

## การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

เนื่องจากสถาบันวิทยบริการ (ต่อจากนี้จะใช้คำว่า"หอกลาง"อันเป็นชื่อเล่นที่ทุกคนรู้จักกันดี) มีพันธกิจหลากหลาย เช่น ส่งเสริมการเรียนของนิสิตจุฬา การสอน การวิจัยของอาจารย์ การค้นคว้าความรู้ของคนในสังคม ทั้งผู้รับบริการก็มีหลายกลุ่มแตกต่างกันไป อาทิ นิสิต,อาจารย์ในจุฬา นักเรียนสาธิตจุฬาฯ ผู้ใช้บริการภายนอกซึ่งเดินทางมาค้นคว้าที่นี้ รวมไปถึงนักเรียนเตรียมสอบจากโรงเรียนในบริเวณใกล้เคียงด้วย เช่น รร.เตรียมอุดมศึกษา รร.สาธิตปทุมวัน เป็นต้น ความบกพร่องในการให้บริการจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ และสามารถแก้ไขได้ด้วยการรับฟังความคิดเห็นที่ดี แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

เรื่องแรก คือ ป้ายบอกข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในหอกลางต้องติดไว้ในที่ที่เหมาะสม มีข้อมูลครบถ้วนกะทัดรัด ตัวหนังสือสังเกตเห็นและอ่านได้ง่าย หากป้ายเหล่านี้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพจะลดภาระการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ลงไปได้มาก ตัวอย่างเช่น ป้ายหน้าลิฟต์ซึ่งบอกว่าหนังสือแต่ละหมวดอยู่ชั้นใด ปัจจุบันเป็นป้ายขนาดเอสี่จำนวนสองใบซึ่งเล็กเกินไป พื้นกระดาษสีน้ำเงินพิมพ์ตัวอักษรสีดำทำให้อ่านยาก ควรปรับปรุงป้ายให้ใหญ่ขึ้น สีและตัวอักษรอ่านง่ายขึ้น เมื่อเดินผ่านโต๊ะตรวจบัตรที่ชั้นหนึ่งเข้ามาแล้วสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนโดยทันที นอกจากนี้แต่ละชั้น(1-7)แต่ละหมวด(000-900)อาจใช้สีที่แตกต่างกันเพื่อให้แยกแยะออกจากกันได้ง่าย เช่น หมวดสังคมศาสตร์อาจใช้ตัวอักษรสีแดง หมวดวิทยาศาสตร์อาจใช้ตัวอักษรสีเหลือง เป็นต้น ทั้งนี้ ถ้าใช้สีใดสีหนึ่งแล้ว ต้องใช้สีนั้นตลอดไปในทุกที่ เช่น ปุ่มกดภายในลิฟต์ ป้ายบนชั้นหนังสือ ป้ายบอกทาง แผนผังห้องสมุด ในเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้คนจำได้ว่า "อ้อ! ถ้ามีสีเหลือง คือ หมวดวิทยาศาสตร์" เมื่อประตูลิฟต์เปิดออกเห็นป้ายบอกหมวดหมู่สีเหลืองชี้ไปทางด้านขวาก็รู้ได้ทันที (ในปัจจุบัน ป้ายที่แขวนอยู่ตามทางเดินหน้าลิฟต์มีปัญหา ตัวหนังสือและลูกศรเล็กเกินไป แยกหมวดหมู่ได้ลำบาก หากใช้สีในการแยกหมวดหมู่ จะสามารถลดความสับสนลงได้ และหากทำป้ายใหม่ให้สังเกตเห็นได้ทันทีเมื่อประตูลิฟต์เปิดจะดีมาก)

เรื่องที่สอง คือ คำแนะนำในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของหอกลาง ตามปกติแล้วคนเราจะไม่พยายามเรียนรู้หากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ การปฐมนิเทศในช่วงเดือนแรกของปีการศึกษาเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรจัดต่อไปตลอดทั้งปี อาจเป็นเดือนละครั้ง (นิสิตบางคนเพิ่งได้รับงานค้นคว้าจากอาจารย์ตอนกลางภาคเรียน จะมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้วิธีค้นคว้ามากกว่าตอนเปิดภาคเรียนใหม่ ๆ) คำแนะนำการใช้บริการหอกลางส่วนหนึ่งจัดทำเป็นแผ่นพับให้หยิบได้ฟรีภายในหอกลาง เนื้อหาอ่านเข้าใจยาก การจัดทำคำแนะนำนั้นควรมีการทดลองและสอบถามจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเสียก่อน (ถามนิสิต, อาจารย์, ผู้ค้นคว้า ว่า อ่านแล้วเข้าใจหรือไม่, ต้องการรู้สิ่งใดเพิ่มเติมอีกหรือไม่) เพราะการจัดทำคู่มือตามความต้องการของผู้ใช้ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำแนะนำขณะสืบค้นเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ทุกหน้าจอของการสืบค้นควรมีปุ่ม help ซึ่งอธิบายเฉพาะหน้าจอนั้น ๆ ว่ามีการทำงานอย่างไรบ้าง จะใช้สะดวกกว่าการจัดทำคำแนะนำเป็น PDF file ขนาดใหญ่ แล้วค่อย ๆ ไล่หาสิ่งที่ต้องการเอาเอง เพราะวิธีที่เสนอมันจะเข้ากันได้กับหลัก learning by doing ที่ทุกคนใช้ในชีวิตประจำวัน

อย่างไรก็ดี ขอชมเชยคำแนะนำสำหรับการสืบค้นที่จัดทำคล้ายกับปฏิทินตั้งโต๊ะ ซึ่งติดตั้งอยู่ข้างคอมพิวเตอร์สืบค้นทุกเครื่องภายในหอกลาง นี่เป็นข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น กะทัดรัดได้ใจความ เช่น รหัสสถานที่ รหัสสถานะของหนังสือ แต่จะดียิ่งขึ้นไปอีก หากคำแนะนำทั้งหมดถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าจอการสืบค้น (ปัจจุบันมีแต่คำอธิบายรหัสสถานะที่ไม่มีรหัสสถานะของหนังสือ) นอกจากนี้ ยังมีแผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งและข้อมูลของห้องสมุดต่าง ๆ ภายในจุฬาฯ ซึ่งติดตั้งอยู่บริเวณเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น ณ ชั้นหนึ่ง เป็นข้อมูลที่ดีเยี่ยม เพราะคำอธิบายรหัสสถานะที่แต่เดิมนั้นสั้นมาก บอกแค่หน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุดนั้น ๆ แต่ไม่ได้บอกว่าห้องสมุดอยู่ที่ไหน จะไปได้อย่างไร ในปัจจุบัน ข้อมูลนี้(PDF file)สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ แต่ไม่ค่อยมีคน หากได้มีการจัดทำ link ให้สังเกตได้ง่ายขึ้น หรือสามารถเรียกดูข้อมูลห้องสมุดได้ทันทีจากระบบสืบค้นจะดีมาก (รวมทั้งแผนที่แสดงที่ตั้งของห้องสมุดด้วย)

เรื่องที่สาม หอกลางเป็นสถานที่รวบรวมความรู้ของจุฬาฯ เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลชั้นเลิศ และมีความดีงามสองประการที่ไม่สามารถหาจากที่อื่นได้ คือ บรรยากาศทางวิชาการและความเงียบ ทั้งสองอย่างนี้ช่วยเกื้อหนุนให้หนังสือจำนวนมากที่มาอ่านหนังสือที่นี่เข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นในเวลาอันสั้น จึงควรสนับสนุนความดีงามทั้งสองประการนี้ต่อไป คือ ในแต่ละชั้นของหอกลาง ควรกำหนดบริเวณที่ไร้เสียงเบาได้ (กระซิบคุยกันได้) กับบริเวณแห่งความเงียบ ไม่ให้เสียงจากบริเวณหนึ่งไปรบกวนอีกบริเวณหนึ่ง

เรื่องที่สี่ หอกลางมีปัญหาเรื่องที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการจากภายนอก จึงควรประกาศไว้ในเว็บไซต์ว่าแนะนำให้ใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะ โดยระบุว่าใช้รถประจำทางสายใดได้บ้าง ลงรถไฟฟ้า ขึ้นรถใต้ดินที่สถานีใด แล้วเดินทางอย่างไรต่อไป จนกระทั่งถึงหอกลาง

เรื่องสุดท้าย ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากทุกคนสำนึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวมแล้ว การรักษากติกาที่กำหนดไว้จะเป็นเรื่องไม่ยากเย็นเลย การสร้างความรู้สึกร่วมกันทำได้หลายวิธี เช่น ให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกติกาบางประการ อาทิ การใช้หอกลางในเวลาใกล้สอบซึ่งจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีการแย่งที่นั่งและการจองที่นั่งเกิดขึ้น อันที่จริงแล้ว ที่นั่งอ่านหนังสือภายในหอกลางเป็นของส่วนรวมที่ทุกคนใช้ร่วมกัน การใช้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ทุกโต๊ะมีคนนั่งอ่านเต็มตลอดเวลา แต่ปัญหาเกิดขึ้น เช่น นาย ก. อ่านหนังสือค้างไว้ ลุกไปเข้าห้องน้ำน้ำิบนาที่ เมื่อกลับมาถึงโต๊ะปรากฏว่ามีคนแย่งที่, นาย ข. มาจองที่ตั้งแต่เก้าโมงเช้าเพื่อเข้ามาอ่านหนังสือตอนห้าโมงเย็น โตะนั้นจะไม่ได้ใช้ประโยชน์ทั้งวัน หากจะแก้ปัญหาได้ ทุกคนต้องร่วมกันสร้างกติกาและยอมรับกติการ่วมกันด้วย ผมขอเสนอว่า ให้มีการจัดทำบัตรที่นั่ง เพื่อที่ว่าเมื่อผู้มานั่งอยู่ก่อนจะลุกไปทำสิ่งใด ก็ให้เขียนบอกเอาไว้ว่าตนเองเป็นใคร จะกลับมาเมื่อไร จะติดต่อตนเองได้อย่างไร นำบัตรนี้วางไว้ที่โต๊ะ เมื่อมีคนต้องการใช้ในช่วงที่ผู้มานั่งคนแรกไม่อยู่ (เช่น นาย ข. ไม่อยู่ตอนเก้าโมงเช้าถึงห้าโมงเย็น) ก็อาจโทรไปบอกกล่าวขอใช้ที่นั่งก่อน และรับรู้ว่าตนมาทีหลังเมื่อถึงเวลา ต้องให้สิทธิ์คนที่มาก่อนใช้ อย่างไรก็ตามวิธีนี้ยังมีข้อจำกัดอีกมาก วิธีที่ดีที่สุดต้องเป็นวิธีที่มีคนยอมรับมากที่สุด ซึ่งกำลังก่อตัวจากความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ทุกคนที่กำลังอ่านข้อเขียนนี้อยู่ อย่าลืมนะครับ ห้องสมุดที่ดีไม่มีขาย อยากรู้ได้ต้องร่วมกันสร้างเอง ไปร่วมกันแสดงความคิดเห็นได้ที่ <http://library.car.chula.ac.th/suggest> ครับ ผู้ใช้บริการทุกคนและเจ้าหน้าที่ทุกท่านกำลังตั้งใจรออ่านความคิดเห็นของเพื่อน ๆ อย่างแน่นอน