของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย นั่นเอง
3. ห้องสมุดเฉพาะ คือห้องสมุดซึ่งรวบรวมหนังสือในสาขาวิชาบางสาขาโดยเฉพาะ มักเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยราชการ องค์กร บริษัทเอกชน หรือธนาคาร ทำหน้าที่จัดหาหนังสือและให้บริการความรู้ ข้อมูล และข่าวสารเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ ห้องสมุดเฉพาะจะเน้นการรวบรวมรายงานการค้นคว้าวิจัย วารสารทางวิชาการ และเอกสารเฉพาะเรื่องที่ผลิตเพื่อการใช้งานกลุ่มนักวิชาการบริการของห้องสมุดเฉพาะจะเน้นการช่วยค้นเรื่องราว ตอบคำถาม แปลบทความทางวิชาการ จัดทำสำเนาเอกสาร ค้นหาเอกสาร จัดทำบรรณานุกรมและดัชนีค้นเรื่องให้ตามต้องการ จัดพิมพ์ข่าวสาร

เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์เฉพาะเรื่องส่งให้ถึงผู้ใช้ จัดส่งเอกสารและเรื่องย่อของเอกสารเฉพาะเรื่องให้ถึงผู้ใช้ตามความสนใจเป็นรายบุคคล

4. ห้องสมุดประชาชน มุ่งเป้าหมายไปที่ผู้รับบริการกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ต้องการแสวงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลของห้องสมุด เพื่อให้คนกลุ่มนี้สามารถเข้าถึงแหล่งห้องสมุดได้

5. ห้องสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่มีจากทั่วประเทศ ที่กระจายไปตามห้องสมุดเล็กๆ ต่างๆ

วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

วัตถุประสงค์หลักทั่วไปของห้องสมุดมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา การใช้ห้องสมุด เป็นหัวใจของการศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้สามารถให้ผู้คน รู้จักศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มเติมจากที่ร่ำเรียน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา รวมไปถึงผู้ที่จบการศึกษาแล้ว ประชาชนทั่วไปสามารถใช้ห้องสมุดศึกษาหาความรู้ได้ตลอดชีวิต

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ทุกวันนี้วิทยาการต่างๆ ก้าวไปอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับศึกษาวิทยาการต่างๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก ทำให้คนรู้จักข่าวคราว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาประเทศต่อไป

3. เพื่อใช้ในการค้นคว้า ในห้องสมุด มีสารนิเทศมากมาย เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เหมาะสำหรับเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ที่จะทำการวิจัย จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเบื้องต้นจากเรื่องที่มีอยู่แล้ว

4. เพื่อจรรโลงใจมนุษย์ การอ่านหนังสือ นอกเสียจากการได้ความรู้แล้ว ยังทำให้ผู้อ่านมีความสุขได้อีกด้วย เนื่องจากความซาบซึ้งในความคิดที่ดีงาม ให้ความจรรโลงใจในสิ่งที่ดีแก่ผู้อ่าน ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ ให้ทำประโยชน์ต่อสังคม เช่น การอ่านหนังสือธรรมะ ทำให้ซาบซึ้งถึงคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า หนังสือวรรณกรรม วรรณคดี ทำให้เกิดจินตนาการ

5. เพื่อนันทนาการ นอกจากการอ่านหนังสือวิชาการแล้ว ห้องสมุดยังเป็นสถานที่ในการพักผ่อนหย่อนใจ เพราะห้องสมุด ยังมีหนังสือประเภทต่างๆ ให้ความบันเทิงเบาสมอง เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น

นิตยสาร เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และปลูกสำนึกรักการอ่าน รู้จักอ่านหนังสืออย่างมี วิจารณ์ญาณ

ประเภทของงานบริการห้องสมุด

บริการสารสนเทศแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.บริการพื้นฐาน คือ บริการที่สำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้บริการในห้องสมุดทุก ประเภท ได้แก่

1.1 บริการการอ่าน เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกสิ่งพิมพ์โสตทัศนวัสดุ วัสดุ ส่วนย่อ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต่างๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการ อ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด

1.2 บริการยืม - คืน คือบริการให้ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบการยืม ของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตาม อัตราที่ห้องสมุดกำหนด

1.3 บริการหนังสือจอง เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืน จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวก ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์แก่ ผู้ใช้ส่วนรวม

1.4 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะช่วยให้ คำแนะนำและบริการตอบคำถามแก่นักเรียนและผู้ใช้ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และคำถามที่ ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด

2.บริการพิเศษ คือ บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจะพิจารณาจัดบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความพร้อมของแต่ละสถาบัน บริการพิเศษมีดังนี้

2.1 บริการสาระสังเขปและครรชนี เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อสนเทศเอกสารโดย ประหยัดเวลา โดยสาระสังเขปจะเป็นการย่อเรื่องจากบทความหรือเอกสารต่างๆเพื่อให้ผู้อ่าน ได้ใช้เป็น แนวทางในการพิจารณาว่า สารสนเทศดังกล่าวตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

2.2 บริการข่าวทันสมัย คือ บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้ หรือสารสนเทศใหม่ ทันทีที่สถาบันบริการสารสนเทศ ได้รับสารสนเทศ(ห้องสมุดมี)

2.3 บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ เรียกว่า S.D.I เป็นแนวคิดสืบเนื่องจากบริการข่าวทันสมัย แต่เป็นบริการเฉพาะบุคคลโดยจัดทำระเบียบผู้ใช้แต่ละคน ในบัตรระเบียบแต่ละบัตรจะระบุความสนใจหรือหัวข้อที่สนใจกำกับไว้ เมื่อมีเอกสารใดที่ห้องสมุดได้รับตรงกับความสนใจของผู้ใช้ คนใดบรรณารักษ์ก็จะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ

2.4 บริการแปล เป็นการถ่ายทอดสารสนเทศจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่ง เพื่อจัดอุปสรรคทางด้านภาษา

2.5 บริการอ้างอิง เป็นการรวบรวมสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง ทั้งที่อยู่ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัวบุคคล แหล่งสารสนเทศ สารสนเทศ บรรณานุกรม และบรรณานุกรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศในเรื่องที่ต้องการอย่างสมบูรณ์

2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นการช่วยให้ผู้อ่านให้ได้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่มีจากห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ อื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าได้อย่างกว้างขวาง และเป็นการประหยัดงบประมาณในด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศด้วย (ห้องสมุดมี)

2.7 บริการสืบค้นสารสนเทศ (Information retrieval Service) เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ ในปัจจุบันมี 3 ประเภท คือ

2.7.1 ฐานข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นข้อมูลที่บริษัทเอกชนต่างๆ จัดทำขึ้น โดยมีการจัดหา จัดเก็บสารสนเทศสาขาต่างๆ ไว้แล้วเสนอบริการไปยังสถาบันบริการสารสนเทศ องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่คาดว่าจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเหล่านั้น หากสถาบันองค์กร หรือหน่วยงานเหล่านั้นต้องการสารสนเทศ ต้องสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท เมื่อมีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล โดยเรียกเรียกผ่านการสื่อสารรูปแบบต่างๆ บริษัทจะเรียกเก็บค่าบริการตามที่ตกลงไว้ (ห้องสมุดมี)

2.7.2 ฐานข้อมูลซีดี – รอม เป็นการบันทึกสารสนเทศลงบนแผ่นโลหะขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางขนาด 12 เซนติเมตร ด้วยแสงเลเซอร์

2.7.3 ฐานข้อมูลที่สถาบันบริการสารสนเทศผลิตเอง เป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ละแห่งจัดทำขึ้น ขณะนี้ส่วนใหญ่จัดทำในรูปแบบฐานกรรรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น

2.8 บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่สนใจได้ทั่วโลก ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัยได้มากขึ้น ตรงตามความต้องการและสะดวกรวดเร็ว (ห้องสมุดมี)

2.9 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการค้นคว้าหาความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ซีดีรอม ดีวีดี วีซีดี เป็นต้น (ห้องสมุดมี)

นวัตกรรมด้านการบริการสารสนเทศ

บริการที่น่าสนใจในปัจจุบัน

- บริการการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ
- บริการห้องสมุด 24 ชั่วโมง 7 วัน
- บริการ 30 เล่มต่อปี อ่านฟรีตลอดชีวิต
- บริการความรู้ถึงประตูบ้าน
- บริการเครื่องยืมคืนด้วยตนเอง
- บริการศูนย์รวมความรู้ (Web portal)
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่
- บริการติดตามข่าวสาร
- บริการห้องสมุดสำเร็จรูป (Knowledge Corner)
- กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

การบริการเชิงรุกของห้องสมุด (Proactive Service)

ด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ซึ่งเข้ามามีบทบาทและเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของผู้คน สังคมและการทำงานของหน่วยงานต่างๆมากขึ้น พร้อมกับพฤติกรรมของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไปมาก มีความต้องการ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง การยอมรับ ความมีสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น และความพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการเนื่องจากห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศโดยตรง บรรณารักษ์ซึ่งเป็นสื่อกลางเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการต่างๆของห้องสมุด จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการให้บริการจากด้วย ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องหาวิธีดำเนินการต่างๆ เพื่อเสริมบทบาทของห้องสมุดที่แต่เดิมมีแต่บริการเชิงรับ หรือ Reactive Service คือ บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้มีแนวคิดในเชิงรุกหรือ Proactive Services โดยการสร้างให้เกิดความต้องการใช้ ต้องการอ่านเกิดขึ้น และต้องการมาใช้บริการ

การบริการเชิงรุก (Proactive Service)

การบริการเชิงรุกเป็นการวางแผนการในการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รรอให้ผู้ใช้ร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึด แนวปฏิบัติ 4 ประการในการสร้างบริการเชิงรุก ดังนี้(ศิริพร,2551)

1. Customer Service Plan: แผนการบริการลูกค้า

เมื่อผู้ให้บริการ ได้รับความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนการบริการลูกค้า เพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของผู้ให้บริการทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. Customer Centric : การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เน้นความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ ทุกคนในองค์กร ตั้งแต่พนักงาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” (Customer) และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดี ตามบทบาทหน้าที่ในการให้บริการและในฐานะผู้ให้ ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเผชิญกับสถานะการณ์ใด

3. Service Mind : จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ

Service Mind ถือเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้ เพราะถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านการบริการซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ

4. Skill & Enthusiastic Service: ทักษะ ความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ

ทักษะในการให้บริการลูกค้ามีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการฝึกฝนให้มีความรวดเร็วและมีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการได้แก่

- ทักษะทางการทักทาย
- ทักษะด้านการรับฟัง
- ทักษะทางการจัดการข้อร้องเรียน

จากแนวปฏิบัติการทำงานบริการเชิงรุกทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบริการห้องสมุดมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ ลดปัญหาขณะปฏิบัติงานสามารถรับมือกับปัญหาทางด้านการบริการและนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การสร้างบริการเชิงรุกของห้องสมุด

1. มีมุมสบาย เป็นสัดส่วนและควรมีห้องสำหรับรับประทานอาหารและดื่มน้ำได้
2. มีหนังสือ เอกสารอันพร้อมสรรพ ที่สามารถทำงานได้เลย และควรจะตอบสนองทุกกลุ่ม ทุกคณะ สามารถให้บริการที่ตอบสนองได้ทั้งสาระและบันเทิง
3. มีความบันเทิง
4. ส่งข่าว ข้อมูล รายชื่อหนังสือ ที่น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ ทางอีเมลล์ ซึ่งใครอยู่ที่ไหนก็สามารถอ่านได้
5. ควรจะเป็นคลังความรู้เคลื่อนที่

6. ควรบริการข้อมูลเฉพาะอย่าง เฉพาะด้านปริกษาวิทยานิพนธ์ส่วนตัว สืบค้นอย่างเป็นคู่คิด
7. เมื่อมีปัญหาต้องการติดต่อห้องสมุด หรือเมื่อมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องการทราบ สามารถโทรมาถามทางห้องสมุดได้
8. ห้องสมุดควรมีบุคลากรเก่งภาษาต่างชาติ
9. มีอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะอยู่ที่คณะไหน หรืออยู่ที่ไหนก็ค้นได้ ยืมต่อเองได้
10. มีการส่งข่าวแจ้งเตือน ป้องกันการลืมคืนหนังสือ
11. ควรให้บริการเสียงตามสาย แผ่นป้ายโฆษณา กิจกรรมต่าง ๆ ประกวดต่าง ๆ สัปดาห์ห้องสมุด
12. ควรจัดชั้นให้สวยงาม มีมุมหนังสือขายดี มีการเก็บสถิติการยืม มีหนังสือราคาพิเศษ (ควรทำให้ห้องสมุดน่าสนใจ เช่น ทำให้ผู้ใช้คิดมามาห้องสมุดแล้วไม่น่าเบื่อ)
13. ควรมีการสัมภาษณ์ผู้อ่าน เพื่อให้ความเห็นหนังสือใหม่ เพื่อ กระตุ้นผู้อ่าน ด้วยบทวิจารณ์
14. ควรสร้างสัมพันธ์กับชุมชน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวางแผนบริการเชิงรุก

1. องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้
2. เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกๆฝ่าย
3. สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จะได้มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถประเมินการบริหารงานได้

สรุปองค์ประกอบที่จะทำให้การบริการเชิงรุกสำเร็จ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความเชื่อมั่นวางใจ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ
5. อีซยาซีย์ไมตรี
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การเข้าถึงบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร
10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้

ตัวอย่างบริการเชิงรุก

Bookmobile library หรือก็คือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่จะใช้ยานพาหนะที่ออกแบบเพื่อใช้เป็นห้องสมุด ให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงหนังสือได้ ภายในยานพาหนะนี้อาจจะมีพื้นที่เพียงพอสำหรับคนที่นั่งและอ่านหนังสือภายในรถและสามารถบรรทุกหนังสือออกไปให้บริการแก่ประชาชนและกลุ่มบุคคลที่มีความยากลำบากในการเข้าถึงห้องสมุด เช่น ชุมชนแออัด บ้านพักคนชรา สถานพักฟื้น เป็นต้น

บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery-D.D.) เป็นการให้บริการส่งสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วิทยุ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ สำเนาบทความวารสาร ให้ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปยืม-คืนด้วยตนเอง เพียงแต่รอรับเอกสารที่ส่งคำร้องขอยืมจากจุดบริการ บริการนำส่งเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง

บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นการจัดบริการสารสนเทศและความรู้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา หรือความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศทันสมัย ตรงตามความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์

บริการ RSS ย่อมาจาก Really Simple Syndication เป็นบริการ CAS ประเภทหนึ่ง คือ บริการที่อยู่บนระบบ อินเทอร์เน็ต จัดทำข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบ XML เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ โดยส่งข่าวหรือข้อมูลใหม่ๆ ให้ถึงเครื่องตลอดเวลาที่มีการ Update ไม่ต้อง เสียเวลาเปิดเว็บไซต์เข้ามาค้นหา ข้อดีของบริการ RSS คือ ช่วยลดข้อจำกัดในการคัดลอกข้อมูลในเว็บไซต์ โดยเฉพาะกรณีการละเมิด ลิขสิทธิ์ขณะที่ผู้สร้างไม่ต้องเสียเวลาทำหน้าเพจแสดงข่าว ซึ่งต้องทำทุกครั้งเมื่อ ต้องการเพิ่มข่าว RSS จะดึงข่าวมาโดยอัตโนมัติ ทำให้ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นศูนย์กลางมากขึ้น

บริการ Social Bookmarking เป็นเครื่องมือและกระบวนการหนึ่งของเทคโนโลยี Social Networking & Web 2.0 ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบริหารจัดการรายการเว็บไซต์ หรือทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น URL ชื่อเว็บ รายละเอียดย่อของเว็บ รวมทั้งคำค้นในรูปแบบ Tag ของแต่ละรายการ แนวคิดการย้ายการบันทึกรายการเว็บไซต์ไปไว้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านผู้ให้บริการกลาง และทุกคนสามารถร่วมกันบันทึกรายการเว็บไซต์ สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ ให้คะแนนความนิยม (Voting) และจัดหมวดหมู่เว็บไซต์จึงเกิดขึ้นตามกระแสเว็บ 2.0

สรุป

งานบริการสารสนเทศ ถือเป็นหัวใจของการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ เนื่องจากงานบริการจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ในการอ่าน การค้นคว้าและวิจัย บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจัดขึ้นอาจแตกต่างกันไปตามลักษณะและความพร้อมของสถาบัน ซึ่งมีทั้งบริการพื้นฐาน บริการพิเศษและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความหมายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) หมายถึง บริการของห้องสมุดในด้านการช่วยผู้อ่าน ค้นหาข้อเท็จจริงหรือข่าวสารต่าง ๆ และช่วยผู้อ่านในการใช้หนังสือและห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างจากการบริการข้อสนเทศ (Information Service) ตรงที่ว่าบริการสารสนเทศนั้น มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ต้องการ ไม่ใช่ชี้แนะให้ผู้ใช้ไปค้นหาคำตอบเอง อย่างไรก็ตาม บริการทั้งสองประเภทนี้ก็ควรให้ควบคู่กัน ไป

ประวัติการให้บริการในต่างประเทศ

ในสหรัฐอเมริกา บริการตอบคำถาม เกิดขึ้นภายหลังงานหลักอื่น ๆ ของ ห้องสมุด ได้แก่ งานบริการและงานเทคนิค (การจัดซื้อจัดหา การจัดหมู่หนังสือ และการทำ บัตรรายการ) ทั้งนี้ เพราะการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยอย่างจริงจังอันเป็น ต้นเหตุให้เกิดงานบริการตอบคำถามฯ เพิ่งจะมีขึ้นราว 100 ปีเศษ มานี้เอง ผู้ริเริ่มคือ แซมมวลกรีน(Samuel Green) บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนวูซสเตอร์ (Worcester Free Public Library) แห่งเมืองวูซสเตอร์ รัฐแมสซาชูเซต เป็นผู้ที่ได้เสนอความคิดในการช่วยเหลือผู้อ่านในการใช้ห้องสมุดนอกเหนือไปจากงานประจำอื่น ๆ ของบรรณารักษ์ โดยได้เสนอความคิดนี้ในที่ประชุมสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

ในปี ค.ศ. 1876 แนวคิดที่เสนอขึ้นขั้นแรกนี้กรีนฯ มุ่งหวังเพียงแต่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความประทับใจในกิจการของห้องสมุด ยิ่งขึ้นเท่านั้นเอง ยังไม่เกิดแนวความคิดที่ว่าบริการข่าวสาร ข้อมูลเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของห้องสมุด ห้องสมุดจำนวนมาก นำความคิดของกรีน ไปปฏิบัติห้องสมุดที่นับว่าเป็นผู้บุกเบิกบริการนี้แห่งหนึ่ง คือ ห้องสมุดประชาชนบอสตัน ซึ่งจัดบรรณารักษ์เข้าทำงานนี้เต็มที และให้บริการช่วยเหลือผู้อ่านด้วยวิธี "จัดบริการให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างสมบูรณ์เท่าที่จะมี นอกนั้นให้เป็นเรื่องของผู้ใช้ห้องสมุดที่จะช่วยเหลือตนเอง" วิธีนี้ประสบความสำเร็จด้วยดีและมีมาจนทุกวันนี้

เมลวิลล์ ดิวอี้ (Melvil Dewey) เรียกบริการนี้ว่า "ความคิดใหม่ในกิจการห้องสมุด" (Modern Library Idea) เขาได้จัดแผนกอ้างอิง (Reference Department) ขึ้นเป็นหน่วยงานหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคลัมเบียในปี ค.ศ. 1884 โดยมีบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Librarian) 2 คน รับผิดชอบ เขารายงานผลงานของแผนกนี้ว่า มีประโยชน์และก้าวหน้าไปด้วยดี และอาจนับเป็น แผนกที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดทีเดียว ระหว่างปี ค.ศ. 1876-1896 ก็มี Reference Service เกิดขึ้นใน Academic

Libraries & Public Libraries โรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ (Library School) หลายแห่งมี การสอนวิชานี้ (วิ
ลิตี จินตวงศ์ 2521:13-14) และหลังจากนั้นบริการนี้ก็มีแพร่หลายไปในทุกประเภทของห้องสมุด

ประวัติการให้บริการห้องสมุดในประเทศไทย

บริการตอบคำถาม เกิดขึ้นพร้อมกับการเปิดห้องสมุดข่าวสารอเมริกัน (USIS) กรุงเทพฯ ในปี พ.ศ.
2489 เป็นห้องสมุดแห่งแรกที่มีบริการนี้ พ.ศ. 2494 ได้มีการเรียนการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ (Library
Science) แผนใหม่ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย โดยที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดสอนวิชา "การจัด
ห้องสมุด" เป็นวิชาพิเศษขึ้นในเวลาเย็น โดยมูลนิธิฟูลไบรท์ (Fulbright Foundation) ได้จัดส่งอาจารย์ทาง
บรรณารักษศาสตร์มาทำการสอนปีละ คนเป็นเวลาติดต่อกัน 5 ปี มี Dr. Frances Lander Spain (ได้ชื่อว่า
เป็นผู้วางรากฐานวิชาบรรณารักษศาสตร์แผนใหม่ในประเทศไทย) เป็นคนแรกและเป็นคนร่างหลักสูตร ซึ่ง
ประกอบด้วย วิชาพื้นฐาน 6 วิชา ในจำนวน 6 วิชานี้ มีวิชา Reference Service รวมอยู่ด้วยซึ่งก็เป็นการ
ยอมรับว่า Reference Service เป็นงานสำคัญส่วนหนึ่งของห้องสมุด

ความสำคัญของการให้บริการ

บริการอ้างอิง เป็นบริการหลักของห้องสมุด เป็นงานที่ติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุด โดยตรง บรรณารักษ
เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุด (Library Users) กับทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) อาจแยก
กล่าวถึงความสำคัญของ Reference Service ได้ 5 ประการคือ

1. ช่วยให้ห้องสมุดให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง
2. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดเพิ่มขึ้น
3. ช่วยท่นเวลาผู้ใช้ห้องสมุด
4. ช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ห้องสมุด
5. ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมองเห็นความสำคัญของห้องสมุดในฐานะที่เป็นคลังแห่งวิทยาการอย่าง
แท้จริง (วิลิตี จินตวงศ์ 5521:8-11)

ขอบเขตของการให้บริการ

บริการอ้างอิงมีขอบเขตดังนี้

1. ตอบคำถาม (Answer Questions)
2. สอนการใช้ห้องสมุด (Formal & Informal Instruction)
3. ช่วยเหลือ แนะนำผู้อ่าน (Readers' Advisory Service)
4. รวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Comiling)
5. บริการแปล (Translation Service)
6. บริการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan Service)

วิธีให้บริการตอบคำถาม

การตอบคำถามมี 2 ชนิด คือ

1. ตอบได้ทันที เพราะบรรณารักษ์ทราบคำตอบอยู่แล้ว
2. ตอบโดยการค้นคว้าอ้างอิง

วิธีการให้บริการตอบคำถาม มี 3 วิธี ได้แก่

1. บรรณารักษ์ตอบเอง หากมั่นใจในคำตอบอย่างแท้จริง
2. แนะนำให้ผู้อ่านค้นคว้าจากหนังสือทั่วไปและหนังสืออ้างอิง
3. เชิญผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบ

ขบวนการใหญ่ ๆ ที่เป็นหลักในการตอบคำถามหนึ่ง ๆ มี 3 ขั้นตอน คือ

1. การซักถามเพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของผู้ถามคำถาม
2. การแยกประเภทคำถาม หรือปัญหาของผู้ที่มาซักถาม
3. การลงมือค้นคว้าหาคำตอบ (พินิตพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519:28)

บริการยืม-คืน

คือ การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกห้องสมุด สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ออกนอกห้องสมุดได้ โดยทำตามข้อกำหนดระเบียบการให้บริการสมาชิก แต่ละประเภทไว้ชัดเจน โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ หรือยืมด้วยตนเองโดยใช้เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self-check machine) โดยมีเป้าหมายการให้บริการ ยืม-คืน คือ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และนำไปศึกษาออกสถานบันได้

เทคโนโลยีที่มีการนำมาใช้ในบริการ ยืม-คืน

1. เทคโนโลยีรหัสแถบ (Barcode)

บาร์โค้ด-Barcode หรือรหัสแท่ง ลักษณะเป็นแท่งขนานดำ-ขาว หมายถึงระบบสัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายประจำตัวสินค้าซึ่งเป็นเลขรหัส เป็นภาษาสากลที่ใช้เพื่อสื่อหรือบ่งบอกถึงประเทศผู้ผลิต บริษัทที่ผลิต ชนิดของสินค้า ราคาสินค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการในการตรวจสอบสินค้า ตั้งแต่ขั้นตอนการผลิต การเก็บ การจัดจำหน่าย กำหนดนโยบายการตลาด

ใช้ในงานบริการ ยืม-คืน ทั่วไป งานทะเบียนผู้ใช้ (บัตรผู้ใช้) เลขเรียกหนังสือ ชื่อหนังสือที่ติดบนปกหนังสือ



2. คิวอาร์โค้ด (QR Code or 2D Barcode)

QR Code ก็คือรหัสชนิดหนึ่ง หรือที่เรียกกันว่า two-dimensional bar code หรือ 2D bar code โดยหลายชื่อนี้ ก็คือ QR Code เหมือนกัน ซึ่ง QR Code นี้ถูกคิดค้นขึ้นในปี 1994 นอกจากจะเอาไว้ใช้ในวงการค้าขายสินค้า หรือขนส่งแล้ว ยังเป็นที่นิยมนำเอามาใช้ในการตลาดด้วย QR Code นี้ เก็บข้อมูล url ของเราได้ และด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เราสามารถติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับอ่าน QR Code หรือ 2D Bar Code นี้ไว้ในโทรศัพท์มือถือได้ง่าย ๆ แล้ว เมื่อพบ QR Code ในแมกกาซีน หรือป้ายโฆษณา Bill Board ก็สามารถเอามือถือไป scan เพื่อรับข้อมูลนั้นมาได้ โดยสะดวกและง่าย

เป็นเทคโนโลยีที่อยู่กึ่งกลางระหว่าง Barcode และ RFID สามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่า และ ใช้อุปกรณ์อ่านได้มากกว่า Barcode ธรรมดา ปัจจุบันประยุกต์ใช้กับ บริการ ยืม-คืน บริการหนังสือใหม่ การจัดทำข้อมูล CIP ของหนังสือของห้องสมุด



3.เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี (Radio Frequency Identity – RFID)

มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้งานที่ระบบฉลากแบบบาร์โค้ดไม่สามารถใช้งานได้ โดยจุดเด่นของ RFID คือความสามารถในการอ่านข้อมูลของฉลากได้โดยไม่ต้องมีการสัมผัส สามารถอ่านค่าได้แม่นยำแม้ในสภาพที่ทัศนวิสัยไม่ดี ทนต่อความเปียกชื้น แสงสั่นสะเทือน การกระทบกระแทก และสามารถจะอ่านข้อมูลได้ด้วยความเร็วสูง

การใช้คลื่นวิทยุ เพื่อการระบุอัตลักษณ์ของวัตถุ ที่ติดป้าย RFID แทนการระบุด้วยวิธีอื่น ห้องสมุดนำเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการยืมสารสนเทศด้วยตนเอง , ระบบรักษาความปลอดภัย Security Gate เพื่อป้องกันการขโมยหนังสือ , เพื่อสำรวจสารสนเทศและจัดชั้นชั้น



หน้าที่ของสถาบันสารสนเทศต่อการบริการยืม-คืน

1. การยืมและการคืน

ในการบริการยืม-คืนสารสนเทศนั้นสถาบันสารสนเทศที่ให้บริการ ยืม-คืน ต้องมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ ยืม-คืน โดยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกยืม-คืน จะต้องมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถตอบคำถาม และชี้แนะสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้ โดยมีหน้าที่ บริการ ยืม-คืน ,จอง , ปรับ , หนังสือสำรอง , ตรวจสอบหนังสือ เมื่อผู้ใช้หาหนังสือไม่เจอ รวมไปถึง บริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วย

2. ระบบงาน ยืม-คืน อัตโนมัติ

เนื่องด้วยการก้าวหน้าทางด้านทางเทคโนโลยี จึงทำให้มีการประดิษฐ์เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ยืม-คืน ในสถาบันสารสนเทศ โดยเป็นเครื่อง ยืม-คืน อัตโนมัติ และรวมไปถึง โปรแกรมหรือระบบในการ ยืม-คืน อัตโนมัติ เช่น INNOPAC ที่ประกอบไปด้วย module ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างครบวงจร



3. การลงทะเบียนให้แก่ผู้ใช้

การจัดเก็บทะเบียนผู้ใช้ จัดทำเพื่อจำแนก ผู้ที่สามารถมีสิทธิในการใช้สารสนเทศ โดย ข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ คือ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้เป้าหมายในการ จัดทำทะเบียนผู้ใช้ ก็ เพื่อเป็นการสำรวจและประเมินชนิดหนึ่ง เพราะสถาบันสารสนเทศ สามารถทราบกลุ่มเป้าหมายและลักษณะการใช้ บริการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบันสารสนเทศให้ตรงต่อความต้องการของ ผู้ใช้

การบริการการอ่าน

ในปัจจุบันเกิดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆเกิดขึ้นมากมาย สิ่งก่อสร้างต่างๆจะเห็นได้ว่าโอ้อ่าและมีความทันสมัย ดึงดูดใจ ห้องสมุดก็เป็นสิ่งก่อสร้างที่ทันสมัยเหมือนกัน หลายคนอาจจะมองว่าห้องสมุดเป็นสถานที่เงียบสงบ อาจไม่เน้น ถึงความทันสมัย ตรงกันข้ามเพราะปัจจุบันห้องสมุดของยุค Generation Y ได้เปลี่ยนไปแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับยุค สังคมฐานความรู้ ห้องสมุดจึงได้เนรมิตตัวเองเหมือนแดนสวรรค์ที่ไม่ได้มีแต่อาคารเรียบง่าย แต่หรูหราแปลกตา น่าเข้าไป ใช้บริการ พร้อมกับบริการที่ไม่ได้มีแต่เฉพาะหนังสือให้อ่าน แต่ยังเป็นแหล่งบริการต่างๆ ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้

1.ตัวอาคารของห้องสมุด(Library Building)

ในปัจจุบันเกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาศักยภาพของตัวอาคาร และเพื่อดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงได้มีการสร้างตัวอาคารห้องสมุดที่ทันสมัย สวยหรูแปลกตา เหมือนดังสถานที่ท่องเที่ยว ที่ผู้คนต่าง ให้ความสนใจและต่างเข้ามาเยี่ยมชมกันมากมาย ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง

เป็นห้องสมุดที่เพิ่งเปลี่ยนชื่อเป็น Geisel Library ตัวตึกมีทั้งหมดแปดชั้น ชั้นที่ 1กับ 2 จะมีโต๊ะให้บริการและเป็นพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนชั้นสามนั้นไม่มี มีตั้งแต่ชั้น 4 จนถึงชั้น 8 เป็นที่จัดเก็บของหนังสือและเป็นพื้นที่ให้ ศึกษาเรียนรู้ ถ้ามองให้ภาพรวมตัวตึกจะมีลักษณะคล้ายเรขาคณิตที่ออกแบบตกแต่งโดย William Pereira

นอกจากห้องสมุด Geisel แล้วยังมีห้องสมุดอีกหลายที่ทั่วโลกที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงาม แสดงถึงความก้าวหน้าล้ำสมัยของห้องสมุด ได้แก่

- 1.National Library in Astana,Kazakhstan
- 2.National Library Checoslovakia
- 3.Tartastan National Library
4. Kansas City Public Library
- 5.Almere New Library
- 6.อื่นๆ

แค่เฉพาะตัวอาคารก็เป็นจุดดึงดูดความสนใจ ให้ต้องการเข้าไปเยี่ยมชม ต่อไปนี้จะเข้าไปชมในตัวอาคาร

2.ภายในตัวอาคาร

ภายในตัวอาคารของห้องสมุด มีการออกแบบโครงสร้างต่างๆให้สอดคล้องกับตัวอาคาร ด้วยเฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้นวางหนังสือ ที่นั่ง เครื่องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พวงไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เครื่องถ่ายเอกสาร ต่างๆ อันจะได้กล่าวดังต่อไปนี้

2.1) ชั้นวางหนังสือ มีความสวยงาม เน้นสีสันดึงดูดความสนใจ มีทั้งประเภทไม้และเหล็ก



ชั้นวางหนังสือที่เป็นไม้กับเหล็ก

2.2) ที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จะต้องมีโคมไฟหรือหลอดไฟตั้งอยู่ทุกที่



2.3) มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ



2.4) Information Common Space (พื้นที่ให้ใช้บริการร่วมกันของผู้ใช้ห้องสมุด)



จากภาพเป็นชุดคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้ใช้ทำงานเป็นกลุ่มเพื่อหาข้อมูลและปรึกษาหารือร่วมกัน หรืออาจจะเป็นห้องดูทีวีที่มีโซฟาให้นั่งชม หรือห้องว่างที่มีโต๊ะเล็กๆ ให้นั่งพักผ่อน ทำกิจกรรมร่วมกันเช่นอ่านหนังสือ ดูโน้ตบุ๊ก หรือทำการบ้าน

2.5) แสงสว่าง เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ห้องสมุดทุกแห่งต้องมี เพราะในการอ่านผู้ใช้ต้องมีแสงสว่างประกอบการอ่าน ยิ่งห้องที่มีแสงสว่างมากยิ่งดีเพราะจะช่วยถนอมสายตา ดังนั้นที่นั่งอ่านหนังสือทุกมุมจึงต้องมีโคมไฟหรือหลอดไฟติดอยู่ด้วย

2.6) บ้ายสัญลักษณ์ ช่วยให้ความรู้ ข่าวสารของห้องสมุดให้กับผู้ใช้ และเป็นแหล่งแนะนำเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด เช่นที่ตั้งของบริการต่างๆว่าอยู่ที่ชั้นไหน บ้ายบอกเลขหมู่หนังสือ บ้ายบอกจุดบริการต่างๆ ซึ่งต้องตั้งอยู่ในที่ๆเหมาะสมไม่บดบังทัศนียภาพของห้องสมุด แล้วผู้ใช้บริการสังเกตได้ง่าย เพราะมีความสะอาดตา สวยงาม สร้างสรรค์

2.7) อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องสมุด

- กระดานขาว (whiteboard)
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มี wireless ไร้สาย (wireless lab cart)
- เครื่องเย็บหนังสือ
- เครื่องสแกนฟิล์ม(Film scanner)
- เครื่องสแกนนิ่งไมโครฟิล์มแบบดิจิทัล (Digital Microfilm scanning)
- เครื่องมือแปลงเอกสารจากระบบดิจิทัลให้อยู่ในรูปแบบไมโครฟิล์ม

(Document archive writer)

-Shelves reader เหมือนกับผู้ใช้พกอุปกรณ์ตรวจหาหนังสือที่ตัวเองกำลังหาในชั้นหนังสือ พอพบหนังสือเล่มนั้นอุปกรณ์ตรวจนั้นก็จ้อง

-ชั้นวางหนังสือเคลื่อนที่ได้(Movable Shelving) ใช้จัดเก็บหนังสือได้เยอะแต่ก็ใช้พื้นที่เปลืองเล็กน้อย ทำให้พื้นที่ว่างเปล่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้ เพิ่มผลผลิตและความต้องการของผู้ใช้ที่น้อย ช่วยค่าใช้จ่ายในการดำเนิน

-ที่ล็อคกุญแจสำหรับระบบป้องกัน(Key lock for system security)

-หนังสือเอกสารเล่มๆ, สิ่งประหลาด, แผนที่, แผนภูมิ, ฟิล์ม

(Pamphlet, Specimen, Map, chart, Film)

-เครื่องถ่ายเอกสารโดยการหยอดเหรียญจ่ายเงิน(Copy vending machine)

-ประตูรักษาความปลอดภัย(Security gate)

-ห้องชมสื่อ(Media viewing room)

-การเรียนการสอนในห้องเรียนห้องสมุด(Library Instruction Classroom)

-อุปกรณ์อื่น เช่น เครื่อง reader scan , เครื่องขยายแบบพกพา

บริการอื่นๆ

ห้องสมุดนอกจากจะเป็นแหล่งบริการหนังสือ ความรู้แล้ว ปัจจุบันยังเป็นเสมือนชุมชนที่ให้บริการทั้งกาแฟ เครื่องดื่ม อาหารต่างๆ มีที่ให้ออกกำลังกาย อีกทั้งยังมีร้านขายของที่ระลึกจำพวกหนังสืออีกมากมาย เรียกได้ว่าเหมือนศูนย์การค้าเลยก็ว่าได้

บรรณานุกรม

- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2545). e-Library : ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2551). นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริกร มณีรินทร์ และคนอื่นๆ. (2548). TK park อุทยานการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สำนักงานอุทยานการเรียนรู้.
- ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่ในบทบาทของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์. เข้าถึงได้จาก <http://librarianlove.exteen.com/20091002/e-library>. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2557
- ศรีรัตน์ แจกกลิ่นจันทร์.(2553).สารสนเทศเพื่อการค้นคว้า.
- สุนิดา บุญญานนท์.(2554).ห้องสมุดในยุคปัจจุบันที่เป็นมากกว่าหนังสือ.นิตยสารบรรณารักษ์,4(2),45-46.
- ชลลดา. (2554). บริการยืมคืน. เข้าถึงได้จาก <http://355275chonlada.blogspot.com/2011/07/blog-post.html>. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2560
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2546) งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. เข้าถึงได้จาก <http://355275chonlada.blogspot.com/2011/07/blog-post.html>. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2560
- ศิวพร ต่อมใจ. (2554) บริการการอ่าน.เข้าถึงได้จาก <http://julin355307.blogspot.com/2011/06/blog-post.html>. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2560
- คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.. (2554) การบริการเชิงรุกของห้องสมุด (Proactive Service).เข้าถึงได้จาก <http://530110279-proactive.blogspot.com/>. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2560