

บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0

Technology of Librarian

อนุชา พวงผกา

Anucha Puangpaka

บรรณารักษ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

anucha_pu@kpru.ac.th

บทคัดย่อ

บรรณารักษ์กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเดินทางเป็นเส้นคู่ขนาน บรรณารักษ์ต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการให้ความชื่นชอบและน่าสนใจ ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” รัฐบาลมีเป้าหมายและส่งเสริมให้คนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความรู้ และมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน อีกทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นต้นกำเนิดที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการ และการให้บริการ

คำสำคัญ : บรรณารักษ์, เทคโนโลยี, บริการสารสนเทศ

ABSTRACT

Whereas librarians move forward alongside the growth of technology, the utilization is needed to provide for library users with accurate, fast and up-to-date service. Information technology provided in the library should be interesting, favored by users according to Thailand 4.0 era when Thailand government expects and enhances better communication skills, knowledge and more abilities among Thai people. They also promote higher education for all. For this reason, the librarians have to always improve their skills in all areas to be ready for management and service.

KEYWORD : Library Service, Technology, Information Services

บทนำ

ปัจจุบัน “บรรณารักษ์กับเทคโนโลยี” เดินทางเป็นเส้นคู่ขนานหลากหลายด้านของการทำงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ อาทิ การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี และการบริการสารสนเทศ เป็นต้น ตามนโยบายประเทศ “ไทยแลนด์ 4.0” ที่มีเป้าหมายให้คนไทยทุกเพศทุกวัยมีทักษะการสื่อสาร มีความรู้ มีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน สนับสนุนให้มีศึกษาในระดับที่สูงขึ้นและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยสนับสนุนให้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาความรู้ และส่งเสริมการอ่านของคนไทยให้เพิ่มขึ้น สำหรับ “บรรณารักษ์” การปรับตัวท่ามกลางโลกที่ทุกคนมีอำนาจในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองนั้น คล้ายกับว่าห้องสมุดมีบทบาทน้อยลง บรรณารักษ์ก็เช่นเดียวกัน ห้องสมุดทั่วโลกหลายแห่งหรือแม้แต่ในประเทศไทยมีการปรับตัวที่น่าสนใจ คือปรับปรุง ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านเทคโนโลยีการให้ข้อมูล ด้านกิจกรรม เป็นต้น

สถานที่ที่มีห้องสมุดมีการออกแบบหรือปรับปรุงอาคารทั้งภายในและภายนอกที่สวยงามแปลกตาดึงดูดให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการ จัดสรรพื้นที่ที่มีมุมส่วนตัวและพื้นที่ส่วนรวมมากขึ้น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญอย่างมากในปัจจุบันเข้ามาอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่หนังสือ หรือ ดิจิตอลไฟล์แต่รวมถึงการนำความบันเทิงทั้งเพลงและภาพยนตร์เข้ามารวมไว้ด้วยกัน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และสุดท้ายกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมภายในและภายนอก การเชิญผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ มาพบปะแลกเปลี่ยนจะช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้มากขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ทำให้ “ห้องสมุดได้เป็นพื้นที่แห่งการแบ่งปันความรู้อย่างแท้จริง”

บรรณารักษ์ในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การทำงานมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย รูปแบบของ สารสนเทศ หรือ การสื่อสารสนเทศ และ แหล่งสารสนเทศใหม่ ตลอดจนบทบาทความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ทำให้ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ที่เคยมีมาแต่เดิมไม่เพียงพอ ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ความสามารถ พัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป

บรรณารักษ์ปฏิบัติการกับการก้าวสู่ยุค Thailand 4.0

การก้าวเข้าสู่ “ประเทศไทย 4.0” เป็นยุคของการปฏิวัติเทคโนโลยี (Technological Revolution) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า (Digital Revolution) ที่ทำให้การใช้ชีวิต การทำงาน และการติดต่อกันได้สะดวกและรวดเร็ว การเรียนการสอนรวมถึงการเรียนรู้แบบออนไลน์ (Online Learning) โดยอาศัย Social Media ผ่านเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารอย่างโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) โดยใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง” (the Internet of Things,) มี Software ที่สามารถทำให้เราเข้าถึงข้อมูลและความรู้อย่างกว้างขวางและลุ่มลึก ทำให้เกิดการแพร่กระจายของวัฒนธรรม และพฤติกรรมเปลี่ยนไปด้วย โดยเฉพาะการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ (New Products and Services) ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ที่ดีขึ้น จึงเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดรวมถึงบรรณารักษ์ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation)

เข้ามาเสริมสร้างศักยภาพของห้องสมุดให้เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มีการบริการที่ทันสมัย มีมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม สร้างความร่วมมือและแบ่งปันกันมากขึ้น

บรรณารักษ์ในตำแหน่งปฏิบัติการ ตั้งแต่ปฏิบัติงานในระดับพื้นฐาน หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องปรับบทบาทการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถให้สูงขึ้น เพื่อให้เท่าทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาของหน่วยงานและองค์กร บรรณารักษ์ต้องรู้จักประยุกต์การทำงาน พร้อมให้บริการข้อมูลหรือสารสนเทศต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นหัวใจของการให้บริการที่สำคัญ การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ อาทิ ทักษะการบริการให้สามารถใช้ความรู้ทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะบุคคลที่ซ่อนเร้น เพื่อส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะ มีความรู้ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการได้ อีกประการที่สำคัญการพัฒนาทักษะด้านภาษาที่มากกว่า 1 ภาษา มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์อย่างมาก

บรรณารักษ์กับความรู้และทักษะใหม่ ด้านการออกแบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ การตลาด การศึกษาแหล่งข้อมูล และการแสวงหาฐานข้อมูลตลอดจนแก่นแท้ของการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาทักษะทางสังคมและปรับลักษณะส่วนบุคคลและทัศนคติในการทำงาน และ “**บรรณารักษ์ในตำแหน่งงานต่าง ๆ ควรมีปรับตัวอย่างไร ???**”

บรรณารักษ์บริการสารสนเทศ

ปัจจุบันต้องยอมรับว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการได้มาซึ่งข้อมูลย้ายไปสู่สภาพแวดล้อมแบบออนไลน์ “บนเว็บไซต์” อย่างรวดเร็ว การได้ของข้อมูลผู้ใช้ต้องกลั่นกรองข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลอย่าง Google โดยส่วนตัวของผู้เขียนเองมองว่าเป็นตัวเลือกหนึ่งที่เข้ามาแข่งขันกับบริการห้องสมุด Google เป็นตัวเลือกในอันดับต้น ๆ ที่ผู้ใช้บริการเลือกเพื่อที่จะเลือกค้นคว้าหาข้อมูล บรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องสามารถแนะนำวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล การกรองข้อมูล และการสืบค้นข้อมูลที่ตรงประเด็นกับความต้องการ การนำฐานข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบ Electronic Book : eBook มาเสริมเพื่อให้ผู้ใช้มีทางเลือกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง บรรณารักษ์บริการสารสนเทศต้องศึกษาเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาข้อมูลในทุก ๆ แหล่ง หรือ จัดให้มีบรรณารักษ์เฉพาะด้าน เฉพาะสาขาวิชา พร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ เพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายขึ้น เพราะผู้ใช้บริการอาจพึงพาสถานที่เช่น ห้องสมุดน้อยลง ให้บริการที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมมีผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลคอยแนะนำ บรรณารักษ์ต้องเปิดพรมแดนการบริการด้านข้อมูลใหม่ ซึ่งในปัจจุบันและอนาคตการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว และบรรณารักษ์ต้องเสริมสร้างทักษะที่มีอยู่ ทักษะที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่เข้าใจ หมายถึง “สิ่งจำเป็นสำหรับการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ หลากหลายสาขาวิชาและภาษา” เพื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการ

การประชาสัมพันธ์เป็นอีกหนึ่งในการส่งเสริมการใช้บริการ ที่บรรณารักษ์บริการสารสนเทศ ต้องค้นหาแนวทางการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ เพื่อจะโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการสนใจ ด้วย

ความก้าวหน้าของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้บรรณารักษ์บริการสารสนเทศ ต้องศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาข้อมูลของผู้ใช้ เพื่อให้พบเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดกิจกรรมที่ตรงจุด ตรงประเด็นของผู้ใช้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและกิจกรรมผ่านช่องทาง Facebook Line Twitter เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ควรแจ้งเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงกิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการแจ้งการสร้างเครือข่ายห้องสมุดโดยที่ผู้ใช้บริการเต็มใจ และยอมรับด้วยตนเอง

งานบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ อาทิ ระบบ ARTI eBook ระบบการสืบค้นข้อมูล One Search ระบบจองห้อง เป็นต้น เพื่อรองรับและส่งเสริมการใช้บริการ (ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2560)

บรรณารักษ์พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการอาจไม่รู้จักรักมากนัก ทำหน้าที่ปฏิบัติงานจัดหา คัดเลือก ลงทะเบียน วิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ตัดบาร์โค้ด เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนนำทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ออกให้บริการ ในยุคของการพัฒนาและบริการที่ทันสมัย บรรณารักษ์พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการบริการสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่างมาก อาทิ เทคโนโลยีด้านการจัดหา การคัดเลือก การลงทะเบียน และการบริหารจัดการทรัพยากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงผู้ใช้นำทรัพยากรออกไปจากห้องสมุด ล้วนแล้วแต่ต้องมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องในการบริหารจัดการ บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยน หรือ ยอมที่จะปรับเปลี่ยนเพื่อให้บริการและการทำงานที่เร็วขึ้น กล่าวคือ **ไม่ยึดติดอยู่กับระบบที่เคยใช้งานอยู่ ต้องมองถึงประโยชน์ที่ดีกว่า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีที่สุด** หรือนำเทคโนโลยีที่จะเข้ามาช่วยเสริมให้กระบวนการทำงานและการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น การนำเทคโนโลยี RFID มาทดแทนการใช้บาร์โค้ด เป็นต้น

การให้บริการข้อมูลร่วมกับกลุ่มเครือข่ายห้องสมุด จะช่วยเสริมให้การค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่อยู่นอกหน่วยงานสามารถค้นหาได้สะดวก เป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการภายนอกให้สามารถค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายห้องสมุด ซึ่งทำให้บรรณารักษ์พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องสร้างเครือข่ายและร่วมมือกับเครือข่ายเพื่อประโยชน์ของการใช้ทรัพยากร

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พัฒนาระบบ ARIT Inventory ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KPRULib เพื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมกับให้บริการวิชาการ และการสร้างเครือข่ายในสถาบันการศึกษาใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย ทำให้ช่วยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในกลุ่มเครือข่าย KPRULib อีกทาง

บรรณารักษ์พัฒนาระบบสารสนเทศ

การเข้าถึงข้อมูลเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ห้องสมุดเป็นสถานที่หนึ่งที่ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จะช่วยในการศึกษาค้นคว้า พัฒนาทักษะ หางาน สร้างธุรกิจ บทบาทใหม่นี้ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญของบรรณารักษ์พัฒนาระบบ การเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ หรือ การนำเสนอบริการและโปรแกรมที่ตอบสนองกับความต้องการข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปบรรณารักษ์พัฒนาระบบสารสนเทศต้องค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบบริการที่ต่างไปจากเดิม กล่าวคือ การหยุดยั้งบริการให้ถึงมือของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาระบบแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้ไม่ต้องการเข้ามาแจ้งความต้องการ หรือกรอกเอกสารที่ห้องสมุด ระบบจองบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีทำให้ผู้ใช้ไม่เสียเวลาเข้ามาขอการให้บริการ ระบบแจ้งเตือนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอีเมลล์ และ SMS (ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2560)

บรรณารักษ์พัฒนาระบบสารสนเทศต้องคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ มาทดแทน หรือส่งเสริมการให้บริการที่มีอยู่ให้เท่าทันกับความล้ำหน้าของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน นำทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไป เช่น บริการทรัพยากรในรูปแบบ CDROM เปลี่ยนเป็นการให้บริการในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล เสริมด้วยการพัฒนาระบบการให้บริการจากการเข้ามายืม CDROM ต้นฉบับ เป็นรูปแบบทรัพยากรใหม่ที่นำเสนอใจยิ่งขึ้นสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา หากแต่การบริการอาจขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการบริการของห้องสมุดนั้น ๆ (ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2560)

บรรณารักษ์พัฒนาระบบสารสนเทศต้องแสวงหาเครือข่ายของข้อมูลที่สามารถเข้ามาเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากที่ที่เดียวครบ (One Stop Service) และเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ จะทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการอีก สร้างเครือข่ายการพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากระบบหลักแต่ได้รับข้อมูลครบทุก ๆ ฐานที่ห้องสมุดและห้องสมุดเครือข่ายมีให้บริการ

บรรณารักษ์พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสาร

สองปีที่ผ่านมาเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์การสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย และปัจจุบันเครือข่าย (Network) ไร้สายที่โดดเด่นไม่แพ้คลื่นสัญญาณโทรศัพท์นั่นคือ Wireless Fidelity : WiFi (Samuel, 2017) การบริโภคข้อมูลของผู้ใช้บริการในสถาบันการศึกษา ห้าง ร้าน ล้วนแล้วแต่มีการนำสัญญาณ WiFi มาเป็นส่วนประกอบของการบริการ บรรณารักษ์พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสาร ต้องนำเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเสริมให้การบริการสามารถใช้บริการได้ทุกที่ของห้องสมุดและขยายผลการให้บริการครอบคลุมกับการบริการในองค์กรเดียวกัน

บรรณารักษ์พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสาร ต้องคอยติดตามใช้บริการของผู้ใช้ว่ามีปัญหาใดหรือไม่ที่ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดความเสียหายของอุปกรณ์นั้น ๆ หรือมีระบบรับเรื่องเพื่อความสะดวกให้ผู้ใช้แจ้งเข้ามาด้วยตนเอง จะยิ่งเพิ่มขีดความสามารถใช้บริการมากขึ้น

บรรณารักษ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในสังคมอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ข่าวสาร และเทคโนโลยีเกิดขึ้นใหม่ทุกวัน เห็นได้จากการใช้อินเทอร์เน็ต การรับส่งอีเมล การสื่อสารข้อมูลผ่านเว็บ หรือ แอปพลิเคชัน (Application) การเล่นเกมออนไลน์ นอกจากนี้แล้วยังมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ทำให้การส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์เหล่านี้ง่ายขึ้น เช่น การสนทนา การดาวโหลด การฟังเพลง การดูภาพยนตร์ การสืบค้น เป็นต้น บรรณารักษ์ต้องจัดหาอุปกรณ์ (หน่วยงานที่มีความพร้อม) เพื่อตอบสนองการใช้บริการของสมาชิกให้เพียงพอต่อการใช้งาน คอยดูแลการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์เสริมการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งถ้าขาดการดูแลแล้วเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันอาจทำให้สูญเสียข้อมูลที่ได้จัดทำมาตั้งแต่ต้น แสวงหาโปรแกรมที่จะเข้ามาช่วยให้การสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกศาสตร์ทุกสาขาวิชา ต้องติดตามเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพื่อให้คำปรึกษาแก่สมาชิก และสามารถบริหารจัดการฐานข้อมูลในเบื้องต้น หรือ เชิงลึกได้เพื่อเกิดเหตุขัดข้องของการทำงานที่ผิดปกติ ศึกษาและพัฒนากระบวนการให้บริการให้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้การใช้งานสามารถเข้าถึงได้ทุกอุปกรณ์ รวมถึงวางแผนการทำงานและมองการใช้บริการในอนาคตถึงสิ่งที่ต้องเตรียมความพร้อมให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ พัฒนาฐานข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลเฉพาะเจาะจง หรือ เป็นฐานข้อมูลที่อยู่ในความสนใจ หรือ เป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นของหน่วยงาน ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ฐานข้อมูลท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร-ตาก เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ เพื่อวิจัย และให้ผู้ที่สนใจศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร-ตาก และยังคงเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมท้องถิ่นให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษา

บรรณารักษ์เทคโนโลยีการศึกษา

เทคโนโลยีการศึกษา หรือ โสตทัศนวัสดุ ด้วยเทคโนโลยีด้านการศึกษาที่มีการพัฒนาอย่างมากในปัจจุบัน อุปกรณ์บางอุปกรณ์ต้องตอบโต้เกี่ยวกับการเรียนการสอน บรรณารักษ์ต้องจัดหาอุปกรณ์เพื่อมารองรับ หรือ คาดว่าผู้ใช้บริการจำเป็นต้องใช้ เช่น ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม ควรต้องมีอุปกรณ์ใดเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือ เอื้อประโยชน์ต่อการคิดค้นประดิษฐ์ ในหลาย ๆ ห้องสมุดมีห้องติดต่อเพื่อเสริมทักษะด้านการเรียนการสอน มีสถานที่ในการฝึกและปฏิบัติจริง บรรณารักษ์เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ต้องเรียนรู้งานด้านสื่อสารสนเทศออนไลน์เพิ่มขึ้น และพัฒนาทักษะการใช้อุปกรณ์ด้านการศึกษา เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ใช้บริการ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2560)

เห็นได้ว่าบรรณารักษ์ทุกฝ่ายงานถึงแม้จะทำงานคนละหน้าที่แต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ของงานคือ เพื่อนำออกให้บริการกับสมาชิกห้องสมุด ให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว การพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านอุปกรณ์และข้อมูลอย่างมาก ถ้ามองกันแบบจริงจังแล้วบรรณารักษ์ควรจำเป็นต้องมี

ความสามารถทางเทคโนโลยี หรือ นำโปรแกรมเข้ามาเสริมก็สำคัญไม่แพ้อุปกรณ์เช่นกัน บางโปรแกรมสามารถตอบโจทย์การทำงาน การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า ได้เป็นอย่างดี ถึงแม้การจัดการโปรแกรมมีจำนวนมากแต่การใช้บริการของผู้ใช้ดูเหมือนว่าจะไม่คุ้มค่ากับการลงทุน แต่หากมีผู้ใช้เพียงหนึ่งคนที่น่าไปใช้แล้วเกิดประโยชน์สูงสุด นั่นถือว่าการจัดหาโปรแกรมนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ

บรรณารักษ์ในตำแหน่งงานต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อกระบวนการทำงาน แต่บรรณารักษ์ที่อยู่ในการบริหารก็มีความสำคัญและท้าทายไม่แพ้กัน

บรรณารักษ์ในตำแหน่งการบริหาร

ไม่มากนักที่บรรณารักษ์จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหาร ซึ่งต้องมีทักษะและความสามารถครบทุกด้าน อาทิ ความสามารถในการวางแผน การจัดองค์กร การปฏิบัติตามแผน การประเมิน การปรับปรุงและพัฒนา การรายงาน และการประสานงาน (Edwards Deming, 1950 อ้างอิงในชินินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34) ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ที่ก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารห้องสมุดจึงต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ เช่น 1) เป็นผู้มีความรู้คุณธรรมและจริยธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้ความสามารถเหมาะสม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้แก่งานได้เต็มเวลา 2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สนใจและเห็นความสำคัญของงาน 3) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและบริหารคน 4) ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน บริหารงานด้วยใจเป็นธรรม ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้หลักอยู่ร่วมกันแบบกัลยาณมิตร ซื่อสัตย์ ถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนให้สิทธิทุกคนในการแสดงออกทางความคิด กระจายอำนาจ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อเป้าหมายของห้องสมุด เป็นต้น

การบริหารงานห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ และบรรณารักษ์ทุกๆ ฝ่ายงานต้องร่วมมือร่วมใจ เพื่อนำพาห้องสมุดให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการบริการ

บรรณารักษ์บริการสารสนเทศในอนาคต

งานบริการจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศได้นั้น ขึ้นอยู่กับวิธีดำเนินการของผู้ให้บริการ เทคนิคที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดบริการสารสนเทศได้อย่างน่าประทับใจในแง่มุมมองที่น่าสนใจ ดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2555)

1. การจัดสถานที่ให้บริการสารสนเทศให้สวยงาม มีระเบียบ มีบรรยากาศเชิญชวน ให้นำเข้าใช้ และให้มีบรรยากาศทางวิชาการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ มีบริการห้องอาหาร อินเทอร์เน็ต ปลั๊กไฟ มีเก้าอี้ โต๊ะสำหรับนั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ และที่สำคัญพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้ช้อยากเข้ามาใช้บริการยิ่งขึ้น

2. จัดหาวัสดุที่มีคุณค่าตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จัดเตรียมไว้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรให้ผู้ใช้งานรายชื้อวัสดุที่ต้องการ หรือหากผู้ใช้ต้องการข้อมูลเรื่องใดแล้วหาไม่พบใน บรรณารักษ์ก็ควรพิจารณาจัดหาเพิ่มเติมมาไว้บริการ

3. มีกฎระเบียบที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสังคม การวางกฎระเบียบจึงอาจแตกต่างกันได้ในแต่ละห้องสมุด เช่น การกำหนดอัตราค่าปรับ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้โดยรวม แต่ในการ

กำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ไม่ควรกำหนดกฎให้เคร่งครัด หรือหยุดหยิมกับผู้ใช้จนเกินไป อาจทำให้ผู้ใช้เกิดความรำคาญและไม่อยากเข้าใช้บริการได้ ในทางตรงกันข้ามกัน ถ้ากฎระเบียบหย่อนเกินไปก็จะเกิดช่องทางให้ผู้ใช้บางคนหาช่องทางที่จะแสวงหาประโยชน์จากห้องสมุด จนผู้ใช้ที่ปฏิบัติตามกฎกลายเป็นผู้ที่เสียเปรียบได้ ดังนั้น บรรณารักษ์บริการสารสนเทศจึงควรวางกฎระเบียบที่ไม่เคร่งครัดหรือหย่อนเกินไป

4. จัดบริการพิเศษต่าง ๆ เพราะผู้ใช้จะได้รับความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจจัดให้มีการบริการยืมออนไลน์จากไฟล์เอกสารดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้และจำกัดให้ไฟล์นั้น ๆ หมดอายุเหมือนการยืมหนังสือปกติ จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา

5. มีการประชาสัมพันธ์และมีกิจกรรมที่ดี การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องทำควบคู่ไปกับการบริการ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้หรือผู้ที่ไม่เคยใช้สถาบันบริการสารสนเทศได้ทราบว่า มีการจัดบริการอะไรบ้าง การประชาสัมพันธ์มีส่วนทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น และบริการดีหรือไม่ดีก็จะส่งผลต่อการประชาสัมพันธ์ด้วย บรรณารักษ์สามารถทำการประชาสัมพันธ์ได้หลายวิธี เช่น ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ติดประกาศ จัดแสดงหนังสือใหม่ จัดทำสิ่งพิมพ์ ออกเผยแพร่ เป็นต้น และการจัดการกิจกรรมจะช่วยเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการทางอ้อมด้วย

6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ให้บริการควรมีลักษณะที่ดีหลายประการ สิ่งที่สำคัญ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อ พุดจาไพเราะ แต่ยังคงรักษากฎระเบียบ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ และถ้าบรรณารักษ์มีคุณลักษณะที่ดีก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้มีผู้ใช้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น

บรรณารักษ์ต้องมองหาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ และบริการสารสนเทศที่จัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศประเภทใดที่ผู้ใช้ต้องการ ปัญหาและอุปสรรคของการบริการสารสนเทศ เพื่อจะวางแผนจัดการ และจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

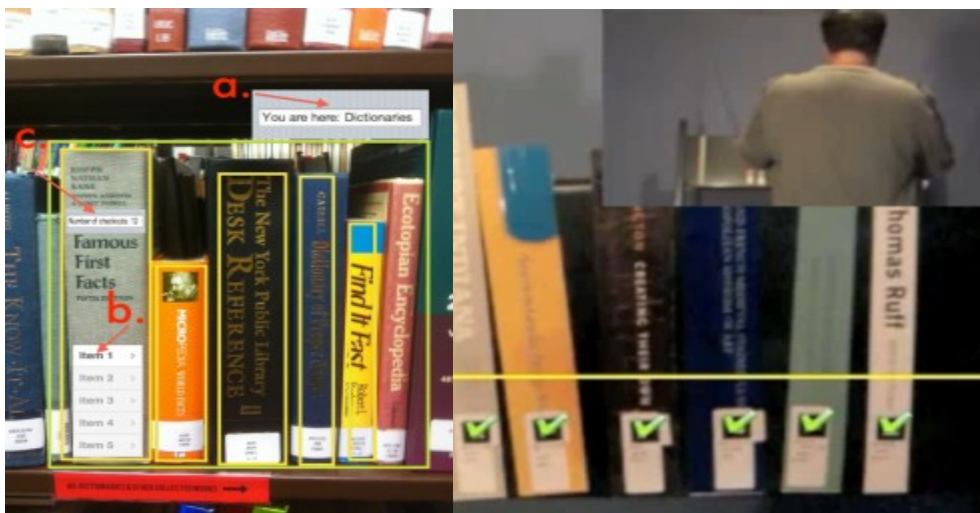
ประเมินผลการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศตระหนักและรับรู้บริการที่จัดขึ้นนั้นตรงกับผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เช่น บริการสารสนเทศที่จัดให้ไม่มีผู้มาใช้บริการ เป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบเนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือเนื่องจากผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์จึงไม่มาใช้ ผู้ให้บริการจะได้อาหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

เทคโนโลยีเพื่อบรรณารักษ์บริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริการสารสนเทศ บรรณารักษ์เองต้องเรียนรู้และแสวงหาในบางครั้ง มีคำถามว่า “ทำไมต้องเป็นบรรณารักษ์” เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการบริการสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการบริหารจัดการข้อมูล ระบบ รวมถึง Application ต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการบริการสืบค้นข้อมูล ประตูทางเข้า-ออกหรือประตูอิเล็กทรอนิกส์สัญญาณคลื่นวิทยุ (RFID) เพื่อใช้ในการตรวจสอบทรัพยากร โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ หรือ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ถือเป็นจุดเปลี่ยน

ทางการตลาดบริการสารสนเทศที่บรรณารักษ์ต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้สามารถบริการบนสมาร์ตโฟนได้ เพราะด้วยเทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับข้อมูลหรือข่าวสารได้ทันที Application (Apps) บนโทรศัพท์มือถือช่วยให้การได้รับข้อมูลที่ทันเวลา ชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการสะดวกสบายยิ่งขึ้น อาทิ การสนทนาผ่าน Message, LINE การรับข้อมูลเร่งด่วนทันทีที่ Twitter, Facebook และ Line หลาย ๆ Apps ใช้เทคโนโลยีที่เหนือจินตนาการ เหนือการคาดเดาเพื่อประโยชน์ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การตลาด และดูเหมือนว่าจะเป็นแนวทางใหม่ที่ทำให้การบริการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ผู้บริการไม่ต้องเดินทางไปยังห้องสมุด ก็สามารถที่จะใช้บริการนั้น ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ทำให้การตัดสินใจง่ายขึ้น บรรณารักษ์จึงควรเริ่มที่จะมีการพัฒนา Apps ที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อตรวจสอบความต้องการรองรับการบริการของผู้ใช้ใน ระบบปฏิบัติการ iOS Android (การประยุกต์ใช้งาน Augmented Reality กับงานห้องสมุด, 2015)

อีกหนึ่งเทคโนโลยีที่บรรณารักษ์ควรมอง คือ เทคโนโลยีเสมือนจริงถูกนำมาประยุกต์มาใช้งานบริการของห้องสมุดเป็นบางส่วน โดยมีงานวิจัยเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเสมือนจริงมาช่วยบริการ โดยให้บริการผ่าน Application มือถือ เพื่อให้ผู้อ่าน ได้รับประสบการณ์ใหม่ สนุกไปกับการอ่าน ตื่นเต้นและเพลิดเพลินไปกับการอ่านหนังสือ จุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ เพื่อส่งเสริมการอ่านของเด็กกลุ่มหนึ่ง ผ่าน Apps มือถือ เป็นการนำนิทาน หรือ เรื่องเล่า ประกอบภาพการ์ตูน และเสียงมาช่วยในการส่งเสริมการอ่าน ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีเสมือนจริง เนื้อหาของเรื่องให้นักเรียนหาสัตว์ในตำนาน เด็กสนุกไปกับการอ่าน และได้เห็นภาพที่เสมือนจริง นอกจากนั้นแล้ว ยังมีการใช้เทคโนโลยีเสมือนจริงในการประชาสัมพันธ์จุดให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการจองห้องประชุม บริการจองทรัพยากร บริการถามตอบ และบริการสื่อดิจิทัล รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีเสมือนจริงให้บุคลากรในสถาบันหรือหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ เช่น นำระบบ AR ไปใช้ในการสำรวจตำแหน่งทรัพยากร ตำแหน่งห้องประชุม จุดบริการต่าง ๆ แม้กระทั่งการเก็บสถิติของทรัพยากรสารสนเทศ และผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 : ห้องสมุดกับเทคโนโลยีเสมือนจริง

ที่มา : <https://www.pinterest.co.uk/pin/188306828143134398/>

รายการอ้างอิง

- การประยุกต์ใช้งาน Augmented Reality กับงานห้องสมุด. (2015). สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/nstda-knowledge/296-knowledges/20920-ar-application-lib>.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2555). บริการสารสนเทศ. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- Cvetkovic, Vibiana Bowman Anderson and Katie Elson. (2015). Reinventing Reference : How Libraries Deliver Value in the Age of Google Chicago : ALA Editions.
- Kulbin J., Virkus S. (2015) Knowledge, Skills and Attitudes of Librarians in Developing Library Users' Information Literacy. In: Kurbanoglu S., Boustany J., Špiranec S., Grassian E., Mizrachi D., Roy L. (eds) Information Literacy: Moving Toward Sustainability. Communications in Computer and Information Science, vol 552. Springer, Cham.
- CFE/GRCP/CEFI/CCIP/C|CISO/CBA, A. T. (2016). Understanding Your Next Digital Addiction: Augmented Reality 101. Retrieved December 10, 2016, from <https://www.linkedin.com/pulse/understanding-your-next-digital-addiction-augmented-anyck>.
- Gartner's Top 10 Strategic Technology Trends for 2017. (2016, October 18). Retrieved November 26, 2016, from <http://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartners-top-10-technology-trends-2017/>.