

วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ในด้านการบริการสารสนเทศได้ 2 ประการ (สุวรรณ อภัยวงศ์, 2543, หน้า 14)

1. การจัดการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ กล่าวคือ ต้องมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศและบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และได้สารสนเทศที่สมบูรณ์ ทันสมัย ตรงกับความต้องการ ทั้งที่มารับบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศและแบบที่ไม่ต้องเข้ามาใช้ที่สถาบันบริการสารสนเทศ เช่น การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2. พัฒนาบริการสารสนเทศ เพื่อสนองตอบความต้องการขององค์กรในอนาคต ได้แก่ การสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรม บริการดรรชนีและสาระสังเขป การแปลงข้อมูล (Repackage) บริการสืบค้นสารสนเทศเต็มรูป (Full Text) ถ่ายเก็บเอกสารหนังสือสำคัญ ไว้ในฐานข้อมูล ทำโฮมเพจ (Home Page) เผยแพร่ออกไปทั่วประเทศและทั่วโลก

หลักการบริการสารสนเทศ

งานบริการจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้สถาบันบริการสารสนเทศได้นั้น ขึ้นอยู่กับวิธีดำเนินการของผู้ให้บริการ เทคนิคที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดการบริการสารสนเทศได้อย่างน่าประทับใจ คือ

1. การจัดสถาบันบริการสารสนเทศให้สวยงาม มีระเบียบ มีบรรยากาศเชิญชวน ให้นำมาใช้ และให้มีบรรยากาศทางวิชาการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีบริการน้ำดื่มบริเวณหน้าสถาบันบริการสารสนเทศ จัดเตรียมกระดาษร่าง (Slip) สำหรับผู้ค้นข้อมูลจดเลขเรียกหนังสือ มีเก้าอี้ โต๊ะสำหรับนั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้อยากเข้ามาใช้สถาบันบริการสารสนเทศยิ่งขึ้น

2. จัดหาวัสดุที่มีคุณค่าตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จัดเตรียมไว้ให้บริการในส่วนนี้ ผู้ให้บริการควรให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อวัสดุที่ต้องการ หรือหากผู้ใช้ต้องการข้อมูลเรื่องใดแล้วหาไม่พบในสถาบันบริการสารสนเทศก็ควรพิจารณาจัดหาเพิ่มเติม แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันวัสดุมีจำนวนมากขึ้นไม่มีสถาบันบริการสารสนเทศใดสามารถจัดหาวัสดุทุกอย่าง ทุกชิ้น เข้ามาไว้บริการได้ทั้งหมด ผู้ให้บริการจึงควรทราบว่าแหล่งสารสนเทศใดมีข้อมูลด้านใดบ้าง เพื่อที่จะได้สามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้ อย่างไรก็ตามวัสดุที่มีคุณค่าและมีผู้ใช้ต้องการใช้มากพอสมควรนั้น สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นจะต้องจัดหาเข้ามาไว้บริการ

นอกจากนี้การจัดเตรียมวัสดุไว้บริการ ต้องผ่านขั้นตอนงานเทคนิค ตามระบบการจัดหมวดหมู่ที่เป็นสากล จัดทำเครื่องมือช่วยค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างเป็นระบบ ไม่สับสน ไม่วางหนังสือผิดที่ก็จะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศเหล่านั้นๆ มีความพร้อมที่จะบริการให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ

3. มีกฎระเบียบที่เหมาะสมกับสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง สภาพแวดล้อมในสังคมของบริเวณที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งตั้งอยู่นั้นมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการวางกฎระเบียบจึงอาจแตกต่างกันได้ เช่น การกำหนดอัตราค่าปรับ สถาบันบริการสารสนเทศโรงเรียนที่มีนักเรียนส่วนใหญ่ยากจนอาจกำหนดให้ราคาถูกกว่าโรงเรียนทั่วไป กฎระเบียบมีไว้