

การประเมินผลงานห้องสมุด

รัฐศึกษานา สุ่มน

การประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญในขบวนการบริหารงาน เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาว่าหน่วยงานนั้นๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้หรือไม่ ถ้ามี ได้เปลี่ยนไปในทางที่หน่วยงานนั้นต้องการหรือเปล่า และ เปลี่ยนไปมากน้อยแค่ไหน ในการประเมินผลทุกครั้งควรมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจนและจำเป็น ต้องอาศัยเครื่องมือควย เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลต้องง่ายที่จะนำมาใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ และ เป็นที่เชื่อถือได้

จุดประสงค์ของห้องสมุด คือ การจัดทรัพยากรของห้องสมุดให้ผู้ใช้มากที่สุด หรือเป็นการนำผู้ใช้ให้เข้ามาใช้ทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด การประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด ให้ประเมินในเชิงของบริการ วาติและสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดหรือไม่ Travis White ใ้รวบรวมวิธีการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดไว้ในบทความของเขาหลายแบบ วิธีประเมินผลเหล่านั้นค่อนข้างง่าย ยึดหยุ่น และสามารถดัดแปลงใช้กับห้องสมุดชนิดต่างๆ ได้ เช่น วิธีประเมินผลของ Eric Bow เป็นวิธีที่ง่ายและใช้ตัวเลขทั้งหมดเป็นวิธีที่เสนอสำหรับห้องสมุดประชาชน Bow แนะนำประเด็นที่ใช้ในการประเมินผลอย่างง่าย 5 อย่าง นำมาทำเป็นอัตราส่วน 4 อัตราส่วน ซึ่งจะแสดงบริการของห้องสมุด ในแง่ที่ต่างกันไป Bow จะใช้จำนวนผู้อ่านต่อหัวต่อปี (Registered Borrower) จำนวนประชากร (Population) เพราะจำนวนผู้อ่านต่อหัวจะสะท้อนถึงบริการและการพัฒนาของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง

อัตราส่วนที่ 4 ของ Bow คือ

1. จำนวนผู้อ่านต่อหัว / จำนวนประชากร (Registered Borrower / Population)
แสดงถึงจำนวนที่แท้จริงของประชากรที่รับบริการจากห้องสมุด

2. บรรณารักษ์ / จำนวนผู้อ่านต่อหัว (Librarians / Registered Borrower)
วัดคุณภาพของบริการที่ให้กับผู้ใช้ (สำหรับบรรณารักษ์ Bow หมายถึงบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติเหนือปริญญาตรีหรือผู้ชำนาญการ)

* บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์

3. การจ่าย-รับ / จำนวนผู้ขอทำบัตร (Circulation / Registered Borrower) เป็นการประมาณความต้องการอย่างคร่าวๆ ในการใช้ห้องสมุด (สำหรับการจ่าย-รับ Bow และนำสถิติการยืมในห้องสมุดซึ่งจะเป็นการยืมออกนอกห้องสมุด หรือยืมอ่านภายในห้องสมุดอย่างไรก็ตามอย่างหนึ่งก็ได้)

4. จำนวนเล่ม / จำนวนประชากร (Volumes / Population) เป็นการประเมินความสามารถในการให้บริการ ถ้าตัวเลขออกมาน้อยกว่า 1 แสดงว่าห้องสมุดบริการเฉพาะกลุ่ม (จำนวนเล่มคำนวณจากทรัพยากรทั้งหมดของห้องสมุด ซึ่ง Bow แนะนำให้รวมทั้งโสตทัศนวัสดุด้วย)

เมื่อโคคัตราส่วนทั้ง 4 แลวนำมาคูณกันจะออกมาเป็นประสิทธิภาพของห้องสมุด(Library Effectiveness)

อีกตัวอย่างเป็นการประเมินประสิทธิภาพการจ่าย-รับต่อผู้ใช้ (Effective Circulation Per User (EC) โดยใช้ตัวเลขสถิติจากการจ่าย-รับทั้งหมด เช่นสถิติการยืมออกและสถิติการอ่านเฉพาะในห้องสมุดโดยสมมุติว่า

U = จำนวนผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด

U_B = จำนวนผู้ที่ขอยืมหนังสือ

C_1 = จำนวนการยืมอ่านภายในห้องสมุด

C_0 = จำนวนการยืมออกนอกห้องสมุด

แล้วนำตัวสมมุติเหล่านี้มาทำเป็นสูตรดังนี้ $EC = (C_0 / U_B) + (C_1 / U)$

ยังมีตัวอย่างการประเมินผลอีกหลายตัวอย่างในบทความของ White แต่ที่เลือกมา 2 ตัวอย่าง เพราะเห็นว่าเป็นตัวอย่างที่ง่าย ทุกห้องสมุดสามารถนำไปใช้ได้ เนื่องจากตัวเลขสถิติต่างๆ ที่นำมาคำนวณแล้วแต่เป็นตัวเลขที่ทุกห้องสมุดต้องเก็บไว้ ถ้าจะลองนำมาคำนวณดูแล้วแนบกับรายงานประจำปีเสนอผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชามองเห็นภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ดีกว่ามองตัวเลขเปล่าๆ อีกประการหนึ่งยังช่วยให้เรามองเห็นข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานของห้องสมุดด้วย เพื่อจะได้แก้ไขส่วนที่บกพร่องได้ การประเมินผลทั้งสองแบบนี้ควรจะทำให้ติดต่อกันเป็นช่วงเวลายาวหน่อยเพื่อต้องการเปลี่ยนแปลง

References

1. Lancaster, F.W. The Measurement and Evaluation of Library Services. Washington, D.C., Information Resources Press (c1977)
2. White, Travis. Quantitative Measures of Library effectiveness. Journal of Academic Librarianship 3:3: 1977, 128-136.