

บทที่ 2

สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาหนังสือค้าง

หนังสือค้างเกิดขึ้นเนื่องจากปริมาณของหนังสือที่จัดหาเข้ามามีมากกว่าปริมาณหนังสือที่ได้รับการวิเคราะห์หมวดหมู่ออกไป Burger (1992 : 466) ได้พยายามศึกษาเจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริงของหนังสือค้างจนสรุปได้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่า ปริมาณของหนังสือค้างจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับอัตราการจัดหาเข้ามา และระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ดังนั้นสาเหตุของการเกิดหนังสือค้างจึงอยู่ในระหว่างขั้นตอนของ 2 งานในห้องสมุด คือ งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด และงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ

การเกิดหนังสือค้างที่งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด

หนังสือค้างที่งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด เกิดขึ้นเนื่องจากการจัดหาหนังสือเข้ามาในปริมาณมากจนเกินกำลังของงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จในกระบวนการปฏิบัติงานปกติได้ หนังสือจำนวนที่เหลือจึงต้องรอเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการอยู่ระยะเวลานาน และถูกเก็บไว้เป็นหนังสือค้าง ซึ่งปริมาณหนังสือค้างมีจำนวนมากด้วยสาเหตุต่อไปนี้

1. เป็นหนังสือค้างที่ไม่ทราบที่มาตั้งแต่แรกตั้งห้องสมุด
2. การได้รับหนังสือบริจาคเป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน
3. การได้รับหนังสือกึ่งนันทนาการ หรือหนังสือบริจาคโดยไม่มีการกำหนดนโยบายการรับบริจาคที่ชัดเจน และรัดกุมพอทั้งในด้านเนื้อหา รูปเล่ม และจำนวนฉบับซ้ำ
4. ไม่มีกระบวนการจำหน่ายหนังสือที่ไม่ต้องการใช้ไปยังหน่วยงานอื่น
5. การรับบริจาคหนังสือที่มีเงื่อนไขจากผู้บริจาคมิให้ห้องสมุดจำหน่ายออก
6. การลงทะเบียนหนังสือบริจาคทุกเล่มที่ได้รับเข้ามา โดยไม่มีนโยบายพิจารณาคัดเลือกเนื้อหาให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ก่อนการลงทะเบียน ทำให้การลงทะเบียนเพื่อจำหน่ายออกภายหลังเป็นขั้นตอนยุ่งยากที่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามระเบียบปฏิบัติราชการ
7. ไม่ต้องการส่งหนังสือที่ผ่านการลงทะเบียนแล้วเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ เนื่องจากเป็นหนังสือฉบับซ้ำกับที่เคยมีออกให้บริการหลายฉบับแล้ว หรือเป็นหนังสือเก่า สภาพชำรุดมาก เนื้อหาไม่ทันสมัย เป็นต้น

8. การได้รับงบประมาณในการจัดหาหนังสือเพิ่มขึ้น
9. การได้รับการสนับสนุนจากแหล่งเงินทุนอื่นในการจัดหาหนังสือเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากเงินงบประมาณประจำปี
10. ความสามารถในการจัดหาหนังสือภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศลดลงกว่าที่เคยประมาณการไว้
11. ความสะดวกในการเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด เนื่องจากพัฒนาการของเทคโนโลยีการพิมพ์ โดยเฉพาะช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้มีหนังสือที่จัดพิมพ์ในปริมาณมาก และหลากหลายสาขาวิชาให้เลือกซื้อ
12. การรับซื้อหนังสือก่อนที่จะเป็นหนังสือขาดตลาด (out of print) ซึ่งมักมีราคาแพงมากหากจัดหาย้อนหลัง
13. การสั่งซื้อหนังสือย้อนหลังเข้าห้องสมุด
14. การจัดหาหนังสือภาษาต่างประเทศ หลากหลายภาษาเป็นจำนวนมาก
15. ปริมาณการจัดหาที่ไม่สม่ำเสมอในแต่ละปี ทำให้บางปีที่มีการจัดหามากมีหนังสือค้างมาก ส่งผลกระทบถึงระยะเวลาการเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการของหนังสือที่จัดหาในปีถัดมา
16. นโยบายการพัฒนาหนังสือเฉพาะหมวดใดหมวดหนึ่ง (collection) ของห้องสมุด ทำให้เร่งจัดหาหนังสือหมวดนั้นเข้ามาในปริมาณที่มากกว่าปกติ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างที่งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด

การแก้ไขปัญหาหนังสือค้างที่งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด อาจทำได้ไม่มาก เพราะสาเหตุส่วนใหญ่เป็นเรื่องของนโยบายห้องสมุดและวงเงินงบประมาณซึ่งถูกกำหนดลงมาจากผู้บริหารระดับสูง แต่ยังมีสาเหตุบางประการที่อาจแก้ไขเองได้ เช่น การควบคุมนโยบายการจัดหาหนังสือภาษาต่างประเทศหลากหลายภาษาที่มีผู้ต้องการใช้ในวงจำกัด และการควบคุมหนังสือค้างที่มีสาเหตุมาจากหนังสือกึ่งนันทนาการ หรือหนังสือบริจาค ซึ่ง MacLeod and Lloyd (1994 : 8) เห็นด้วยว่าหนังสือบริจาคและหนังสือภาษาต่างประเทศหลากหลายภาษาเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดหนังสือค้าง

การจัดหาหนังสือภาษาต่างประเทศหลากหลายภาษา เป็นสาเหตุของหนังสือค้างได้มากหากเป็นการจัดหาในขณะที่ไม่มีบุคลากรในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการที่สามารถจะวิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือนั้นออกมาได้ (Agnew, Landram, and Richards, 1985 : 353) งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุดจึงควรประสานงานกับงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำ

บัตรรายการ เพื่อทราบอุปสรรคและสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานตลอดเวลา และเพื่อรับการมีหนังสือค้างเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น

การควบคุมหนังสือค้างที่มีสาเหตุจากหนังสือกั้นหนทางการ หรือหนังสือบริจาค อาจทำได้โดยการกำหนดนโยบายและกระบวนการรับบริจาครวมทั้งการลงทะเบียนให้มีขอบเขตแน่นอนและรัดกุม หนังสือบริจาคหลายฉบับอาจหมดประโยชน์การใช้งานตั้งแต่ก่อนส่งบริจาค หรือในช่วงการรอเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ จึงควรพิจารณาให้รอบคอบก่อนรับบริจาค หรือก่อนลงทะเบียน นอกเหนือจากนี้การหารือกับผู้บริหารระดับสูงให้มีการกำหนดนโยบายจำหน่ายหนังสือค้างบางส่วนที่เห็นว่าเนื้อหาภายในเล่มไม่มีประโยชน์ หรือมีประโยชน์ใช้สอยน้อยต่อผู้ใช้บริการออกเป็นครั้งคราว ก่อนเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ซึ่งอาจช่วยลดจำนวนหนังสือค้างไปได้ระดับหนึ่ง เนื่องจากมีหนังสือค้างเพียง 1 ใน 4 ของหนังสือค้างนาน 10 ปีขึ้นไปที่ยังเป็นที่ต้องการใช้อยู่ (Rogers, 1991 : 31) แต่ต้องมีการกำหนดประเภทของหนังสือ ระบุให้ชัดเจนว่าหนังสือประเภทใดบ้างที่หน่วยงานพิจารณาคัดออกได้เอง และประเภทใดควรมีคณะกรรมการร่วมพิจารณาก่อนคัดออก ตลอดจนกำหนดขั้นตอน และกระบวนการคัดออกให้ฝ่ายต่อผู้ปฏิบัติและถูกต้องตามระเบียบการปฏิบัติราชการด้วย

การเกิดหนังสือค้างทั้งงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ

หนังสือค้างทั้งงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ เกิดขึ้นจากการที่ไม่สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการทำงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้แล้วเสร็จในกระบวนการงานปกติได้ มีสาเหตุจาก 3 ประเด็นหลัก คือ บุคลากร กระบวนการ และเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน

1. สาเหตุที่เกิดจากบุคลากร

1.1 ปริมาณบุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณหนังสือที่เข้ามาในกระบวนการปฏิบัติงานปกติ

1.2 บุคลากรมีความสามารถ และประสบการณ์การทำงานน้อย ทำให้วิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือได้ไม่มากเล่มในแต่ละวันทำการ

1.3 ไม่มี หรือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานระดับสูงในการให้คำปรึกษา หรือช่วยตัดสินใจในการลงรายการหนังสือที่มีปัญหาในการลงรายการค่อนข้างยาก

1.4 ไม่มี หรือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความถนัดในภาษาต่างประเทศ หรือ ไม่มีความถนัดในเนื้อหาวิชาในระดับลึกพอที่จะวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดหัวเรื่องได้ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการได้รวดเร็ว

1.5 การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในงานบ่อยครั้ง ทำให้บุคลากรต้องเสียเวลาเรียนรู้งานใหม่

1.6 การไม่มีบุคลากรรับผิดชอบแน่นอนในแต่ละหมวดหมู่ของเนื้อหาหนังสือที่ส่งมาวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ทำให้ไม่มีบุคลากรที่ชำนาญในเนื้อหาหนังสือหมวดหมู่นั้นอย่างต่อเนื่อง

1.7 บุคลากรทำงานหลายหน้าที่ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นด้วย ทำให้มีเวลาวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือได้น้อยลง

1.8 การลาออกของบุคลากรอย่างกะทันหัน

1.9 การไม่มีบุคลากรมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างเป็นเวลานาน

1.10 การขาดผู้ช่วยบรรณารักษ์มาปฏิบัติงานพื้นฐาน เพื่อให้บรรณารักษ์มีเวลาเหลือในการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการของหนังสือที่ยาก

2. สาเหตุที่เกิดจากกระบวนการ

2.1 มีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือแต่ละเล่ม

2.2 การลงรายการหนังสือที่เป็นมาตรฐานตามกฎการลงรายการนั้นถูกกำหนดด้วยรูปแบบและระดับการลงรายการที่ละเอียดจนเกินไป

2.3 การที่ตัวเล่มหนังสือไม่มีข้อมูลการลงรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) ทำให้บรรณารักษ์ต้องเสียเวลาในการพิจารณาเลือกลงรายการหนังสือ และพิจารณากำหนดหัวเรื่องและเลขหมู่หนังสือเอง

2.4 การปรับเปลี่ยนระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือทั้งระบบ เช่น การเปลี่ยนระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้ เป็นแบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือ การเปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้มีการแก้ไขรายการของหนังสือที่เคยทำไปแล้วทั้งหมดควบคู่กับการลงรายการหนังสือในระบบใหม่

2.5 การกำหนดนโยบายโครงการพิเศษอื่นจากผู้บริหาร ให้เร่งจัดทำในเวลาปฏิบัติงานปกติ ทำให้ต้องละทิ้ง หรือลดปริมาณการทำงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ

2.6 การรถ่ายโอนข้อมูล (copy catalogue) โดยเฉพาะหนังสือที่ไม่มีรายการในฐานข้อมูลหลัก*

2.7 การเสียเวลาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ถ่ายโอน (copy catalogue) ก่อนนำมาใช้*

* เฉพาะห้องสมุดที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.8 การถูกตัดทอนงบประมาณในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของ
หน่วยงานในขณะที่ภาระงานคงเดิมหรือเพิ่มขึ้นกว่าเดิม

3. สาเหตุที่เกิดจากเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน

3.1 เครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับบุคลากร

3.2 เทคโนโลยีที่ใช้ในงานล้าสมัย ผลิตรายงานได้น้อย

3.3 ช่วงระยะแรกในการปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีใหม่ ทำให้บุคลากร
ทำงานช้าลงเพราะยังไม่ชำนาญงาน

3.4 เครื่องมือขัดข้อง หรือชำรุด

3.5 ขาดคู่มือช่วยอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น พจนานุกรมเฉพาะสาขาวิชา

แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างทั้งงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตร รายการ

การแก้ไขปัญหาหนังสือค้างจากสาเหตุทั้งงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ
ทำได้หลายวิธีการ แต่ควรเริ่มจากการพิจารณานโยบายขั้นแรกก่อนว่า จะวิเคราะห์หมวดหมู่
หนังสือทุกรายการที่เป็นหนังสือค้าง หรือจะคัดเลือกวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการของ
หนังสือเฉพาะรายการหนังสือค้างที่ยังมีประโยชน์ต่อการใช้ของผู้ใช้บริการเท่านั้น โดยเฉพาะ
การจัดการหนังสือค้างที่เก็บไว้เป็นระยะเวลานานแล้ว (historic backlog or inactive backlog)
อันจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาหนังสือค้างของผู้บริหารต่อไป เช่น หากใช้วิธีหลัง
คือการคัดเลือกหนังสือค้างเฉพาะบางรายการมาวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ควรมี
คณะกรรมการซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาหนังสือ และ/หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับตัว
จริง ๆ เข้าร่วมในการจัดการและตัดสินใจคัดเลือกด้วย เป็นต้น

เมื่อผู้บริหารกำหนดนโยบายการจัดการกับหนังสือค้าง และมีหนังสือค้างรอการ
จัดการอยู่แน่นอนจำนวนหนึ่งแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการตัดสินใจว่าจะนำหนังสือค้างเหล่านั้น
เข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการในกระบวนการปฏิบัติงานปกติ หรือจะจัด
ทำเป็นโครงการพิเศษขึ้นมาจัดการโดยเฉพาะ ซึ่งล้วนต้องคำนึงถึงงบประมาณที่จะต้องใช้
เพิ่มขึ้นทั้งสิ้น โดยเฉพาะเมื่อตัดสินใจใช้วิธีการหลัง

1. การแก้ไขปัญหาหนังสือค้างในกระบวนการปกติ

การแก้ไขอาจทำได้ใน 3 ประเด็นหลัก คือ บุคลากร กระบวนการ และเครื่องมือ
และคู่มือปฏิบัติงาน

1.1 ด้านบุคลากร

1.1.1 เพิ่มจำนวนบุคลากรในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการให้ได้สัดส่วนกับปริมาณหนังสือที่จัดหาเพิ่มขึ้นมาทุกปี

1.1.2 ควรมีความตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดปริมาณงานที่บรรณารักษ์แต่ละคนจะต้องปฏิบัติได้ในช่วงเวลาหนึ่งตามกำหนด (ระบบโควตา) โดยคำนึงถึงความยาก-ง่ายของเนื้อหา ประเภท และภาษาของหนังสือ ตลอดจนภาระหน้าที่งานอื่น และประสิทธิภาพการทำงานของบรรณารักษ์แต่ละคนประกอบด้วย

1.1.3 การพิจารณาโอนย้ายบรรณารักษ์อาวุโสที่มีประสิทธิภาพทำงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการมานานไปทำงานอื่น ควรพิจารณาว่ายังคงมีผู้ที่มีความสามารถในระดับเท่าเทียม หรือใกล้เคียงเหลือปฏิบัติงานในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการอยู่

1.1.4 ฝึกอบรมบรรณารักษ์ให้มีความรู้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น และมีความรู้อย่างลึกซึ้งในสาขาวิชาหนังสือที่ต้องรับผิดชอบวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ

1.1.5 ฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถลงรายการหนังสือได้ในระดับมาตรฐานทุกคน และให้สามารถปรับใช้รายการหนังสือจากฐานข้อมูลอื่นได้ เช่น จากฐานข้อมูลของ OhioLink

1.1.6 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ หรือจ้างผู้ช่วยบรรณารักษ์

1.1.7 จ้างนักศึกษาช่วยงาน โดยเฉพาะนักศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งห้องสมุดอาจเสนอต่อสถาบันที่เปิดสอนสาขาวิชานี้ ให้การมาช่วยงานของนักศึกษาเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนภาคปฏิบัติในหลักสูตร

1.1.8 พัฒนาความสามารถของผู้ช่วยบรรณารักษ์ให้สามารถพิจารณาลงรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือจากการถ่ายโอนข้อมูล (copy catalogue)* ตลอดจนการลงรายการหนังสือที่ไม่ยุ่งยากมาก เช่น การเพิ่มทะเบียนหนังสือซ้ำ หนังสือฉบับครั้งที่พิมพ์ใหม่ หนังสือที่มีข้อมูลการลงรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) หนังสือเด็ก นวนิยาย เรื่องสั้น เป็นต้น เพื่อแบ่งเบาภาระงานให้บรรณารักษ์วิชาชีพมีเวลาในการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ หนังสือที่ยังไม่มีการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการมาก่อน (original catalogue)

1.1.9 เพิ่มขีดความสามารถผู้ช่วยบรรณารักษ์ให้พิจารณาตัดสินใจเลือกลงรายการหนังสือที่ถูกต้องจากฐานข้อมูลของห้องสมุดแห่งอื่น เพื่อถ่ายโอนข้อมูลลงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้เอง*

* เฉพาะห้องสมุดที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.2 ด้านกระบวนการ

1.2.1 เปลี่ยนรูปแบบ หรือลดระดับการลงรายการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือให้ย้ายลงในหนังสือบางประเภทที่รูปเล่มไม่คงทนถาวรและมีเนื้อหาในทำนองเดียวกัน ในยุคใดสมัยหนึ่ง ที่ได้รับการจัดหาเข้ามาในปริมาณมากพร้อมกัน เช่น เอกสารประวัติศาสตร์ เอกสารในเหตุการณ์สำคัญที่สิ้นสุดไปแล้ว แบบเรียนภาษา เป็นต้น โดยไม่วิเคราะห์หมวดหมู่แต่ละเล่ม แต่ใช้วิธีลงรายการ 1 รายการต่อกลุ่มแทน (Fineberg, 1990 :439 ; Conway, 1991)

1.2.2 การเปลี่ยนระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ อาจพิจารณาเลือกแก้ไขรายการเฉพาะหนังสือที่มีคุณค่าในการใช้สอยของผู้ใช้บริการ ส่วนหนังสือเก่าที่มีหนังสือพิมพ์ครั้งใหม่ทดแทนแล้ว หรืออยู่ในสภาพชำรุดมาก เนื้อหาเก่า ล้าสมัยควรคัดจำหน่ายออก

1.2.3 กำหนดให้มีการนำหนังสือค้ำมาตรวจสอบกับรายการในฐานข้อมูลหลักหรือฐานข้อมูลของห้องสมุดแห่งอื่นอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อทำการถ่ายโอนข้อมูล (copy catalogue)*

1.2.4 การแบ่งขอบเขตเนื้อหาวิชาของหนังสือค้ำให้ช่วยกันทำในแต่ละห้องสมุดในเครือข่าย (Da Conturbia, 1992 : 23) ซึ่งเป็นแนวทางในการแบ่งเบาภาระการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ (sharing catalogue) และเป็นการร่วมกันรับผิดชอบการสร้างฐานข้อมูลในฐานสมาชิกในเครือข่ายด้วย

1.2.5 ทดลองรวมงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุดและงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการเข้าด้วยกัน เพราะมีลักษณะงานคาบเกี่ยวกัน

1.2.6 ปรับขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือให้เป็นระบบชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประสิทธิภาพ โดยศึกษากระบวนการทำงาน (work study) ให้ถ่องแท้ ก่อนวางแนวทางปรับขั้นตอน

1.2.7 ผู้บริหารนำเรื่องการแก้ไขปัญหหนังสือค้ำให้เข้าอยู่ในแผนการจัดทำงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนแบ่งการจัดการในแต่ละประเภท แต่ละช่วงเวลารองรับ

1.2.8 มีการควบคุมบรรณานุกรมระดับชาติที่ทันสมัย เพื่อแก้ปัญหาการเสียเวลาวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือที่ซ้ำซ้อน

1.2.9 มีการรณรงค์อย่างจริงจังในการจัดทำข้อมูลการลงรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP) โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย

* เฉพาะห้องสมุดที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.3 ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน

1.3.1 จัดหาเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร

1.3.2 การนำเทคโนโลยีเข้าช่วยในการเพิ่มปริมาณงาน

1.3.3 การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2. การแก้ไขปัญหาหนังสือค้างโดยจัดทำเป็นโครงการพิเศษ

หากมีหนังสือค้างปริมาณมาก และมีอย่างต่อเนื่อง อาจจำเป็นต้องตั้งหน่วยงานใหม่เพื่อจัดการกับหนังสือค้างโดยเฉพาะ เช่น หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress) ได้ตั้งแผนงานใหม่ คือ Enhanced Cataloging Division (Fineberg, 1990 : 338) เพื่อจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดรวมถึงโสตทัศนวัสดุที่รอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ โดยเฉพาะวัสดุตำราที่ค้างรอเป็นเวลาดั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป โดยวิธีการถ่ายโอนข้อมูล (copy catalogue) จากฐานข้อมูลเครือข่ายอื่น แผนงานนี้มี 5 ฝ่าย คือ

1. Catalogue Control จัดการเก็บรายการข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่น
2. Copy Cataloguing ถ่ายโอนข้อมูลมาเก็บในฐานข้อมูลของห้องสมุด
3. Special Cataloguing จัดการกับทรัพยากรห้องสมุดประเภทเทพบันที่เสี่ยง
4. Post Catalogue ตรวจสอบรายการข้อมูลการลงรายการในสิ่งพิมพ์ (CIP)

ว่าถูกต้องตรงกับตัวเล่มที่พิมพ์จริง

5. Editorial Check จัดทำไมโครฟอร์มมาสเตอร์

หากมีหนังสือค้างอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งมีปริมาณเพิ่มไม่สม่ำเสมอ อาจใช้วิธีระดมบุคลากรห้องสมุดที่สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือได้มาเร่งปฏิบัติงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการเฉพาะหนังสือค้าง เป็นการปฏิบัติงานล่วงเวลาจนกว่าจะลดจำนวนหนังสือค้างได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยต้องมีการนิเทศงานแก่บุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการก่อน เพื่อทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งห้องสมุดอาจจัดทำเป็นโครงการพิเศษชั่วคราวในการจัดการ ตัวอย่างเช่น

University of Oklahoma จัดทำโครงการพิเศษเพื่อจัดการกับหนังสือกลุ่มประวัติศาสตร์การอพยพไปตั้งรกรากทางตะวันตกของคนอเมริกัน (West history) โดยกำหนดเป้าหมายให้มีการควบคุมบรรณานุกรมให้ผู้ให้บริการเข้าถึงได้ และจัดเก็บรายการข้อมูลเข้าระบบเครือข่าย RLIN และ OCLC อย่างน้อยร้อยละ 50 ของรายการหนังสือค้างทั้งหมด โดยจ้างบุคลากรมาทำงานโดยเฉพาะ และฝึกอบรมบุคลากรเหล่านี้ให้สามารถค้นหาและถ่ายโอนข้อมูลหนังสือจาก RLIN ได้ (Harcourth, 1986 : 127-129)

University of Virginia ใช้วิธีระดมอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมการป้อนข้อมูลหนังสือค้างเข้าระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ช่วยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าช่วย

ตรวจสอบและแก้ไขรายการที่อาจผิดพลาดบ้างในแต่ละรายการ ตลอดจนเป็นผู้ควบคุมปริมาณ และรายชื่อหนังสือที่รื้อถอนข้อมูล ผลปรากฏว่าอาสาสมัครสามารถรื้อถอนข้อมูลได้ประมาณ 10-20 รายการ/ชั่วโมง ทำให้สามารถควบคุมบรรณานุกรมหนังสือค้างได้ในระดับหนึ่ง (Camden and Cooper, 1994 : 66-70)

University of California at Los Angeles ใช้วิธีแบ่งบุคลากรบางส่วนมาปฏิบัติหน้าที่เป็นหน่วยงานเคลื่อนที่เฉพาะกิจ (Special Mobile Task Force Group) เพื่อทำงานในโครงการพิเศษเฉพาะเรื่อง รวมถึงโครงการลดจำนวนหนังสือค้างด้วย (Nixon, 1974)

การใช้ประโยชน์จากหนังสือค้าง

จากการศึกษาของ Agnew, Landram and Richards (1985 : 346) ที่ออกแบบสอบถามห้องสมุด 117 แห่งที่เป็นสมาชิกของ Association of Research Libraries (ARL) พบว่ามีห้องสมุดเพียงร้อยละ 44.6 ที่อนุญาตให้ผู้ให้บริการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือค้าง ซึ่งห้องสมุดควรต้องหาวิธีการอื่นใดมาช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือค้างเพื่อใช้ประโยชน์ให้ได้ เพราะหากไม่มีวิธีการเข้าถึงเลย หนังสือค้างก็เป็นเพียงวัสดุสิ้นเปลืองเนื้อที่จัดเก็บและสะสมผู้บนชั้นวางหนังสือ ในขณะที่ประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยทางการศึกษาลดน้อยไปเรื่อย ๆ ตามจำนวนปีที่ผ่านไป (Agnew, Landram, and Richards, 1985 : 355) อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความกังวลใจแก่บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์หมวดหมู่ และทำบัตรรายการ และงานบริการ ในกรณีที่ผู้ให้บริการห้องสมุดถามหาหนังสือที่ต้องการใช้แต่ยังเข้าไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เนื่องจากเป็นหนังสือค้างที่ติดอยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่ และทำบัตรรายการ

วิธีการที่นิยมใช้กันวิธีการหนึ่งเพื่อให้ผู้ให้บริการทราบถึงรายการหนังสือค้าง คือ การควบคุมบรรณานุกรมหนังสือค้าง โดยอาจจัดทำเป็นแฟ้มรายชื่อการทำบัตรรายการชั่วคราว การใช้บัตรส่งชื่อเรียงในตู้บัตรรายการ การทำระเบียบค้นคืนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การเข้าถึงตัวเล่มหนังสือค้าง อาจใช้วิธีเก็บไว้ที่ชั้นหนังสือใหม่ให้ผู้ให้บริการเข้าถึงได้เอง หรือการแยกเก็บเป็นสัดส่วนต่างหากและจะนำออกให้บริการหรือแม้แต่ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสืออย่างเร่งด่วนให้ทันทีที่มีผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้ อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาเหล่านี้เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากยังมีผู้ให้บริการอีกมากที่ยังเข้าไม่ถึงหนังสือค้างแม้ห้องสมุดจะจัดทำเครื่องมือช่วยค้นแล้วก็ตาม ดัง Piternick (Cited in Rogers, 1991 : 27) กล่าวว่าวัสดุห้องสมุดที่มีการลงรายการและมีชั้นวางหนังสือแปลกแยกไปจากปกติจะถูกใช้น้อย ผู้ให้บริการบางคนอาจเกิดความสับสนกับเครื่องมือช่วยค้นที่ห้องสมุด

คิดทำขึ้นเสียด้วยซ้ำ เช่น กรณีของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทรีนิตี้ที่ใช้ข้อความ "ถามที่อ้างอิง" แทนเลขเรียกหนังสือค้างในบัตรรายการชั่วคราว ทำให้ผู้ใช้บริการบางคนคิดว่าหนังสือเล่มนั้นมีความสำคัญเป็นพิเศษจึงต้องให้ไปขอใช้โดยเฉพาะ และรู้สึกผิดหวังเมื่อทราบความจริง (มิลเลอร์ และฟอร์ต, 2534 : 43)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่หนังสือค้างถูกยืมบ่อยจนตัวเล่มชำรุดมาก่อนผ่านกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ หรือหาตัวเล่มไปเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการไม่ได้ (Scilken, 1969 : 3015) ดังนั้นวิธีแก้ปัญหาคือหนังสือค้างที่ดีที่สุดของห้องสมุด คือ การไม่มีหนังสือค้าง หรือพยายามควบคุมจำนวนหนังสือค้างให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่ง Rogers (1991 : 31) มีความเห็นว่าการที่จะควบคุมจำนวนหนังสือค้างที่ดีนั้นผู้บริหารต้องทราบว่า

1. มีหนังสืออะไรบ้างเป็นหนังสือค้าง
2. ในกลุ่มหนังสือค้างทั้งหมด มีหนังสือค้างกี่รายการที่ยังเป็นที่ต้องการใช้ของผู้ใช้

บริการ

3. หาวิธีการผลักดันหนังสือค้างที่ยังต้องการใช้เหล่านั้น เข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ เพื่อออกให้บริการในที่สุด