

ยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

26 พฤศจิกายน 2540

โลกยุคปัจจุบันอันได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์นั้น มีทั้งสิ่งที่น่าชื่นชม และขมขื่น คละเคล้าปนกันอยู่มากมาย สิ่งที่น่าชื่นชมก็คือความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ประชาชนทั่วโลกสามารถดำรงชีพได้อย่างน่าอัศจรรย์ เช่น เทคโนโลยีการแพทย์ช่วยให้เราสามารถรักษานิวในถุงน้ำดีได้โดยไม่เจ็บตัว สามารถกำจัดโรคร้ายไข้เจ็บที่เป็นอันตรายต่อมนุษย์ได้เกือบหมดสิ้น เทคโนโลยีการเกษตรช่วยให้เราผลิตพืชผักได้เป็นปริมาณมาก ไม่ว่าจะในฤดูกาลหรือนอกฤดูกาล เทคโนโลยีอวกาศช่วยให้เรามีดาวเทียมมากมายนับพันดวงโคจรสื่อสารและสำรวจอวกาศไกลออกไปจนถึงดาวดวงอื่น ๆ

ในส่วนของความขมขื่นนั้น คนในโลกยุคปัจจุบันกลับมีชีวิตอย่างปราศจากความสุขทางใจ คนที่จนอยู่แล้วยังกลับยากจนลงไป คนชรากำนวนมากขาดที่พึ่งพิง คนงานใช้แรงกายต้องตกทุกข์ได้ยาก เพราะการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์กำลังทำให้เศรษฐกิจท้องถิ่นกลายเป็นเศรษฐกิจโลก คนไทยจะประกอบธุรกิจหรือดูแลการเงินโดยพิจารณาแต่ความเป็นไปในบ้านเมืองเราเท่านั้นไม่ได้อีกแล้ว แต่จะต้องจ้องดูความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก และการแทรกแซงของคนที่มีพลังอำนาจสูงกว่าด้วย และในเมื่อคนในท้องถิ่นประกอบการสู้คนจากประเทศที่พร้อมกว่าไม่ได้ ธุรกิจของคนในท้องถิ่นก็มีแต่จะอับเฉา ไม่อาจลืมน้ำอ้าปากได้

ตัวอย่างที่ดีที่สุดก็คือประเทศไทยเราเอง ในเวลานี้พวกเราได้เห็นประจักษ์ด้วยตาตนเองว่า ความเจริญก้าวหน้าในรอบทศวรรษที่ผ่านมาเป็นเพียงมายาเท่านั้น ความร่ำรวยของคนกลุ่มน้อยนั้นที่แท้ก็มาจากการทำลายทรัพยากร การขายแผ่นดินและแผ่นกระดาษ ความร่ำรวยเหล่านี้เพียงแต่ผ่านมาแล้วก็ผ่านไป ทิ้งไว้แต่ความยากจนเช่นเดิม

ทั้งหมดนี้เป็นเพราะคนไทยส่วนมากไม่ได้ขวนขวายศึกษาหาความรู้ในด้านต่าง ๆ แต่อย่างใด ชีวิตในแต่ละวันมีแต่หมดไปกับการเที่ยวเตร่ สนุกสนาน ไม่ค่อยคิดอ่านวางรากฐานความรู้ให้ชีวิต ถ้าหากเราลองถามคนธรรมดาว่าคนไทยคนไหนบ้างที่เป็นนักปราชญ์ผู้เชี่ยวชาญในวิชาการสาขาต่าง ๆ จะไม่มีใครบอกชื่อได้เลย ประการแรกคือคนตอบเองก็ไม่มีรู้จักวิชาการสาขาต่าง ๆ และ ถึงจะรู้จักก็ยังไม่รู้อีกนั่นแหละว่าใครเป็นปราชญ์ทางด้านนี้ อย่างไรก็ตามคนเหล่านั้นอาจบอกชื่อดารา หรือนักการเมืองฉาวโฉ่ และนักกินเมืองตัวฉกาจได้เป็นพัน ๆ สิ่งเหล่านี้เริ่มสอให้เห็นความเป็นจริงของพุทธทำนายที่ระบุว่า กระเบื้องจะเฟื่องฟูลอย น้ำเต้าอันน้อยจะถอยจม

การที่คนไทยกลายเป็นเช่นนี้มีอยู่หลายสาเหตุด้วยกัน ในที่นี้คงไม่ต้องยกมาจระไนให้ละเอียด แต่สาเหตุหนึ่งที่ผมคิดว่ามีส่วนก็คือการที่เราไม่รู้จักใช้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้และความคิดอ่านให้แก่เยาวชนไทยได้ ประเทศไทยมีห้องสมุดน้อยเกินไป จังหวัดต่าง ๆ มีที่อ่านหนังสือให้ชาวบ้านน้อยเกินไป และที่สำคัญคือไม่มีหนังสือจะให้อ่าน

ความจริง ออกจะไม่ยุติธรรมนักหากจะกล่าวโทษห้องสมุด เพราะห้องสมุดนั้นแต่ไหนแต่ไรมาก็เป็นเพียงสถานที่ให้คนที่สนใจอ่าน สนใจความรู้ เดินเข้ามาใช้บริการ หากคนไม่เดินเข้ามาเพราะไม่ใช่คนที่ใฝ่รู้ ก็ไม่ใช่ความผิดของห้องสมุด หรือ หากไม่มีผู้ผลิตหนังสือหรือสื่อที่มีประโยชน์ในด้านประเทืองความคิดเลย ก็ไม่ใช่ความผิดของห้องสมุดอีก

คิดแบบนี้เป็นการคิดแบบตั้งรับ (reactive) ดังนั้นจึงเป็นธรรมดาอยู่เองที่ทุกสิ่งทุกอย่างจึงเป็นไปเหมือนอย่างที่เป็นอยู่ในขณะนี้

เมื่อสองสัปดาห์ก่อนผมไปประชุมพิจารณาหลักสูตรทางด้านคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยเก่าแก่ของไทย คณบดีที่เป็นเจ้าภาพปรารภว่าได้ผู้ดูแลสำเนาเขียนงบประมาณมาซื้อหนังสือ และปรับปรุงห้องสมุดคณะเป็นอย่างดี แต่ก็ไม่มีนิสิตสนใจเข้ามาใช้ จะเข้ามาบ้างก็เพียงแคในช่วงใกล้สอบเท่านั้น

ผมเชื่อว่าไม่ใช่เฉพาะที่นี้เท่านั้น แม้ที่อื่นก็เหมือนกัน ผมเคยเดินเข้าไปในห้องสมุดของหน่วยงานราชการหลายแห่ง เช่นของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แล้วก็ได้เห็นสภาพที่จินตนา คือห้องสมุดไม่ได้รับการเหลียวแล และไม่มีใครเข้าไปใช้บริการ ทั้ง ๆ ที่หนังสือบางเล่มเป็นหนังสือที่มีคุณค่าทางสติปัญญาอย่างยิ่ง แต่เมื่อพลิกดูแล้วก็พบว่าถูกทิ้งให้เก่าเก็บโดยไม่มีใครอ่าน

ถึงเวลาแล้วครับ ที่บรรณารักษ์ ผู้บริหารงานห้องสมุด และผู้บริหารสำนักวิทยบริการทั้งหลายจะต้องคิดอ่านหรือปรับระบบห้องสมุดกันยกใหญ่เสียที และจะต้องพลิกห้องสมุดจากเดิมเป็นที่เก็บหนังสือเก่า ให้กลายเป็นชุมชนความรู้ เป็นประตูไปสู่ชุมชนทรัพย์ทางปัญญา และเป็นตัวเชื่อมไปสู่อนาคตให้ได้ เราต้องเปลี่ยนเป็นการคิดเชิงรุก (proactive) ให้มากขึ้นกว่าที่กำลังคิดกันอยู่ในปัจจุบัน หากเราไม่เปลี่ยนวิธีคิดเราก็จะไม่สามารถพัฒนาห้องสมุดให้กลายเป็นชุมชนทรัพย์ทางปัญญาของชาติได้

บทความนี้ต้องการกล่าวถึงแนวคิดในการปรับระบบโดยพิจารณาจากการที่ผมได้มีโอกาสสัมผัสห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งด้วยกัน ในการเขียนเรื่องนี้ ผมจำเป็นจะต้องพาดพิงไปถึงห้องสมุดหลายแห่งด้วยกัน จึงต้องขอภัยไว้ล่วงหน้าถ้าหากเนื้อความออกมาในแบบที่ผู้รับผิดชอบไม่สบายใจ ที่แท้แล้วผมต้องการเพียงติเพื่อก่อ หรือ แสดงความเห็นจากส่วนของผู้ใช้บริการเท่านั้น

เนื้อหาในบทความนี้จะแยกออกเป็นสองส่วนด้วยกัน โดยในตอนต้นของบทความจะกล่าวถึงปัญหาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน จากนั้นจะกล่าวถึงแนวคิดในการปรับ

แก้ปัญหาและทิศทางของเทคโนโลยีที่ควรนำประยุกต์กับงานห้องสมุด บทความนี้ไม่ได้เขียนแบบวิชาการ แต่เขียนให้อ่านสบาย ๆ แนวคิดบางเรื่องอาจจะค่อนข้างเป็นอัตวิสัยไปบ้าง หวังว่าท่านผู้อ่านคงจะไม่ถือสา

สภาพการณ์ในห้องสมุดอุดมศึกษา

ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาไทยนั้นส่วนมากมีสภาพการณ์คล้ายคลึงกัน บางแห่งอาจมีปัญหาแบบหนึ่งมากกว่าแบบอื่น ๆ และ บางแห่งก็อาจจะมีปัญหาเหล่านี้ทั้งหมดก็ได้ ผมจะพยายามมองสภาพการณ์ให้รอบด้านว่ามีปัญหาอะไรบ้าง เพื่อที่จะนำปัญหาเหล่านี้มาพลิกหาทางแก้ไขเพื่อให้กลายเป็นห้องสมุดยุคโลกาภิวัตน์ให้ได้

1. **สถานที่ตั้ง** เรื่องนี้ไม่น่าจะเป็นปัญหายุ่งยาก เพราะห้องสมุดที่ไหน ๆ ก็ตั้งอยู่ตรงที่สร้างอาคารให้เป็นห้องสมุดนั่นแหละ ขนาดหรือรูปทรงก็เป็นอยู่อย่างที่เป็น ก็นี่แหละครับที่อาจจะกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ ยกตัวอย่างเช่นผมเป็นอาจารย์พิเศษอยู่ที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ห้องสมุดที่นี่มีสองส่วนหลัก ๆ คือหอสมุดกลาง และ ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลางนั้นมีความสูงห้าชั้น และไม่มีลิฟต์ให้ใช้ ในขณะที่หนังสือส่วนที่ผมสนใจนั้นเก็บชั้นชั้นไว้บนชั้นที่ห้า

การกระจายหนังสือไว้ทุกชั้นนั้นเป็นเรื่องจำเป็นเพราะที่นี่มีหนังสือมาก และเนื้อที่แต่ละชั้นก็จำกัด แต่การที่มีหลายชั้นและไม่มีลิฟต์ให้ใช้นั้นสร้างความลำบากแก่อาจารย์อาวุโสอย่างผมมากเหลือเกิน โดยเฉพาะในเมื่อห้องสมุดแห่งนี้วางตู้บัตรดัชนีไว้ที่ชั้นล่าง เมื่อขึ้นไปค้นหาหนังสือแล้วไม่พบและจำเป็นจะต้องเดินลงบันไดห้าชั้นมาค้นบัตรดัชนีใหม่ เมื่อค้นแล้วก็ต้องตะกายกลับขึ้นไปชั้นห้าอีก ลองคิดดูก็ได้ว่าการจัดห้องสมุดแบบนี้เป็นการสร้างความลำบากแสนสาหัสแก่อาจารย์ได้มากขนาดไหน และ จะมีใครอยากมาใช้ห้องสมุดหรือไม่

สำหรับห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัยก็อีกนั่นแหละครับ คืออยู่ที่ชั้นสี่ จะค้นอะไรทีก็ต้องเดินขึ้นบันไดไปเหมือนกัน

ห้องสมุดอีกหลายแห่งความจริงก็เป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะผู้เลือกสถานที่ตั้งท่านไม่ค่อยจะได้ใช้ห้องสมุดมากเท่าใด แน่นนอนครับ ไอ้ที่สามารถช่วยเรื่องนี้ได้ ในอนาคตนั้นผมเชื่อว่าสถานการณ์จะค่อย ๆ ดีขึ้นเมื่อนาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยค้นหาหนังสือ และผู้ใช้บริการจะค้นหาหนังสือจากจุดไหนหรือจากชั้นไหนในห้องสมุดก็ได้ แต่ห้องสมุดก็จะต้องมีเครื่องปลายทาง (terminal) ให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้หลายเครื่อง อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะใช้ไอทีแล้วหรือไม่ ผมยังมีความเห็นว่าอาคารสถานที่ รวมทั้งการกำหนดจุดที่ตั้งอาคารห้องสมุดด้วยนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด หากออกแบบไว้ไม่สะดวกและไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้ทุกกลุ่มแล้ว บทบาทของห้องสมุดก็จะลดลงไปทันที

2. การจัดส่วนหรือองค์ประกอบในห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันทั้งหลายล้วนออกแบบการจัดชั้นและโต๊ะเก้าอี้ภายในไว้ต่างกัน บางแห่งก็ผสมผสานการจัดชั้นวางหนังสือและโต๊ะเก้าอี้ไว้ด้วยกัน บางแห่งก็แยกกันเป็นส่วนชัดเจน

ผมชอบการวางชั้นหนังสือที่แยกออกมาไม่ปะปนกับส่วนอื่น ๆ มากกว่า การวางให้ปนกันเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ไม่ใช่ที่เก็บหรือที่อ่านหนังสืออย่างเดียว แต่เป็นสถานที่ซึ่งนิสิตนักศึกษามานั่งทำงาน บ้างก็ทำคนเดียว บ้างก็ทำงานร่วมกัน ในกรณีหลังนี้พวกเขาจะต้องพูดคุยถกเถียงกันบ้าง แม้ห้องสมุดจะมีกฎเรื่องห้ามพูดคุย ส่งเสียงดัง แต่ก็ยอมจะบังคับได้ยากหากไม่มีเจ้าหน้าที่คอยคุม ดังนั้นการที่นำส่วนที่นั่งทำงานกับชั้นวางหนังสือมาไว้ด้วยกันจึงสร้างความรำคาญแก่ผู้ใช้มากทีเดียว

นอกจากนี้ผมจึงเห็นว่าเราจะต้องพิจารณาการจัดส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดด้วย หากจะให้มีที่นั่งทำงานหมู่ ก็ควรจะแยกออกมาต่างหาก เพื่อให้สามารถพูดคุยถกเถียงกันได้ ห้องสมุดเอไอทีนั้นเคยมีห้องสำหรับทำงานหมู่เพื่อให้นักศึกษาเข้าไปทำงานเป็นกลุ่ม หรือนั่งถกเถียงกัน ไม่ทราบว่าจะมีอยู่หรือไม่ แต่ผมเห็นว่าเหมาะสมดีอย่างไรก็ตามเราคงจะต้องหาวิธีควบคุมการนำหนังสือและวารสารเข้าไปใช้ในห้องเช่นนี้ให้รัดกุม มิฉะนั้นก็จะกลายเป็นที่ฉีกหนังสือเพลินไป

3. การวางหนังสือและวารสารบนชั้น เมื่อจัดส่วนหรือองค์ประกอบของห้องสมุดเข้าที่แล้ว ก็มาถึงเรื่องการวางหนังสือและวารสารบนชั้น เพื่อนคนหนึ่งของผมเคยให้ความเห็นว่า ห้องสมุดไม่จำเป็นจะต้องให้คนเข้าไปเดินดูหนังสือและวารสารตามชั้นต่าง ๆ อีกต่อไป คือให้เก็บหนังสือและวารสารไว้ในห้องชั้นใน หากผู้ใช้บริการต้องการหนังสือเล่มใดก็ให้จดชื่อหนังสือหรือวารสารนั้นมาบอกพนักงานห้องสมุดที่เคาน์เตอร์ แล้วพนักงานก็จะไปหยิบมาให้

ผมไม่เห็นด้วยกับวิธีนี้เลยครับ เพราะผมเป็นคนที่ชอบเดินดูหนังสือตามชั้นต่าง ๆ บางครั้งก็ไปพบหนังสือที่ไม่ได้ตั้งใจจะอ่านมาก่อน แต่เป็นหนังสือที่เห็นชื่อแล้วสะดุดตาอยากอ่านขึ้นมา ก็ได้มีโอกาสหยิบมาพลิกอ่าน เมื่อสนใจก็ยืมกลับไป การบอกแต่ชื่อหนังสือแล้วรอให้เจ้าหน้าที่นำหนังสือนั้นมาส่งให้อ่านนั้น ผมคิดว่าจะทำให้ชีวิตธรรมดาของการอ่านหนังสือไปมากทีเดียว

ร้านหนังสือต่าง ๆ ก็เหมือนกันครับ หากไม่ยอมให้ลูกค้าเดินเข้าไปพลิกหนังสือตัวเองแล้วละก็ คงจะขายได้น้อยหรือขายไม่ได้เลยอย่างแน่นอน จะมียกเว้นก็แต่การขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทอะเมซอนเท่านั้นที่ใช้วิธีนี้ได้ และได้ทราบว่าขายดิบขายดี เป็นแบบอย่างของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ได้ เพราะในประเทศตะวันตกนั้นเขามีการวิจารณ์หนังสือต่าง ๆ เป็นประจำ คนที่อยากซื้อหนังสือเล่มใดก็ขวนขวายอ่านคำวิจารณ์หนังสือนั้นก่อนจนกระทั่งตกลงใจแน่แล้วว่าน่าอ่านจึงค่อยซื้อมาเป็นสมบัติ ไม่ต้องคอยไปพลิกอ่านเอง

ในเมื่อการวางหนังสือและวารสารบนชั้นให้ชนิด นักศึกษา และ อาจารย์ มาขึ้นอ่าน หรือ เลือกว่าจะยืม ไปอ่านดีหรือไม่ยังมีความสำคัญอยู่เช่นนี้ การจัดชั้นวางให้เหมาะสมจึงมีความสำคัญ มาก ที่เอไอทีนั้น อดีตผู้อำนวยการห้องสมุดท่านหนึ่ง คือ มร.เวสปรีย์ เคยนำวารสารมาวางเรียง เป็นกลุ่มตามสาขา การวางวารสารวิธีนี้สร้างความยุ่งยากแก่ผู้อ่านที่มีความสนใจหลากหลายอย่าง ผมมากทีเดียว เพราะผมไม่ได้อ่านเพียงสาขาเดียว แต่อ่านหลายสาขาหลายเรื่อง และไม่เคยจำได้ เลยว่าวารสารที่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปเช่น Scientific American, New Scientists หรือ Technology Review นั้นทางบรรณารักษ์เขาจัดไว้ในกลุ่มสาขาอะไร นอกจากนั้นบางครั้งวารสารที่เกี่ยวข้อง กับวิชาการหลายสาขาก็ต้องแย่งกันว่าจะไปวางไว้ในกลุ่มสาขาใด ครั้งหลังสุดได้ทราบว่าได้มี การเปลี่ยนวิธีการวางวารสารกลับไปเรียงตามอักษรใหม่แล้ว

ความสูงของชั้นหนังสือก็สำคัญครับ ในห้องสมุดที่มีเนื้อที่น้อยแต่เพดานสูงก็จำเป็นจะ ต้องมีชั้นวางหนังสือเรียงรายสูงขึ้นไปบนเพดาน ห้องสมุดเหล่านี้มีบันไดให้ปีนครับ แต่ก่อนจะ ปีนขึ้นไปหยิบ ก็จะต้องมองชื่อหรือเลขเรียกหนังสือก่อน ถ้าหากชั้นนั้นวางสูงมากตัวหนังสือ บนสันปก และ เลขเรียกหนังสือนั้นก็จะมึขนาดเล็กลงกว่าจะมองเห็นได้ ดังนั้นก็ไม่ค่อยสะดวก สำหรับคนที่สายตาไม่สู้จะปกติทั้งหลายอยู่ครับ

4. หนังสือและวารสาร เดินเลียบเคียงห้องสมุดจากข้างนอก มาจนถึงชั้นหนังสือแล้ว บัด นี้ก็มาถึงหนังสือและวารสารสักที ปัญหาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วไปก็คือการไม่มี หนังสือและวารสารที่ทันสมัยสำหรับให้บริการเพราะงบประมาณมีค่อนข้างน้อย และ หนังสือกับ วารสารก็มีราคาสูงมากขึ้นทุกวัน

ตัวผมเองนั้นนอกจากเอไอทีมานานเกือบสิบปีแล้ว แต่เมื่อลองเดินกลับเข้าไปในห้องสมุด ใหม่ก็รู้สึกใจหาย เพราะแทบจะไม่มีหนังสือใหม่ ๆ มาวางขึ้นชั้นให้อ่านเลย ส่วนวารสารดี ๆ ก็ ถูกตัดงบประมาณ หายไปหมด เมื่อสอบถามดูก็ได้ความว่าได้งบประมาณมาน้อยบ้าง และ เพราะ ว่าเปลี่ยนไปให้บริการห้องสมุดแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ตรงนี้แหละที่ยังเป็นปัญหาระหว่างการจัด ห้องสมุดแบบเก่า และ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์หรือห้องสมุดดิจิทัล

คนไทยส่วนมากเวลานี้ก็ยังคุ้นเคยกับห้องสมุดที่มีเก้าอี้ให้นั่ง มีหนังสือให้จับต้อง มี หนังสือพิมพ์ให้อ่าน ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์อ่านหนังสือ ดังนั้นจึงเกิดปัญหาว่าเราจะ พัฒนารูปแบบห้องสมุดไปทางไหน จะจัดเก็บหนังสือไว้ในแบบใด ถ้าต้องการจัดเก็บในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เช่นสแกนเก็บไว้ก็ขอให้ลองดูปกในของหนังสือก่อนจะพบว่า สำนักพิมพ์เขียน เตือนว่าห้ามนำไปคัดลอกหรือส่งด้วยวิธีการใด ๆ ไม่ว่าจะในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ดังนั้นหากเราซื้อหนังสือมาแล้วก็เก็บเป็นภาพลักษณ์ไว้ในคอมพิวเตอร์ก็ไม่น่าจะถูก ยกเว้นใน อนาคตสำนักพิมพ์จะขายแต่เพียง digital book นั้นจึงจะแตกต่างไปจากปัจจุบันหน่อย

เรื่องหนังสือและวารสารที่ควรมีไว้ให้อ่านในห้องสมุดนั้นเป็นเรื่องน่าปวดหัวสำหรับ บรรณารักษ์ทุกคน โดยปกติแล้ว อาจารย์ นักศึกษา กับบรรณารักษ์ก็มักจะมีความเห็นต่างกัน

อาจารย์บางคนพอเห็นหนังสือใหม่ที่เพิ่งขึ้นนำขึ้นชั้นก็ร้องยี้ บ่นว่าบรรณารักษ์ไปซื้อหนังสือแบบนั้นมาทำไม เสียเงินเปล่าประโยชน์ นักศึกษาเองเห็นตำราที่อาจารย์สั่งซื้อก็บ่นพึมพำไม่เห็นจะน่าอ่านตรงไหนเลย ต่างคนต่างบ่นเพราะมีความต้องการหรือมีความชอบไปคนละแบบ เรื่องต่างคนต่างชอบไม่เหมือนกันนี่คงจะเป็นปัญหาไปอีกนาน トラบเท่าที่งบประมาณยังมีจำกัด

ผมเคยสั่งหนังสือเข้าห้องสมุดมามาก บางทีพอถึงคั้งปีงบประมาณ ผมสั่งรวดเดียวหมดเงินที่ห้องสมุดจัดสรรกันไว้ให้แผนกของผมเสียแล้ว ไม่ใช่หมดเฉพาะปีนั้น แต่หมดเลยไปถึงปีหน้าด้วย การสั่งหนังสือโดยไม่เห็นตัวเล่มนั้นก็มีย่อยที่ได้หนังสือซึ่งไม่น่าจะสั่งซื้อ แต่ทำอย่างไรได้เพราะเป็นการเลือกจากแคตาล็อกเท่านั้น ถ้าหากไปเดินดูตามร้านขายหนังสือแล้วค่อยสั่งก็อาจจะไม่ได้หนังสือครบเพราะที่ร้านก็เชื่อว่าจะมีให้ซื้อทุกเล่ม

ในเรื่องสั่งหนังสือนี้ผมคิดว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความสามารถในการพิจารณาหนังสือด้วยไม่จำเป็นต้องซื้อตามใจผู้สั่งเสมอไป นี่พูดสำหรับกรณีที่เป็นคำสั่งหนังสือตามคำขอของอาจารย์และนักศึกษานะครับ หากเป็นกรณีที่บรรณารักษ์สั่งเองก็ยิ่งจะต้องมีวิจารณญาณมากขึ้น ซึ่งเรื่องนี้ผมเชื่อว่าท่านมีอยู่แน่นอน เพียงแต่หนังสือที่ท่านสั่งนั้นอาจจะมีเนื้อหาสาระอยู่ในสาขาวิชาที่ท่านไม่ถนัด และท่านเองก็ไม่ทราบว่ามีหนังสืออะไรดีที่น่าซื้อบ้าง เมื่อซื้อแบบสุ่มก็จะได้หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ ดังนั้นท่านก็จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เอาไว้บ้างว่าในสาขาเหล่านั้น มีความก้าวหน้าขึ้นไหน ใครเป็นเอตะทัคคะ และมีหนังสือดี ๆ ชื่ออะไรที่ควรซื้อมาใส่ในห้องสมุดบ้าง

5. การจัดทำแคตาล็อกหนังสือและบัตรดัชนี ผมบังเอิญชอบศึกษาเรื่องต่าง ๆ กว้างขวาง ดังนั้นเวลาเดินดูหนังสือตามชั้นวางในห้องสมุด ผมจึงไม่ได้จำกัดตัวเองไว้แค่บริเวณชั้นที่เป็นหนังสือคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่เดินดูเกือบทุกหมวดหมู่ ดูไปก็จำไปเพราะแทบทุกแห่งจะมีหนังสือที่บรรณารักษ์กำหนดเลขหมู่ผิด ถ้าเป็นร้านขายหนังสือผมยังพอให้อภัยได้ เช่น บางแห่งนำหนังสือ Structural Analysis ไปปนกับหนังสือ Structured Analysis หนังสือชื่อแรกเป็นหนังสือเกี่ยวกับด้านวิศวกรรมโยธา ส่วนชื่อหลังเป็นการวิเคราะห์ระบบทางด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นคนละเรื่องเลยครับ แต่ในเมื่อเป็นห้องสมุด ผมจึงเห็นว่าบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้กว้างขวาง และมีความเข้าใจในหมวดหมู่ของบรรดาสรรพวิชาทั้งหลายให้มากขึ้น อย่าดูแต่เพียงชื่อเรื่องเท่านั้น

เรื่องนี้ผมคิดว่าเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นขั้นแรกของการเป็นบรรณารักษ์ ไม่ว่าจะไปทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ในห้องสมุดทั่วไป หรือ ห้องสมุดเฉพาะ ก็ต้องมีความรู้ทั่วไปในบรรดาสรรพวิชาและความเกี่ยวข้องระหว่างสรรพวิชาทั้งหลายมากพอควร

เวลานี้การจัดหมู่หนังสือและทำบัตรดัชนีง่ายขึ้นมากสำหรับหนังสือภาษาอังกฤษ ซึ่งสำนักพิมพ์ได้จัดหมู่มาให้เสร็จแล้ว ส่วนหนังสือภาษาไทยนั้นการจัดหมู่หรือที่เรียกว่าการทำข้อมูลบรรณานุกรมแห่งชาติ ยังทำกันค่อนข้างน้อย บรรณารักษ์เองก็ควรที่จะเรียกร้องและสนับสนุนให้

บรรดาสำนักรพิมพ์ทั้งหลายดำเนินการด้านนี้ให้มากขึ้นเพราะจะช่วยทุ่นแรงงานบรรณารักษ์ไปได้มาก

6. **วัสดุประเภทอื่น** ห้องสมุดไม่ได้เป็นสถานที่เก็บหรือให้ยืมเฉพาะหนังสือหรือวารสารเท่านั้น แต่ยังเก็บวัสดุประเภทอื่น ๆ ด้วย เช่น เทปเพลง เทปวิทยุทัศน์ แผ่นที่ แผ่นดิสเก็ตต์ แผ่นซีดีรอม ฯลฯ บรรณารักษ์ห้องสมุดจำเป็นจะต้องเตรียมตัวให้สามารถจัดการกับวัสดุแปลก ๆ ใหม่ๆ ที่นับวันก็จะมีหลากหลายรูปแบบมากขึ้นได้

เวลานี้ผมประสบปัญหาอยู่บ้างเวลาหยิบหนังสือที่เขาขายพร้อมแผ่นดิสเก็ตต์ เพราะห้องสมุดบางแห่งที่มีหนังสือประเภทนี้ก็ไม่ทราบว่าแผ่นดิสเก็ตต์ไปอยู่ที่ไหน หรือ ถ้ามีก็มักจะใช้ไม่ได้เพราะบรรณารักษ์ไม่เคยตรวจสอบเลยว่าดิสเก็ตต์ที่ কিনมานั้นอยู่ในสภาพดีหรือไม่ หรือ คอมพิวเตอร์จะอ่านออกหรือไม่ บรรณารักษ์ควรจะต้องพิจารณาหาทางเก็บแผ่นต้นฉบับเอาไว้ อย่างปลอดภัย และตรวจแผ่นดิสเก็ตต์ที่ได้รับคืนมาว่าอยู่ในสภาพที่จะยืมต่อหรือไม่ ที่เจ็บปวดที่สุดก็คือแผ่นที่ยืมมานั้นติดไวรัสคอมพิวเตอร์ และพลอยทำให้เครื่องอื่น ๆ ติดไวรัสไปด้วย

โลกยุคโลกาภิวัตน์จะมีสื่อต่าง ๆ มากมาย และมีวิธีการที่จะส่งเนื้อหาจากสื่อเหล่านี้ไปยังผู้ใช้ได้อีกมากมายหลายวิธี บรรณารักษ์เองคงจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับกับสื่อใหม่ ๆ เหล่านี้

7. **เทคโนโลยีสารสนเทศ** คำว่าสารสนเทศกับคำว่าสารสนเทศนั้น ที่จริงก็แปลมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Information ด้วยกัน แต่ในเมืองไทยเราใช้ บรรดาชาวห้องสมุดทั้งหลายนั้นนิยมใช้คำว่า**สารสนเทศ** ส่วนชาวคอมพิวเตอร์ทั้งหลายนิยมใช้คำ **สารสนเทศ** ในฐานะที่ผมเป็นประธานกรรมการบัญญัติศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน ผมก็หนักใจเหมือนกันเมื่อพิจารณาบัญญัติศัพท์คำนี้ เพราะจะให้ชาวคอมพิวเตอร์มาใช้คำว่าสารสนเทศ เขาก็ไม่ต้องการเพราะเห็นว่าชื่อ**คณะนิเทศศาสตร์** นั้นใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Communications Arts ดังนั้นเขาจึงตกลงใจใช้คำว่า **สารสนเทศ** และใช้กันแพร่หลายจนถึงกับนำไปตั้งเป็นชื่อ **คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ** ทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวางอยู่ในขณะนี้ อย่างไรก็ตามสำหรับในที่นี้ผมจะใช้คำว่าสารสนเทศไปตามที่ท่านผู้อ่านคุ้นเคยไปก่อน

เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อห้องสมุดอย่างแน่นอน หากลองสรุปดูจะพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ต่อห้องสมุดดังต่อไปนี้

- ช่วยในการบันทึกข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ห้องสมุดในอนาคตนั้นไม่จำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นรูปแบบกระดาษอย่างเดียว แต่อาจเก็บเป็นสื่อคอมพิวเตอร์ได้ การบันทึกข้อมูล ข่าวสาร และ กฤตภาคข่าว นั้นเวลานี้กระทำได้ง่ายโดยการนำต้นฉบับมาสแกนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ทราบว่าเวลานี้หอสมุดแห่งชาติได้จัดเก็บข่าวโดยวิธีนี้แล้ว และ หอสมุดรัฐสภาที่กำลังจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานนี้อยู่

- สามารถบันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก หน่วยบันทึกข้อมูลของคอมพิวเตอร์อย่างเช่น จานแม่เหล็ก และ แผ่นซีดีรอม นั้นนับวันก็จะมีควมจุมากขึ้น สามารถบันทึกข้อมูล ข้อความ รวมทั้งภาพลัทธิ (image) ของกฤตภาคได้เป็นจำนวนมาก

- สามารถค้นคืนข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เมื่อบันทึกข้อมูลและข่าวสารเอาไว้ได้เป็นจำนวนมาก ปัญหาที่คือทำอะไรจึงจะค้นคืนข้อมูลและข่าวสารเหล่านั้นออกมาได้ครบถ้วน ไม่ตกหล่น เวลานี้มีผู้จัดทำซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถสูงมากในการบันทึกและค้นคืนข้อมูลและข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และ แทบสมบูรณ์แบบแล้ว

- สามารถสื่อสารข้อมูลระยะไกลได้ เมื่ค้นคืนได้แล้ว บางครั้งเราก็อาจจำเป็นต้องส่งข้อมูลและข่าวสารนั้น ไปยังที่ไกล ๆ ได้ ซึ่งเรื่องนี้ก็จะต้องอาศัยระบบสื่อสารข้อมูลอันเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย

สภาพการณ์ที่เป็นอยู่เวลานี้ก็คือ บรรดาห้องสมุดทั้งหลายยังไม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง ถ้าเข้าใจไม่ผิด ผมอาจจะเป็นคนแรกที่เขียนโปรแกรมประยุกต์ด้านห้องสมุดในเมืองไทย ตอนนั้นก็ไม่มีใครทราบประโยชน์ของเรื่องนี้หรอกครับ แต่เขียนไปตามที่ ดร. วา เวย์ ที บรรณารักษ์ชาวจีนอเมริกันที่มาทำงานที่เอไอที่ท่านแนะนำ แต่นับจากวันนั้นจนกระทั่งเวลานี้ ผมคิดว่าเรายังใช้คอมพิวเตอร์ในงานห้องสมุดน้อยเกินไป และบรรณารักษ์ก็ยังสนใจเรื่องนี้น้อยเกินไป

เราคงต้องยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาให้ห้องสมุดมีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งในด้านเนื้อหาและบริการ หากบรรณารักษ์เองไม่สนใจในเครื่องมือประเภทนี้แล้ว ก็ยากที่จะทำให้ห้องสมุดของตนก้าวหน้าได้

แนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

ถ้าหากเรื่องที่ผมสาธยายมาข้างบนยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าปัญหาของห้องสมุดอยู่ที่ไหนแล้วละก็ ผมก็เห็นจะต้องสรุปลงสั้น ๆ อีกสักครั้งก่อนที่จะอธิบายแนวคิดในการแก้ไขปัญหาประเด็นปัญหาที่ผมสรุปได้มีดังนี้

- นิสิต นักศึกษา และ อาจารย์ไม่ใช้บริการห้องสมุด
- บรรณารักษ์และผู้บริหารไม่รู้วิธีปรับตัวให้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์
- แนวความคิดว่าห้องสมุดคอยให้มีผู้เดินมาขอใช้บริการ
- ติดอยู่กับสื่อแบบเดิม ๆ
- ขาดงบประมาณ

แน่ละครับ ปัญหาของห้องสมุดอาจจะยังมีประเด็นมากกว่านี้อีก และอาจจะโยงโยให้กว้างขวางออกไปอีกเท่าใดก็ได้ ถ้าหากเรามัวแต่นึกถึงปัญหาอยู่ก็คงจะพัฒนาห้องสมุดไม่ได้สักที ดังนั้นเราจะลองมาระดมความคิด (ของผมเอง) ดูว่า เราจะแก้ไขปัญหาลักษณะอย่างไรดี

วิธีคิดของผมนั้นจะลองอธิบายตามแนวความคิดทางด้านธุรกิจดูสักหน่อย กล่าวคือธุรกิจนั้นจะอยู่ได้ก็ต้องมีลูกค้า ไม่ว่าจะเป็ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต หรือ การบริการนั้น ลองลูกค้าเมินหน้าไม่ยากพูดกับเราเท่านั้น ก็เป็นอันสรุปได้ว่าไม่ช้าก็ต้องปิดกิจการ เมื่อมีลูกค้าแล้วก็ต้องคิดต่อไปว่าทำอะไรจึงจะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ และต่อมาก็ก็ต้องคิดว่าทำอย่างไรจึงจะดำเนินการได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ แนวคิดหลัก ๆ ก็มีแค่นี้แหละ ดังที่ผมจะได้นำมาขยายความต่อไป

1. **ลูกค้า** ลูกค้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นอาจจำแนกได้เป็นสามกลุ่มหลัก คือ กลุ่มนิสิตนักศึกษา กลุ่มอาจารย์ และ กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการในสถาบันนั้น ผมเองเคยคิดว่าห้องสมุดน่าจะต้องคิดให้บริการแก่สมาชิกภายนอกโดยเฉพาะผู้ที่เป็นิสิตหรือนักศึกษาเก่าด้วย ทั้งนี้เพื่อสร้างความผูกพัน ดึงให้ท่านเหล่านั้นกลับมาสู่สถาบันเดิม ได้รับความเป็นไปใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมช่วยในกิจการอื่น ๆ ด้วย ในต่างประเทศนั้นนักเรียนเก่าจำนวนมากเป็นผู้อุปถัมภ์ทำุ้สถาบันเดิมด้วยการบริจาคเงินจำนวนมาก แต่ในไทยนั้นหากคนใจบุญในแบบนี้ยากเต็มที แต่ก็ไม่ถึงกับจะไม่มี เพียงแต่เราไม่ได้สร้างความผูกพันเอาไว้เท่านั้น ห้องสมุดนั้นน่าจะเป็นแหล่งหนึ่งที่นิสิตนักศึกษาเก่าอาจจะยังมาใช้บริการได้อยู่ ไม่ใช่พอศึกษาจบเท่านั้นก็เป็อันตัดขาดหมดสิ้นความสัมพันธ์ไปเลย ผมเข้าใจดีว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นมีงบประมาณจำกัด แต่ถ้าจะลองพิจารณาดูลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ บ้าง หรือจะขยายขอบเขตบริการไปถึงประชาชนในท้องถิ่นด้วยก็จะดีไม่น้อย

2. **ความต้องการของลูกค้า** ในช่วงต้นของบทความนี้ผมได้พูดถึงสถานการณ์ที่ทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับความสนใจไปบ้างแล้ว ที่สำคัญคือสภาพของห้องสมุดมีส่วนทำให้เป็นเช่นนั้นอยู่มาก เช่นในสถาบันราชภัฏแห่งหนึ่งในต่างจังหวัดนั้น ห้องสมุดเป็นอาคารโล่ง เมื่อผมเดินดูหนังสือทั้งหลายก็เศร้าใจ เพราะแต่ละเล่มมีฝุ่นจับหนา ต้องค่อย ๆ หยิบขึ้นมาอย่างแผ่วเบาที่สุดพร้อมกับปิดจุมูกไปด้วย บรรณารักษ์ที่นั่นบอกผมว่ากำลังได้งบประมาณมาติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ผมหวังว่าป่านนี้นักศึกษาและอาจารย์ที่นั่นคงจะมีความสุขกับการอ่านมากขึ้นแล้ว แต่ที่สำคัญที่สุดก็คือสิ่งที่มีไว้ให้บริการ หากห้องสมุดยังไม่สามารถเลือกหาหนังสือและวัสดุอื่น ๆ มาให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการแล้วก็ปวยการที่จะทำให้มีคนอยากเข้ามาใช้บริการ

ความต้องการของลูกค้านั้นมีสองแบบ คือความต้องการแท้และความต้องการเทียม ความต้องการแท้นั้นน่าจะเป็นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับวิชาเรียน เป็นตำราที่ต้องใช้บ้างเพราะบางคนก็ไม่มีเงินมากพอที่จะซื้อ และเป็นหนังสืออ่านประกอบอื่น ๆ บ้าง ในเรื่องนี้บรรณารักษ์คงจะต้องตรวจสอบกับหลักสูตร และ วิชาที่เปิดสอนด้วยว่า เขาสอนอะไรกัน และควรซื้อหนังสืออะไรมาไว้ในห้องสมุดบ้าง ถ้างบประมาณน้อยก็อย่าซื้อตามใจอาจารย์มากนัก เพราะอาจารย์อาจจะสนใจหนังสือนอกเหนือจากที่จะใช้สอน หากซื้อตามใจอาจารย์ก็จะไม่มีงบประมาณเหลือสำหรับซื้อหนังสือที่จำเป็นอื่น ๆ ข้อที่แปลกแต่จริงก็คือ ลองถามดูเถอะครับว่าในห้องสมุดมีเอกสารเกี่ยวกับ

หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันนั้นใหม่ ถ้าหากสถาบันใดไม่มีการจัดพิมพ์หลักสูตรเป็นเล่มแล้ว
รับประกันว่าไม่มีเก็บไว้อ้างอิงในห้องสมุดเหมือนกัน

ความต้องการที่เพิ่มก็คือความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดการประชาสัมพันธ์ ยกตัวอย่างเช่น
การวิจารณ์หนังสือดี ๆ หรือ การประชาสัมพันธ์ว่าหนังสือเรื่องใดได้รับรางวัลซีไรต์ เช่นนี้ก็ทำให้
มีคนเกิดความต้องการอยากอ่านหนังสือขึ้นมากขึ้น ผมเชื่อว่าบรรณารักษ์มีความรู้ในด้านการส่งเสริม
การอ่านมาแล้วทุกคน แต่ไม่ค่อยจะได้นำความรู้ที่นั่นมาใช้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่า
นี่เป็นสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษาน่าจะมีแรงผลักดันภายในให้สนใจอ่านหนังสืออยู่แล้ว แต่
นั่นไม่จริงเลยครับ เมื่อตอนที่ผมเข้าเรียนที่จุฬาฯ ปีแรกนั้น อาจารย์บวรเศ คำทอง ท่านเรียกพวก
เราว่าพวกเด็ก ม. 9 ฟังดูแล้วก็เข้าใจเพราะพวกเราก็ไม่ได้มีวุฒิภาวะสูงไปกว่าเด็กมัธยมสักเท่าใด
ดังนั้นแรงผลักดันให้อ่านหนังสือหรือตำราดี ๆ จึงมีน้อย เหตุนี้เองผมจึงใคร่ขอเรียนเสนอว่า
บรรณารักษ์ยังจำเป็นจะต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอยู่เป็นระยะ ๆ ถ้าพิจารณาหนังสือใหม่มา
ตั้งแสดงไว้ให้เห็นที่ด้านหน้าของห้องสมุดนั้นยังไม่พอเพียงครับ ต้องมีวิธีการอื่น ๆ ประกอบอีก
ไม่ว่าจะเป็นการวิจารณ์ แนะนำ ชักชวน หรือ เชิญนักเขียนมาพบปะ อภิปราย หรือ ไขข้อข้องใจ
บางอย่าง

ถึงตรงนี้ขออนุญาตเรื่องสักนิดว่า สถาบันอุดมศึกษาไทยนั้นไม่ได้มีบรรยากาศวิชาการเท่าใด
เลยครับ กิจกรรมทางวิชาการนั้นน้อยมาก การจัดงานอย่างเช่น **จุฬาวิชาการ** นั้นไม่ได้สร้าง
ความสนใจในวิชาการอย่างต่อเนื่องได้เท่าใดหรอกครับ กิจกรรมวิชาการต้องจัดเป็นประจำ มีการ
เชิญนักวิจัย นักวิชาการ จากที่ต่าง ๆ มาบรรยายให้นักศึกษาและอาจารย์ทราบความเป็นไปภาย
นอกว่าเขาทำอะไรอยู่ การจัดแบบนี้ผู้จัดเหนื่อยครับ ต้องไปเที่ยวเกณฑ์คนมาฟัง เพราะคนไทย
ยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญ แต่ถ้าทอดทิ้งไม่ยอมทำแล้วละก็บรรยากาศทางวิชาการของเราจะไม่
เกิด

3. **การให้บริการ** ห้องสมุดนั้นเป็นงานบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในสถาบันอุดม
ศึกษา เท่าที่ผมพบมาปรากฏว่าการบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะที่ยอมรับไม่ได้
คือหากเป็นธุรกิจก็ต้องปิดกิจการไปแล้ว งานบริการนั้นหัวใจอยู่ที่คนบริการครับ อยู่ที่แนวคิดที่
เราเรียกกันว่า service mind

คนไทยนั้นเป็นคนยิ้มแย้มจนกระทั่งฝรั่งเรียกว่าเป็น Land of smile แม้เวลานี้เราจะยิ้มไม่
ออกเพราะเศรษฐกิจฝืดเคือง หรือทำได้แค่เพียงยิ้มแหย ๆ และเปลี่ยนการทักทายเมื่อพบกันว่า
สวัสดีครับคุณตงงานหรือเปล่า อย่างไรก็ตามผมเห็นว่าคนไทยนั้นไม่ว่าจะยิ้มสวยอย่างไร ๆ ก็ยัง
เป็นการยิ้มแบบไม่มี service mind ลองทบทวนประสบการณ์ของท่านเองเถอะครับว่า ท่านเคย
ได้รับบริการที่ดีจากห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ท่าอากาศยาน โรงพยาบาล หรือ หน่วยงานของรัฐ
ต่าง ๆ บ้างไหม พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เหล่านี้ถ้าหากยังยิ้มออกก็จะฝืนยิ้ม แต่ในรอยยิ้มนั้นปรา

กลัวว่าเราสอบถามอะไรไม่ได้เรื่องสักอย่าง และมีก็ครั้งที่เรารู้ถูกโบายไปส่งจากเคาน์เตอร์หนึ่งไปอีกเคาน์เตอร์หนึ่ง โดยไม่ได้เรื่องได้ราวอะไรตามที่เรต้องการเลย

ห้องสมุดก็เช่นกันครับ ในฐานะผู้ใช้ผมคาดหวังว่าพนักงานและเจ้าหน้าที่ควรจะทราบว่ามีหนังสือประเภทนั้นมีเลขหมู่อะไร วารสารชื่อนี้มีในห้องสมุดหรือไม่ หนังสือที่พิมพ์ชื่อในบัตรดัชนีนั้นยังมีตัวตนอยู่หรือไม่หรือถูกใครขโมยไปแล้ว ฯลฯ บรรณารักษ์บางคนอาจจะเห็นว่าความคาดหวังของผมนั้นไม่เข้าท่า เพราะห้องสมุดส่วนมากก็เขียนชื่อกลุ่มเลขหมู่เป็นอักษรตัวใหญ่ ๆ ไว้ที่ด้านข้างของชั้นวางแล้ว เรื่องนี้ไม่เถียงเลยครับ แต่ท่านบอกแต่เลขหมู่ ไม่ได้บอกว่าเลขหมู่กลุ่มนั้นคือเรื่องอะไร แม้นักศึกษาจะเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาในปีแรก แต่ก็จะได้เฉพาะเลขหมู่กลุ่มที่ตนเรียนเท่านั้น ไม่รู้เลขหมู่กลุ่มสาขาวิชาอื่น การคิดป้ายบอกนั้นก็อาจเสียเวลาทำหน่อย แต่ได้ผลดีครับ หรือมิฉะนั้นท่านก็จะต้องให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องหนังสือเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการได้ ไม่ใช่ถามแล้วก็โบายให้ไปถามคนอื่น ซึ่งก็จะถูกโบายต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าเราจะรำคาญและเลิกถามไปเอง

การปรับปรุงบริการห้องสมุดนั้นจะต้องเริ่มต้นที่ตัวบรรณารักษ์เองนี่แหละครับ คือบรรณารักษ์จะต้องรู้จักหนังสือทุกเล่มของตนไม่มากก็น้อย ยกตัวอย่างเช่นผมเองนั้นซื้อหนังสือมาอ่านเองเป็นหมื่น ๆ เล่มแล้ว บางเล่มก็ยังไม่ได้อ่านเลย แต่ผมซื้อซ้ำน้อยมาก คือเพียงไม่เกินสิบชื่อ และที่ซ้ำก็เพราะความรีบร้อน ไม่ได้พิจารณาให้รอบคอบ นักเขียนไทยบางคนรวมทั้งสำนักพิมพ์ด้วย ชอบนำเรื่องเก่าของตนมาพิมพ์ใหม่ เพิ่มเรื่องหรือบทความเข้าไปอีกสักเรื่องสองเรื่องแล้วก็ตั้งชื่อใหม่ อยากรู้ว่าคนไหนชอบทำมาถามกันเป็นการส่วนตัวได้ ผมไม่อยากจะคิดว่าพวกเขาต้องการขายมาก ๆ หรือต้องการหลอกให้คนซื้อซ้ำ แต่ก็ไม่มีทางให้คิดเป็นอื่นไปได้ หนังสือที่ผมซื้อซ้ำนั้นบังเอิญไม่ใช่หนังสือเหล่านี้ เพราะมักจะลองพลิกอ่านข้างในก่อนว่าเป็นเรื่องเก่าหรือเปล่า ยงดีที่หนังสือหลายเล่มบอกตรง ๆ ว่าเดิมพิมพ์ในชื่ออะไร แต่กระนั้นก็ยังอดคุณไม่ได้ว่าทำไมจะต้องตั้งชื่อใหม่เพื่อหลอกคนอ่าน เมื่อยี่สิบปีมาแล้ว นักคอมพิวเตอร์ชื่อ เฟรเดอริก บรูกลี เขียนหนังสือทางด้านคอมพิวเตอร์ที่สร้างความฮือฮาไปทั่วโลกชื่อ The Mythical Manmonth หนังสือนี้กล่าวถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการวางแผนงานคอมพิวเตอร์ไว้อย่างถึงแก่นและยังมีการอ้างอิงเรื่อยมาจนถึงขณะนี้ เพื่อฉลองครบรอบปีที่ยี่สิบของหนังสือเล่มนี้ เขาก็เขียนบทความสืบต่ออีกสี่เรื่องแล้วนำมาพิมพ์รวมไว้ แต่ก็ยังใช้ชื่อเดิมอยู่ แต่โปรยหัวเรื่องให้เห็นชัด ๆ ว่ามีบทความเพิ่ม หากใครอยากอ่านก็ซื้อไป แต่ถ้าพลิกดูแล้วไม่ชอบใจเนื้อหาบทความใหม่ก็ไม่ต้องซื้อ แบบนี้ผมคิดว่ายุติธรรมดี

คนทำงานห้องสมุด ตั้งแต่บรรณารักษ์ลงไปจนถึงพนักงานยืมคืน จำเป็นจะต้องมีความรักหนังสือ จำเป็นจะต้องรู้จักหนังสือ รู้จักพิจารณา รู้จักสัมผัสหนังสือ และ ต้องมีความรักที่จะถ่ายทอดความรู้สึกที่ดีของหนังสือให้ผู้มาใช้บริการทราบได้ ผมอยากเห็นบรรณารักษ์หยุดเดินเพื่อ

ทักทายผู้ใช้บริการบางคนว่าได้เห็นหนังสือเล่มใหม่ในด้านที่คุณชอบแล้วหรือยัง คนเขียนคนนี้มีชื่อทางด้านนี้นะ เรากำลังสรุปคำวิจารณ์ให้นักศึกษาอ่านอยู่.....

การให้บริการอีกด้านหนึ่ง ก็คือการจัดการบริการให้วัสดุและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยและเป็นปัจจุบันที่สุด เช่นการนำหนังสือที่ผู้ยืมนำมาคืนแล้ววางขึ้นชั้นอย่างถูกต้องตามหมวดหมู่ เรื่องนี้ความจริงก็ไม่ใช่ว่าเรื่องหนักหนาสาหัสอะไร เพราะผิดกันทุกแห่งส่วนใหญ่เป็นเพราะพนักงานไม่ได้ใส่ใจดูแลเลขที่อยู่บนสันหนังสือให้ชัด ๆ หรืออาจจะต้องการทำงานให้เสร็จ ๆ ไป จึงรีบหยิบหนังสือวาง ๆ บนชั้นไม่ได้สังเกตว่าหนังสือเล่มนั้นเป็นคนละกลุ่มกับหมวดหมู่ที่กำลังหยิบหนังสือวาง ผลก็คือหนังสืออยู่ผิดที่ เมื่อมีผู้ต้องการยืมก็จะไม่มีทางหาหนังสือเล่มนั้นพบ ค้นหาว่าใครยืมไปก็ไม่รู้ข้อมูล เป็นอันว่าเสียประโยชน์กับผู้ยืม ผมเองพบหนังสือที่วางผิดที่อยู่เสมอ เมื่อพบแล้วก็ช่วยหยิบออกมาวางไว้ข้างนอก เพื่อให้พนักงานนำกลับไปวางขึ้นชั้นใหม่ให้ถูก

การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ ในห้องสมุดที่ไม่มีคนสนใจอ่านนั้น ส่วนมากเป็นเพราะไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงประกาศที่ติดเอาไว้ ประกาศบางเรื่องหมดอายุไปนานเป็นปีก็ยังติดอยู่บนกระดานข่าว อ่านไปก็ไม่เกิดประโยชน์ ผมเชื่อว่าการตีพิมพ์ประกาศให้ผู้สนใจทราบข่าวคราวต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดนั้นเป็นเรื่องจำเป็น แต่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนข่าวหรือประกาศให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หากเราทำเช่นนี้ประจำข่าวของเราจะเป็นข่าวที่ทุกคนอยากอ่าน ไม่ใช่เป็นเพียงประกาศรกรก ๆ บนกระดานข่าวเท่านั้น การดูแลข่าวและประกาศนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นบริการอย่างหนึ่งที่จะต้องเอาใจใส่

4. การใช้เทคโนโลยี ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นมีโอกาสที่ดีกว่าห้องสมุดอื่น ๆ ในด้านเทคโนโลยี ประการแรกผู้บริหารสถาบันย่อมไม่อยากจะเห็นห้องสมุดของสถาบันตกอยู่ในสภาพล้าหลัง ก้าวหน้าไม่ทันสถาบันอื่น ๆ ประการที่สองสถาบันอุดมศึกษาควรจะได้งบประมาณสนับสนุนพอที่จะพัฒนาห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นได้ ประการที่สามห้องสมุดน่าจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ด้านเทคโนโลยีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสถาบันเอง

เทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับห้องสมุดก็คือเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแน่นอน เรื่องนี้บรรณารักษ์ส่วนมากก็คงทราบอยู่แล้ว และห้องสมุดหลายแห่งก็ได้้นำเทคโนโลยีนี้มาใช้กันแล้วเช่นกัน เช่นนำระบบรหัสแท่งมาใช้ มีระบบยืมคืน มีระบบบัญชี มีฐานข้อมูล ฯลฯ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุดนั้นเป็นเรื่องจำเป็น และถ้าหากจัดระบบให้ดีก็สามารถทำให้บริการของห้องสมุดรวดเร็วขึ้นได้มาก ผู้ยืมใช้เวลาในการยืมสั้นลง บรรณารักษ์สามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และตัดสินใจในเรื่องการซื้อหนังสือและวารสารได้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก้าวหน้าเร็วมาก ในขณะที่เรากำลังสนใจเฉพาะการทำห้องสมุดอัตโนมัติ (Library automation) อยู่ นั่นก็มีการขยายขอบเขตของการให้บริการออกไปสู่งานที่กว้างขวางมากขึ้น ผ่านระบบ อินทราเน็ต และ อินเทอร์เน็ต มีการจัดทำ

โฮมเพจ (Home Page) สำหรับการให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ไม่จำกัดเฉพาะภายในห้องสมุดหรือสถาบันเท่านั้น หากแพร่ออกไปทั้งประเทศ และ ทั้ง โลกเลยทีเดียว

ผมจะไม่พูดถึงเรื่องอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในที่นี้ เพราะคิดว่าคงมีผู้บรรยายเรื่องนี้ให้รับฟังอยู่แล้ว แต่จะขอกล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านนี้สักเล็กน้อย ผมมองเห็นว่าบรรณารักษ์จะต้องให้ความสนใจศึกษาเรื่องอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และ จะต้องนำสถาบัน ไปสู่การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ บริการเหล่านี้ได้แก่

- การให้ข่าวสารเกี่ยวกับวารสารและหนังสือใหม่
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือ วารสาร และวัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านห้องสมุด
- การให้บริการค้นรายละเอียดหลักสูตร
- การให้บริการเชื่อมโยงไปสู่ระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- การให้บริการเผยแพร่เอกสารคำสอนที่จัดทำในระบบ HTML และอื่น ๆ
- การให้บริการ Education on Demand

ผมเชื่อว่าบริการอื่น ๆ คงจะเกิดมากขึ้น แต่เท่าที่ลองยกมาเป็นตัวอย่างนี้ก็คงจะทำให้บรรณารักษ์มีงานทำไปนานมากแล้วครับ แน่นอนที่สุด ถ้าหากห้องสมุดให้บริการเหล่านี้ได้ก็จะดี แต่มีคำถามว่าทำไมต้องเป็นห้องสมุด ทำไมไม่ยกบริการนี้ให้เป็นหน้าที่ของคณะวิชาต่าง ๆ หรือ ไม่ใช่หน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือ ของหน่วยงานหนึ่งที่จะตั้งขึ้นมาต่างหาก เรื่องนี้ผมคงตอบไม่ได้เพราะสุดแท้แต่นโยบายและการดำเนินงานของแต่ละสถาบัน แต่ผมเห็นว่าถ้าห้องสมุดต้องการจะเป็นจุดศูนย์กลางของสถาบันในการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเช่น Thalinnet หรือ Pulinet แล้ว ห้องสมุดก็น่าจะขยายงานมาทางด้านอินเทอร์เน็ตได้เหมือนกัน

ในทางปฏิบัตินั้น ผู้ที่เป็นตัวตั้งตัวตีในการจัดสร้างระบบอินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษานั้นมักจะเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่ก็มีบางแห่ง เช่นที่จุฬาฯ ปรากฏว่าผู้บุกเบิกขยายงานกลับเป็นกลุ่มของสำนักวิทยบริการ ซึ่งก็คือห้องสมุดนั่นเอง

ผมเองมีความเห็นว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์น่าจะเป็นผู้สนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์และการบำรุงรักษาเครือข่าย ส่วนทางด้านเนื้อหาที่ต้องจัดเก็บลงในระบบอินเทอร์เน็ตนั้น ควรเป็นหน้าที่ของห้องสมุด

ถ้าทำตามความคิดของผมแล้ว ห้องสมุดก็ต้องปรับกลยุทธ์ทางด้านนี้มากที่สุดที่เดียวครับ เริ่มแรกสุด ห้องสมุดคงจะต้องริบเร่งสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถทางด้านอินเทอร์เน็ตเป็นการใหญ่ จะมีใครที่คนก็จะต้องให้มาฝึกอบรมทางด้านนี้ แต่จะให้รู้สึกซึ่งแค่นี้ก็สุดแท้แต่ศักยภาพ

และ ความสามารถส่วนตัว ต่อมาก็จะต้องเร่งสร้างระบบคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดให้พร้อมจะเป็น Web Server คือเครื่องสำหรับให้บริการด้าน World Wide Web เรื่องเทคนิคนั้นคงต้องอาศัยทางศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วย

ห้องสมุดจะต้องมีนโยบาย และ วัตถุประสงค์ทางการเผยแพร่กิจกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (หรือ อาจจะอยากใช้เป็นระบบอินทราเน็ตก่อน) ให้ชัดเจน ไม่ว่าจะทางด้าน เนื้อหา รูปแบบ วิธีการ ขอบเขต ห้องสมุดจะต้องกำหนดให้พร้อมเพื่อที่จะได้วางกำลังคน ได้อย่างเหมาะสม ต่อจากนั้นห้องสมุดก็จะต้องรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ สำหรับนำมาบันทึกเก็บลงในเว็บได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ด้วย

5. การบริหาร การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในหน่วยงานใด ๆ นั้น มีโอกาสที่จะไม่ประสบความสำเร็จอยู่มากเหมือนกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวมีอยู่หลายข้อด้วยกัน อาทิ การขาดการวางแผนงานที่เหมาะสม การขาดบุคลากรที่มีความรู้ การขาดทรัพยากรหลักคืองบประมาณ ฯลฯ แต่ที่สำคัญที่สุดข้อหนึ่งก็คือ การขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดเป็นปฐม และ จะต้องมีความเข้าใจว่าห้องสมุดในอนาคตนั้นจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง เมื่อเข้าใจแล้วผู้บริหารก็ต้องกำหนดนโยบายในด้านนี้ให้ชัดเจน และจะต้องหาทางสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวหน้ามากขึ้นตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านการจัดสรรงบประมาณ

ผู้บริหารที่มีส่วนจะทำให้การพัฒนาห้องสมุดสำเร็จหรือไม่ ไม่ได้มีเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของสถาบันเท่านั้น แต่รวมถึงผู้บริหารของห้องสมุดเองด้วย ผู้บริหารห้องสมุดเองก็ต้องศึกษาหาความรู้และตามให้ทันเทคโนโลยี หากตัวเองยังไม่รู้จักประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ไหนเลยจะคิดนำไปใช้ในการให้บริการได้

การทำห้องสมุดให้เป็นอัตโนมัติ หรือ การเปลี่ยนแปลงห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล ล้วนแล้วแต่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่เงินจำนวนนี้ผมเห็นว่าจะใช้แล้วคุ้ม เพราะถ้าหากดำเนินการถูกต้อง ห้องสมุดจะสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง ไม่เฉพาะแต่ชุมชนสถาบันเท่านั้น แต่ยังกว้างไกลออกไปถึงประชาชนทั่วไปด้วย

จุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษาประการหนึ่ง น่าจะเป็นการสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และ มีความใฝ่รู้เป็นนิสัย ผมเชื่อว่าหากพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยแนวทางที่ผมเสนอแนะมาในบทความนี้แล้ว ห้องสมุดจะเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายนี้

สรุป

บทความนี้ผมเขียนอย่างสบาย ๆ ไม่ได้ต้องการให้เป็นบทความวิชาการหนัก ๆ แต่อย่างไร
เนื้อหาในบทความกล่าวถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ทั่วไปประสบในการใช้บริการของห้องสมุดของ
สถาบันอุดมศึกษา จากนั้นจึงเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดให้กลายเป็น
แหล่งสรรพวิทยาการ และแหล่งบ่มเพาะบัณฑิตที่มีความใฝ่รู้ และ มีความรู้ ความสามารถสมกับ
ศักดิ์และสิทธิ์ที่ประกาศไว้ในปริญญาบัตร ไม่ใช่ผลิตได้แต่คนที่ติดตามความก้าวหน้าของโลกยุค
ใหม่ไม่ทัน
