

ภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ข้าพเจ้าคาดหวัง

กาญจนา หยกโนตระกูล*

บทคัดย่อ

ภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวัง ในด้านทรัพยากร บุคลากร อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดควรคำนึงถึงต่อผู้ใช้บริการเป็นหลัก

หัวเรื่อง : ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด--ทัศนคติ ; ภาพลักษณ์องค์กร

ยุคสารสนเทศเป็นยุคที่โลกก้าวไปอย่างรวดเร็วและเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารได้รับการผลิตและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย ทำให้คนในสังคมมีความต้องการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ลึกซึ้งและนำสารสนเทศนั้นไปพัฒนาความรู้ของตนเองให้ทันสมัยสามารถก้าวทันโลกที่ไม่หยุดนิ่ง แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการมีอยู่มากมายด้วยกัน ห้องสมุดก็เป็นหนึ่งในแหล่งสารสนเทศที่มีความสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ดังนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดในด้านต่างๆ ข้าพเจ้าก็เป็นอีกคนหนึ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพลักษณ์ในการให้บริการของห้องสมุดที่ข้าพเจ้าคาดหวัง ก็คือ ห้องสมุดจะต้องเป็นแหล่งที่สมบูรณ์พร้อม ทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งมีแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ตามขั้นตอน ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักวิชาชีพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด นอกจากนี้ ห้องสมุดควรมีนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งนโยบายนั้นจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก โดยบุคลากรทุกคนควรมีปรัชญาการให้บริการในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ **ผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด** บุคลากรทุกคนจะต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มใจในการที่จะให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ หากบุคลากรตระหนักถึงปรัชญานี้ร่วมกันอย่างจริงจัง ข้าพเจ้าคิดว่าก็น่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้ เมื่อห้องสมุดมีนโยบายและปรัชญาการให้บริการที่ดีแล้ว ควรจัดระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย ระบบการบริการที่ดีที่ข้าพเจ้าคาดหวังไว้ ก็คือเกี่ยวกับระบบวิธีการให้บริการและการวางตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ นั่นก็คือ บรรณารักษ์นั่นเอง

บรรณารักษ์ในยุคปัจจุบันควรพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ในทุกสาขาวิชา ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับสังคมและผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และต้องมีความรู้ความสามารถมากพอที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ ได้ เช่น บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ถามและสามารถให้คำตอบหรือคำอธิบายจนผู้เข้าเข้าใจได้

* นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และสาขานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บรรณารักษ์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ซึ่งบรรณารักษ์ไม่ควรมีความรู้เฉพาะในงานหรือแผนกของตนเท่านั้น

นอกจากนี้ บรรณารักษ์ยังต้องมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดีอีกด้วยนั่นคือ ให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาอาการที่สุภาพเรียบร้อย ให้ความสนใจและเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและไม่แสดงความไม่พอใจ และอีกสิ่งหนึ่งที่ข้าพเจ้ามักจะคาดหวังไว้ก่อนที่จะเข้าไปใช้บริการคือ อาคารสถานที่ ควรสะดวกสบาย มีที่นั่งอ่าน มีแสงสว่างที่เพียงพอ สะอาด และมีบรรยากาศที่ดีน่าเข้าไป และสิ่งสุดท้ายคือ ทรัพยากรที่จัดให้บริการจะต้องมีความทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีปริมาณมากพอและเหมาะสมกับขนาดของห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดควรมีการจัดหาทรัพยากรให้ครบทุกประเภททั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ในหลากหลายรูปแบบ และจะต้องมีการจัดบริการต่างๆ บนเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มากขึ้น เพื่อให้บริการกับผู้ใช้ที่ไม่สามารถมาใช้บริการยังห้องสมุดด้วยตนเองได้

หากห้องสมุดมีการให้บริการที่เป็นเลิศในด้านนโยบายการบริการ ระบบการบริการ บุคลากร อาคารสถานที่ และทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดแห่งนั้นก็ถือว่าเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ

