



การจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่าและ ผลตอบแทนจากการลงทุนของห้องสมุด

ผู้เขียน : Roger Strouse*

ผู้แปล : Rachot Vejanurug**

1 ปัจจุบันจำนวนพนักงานห้องสมุดกำลังถูกลดลงอย่างต่อเนื่องรวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณห้องสมุดทุกประเภท ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องพยายามเต็มที่ที่จะต้องดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลงเพื่อตอบสนองแนวโน้มดังกล่าว ห้องสมุดหลายแห่งจึงได้ทำหน้าที่ในการปรับเปลี่ยนภาระหน้าที่และบริการในหลายๆ รูปแบบ ได้แก่ การเจาะตลาดของผู้ใช้บริการ การพัฒนาทางเลือกโดยใช้เทคโนโลยี (one to many information solutions) รวมทั้งเพิ่มความสามารถในการบริการตนเองของผู้ใช้ การโยกย้ายสับเปลี่ยนพนักงาน และการขยายเครือข่ายงานให้กับบรรณารักษ์มากขึ้น ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้ให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มในด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ เช่น การประเมินมูลค่าและผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

นอกเหนือจากงบประมาณของห้องสมุดที่ถูกจำกัดอยู่ ผู้บริหารยังคงมองหาช่องทางโดยใช้เงินทุกบาทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการจัดการและการนำเสนอมูลค่าของห้องสมุด จึงเป็นสิ่งที่ค่อนข้างสำคัญมากสำหรับผู้บริหารห้องสมุดเฉพาะทุกท่าน ถ้าพิจารณาในเชิงกลยุทธ์ผู้บริหารห้องสมุดกำลังเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญกับโอกาสที่ผู้บริหารระดับสูง (CFO) จะถามคำถามที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ "เงินที่สูบฉีดเข้าไปในห้องสมุดก่อให้เกิดผลตอบแทนอย่างไร" โดยเฉพาะห้องสมุดที่ต้องอาศัยงบประมาณจากองค์กรเป็นหลัก บรรณารักษ์ก็จะตั้งเครียดเป็นกรณีพิเศษ ถึงแม้ว่าการสนับสนุนงบประมาณของห้องสมุดจากองค์กรจะลดลง วิธีนี้ก็ป็นวิธี

ที่พบมากที่สุด ซึ่งเกือบครึ่งหนึ่งของจำนวนห้องสมุดองค์กรทั้งหมดส่วนใหญ่อาศัยงบประมาณจากองค์กรเอง เช่นเดียวกับ 41% ของห้องสมุดรัฐบาล และ 25% ของสถาบันการศึกษา

การประเมินมูลค่าเพิ่มและผลตอบแทน

การพัฒนาและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) นั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังเป็นจุดที่ถูกกละเลยอยู่ ในแวดวงห้องสมุดเฉพาะทั้ง 3 แบบ (ได้แก่ ห้องสมุดองค์กร ห้องสมุดสถาบันการศึกษา ห้องสมุดของภาครัฐ) ห้องสมุดของภาครัฐนั้น จะเป็นฝ่ายที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาในด้านผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) และการประเมินมูลค่าเพิ่มมากที่สุด ตรงกันข้ามกันนั้น ห้องสมุดสถาบันการศึกษาจะมองเห็นความสำคัญของการศึกษาในด้านนั้นน้อยที่สุด โดยรวมแล้วห้องสมุดทั้ง 3 ประเภทให้ความสำคัญกับการประเมินมูลค่าและผลตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่อื่นๆ

เป็นสิ่งที่ไม่ใช่เรื่องน่าอัศจรรย์ใจเลยที่ห้องสมุดสถาบันการศึกษาไม่ยอมเสียเวลากับการประเมินมูลค่าและผลตอบแทนจากการลงทุน ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมีความพึงพอใจอย่างสูงกับมูลค่าของห้องสมุด อย่างไม่เปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามเมื่อสถาบันการศึกษาเหล่านี้ต้องเผชิญกับสภาวะรัดเข็มขัด ทำให้กลายเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงอย่างมากกับห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่จะต้องหมกหมุ่นในการนำเสนอการประเมินมูลค่าเพิ่ม และผลตอบแทนต่อผู้บริหารท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างถื่นหนาในห้องสมุดเฉพาะ โดยเฉพาะ

* Roger Strouse: Demonstrating value and return on investment: the ongoing imperative, Information Outlook, March 2003, findarticles.com

** Rachot Vejanurug: Sophomore in a College of Industrial Engineering at Purdue University at West Lafayette, IN, USA

ในด้านของการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการสำหรับงานบริการที่มีให้กับผู้ใช้ เช่น หนังสืออ้างอิง อินเทอร์เน็ต หรือการสนับสนุนและจัดการผ่าน portal, การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป การจัดการข้อมูล (content) ฉะนั้นแล้ว การเก็บข้อมูลการประเมินคุณค่าเหล่านั้นควรจะถูกเจาะจงลงไปในระดับของแต่ละสินค้าและการบริการของห้องสมุดเพื่อที่จะช่วยในการจัดระดับความสำคัญและการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้มีความสำคัญต่อห้องสมุดเฉพาะทุกประเภท

ในปี ค.ศ. 2002 มีการวิจัย เรื่อง "การเปลี่ยนแปลงบทบาทของการนำ content ไปใช้" โดยได้ให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเพื่อสร้างดัชนีสำหรับเพื่อประเมินและวัดประสิทธิภาพ (standard performance measurement metrics) และสอบถามถึงการจัดเก็บรวบรวมดัชนีเหล่านั้นในห้องสมุดของตน ผลจากการศึกษาพบว่าในกลุ่มของดัชนีที่สามารถวัดเป็นปริมาณได้เกี่ยวกับผลตอบแทนการลงทุน (ROI) นั้นไม่มีตัวไหนเลยที่อยู่เหนือกว่าอันดับที่ 9 จากดัชนีที่มีการสำรวจทั้งหมด (ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัดมูลค่าและ ROI มากที่สุดได้แก่ดัชนีเกี่ยวกับการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย เป็นการติดตามเพื่อดูว่าผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้นำ content ไปใช้อย่างไร และดัชนี ROI ที่วัดเป็นปริมาณได้)

ประเด็นที่น่าเป็นห่วงที่สุด คือ ดัชนีเกี่ยวกับ ROI นั้นถูกจัดเก็บในปริมาณที่น้อยมาก สำหรับห้องสมุดองค์กร ห้องสมุดสถาบันการศึกษาและห้องสมุดของภาครัฐ ดัชนีดังกล่าวเป็นดัชนีที่ถูกเก็บรวบรวมน้อยครั้งที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ค่อนข้างผิดพลาดอย่างยิ่ง อีกทั้งการผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดเก็บดัชนีเชิงมูลค่าอื่นๆ ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ค่อยดีมากนัก



ดัชนีเกี่ยวกับ ROI ที่น่าสนใจ

ดัชนี ROI ที่มีคุณค่ามากที่สุดนั้นจะเป็นดัชนีทั้งในรูปของดัชนีเชิงปริมาณ/จำนวนและดัชนีเชิงคุณภาพ โดยในส่วนของดัชนีเชิงปริมาณนั้นจะประกอบไปด้วย จำนวนเวลาที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ประหยัดไป (หากมีข้อมูลด้านเงินเดือนเฉลี่ยของผู้ใช้ ข้อมูลนี้จะสามารถแปรไปเป็นในรูปของจำนวนเงินที่ประหยัดลงได้) จำนวนเงินที่ผู้ใช้สามารถประหยัดได้โดยการใช้ห้องสมุดแทนแหล่งข้อมูลอื่นๆ และรายได้ที่ได้มาจากความช่วยเหลือของตัวห้องสมุดและข้อมูลในห้องสมุดให้บริการกับผู้ใช้ ดัชนีเหล่านี้จะสามารถถูกนำไปใช้นำเสนอในเชิงการเงินและเพิ่มความกระจำต่อผู้บริหารโดยตรง

นอกจากนี้ ยังมีดัชนีในเชิงคุณภาพที่สามารถนำมาใช้ได้ อีก ตัวอย่างเช่น การที่ผู้ใช้อาศัย content และบริการที่ห้องสมุดมีให้ในการช่วยในการตัดสินใจ ระดับของการช่วยตัดสินใจที่ห้องสมุดให้ความช่วยเหลือ และมูลค่าหรือต้นทุนในการให้บริการข้อมูลเชิงลึก (professional information) ที่มีความลึกซึ้งเฉพาะด้านที่สนับสนุนภารกิจหลักขององค์กรและแหล่งที่มาของข้อมูลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้อีกได้ ดัชนีเชิงคุณภาพอีกตัวหนึ่งที่สำคัญนั้นเกี่ยวข้องกับความสำคัญของข้อมูลในห้องสมุดบริการที่ใช้นั้น จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เองโดยไม่ผ่านห้องสมุด หากรวมดัชนีทั้ง 2 ประเภทแล้วนั้น (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) เพื่อสร้าง Value Statement ที่จะให้จุดประสงค์และข้อมูลเชิงการเงินที่สำคัญกับผู้ตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง

ดัชนีที่จะนำมาใช้นั้นมีมากมายหลากหลาย จะเลือกตัวไหนมาประยุกต์ใช้ และนั่นก็ต้องขึ้นอยู่กับประเพณีและรสนิยมขององค์กรและแง่มุมความคิดของผู้บริหารเอง อธิการบดีของมหาวิทยาลัยอาจแลเห็นมูลค่าในรูปแบบที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงหากเปรียบเทียบกับบรรดาผู้บริหารบริษัท แม้กระทั่งในหมู่ของบริษัทเองแล้ว แต่ละหน่วยงานก็จะเชื่อใน concept ที่แตกต่างกันว่าด้วยอะไรเป็นสิ่งแสดงมูลค่าหรือผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ดังนั้น ดัชนีที่ถูกคิดสรรควรจะต้องสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารห้องสมุดแต่ละแห่งนั้นมีความรอบรู้เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานที่ดูแลแก้ไขอย่างไร

ผู้บริหารห้องสมุด จะต้องจับจุดให้ได้ว่าผู้บริหารระดับสูงทำอะไรเป็นตัววัดและกำหนดมูลค่า วิธีหนึ่งที่ได้คือการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยตรง หรือการจัดประชุมบอร์ดผู้บริหารที่ดูแลงานห้องสมุดโดยตรงก็เป็นได้ อีกเคล็ดลับอีกประการหนึ่งก็คือการมองหาแผนที่ได้รับงบประมาณมากที่สุด หรือแผนที่หน่วยงานเห็นคุณค่ามากที่สุดเพื่อที่จะวิเคราะห์ว่าแผนเหล่านั้น ทำการนำเสนอมูลค่าของตนอย่างไร ทั้งนี้ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความมั่นใจว่าข้อมูลที่จะทำการเก็บรวบรวมนั้น จะต้องสอดคล้องกับแนวคิดและจุดประสงค์โดยรวมของผู้จัดสรรงบประมาณให้ห้องสมุด

การจัดเก็บข้อมูล ROI เชิงรูปธรรม

การที่จะคำนวณ ROI ได้อย่างแม่นยำนั้น ต้องเริ่มจากความเข้าใจในหมู่ผู้ใช้หรือกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้ทั้งหมดนั้นควรจะถูกแบ่งเป็นผู้ที่ใช้เข้ามาใช้บริการ และผู้ใช้ที่สมัครสมาชิกไว้เฉยๆ อีกทั้งในกลุ่มของผู้ที่ใช้เข้ามาใช้บริการควรจะมีการเก็บข้อมูลด้านความถี่ของการใช้บริการของพวกเขา ส่วนหนึ่งของการสำรวจทั้งหมดควรจะถูกพัฒนาเป็นพิเศษเพื่อที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มานั้น สามารถอ้างอิงได้ หากมีการสืบไปยังแหล่งที่มาและการสำรวจนั้น จะได้นำไปขยายผล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานตัวเต็มได้

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องตระหนักคือการจัดแบ่งห้องสมุดตามหน้าที่ต่างๆ และการนำข้อมูลไปใช้ของแต่ละแผนก สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการสร้างแบบสอบถาม (questionnaire) ที่จะใช้ในการสำรวจและการแบ่งผลการสำรวจเป็นหมวดหมู่

Questionnaire นั้น ควรจะถูกนำไปใช้เพื่อระบุประโยชน์ที่ได้จากการใช้ห้องสมุดต่างๆ ตัวอย่างที่พบบ่อยคือการประหยัดแรงงานซึ่งอาจจะประกอบไปด้วย จำนวนเวลาค้นหาข้อมูลและนำข้อมูลมาใช้ที่ประหยัดลงไป หรือจะเป็นการประหยัดเวลาในการทำงานเนื่องจากข้อมูลนั้นถูกนำมาใช้อย่างตรงประเด็นมากกว่า เช่น การที่ตามปกติแล้วจะใช้เวลาถึง 2 อาทิตย์ในการจัดพอร์ตการลงทุนให้กับลูกค้า แต่เมื่อได้ใช้บริการต่างๆ ของทางห้องสมุดมารวย ระยะเวลาที่ใช้ก็ลดลงเหลือเพียง 1 อาทิตย์

ส่วนประโยชน์เชิงรูปธรรมอื่นๆ นั้น อาจจะเป็นการเพิ่มความสามารถในการผลิต (increased productivity) การพัฒนาคุณภาพ จำนวนยอดขายที่เพิ่มขึ้นและ "การย่อเวลาไปตลาด" (shorter time-to-market) ประโยชน์ที่ผู้บริหารจะเข้าใจได้ง่ายและเห็นชอบมากที่สุดคือผลตอบแทนตอบสนองหรือ resulting returns ซึ่งประกอบไปด้วยการลดราคาชิ้นส่วน การ launch ผลิตภัณฑ์ที่รวดเร็วขึ้น การลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซากโดยเปล่าประโยชน์ การประหยัดเวลาของพนักงาน หรือการขายที่อาจเป็นไปได้หากไม่ได้ใช้บริการหรือข้อมูลที่ทางห้องสมุดมีให้ ในเชิงการศึกษานั้นตัวอย่างของประโยชน์เชิงรูปธรรมอาจจะเป็นในรูปของการประหยัดงบประมาณของการเรียนการสอน การเข้าถึงงานวิจัยโดยนักศึกษาและอาจารย์ที่สะดวกรวดเร็ว และการตีพิมพ์งานวิจัยที่มีมากขึ้น เป็นต้น

คำถามเฉพาะแต่ละคำถามในการสำรวจเชิง ROI นั้น ก็จะต้องสอดคล้องกับดัชนีที่ถูกคัดเลือกมาเพื่อแสดงและนำเสนอมูลค่าของห้องสมุด อย่างไรก็ตามคำถามพื้นฐานต่อไปนี้เป็นแนวทางสำหรับการสำรวจมูลค่าของห้องสมุดองค์กร

Benchmarks สำหรับห้องสมุดองค์กร

จากฐานข้อมูล ที่ได้รวบรวมงานวิจัยทางด้านนี้ในเดือนธันวาคม ปี 2002 พบว่า ROI ของห้องสมุดองค์กรนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ฐานข้อมูลเหล่านั้นนอกจากจะมีตัว ROI เองแล้วยังแสดงให้เห็นวิธีการคำนวณ ROI จากข้อมูลการสำรวจอีกด้วย Benchmark ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่:

การประหยัดเวลา: \$35 ต่อการใช้ห้องสมุด

1 ครั้ง

แนวคิด:

- 40% ของผู้ร่วมการสำรวจชี้ว่าได้ประหยัดเวลาผ่านการใช้ห้องสมุด
- กลุ่ม 40% ที่ว่าระบุว่ามี การประหยัดเวลาใน 55% ของการใช้ห้องสมุดทั้งหมด
- ค่า median ของจำนวนเวลาที่ประหยัดลงคือ 4 ชั่วโมง
- เงินเดือนของกลุ่มผู้ใช้โดยเฉลี่ยคือ \$39.93 ต่อชั่วโมง

- $4 \text{ ข.ม.} \times 40\% \times 55\% \times \$39.93 = \$35.14$
(เม็ดเงินที่ประหยัดไปต่อการใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง
คำนวณจากเงินเดือน)

การสร้างรายได้: \$777 ต่อการใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง

แนวคิด:

- 21% ของผู้ร่วมการสำรวจเชื่อว่าได้สร้างรายได้จากการใช้ความช่วยเหลือจากห้องสมุด
- กลุ่ม 21% นั้นระบุว่ามีการสร้างรายได้ใน 37% ของจำนวนการใช้ห้องสมุดทั้งหมด
- ค่า median ของรายได้นั้นอยู่ที่ \$10,000
- $\$10,000 \times 21\% \times 37\% = \777 (รายได้เฉลี่ยที่ได้จากการใช้บริการของห้องสมุด 1 ครั้ง)
เหล่านี้เป็นตัวอย่างของการสร้างรายได้จำนวนมากจากการใช้ห้องสมุดจำนวนน้อยครั้ง

การประหยัดเงิน: \$42 ต่อการใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง

แนวคิด:

- 22% พบว่า ประหยัดเงินจากการใช้ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการลดค่าใช้จ่ายที่หลีกเลี่ยงได้ (เช่นการใช้หนังสือ/สื่ออื่นๆ ของห้องสมุดแทนที่จะทำการจัดซื้อเอง) หรือประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน(หน่วยงานอาจจะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างคุ้มค่าของเงินมากขึ้น โดยอาศัยข้อมูลหรือบริการของห้องสมุด)
- กลุ่ม 22% ระบุว่ามีการประหยัดเงินใน 48% ของจำนวนการใช้ห้องสมุดทั้งหมด
- ค่า median ของจำนวนเงินที่ประหยัดได้นั้นคือ \$400
- $\$400 \times 22\% \times 48\% = \42 (จำนวนเงินเฉลี่ยที่ประหยัดไปด้วยการใช้บริการของห้องสมุด 1 ครั้ง)

สาเหตุที่ใช้ค่า median หรือตัวเลขที่อยู่ตรงกลางโดยมีอีก 49.5% ของจำนวนที่สำรวจมากกว่าและน้อยกว่าแทนค่า mean หรือค่าเฉลี่ยทั่วไปในการคำนวณ เนื่องจากค่า median นั้นมีคุณสมบัติที่conservative มากกว่าค่า mean อีกทั้งยังช่วยกำจัด outliers หรือข้อมูลที่สูง/ต่ำเกินความเป็นจริงที่บางทีจะพบในการสำรวจเช่นนี้ด้วย ถึงแม้วิธีดังกล่าวจะส่งผลให้ผลการวิจัยนั้นอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าความเป็นจริง แต่ก็จะเป็นโอกาสให้ผู้วิจัยเสนอแนะว่าผลลัพธ์ที่ได้มานั้น ยังน้อยกว่าความเป็นจริงอีก ซึ่งมักจะดีกว่าผลลัพธ์ที่สูงกว่าความเป็นจริง

การคำนวณตัวอย่างเพื่อนำไปพัฒนาต่อ สำหรับการสร้างผลสรุปมาตรฐานนั้นสามารถทำได้โดยการคูณจำนวนการใช้ห้องสมุดสุทธิกับดัชนีต่อการใช้ 1 ครั้ง เช่นตัวอย่าง ในช่วงเวลาๆ หนึ่งเพื่อสร้างค่าในภาพรวมที่จะแสดงมูลค่าของห้องสมุด อ้างอิงข้อมูลจากการวิจัยพบว่าบุคคลทั่วไปใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยประมาณ 35 ครั้ง/ปี ผู้ที่ทำงานเฉพาะด้านใช้เวลา 12 ชั่วโมง/อาทิตย์ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูล ROI ในรูปของเครื่องมือการตลาด

ถึงแม้ว่าการหาเหตุผลในการใช้ห้องสมุดที่มีน้ำหนักจะทำได้โดยอาศัยข้อมูลเชิง ROI ดังที่กล่าวมาแล้ว งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดยังคงเป็นแหล่งข้อมูลหลักที่ใช้ให้มีความสำคัญน้อยกว่า โดยมีเพียงแค่ 25% จากการสำรวจทั้งหมดที่ใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องในการหาข้อมูลสำหรับอาชีพของพวกเขา อีก 31% อาศัย intranet ของบริษัท โดยที่อาจจะเป็นส่วนที่ห้องสมุดให้บริการหรือไม่ก็ได้



เห็นได้ชัดเจนว่า ผู้ที่ใช้ข้อมูลของบริษัทส่วนมาก ไม่เข้าใจประโยชน์ที่ห้องสมุดเอื้อให้ที่จะมีต่อการรวบรวมข้อมูลและงานวิเคราะห์ต่างๆ ผู้จัดการห้องสมุดเองนั้น นอกจากที่ควรจะต้องเก็บข้อมูลด้าน ROI แล้ว ยังควรที่จะให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลตอบแทน ที่จะได้จากการมาใช้ห้องสมุดให้กับกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายอีกด้วย ซึ่งบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามอาจใช้บริการของห้องสมุดโดยที่เจ้าตัวไม่รู้ตัวเลยก็เป็นได้ เมื่อแบบสอบถามถามว่าใช้ห้องสมุดหรือไม่ พวกเขา ก็จะตอบว่าไม่ ถึงแม้ว่าตนจะเป็นผู้ใช้สินค้าและบริการของห้องสมุดอยู่เป็นนิจก็ตาม อย่างไรก็ตาม เหตุผลหลักของการไม่ใช้ห้องสมุดขององค์กรส่วนใหญ่นั้นจะเกิดจากความที่ไม่รู้ และไม่ตระหนักถึงประโยชน์ที่แท้จริงของห้องสมุด (lack of awareness)

ว่าด้วยห้องสมุดเฉพาะ...

ในยุคที่ขีดจำกัดผู้บริหารห้องสมุดเฉพาะควรเตรียมความพร้อมสำหรับการนำเสนอผลตอบแทนจากการลงทุนในแง่บวกอยู่เสมอ ทั้งนี้จะต้องเก็บข้อมูลและวิจัยเพื่อจัดทำรายงาน ROI และนำเสนอมูลค่าก่อนที่จะสายเกินไป ที่สำคัญที่สุดคือผู้บริหารห้องสมุดเฉพาะจะต้องมีรายงานการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้ใช้ (loyalty) และข้อมูลทางด้านผลตอบแทนจากการลงทุน เพื่อให้มีความพร้อมเต็มที่ในการนำเสนอรายงานเชิงมูลค่าที่มีน้ำหนักต่อผู้บริหารระดับสูง

