

ที่มา: <http://www.energyworx.com/smartgridsiot>

ลักษณะพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้

โดยความเป็นจริงแล้ว ห้องสมุดได้ปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการปรับภูมิทัศน์ ลักษณะทางกายภาพ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน หรือบริการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ ๆ เพียงแต่ว่า ในขณะที่ห้องสมุดเปลี่ยนการดำเนินงานนั้น พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้นั้นกลับเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากขึ้นอีก จึงค่อนข้างเป็นเรื่องท้าทายอย่างมากที่ห้องสมุดจะต้องคิดและปรับให้เร็วกับความคาดหวังของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอ ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ เกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศที่จะต้องง่ายและสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจะต้องมีให้บริการในรูปแบบที่ต้องการและปริมาณที่

เพียงพอ และความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ เวลาที่ใช้ในการสืบค้น เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ใช้มีความคาดหวังและต้องการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้ ออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต จึงส่งผลให้ห้องสมุดต้องทบทวนการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลาย และบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น รวมทั้งพิจารณาการแปลงดิจิทัลให้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ทรงคุณค่าที่ห้องสมุดได้จัดเก็บไว้ เช่น หนังสือหายาก ภาพโบราณ เป็นต้น และยังคาดหวังว่าคอลเลกชันทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลนั้นจะสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดได้เอกสารฉบับเต็มฟรี เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัย และการแบ่งปันความรู้ภูมิปัญญาไทยอย่างกว้างขวางทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งในระดับมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รวมตัวสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUNILO – ASEAN University Network Inter-Library Online)



ที่มา: <http://www.pressgazette.co.uk>

ประเด็นท้าทายสำหรับห้องสมุดในยุคสังคมใหม่

การศึกษาประเภท รูปแบบบริการ และการใช้งานบริการสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดควรจะทำให้มีความสำคัญ เพื่อใช้งานนั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตรงวัตถุประสงค์และปลอดภัย ห้องสมุดคงต้องพิจารณาประเด็นการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่สารสนเทศออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นทางเว็บไซต์องค์กรหรือเครื่องมือสื่อสังคมต่าง ๆ โดยอาจจะตั้งคณะทำงานสำหรับดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ โดยการเผยแพร่สารสนเทศออนไลน์นั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้

- ความปลอดภัยของข้อมูล (Information security)
- การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property infringement)
- การเข้าถึงสารสนเทศ (Accessibility)
- การสงวนรักษาข้อมูลออนไลน์ (Digital preservation)
- ความเป็นส่วนตัว (Privacy)
- การดูแลพื้นที่สังคมออนไลน์ของห้องสมุด (Library virtual spaces)
- การสร้างความร่วมมือและมาตรฐานในการถ่ายโอนข้อมูลบนเครือข่าย

ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ที่พึงมี

- การทำงานข้ามวัฒนธรรม (Intercultural skills)

เป็นทักษะความสามารถในการทำงานในวัฒนธรรมอื่น ๆ ทั้งนี้ บรรณารักษ์จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี สภาพสังคม เศรษฐกิจ รูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน และ ภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อให้เข้าใจลักษณะภูมิหลังของประเทศสมาชิก ส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน การเคารพผู้อื่น และเปิดกว้างรับวัฒนธรรมที่หลากหลายนี้ไว้

- ภาษาต่างประเทศ

ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากในการเผยแพร่สารสนเทศให้กับกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่ใช่คนไทย ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของบทความวิชาการภาษาต่างประเทศ หรือข่าวสารบนเว็บไซต์องค์กร หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ

ภาษาที่สำคัญ คือ ภาษาอังกฤษ ส่วนภาษาอาเซียนอื่น ๆ นั้น คงขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของห้องสมุดด้วย เช่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศอาเซียนนั้น ๆ มีคอลเลกชันที่เกี่ยวข้อง หรือ ตั้งอยู่ในใกล้ประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

- ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บรรณารักษ์ควรติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเข้าใจและเลือกนำมาใช้ได้เหมาะสมกับงานและหน่วยงาน

- ทักษะการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมยังมีความจำเป็นในการวางแผนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน หรือการประสานงานความร่วมมือกันภายใน

หน่วยงานและข้ามหน่วยงาน การดำเนินงานต่าง ๆ นับวันจะมีคณะทำงานรับผิดชอบ ไม่ใช้อยู่ในความรับผิดชอบของคนใดคนหนึ่ง

- ทักษะการติดต่อสื่อสารและสร้างความร่วมมือ

การติดต่อสื่อสารทั้งทางวาจาและอวาจาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รวมทั้งเครือข่ายพันธมิตร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงาน บริการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันต่อไปในอนาคตได้ด้วย

สรุป

สภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์จำเป็นต้องที่จะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด การบริหารจัดการ ภาษา ความรู้ด้านเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาตอบสนองความคาดหวังของสังคมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคตได้ ♦

บรรณานุกรม

- Baker, D., & Evans, W. (Eds.). **Trends, discovery and people in the digital age**. Oxford : Chandos Publishing, 2013.
- Kemp, S. **Digital, Social & Mobile in Southeast Asia in 2015**. 2015. Retrieved from <http://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-southeast-asia-in-2015>. (January 10, 2016).
- Kwanya, T., Stilwell, C., & Underwood, P. T. **Library 3.0: intelligent libraries and apomediation**. Amsterdam : Elsevier, 2015.
- Morgan, E. L. **Technology Trends and Libraries: So many opportunities**. 2009. Retrieved from <http://infomotions.com/musings/trends-and-opportunities>. (January 10, 2016).
- Nicholas, D., & Rowlands, I. **Digital consumers: reshaping the information professions**. London : Facet Publishing, 2008.
- Tarulli, L. **Mobile Devices and Library Catalogues**. 2010, June 21. Retrieved from <https://laureltarulli.wordpress.com/2010/06/21/mobile-devices-and-library-catalogues>. (January 10, 2016).
- Taylor & Francis. **Use of social media by the library: Current practices and future opportunities**. 2014. Retrieved from <http://www.tandf.co.uk/journals/access/white-paper-social-media.pdf>. (January 10, 2016).