

คำถามกรณีศึกษางานห้องสมุดและจดหมายเหตุ

1. ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ฝ่ายบริการผู้ใช้ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ในระเบียบการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้จะต้องแลกบัตรประชาชนมาเก็บไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์บริการ มีผู้ใช้รายหนึ่งไม่ต้องการแลกบัตรเนื่องจากเห็นว่าไม่ปลอดภัย แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดเพื่อการทำงานอย่างเร่งด่วน ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุใด
2. ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ฝ่ายบริการผู้ใช้ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ในระเบียบข้อบังคับของการสมัครใช้บริการ ระบุว่า ผู้ใช้จะต้องนำสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ประกอบการสมัครสมาชิก ผู้ใช้รายหนึ่งสอบถามว่า ทำไมห้องสมุดจะต้องจัดเก็บสำเนาบัตรประชาชนด้วย ในเมื่อเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบบัตรประชาชนก็น่าจะเพียงพอแล้ว ท่านจะตอบผู้ใช้รายนี้ว่าอย่างไร ทำไมจึงตอบไปเช่นนั้น
3. เนื่องจากผู้บริหารเห็นว่าจะป้องกันการนำเอกสารไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น นำไปทำซ้ำ ดัดแปลง หรือเผยแพร่จนเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ในแบบฟอร์มการขอบริการสำเนาเอกสารของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่าน มีการขอทราบวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้รายหนึ่งต้องการจะใช้บริการสำเนาเอกสารดังกล่าว แต่ท้วงว่าวัตถุประสงค์การใช้งานถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลและไม่สามารถให้ข้อมูลนี้ได้ ท่านจะตัดสินใจดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด
4. ท่านทำงานอยู่ในห้องสมุด/หอจดหมายเหตุขนาดเล็ก ผู้บริหารของท่านต้องการจะพัฒนาบริการด้วยการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการปัจจุบัน โดยให้ท่านคอยตามสังเกตและจดบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เข้าใช้พื้นที่เป็นรายบุคคลโดยไม่มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้าว่ามีการจดบันทึกว่าผู้ใช้เข้ามาในพื้นที่ตอนกี่โมง ทำอะไรบ้าง เดินไปตรงจุดไหน เข้าห้องน้ำไปตอนไหน จนกระทั่งมีผู้ใช้รายหนึ่งพบว่าท่านกำลังสังเกตและจดบันทึกพฤติกรรมของตนเอง จึงเดินมาสอบถามและขอข้อมูลที่ท่านจดบันทึกทั้งหมดเกี่ยวกับผู้ใช้คนนี้ แต่บันทึกที่ท่านจดนั้นมีข้อมูลของผู้ใช้ท่านอื่นด้วย ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด
5. ท่านเป็นหัวหน้าทีมปรับปรุงระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ หนึ่งในความคาดหวังหลักของผู้บริหารที่มีต่อระบบนี้คือ ระบบจะต้องสามารถแนะนำทรัพยากรหรือคำค้นที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากประวัติการสืบค้นรวมถึงข้อมูลความสนใจของผู้ใช้ เมื่อปรึกษากับทางทีมนักพัฒนาระบบ พบว่าหากจะต้องตอบสนองความคาดหวังดังกล่าว ระบบจะต้องมีการบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้ตั้งแต่เข้ามาในระบบ ป้อนคำค้น กรองผลการค้น ตลอดจนการเลือกทรัพยากร โดยจำเป็นจะต้องมีการระบุตัวตนว่าเป็นผู้ใช้คนใด เพื่อให้ระบบสามารถแนะนำทรัพยากรหรือคำค้นตามความต้องการข้างต้น หนึ่งในทีมปรับปรุงระบบที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ รู้สึกไม่สบายใจกับพีเจอาร์ดังกล่าว เนื่องจากรู้สึกว่าจะเข้าข่ายละเมิดความเป็นส่วนตัว ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด
6. ท่านรับผิดชอบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน/การใช้ ด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการที่ยืมทรัพยากรมากที่สุดในรอบปีและผู้ใช้บริการที่เข้าใช้พื้นที่มากที่สุดในรอบปี โดยมีการประกาศประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าวในตอนต้นปี เมื่อครบกำหนดท่านจึงได้ประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รับรางวัลดังกล่าวทั้งบนบอร์ดหน้าห้องสมุด เว็บไซต์ และสื่อสังคมของห้องสมุด หนึ่งในผู้ได้รับรางวัลตกใจที่

มีชื่อตนเองปรากฏเป็นผู้ได้รับรางวัลและกังวลว่า ข้อมูลดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงาน จึงขอให้ลบข้อมูลออก ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

7. ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่านเพิ่งได้รับการปรับปรุงพื้นที่ให้น่าดึงดูด จึงทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวก ห้องสมุดของท่านอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถทำสำเนาหนังสือบางเล่มที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกได้ด้วยการใช้กล้องถ่ายรูปมาได้ ปรากฏว่าผู้ใช้จำนวนมากใช้กล้องถ่ายรูปในการถ่ายรูปบรรยากาศทั่วไปของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่าน ซึ่งมักจะมีรูปของผู้ใช้บริการท่านอื่นติดไปด้วย ผู้ใช้บางรายแจ้งกับเจ้าหน้าที่บริการว่า ไม่พอใจที่มีคนอื่นมาถ่ายรูปตน และต้องการให้ท่านไปจัดการผู้ใช้ที่มาถ่ายรูปดังกล่าว ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

8. ผู้ดูแลเว็บไซต์และสื่อสังคมของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ต้องการหารูปภาพบรรยากาศไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ จึงไปถ่ายภาพบรรยากาศในห้องสมุดและนำขึ้นไปแสดงบนเว็บไซต์และสื่อสังคมของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ และได้รับการแชร์และกดไลค์อยู่จำนวนมาก ทำให้มียอดผู้ติดตามเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่ารูปดังกล่าวเป็นรูปที่มีผู้ใช้หลายคนติดอยู่ในภาพ มีผู้ใช้รายหนึ่งที่มีรูปปรากฏอยู่ในภาพเขียนอีเมลมาแจ้งว่าให้ลบรูปนั้นออกไป เนื่องจากเป็นสิทธิส่วนบุคคล และผู้ถ่ายรูปไม่ได้ขออนุญาตก่อน แต่หากลบรูปนั้นออกไปจะทำให้จำนวนผู้ติดตามหายไปด้วย ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

9. บนเว็บไซต์ของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุมีช่องทางให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น กระดานสนทนา หรือพื้นที่แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรหรือข่าวของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ปรากฏว่าท่านได้รับอีเมลจากผู้บริการรายหนึ่ง แจ้งว่า ในกระดานสนทนาหรือพื้นที่แสดงความคิดเห็นนั้นมีข้อความที่พาดพิงถึงตนและอยากให้มีการลบกระทู้หรือข้อความนั้นออก เมื่อท่านเปิดเข้าไปดูพบว่ากระทู้ดังกล่าวเป็นกระทู้ที่มีเนื้อหาสาระและเป็นประโยชน์อย่างมาก ท่านจะตัดสินใจดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

10. กรณีผู้ใช้บริการห้องสมุดมีคำปรับค้ำหรือรายการค้ำส่ง ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่านนำรายชื่อของผู้ใช้ที่ค้ำส่งติดประกาศบริเวณหน้าห้องสมุด/หอจดหมายเหตุและบนเว็บไซต์ เมื่อเวลาผ่านไปหากยังมีรายการค้ำส่งจะมีการทวงถามผ่านหัวหน้างาน ผู้ใช้บริการรายหนึ่งลืมนำหนังสือและเข้ามาต่อว่าที่เจ้าหน้าที่บริการยืมคืนว่า ปกติไม่เคยเดินผ่านหน้าห้องสมุดหรือใช้งานเว็บไซต์ จึงไม่เคยเห็นชื่อตัวเอง และรู้สึกอายมากที่ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุประจานด้วยวิธีนี้ อีกทั้งยังรู้สึกแค้นมาก ๆ ที่ใช้วิธีการทวงถามจากหัวหน้า และถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมาก และดำเนินการร้องเรียนไปยังผู้บริหารองค์กร ท่านคิดว่า จะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

11. ท่านปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอก และเป็นห้องสมุดที่อยู่ภายใต้หน่วยงานของรัฐ วันหนึ่งเกิดข้อผิดพลาดในระบบผู้มาติดต่อของหน่วยงานท่าน และมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องกู้คืนข้อมูลเหล่านั้นขึ้นมา ผู้ดูแลระบบเห็นว่าเนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้ ซึ่งมีข้อมูลที่ใกล้เคียงกับข้อมูลระบบผู้มาติดต่อมาก จึงติดต่อขอทำซ้ำข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในระบบผู้มาติดต่อของหน่วยงานเป็นการชั่วคราว ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

12. ท่านเป็นผู้บริหารห้องสมุด วันหนึ่งมีตำรวจพร้อมหมายจับมาขอข้อมูลผู้ต้องหารายหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ใช้ของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ เพื่อดูว่าเคยเข้ามาใช้บริการเมื่อไหร่ ยืมหนังสืออะไรออกไปบ้าง ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร อนึ่ง หากท่านพบต่อมาว่าด้วยข้อจำกัดของระบบทำให้ท่านไม่สามารถ export ข้อมูลของผู้ใช้เฉพาะรายได้ แต่ต้อง export ข้อมูลของผู้ใช้ทั้งหมดเท่านั้น ท่านจะตัดสินใจอย่างไร และด้วยเหตุผลอะไร

13. ท่านเป็นหัวหน้าห้องสมุด/หอจดหมายเหตุสาธาณะแห่งหนึ่ง ท่านได้รับร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้วยการเดินเข้าไปถามผู้ใช้รายหนึ่งเกี่ยวกับอาการป่วยของโรคที่ผู้ใช้กำลังรักษาอยู่ เมื่อท่านเรียกเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือมาสอบสวน เจ้าหน้าที่รายงานว่า ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา สังเกตเห็นว่าหนังสือเกี่ยวกับการรักษาโรคเอ็ดส์ ได้ถูกดึงออกมาจากชั้นจำนวนมากและบ่อยครั้ง จึงคอยติดตามดูว่าใครเป็นคนดึงออกมา พอเห็นว่าเป็นใคร ก็รู้สึกสงสาร จึงเดินเข้าไปสอบถามด้วยความห่วงใย แต่ปรากฏว่าโดนผู้ใช้ไม่พอใจอย่างรุนแรง ในฐานะท่านเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

14. ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการได้รับร้องเรียนจากผู้ใช้ว่า เห็นว่ามีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณห้องสมุด และรู้สึกไม่สบายใจให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพราะไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนตัว และทำให้เสียสมาธิในการทำงาน จึงขอให้มีการปิดหรือยกกล้องวงจรปิดออกไป อย่างไรก็ตามเมื่อท่านไปแจ้งให้กับหัวหน้างาน หัวหน้าแจ้งว่าไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเป็นนโยบายความปลอดภัยของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

15. ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ วันหนึ่งมีผู้ใช้บริการรายหนึ่งมาปรึกษาว่า พบว่ามีหนังสือเล่มหนึ่งในห้องสมุดซึ่งเป็นรายงานผลการวิจัยในหัวข้อประเด็นทางการเมืองที่ตนเองเคยเป็นผู้ให้ข้อมูลเมื่อหลายปีก่อน ได้เปิดเผยข้อมูลตัวตนของผู้ใช้เอง ซึ่งผู้ใช้เกรงว่าจะป็นอันตรายต่อตนเอง จึงมาร้องขอให้นำหนังสือเล่มนั้นออกไปจากชั้นหนังสือของห้องสมุดท่านและห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย รวมถึงปรึกษาว่าควรทำอย่างไรดี ในฐานะผู้ให้บริการ ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

16. ท่านได้นำเอกสารสำคัญบางชิ้นมาใช้จัดแสดงนิทรรศการในงานมหกรรมการจัดแสดงที่มีผู้ชมเข้ามาชมนิทรรศการจำนวนมาก ปรากฏว่ามีผู้ชมนิทรรศการรายหนึ่งส่งอีเมลมาแจ้งว่า รู้สึกไม่พอใจที่นำเอกสารชิ้นดังกล่าวมาจัดแสดง เนื่องจากมีชื่อของคุณปู่ที่เสียชีวิตไปแล้วอยู่ในเอกสารชิ้นดังกล่าว และทำให้คุณปู่และครอบครัวเสียชื่อเสียง ตอนที่คัดเลือกเอกสาร ท่านเห็นว่าบุคคลทั้งหมดในเอกสารนั้นได้เสียชีวิตลงแล้ว จึงคิดว่าไม่น่าจะมีปัญหา ในฐานะที่ท่านเป็นนักจดหมายเหตุที่เป็นผู้คัดเลือกเอกสารที่นำมาจัดแสดงนิทรรศการดังกล่าว และนิทรรศการนั้นมีบริษัทมารับช่วงดำเนินการต่ออีกครั้งหนึ่ง ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

17. ท่านเป็นเจ้าหน้าที่บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีผู้ใช้เข้ามาอ้างว่า พยายามจะติดต่อลูกชายที่มาห้องสมุดด้วยกันซึ่งหาตัวไม่เจอ จึงต้องการให้ประกาศเรียกตัว หรือขอหมายเลขโทรศัพท์ เพราะจำเบอร์ไม่ได้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุใด

18. ท่านกำลังพัฒนาระบบสมัครสมาชิกใหม่และต้องการจะทำระบบให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ท่านจะวางแผนการดำเนินงานอย่างไร