

## สถาบันวิทยบริการ

เข็มนาฬิกาของนาฬิกาทุกเรือนจะหมุนไปตามจังหวะเดียวกันทุกวัน แต่เข็มนาฬิกาของที่นี่จะหยุดความรู้สึกของท่านไว้ชั่วขณะ ท่านจะตื่นตาตื่นใจกับโลกใหม่ มีทั้งความรู้และความบันเทิงมากมายให้ค้นหา เปิดจินตนาการในหัวสมองของท่านจนเกือบลืมโลกแห่งความเป็นจริง ท่านเดินเข้ามาอย่างคนธรรมดา แต่จะก้าวออกไปอย่างนักปราชญ์ผู้เบิกบานได้อย่างภาคภูมิใจทุกครั้ง..

ห้องสมุดทุกที่ เหมือนกุลสตรีที่ใส่ชื่อ เงียบ เรียบร้อย บางครั้งดูเป็นผู้ดีจนน่าอึดอัด แต่ลุ่มลึกและชวนให้ติดตาม..

ครั้งแรกที่ฉันเข้ามาในสำนักวิทยบริการ ภายนอกดูร่มรื่น กว้างขวาง บันไดจากสองทิศทางเหมือนการอ้าแขนต้อนรับอาคันตุกะทุกผู้ทุกนามให้มาเยือน และเมื่อก้าวเข้าไปภายใน ความโอโง่งของห้องช่วยคลายความอึดอัดของความเป็นห้องสมุดได้พอสมควร ฉันฝันไว้ว่าจะมีเด็กสาวหน้าตาดีในชุดนิสิตออกมาผายมือต้อนรับ (มีป้ายติดหน้าอกไว้ให้ทราบว่าเป็นนิสิตฝึกงานจากคณะใด) ประโยคแรกที่เธอถามคือ “ยิ้ม/คิน หรือค้นหาหนังสือคะ” (สีหน้าเป็นมิตรต่างจากร่างไร้วิญญาณ “รับขนมจีบซาลาเปาเพิ่มไหมคะ” ในเซเว่น) เป็นจุดต้อนรับสำหรับนักอ่านหน้าใหม่ที่อบอุ่น โดยให้เลือกถามเฉพาะคนที่ไม่ใช่ นิสิต คนที่ไม่มีบัตรสมาชิก บุคลากรใหม่ หรือใครก็ตามที่แสดงอาการเหมือนต้องการความช่วยเหลือ จะได้รับการดูแลเป็นพิเศษ(ประเด็นนี้เกิดจากประสบการณ์ของฉันทเองที่เข้าห้องสมุดครั้งแรกอย่างกล้าๆ กลัวๆ ไร้คนเหลียวแล) เป็นรายละเอียดเล็กน้อยที่สร้างความประทับใจแรก (first impression) ทั้งยังสร้างรายได้และประสบการณ์ให้กับนิสิตได้อีกด้วย

ประเด็นถัดมา การจัดระบบค้นหาหนังสือทางอินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยบริการ มีการวางรูปแบบไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายดีแล้ว กรณีของฉันท หลังจากค้นหาชื่อหนังสือจากเว็บไซต์ของจุฬาฯ มาเรียบร้อยแล้ว ก็พร้อมที่จะทำตามขั้นตอนต่อไป (ส่วนผู้ที่ยังไม่ได้ค้นหาหนังสือล่วงหน้า ตรงปีกซ้ายของชั้น 1 จะมีคอมพิวเตอร์วางเรียงรายให้ยืมค้นหา) จุดนี้น่าจะมีเก้าอี้เล็กๆ ไว้ให้นั่งสืบค้น แม้ใช้เวลาไม่มากแต่ก็ดีต่อสุขภาพทุกคน (โดยเฉพาะคนสูงอายุที่มักใช้เวลาในการคีย์ข้อมูลมากกว่าคนอื่น) นอกจากนี้ ฉันวาดภาพไปถึงจอคอมพิวเตอร์แบบเลือกกดได้บนจอภาพ (เหมือนเกมจับคู่ตามห้างสรรพสินค้า) ถ้าเราค้นหาแล้ว ต้องการบันทึกรหัสหนังสือ ซึ่งเทคโนโลยีไฮเทคช่วยให้ปลายนิ้วสัมผัสปุ่ม จะมีกระดาษแผ่นเล็กๆ ไหลออกมาแทนการจด เสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยของห้องสมุดยุคไซเบอร์ได้อีกระดับหนึ่ง

หลังจากที่เรามีรหัสหนังสือในมือ (เหมือนเล่น RC แรลลี่) ท่านจงพุ่งตรงไปหน้าลิฟท์อ่านป้ายและจำชั้นให้ตรงตามรหัส (ซึ่งปัจจุบันเล็กมาก ควรขยายให้ใหญ่และมีสีส้มขึ้นอีกนิดเพราะเป็นกุญแจดอกสำคัญของการค้นหา) เล็งไว้ให้ดี เพราะมีให้ดูหนเดียวก่อนเข้าลิฟท์ (ถ้าลืมต้องกลับมาที่จุดสตาร์ทชั้น 1 ใหม่) ในจุดนี้เองควรเพิ่มป้ายบอกชั้นตามรหัสหนังสือไว้ในลิฟท์ด้วยกันลิ้ม หรือใช้สติ๊กเกอร์ติดกระจก ภาพเสมือนจริงแบบใหม่ เป็นการใช้พื้นที่ให้คุ้มค่า ถ้าไม่จัดวางให้รกตาจะดูเรียบร้อยสวยงามและมีศิลปะ

เมื่อถึงชั้นที่ต้องการแล้ว คราวนี้เหมือนกับการผจญภัยล่าขุมทรัพย์ ฉันมุ่งตรงไปไซรหัสลับดา วินชี เลือกทางซ้ายขวาสำหรับโซนภาษาอังกฤษและโซนภาษาไทย เห็นตัวเลขใดๆ ติดไว้ด้านข้างของแต่ละชั้นที่วางหนังสือเรียงลำดับไว้ชัดเจน ดูง่ายดีแล้ว! แต่จินตนาการของฉันทก็อดคิดต่อไม่ได้ว่า ถ้ามีภาพประกอบ

สร้างสรรค์ เพิ่มสิ่งดึงดูดเข้าไปให้เป็นบรรยากาศของการเรียนรู้ที่ใช้สมองทั้งซีกซ้ายและขวา ผสมวิชาการกับความสร้างสรรค์ เช่น โชนการเงิน อาจารย์ตูนธนบัตรยิ้มประดับไว้ข้างตัวเลข จะช่วยคลายบรรยากาศของความหนักในเนื้อหาสาระให้กลายเป็นเรื่องเบาขึ้นได้ (ตามทฤษฎีการสื่อสาร Edutainment ความบันเทิงเพื่อการศึกษาเป็นทฤษฎีใหม่ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมอยู่ในขณะนี้) ส่วนชั้นบนสุด สำหรับสรีระผู้อ่านบางคนที่ค่อนข้างเล็ก จะเลือกหนังสือไม่ถึงและเพราะมองเห็นไม่ถนัด ควรมีภาพขยาย (เป็นแผ่นกระดาษปริ้นท์สีที่ซื้อหนังสือพร้อมรหัสห้อยลงมา) คน size ไม่มาตรฐานก็จะหาหนังสือได้สะดวกขึ้น

ในประเด็น “หนังสือ” ลองเปรียบเทียบกับศูนย์หนังสือจุฬาฯ (ศาลาพระแก้ว) มีหนังสือใหม่ละลานตาให้เลือกทั้งเรื่องวิชาการและบันเทิง เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีการพิมพ์ก้าวหน้าไปมาก หน้าปกมีสีสันหลากหลาย ดึงดูดให้ผู้อ่านหยิบขึ้นมาพลิกดูเนื้อหาในด้านใน ห้องสมุดวิทยบริการก็ทำได้เช่นกัน เริ่มต้นจากหนังสือใหม่ทุกเล่มควรห่อปกพลาสติก (ป้องกันผู้อ่านทำน้ำหกใส่จนฟู/บาน) จากนั้นค่อยๆ ปรับปรุงหนังสือเก่าด้วยการสแกนภาพปก ซ่อมแซมให้คงทนและใช้ต่อไปได้อีก (หนังสือบางเล่มมีคุณค่ามาก แต่กระดาษเก่าเก็บจนเป็นสีเหลืองจัด (แค่ผู้อ่านฮึดเซยก็ขาดได้) กรอบยิ่งกว่ามันฝรั่งแผ่น เมื่อหยิบใช้จึงขาดง่าย(แม้ไม่เจตนาทำลายของหลวง) ควรใช้การทำสำเนาช่วย เพื่อคงสภาพหนังสือไว้ให้นานที่สุด และหากเป็นไปได้ หนังสือทุกเล่มที่วางขายที่ศูนย์หนังสือจุฬาฯ ควรให้สำนักพิมพ์นั้นบริจาคไว้ในห้องสมุดอย่างละ 1 เล่ม สำหรับผู้ต้องการค้นคว้าแต่ไม่มีทุนทรัพย์ (อาจป้องกันด้านลิขสิทธิ์โดยไม่อนุญาตให้ยืมออกหรือทำสำเนา) แบ่งบริเวณเฉพาะหนังสือใหม่และนิตยสาร (หรือกำหนดค่าบริการให้ผู้อ่านจ่ายเงินค่าบำรุงเพิ่มเฉพาะส่วนนี้) จะดึงดูดนิสิตนักศึกษาบางวัยรุ่นให้เข้าห้องสมุดได้อีกมาก

ถ้าบอร์ดประกาศในชั้นล่างตรงทางเข้า มีการนำหัวข้อข่าวประจำวันขึ้นมาเสนอจะน่าสนใจยิ่งขึ้น อาจมีการนำประเด็นทางสังคมขึ้นมาให้ผู้อ่านมีส่วนร่วมโหวต อาทิ “ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการให้ประกันสังคมกับหญิงบริการ” เป็นต้น ใช้ตัวหนังสือแบบพาดหัวข่าว คัดเลือกประเด็นปัจจุบันอยู่ในสนใจของประชาชน (เหมือนคำถามสรยุทธในเรื่องเล่าเช้านี้) ก็เก๋ไม่น้อย ผู้เข้าห้องสมุดจะได้รู้สถานการณ์ต่างๆ ก่อนใคร เป็นการส่งเสริมการรับรู้ข่าวสารโดยไม่ต้องลงทุนสูง อาจเปลี่ยนทุก 3 วันหรือทุกสัปดาห์ ส่วนอีกด้านหนึ่งของบอร์ดอาจแบ่งพื้นที่ว่างกำหนดให้เป็นเนื้อหาที่ผู้อ่านแสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ ติดปลายนมด้วยรางวัลเล็กๆ น้อยๆ อาจมีเกมใบ้คำ เกมอักษรไขว้ง่ายๆ เป็นกิจกรรมเล็ก ๆ ให้กับผู้อ่านยามคืด รอเพื่อน รอลิฟท์สนใจ จุดประเด็นพูดคุยในหมู่เพื่อนฝูงหรือกลุ่มบุคคลที่เข้ามาค้นคว้า เป็นหลักจิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความสนใจ เรื่อง การอ่าน สร้างความคุ้นเคยและเป็นกันเองกับสถานที่ ให้สถาบันวิทยบริการเป็นห้องสมุดที่เข้าถึงจิตใจของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

ทั้งหมดนี้ เป็นเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่ช่วยปฏิรูปการเรียนรู้แบบดั้งเดิม เน้นการสื่อสาร 2 ทาง และบริการเชิงรุก ช่วยให้สำนักวิทยบริการปรับเปลี่ยนตัวเองเข้ากับโลกที่ทันสมัยขึ้น ห้องสมุดจะไม่ใช่แค่สถานที่เข้ามาหาหนังสือแล้วจากไป แต่จะกลายเป็นแหล่งเรียนรู้สู่การอ่านที่หลากหลายรูปแบบจนใครๆ ก็อยากเข้ามาใช้บริการ แม้แต่บุคคลภายนอกที่เข้ามาออกกำลังกายจากชุมชนรอบมหาวิทยาลัยก็สามารถเป็นสมาชิกได้ เข้ามามีส่วนร่วม“รักการอ่าน” ได้ ขยายฐานกลุ่มเป้าหมายสนองนโยบายรัฐบาล ส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชน สมเกียรติของการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่จะอยู่คู่กับสังคมไทยตลอดไป