

## ชายความคิด: แหล่งชอปปิงทางปัญญาที่แสนง่ายดาย

เนื่องจากปัจจุบัน (พศ.2549) เราเห็นว่าสถาบันวิทยบริการหรือรู้จักกันว่าหอกลางนั้น เป็นแหล่งความรู้ที่มีหนังสือมากมายและสื่อรูปแบบอื่นๆมากมายเช่นกัน หอกลางมีบริการที่หลากหลายให้เลือกใช้ได้ดีมาก แต่มีคำถามเกิดขึ้นว่า “ในช่วงที่ไม่มีสอบ ทำไมนิสิตถึงไม่ค่อยเข้าหอกลาง?” และ “ทุกๆครั้งที่เข้าหอกลาง ทำไมคนถึงเกิดอาการงง”

เรา ในฐานะที่เป็นนิสิตรุ่นใหม่ เราอยากเห็นหอกลางพัฒนาให้ตอบสนองต่อผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด มีใช้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ดั้งเดิมเพียงอย่างเดียว หอกลางต้องปรับตัวไปตามยุคกาลสมัย มิฉะนั้นหอกลางก็อาจเป็นได้เพียง “สถานที่เก็บหนังสือ”

เราขอเสนอความคิดใหม่ที่เป็นไปได้ โดยมุ่งเน้นแก้ปัญหา 2 คำถามข้างต้น

### 1. ในช่วงที่ไม่มีสอบ ทำไมนิสิตถึงไม่ค่อยเข้าหอกลาง?

คำถามข้อนี้อาจจะเป็นข้อที่มีเครื่องหมายคำถามใหญ่ที่สุดของหอกลางในขณะนี้ หลายคนอาจคิดว่าหอกลางในจินตนาการของเขา คือ สถานที่ที่ผู้คนมานั่งอ่านหนังสือ หาความรู้วิชาการต่างๆ แต่ทว่าเรามองไปมากกว่านั้น หอกลางควรเป็นแหล่งชุมชนของนิสิต (Community) ที่ต้องการมานั่งพักผ่อนเวลารว่าง มาอ่านหนังสือ มาทำรายงาน เป็นที่คุยเล่น ทานของว่าง ดื่มกาแฟ มีเพลงบรรเลง มีโทรทัศน์ ฯลฯ ซึ่งท่านอาจคิดว่าความคิดของเราอาจจะดูขัดแย้งกับภาพลักษณ์ห้องสมุดเดิมที่ท่านเคยคิดไว้ แต่เราอยากขยายความคิดให้กับท่านในเรื่องของ การสร้างภาพลักษณ์และปรับปรุงหอกลางรูปแบบใหม่ ในที่นี้มิใช่แค่การตกแต่งหอกลางใหม่ แต่ยังหมายถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการใหม่อีกด้วย

เราคิดว่าหอกลางน่าจะให้อะไรแก่นิสิตมากกว่าหนังสือ ๆ และหนังสือ หอกลางควรเป็นที่คนมาในเวลาว่างได้เหมือนการเดินสยามพารากอน เราจะทำอย่างไรให้นิสิตที่เดินเตร่ตามห้าง ให้เข้ามานั่งในห้องสมุดได้? เราคิดว่าเพียงถ้าเราทำให้คนมาเดินในหอกลางได้ ชักวันหนึ่งเขาจะต้องได้ความรู้อะไรติดตัวไปบ้าง อาจจะฟังดูยาก แต่ไม่เกินความสามารถของท่านทั้งหลาย เพราะ เพียงแค่ท่านปรับเปลี่ยนแนวคิดจากคำว่า “สถาบันวิทยบริการ” เป็น “แหล่งชอปปิงทางปัญญา” เราอยากให้ท่านนึกถึงร้านหนังสือหลายๆแห่ง ได้แก่ B2S, SE-ED, KinoKuniya, Dokya ท่านพอจะนึกออกหรือไม่ ว่าร้านแต่ละร้านมีความแตกต่างกันอย่างไร และให้ความรู้สึกอย่างไรกันในแต่ละร้าน? แล้วลองเอามาเปรียบเทียบว่าทำไมคนถึงชอบที่จะเดินในร้าน B2S มากกว่า Dokya, SE-ED และ KinoKuniya ก็เนื่องจาก B2S มีเสน่ห์ที่เจ้าอื่นไม่มี นั่นคือ ความที่ให้อะไรมากกว่าหนังสือ ซึ่ง B2S มีทั้งจำหน่ายหนังสือ นิตยสาร เครื่องเขียน มุมซีดีเพลง และของว่างกาแฟ B2S เป็นมากกว่าร้านหนังสือ เรียกว่าเดินร้านเดียวได้ครบและยังเพลิดเพลินกับการชอปปิงอีกด้วย หอกลางก็ควรเป็นอะไรที่มากกว่าห้องสมุด

เราอยากให้หอกลางคิดว่า ความบันเทิงต้องมาคู่กับการศึกษา ดังที่มีคำศัพท์ว่า “Edutainment” เราจะทำแนวคิดนี้ให้เป็นจริงได้อย่างไร ยกตัวอย่าง เช่น การทำมุมนั่งอ่านหนังสือ

ที่อยู่ในประเภทยออดนิยม เช่น นิยายต่างๆ เรื่องสั้น Pocketbook ต่างๆ รวมกันไว้ในมูมเดียวกัน และมีที่นั่งอ่านที่สบายๆ มีเพลงบรรเลงให้ฟังผ่อนคลาย ทำให้บรรยากาศห้องสมุดสนุก ไม่เคร่งเครียด ไม่มีแต่เสียงเงียบ แต่เป็นห้องสมุดที่มีสีสัน มีชีวิต มีใช้ห้องสมุดเฉยๆ ตัวอย่างที่สอง คือ ทำชั้นล่างสุดของหอกกลางให้เป็นสถานที่ที่คนมาอยู่มากที่สุด เรามองว่าชั้นล่างควรเป็นอะไรที่มากกว่าทางเดินผ่านชั้นลิฟต์ เพราะเป็นชั้นที่คนต้องเจอเป็นอันดับแรก เราขอเสนอว่าควรเป็น event space ที่มีกิจกรรมที่เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เช่น เอา art gallery มาตั้งด้านล่าง หรือจัดกิจกรรมต่างๆหมุนเวียนกันไป และที่สำคัญคือ ควรเป็นเสมือน “ท่า (portal)” เพื่อส่งให้คนขึ้นไปใช้บริการบนชั้นสูง 2-7 ต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาในคำถามที่ 2 ต่อมา

2. ทุกๆครั้งที่เข้าหอกกลาง ทำไมคนถึงเกิดอาการงง? คนงง หมายถึง เข้าไปห้องสมุดแล้วเอ้อ ไม่รู้จะเริ่มยังไง ค้นหนังสือก็ไม่เข้าใจว่าจะหาอย่างไร เลขอะไรก็ไม่รู้ เต็มไปหมด จะต้องเดินไปชั้นไหน ตรงไหน ไปแล้วแต่หาไม่เจอ ทำยังไงดี เดินหาบรรณารักษ์ อ้าว เมื่อกี้ยังอยู่ หายไปไหนแล้วล่ะ? คำถามมากมายที่คนที่ไม่ค่อยได้ใช้ห้องสมุดจะต้องถามแล้วคือความวอดกันทุกคน ซึ่งประสบการณ์เช่นนี้ส่งผลร้ายคือ คนๆนั้นจะเกิดการเรียนรู้ว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่น่าเข้ามาใช้ จึงทำให้เขาไม่มาใช้เลยในช่วงที่ไม่ใช่สอบ เราคิดว่าท่านคงไม่ลำบากใจกับคนที่มาใช้ห้องสมุดเป็นประจำอยู่แล้ว แต่ท่านจะลำบากใจกับผู้ที่ไม่ค่อยเข้าห้องสมุด ดังนั้น เราขอเสนอทางแก้ไขและการดึงดูดคนที่ “ไม่ค่อยได้เข้า” ให้เปลี่ยนมาเป็น “เข้าประจำ” โดยขอขยายความคิดเรื่อง “การทำให้ง่าย, Make it simple” โดยการใช้ออกแบบ (Design) ระบบนำทาง (Navigator) และระบบแผนที่ (Mapping) ซึ่งตรงตามหลักจิตวิทยาและ Ergonomics เพื่อให้คนเรียนรู้ที่จะใช้งานได้อย่างง่ายดาย หอกกลางควรทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย เช่น ออกแบบระบบ information เป็นบุธคอมพิวเตอร์ (อยู่บนพื้นฐานของแนวคิด User-friendly) ที่กระจายอยู่ทุกจุดของหอกกลาง เพื่อเป็นแหล่งสอบถามข้อมูล ตอบคำถามทุกอย่างที่เกิดขึ้นในหอกกลาง เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่เขาจะหงุดหงิด ระบบนี้เราจินตนาการไว้ว่า เมื่อคนอยากหาหนังสือชื่อว่า Psychology applied to work คนๆนั้นก็เดินไปที่คอมพิวเตอร์ตัวนั้นแล้วพิมพ์ keyword เพื่อหาหนังสือ เมื่อคนนั้นคิดว่าเขาต้องการหนังสือเล่มนี้ ก็คลิกปุ่ม “นำทางฉันหน่อย” คอมพิวเตอร์ก็จะแสดงภาพอนิเมชันเส้นประจุดๆ บอกเส้นทางการเดินจากจุดที่ยืนอยู่ ไปสู่ชั้นที่มีหนังสือเล่มนั้นวาง เพื่อคนๆนั้นจะได้จำและเดินตามไปหยิบหนังสืออย่างง่ายดาย ไม่ต้องเสียเวลาไปนั่งนับเลข 503.48d4 ที่ค่อนข้างซับซ้อน

เราคิดว่าหอกกลางมีดีอยู่ในตัวแล้ว แต่ต้องทำให้ง่ายขึ้น เปรียบเทียบเหมือนปลากะป๋องที่เนื้อข้างในมีสิ่งที่เป็นประโยชน์อยู่ แต่ไม่มีห่วงเปิดฝา จึงกินได้ยาก แต่ถ้าหากเราเปลี่ยนจากกะป๋องเปล่าๆให้มีห่วงเพื่อเปิดได้ง่ายขึ้น ก็ทำให้กินได้ง่าย หอกกลางก็จะเข้าถึงได้ง่าย มีคนเปิดกะป๋องใช้มากขึ้น คนก็จะได้กินอาหารทางปัญญามากขึ้น คนก็จะฉลาดมีความรู้กันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ทั้งเปิดยากและเปิดง่าย ก็มุ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันเหมือนกัน.