

การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

สถาบันแห่งการศึกษาเรียนรู้ทางวิชาการที่มีมาตรฐาน มีการประกันคุณภาพระดับสากล ทำหน้าที่ในการเผยแพร่เกียรติภูมิจุฬาฯ แสดงผลงานที่เกิดจากองค์ความรู้ของชาวจุฬาฯ ผ่านงานนิทรรศการต่างๆ นอกจากนั้น ยังคงทำหน้าที่ในการสร้างบรรทัดฐานทางสังคมแก่นิสิต โดยการฝึกอบรมวินัยและคุณธรรมผ่านกฎระเบียบต่างๆ เป็นเสมือนพันธกิจที่ “สถาบันวิทยบริการ” หรือ “หอกกลาง” ที่ทุกคนรู้จักได้รับการคาดหวังจากชาวจุฬาฯ และผู้ใช้บริการทุกคน ขณะเดียวกัน “หอกกลาง” เองก็ได้พัฒนาตัวเอง เพื่อให้สถาบันแห่งนี้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกท่านอย่างเต็มที่

การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ นับเป็นหัวใจหลักของหอกกลางที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง การบริหารงานแบบมืออาชีพและใช้การสื่อสารทางการตลาด เข้ามาช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการน่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้หอกกลางไม่เป็นเพียง Traditional library สถานที่เก็บรวบรวมหนังสือและที่นั่งอ่านหนังสือให้ได้มากที่สุด แต่ควรเป็น Edutainment library กล่าวคือเป็นสถานที่แห่งการเรียนรู้ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ มีความสุขกับการเรียนรู้ตามที่ทุกคนต้องการ

การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบได้นั้น หอกกลางต้องรู้ว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการคือใครและต้องการอะไร หลังจากนั้นจึงวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เนื่องจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีได้ต้องการเข้ามาเพื่อยืมหนังสือเพียงอย่างเดียว ผู้ใช้บางท่านเข้ามาเพื่อหาหนังสือที่น่าสนใจอ่าน บางท่านเข้าหาหนังสือประกอบการทำรายงาน บางท่านเข้ามาเพื่อหาที่สงบในการอ่านหนังสือ ซึ่งจะเห็นว่าผู้ใช้แต่ละรายมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงต้องวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ของผู้ใช้บริการทุกคน

หอกกลางเป็นสถานที่ที่รวบรวมหนังสือ เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ นวนิยาย บทความ ตำราเรียนและงานวิจัย ไว้อย่างมากมายครบถ้วน แต่ผู้ใช้น้อยคนนักที่จะทราบและมีโอกาสเรียนรู้กับชุมชนทรัพย์เหล่านั้น เนื่องด้วยระบบไม่เอื้อให้เกิดการเข้าถึงชุมชนทรัพย์นั้น กล่าวคือหอกกลางให้ความสำคัญกับการสื่อสารทางการตลาดกับผู้ใช้ให้น้อยมาก แต่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมและจัดหนังสืออย่างดีเยี่ยม หอกกลางควรตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดีควรได้

รับบริการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการช่วยเหลือสืบค้นและส่วนที่สำคัญที่สุดคือ ควรมีใจรักการบริการ ทำให้สร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น

ระบบการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ ควรมีส่วนช่วยเหลือในการสืบค้นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากหอกกลางรวบรวมชุมทรัพย์ไว้อย่างมากมาย การค้นหาควรเป็นไปในลักษณะของเว็บไซต์สืบค้น เช่น sanook หรือ google ที่เราค้นเคย กล่าวคือ ควรมีการจัดหมวดหมู่ในการช่วยสืบค้นเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น หมวดนวนิยาย งานวิจัย บทความ สิ่งพิมพ์ งานประพันธ์ เป็นต้น เพื่อช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น ในขณะเดียวกันควรวางระบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้สายในอนาคต ที่ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาเข้าห้องสมุดให้สามารถโหลด web page มาอ่านได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติม แต่ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุด (e library) ควรมี e journal สำหรับผู้ที่ต้องการเปิดดูโลกกว้าง ที่นอกเหนือจากตำราเก่าๆในห้องสมุดทั่วไป นอกจากนั้นควรเพิ่มบริการ Internet ทุกชั้น เพื่อรองรับการใช้บริการของผู้ที่ต้องการทำรายงาน โดยไม่ต้องยืมหนังสือกลับบ้าน

การสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบถึงชุมทรัพย์ของหอกกลาง โดยเฉพาะนิสิตจุฬานั้นยังมีอยู่น้อยมาก ควรมีประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการและคุ้มค่าที่สุดกับการลงทุนในการจัดหาชุมทรัพย์นั้นมาของหอกกลางเอง การให้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดหรือระหว่างห้องสมุดสาขาที่รวดเร็ว น่าจะเป็นทางเลือกหนึ่งที่ร่วมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น

การวางแผนจัดการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการเพื่อรองรับปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น จำนวนโต๊ะเก้าอี้และคอกอ่านหนังสือที่ต้องเพิ่มขึ้น แสงสว่างและความเย็นที่เหมาะสม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญ เนื่องจากส่งผลต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการโดยตรง ในขณะเดียวกันก็ควรวางแผนรองรับช่วงใกล้สอบ เนื่องจากจะมีปริมาณผู้เข้าใช้บริการมากกว่าปกติ ควรสำรวจจำนวนผู้ใช้บริการในวันนั้นๆ เพื่อคำนวณความคุ้มค่าในการเปิดบริการที่อ่านหนังสือเพิ่มในชั้น 3 และ/หรือ 4 หรือเพิ่มเวลาในการให้บริการมากขึ้น นอกจากนั้นควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในดูแลความเรียบร้อยทั่วไป การรับฝากของและตรวจคนเข้าออกสถาบัน

บทบาทหนึ่งในฐานะขององค์กรในสถานศึกษา คือ การร่วมกันสร้างบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม ชัดเจน หล่อหลอมนิสิตและผู้ให้บริการให้เป็นปัญญาชนที่มีความรู้ควบคู่กับความดีงามผ่านโครงสร้างทางสังคม โดยการออกกฎระเบียบ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการทุกท่านและปกป้องการละเมิดสิทธิจากผู้อื่น ในขณะเดียวกันต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในรักษากฎเหล่านั้นให้ศักดิ์สิทธิ์ ตั้งแต่มารยาทในการแต่งกาย มารยาทในการอยู่ร่วมกันและใช้สถานที่สาธารณะ โดยกฎเหล่านี้ต้องชัดเจนและมีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติ เช่น ไม่เสียงดัง ไม่จ้องที่ แบ่งพื้นที่ให้สอยบนโต๊ะอ่านหนังสือกับผู้อื่น

ความพยายามในการพัฒนาหอกกลางให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ Edutainment library จะสูญเปล่า ถ้าขาดบุคลากรที่มีใจรักงานบริการและมีความเสียสละอย่างมาก ทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อการบริการที่เข้าถึงความต้องการและเข้าถึง"ใจ" ของผู้ใช้บริการและก้าวเข้าสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ที่มีมาตรฐาน เป็นส่วนหนึ่งของภาคภูมิใจของชาวจุฬาฯทุกคน