

การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานจัดซื้อจัดหาหนังสือใน
ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียนในสหรัฐอเมริกา
(Outsourcing book selection in public and school libraries)

แพททีเซีย ดี วอลเลซ* ผู้เขียน
สุพัตรา ทองไทย * ผู้ถอดความ

การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน

คำว่า "outsourcing" หรือ การว่าจ้างผู้อื่นหรือบริษัทภายนอกทำงานแทน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาใช้บริการหรือใช้ให้องค์กรภายนอกหน่วยงานกระทำการกิจแทน คำนี้เกี่ยวข้องกับคำอื่นด้วย เช่น downsizing หรือการลดขนาดองค์กร และ reengineering หรือการปรับโครงสร้างองค์กร ความคิดรวบยอดของคำเหล่านี้เป็นที่กล่าวขานกันอย่างมากที่สุดในช่วงทศวรรษและทศวรรษแรกของการบริหารราชการมากกว่าทศวรรษ โดยการปรับโครงสร้างองค์กรเกี่ยวข้องกับการมองกระบวนการทำงานทั้งหมดด้วยมุมมองใหม่ที่ต้องการ และมุ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติจากวิถีทางที่ทำอยู่โดยทั่วไปที่จะลดต้นทุนค่าใช้จ่ายหรือเพิ่มผลกำไร ประเด็นข่าวที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนดูเหมือนจะปรากฏในข่าวประจำวัน เช่น บริษัทผู้ผลิตยานยนต์ดำเนินการว่าจ้างบริษัทภายนอกให้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แทน หรือธุรกิจสายการบินเปิดบริการเส้นทางบินท้องถิ่นไปยังภูมิภาคไกล ๆ โดยว่าจ้างนักบินจากบริษัทภายนอกซึ่งจะจ่ายเงินเดือนในระดับที่ต่ำกว่าการจ้างงานในระยะยาวของบริษัทเอง

การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน อาจจะถูกนำมาใช้ในการจ้างงานระยะสั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหภาระงานประจำที่คั่งค้าง (Overload) เป็นการชั่วคราว เช่น การช่วยงานเลขานุการหรืออาจนำไปใช้ในลักษณะตรงกันข้ามคือเป็นการปรับโครงสร้างขององค์กรใหม่ในระดับพื้นฐาน ซึ่ง

* หัวหน้าห้องสมุดโรงเรียน Mount Auburn Elementary School ในเมืองดัลลัส มลรัฐเท็กซัส
สหรัฐอเมริกา และเป็นประธานคณะกรรมการดำเนินงาน Hawaii Working Group
ที่เป็นองค์กรย่อยภายใต้สมาคมห้องสมุดแห่งสหรัฐอเมริกา

** ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เป็นการนำมาใช้สำหรับงานที่หวังผลในระยะยาว การนำมาใช้ในประการหลังมีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระงานหรืองานประกอบที่ไม่ใช่แกนหลักตามภารกิจขององค์กร เพื่อที่บุคลากรขององค์กรจะได้ใช้เวลา ทักษะ พลังงาน ไปกับการทำงานตามภารกิจหลักขององค์กรแทน ซึ่งภารกิจเหล่านี้มีคุณค่าสูงกว่าภารกิจรองๆ หรือภารกิจประกอบ

การประยุกต์ใช้ความคิดเกี่ยวกับการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน ในแวดวงของธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรเป็นสิ่งที่คุ้นเคยในปัจจุบัน บางครั้งการประยุกต์ใช้ก็ได้รับคำสดุดี เช่น กรณีที่การลดภาระงานชั่วคราวที่มีอยู่มากให้หมดไป แต่บางกรณีก็ถูกต่อว่าโดยกลุ่มบางกลุ่ม เช่น กลุ่มนักสิทธิมนุษยชน หรือกลุ่มบุคคลในประเทศที่รับช่วงงานมาทำ เช่น กรณีบริษัทอเมริกันขนาดใหญ่ว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานประเภทงานหนักหรืองานอาบเหงื่อต่างน้ำ

การประยุกต์ใช้กับห้องสมุด

รูปแบบของการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน จริงๆ แล้วมีปรากฏอยู่ในแวดวงห้องสมุดมาเป็นเวลานาน เช่น ในยุคแรกที่ยังใช้บัตรรายการ ก็มีคำสั่งซื้อบัตรรายการจากหอสมุดรัฐสภาอเมริกา ซึ่งทำให้แต่ละห้องสมุดไม่ต้องผลิตบัตรรายการเอง หรือในปัจจุบันก็คือการซื้อระเบียบบรรณานุกรมตามมาตรฐานรูปแบบการลงรายการแบบมาร์ค (MARC record) มาใช้ในห้องสมุดแทนการผลิตด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม บทความชิ้นนี้จะกล่าวถึงการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนในภารกิจอีกลักษณะคือการจัดซื้อจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุด ความคิดนี้เป็นที่คุ้นเคยหรือถกเถียงกันน้อยกว่าเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ประเด็นนี้มีสาเหตุเนื่องจากปัญหางบประมาณของห้องสมุดปีบริบูรณ์ ทำให้ผู้จัดการห้องสมุดจำเป็นต้องหาหนทางลดต้นทุนดำเนินการลง ขณะที่การดำเนินงานต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนผู้เสียภาษีไม่ค่อยเต็มใจที่จะจ่ายภาษีที่สูงขึ้น แต่กระนั้นก็ตามประชาชนกลับมีความต้องการที่จะได้รับบริการห้องสมุดในระดับที่สูงขึ้น สภาพการณ์นี้ทำให้ห้องสมุดจะต้องปรับตัวเข้าไปหาผู้ค้าส่ง สำนักพิมพ์ ผู้จัดจำหน่ายหนังสือ เพราะองค์กรเหล่านี้เป็นแหล่งที่จะให้ส่วนลด และสามารถที่จะเพิ่มบริการที่มีคุณค่าแก่ห้องสมุดได้ การที่ห้องสมุดมุ่งไปหาองค์กรธุรกิจแบบนี้ ในที่สุดอาจนำไปสู่ภาวะที่บริษัทภายนอกเข้าควบคุมการจัดซื้อหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ของห้องสมุด รวมไปถึงงานทางด้านเทคนิคห้องสมุด เช่น งานวิเคราะห์และจัดทำรายการ งานการควบคุมทางบรรณานุกรม และงานบริการ เช่น การเตรียมหนังสือให้พร้อมบริการบนชั้น การเตรียมรูปเล่ม การทำเลขเรียกหนังสือติดรูปเล่ม

รูปแบบการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานจัดซื้อจัดหาแทนห้องสมุด เป็นที่ถกเถียงหรือควรจะได้รับถกเถียงกันให้มากขึ้น เพราะว่าการคัดเลือกหนังสือถูกพิจารณาว่าเป็นหน้าที่หลัก และเป็นภาระหน้าที่ที่จำเป็นของบรรณารักษ์วิชาชีพตลอดมาหรือเท่าที่เป็นมา เพราะฉะนั้นการว่าจ้างบริษัทภายนอกโดยยกงานจัดซื้อจัดหาหนังสือให้บริษัทจึงขัดแย้งกับแนวคิดเดิมที่ว่า เป็นหน้าที่หลักของ

บรรณารักษ์และห้องสมุด ยิ่งไปกว่านั้นการคัดเลือกหนังสือควรที่จะดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งหรือบูรณาการเข้ากับการพัฒนาคอลเล็คชั่นหนังสือของห้องสมุดซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดลำดับความสำคัญในการจัดซื้อจัดหา และการจัดการคอลเล็คชั่นหนังสือ (การดูแลให้กระบวนการจัดซื้อจัดหาดำเนินไปได้ด้วยดี การคัดหนังสือออก การควบคุมหนังสือในสต็อก การตรวจตราหรือเผ่าตรวจสอบรูปแบบของการยืม-คืนหนังสือ การบำรุงรักษาหนังสือ)

ผู้เขียนบทความได้กล่าวกันว่า ควรรับรู้ในเบื้องต้นไว้ว่า แม้ในสภาพแวดล้อมของวงการธุรกิจที่คุ้นเคยกับการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนนั้น องค์กรที่นำวิธีการนี้มาใช้มากกว่าร้อยละ 80 ก็ประสบความสำเร็จล้มเหลว แต่ถึงกระนั้นก็ยังมีความโน้มเอียงหรือมุมมองที่เห็นว่า reengineering, downsizing, outsourcing เป็นเหมือนกระสุนพิเศษที่เป็นคำตอบแก้ไขปัญหาทุกเรื่อง ไม่ว่าจะปัญหาที่ซับซ้อนเพียงใด หรือมองว่าการนำมาใช้จะเป็นคำตอบสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งจริง ๆ แล้วการเปลี่ยนแปลงองค์กรนี้เป็นความเสี่ยง มีวรรณกรรมหรือผลการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นว่าการนำมาใช้ทำให้เกิดการบั่นทอนขวัญหรือกำลังใจของบุคลากรลง บุคลากรถูกลดทอนความสามารถ ทักษะ หรือสูญเสียความสามารถนั้น ๆ ไป หรือว่าทำให้ผู้บริหารเสื่อมเสียภาพลักษณ์เมื่อการประยุกต์ใช้ล้มเหลว ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ห้องสมุดควรที่จะระวังไว้

เนื่องจากงานจัดซื้อจัดหาหนังสือในห้องสมุด ได้รับการพิจารณาว่าเป็นภาระหน้าที่หลัก และเป็นองค์ประกอบแกนกลางหรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ ดังนั้นการที่จะส่งมอบภาระงานนี้ไปยังองค์กรภายนอก จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความตระหนักที่เป็นที่ประจักษ์แจ้ง เปิดเผย สามารถให้คำอธิบายถึงเป้าหมายสุดท้ายของการว่าจ้างนี้ได้ สามารถบอกได้ว่าส่งผลกระทบต่อภารกิจของสถาบันต้นสังกัดของห้องสมุดและต่อองค์กรห้องสมุดเองอย่างไร รวมทั้งประเด็นความก้าวหน้าหรือการบั่นทอนสถานภาพของบรรณารักษ์วิชาชีพ

ข้ออภิปรายและถกเถียงในวรรณกรรมบรรณารักษศาสตร์วิชาชีพ

ความกระตือรือร้นของการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน ดูเหมือนจะเกี่ยวข้องหรือมีจุดเน้นอยู่ที่ความต้องการจัดหารูปแบบใหม่ (ในบทความใช้คำว่า Fiction) นวนิยายที่ชายดีในปัจจุบัน มาให้บริการบนชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ และเน้นถึงการใช้สถิติการยืม-คืน หนังสือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน การดำเนินการดังกล่าวมีมุมมองว่าการจะทำให้เกิดผลกำไรสูงสุดคือการไม่ให้ห้องสมุดเป็นเหมือนที่พักหนังสืออีกต่อไป กล่าวคือหนังสือต้องมีการหมุนเวียนโดยการยืมออกไปใช้ หากเปรียบเทียบหนังสือกับสินค้าวางจำหน่ายในร้านค้า ถ้าสินค้าใดไม่มีความเคลื่อนไหวซื้อขายก็จะถูกกำจัดทิ้งโดยส่งกลับคืนไปยังผู้จัดจำหน่ายสินค้า แต่กรณีหนังสือแล้วการส่งคืนนี้หมายถึงภาระผลเสียหายต่อผู้เสียหายที่เสียหายไปโดยเปล่าประโยชน์ ถ้าหนังสือไม่ถูกยืมผู้เสียหายก็น่าจะไว้วางใจ บริษัทผู้รับดำเนินงานจัดหาหนังสือเอง

จึงไม่ต้องการเสี่ยงต่อสถานการณ์นี้ เพราะฉะนั้นบริษัทผู้รับงานจึงเลือกที่จะไม่จัดหาหนังสือสำหรับบริการผู้ใช้กลุ่มน้อย อาทิ วรรณกรรมคลาสสิกที่โดยทั่วไปมีผู้ใช้น้อย มาเก็บไว้ในห้องสมุด การดำเนินงานเช่นนี้มีแนวโน้มที่ค่อนข้างชัดเจนว่าจะมีการลดจำนวนสำนักพิมพ์หรือผู้จำหน่ายหนังสือรายย่อยลง และมีแนวโน้มของการรวมศูนย์งานต่าง ๆ ไปยังบริษัทขนาดใหญ่หรือสาขาของบริษัทขนาดใหญ่ การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน โดยมอบงานจัดซื้อจัดหาหนังสือแก่ผู้ค้ารายใหญ่จะเป็นผลดี เพราะว่าผู้ค้ารายใหญ่มีประสิทธิภาพในการติดตามแนวโน้มหนังสือขายดีในท้องตลาด บริษัทสามารถคาดการณ์และจัดหาหนังสือซึ่งเป็นที่นิยมมาไว้บริการในชั้นหนังสือในเวลาที่รวดเร็วที่สุด

ในสภาพแวดล้อมดังกล่าวข้างต้น ทำให้เครื่องมือแบบแผนทั่วไปของการเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด คือบทวิจารณ์แนะนำหนังสือ (ตามบริบทตะวันตก-ผู้อุดความ) จึงไม่จำเป็นอีกต่อไป เพราะว่าบริษัทภายนอกมีแนวทางงานเพียงแค่คาดการณ์หรือพยายามคาดเดาว่าหนังสือ หรือนิยายเล่มใดที่ขายดีหรือเป็นที่นิยมของคนส่วนใหญ่ ส่วนบทวิจารณ์หรือบทแนะนำหนังสือจะบอกว่าเป็นหนังสือดีหรือไม่หรือมีคุณค่าทางวรรณกรรมอย่างไรนั้น จึงไม่ใช่ประเด็นสำคัญในการคัดเลือกหนังสืออีกต่อไป

ชาร์ล โรบินสัน ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนบัลติมอร์มาเป็นเวลานาน มีแนวคิดสนับสนุนการจัดหาหนังสือขายดีหรือเป็นที่นิยมของผู้ใช้ส่วนใหญ่ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า บรรณารักษ์เป็นผู้มีลักษณะทั่ว ๆ ไป ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ จึงไม่อาจคัดเลือกหนังสือได้ดี เขาเสนอให้ห้องสมุดยุติความพยายามในการจัดหาหนังสือที่หลากหลายมาบริการผู้ใช้ที่หลากหลายกลุ่ม และบอกว่าห้องสมุดเป็นสถาบันสำหรับชนชั้นกลาง โดยชนชั้นกลาง และเพื่อชนชั้นกลาง (เป็นคำเลียนแบบความหมายประชาธิปไตยของสหรัฐอเมริกา-ผู้อุดความ) กลุ่มผู้ใช้คือกลุ่มชนชั้นกลางเป็นกลุ่มหลัก ส่วนกลุ่มอื่น เช่น กลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือชนกลุ่มด้อยเป็นเพียงผู้ใช้กลุ่มน้อยซึ่งไม่ต้องให้ความสนใจมากนักก็ได้แม้ว่ารายได้ห้องสมุดประมาณร้อยละ 15 จะมาจากกลุ่มนี้ก็ตาม ชาร์ล โรบินสัน ให้สัมภาษณ์เชิงทำทนายว่า วรรณกรรมที่ยิ่งใหญ่ วรรณกรรมคลาสสิก ทำให้เขารู้สึกง่วงนอน และยังมีคำสัมภาษณ์อีกว่าเขาแทบจะไม่ได้อ่านหนังสือเลย

บาโทโรมิว เคน ผู้บริหารห้องสมุดระดับมลรัฐของฮาวาย ซึ่งนิยมและนำแนวคิดหรือปรัชญาของ ชาร์ล โรบินสัน มาใช้ ได้ทำสัญญาว่าจ้างบริษัท Baker & Taylor ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ (จากการจัดอันดับของนิตยสาร Forbes อยู่ในกลุ่ม 500 บริษัทชั้นนำของโลก) ดำเนินงานจัดซื้อจัดหาหนังสือแทน แล้วได้โยกย้ายบรรณารักษ์ไปไว้ในงานบริการส่วนหน้าแทน และทำการลดหรือว่างเลิกตำแหน่งงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์หนังสือและบรรณารักษ์คัดเลือกหนังสือ เคนแสดงความเห็นโต้ตอบความเชื่อเกี่ยวกับทักษะความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ในการคัดเลือกหนังสือ เขากล่าวว่าจากสัญญาที่ห้องสมุดทำกับบริษัท Baker & Taylor มีสถิติแสดงให้เห็นว่าหากให้บรรณารักษ์ดำเนินการจัดซื้อหนังสือแล้วจะมีหนังสือประมาณร้อยละ 8-28 ที่ไม่มีรายการยืมอีกเลยภายใน 1 ปี เขาเข้าใจดีว่าอาจมีการใช้หนังสือดังกล่าวอยู่ภายในห้องสมุดโดยไม่ผ่านการ

ยืมคืน กระนั้นกระบวนการยืมคืนที่สามารถแสดงสถิติตัวเลขได้ก็แสดงให้เห็นถึงปัญหาการคัดเลือกหนังสือของบรรณารักษ์อย่างที่เขาได้กล่าวไว้

มีผู้ให้ทัศนะตรงข้ามกับทัศนะข้างต้นหลายกรณี เช่น

มาริลิน สมิธสัน บรรณารักษ์บริการอ้างอิงของห้องสมุดประชาชนลอสแอนเจลิส แสดงทัศนะว่า ผู้ใช้ที่ใช้บริการห้องสมุด ในการอ่านนิยายขายดี (Best-sellers) มักจะได้รับความทุกข์ยากในการค้นหาหนังสือประเภทอื่น คำถามที่บรรณารักษ์อ้างอิงในห้องสมุดประชาชนได้รับจะครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ หลากหลาย ภาษาที่หลากหลายน ระดับเนื้อหาความรู้ที่หลากหลายน เช่น เรื่องที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก เด็กโต หรือสำหรับนักวิจัย รายการหนังสือจัดซื้อ (Profile) นอกเหนือจากหนังสือขายดีของผู้แต่งบางคนแล้ว จะไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ที่ต้องการใช้ข้อมูลประเภทอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเลย การคัดเลือกหนังสือเพื่อสร้างคอลเล็กชันจะต้องเป็นข้อมูลที่ได้มาจากผู้ใช้อย่างมีประสิทธิผล การคัดเลือกหนังสือจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานบริการส่วนหน้าที่ติดต่อกับผู้ใช้ จึงจะทราบถึงขอบเขตจำนวนหนังสือที่จัดซื้อที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

เคย์ แอนน์ คาสเซลล์ บรรณารักษารวบรวมชื่อ Collection Building (เป็นวารสารเกี่ยวกับการสร้างคอลเล็กชันห้องสมุด) ให้ทัศนะว่าการคัดเลือกหนังสือเป็นลักษณะงานเชิงศิลป์มากกว่าในเชิงศาสตร์ (Art than a science) มีปัจจัยหลายอย่างที่จับต้องไม่ได้เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกหนังสือ บรรณารักษ์คัดเลือกหนังสือโดยใช้ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากคำถามของผู้ใช้ ความรู้ของบรรณารักษ์ที่ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งในคอลเล็กชันห้องสมุดตนเอง ดังนั้นรายชื่อหนังสือที่จัดทำไว้ในการจัดซื้อ (Profile) ของบริษัทภายนอกที่ไม่ได้บริการผู้ใช้จะไม่เป็นรายชื่อหนังสือที่เหมาะสม และอีกคำถามหนึ่งที่น่าสงสัยก็คือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนจะสามารถทำให้ห้องสมุดมีหนังสือที่หลากหลายได้จริงหรือ เพราะว่ามันจะรับงานโดยบริษัทสำนักพิมพ์ขนาดใหญ่ ทำให้ยากที่จะได้รับหนังสือหลากหลายจากต่างสำนักพิมพ์ ร้านค้าหรือสำนักพิมพ์หนังสือรายเล็กที่มีความเชี่ยวชาญในสื่อเฉพาะด้าน แต่มีช่องทางการจำหน่ายที่จำกัด เธอจึงสงสัยว่าเมื่อว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนแล้วจะยังจัดซื้อจัดหาผู้จัดจำหน่ายรายเล็กต่อไปได้อีกหรือไม่ ถ้าไม่ได้ก็หมายความว่าความหลากหลายของหนังสือก็จะลดน้อยลง

เมลิสสา ไรเลย์ บรรณารักษ์บริการของห้องสมุดประชาชนซานฟรานซิสโก กล่าวว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ รูปแบบสารสนเทศใหม่ ๆ ความคิด ความรู้ และกระบวนการทัศนใหม่ ๆ แทบจะไม่ได้แทนที่ของเก่าเลย สิ่งใหม่ ๆ จำเป็นที่จะต้องบูรณาการเพื่อเข้ากับสิ่งเดิมที่มีอยู่ ห้องสมุดเองก็มีลักษณะทำนองนั้นและดำรงอยู่เช่นนั้นมาโดยตลอด ห้องสมุดไม่เหมือนกับพิพิธภัณฑ์ ซึ่งเก็บสิ่งที่เป็นของเก่า ๆ เริ่มแรกเป็นสิ่งสำคัญ แต่ห้องสมุดจะเก็บความรู้ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องมาสะสมเพิ่มพูน ห้องสมุดจะคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อจะมองหาสิ่งที่จะมีผู้ใช้ต้องการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ กวีนิพนธ์ รูปภาพ เพลง สถิติ ความรู้ต่าง ๆ

เอส.ทิสเดล กล่าวถึง จุดประสงค์ของห้องสมุดประชาชนว่า การใช้ห้องสมุดที่มีศักยภาพ (Potential use) เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด เมื่อเขาค้นหาข้อเท็จจริงซึ่งรู้ข้อมูลรายละเอียดเพียงเล็กน้อย หรือค้นหาแนวคิดที่หลงลืมหายาก หรือมองหาข้อมูลโดยไม่รู้เลยว่ากำลังมองหาอะไรอยู่ สิ่งเหล่านี้ห้องสมุดจะให้คำตอบได้ดีที่สุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งที่เก็บรักษาความรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยไม่ได้ตัดสินหรือมีการเซ็นเซอร์ ห้องสมุดเป็นแหล่งเก็บ บันทึกเรื่องราวชีวิตต่าง ๆ หรือสารสนเทศไว้มากมาย

ประเด็นโต้แย้งมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นไปกว่าประเด็นเรื่องความสามารถของบรรณารักษ์ข้างต้น เมื่อเกิดประเด็นใหม่เกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์และห้องสมุด จากเดิมที่มีแนวคิดว่างบประมาณมีบทบาทเป็นผู้หรือผู้ควบคุมประตูที่นำพาผู้ใช้ไปยังข้อมูลที่เก็บสะสมไว้ในห้องสมุด เคนให้ความเห็นไปอีกแนวทางหนึ่งว่า ความพยายามเบื้องต้นในการออกแบบบริการห้องสมุดของเขาก็คือ บรรณารักษ์เป็นผู้รักษาประตูที่จะนำผู้ใช้ไปสู่สารสนเทศที่เป็นปัจจุบันเป็นหลัก บทบาทในการบริการสาธารณะของห้องสมุดประชาชนที่สำคัญลำดับแรกๆ คือควรจะเป็นผู้ช่วยในการนำทางด้านข่าวสารแก่ผู้ใช้ (Information navigator) เช่น ช่วยผู้ใช้ในการเรียนรู้หรือท่องเที่ยวไปในอินเทอร์เน็ตการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ มากกว่าที่จะให้บุคลากรมาดำเนินงาน หรือมีบทบาทตามแบบแผนดั้งเดิม เช่น เป็นผู้แนะนำการใช้หนังสือ หรือเป็นผู้แนะนำการอ่านแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

แต่ทัศนคติที่ขัดแย้งกับความเห็นของฟรองซิน โฟอัลคอฟท์ ที่ว่า ผลการศึกษาของมุลนิธินเบนตัน (Benton) ยืนยันให้เห็นว่าประชาชนต้องการให้ห้องสมุดมีบทบาทในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นอยู่ ก็คือเป็นสถานที่สำหรับหนังสือเป็นหลัก อย่างไรก็ตามในสภาพสังคมจริงห้องสมุดโรงเรียนมักที่จะหลงไหลไปกับทัศนคตินิยมเทคโนโลยีสมัยใหม่มากเกินไป ห้องสมุดโรงเรียนมีชื่อเสียงในทางที่ไม่ดีเกี่ยวกับการละเลยสิ่งที่จะต้องทำ ภาระงานของบรรณารักษ์ควรจะเป็นการหาหนังสือดีๆ เข้าห้องสมุด ห้องสมุดโรงเรียนกลับไปเน้นงานทางด้านสารสนเทศแทน นักเรียนเองไม่ได้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนิสัยในการอ่าน ไม่ได้อ่านสิ่งที่เป็นทฤษฎีเพียงพอและไม่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคอลเล็คชั่นหนังสือของห้องสมุดเพียงพอ หรือไม่ได้รับคำแนะนำในการอ่านเลย

นอกจากนี้ยังมีหลุมพรางหรือข้อต่ออีกประการหนึ่งของการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยง คือการสูญเสียทักษะของบุคลากรห้องสมุดในงานคัดเลือกหนังสือ หากไปใช้บริการการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทน บรรณารักษ์ที่เคยปฏิบัติงานประจำอยู่ก็จะถูกโยกย้ายไปปฏิบัติงานอื่นแทน หรือเลิกว่าจ้างจากการลดขนาดขององค์กรลง ซึ่งหากในภายหลังบริษัทภายนอกดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จ ภาระหน้าที่การจัดซื้อจัดหาหนังสือก็จะถูกนำกลับไปสู่ของบรรณารักษ์ ก็จะต้องเริ่มต้นจัดซื้อจัดหาหนังสือใหม่ และเป็นการยากที่จะฟื้นฟูทักษะการทำงานให้กลับคืนมาใหม่

การเตรียมการและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

เหตุผลที่สำคัญมากอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานแทนก็คือความล้มเหลวในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารควรที่จะรับรู้ไว้ว่าจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งเพื่อสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากประสงค์จะนำเอาวิธีจัดซื้อหนังสือแบบใหม่มาใช้ และต้องบอกเหตุผลด้วยว่าทำไมถึงทำสิ่งนั้น สิ่งนี้จำเป็นที่จะต้องมีการสร้างช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้จำหน่ายหนังสือ บริษัทภายนอก ผู้จัดการห้องสมุด และบุคลากรห้องสมุด และยังเกี่ยวข้องกับการให้ความเห็นอกเห็นใจ หรือให้ความเคารพต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วนี้ ซึ่งบางคนอาจจะปรับตัวไม่ทัน

สิ่งเหล่านี้เป็นหนึ่งในสถานการณ์ของห้องสมุด Florida Gulf Coast University บาโทโรมิว เคน ผู้บริหารห้องสมุดระดับมลรัฐในฮาวาย เขาเป็นผู้มีชื่อเสียงในการลดการบรรจุบุคลากรลงโดยในช่วง 6 เดือนของการบริหารเขาพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งสำคัญ 3 ประการคือ

(1) การปรับโครงสร้างองค์กร มีการลดหรือกำจัดผู้บริหารระดับกลางออก

(2) การนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในภาระงานต่าง ๆ ทุกงานของห้องสมุด

(3) การเปลี่ยนแปลงในส่วนของบุคลากรที่ควบคุมงบประมาณ หรือ บุคลากรคัดเลือกหนังสือ และในส่วนของภาระงานที่เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดหาหนังสือ และงานวิเคราะห์และทำรายการหนังสือ

ผู้เขียนบทความเสนอข้อมูลว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานจัดซื้อจัดหาหนังสือโดยว่าจ้างบริษัทภายนอกดังกล่าวข้างต้น ไม่เพียงแต่เป็นความเปลี่ยนแปลงในอัตรารวดเร็วเท่านั้น แต่ยังเร็วอย่างยิ่งวด การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดซื้อทั้งหมดถูกควบคุมหรือดำเนินการโดยบริษัท Baker & Taylor รายการจัดซื้อ (Profile) มีขนาดเล็ก ไม่ยุ่งยาก และค่อนข้างที่จะถูกละเลย โดยผู้บริหารไม่ใส่ใจในรายชื่อที่จัดซื้อเท่าที่ควร บริษัทภายนอกทำงานโดยอิสระ และไม่มียอดเงินสำรองสำหรับบรรณารักษ์คัดเลือกหนังสือ สัญญาว่าจ้างบริษัทภายนอกก็ค่อนข้างที่จะมีโครงสร้างที่ไม่ดี และมีการบริหารโครงการไม่ตึกเช่นกัน และมีความเข้าใจผิดในระหว่างบริษัทจัดซื้อจัดหาหนังสือและบริษัทบริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เกิดการดำเนินการฟ้องร้องคดีระหว่างกันในศาล การติดตั้งระบบอัตโนมัติถูกเลื่อนออกไป และบริษัทรับงานจัดซื้อจัดหาหนังสือกล่าวโทษว่าบริษัทจะต้องจ่ายเงินในการจัดซื้อหนังสือมาแล้ว แต่หนังสือที่ซื้อไม่สามารถจะค้นหาได้จากระบบสืบค้น (OPAC) ของห้องสมุดเพราะว่าไม่ได้นำข้อมูลเข้าระบบค้นหา และยังมีปัญหาเกี่ยวกับหนังสือที่ซ้ำซ้อน ไม่เหมาะสม และมีรายการหนังสือที่ไม่ต้องการอีกส่วนหนึ่ง

ความผิดพลาดอีกประการหนึ่ง ก็คือขาดการจัดเตรียมบุคลากรรับผิดชอบภาระงานอย่างเพียงพอ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวจะทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้จำหน่ายกับคู่สัญญา ระหว่างบุคลากรสายบริหารกับบุคลากรของบริษัทผู้จำหน่าย และกับบุคลากรห้องสมุด ซึ่งบุคลากรประสานงานเหล่านี้จะต้องมีประสบการณ์เพียงพอที่จะแก้ไขหรือจัดการกับปัญหาซึ่งไม่เคยพบมาก่อนได้ ปัญหาที่วานี้ก็มักเกิดขึ้นตลอดวันแล้ววันเล่า อันตรายที่จะเผชิญก็คือ ถ้าไม่ได้เตรียมบุคลากรภายในที่จะ



ใบบอกรับสมาชิกวารสารวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

181 ถนนเจริญประดิษฐ์ ต. รุสะมิแล อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7324-862,08-6695-0017

e-mail ppichate@bunga.pn.psu.ac.th

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มีความประสงค์

สมัครเป็นสมาชิก

ต่ออายุสมาชิก

วารสารวิทยบริการ ปีละ 3 ฉบับ ค่าสมาชิกปีละ 200- บาท (สองร้อยบาท)

ปีที่.....ฉบับที่.....ถึงฉบับที่.....

พร้อมส่งรณานัดจำนวนเงิน.....บาท

ส่งจ่ายปตฉ. รุสะมิแล ในนาม นายพิเชษฐ เพียรเจริญ

นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ

บรรณาธิการวารสารวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

ประสานงานกับบริษัทภายนอก ก็จะเหมือนกับว่าหลังทำสัญญาแล้วห้องสมุดได้โอนงานควบคุมระบบทั้งหมดไปอยู่ในความควบคุมของบริษัทอย่างสิ้นเชิง ความน่ากลัวนี้กำลังเคลื่อนจากแวดวงธุรกิจมายังแวดวงวิชาการ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดประชาชนในที่สุด

การเตรียมการอย่างระมัดระวังและที่มีเหตุมีผลจึงควรมีการนำมาใช้ เช่น การว่าจ้างผู้จำหน่าย หลายบริษัทไม่ใช่เพียงบริษัทเดียว เปรียบเสมือนว่าอย่าใส่ไข่ไว้ในตะกร้าเพียงใบเดียว ความพยายามที่จะเชื่อมโยงวิธีการจัดหาหนังสือระหว่างวิธีการที่ห้องสมุดจัดหาเองส่วนหนึ่งกับวิธีการจัดหาโดยใช้บริการภายนอกอีกส่วนหนึ่ง เช่น การกันหรือสำรองงบประมาณส่วนหนึ่ง อย่างต่ำร้อยละ 20 สำหรับให้บรรณารักษ์ห้องสมุดดำเนินการจัดหาเองโดยไม่ต้องผ่านผู้จำหน่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม คำตักเตือนนี้ไม่ได้ถูกนำไปใช้ เช่น กรณีห้องสมุดแห่งมลรัฐฮาวายซึ่งได้ทำสัญญาลงนามว่าจ้างบริษัทภายนอกเพียงบริษัทเดียว เป็นเวลา 5 ปีครึ่ง กำหนดให้ผู้รับสัญญามีสิทธิ์หรือว่าควบคุมการใช้งบประมาณ 11.2 ล้านเหรียญ ในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดกับบริษัท Baker & Taylor เหตุการณ์ทำนองนี้ยังเกิดกับห้องสมุด Florida Gulf Coast University ที่ไม่เพียงแต่ทำสัญญาว่าจ้างบริษัทภายนอกจัดซื้อจัดหาหนังสือขนาดใหญ่ ๆ เท่านั้น แต่ยังระบุให้บริษัทภายนอกรับงานด้านการพัฒนาคอลเลกชันห้องสมุดทั้งหมดไปด้วย

สรุป

ผู้เขียนบทความมีความเห็นว่า การว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินงานจัดซื้อจัดหาหนังสือแทนห้องสมุดมีข้อดีและข้อจำกัดหลายประการ ตามรายละเอียดในข้ออภิปรายถกเถียงในแวดวงห้องสมุด ทั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึงเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาห้องสมุดต่อไป คือ

- (1) ข้อถกเถียงเกี่ยวกับภารกิจสำคัญ หรือภารกิจแกนกลางของงานห้องสมุด
- (2) การจัดเตรียมบรรณารักษ์ให้พร้อม และมีบทบาทในกระบวนการว่าจ้างบริษัทภายนอก

ดำเนินงานแทน

- (3) ความรู้สึกเกี่ยวกับความเป็นอิสระ และความรู้สึกที่พึงระมัดระวังเมื่อห้องสมุดต้องร่วมงานกับบริษัทภายนอก

เอกสารอ้างอิง

Wallace, Paricia D. 1997. "Outsourcing book selection in public and school libraries".

Collection Building 16,4 (1997) : 160-166.
