

## การเปลี่ยนแปลงในวิชาชีพ : เรายินดีหรือไม่ \*\*

แปลและเรียบเรียงโดย ผศ. ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล \*

การว่าจ้างการใช้บริการเฉพาะซึ่งดำเนิน โดยบุคคลภายนอกองค์กรเป็นวิธีการที่นิยมปฏิบัติมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว แม้แต่ในห้องสมุด แต่สิ่งที่เป็นเรื่องใหม่ซึ่งเกิดขึ้นใน ค.ศ. 1995 สำหรับพวกเราหลายคน คือ การใช้แหล่งภายนอก (Outsourcing) ในการจัดการงานต่าง ๆ ทุกด้านของห้องสมุดเฉพาะ

ในบทความนี้ผู้เขียนได้ศึกษาแนวทางการใช้การว่าจ้างบริการภายนอกซึ่งได้ปฏิบัติมาในระลอกหนึ่ง ผู้เขียนยังได้ให้รายชื่อบริษัทบางแห่งที่ดำเนินงานโดยบรรณารักษ์เพื่อจัดบริการภายนอก (Outsourced services) แก่บรรณารักษ์ด้วยกัน บริษัทเหล่านี้จัดตั้งขึ้นเนื่องจากบรรณารักษ์ผู้ก่อตั้งตระหนักถึงความต้องการและตลาดสำหรับบริการเหล่านี้ และยังคงดำเนินกิจการอยู่ต่อไป เพราะยังสามารถหาลูกค้า และยังคงครองลูกค้าไว้ได้ ในปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ มีความเข้าใจแล้วว่า การนำบริการจากภายนอกมาใช้เพื่อให้ได้บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพนั้นคือการลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง

บรรณารักษ์ในหน่วยงานหลายแห่งประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน บรรณารักษ์ผู้ซึ่งตระหนักว่าตนสามารถจะจัดบริการที่ดีขึ้น ได้แก่ ลูกค้าน้องศักร ถ้ามีผู้ใดผู้หนึ่งรับภาระด้านการทำรายการหรือจัดส่งเอกสารหรือติดป้ายหนังสือ หรือแม้แต่ค้นหาข้อมูลในเรื่องที่ตนไม่มีประสบการณ์นั้น เป็นผู้มีวิสัยทัศน์อย่างยิ่ง ประเด็นสำคัญ คือ บรรณารักษ์ด้วยกันเองเป็นผู้ดำเนินการ เป็นผู้หาแหล่งที่ให้ ความช่วยเหลือและเป็นผู้จัดการการปฏิบัติงานทั้งหมด

### การใช้แหล่งภายนอกในยุคแรก ๆ

การใช้แหล่งภายนอกดำเนินการงานต่าง ๆ มีมาหลายศตวรรษแล้ว การใช้ในครั้งแรก ๆ ได้แก่ การที่โรงพิมพ์ของบาทหลวงใช้บริการช่างช่างเรียงพิมพ์และการจ้างนักบวชหญิงในการเรียบเรียง

-----  
\*\* แปลและเรียบเรียงจาก Eddison, Betty. "Our Profession 's Changing whether We like It or Not." Online (January/February 1997) : 72-81

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และตกแต่งงานพิมพ์ โรงพิมพ์แห่งนี้จัดตั้งขึ้นใน Convent of San Iacopo de Ripoli เมื่อ ค.ศ. 1476 โดยมีบาทหลวง 2 รูป เป็นผู้นำซึ่งมีความเข้าใจว่าต้องการความช่วยเหลือจากภายนอก

### **การใช้แหล่งภายนอก และอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกา**

ในระยะไม่นานมานี้การว่าจ้างบริการต่าง ๆ กำลังเป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้นในองค์กร และนิติบุคคลต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา โดยเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ อยู่ในช่วงครึ่งทางของการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการซึ่งเกิดขึ้นในระยะการปฏิรูปอุตสาหกรรม เพื่อวางแบบแผนขององค์กรให้เหมาะสมกับยุคสารสนเทศ ไม่เพียงแต่การปรับตัวให้เข้ากับสภาพองค์กรใหม่แล้ว ยังต้องปรับบทบาทให้มุ่งสู่กิจกรรมหลักของธุรกิจขององค์กรอีกด้วย ทุกหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่จัดบริการภายในถูกตรวจสอบและต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดว่า หน่วยงานนั้นจะสามารถทำประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กรนั้นอย่างไรบ้าง แล้วห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศของท่านได้สร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กรของท่านอย่างไรบ้าง

ในปัจจุบัน สาขาที่มีการนิยมใช้แหล่งภายนอกอย่างกว้างขวาง คือ การจัดการบริการคอมพิวเตอร์ (ได้แก่ ระบบการจัดการสารสนเทศ - MIS การประมวลผลข้อมูล เป็นต้น) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และใน ค.ศ. 1996 อุตสาหกรรมนี้ในสหรัฐอเมริกามีรายได้ประจำปีมากกว่าหมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ

นอกจากนี้อุตสาหกรรมการใช้แหล่งภายนอกในสหรัฐอเมริกากำลังทวีจำนวนขึ้น ในสาขาอื่นด้วยเช่นกัน อาทิเช่น การจัดการเอกสาร การวางแผน การดูแลสุขภาพ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล บริการทำบัญชี การขนส่ง บริการถ่ายสำเนาและส่งแฟกซ์ การดำเนินงานห้องไปรษณีย์ การท่องเที่ยว การบำรุงรักษารถยนต์ การจัดหา การก่อสร้าง การผลิต การแจกจ่าย การตลาดระยะไกล การฝึกอบรม เป็นต้น

นิติบุคคลต่าง ๆ เปลี่ยนจากแนวความคิดที่ว่า คนสามารถดำเนินการทุกอย่างได้ดีกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าผู้อื่นมาเป็นคนต้องมุ่งกระทำในสิ่งที่ตนรู้ด้านวิธีการดีที่สุด ด้วยเหตุนี้ การตกลงว่าจ้างบริษัทอื่นให้ดำเนินการซึ่งองค์กรต้องการ ดังปรากฏในข้อสังเกตที่ตีพิมพ์ในนิตยสาร Business Week ฉบับ วันที่ 26 สิงหาคม ค.ศ. 1996 ว่า “การทำงานร่วมกับคู่แข่ง ลูกค้าและแหล่งจัดหางานโดยตรงนั้นทำให้บริษัทสามารถสร้างธุรกิจ ตลาดและอุตสาหกรรมใหม่ ๆ ได้”

### **การใช้แหล่งภายนอกและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บทความหนึ่งในนิตยสาร Information Week ยกคำกล่าวของ CEO ว่า “ข้าพเจ้าต้องการความ

สัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะร่วมลงทุนในความสำเร็จของข้าพเจ้า ความพยายามดังกล่าวทำให้เกิดการว่าจ้างบริการ IS พร้อมกับบริการกระบวนการธุรกิจอื่น ซึ่งส่งผลด้านประสิทธิภาพที่มากกว่าเดิม เป้าหมายสูงสุดคือ เพื่อสร้างองค์กรเหมือนจริง ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมมือกัน ในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานต่าง ๆ ซึ่งก่อนหน้านี้นี้ดำเนินงานภายใต้หน่วยงานตามโครงสร้างสายงานบริหารของบริษัท งานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้นไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร แต่เป็นงานหลักของผู้ขายซึ่งอยู่ในสถานะที่คิดว่าในการนำส่งผลผลิตที่มีคุณภาพ”

ต่อมาสถาบันชื่อ Outsourcing Institute ได้จัดตั้งขึ้นในฤดูใบไม้ผลิใน ค.ศ. 1993 เพื่อให้การสนับสนุนความสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรในด้านการใช้แหล่งภายนอก สถาบันแห่งนี้เป็นสมาคมวิชาชีพเพื่อให้สารนิเทศเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก และจัดเตรียมผลผลิตและบริการต่าง ๆ แก่ชุมชนผู้ใช้บริการแหล่งภายนอก สมาชิกของสถาบันจะได้รับคู่มือผู้ซื้อประจำปี (Annual Buyers Guide) ซึ่งให้รายชื่อบริษัทที่จัดบริการแหล่งภายนอก

Paul Strassman ได้รายงานไว้ในงานวิจัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์การบริหารมิใช่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการว่าจ้างแหล่งภายนอก โดยมีสถิติแสดงสาเหตุที่แท้จริงที่องค์กรต่าง ๆ ใช้การจ้างแหล่งภายนอกในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่ามีสาเหตุจากการประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจ Strassman ให้ข้อสรุป โดยกล่าวว่า “ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการจ้างแหล่งภายนอก เนื่องจากเป็นการคิดที่จะใช้ประโยชน์จากสมรรถภาพของผู้อื่นที่เรียนรู้ด้านวิธีการ ได้รวดเร็วกว่าที่องค์กรจะพัฒนาความรู้จากภายในองค์กรเอง แต่ไม่ควรประยุกต์ใช้ในทันทีทันใด ข้าพเจ้าจะสนับสนุนการว่าจ้างบริการจากแหล่งภายนอก ต่อเมื่อข้าพเจ้ามีรายชื่อองค์กรที่ใช้ทางเลือกนี้ในจำนวนมากพอควร เพื่อใช้ในการงานจัดการสารสนเทศ” อย่างไรก็ตามมีหลายคนที่ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดนี้ ในขณะนั้น

### **การใช้แหล่งภายนอกและบรรณารักษ์ ห้องสมุดเฉพาะ**

บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะเริ่มใช้บริการจ้างแหล่งภายนอกในทศวรรษที่ 1970 บริการดังกล่าวได้แก่ การทำรายการเฉพาะ การจัดทำศัพท์สัมพันธ์ การจัดส่งเอกสาร การค้นออนไลน์ การจ้างบุคลากรประจำหรือชั่วคราว การจัดเรียงเพิ่มเอกสาร การจัดการบอกรับเป็นสมาชิก บริการเย็บเล่ม บริการสารบัญ บริการออกแบบฐานข้อมูลและบันทึกข้อมูล บริการขนย้ายและการจัดการห้องสมุด

การทำสัญญาจ้างบริการทำรายการได้เริ่มขึ้นมากกว่า 20 ปีมาแล้ว เมื่อมีพัฒนาการของระบบซึ่งปัจจุบันเป็นที่รู้จักกันในชื่อของ OCLC MARCIVE WLN RLN และระบบอื่น ๆ บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะมีการทำสัญญาจ้างผู้อื่นในการทำรายการ ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีบุคลากรงานเทคนิคที่ทำงานเต็มเวลา หรือเป็นเพราะความต้องการบริการทำรายการวัสดุเฉพาะประเภท ในบางครั้งบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรต้องใช้ระบบจัดหมวดหมู่ซึ่งพัฒนาขึ้น โดยเฉพาะ หรือต้องการ

หัวเรื่องเฉพาะซึ่งไม่มีในระบบการจัดหมู่หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน จึงต้องหาแหล่งซึ่งทำรายการสารนิเทศประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น บริษัท Warner - Eddison Associates (WEA) ซึ่งริเริ่มโดย Alice Sizer Warner และผู้เขียน ใน ค.ศ. 1973 จัดทำรายการและจัดพิมพ์รายการบัตรสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะที่มีความต้องการเฉพาะเรื่อง เป็นต้น

การใช้แหล่งภายนอกในการจัดการห้องสมุดเฉพาะเริ่มต้นอย่างจริงจังเมื่อรัฐบาลของสหพันธรัฐ คิดวิธีที่จะลดจำนวนรายชื่อผู้ที่ได้รับเงินเดือนของรัฐ ห้องสมุดของรัฐจึงมีการทำสัญญาจ้างสำหรับบริการต่าง ๆ เป็นเวลามากกว่า 15 ปี และหลายหน่วยงานภายในสหพันธรัฐก็ได้ใช้วิธีการจัดการของห้องสมุดเฉพาะวิธีนี้เช่นกัน

บริษัท Labat - Anderson ได้ดำเนินงานห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (EPA) หลายแห่งในภูมิภาคต่าง ๆ เป็นระยะเวลาานและยังทำสัญญาในการดำเนินงานห้องสมุดของรัฐแห่งอื่น ๆ ตลอดจนเตรียมขยายงานไปยังภาคเอกชนด้วย

โรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของ University of North Carolina, Chapel Hill ได้ทำสัญญาเพื่อจัดเตรียมการสนับสนุนด้านห้องสมุดและสารนิเทศ โดยจัดตั้งห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (EPA) ขึ้นใน Research Triangle Park ของรัฐ North Carolina NOAA และห้องสมุดของรัฐหลายแห่งอยู่ภายใต้สัญญาจ้างของ Scientific and Commercial Systems Corporation อยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การใช้แหล่งภายนอกของห้องสมุดของรัฐไม่ได้ทำให้ห้องสมุดเฉพาะปรากฏเป็นหัวข้อข่าวตามสื่อต่าง ๆ เหมือนกัน การประกาศการทำสัญญาจ้างแหล่งภายนอกของบริษัท General Electric ทั้งนี้เนื่องจากการประกาศว่าจ้างโดยทั่วไป มักดำเนินอย่างเงียบ ๆ หรืออาจเป็นเพราะไม่มีการประกาศจ้างใหม่ ๆ ในระยะ 2 - 3 ปีนี้ก็ได้

### **การใช้ แหล่งภายนอกและบรรณารักษ์ ห้องสมุดประชาชน**

แนวโน้มการใช้บริการห้องสมุดโดยใช้แหล่งภายนอก ได้แพร่หลายไปยังห้องสมุดประชาชนด้วย ในคอลัมน์โฆษณาใน Library Hotline ฉบับวันที่ 17 มิถุนายน ค.ศ. 1996 หน้า 10 ระบุว่า ห้องสมุดประชาชนแห่งเขต Charlotte & Mecklenburg ของมลรัฐ North Carolina ต้องการผู้จัดการฐานข้อมูลซึ่งจะจัดการการทำสัญญาจ้างแหล่งภายนอก จัดการฐานข้อมูลของแผนกงานเทคนิคของห้องสมุด

บรรณารักษ์ห้องสมุดของมลรัฐ Hawaii ที่ชื่อ Bart Kane กล่าวแก่ชุมชนห้องสมุดในเดือนพฤษภาคม 1996 ว่า “องค์กรซึ่งสามารถดำเนินงานให้ได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาดำเนินงานดีมีคุณภาพ และดำเนินงานที่มีผลผลิต และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของลูกค้า เป็น



องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21” คำกล่าวนี้มีขึ้นเมื่อมีการลงนามในสัญญา 5 ปี ระหว่างห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัย Baker & Taylor ในการคัดเลือกหนังสือเพื่อทำรายการ ดิจิทัล และจัดส่งแก่ห้องสมุดประชาชน 49 แห่ง ในมลรัฐสวาท Kane แถลงว่า “ภายใต้ข้อตกลงใหม่นี้ Baker & Taylor จะจัดเตรียมหนังสือใหม่ภายใน 10 วัน เมื่อเปรียบเทียบกับเวลา 47 วันที่ห้องสมุดแห่งมลรัฐสวาทเคยดำเนินงานเองก่อนหน้านี้ หน่วยงานบริการลูกค้าเป็นแรงผลักดันให้เกิดกระบวนการปรับเปลี่ยนในสวาทตั้งแต่ปีที่ผ่านมาและในโลกของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชนจำนวนครึ่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาจะต้องเลิกดำเนินงานไปในเวลา 10 ปี ถ้าปราศจากหน่วยงานบริการลูกค้าและปราศจากค่าใช้จ่ายต่ำ” ในทัศนะของ Kane เห็นว่า “บุคลากรห้องสมุดควรอยู่ประจำสถานที่เป็นเวลาร้อยละ 99 ของเวลาทั้งหมด มีชั่วโมง 40 - 50”

### **การใช้แหล่งภายนอก - บริษัทที่จัดการโดยบรรณารักษ์**

กว่า 15 หรือ 20 ปี มานี้มีบริษัทเล็ก ๆ เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งเริ่มและจัดการโดยบรรณารักษ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดเตรียมบริการต่าง ๆ แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะจากเอกสารแผ่นพับ หรือจากการสัมภาษณ์สั้น ๆ ทางโทรศัพท์ แสดงให้เห็นว่า บริษัทเหล่านี้โดยทั่วไปพร้อมที่จะทำงานให้กับบรรณารักษ์ในการจัดเตรียมบริการสารสนเทศต่าง ๆ แก่ลูกค้าของห้องสมุด นอกเหนือจากการเผยแพร่ความสำคัญของบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

รายชื่อแหล่งภายนอกที่ให้บริการสารสนเทศดังกล่าวประกอบข้างท้ายนี้ แม้จะไม่ได้เป็นรายชื่อที่สมบูรณ์ แต่ก็เป็นตัวอย่างเป็นของหน่วยงานนี้ รายชื่อดังกล่าวให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของบริษัทสำคัญ ๆ ที่ดำเนินงานในปัจจุบันซึ่งจะให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการกิจกรรมรับผิดชอบของบรรณารักษ์ได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาพประกอบ

### รายชื่อองค์กรและบริษัทที่จัดบริการสารสนเทศจากแหล่งภายนอก

(Outsourcing Information Service)

**Advanced Information Consultants (AIC)**—Corporate Headquarters: Canton, Michigan; 313 459-9090 or 800 929-3789; Fax 313 459-8990; [info@adinfoC.com](mailto:info@adinfoC.com); Peggy Hull, Manager, Library Services for AIC; 1260 Broad Street, Suite 202, Durham, NC 27705; 919 286-3715; Fax 919 286-9583; [hullp@nande.net](mailto:hullp@nande.net). Quotation from a letter from Peggy Hull, June 18, 1996.

**Association of Independent Information Professionals (AIIP)**—Headquarters, Suite 2103, 245 Fifth Avenue, New York, NY 10016; 212 779-1855; 73263.34@compuserve.com; <http://www.aiip.org>. Mary Ellen Bates, Bates Information Services in Washington, DC, is the 1996-97 president. AIIP publishes a directory of its members' businesses.

**Burwell Enterprises, Inc.**—3724 F.M. 1960 W, Suite 214, Houston, Texas 77068; 713/537-9051; Fax 713/537-8332; <http://www.lpn.net/net/lpl.html>. Burwell Enterprises publishes *The Burwell World Directory of Information Brokers* annually, now with listings of over 1,800 information brokers around the world.

**Carr Research Group**—Baltimore, MD; 410/719-8630; Fax 410/719-0482; [carres@ix.netcom.com](mailto:carres@ix.netcom.com); <http://www.carr-research.com>.

**C.Berger and Company**—327 East Gunderson Drive, Carol Stream, IL 60188; 708/653-1115 or 800 382-4CBC; Fax 708 653-1691.

**FIND/SVP**—625 Avenue of the Americas, New York, NY 10011; 212/645-4500; Fax 212/645-7681; [postmaster@findsvp.com](mailto:postmaster@findsvp.com); <http://www.findsvp.com>.

**Gossage-Regan Associates, Inc.**—25 West 43d Street, New York, NY 10036; 212/869-3348; Fax 212 997-1127.

**Labat-Anderson, Inc.**—8000 W. Park Drive, Suite 400, McLean, VA 22102; 703/506-9600; Fax 703/506-4646; <http://www/labat.com>. This is the headquarters office. There are other offices around the U.S.

**The Library Co-op, Inc.**—Library and Information Specialists. Gloria Dinerman, President, 3840 Park Avenue, Suite 107, Edison, NJ 08820; 908 906-1777 or 800/654-6275; Fax 908/906-3562.

**Library Management Systems**—400 Corporate Pointe, Suite 755, Culver City, CA 90230; 310 216-6436 or 800/567-4669; Fax 310/649-6388.

**NERAC, Inc.**—One Technology Drive, Tolland, CT 06084; 203-872-7000; Fax 860 875-1749; [NERAC@NERAC.COM](mailto:NERAC@NERAC.COM).

**Savage Information Services**—2510 W. 237th Street, Suite 200, Torrance, CA 90505; 310/530-4747; Fax 310 530-0049.

**Scientific and Commercial Systems Corporation**—7600 Leesburg Pike, Suite 400, Falls Church, VA 22043; 703/917-9171; Fax 703/917-9797; [mlee@scsycorp.com](mailto:mlee@scsycorp.com).

**TeleSec Library Services**—Mary Jo Detweiler, Library Division Manager; 301/949-2303; [telesec@ix.netcom.com](mailto:telesec@ix.netcom.com).

**Teltech Resource Network Corporation**—2850 Metro Drive, Minneapolis, MN 55425-1566; 612/851-7500 or 800/833-8330; Fax 612/851-7766. Andy Michuda, President, Knowledge Management Services Division, Teltech Resource Network Corp.; 612/851-7577.

ตัวอย่างเช่น TeleSec จัดเตรียมการแก้ปัญหาด้านบุคลากรให้แก่ห้องสมุดต่าง ๆ ในกรุงวอชิงตัน ตั้งแต่ ค.ศ. 1972 ทุกวันบุคลากรด้านห้องสมุดของ TeleSec จะทำงานในห้องสมุดต่างๆ มากกว่า 100 แห่งในเขตท้องที่ ซึ่งได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดสถาบันการศึกษาและห้องสมุดสำคัญของสหพันธรัฐ ภายใต้สัญญาจ้างระยะยาว หรือเป็นครั้งคราว บริษัทชั้นนำ 4 ใน 5 บริษัทของ Washington Post ฟังพา TeleSec TeleSec มีบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์และบุคลากรเทคนิคด้านห้องสมุดอยู่ในสังกัดเป็นจำนวนมากที่สุดในเขต Washington Telesec จัดการโดยบรรณารักษ์ระดับปริญญาโทที่มีประสบการณ์ และมีบุคลากรวิชาชีพจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีบริษัทหลายแห่งที่มีบุคลากรเฉพาะด้านทั้งบุคลากรประจำและบุคลากรประจำโครงการ เช่น บริษัท Gossage - Regan Associates ในนคร New York และ บริษัท C. Berger ในนครชิคาโก เป็นต้น

ในเขตภูมิศาสตร์อื่นๆ มีบริษัท Advanced Information Consultants (AIC) ซึ่งจัดตั้งในปี ค.ศ. 1982 มีสำนักงานอยู่ในมลรัฐ Michigan, Minnesota, North Carolina, Indiana และ New York และมีบุคลากรกว่า 100 คน AIC ประกอบด้วยบรรณารักษ์ซึ่งทำงานร่วมกับบรรณารักษ์เพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งทำให้บรรณารักษ์ผู้ใช้บริการสามารถขยายสมรรถภาพ หรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ได้

ทางด้านเขตฝั่งตะวันตกของสหรัฐอเมริกา Library Management System จัดเตรียมการให้คำปรึกษาด้านการจัดการเอกสารและการจัดการห้องสมุด และบริการด้านบุคคลแก่ชุมชนในเขตของ Los Angeles, San diego และ Orange ตั้งแต่ ค.ศ. 1983 บริการที่จัด ได้แก่ งานบุคลากร การจัดส่งเอกสาร การสร้างฐานข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริษัท Savage Information Services ในเมือง Torrance ในมลรัฐ California ซึ่งกำลังมีการทำสัญญาด้านการจัดการเอกสารเพิ่มขึ้นด้วย

Carr Research Group ในเมือง Baltimore มลรัฐ Maryland มุ่งเน้นการทำวิจัยให้แก่ลูกค้า ข้อความจากแผ่นพับของบริษัทระบุว่า “เมื่อท่านเรียกใช้บริการของ Carr Research Group ท่านได้ใช้ประสบการณ์ของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ การจัดเก็บและการค้นคว้าสารนิเทศ เขาเหล่านั้นเป็นผู้รู้เทคนิคการวิจัยและทรัพยากรสารนิเทศใหม่ ๆ....”

วิธีการที่ดีที่สุด ที่จะได้ทราบหน่วยงานอิสระด้านบริการสารนิเทศที่ทำงานให้แก่บรรณารักษ์ คือ การสอบถามจากเพื่อนร่วมงานของท่าน แต่ถ้าท่านไม่รู้จักใครที่ใช้แหล่งภายนอกเลย ท่านสามารถดูได้จากหนังสือทำเนียบนามซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นอย่างดี คือ **The Burwell World Directory Of Information Brokers** ซึ่งมีทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และซีดี-รอม จัดทำโดย Burwell Enterprises ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและสำนักพิมพ์ซึ่งมุ่งเน้นให้บริการการวิจัยและการค้นคว้าสารนิเทศโดยคิดค่าบริการ

เริ่มดำเนินการโดย Helen Burwell ใน ค.ศ. 1983 ในเมือง Houston มลรัฐ Texas Burwell ยังได้ดำรงตำแหน่งประธานคนแรกของสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศอิสระ (Association of Independent Information Professionals - AIIP) ในระหว่าง ค.ศ. 1987 - 1988 อีกด้วย

ปัจจุบันสมาคมมีสมาชิกจำนวนกว่า 500 คน จากประเทศต่าง ๆ มากกว่า 15 ประเทศ สมาชิกทางการค้าธุรกิจสารสนเทศนี้จัดบริการสารสนเทศหลากหลายประเภท : “การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การสำรวจตลาดและอุตสาหกรรม การจัดส่งเอกสาร บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด บริการทำวิจัยทั่วไป การวิจัยจากเอกสารราชการ การสร้างศัพท์สัมพันธ์ บริหารบรรณานุกรมและสาระสังเขป การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล การแข่งขันทางภูมิปัญญา (Competitive Intelligence) และการวิจัยเฉพาะเรื่อง” สมาคม AIIP ตีพิมพ์ทำเนียบสมาชิกและจัดการแนะนำแก่ลูกค้าที่สนใจใช้บริการ

#### **การใช้แหล่งภายนอก - บริษัทที่ไม่ได้จัดการโดยบรรณารักษ์**

บริษัททางการบริการสารสนเทศนั้นไม่ได้จัดการโดยบรรณารักษ์ทุกแห่งไป แห่งที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เช่น FIND/SVP ในนคร New York ซึ่งจัดบริการวิจัยทางธุรกิจเป็นเวลาหลายปีมาแล้ว ตลอดจนจัดการรายงานการวิจัยขององค์กรหลักทรัพย์ บรรณารักษ์ก็เป็นส่วนหนึ่งของลูกค้าประจำ เมื่อสอบถามว่าบริษัทนี้มีแผนที่จะจัดบริการภายนอก ในการจัดการห้องสมุดของหน่วยงานหรือไม่ Andy Garvin ประธานของบริษัทให้คำตอบว่า “เมื่อใดที่มีความต้องการที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง FIND จะพิจารณาความต้องการนั้นอย่างแน่นอน”

NERAC บริษัทที่ไม่ค้ากำไรบริษัทหนึ่งในมลรัฐ Connecticut จัดบริการประเภทต่าง ๆ แก่บริษัทในสหรัฐอเมริกา เพื่อช่วยให้บริษัทเหล่านี้ทันกับพัฒนาการใหม่ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมผลผลิตและการแข่งขันระดับโลก NERAC ทำวิจัยให้แก่ลูกค้าหลายรายในวงการทางธุรกิจและทางเทคนิค รวมทั้งบรรณารักษ์ในการดำเนินธุรกิจเป็นเวลาหลายปีมาแล้ว NERAC ได้สร้างทีมบุคลากรผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ นักวิทยาศาสตร์และวิศวกร Dan Wilde ประธานของ NERAC เป็นผู้ที่ทำให้การสนับสนุนในระยะยาวแก่บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะและร่วมในนิทรรศการของสมาคมห้องสมุดเฉพาะ (SLA) ด้วย

Teltech Resource Network Corporation ผู้ชนะในการทำสัญญาของหน่วยงาน RFP ของ General Electric ในเมือง Minneapolis มลรัฐ Minnesota ในแผ่นพับของ Teltech กล่าวว่า “การใช้เทคโนโลยีในบริษัทต่าง ๆ มอบความไว้วางใจให้ Teltech ในความช่วยเหลือในการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการสารสนเทศสำคัญที่บริษัทต้องการเพื่อใช้ในแข่งขันในตลาดโลกปัจจุบัน” Teltech เริ่มกิจการด้วยการเป็นผู้จัดเตรียมการเข้าถึงบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ จากนั้นบริษัทจึงพัฒนาไปสู่การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาต่าง ๆ ดังกล่าว



บริการประชุมประเภทล่าสุดที่ Teltech จัดคือ บริการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management Services) KMS โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยองค์กรในการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดจากแหล่งองค์ความรู้ทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันบริการต่าง ๆ ได้แก่ การจัดทำเครื่องมือวัดผลสำเร็จของสารสนเทศ (Information benchmarking) การพัฒนาหน่วยงาน เพื่อใช้องค์ความรู้ภายในองค์กรร่วมกันและการฝึกอบรมซึ่งส่งเสริมการใช้องค์ความรู้ร่วมกันและพฤติกรรมกรรมการประยุกต์องค์ความรู้ Teltech ช้างและทำสัญญากับบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศในการช่วยกันค้นหาข้อมูลและบรรณารักษ์หลายคนก็เป็นหนึ่งในบรรดาลูกค้าของบริษัท ใน ค.ศ. 1995 Teltech ได้ซื้อบริษัท Cooper Hydock Ruggie ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยทางธุรกิจและเทคนิคและเป็นผู้ดำเนินงานบริการวิจัยจาก Dialsearch ของบริษัท Knight - Ridder Information ประธานคนก่อนของบริษัท CHR Linda Cooper ซึ่งเป็นทั้งบรรณารักษ์และเจ้าของธุรกิจ ได้รับการร้องขอจาก Teltech ให้เป็นตัวแทนของวิชาชีพบรรณารักษ์และให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการของ Information Professional Market Development

### สิ่งใดจะเกิดขึ้นต่อไป

เป็นการเหมาะสมหรือไม่ที่บรรณารักษ์จะมองว่า การใช้แหล่งภายนอกนี้เป็นสัญญาอันตราย และไม่ต้องสงสัยเลยว่าที่บริษัท GE ใช้แหล่งภายนอกและก่อตั้ง RFP และประกาศการทำสัญญานั้นเป็นการลดค่าใช้จ่าย และเนื่องจากห้องสมุดของบริษัท GE มีลักษณะเป็น “ห้องสมุดเหมือนจริง (Virtual Library)” แห่งหนึ่ง ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีห้องสมุดสาขาอยู่ในสถานที่ทำงานอีกต่อไป

ผู้เขียนคิดว่าถึงเวลาแล้วที่จะขจัดความหวาดกลัวให้ผ่านพ้นไป แต่เราต้องรับรู้่วาวิชาชีพของเรากำลังเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเราจะยินดีหรือไม่ ท่านสามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้ได้อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่เดี๋ยวนี้เพื่อรับกับสถานการณ์ดังนี้

- ติดตามวรรณกรรมที่เกี่ยวกับบริการการจัดการสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงองค์การ
- สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพัฒนาผลผลิตของหน่วยงาน เข้าร่วมประชุมการวางแผนและทำ

ให้เห็นว่าท่านสามารถสนับสนุนด้านสารสนเทศได้อย่างไร มีความกระตือรือร้น ริเริ่มและมีความรู้กว้างขวาง ให้ความช่วยเหลือแผนกการตลาดโดยนำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดสำหรับผลผลิตใหม่ๆ และสารสนเทศที่ลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับผู้สมัครตำแหน่งการ จัดส่งข้อมูลภูมิหลังแก่ CEO เกี่ยวกับสมาชิกใหม่ของคณะกรรมการอำนาจการ

- ดำเนินการตรวจสอบสารสนเทศ (Informative audit) สัมภาษณ์บุคลากรระดับสูง ระดับกลาง และระดับเข้าใหม่เพื่อทราบถึงความต้องการสารสนเทศในปัจจุบัน และวิธีสนองความต้องการดังกล่าว

และทำให้บุคลากรเหล่านี้ทราบเครื่องมือสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ท่านสามารถจัดให้บริการถึงโต๊ะทำงาน

- ตัดสินใจร่วมกับบุคลากรของท่านในการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ควรกระทำ เช่น กิจกรรมใดควรมาก่อนระหว่างการทำรายการหรือการพัฒนาฐานข้อมูล และท่านสามารถใช้ประโยชน์จากผู้ขายภายนอกหรือไม่เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ

- อ่านรายงานประจำปีขององค์กร 5 ปีย้อนหลัง จดจำเป้าหมายในปีหน้าและปีต่อ ๆ ไปขององค์กร

- จำแนกและจัดเก็บแฟ้มข้อมูลปัจจุบันที่เกี่ยวกับคู่แข่งชั้นสำคัญ ๆ ของบริษัท

- จำแนกหน่วยงานที่เป็นศูนย์พลังอำนาจของท่าน และหาทางร่วมมือกับหน่วยงานเหล่านั้น

- จัดเตรียมรายงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศ และจัดส่งไปยัง CEO คณะกรรมการอำนวยการและหัวหน้าหน่วยงานทุกแห่ง รายงานประจำปีควรได้รับการจัดรูปแบบและใช้กราฟิกที่ดีเพื่อให้มีผู้อ่าน ไม่ควรรายงานเกี่ยวกับจำนวนโครงการวิจัยที่ได้ทำหรือจำนวนหนังสือที่ยืมคืน แต่ควรรายงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบว่าในปีที่ผ่านมาศูนย์สารสนเทศได้มีบทบาทช่วยเหลือองค์กรอย่างไรบ้าง

- ศึกษาหน่วยงานร่วมวิชาชีพและศูนย์สารสนเทศอื่น และดำเนินการศึกษาการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

- หมั่นให้การศึกษาแก่ตัวเองอยู่เสมอเพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ

การเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เป็นเรื่องง่ายแต่การเปลี่ยนแปลงก็ต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ถ้าเราไม่เริ่มต้นทำการเปลี่ยนแปลง เราจะถูกเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจงสร้างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้แข็งแกร่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร และหมั่นตรวจสอบการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ใน ค.ศ. 1996 ในไบโโฆษณาของ Cisco Systems เป็นภาพทางค้อน และมีข้อความว่า “ทางค้อนสารสนเทศด้วยความคงงาม การเปลี่ยนแปลง และความบอบซ้ำของผู้บริหารที่ได้รับทราบข้อมูลผิด ๆ” สิ่งท้าทายของเรา คือ การป้องกันความบอบซ้ำนั้นที่จะเกิดขึ้นต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย