

๑. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรมเข้ามาในห้องสมุดใช้เวลาเพื่อเตรียมตัวก่อนเวลาสอบ ประมาณ ๑ ชั่วโมง โดยต้องการสมาธิในการอ่านหนังสือ ห้องสมุดควรจัดเตรียมมุมอ่านหนังสือที่เงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน

๒. ทรายความเข้ามาในห้องสมุดเพื่อรอพิจารณาคดี หรือตรวจเอกสาร เช่นเอกสารก่อนยื่นศาล ระหว่างรอพิจารณาคดี ห้องสมุดจะต้องบริการข้อมูลที่สั้น กระชับ และผู้ใช้บริการประเภทนี้ต้องการมุมที่มีโต๊ะเล็ก ๆ เพื่อนั่งคุยกับลูกความก่อนพิจารณาคดี

๓. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรมเข้ามาห้องสมุดต้องการค้นหาหนังสือ แล้วยืมหนังสือกลับไปอ่าน ไม่ได้ใช้บริการนั่งอ่าน เพียงแค่มีความต้องการมาดูหนังสือ สิ่งพิมพ์ แต่ใช้เวลาไม่นาน

๔. นักศึกษาเนติบัณฑิตเข้าห้องสมุดเพื่อต้องการนั่งดูหนังสือ นั่งสนทนากับเพื่อนได้ในระยะยาว หรืออยู่ในห้องสมุดได้ทั้งวัน ห้องสมุดควรมีพื้นที่เป็นมุมพักผ่อน หรือมุมกาแฟ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการติวหรือสนทนาเป็นระยะเวลายาวนาน

วิทยากรกล่าวว่าในอนาคตห้องสมุดอาจไม่ได้ถูกคาดหวังว่าต้องซื้อฐานข้อมูลมากที่สุด ต้องมีหนังสือมากที่สุด ต้องมีดิจิทัลคอลเล็กชันมากที่สุด แต่ห้องสมุดต้องตอบโจทย์ผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ห้องสมุดสามารถคิดออกจากกรอบเดิมด้วยการแยกโซนสำหรับใช้งานได้จริง มีมุมที่ผู้ใช้บริการสามารถพักสายตา หรือมุมทานอาหารว่าง สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ การออกแบบสีของห้องอ่านหนังสือเพื่อถนอมสายตาแก่ผู้อ่าน เป็นต้น

แนวโน้มของห้องสมุดยุคใหม่ ควรเป็นลักษณะของพื้นที่แห่งการเรียนรู้ (Learning space) ควรมีการจัดพื้นที่หลากหลาย เช่น Working space Green screen มีพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดที่สร้างสรรค์ พื้นที่เรียนรู้ เช่น Visual Reality พื้นที่เรียนรู้สำหรับสิ่งใหม่ ๆ ห้องสมุดต้องเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลต้องมีทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ดังนั้นการบริหารจัดการพื้นที่ควรเริ่มจากการพิจารณาพื้นที่ที่มีอยู่ว่าใช้งานได้คุ้มค่าหรือไม่ หากไม่ตอบโจทย์การใช้งานในปัจจุบันและปรับเปลี่ยนเพื่อการใช้งานที่คุ้มค่ามากขึ้น

ห้องสมุดสามารถออกแบบบริการ Human Center design โดยไม่ใช้งบประมาณหรือใช้งบประมาณจำนวนน้อยที่สุด โดยบรรณารักษ์ทดลองออกแบบบริการเพียงใช้การปรับมุมมองความคิด ด้วยการสร้างบรรยากาศที่ดึงดูดผู้ใช้บริการให้อยากเข้ามายังห้องสมุด และวิทยากรยกตัวอย่างว่าปัจจุบันคนนิยมทำงานที่ร้านกาแฟแทนการทำงานที่ห้องสมุด เนื่องจากร้านกาแฟสามารถชาร์จแบตเตอรี่โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ ดื่มกาแฟ สามารถพูดคุยใช้เสียงได้ภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย ห้องสมุดสามารถมีบริการในลักษณะนี้ได้หรือไม่ หากใช้คนเป็นศูนย์กลางห้องสมุดต้องพิจารณา

ศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมได้มีการปรับปรุงห้องสมุดจากรูปแบบเดิมมาเป็นห้องสมุดแบบใหม่ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยได้ระดมความคิดของบุคลากรในห้องสมุดว่าอยากได้ห้องสมุดในรูปแบบใด และได้แนวคิดในการปรับปรุง คือ โปร่ง โล่ง สบาย โดยมีการปรับตั้งแต่การใช้แสงไฟ ผนังห้องสมุด โต๊ะเก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ มุมกาแฟ รวมถึงการเลือกใช้ ม่าน มู่ลี่ เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศของห้องสมุด โดยการปรับปรุงดังกล่าวคำนึงการใช้พื้นที่ให้คุ้มค่าและงบประมาณที่ได้รับมากที่สุด

๒. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรม / สัมมนา / ประชุม

จากการเข้าร่วมเข้าสัมมนาทางวิชาการ ได้มีแนวคิดต่าง ๆ นำมาปรับประยุกต์ใช้กับห้องสมุดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด คือ

๒.๑ แนวคิดการให้บริการแบบผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

๒.๒ การออกแบบบริการด้วย Design thinking

๒.๓ การทำ User Persona ผู้ใช้บริการหลากหลายประเภท

๒.๔ แนวคิดการนำเทคโนโลยี VR (Virtual Reality) มาปรับใช้ในการให้บริการ

๒.๕ องค์กรพัฒนาหรือฝึกฝนบุคลากรให้เป็นนักอ่าน ซึ่งนักอ่านนั้นอาจจะไม่ใช่ผู้ที่มีชื่อเสียงให้มาเล่าเรื่องจากหนังสือ เพราะก่อนมาเล่าเรื่องหนังสือคนที่เข้ามาห้องสมุดต้องไปเดินสำรวจบริเวณห้องสมุดเป็นการกระตุ้นให้เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด

๒.๖ กิจกรรม Book Talk ภายในบริเวณห้องสมุด การเสวนาเรื่องเกี่ยวกับหนังสือในกระแส เช่น หนังสือที่แต่งโดยใช้นามปากกา “รวมแพง” หรือแม้แต่เชิญผู้กำกับภาพยนตร์มาเล่าประสบการณ์หนังสือในดวงใจ ดังนั้น บรรณารักษ์ไม่ใช่แค่ Librarian เราต้องเป็น Facilitator เป็น Inspiration บรรณารักษ์ต้องคิดว่า ฉันทจะทำอะไรให้ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการมากที่สุด

๓. การนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรม / สัมมนา / ประชุม

จากการเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ ดังนี้

๓.๑ การบริการต้องมีที่มาจากกระบวนการคิด Design thinking ผ่านการวิเคราะห์ด้วยการจัดทำ User Persona ผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายประเภท

๓.๒ ห้องสมุดควรมีการประเมินพื้นที่ที่จัดสรรให้บริการว่ายังคงมีความต้องการหรือใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า หรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

๓.๓ บรรณารักษ์ต้องหันมาสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ไม่เฉพาะความต้องการด้านหนังสือเท่านั้น ต้องมองไปถึงการมีความต้องการพื้นที่มุมพักผ่อน การต้องการเก้าอี้ที่นั่งแล้วรู้สึกผ่อนคลาย การตอบกลับของบรรณารักษ์ไปยังผู้ใช้บริการควรเป็นในเชิงที่คำนึงถึงความรู้สึกผู้ใช้บริการ (Emotional) ไม่ยึดกฎระเบียบมากเกินไป

๓.๔ การออกแบบบริการของห้องสมุดควรให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ

๔. ข้อเสนอแนะ

จากการเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๔.๑ หอสมุดรัฐสภาควรมีการออกแบบบริการด้วยกระบวนการ Design thinking และจัดทำ User Persona ผู้ใช้บริการ

๔.๒ หอสมุดรัฐสภาควรทบทวนพื้นที่ที่จัดสรรให้บริการในปัจจุบันว่ามีการใช้งานอย่างคุ้มค่าหรือไม่ หากพื้นที่ที่มีการใช้งานน้อยควรปรับปรุงให้เป็นพื้นที่เรียนรู้ที่ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ

๔.๓ การให้บริการฐานข้อมูลต่างประเทศที่ปรับเปลี่ยนจากการใช้บัญชีเป็นการใช้ Single Sign-on หรือ Open Athens ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงฐานข้อมูล

๔.๔ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น VR (Virtual Reality) เพื่อสร้างพื้นที่การเรียนรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ ให้มากขึ้น และเป็นการเปิดโลกทัศน์ของผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนริศรา เพชรพนาภรณ์)
บรรณารักษ์ชำนาญการ

(นางสาวพจพิณ พรหมเอี่ยม)
บรรณารักษ์ชำนาญการ

(นางจินตนา เอี่ยมคง)
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ

(นางสาวบุษราภรณ์ อัครนิธิยานนท์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานทรัพยากรสารสนเทศ

(นางศิริพร โทตรภวานนท์)
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานห้องสมุด

(นายมาณิศ อินทฉิม)
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ภาพการสัมมนาทางวิชาการ

