

การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยาการ

No one is perfect. คำวนภาษาอังกฤษนี้บอกให้เราทราบว่าไม่มีใครที่สมบูรณ์แบบไปเสียทุกอย่าง ย่อมต้องมีข้อผิดพลาด ข้อตำหนิกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดาของโลก หากจะเปรียบสถาบันวิทยบริการเป็นผู้หญิงคนหนึ่ง แน่หนอนว่าคงไม่ใช่ผู้หญิงที่ธรรมดา เพราะเธอได้ทำหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่องและยาวนาน (โปรดอย่าคิดเล็ก) หัวใจของการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ โสตทัศนวัสดุ หรือฐานข้อมูล ต่างหนีไม่พ้นหลักสำคัญที่ว่า การให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงตัวทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และตรงความต้องการมากที่สุด แน่หนอนกว่าสิ่งนี้ย่อมต้องมาจาก service mind การมีจิตบริการของคนในองค์กรทุกคน ต้องขอมอบพวงมาลัยดอกไม้ให้ในความกล้าหาญที่จะเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นได้กว้างขวาง เพราะข้อบกพร่องทั้งหลายที่ได้รับมา ย่อมถูกนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้สถาบันวิทยบริการของเราเป็นหญิงงามที่เปี่ยมไปด้วยคุณค่า ในการนำพาสังคมมหาวิทยาลัยและชุมชนก้าวสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเต็มภาคภูมิ

ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการและช่วยลดภาระการตอบคำถามเดิมๆและซ้ำซากของบรรณารักษ์ที่ว่า “พี่ครับ/ค่ะ หนังสือเล่มนี้อยู่ที่ไหน” ถึงวันนี้ระบบทศนิยมดิวอี้ อาจไม่ใช่คำตอบที่ดีที่สุด ในการนำมาใช้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นับวันหนังสือจะมีอัตราเพิ่มขึ้นมากเรื่อยๆ ระบบทศนิยมดิวอี้ อาจเหมาะกับห้องสมุดขนาดเล็กที่มีจำนวนหนังสือไม่มากนัก แต่สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะดีกว่าไหม ที่จะหันมาเปลี่ยนใช้ระบบรัฐสภาอเมริกัน (LC) ที่ง่ายในการสืบค้นข้อมูลมากกว่า ซึ่งดิฉันลองเปรียบเทียบเมื่อไปใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆที่ใช้ระบบรัฐสภาอเมริกันในการจัดหมวดหมู่หนังสือ รู้สึกได้เลยว่าหาหนังสือตามชั้นได้ง่ายและสะดวกขึ้น แน่หนอนว่าการปรับเปลี่ยนระบบใหม่ทั้งหมด ย่อมเป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก หากอยากให้นำปัญหาข้อนี้ไปพิจารณาให้ถี่ถ้วนอีกครั้ง มองถึงอนาคตข้างหน้าต่อไป

คาดเดาว่าสถาบันวิทยบริการคงเคร่งครัดในเรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์มาก ถึงไม่อนุญาตให้บริเวณชั้นสอง โซนคอมพิวเตอร์สามารถบันทึกข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้เลย ไม่ว่าจะเสียบแฮนด์ไดร์ หรือใช้แผ่นดิสเก็ต ต้องอาศัยการพิมพ์งานออกมา ซึ่งค่าพิมพ์งานแพงมากคือแผ่นละห้าบาท น่าจะปรับลดลงมา เหลือแผ่นละสามบาทมากกว่า เป็นราคานักศึกษาที่มีความเหมาะสมที่สุด

เก็บความสงสัยมานานแล้วว่าทำไมแผ่นโสตทัศนศึกษา ชั้นสาม ถึงไม่อนุญาตให้ยืมซีดีหรือเทปออกไปได้ ทั้งที่การดูหนัง ฟังเพลงบางครั้งเราต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นอิริยาบถสบายๆ เมื่อได้ดูจากที่บ้านหรือที่หอพัก ถึงแม้ว่าจะมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์หรือโทรทัศน์ไว้

เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ แต่มันให้อารมณ์ที่แตกต่างกันมาก เหมือนผู้ให้บริการต้องจำใจดูจากหน้าจอสีเหลี่ยมข้างหน้า เพราะไม่สามารถยิ้มสีดีออกไปได้ ดิฉันคิดว่าทางสถาบันวิทยบริการ อาจจะเกรงว่าโสตทัศนวัสดุจะชำรุดหรือสูญหาย หรือแม้กระทั่งไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ก็น่าจะออกเป็นกฎว่าห้ามยิ้มเกินสองวัน ถ้าชำรุดหรือสูญหายก็ปรับค่าเสียหายเป็นราคาก็เท่าของราคาจริงก็ว่ากันไป ทั้งนี้เทพหรือซีดีที่ให้ยิ้มออกไปควรเป็นตัวที่ทำเป็นสำเนาเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ หรือถ้ากลัวเรื่องลิขสิทธิ์ก็ให้ยิ้มตัวจริงออกไป แต่ออกกฎป้องกันให้เข้มงวดว่า เช่น ถ้านักศึกษาทำโสตทัศนวัสดุเสียหายก็ปรับว่าห้ามลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาหน้า เป็นต้น

จากการสังเกตเมื่อไปสืบค้นที่หน้าจอ opac ระบบเก่าที่เป็นหน้าจอสีดำ พบว่าใช้งานลำบากและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ก็ไม่ชอบใช้มากนัก แต่ชอบใช้หน้าจอ opac รุ่นใหม่มากกว่า เพราะสืบค้นได้สะดวก ดังนั้นทางสถาบันวิทยบริการควรจะเปลี่ยนมาให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันเพื่อความเป็นมาตรฐาน

ปัญหาอีกอย่างที่พบบ่อยว่า ผู้ใช้บริการชอบจ้องโต๊ะไว้ มีหนังสือ สมุดจ้องไว้เต็มโต๊ะเลย แต่ไม่มีคนนั่ง ซึ่งมีส่วนทำให้โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการคนอื่นๆ จุดนี้คงเป็นปัญหาที่แก้ได้ยากมาก ต้องขึ้นอยู่กับสำนึกของคนที่มาใช้บริการ หัดที่จะเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากๆ เกิดวันหนึ่ง คุณเดินเข้ามาหาที่นั่ง แต่เจอเหตุการณ์อย่างข้างต้น คุณจะรู้สึกอย่างไร ผากไว้ให้คิดนะค่ะ

ขอชื่นชมว่าบุคลากรทุกคนในห้องสมุดที่ให้บริการ ดูแจ่มใสและเป็นมิตร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการใช้ห้องสมุดดูเป็นกันเอง มีปัญหาในการสืบค้นหาหนังสือก็สามารถถามได้ รวมถึงความเรียบร้อยและสะอาดสอาดของอาคารสถานที่ที่อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยเฉพาะห้องน้ำสะอาดมาก ตรงจังหวะกับช่วงรณรงค์ในการรักษาความสะอาดของเมืองไทยพอดี

ท้ายสุดอยากบอกว่าในการทำงานทุกอย่างย่อมต้องมีสิ่งผิดพลาดบ้างเป็นเรื่องธรรมดา ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต่างรู้อ่างานบริการเป็นงานที่น่าหนักใจ เพราะต่างคนก็ต่างจิตต่างใจ เปลี่ยนให้ถูกใจคนนี้ อีกคนหนึ่งอาจไม่พอใจ ดังนั้นทางสถาบันเองควรที่จะยึดหลักสายกลาง ไม่หย่อนยาน หรือ สุดโต่งจนเกินไป ดำเนินการปรับเปลี่ยนอย่างมีเหตุผล โดยยึดหลักว่า ผู้ใช้บริการคือคนสำคัญของเรา น่าจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด

