

บทที่ 10

งานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นแหล่งการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของบุคคลทุกระดับ สังคมและประเทศ ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ข่าวดสารข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็น ทุกคนมีความต้องการรับรู้สารสนเทศ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงต้องวางแผน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานของห้องสมุดโดยทั่วไป ประกอบด้วยงานหลักแบ่งออกได้กว้างๆ เป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. งานเทคนิค คือ งานที่ดำเนินการโดยมิได้ติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง หรืออีกนัยหนึ่ง คือ งานที่อยู่เบื้องหลังการบริการ กิจกรรมที่จัดเป็นงานเทคนิค ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection development) ประกอบด้วย งานจัดหา คัดเลือก สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ขอรับบริจาคและการแลกเปลี่ยน (Gift and Exchange) ฝ่ายจัดเก็บหรือการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ (Catalog) มีหน้าที่ในการจัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นหมวดหมู่และลงรายการในบัตร 3x5 หรือ คอมพิวเตอร์ เรียกว่า Online Public Access Catalog (OPAC) และฝ่ายวารสาร ได้แก่ งานจัดหา ตรวจสอบ การหยุดบอกรับ การลงทะเบียน การทวงถาม การจัดเก็บ การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น เป็นต้น

1.1 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection development) แต่เดิมมีชื่อเรียกว่า ฝ่ายจัดหาทรัพยากรห้องสมุด (Acquisition) ประกอบด้วย งานจัดหา คัดเลือก สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การคัดออกและการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีงานขอรับบริจาค (Gift) การแลกเปลี่ยน (Exchange) และการบำรุงรักษาสภาพทรัพยากรสารสนเทศ (Conservation) นับได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกของห้องสมุด เนื่องจากงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจะนำไปสู่การบริการที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย การได้รับงบประมาณจำกัด อีกทั้งสารสนเทศประเภทต่างๆ มีราคาเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ทำให้บรรณารักษ์จัดหาจำเป็นต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด ดังนั้นสารสนเทศที่จัดเข้าไว้ในห้อง

สมุดจะมีความเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่และทำอย่างไรจึงจะได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าตามความต้องการของหน่วยงานและผู้ใช้เป็นภารกิจที่บรรณารักษ์จะต้องดำเนินการต่อไป

1.1.1 การคัดเลือก (Selection) คือกระบวนการตัดสินใจในการเลือก

ทรัพยากรสารสนเทศกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ห้องสมุดขนาดใหญ่ หรือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรเป็นผู้รับผิดชอบการคัดเลือกและมีผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการในสาขาวิชาต่างๆ ทำหน้าที่คัดเลือกและประสานงานกับบุคคลอื่น เช่น คณาจารย์ในภาควิชาต่างๆ และผู้ใช้คัดเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่า มีความจำเป็นและมีผู้ต้องการใช้

1.1.2 การสั่งซื้อ (Purchasing) คือการดำเนินการสั่งซื้อตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การตรวจสอบคู่มือ เช่น บรรณานุกรมประเภทต่างๆ การเลือกร้านค้า หรือ สำนักพิมพ์ การตรวจรับวัสดุและสิ่งพิมพ์ การจัดการบันทึกทรัพยากรสารสนเทศในการสั่งซื้อ การจัดทำบันทึกทางบัญชี ตลอดจนการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.3 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ (Evaluation) เป็นงานที่ค่อนข้างยุ่งยาก ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงมาตรฐาน และความต้องการของผู้ใช้ การประเมินคุณค่าทรัพยากรเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ห้องสมุดอาจใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดประเภทเดียวกันในแห่งอื่น หรือมาตรฐานกลาง การศึกษาจากสถิติ สอบถามจากผู้ใช้ หรือกำหนดเกณฑ์การประเมินขึ้น เนื่องจากวิธีการดังกล่าวต้องใช้เวลามาก ดังนั้นห้องสมุดจึงมักใช้วิธีการประเมินโดยตรวจสอบจากปริมาณสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ

1.1.4 การบำรุงรักษาสภาพทรัพยากรสารสนเทศ (Conservation) หมายถึง งานตรวจสอบสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ การดำเนินงานได้แก่ การซ่อมแซม เย็บเล่ม การใช้เครื่องอบ การถ่ายลงในวัสดุย่อยสลาย ไมโครฟิล์ม หรือไมโครฟิช หรือสแกนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้สารเคมีบางชนิดเพื่อชะลออายุทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

1.1.5 การตัดออก หรือ กำจัดออก (Weeding) คือการคัดหรือ เลือกรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ประโยชน์ และไม่มีผู้ใช้บริการออกไปจากห้องสมุด โดยการบริจาค หรือการแลกเปลี่ยนกับสถาบันอื่นๆ หรือจัดแยกเก็บต่างหาก หรือการทำลาย นอกจากนี้ห้องสมุดอาจจะคัดออกสารสนเทศที่ชำรุดและไม่อาจจะซ่อมแซม เพื่อเป็นการประหยัดพื้นที่

1.1.6 การรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศและการแลกเปลี่ยน (Gift and Exchange) ควรมีนโยบายเช่นเดียวกับการสั่งซื้อ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานทราบถึงความต้องการและประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ควรคัดเลือกเข้ามาในห้องสมุด ถึงแม้การรับบริจาคและการแลกเปลี่ยนจะไม่ต้องเสียงบประมาณของห้องสมุด แต่การรับสารสนเทศเข้ามาในห้องสมุดเป็นการเพิ่มภาระการจัดเก็บ เสียพื้นที่และเสียเวลาของบุคคลากรในการจัดการสารสนเทศที่ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

1.2 ฝ่ายจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ (Catalog department) มีหน้าที่ทำการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ หรืองานด้านการวิเคราะห์วัสดุสารสนเทศและการลงรายละเอียดทางบรรณานุกรม ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของงานเทคนิคในห้องสมุด และเป็นงานที่รับช่วงมาจากแผนกจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการจะนำทรัพยากรสารสนเทศมาวิเคราะห์ให้หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมตามหลักเกณฑ์การลงรายการสากล การใช้แองโกลอเมริกันแค็ตตาล็อก (AACR II R) การให้หัวเรื่อง โดยใช้ บัญชีหัวเรื่อง หรือคู่มือศัพท์สัมพันธ์การใช้อินเทอร์เน็ตช่วยในงานสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ปัจจุบันนี้ห้องสมุดมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการใช้คอมพิวเตอร์แทนบัตรรายการ เรียกว่า Online Public Access Catalog หรือ OPAC ทำให้งานวิเคราะห์เลขหมู่และการลงรายการทางบรรณานุกรมเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจัดกระทำข้อมูลต่างๆ โดยใช้คำสั่งผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยอัตโนมัติ และวิธีการทำงานบางอย่างเปลี่ยนแปลงไป เช่น งานวิเคราะห์เลขหมู่และการลงรายการที่ต้องทำเอง (Original catalog) มีน้อยลงโดยเฉพาะทรัพยากรภาษาต่างประเทศ วิธีการทำรายการจะเป็นการกรอก worksheet แทนการใช้บัตร 3x5 ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้ในเรื่องภาษาและเทคโนโลยี

1.2.1 การซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของงานเทคนิค ห้องสมุดบางแห่งอาจจะให้ดูแลงานวารสารที่ส่งออกเย็บเล่มด้วย หน่วยงานนี้อยู่ภายใต้แผนกแค็ตตาล็อก แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หรือแผนกวารสาร หน้าที่ส่วนหนึ่งของการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในห้องสมุด

1.3 ฝ่ายวารสาร (Serial department) เป็นงานที่เกี่ยวกับการคัดเลือก การจัดหา การตรวจรับ การหุ้ดบอกรับ การลงทะเบียน การทวงถาม การเขียนเล่ม การจัดเก็บ การจำหน่ายออก การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น และการบริการผู้ใช้

1.3.1 การดำเนินการคัดเลือกวารสาร บรรณารักษ์อาจเลือกได้จากคู่มือใบโฆษณา แค็ตตาล็อก คู่มือสั่งซื้อของตัวแทนหรือโฆษณาทางเว็บไซต์สำหรับวารสารออกใหม่ ส่วนวารสารที่พิมพ์จำหน่ายมานานแล้ว บรรณารักษ์จะต้องเลือกวารสารโดยอาศัยคู่มือรวบรวมรายชื่อวารสาร เช่น Ulrich's International Periodical Directory หรือคัดเลือกจากรายชื่อวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่นๆ เช่นคู่มือรวบรวมรายชื่อวารสารในประเทศไทย (Union List of Serial in Thailand) หรือคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาซึ่งเป็นประโยชน์ในการคัดเลือกเฉพาะสาขาวิชา คำแนะนำจากผู้ใ้ เช่น อาจารย์ที่สอน นักศึกษา และนักวิชาการ เป็นต้น

1.3.2 การจัดหาวารสาร บรรณารักษ์จะต้องพิจารณาว่าเนื้อหาของวารสารตรงกับนโยบายการจัดหาของห้องสมุดหรือไม่

1.3.2.1 จัดซื้อจากร้านค้าหรือตัวแทนจำหน่ายสิ่งพิมพ์ในประเทศจะได้เห็นตัวเล่มของวารสารก่อนที่จะจัดซื้อ ลดความยุ่งเกี่ยวกับระบบสั่งซื้อ เช่น การแจ้งราคา การต่ออายุและการทวงถาม ส่วนข้อเสียได้แก่มีวารสารวางจำหน่ายน้อยชื่อเรื่อง หรือ ไม่มี มีราคาแพงกว่าการบอกรับตรง และไม่สามารถติดตามทวงฉบับที่ชำรุดเพราะมีจำนวนจำกัด

1.3.2.2 การบอกรับวารสารผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างห้องสมุดและสำนักพิมพ์ โดยได้รับการรับผิดชอบในการจัดซื้อวารสาร ตั้งแต่การสมัครเป็นสมาชิก การต่ออายุ การทวงถาม การหุ้ดบอกรับ วิธีการนี้ลดความยุ่งยากเกี่ยวกับระบบจัดซื้อ เช่นใบแจ้งราคา การชำระเงิน การต่ออายุ การทวงถาม และลดความยุ่งยากในการแลกเปลี่ยนเงินตราทำให้ประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ แต่ห้องสมุดจะต้องเสียค่าบริการทำให้วารสารมีราคาแพงขึ้น

1.3.2.3 การคัดเลือกตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดควรพิจารณาความน่าเชื่อถือจากงานบริการที่ผ่านมา ถ้าหากไม่เคยใช้บริการควรสอบถามจากห้องสมุดอื่นที่เคยใช้บริการของตัวแทนนั้น ความน่าเชื่อถือ สภาพทางการเงิน เป็นต้น

1.3.2.4 การบอกรับวารสารกับสำนักพิมพ์ผู้ผลิตและจำหน่ายโดยตรง วิธีนี้เป็นการประหยัดค่าบอกรับวารสาร เพราะไม่ต้องจ่ายค่าบริการสามารถติดต่อกับผู้พิมพ์โดยตรง

หากแต่การปฏิบัติไม่สะดวก เนื่องจากต้องมีเงินทรองจ่ายค่าบอกรับวารสารล่วงหน้า ซึ่งกฎและระเบียบทางราชการ ทำให้การเบิกเงิน จ่ายเงินล่าช้า เป็นเหตุให้ได้รับตัวเล่มวารสารไม่ครบ หรือล่าช้า

1.3.2.5 การบอกรับวารสารโดยสมัครเป็นสมาชิกสมาคม ห้องสมุดจะได้รับสิทธิพิเศษในการสั่งซื้อ และได้รับส่วนลดการบอกรับวารสาร ถ้าหากมีการรับวารสารเพียงรายการเดียว อาจไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้องเสียดำสมาชิกราคาแพง

1.3.2.6 การรับบริจาค หรือแลกเปลี่ยน เป็นวิธีการที่ห้องสมุดจัดทำ แต่จะได้รับวารสารเพียงบางรายการเท่านั้น

1.3.3 การหยุดบอกรับวารสาร ห้องสมุดประสบปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจ ทำให้เงินงบประมาณน้อยลง ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความจำเป็นในการหยุดบอกรับวารสาร เช่น ศึกษาการใช้วารสารจากสถิติการยืม การสอบถามผู้ใช้โดยตรง

1.3.4 การตรวจรับและลงทะเบียนวารสาร ได้แก่ การตรวจความเรียบร้อยของตัวเล่มวารสาร แยกวารสารแต่ละประเภท ประทับตราและบันทึกรายการ

1.3.5 การทวงถามและการติดตามผลการทวงถาม ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบและควรมีการบันทึกไว้ต่างหากไม่ได้รับข่าวในช่วงเวลาระยะหนึ่ง

1.3.6 การเขียนเล่มวารสาร ขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่ง เช่น ประสานงานกับฝ่ายจัดหา ฝ่ายแค็ตตาล็อก แผนกวารสารหรือผู้เกี่ยวข้อง

1.3.7 การจำหน่ายวารสารออก ห้องสมุดควรสำรวจและพิจารณาวารสารที่จะจำหน่ายออก ทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา บันทึกการจำหน่ายออก

1.3.8 การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นวารสาร ได้แก่ การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นชื่อวารสาร เช่น บัตรรายการ ฐานข้อมูล เพิ่มข้อมูลวารสาร และจัดทำเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร จัดทำดัชนีในรูปแบบบัตรรายการ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

2. งานบริการของห้องสมุด (Library services) นับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้งานบริการยังมีส่วนส่งเสริมการเรียนการสอนให้แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันห้องสมุดเน้นการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้ งานบริการแบ่งออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่งหรือประเภทว่าจะมีบริการประเภทใด มากน้อยเพียงใด งานบริการต่างๆ มีดังนี้คือ

2.1 บริการยืม-คืน (Circulation services) หมายถึงการให้ยืมออกจากห้องสมุด โดยห้องสมุดทำหลักฐานการยืมจัดเป็นงานพื้นฐานที่สำคัญ เพราะเป็นบริการที่มีผู้ใช้ห้องสมุดคิดต่อมากที่สุด และทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการให้ยืมและรับคืนสารสนเทศ รวมถึงการติดตามทวงถาม การเก็บค่าปรับ และการเก็บสถิติต่างๆ ของงานยืม-คืน ปัจจุบันห้องสมุดส่วนมากมีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานยืม-คืน และมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการยืม เช่น สิ่งพิมพ์ประเภทใด ยืมได้กี่วัน และครั้งหนึ่งมีจำนวนกี่เล่ม เป็นต้น

2.2 บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า (Reference services) เป็นบริการที่มีในห้องสมุดทั่วไป เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้าเรื่องราวที่ต้องการจากแหล่งต่างๆ ซึ่งห้องสมุดในต่างประเทศมีการบริการอย่างกว้างขวางเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการบริการอีเมลล์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลโดยไม่ต้องเสียเวลาไปค้นด้วยตนเอง รวมทั้งการบริการหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ การนำชมห้องสมุด และแนะนำการใช้ห้องสมุด

2.3 บริการสาระสังเขปและครรชนี (Abstracting and indexing services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาวารสารได้รวดเร็ว เพราะครรชนีเป็นเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศและครรชนีนำเสนอเรื่องราวสำคัญโดยย่อ บทความหรือเอกสารต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สารสนเทศในการพิจารณาคัดเลือกว่าสารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการหรือไม่

2.4 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current awareness services) เป็นบริการสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศใหม่ๆ ที่ห้องสมุดได้รับ ทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามสารสนเทศที่สนใจหรือเกี่ยวข้องได้ทันต่อเหตุการณ์

2.5 บริการเลือกสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selection Dissemination of Information Services –SDI Services) เป็นบริการสารสนเทศที่ทันสมัยประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้บริการแจ้งให้ห้องสมุดทราบว่ามีความต้องการสารสนเทศในสาขาวิชาใด เรื่องใดหรือประเภทของเอกสารที่ต้องการเมื่อห้องสมุดได้รับเอกสารรายการใดๆ ที่ตรงกับความสนใจหรือความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบต่อไป บริการเลือกสารสนเทศมี 4 ประเภทคือ

2.5.1 รายชื่อสมาชิกผู้ใช้บริการ (User profile) หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการแต่ละคน ที่ระบุความความสนใจของผู้ใช้ในสาขาวิชา

2.5.2 แหล่งสารสนเทศหรือฐานข้อมูล (Document profile on databases) หมายถึงข้อมูล เอกสาร หรือสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาใหม่ในห้องสมุดตามเนื้อหาของสาขาวิชาต่างๆ

2.5.3 การเปรียบเทียบเพื่อคัดเลือกสารสนเทศ (Comparison or matching) บรรณารักษ์จะนำรายชื่อผู้ใช้บริการที่ระบุความต้องการสารสนเทศมาเปรียบเทียบกับรายการบรรณานุกรมหรือหัวเรื่องเพื่อคัดเลือกสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน

2.5.3 การติดต่อกับผู้ใช้บริการ (Notification) ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเมื่อสารสนเทศที่ได้รับมาใหม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library loan services) หมายถึงบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสารสนเทศที่ต้องการนั้นไม่มีในห้องสมุดของตน ห้องสมุดจะทำการยืมหรือการสำเนาเอกสารจากห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่มีสารสนเทศเพื่อมาให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ปัจจุบันการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญมาก เนื่องจากห้องสมุดแต่ละแห่งประสบภาวะการขาดแคลนงบประมาณ ประกอบปริมาณสารสนเทศมีมากขึ้น ทำให้มีปัญหาเรื่องการจัดเก็บและไม่สามารถมีได้ครบถ้วน การยืมระหว่างห้องสมุดจึงเป็นการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ทั้งหมด

2.7 บริการแปล (Translation services) หมายถึงการบริการแปล ที่ห้องสมุดดำเนินการเอง หรือ หน่วยงานแปลอื่นๆ หรือการจัดหาผู้มีแนะนำหน่วยงานที่ให้บริการแปลหรือนำแหล่งบริการแปลและประสานงานบริการแปล

2.8 บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral services) เป็นบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยแนะนำให้ผู้ใช้อ้างอิงถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมกับสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วขึ้น การชี้แนะแหล่งข้อมูลถือได้ว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช่มาก

2.9 บริการสืบค้นข้อมูล (Searching services) เป็นบริการสำคัญที่สุดในงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดแบบดั้งเดิมจะค้นคืนข้อมูลโดยใช้บัตร 3x5 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด ทำให้บริการด้วยระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นมา และการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้นและกว้างขวางขึ้น

2.10 บริการฐานข้อมูล (Database services) หมายถึงการบริการฐานข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นบริการที่มีค่าใช้จ่ายสูงมาก คิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และมีค่าบริการแตกต่างตามฐานข้อมูล ซึ่งผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง เช่น Knight Ridder หรือ DIALOG ฐานข้อมูล BRS Data Star เป็นต้น การบริการฐานข้อมูลแบบซีดี-รอม (CD-ROM Databases) เป็นฐานข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่มีข้อจำกัดคือไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ เช่น ฐานข้อมูล Dissertation Abstract ฐานข้อมูล ERIC ฐานข้อมูล IEEE ฐานข้อมูล SCI เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมที่มีการให้บริการภายในห้องสมุด

2.11 บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying services) เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้

2.12 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic services) หมายถึง การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รวมถึงโสตทัศนวัสดุ แยกตามประเภท โดยให้รายละเอียดเช่นเดียวกับบรรณานุกรม โดยมีวัตถุประสงค์ทำให้ผู้ใช้ทราบว่ามีสารสนเทศอะไรใหม่ๆ เข้ามาในห้องสมุด

2.13 บริการโสตทัศนวัสดุ (Audio-visual services) หมายถึง วัสดุหรืออุปกรณ์อันเป็นสื่อการศึกษาแก่ผู้เรียนได้แก่ ใยมโครฟิล์ม फिल्मภาพยนตร์ เทป ซีดี วีดีทัศน์ และแผ่นที่ เป็นต้น

2.14 บริการอินเทอร์เน็ต (Internet services) หมายถึง การให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาเรื่องราวที่สนใจได้

2.15 บริการหนังสือจอง (Reserved books services) หมายถึงการบริการหนังสือที่ครู หรืออาจารย์กำหนดให้หนังสือเรื่องนั้นๆ เป็นหนังสืออ่านประกอบในบทเรียนตามหลักสูตรหรือประกอบการทำรายงานการค้นคว้า เนื่องจากจำนวนหนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์จะจัดแยกไว้ต่างหากโดยทำหนังสือให้มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากหนังสือธรรมดา

2.16 กิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ เพื่อกระตุ้นความสนใจให้อ่านหนังสือการจัดอภิปรายปาฐกถา และการสนทนา เรื่องหนังสือ เป็นการแนะนำผู้อ่าน ทำให้ผู้อ่านมีความรู้หนังสืออย่างกว้างขวาง การวิจารณ์หนังสือเพื่อให้อ่านเห็นคุณค่า จุดด้อยและจุดเด่นของหนังสือนั้นๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้อ่านหนังสือ การเล่านิทานเป็นบริการที่จัดทำขึ้นในห้องสมุดโรงเรียนและห้อง

สมุดประชาชน เพื่อให้เด็กอยากอ่านและสนใจหนังสือ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการที่ห้องสมุดเสนอให้แก่ประชาชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลชุมชน ได้มีโอกาสอ่านหนังสือ การจัดนิทรรศการห้องสมุด เนื่องในโอกาสต่างๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้เกิดความสนใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม สังคม วิทยาศาสตร์ เป็นต้น

2.17 งานประชาสัมพันธ์ เป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ความนิยมและศรัทธา ตลอดจนการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด วิธีการประชาสัมพันธ์ อาจจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประกาศ คู่มือการใช้ห้องสมุด จดหมายข่าว วารสารห้องสมุด รายชื่อหนังสือใหม่ เป็นต้น สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชน เป็นต้น

3. งานบริหารห้องสมุด ได้แก่ งานส่วนกลาง หรืออีกนัยหนึ่งคือ การประสานงานระหว่างผู้บริหารห้องสมุดกับหน่วยงานในห้องสมุด เช่น การนำนโยบายจากผู้บริหารมายังหน่วยงานต่างๆ การรวบรวมงบประมาณ การจัดงานเกี่ยวกับบุคลากร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น

งานเทคโนโลยี เมื่อห้องสมุดมีการพัฒนาการปฏิบัติงานจากระบบมือการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งในด้านเนื้อหา และการให้บริการ โดยมีการเชื่อมโยงกับแหล่งความรู้ในลักษณะของห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงมีการจัดตั้งแผนกเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนและแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและราบรื่น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้โดยตรงเรียกว่า บรรณารักษ์ระบบ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้รูปแบบของห้องสมุดเกิดการปรับเปลี่ยนในด้านโครงสร้างการบริหาร รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการ และกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ งานต่างๆ ของห้องสมุดที่เคยใช้การปฏิบัติด้วยระบบมือ ได้มีการพัฒนาระบบโดยการนำคอมพิวเตอร์มาทำงานในลักษณะผสมผสานงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันเป็นระบบเดียวกันเรียกว่า ระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ (Library automated system)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้เปลี่ยนแปลงการทำงานจากระบบมือมาเป็นการทำงานด้วยเครื่องจักรกล มีหลายวิธีคือ

1. โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เอง (In-house development) เป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบ พัฒนาติดตั้ง และทดสอบระบบที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นใช้เอง ห้องสมุดจะทำคู่มือการใช้โปรแกรมตลอดจนการทำเอกสารคู่มือรักษาระบบ ห้องสมุดบางแห่งอาจจะเก็บไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ขององค์กรเดียวกัน เป็นระบบประหยัด แต่สิ้นเปลืองเวลาในการพัฒนา ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขดัดแปลงอยู่เสมอ

2. ดัดแปลงระบบ (Adapted system) เป็นการนำระบบที่พัฒนาแล้วมาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานในห้องสมุดของตนเอง เป็นระบบที่ประหยัดค่าใช้จ่าย การออกแบบ การเขียนโปรแกรมและการทดสอบระบบต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้และความชำนาญทางด้านคอมพิวเตอร์

3. การใช้โปรแกรมร่วมกับผู้อื่น (Shared system) เป็นการใช้โปรแกรมร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย โปรแกรมที่ใช้ร่วมอาจเป็นโปรแกรมพัฒนาขึ้นเอง โปรแกรมดัดแปลงมาใช้ หรือโปรแกรมสำเร็จรูป ห้องสมุดในเครือข่ายระบบนี้ไม่ต้องลงทุนและเสียเวลามาก การเข้าเป็นเครือข่ายอาจเป็นห้องสมุดในเครือข่ายหรือห้องสมุดอื่นๆ การเสียค่าบริการอาจจะเป็นสมาชิก หรือจ่ายค่าธรรมเนียม

4. โปรแกรมสำเร็จรูป (Turnkey system) เป็นโปรแกรมที่ออกแบบและทดสอบการใช้งานมาอย่างดีแล้วจากบริษัทต่างๆ เป็นระบบที่มีความพร้อมและติดตั้งได้ทันที โปรแกรมสำเร็จรูปนี้จะกำหนดคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานควบคู่กันไป มีเอกสารคู่มือการใช้งาน ฝึกอบรมบุคลากร และรับผิดชอบการดูแลรักษาด้วย ส่วนราคาแตกต่างกันตามความสามารถของระบบซึ่งบางระบบจะมีราคาแพงมาก ห้องสมุดนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพราะมีโอกาสทดสอบการทำงานของระบบเปรียบเทียบระบบก่อนตัดสินใจซื้อและห้องสมุดสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขตามความต้องการ บุคลากรสามารถเรียนรู้การใช้และจัดการระบบ ส่วนสนนราคาเลือกได้ตามความเหมาะสม

ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ (Integrated library system) มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถทำงานห้องสมุดได้อย่างครบถ้วน และฐานข้อมูลของงานแต่ละงานจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

สามารถใช้ข้อมูลได้จากฐานข้อมูลของแต่ละงานเพียงฐานเดียวโดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลใหม่ เป็นการลดความซ้ำซ้อนของงาน ประหยัดเวลา และแรงงานบุคลากร ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่นำมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดมีหลายระบบดังนี้คือ

1. โปรแกรม INNOPAC เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นโดยบริษัท Innovative Interface, Inc. ในปี ค.ศ.1978 มีการปรับปรุงและพัฒนาเรื่อยมาจนกระทั่งสามารถทำงานร่วมกันในชุดโปรแกรมต่างๆ โปรแกรม INNOPAC มีชุดโปรแกรมย่อยพื้นฐาน 5 ชุด คือชุดคำสั่งระบบงานจัดซื้อจัดหา (Acquisition Module) ชุดคำสั่งระบบการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Catalog Module) ชุดคำสั่งระบบการยืม-คืน (Circulation Module) ชุดคำสั่งงานควบคุมวารสาร (Serial Control Module) และชุดคำสั่งระบบบริการสืบค้นข้อมูล (Online Public Access Catalog Module-OPAC) นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมชุดคำสั่งอื่นๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงานส่วนอื่นๆ อีกเช่น ชุดคำสั่งระบบฐานข้อมูลอ้างอิง (Reference Database Module) ชุดคำสั่งระบบการจองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Material Booking Module) ชุดคำสั่งระบบฐานข้อมูลพิเศษ (Campus / Community Information Database) ชุดคำสั่งระบบการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan Module) ชุดคำสั่งระบบหนังสือสำรอง (Reserve Book Room) และชุดคำสั่งระบบอุปรณ์เชื่อมต่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Gateway Module)

2. โปรแกรม DYNIX เป็นโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยบริษัท Dynise ในประเทศอเมริกาและอยู่ภายใต้บริษัท Ameritech Library Services ห้องสมุดอาจซื้อเฉพาะตัวโปรแกรม และจัดหาฮาร์ดแวร์ได้ตามความต้องการ ห้องสมุดบางแห่งอาจเชื่อมต่อกับห้องสมุดสาขาที่อยู่ห่างไกลโดยผ่านสายโทรศัพท์และโมเด็มหรือเชื่อมโยงกับข่ายงานอื่นๆ ที่ใหญ่กว่า DYNIX เป็นฐานข้อมูลระบบบูรณาการ มีการจัดโครงสร้างฐานข้อมูลเป็น 2 แฟ้มข้อมูลคือ แฟ้มรายการบรรณานุกรม (Bibliographic records) และแฟ้มข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดที่มีข้อมูลทางบรรณานุกรม (Holding records) มีชุดโปรแกรมย่อยพื้นฐาน 5 ชุด เช่นเดียวกับ INNOPAC

3. โปรแกรม Horizon ผลิตโดยบริษัท Ameritech Library Services เพื่อใช้งานร่วมกับซอฟต์แวร์ระบบ DYNIX และ NOTIS โดยการนำเทคโนโลยีการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบฟิคและอักขระ

4. โปรแกรม VTLS (Virginia Tech Library System) เป็นระบบบูรณาการที่ง่ายต่อการใช้งานมีชุดโปรแกรมย่อยพื้นฐาน 5 ชุดเช่นเดียวกัน โปรแกรม INNOPAC บริษัท Book Promotion ในประเทศเป็นตัวแทนจำหน่ายและติดตั้งระบบนี้

5. โปรแกรม ELIB (Electronic Library on Web) เป็นโปรแกรมห้องสมุดสำเร็จรูปที่พัฒนาในประเทศไทยโดยบริษัท Book Promotion ทำงานภายใต้ระบบ Window NT โดยมีชุดคำสั่งต่างๆ ในงานห้องสมุด เช่น งานสืบค้นข้อมูล (OPAC) งานยืม-คืน งานยืมระหว่างห้องสมุด งานจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ระบบนี้ได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับการใช้งานภาษาไทย และระบบการทำครรชนีภาษาไทย

6. โปรแกรม TINLIB (The Information navigation) เป็นโปรแกรมห้องสมุดสำเร็จรูปที่พัฒนาขึ้นในประเทศอังกฤษ ควบคุมการทำงานด้วยระบบปฏิบัติการ UNIX มีชุดโปรแกรมย่อยพื้นฐาน 5 ชุด

7. โปรแกรม Alice for Window เป็นโปรแกรมห้องสมุดสำเร็จรูป ที่นิยมใช้ในห้องสมุดหลายแห่งในประเทศไทย เนื่องจากมีราคาไม่แพงและมีโปรแกรมย่อยพื้นฐานเช่นเดียวกับระบบอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปแต่ละระบบจะประกอบด้วยชุดคำสั่งการทำงานพื้นฐานของห้องสมุด เรียกว่า Module ซึ่งเป็นชุดทำงานหลักของห้องสมุดอัตโนมัติ ชุดโปรแกรมดังกล่าวแต่ละชุดจัดทำขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับงานต่างๆ ของห้องสมุด มีดังนี้คือ

1. ชุดคำสั่งระบบงานจัดซื้อจัดหา (Acquisition Module) เป็นชุดคำสั่งสำหรับระบบการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ประกอบด้วยระบบงานสั่งซื้อ งานตรวจรับ งานติดตามทวงถาม งานควบคุมงบประมาณการจัดซื้อ และการออกแบบรายงานต่างๆ

2. ชุดคำสั่งระบบการจัดทำรายการ (Catalog Module) เป็นชุดคำสั่งสำหรับการสร้างฐานข้อมูล ประกอบด้วย งานจัดทำหมวดหมู่ และการทำรายการทางบรรณานุกรม งานตรวจสอบข้อมูล งานแก้ไขข้อมูล

3. ชุดคำสั่งระบบบริการสืบค้นข้อมูล (Online Public Access Catalog Module-OPAC) เป็นชุดคำสั่งสำหรับการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลโดยวิธีออนไลน์ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สืบ

ค้นข้อมูลเช่นเดียวกับบัตรรายการ ประกอบด้วยระบบการสืบค้น การออกแบบผลการสืบค้น ระดับการสืบค้น การออกสถิติรายงานการสืบค้น

4. ชุดคำสั่งระบบงานควบคุมวารสาร (Serial Module) เป็นคำสั่งสำหรับงานวารสาร ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับงานจัดหา ประกอบด้วยระบบการสั่งซื้อ การลงทะเบียน การควบคุมงบประมาณการสั่งซื้อ การติดตามทวงถาม การเย็บเล่ม การออกรายงานสถิติต่างๆ

5. ชุดคำสั่งระบบการยืม-คืน (Circulation Module) เป็นชุดคำสั่งสำหรับการทำงานในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากร ประกอบด้วยระบบงานยืม งานควบคุมทะเบียนผู้ยืม การติดตามทวงถาม งานสำรวจเอกสารเพื่อให้บริการ

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหลายประเภทเข้ามาช่วยปฏิบัติงานทั้งด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ มีขอบเขตครอบคลุมถึงเทคโนโลยี 5 ประเภท ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีซีดีรอม ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นการเริ่มต้นนำโปรแกรมที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นเองมาใช้ เนื่องจากการบริการสารสนเทศแบบดั้งเดิมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับสารสนเทศมีปริมาณมากขึ้น ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เปลี่ยนแปลง ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การบริการทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้น ห้องสมุดมีการจัดหาเทคโนโลยีซีดีรอมเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการในห้องสมุด

2. เทคโนโลยีซีดีรอม (CD-ROM) เป็นแผ่นพลาสติกบันทึกและอ่านข้อมูลโดยอาศัยแสงเลเซอร์ในระบบดิจิทัล ห้องสมุดใช้เทคโนโลยีซีดีรอมในส่วนของฐานข้อมูล full text สำหรับการให้บริการช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด แต่มีข้อจำกัดเรื่องของความทันสมัยและมีราคาค่อนข้างแพง อีกทั้งยังไม่สามารถลงข้อมูลเพื่อปรับเปลี่ยนแก้ไขเพิ่มเติม ปัจจุบันห้องสมุดจึงนิยมใช้ออนไลน์มากกว่า เช่น ฐานข้อมูล ERIC ฐานข้อมูล LISA ฐานข้อมูล IEEE ฐานข้อมูล NTIS ฐานข้อมูลรวมกฎหมายไทย เป็นต้น

3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library automation) เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องครบวงจร และเชื่อมต่อกับผู้ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายและโทรคมนาคม ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลและเรียกข้อมูลตามต้องการได้

4. ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม (Bibliographic database) เป็นฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือหน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงโดยใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมเพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลในระยะไกล (Remote login) มีทั้งข้อมูลที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น Ohio Link และ ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ เช่น ระบบเครือข่ายทางบรรณานุกรม OCLC เป็นต้น

5. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่เชื่อมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมาก อินเทอร์เน็ตได้ก่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในงานห้องสมุดเป็นอันมาก เช่น ให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

สำหรับศูนย์สารสนเทศ การดำเนินงาน และการบริการสารสนเทศอาจจะคล้ายคลึงกับห้องสมุด แต่จะลึกลงตามสาขาวิชา เช่น เกี่ยวกับห้องสมุดเฉพาะ

ผลกระทบของเทคโนโลยีต่องานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่องานห้องสมุด เช่น การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์สามารถตรวจสอบข้อมูลทางออนไลน์และนำมาใช้แทนการทำบัตรรายการในลักษณะต่างคนต่างทำอย่างแต่ก่อน การใช้ worksheet แทนงานพิมพ์บัตรรายการ เป็นต้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้าใช้ในห้องสมุดทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน การทำงานเกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบต่อบุคลากรโดยตรงในด้านบทบาท ความรู้ หน้าที่และความรับผิดชอบ บรรณารักษ์จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ภาษา การสื่อสาร ตลอดจนทักษะใน

การทำงานเพื่อจะได้พัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาวะการณ์ และนำมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมบุคลากรให้มีการศึกษาต่อในระดับสูง การจัดอบรม สัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้การดำเนินงานนอกสถานที่ เพื่อให้บุคลากรมีโลกทัศน์ที่กว้างไกลยิ่งขึ้น

ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งมีหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการให้บริการแตกต่างกัน รวมทั้งข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน จึงเป็นสาเหตุให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งวัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ นอกจากนี้การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วส่งผลให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีการผลิตออกมาได้ทั้งหมด รวมทั้งไม่สามารถจัดบริการสารสนเทศไว้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนทุกประเภท การจัดบริการสารสนเทศ จึงได้เปลี่ยนจากปรัชญา ที่ว่า ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด เป็นแนวคิดที่ว่า จะหาทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ไหน และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไร ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกัน และนำไปสู่แนวคิดของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Library co-operation) เพราะจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้กว้างขวาง เป็นการลดการทำงานซ้ำซ้อน ช่วยประหยัดงบประมาณและทรัพยากรได้อีกทางหนึ่ง การร่วมมือในห้องสมุดอาจแบ่งตามลักษณะงานได้ 3 ประเภท คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ความร่วมมือในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งความร่วมมือของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในปัจจุบันเป็นไปอย่างกว้างขวาง และสามารถจัดทำได้หลายระดับ เช่นระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เป็นต้น นับว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอีกทางหนึ่งด้วย

สรุป

งานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อาจจะแบ่งได้กว้างๆ เป็น 3 ส่วน คือ ฝ่ายเทคนิค ได้แก่ งานจัดหา คัดเลือก สั่งซื้อ คัดออก และประเมินทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์หมวดหมู่

และการลงรายการทางบรรณานุกรม และงานวารสารได้แก่ การจัดซื้อ บอกรับ การหยุดบอกรับ การทวงถาม และจัดทำเครื่องมือช่วยค้น ฝ่ายบริการได้แก่ งานยืม – คืน บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้า บริการสาระสังเขป และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ส่วนฝ่ายบริหาร จะทำหน้าที่ประสานงานแต่ละฝ่ายและงานส่วนกลาง จะเห็นได้ว่าห้องสมุดในอดีตมีหน้าที่และ บทบาทสำคัญ ในการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ ระบบอัตโนมัติต่างๆ เข้ามาใช้ในห้องสมุด ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายด้านทำให้บรรณารักษ์ ต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เข้ากับยุคสมัย ดังนั้น การจัดการข้อมูลและการบริการสารสนเทศให้ เหมาะสมในยุคนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การบริการถูกต้อง รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้

หนังสืออ่านประกอบ

จาวรรณ สินธุโสภณ. 2527 **หลักการบริการและจัดการห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ปรเมษฐ
การพิมพ์.

นิตยา พิรานนท์. 2535. **ศูนย์สารนิเทศและห้องสมุดเฉพาะ : การบริหารและการจัดการสารนิเทศ**.
กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัมพร ปิ่นศรี. 2534. **การบริหารงานห้องสมุดเบื้องต้น = Introduction to library
administration**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Brophy, Peter. 1986. **Management information and decision support systems in libraries**.
Brookfield, VT : Gower.

Clark, Phillip M. 1985. **Microcomputer spreadsheet models for libraries**. Chicago :
American Libraries Association.

Developing indicators for academic library performance. 1995. Washington, D.C. :
Associations of Research Libraries.

Koenig, Micheal E.D. 1980. **Budgeting techniques for libraries and information centers**.
New York : Special Libraries Association.

Lascaster, F.W. 1988. **If you want to evaluate your library**. Champaign, IL : University of
Illinois Graduate School of Library and Information Science.

Lee, Sue H., ed. 1988. **Acquisitions, budgets, and material costs : issues and approaches**.
New York : Haworth Press.

Lynch, Beverly P., ed. 1986. **Standards for university libraries**. The Hague : IFLA Section of
University Libraries and Other General Research Libraries.

Martin, Lowell A. 1996. **Organizational structure for libraries**. Rev. ed. Lanham, MD :
Scarecrow Press.

Mintzberg, Henry. 1979. **The structuring of organizations : a synthesis of the research**.
Englewood Cliffs, NJ. : Prentice Hall.

Strauss, Lucille J., Irene M. Shreve and Albert L. Brown. 1972. **Scientific and technical libraries : their organization and administration**. 2d ed. New York : Becher and Hanyes.

White, Herbert S. 1984. **Managing the special library : strategies for success within the large organization**. White Plains, NY : Knowledge Industry Publications.

แบบฝึกหัดทบทวน

1. งานบริการและงานเทคนิคมีลักษณะต่างกันอย่างไร
2. สมมติว่าท่านเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ท่านมีวิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของท่านอย่างไร
3. ทำไมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีความสำคัญในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ