

เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้โดยรวม แต่ในการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ไม่ควรกำหนดกฎให้เคร่งครัดหรือหยุบหยิมกับผู้ใช้จนเกินไป อาจทำให้เขาเกิดความรำคาญและไม่อยากเข้าใช้สถาบันบริการสารสนเทศได้ ในทางตรงกันข้ามกัน ถ้ากฎระเบียบหย่อนเกินไปก็จะเกิดช่องทางให้ผู้ใช้บางคนหาช่องทางที่จะแสวงหาประโยชน์จากสถาบันบริการสารสนเทศ จนผู้ใช้ที่ปฏิบัติตามกฎกลายเป็นผู้ที่เสียเปรียบได้ ดังนั้น สถาบันบริการสารสนเทศจึงควรวางกฎระเบียบที่ไม่เคร่งครัดหรือหย่อนเกินไป

4. การจัดการบริการพิเศษต่างๆ สถาบันบริการสารสนเทศใดสามารถจัดการบริการพิเศษได้ก็จะเป็นการดีต่อผู้ใช้สถาบันบริการสารสนเทศนั้น เพราะผู้ใช้จะได้รับความสะดวกในการเข้าถึงวัสดุมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจจัดให้มีการบริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ ทำให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถใช้วัสดุจากมหาวิทยาลัยอื่นได้ แต่เนื่องจากการจัดการบริการพิเศษนั้น สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร งบประมาณและอื่นๆ ทำให้แต่ละแห่งมีความสามารถในการที่จะจัดการบริการพิเศษต่างๆ ได้ไม่เท่าเทียมกัน

5. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องทำควบคู่ไปกับการบริการ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้หรือผู้ที่ไม่เคยใช้สถาบันบริการสารสนเทศได้ทราบว่า สถาบันบริการสารสนเทศ มีการจัดการอะไรบ้าง การประชาสัมพันธ์มีส่วนทำให้มีผู้เข้ามาใช้สถาบันบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น และสถาบันบริการสารสนเทศบริการดีหรือไม่ดีก็จะส่งผลต่อการประชาสัมพันธ์ด้วย สถาบันบริการสารสนเทศสามารถทำการประชาสัมพันธ์ได้หลายวิธี เช่น ติดประกาศ จัดแสดงหนังสือใหม่ จัดทำสิ่งพิมพ์ ออกเผยแพร่ เป็นต้น

6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ให้บริการควรมีลักษณะที่ดีหลายประการ สิ่งที่สำคัญคือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่สถาบันบริการสารสนเทศควรยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อ พุดจาไพเราะ แต่ยังคงรักษากฎระเบียบ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศด้วย เช่น บางครั้งผู้ใช้เข้าใช้สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งและพบว่าบุคลากรของสถาบันบริการสารสนเทศหน้าตาบูดบึ้ง พุดจาไม่สุภาพ ท่าที่ไม่เป็นมิตร ผู้ใช้ก็จะไม่อยากเข้าใช้บริการ แต่ถ้าผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สถาบันบริการสารสนเทศ มีคุณลักษณะที่ดีก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้มีผู้ใช้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 173-174) ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า