

ทักษะทางด้านภาษา

บรรณารักษ์ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ตลอดจนแหล่งข้อมูลต่างๆ ของประเทศอาเซียนที่น่าสนใจเพื่อสามารถแนะนำแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสากล การเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ยุคเสมือนจริงเป็น ถึงแม้ปัจจุบันยังไม่มีหนังสือหรือตำราเรียนภาษาอังกฤษสำหรับบรรณารักษ์โดยตรงเช่นเดียวกับอาชีพอื่นๆ ที่มีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านภาษาในประเทศไทยได้เขียนตำราไว้ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับครู ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน โรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับช่าง อย่างไรก็ตามก็ ตามบรรณารักษ์นับว่าโชคดีเพราะอยู่กับแหล่งข้อมูลทั้งหนังสือหรือว่าตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ โสตทัศนวัสดุ รวมทั้งทรัพยากรในรูปแบบอื่น เช่น มัลติมีเดีย ซีดีรอม เป็นต้น บรรณารักษ์ยุคเสมือนจริง จะต้องใช้ความรู้ความชำนาญในการเปลี่ยนแปลงและถ่ายทอดข้อมูลเพื่อแนะนำให้ผู้ให้บริการ ได้รับความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ สำหรับการเป็นประชาคมอาเซียนที่ควรพัฒนามากที่สุดคือ สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของโลกที่ใช้กันอยู่มากในปัจจุบัน และยังบรรณารักษ์บริการมีหน้าที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บ่อยครั้ง หากมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษก็จะทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ทั้งในแง่การให้บริการ การฝึกอบรมผู้ใช้ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ฯลฯ เป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ใช้ องค์กร และตนเอง การเตรียมความพร้อมในเรื่องของภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันสูงขึ้นและสภาพสังคมที่มีวัฒนธรรมต่างๆ หลากหลายเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น เมื่อประชาคมอาเซียนเข้าสู่ AEC ไม่ว่าคนของแต่ละประเทศจะใช้ภาษาอะไรเป็นภาษาราชการ และภาษาประจำชาติอยู่ในขณะนี้ เมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับคนอื่นที่ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมนั้น ทุกคนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก จำเป็นต้องเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษให้ได้ทั้งสิ้น โดยเฉพาะบรรณารักษ์ส่วนงานบริการที่ต้องติดต่อสื่อสาร ทั้งฟัง พูด อ่าน และเขียน ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ จะต้องมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ และใช้ได้ดีด้วย บรรณารักษ์ต้องมีการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาศักยภาพ เพื่อช่วยให้การให้บริการผู้ใช้ และการทำงานร่วมกันในเครือข่ายวิชาชีพ สะดวกมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิก นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ภาษาต่างประเทศอื่นที่มีความสำคัญรองลงไป เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจของ เป็นสาเหตุที่ทำให้ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่มีความนิยมเพิ่มขึ้นสมรรถนะที่จำเป็นต้องพัฒนามากที่สุดสำหรับบรรณารักษ์งานบริการได้แก่ สมรรถนะด้านภาษา ยกตัวอย่างกิจกรรมห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี นอกเหนือจากการจัด Collection ห้องสมุดเพิ่มเติมเป็นมุมหนังสืออาเซียนแล้ว กิจกรรมส่วนงานบริการอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่

การให้การต้อนรับและนำชมห้องสมุด ตลอดจนการแนะนำการใช้งานข้อมูลต่างๆ ที่ห้องสมุดบอกรับ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน และบริการอื่นๆ ซึ่งแต่ละปีการศึกษา แต่ละเทอม จะมีนักศึกษาต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก บรรณารักษ์จำเป็นต้องฝึกฝนและพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการอะไร และสามารถให้บริการ ให้คำแนะนำผู้ใช้ได้ ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

บรรณารักษ์ควรมีสมรรถนะในด้านภาษาเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานดังนี้ คือ

1 เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ

- คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ จัดเตรียมเตรียมบริการ/ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาเซียนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้ทักษะความรู้และความสามารถในการเข้าถึง

- จัดบริการใหม่ๆ ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงง่าย และทันสมัย นำมาใช้ เผยแพร่ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรับสื่อ/ข่าวสารของผู้ใช้ว่าสามารถรับได้ทางใดบ้าง เช่น การติดตามหรือรับข่าวสารทางโทรศัพท์ หรือ social network

2 เพื่อเพิ่มพื้นฐานความรู้

- มีทักษะทางบรรณารักษศาสตร์ และทักษะที่เพิ่มคุณค่า เช่น การทำวิจัย ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ทักษะการพร้อมปรับตัว และทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงาน ทักษะคิด คำนิยมและคุณสมบัติส่วนบุคคล สำหรับบรรณารักษ์ด้านงานบริการควรมีสมรรถนะด้านภาษาอาเซียน ทักษะการทำงานข้าม วัฒนธรรม มีความสามารถในการปรับตัวพฤติกรรม และความสามารถในการค้นหาความรู้เกี่ยวกับ วัฒนธรรมอื่น ในประชาคมอาเซียน

3 เพื่อการประชาสัมพันธ์การตลาด

- มีทักษะด้านการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆแก่ผู้ใช้ ในรูปแบบของการบริการเชิงรุก ส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่าน social media และสิ่งพิมพ์ที่มีการปรับแต่ง สารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย เช่น Infographic อาเซียน

4 เพื่อการสร้างเครือข่าย

- บรรณารักษ์มีเครือข่ายกับห้องสมุดอื่นๆ และสร้างเครือข่ายบรรณารักษ์ประชาคมอาเซียน เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือทรัพยากรสารสนเทศ

5 เพื่อการประเมินผล/การประเมินผลสารสนเทศ/บริการ

- ประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้านอาเซียน โดยประเมินจาก ความต้องการของผู้ใช้ และประเมินจากการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้