

บรรณารักษ์ยุคใหม่ เพื่อผู้รับบริการรุ่นใหม่ Cybrarian of KKU Library for New Generation Users

นิตยา ชุ่มอภัย* อัคริมา สุ่มมาตย์ กิตติยา สุทธิประภา
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: nitiyach@kku.ac.th*

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการห้องสมุด ให้เป็น “แหล่งเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่” หรือ KKU Library for New Gen สำนักวิทยบริการจึงได้จัดทีมบรรณารักษ์ โดยมีชื่อว่า Cybrarian of KKU Library โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการคนรุ่นใหม่มาสร้างบริการใหม่ๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของ Cybrarian Team ผู้บริหารให้นโยบาย ว่าเป็นบรรณารักษ์ที่สามารถวิเคราะห์ความต้องการใช้ห้องสมุดของกลุ่มผู้ใช้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาบริการของห้องสมุดต่อไป เพราะ Cybrarian Team จะเป็นบุคคลที่จะนำเสนอ บริการ กิจกรรม การตอบข้อโต้แย้งหรือข้อร้องเรียนต่างๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการทั้งในทางตรงและทางอ้อม Cybrarian Team ได้มีการประชุมหารือ และวางแผนการดำเนินงาน โดยมีการนำหลักการแบบเพื่อนแนะนำเพื่อน เปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดของผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการดังนี้ 1) ผลิตสื่อแผ่นพับที่ทันสมัยน่าสนใจเพื่อดึงดูดความสนใจ และนำเทคโนโลยี QR Code มาช่วยให้เข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว 2) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของคนรุ่นใหม่ เพื่อแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดกับกิจกรรม Cybrarian@ค่ายน้องใหม่57 ซึ่งเน้นให้น้องใหม่กว่า 6,500 คน ได้รับทราบบริการต่างๆของห้องสมุด 3) สำรวจแนวคิดของคนรุ่นใหม่ที่มีต่อบรรณารักษ์ ทั้งการสัมภาษณ์โดยตรงและการจัดกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 4) ติดตามข้อร้องเรียน ข้อคำถามต่างๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะกลุ่มใน Facebook ของประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีชื่อว่า KKU Group เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพสูงสุด 5) จัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ โดยสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยการพูดคุย สอบถาม แบบไม่เป็นทางการเพื่อทราบแรงจูงใจที่ทำให้มาใช้ห้องสมุด ตลอดจนสอบถามความต้องการต่างๆที่อยากให้ห้องสมุดจัดให้

การดำเนินการเหล่านี้เป็นการปรับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ยุคใหม่ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะมาออกแบบและพัฒนาบริการต่อไป การปรับเปลี่ยนทัศนคติและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการคนรุ่นใหม่ ซึ่งจะเน้นการบริการเชิงรุก การบริการเหนือความคาดหวัง บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องรับฟังความคิดเห็นเป็นผู้ฟังเป็นเสมือนเพื่อนคู่คิดกับผู้ใช้บริการ สร้างความเป็นกันเองให้มากขึ้น Cybrarian Team จึงเป็นทีมที่สนับสนุน ขับเคลื่อนการทำงานต่างๆของห้องสมุดเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาส่งต่อฝ่ายต่างๆของห้องสมุดให้ทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ: บรรณารักษ์ยุคใหม่, ผู้รับบริการรุ่นใหม่, ห้องสมุด มข.

Abstract

Academic Resource Center Khon Kaen University Library had promoted KKU Library for New Gen strategy. According to the new strategy, the Cybrarians of KKU Library team was made up with the purposes to build a group of librarians with information science technology knowledge and social media skills and to provide fast and efficient services. Another objective is to investigate the need and opinion of the new generation users to create new services that can respond their needs and bring the highest satisfaction. Cybrarian Team was defined by the KKU library administrator as the group of librarians with the ability to analyze users' needs particularly the users who receive services via social media in order to design and develop new library services. The Cybrarian Team also take the responsibility in providing services, holding activities, answering question, responding complaint from users via social media, and creating direct and indirect interaction between users. So far, the Cybrarian Team had held meetings and created operation plan by giving advices like we are friends of users. The activities that were run by the Cybrarian Team were 1) publicize KKU library by using modern design brochure with QR code to provide instant services, 2) guild 6,500 KKU freshmen in KKU freshmen camp 2014 to introduce them about the services of the KKU library, 3) investigate the users' opinion about the library and librarians by face to face

interviewing and collecting opinions on social media, 4) answer questions and respond complaint from users via social media especially on Facebook community, KKU Group page, to manage and respond the users' complaint effectively, 5) hold public relation activities by creating informal interaction with users by talking and interviewing them to investigate their motivation in receiving library services and to investigate their needs.

These operations were done to adjust the image of the new generation librarian to make good relation with users both formal and informal ways. The team also bring the knowing needs of the users that can be considered to further develop and design new services for the users. The users also get the new attitude toward the librarians who are the important people in providing library services. The new generation librarians will provide unpredictable active services and listen to the users more like friends who listen to their friends' opinion. The Cybrarian Team, consequently, is the key team that run the library by collecting data from users and send them to the other sectors in the library to further achieve the vision of the library.

Keyword: Cybrarian, New Generation Users, KKU Library

บทนำ

ปัจจุบันห้องสมุดได้จัดบริการที่หลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลายและมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เพราะเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งทำให้พฤติกรรมมารับข่าวสาร การค้นหาสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อผู้ใช้บริการเปลี่ยน ผู้ให้บริการซึ่งเคยให้บริการแบบเดิมๆจึงต้องปรับตัวให้เท่าทันผู้รับบริการ เพราะกลุ่มผู้รับบริการของห้องสมุดมีหลาย Generation ไม่ว่าจะเป็น Gen B, Gen X, Gen Y และ Gen Z ซึ่งลักษณะการเรียนรู้ของแต่ละวัยก็ต่างกัน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วางกลยุทธ์การบริหารจัดการห้องสมุดด้วยการกำหนดการบริหารของหน่วยงาน ว่าจะเป็น KKU Library for New Gen “แหล่งเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่” สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการส่งเสริมการใช้บริการ ช่องทางการเข้าถึงผู้รับบริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และการบริการที่ดี เมื่อไหร่ที่ต้องการความช่วยเหลือด้านทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณค่า ต้องนึกถึงสำนักวิทยบริการ ดังนั้นเพื่อให้มีบรรณารักษ์ที่ให้บริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการจึงได้จัดทีมบรรณารักษ์ที่ติดตามการให้บริการต่างๆบนสังคมออนไลน์ โดยมีชื่อทีมว่า Cybrarian of KKU Library

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการคนรุ่นใหม่มาสร้างบริการใหม่ๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพื่อสามารถเข้าถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนไปของคนรุ่นใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

แนวคิด

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ให้นโยบายกับ Cybrarian Team ว่าให้บรรณารักษ์ยุคใหม่สามารถวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้ใช้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อทราบความต้องการการใช้บริการของห้องสมุด เพื่อนำมาออกแบบ และพัฒนาบริการของห้องสมุดต่อไป เพราะ Cybrarian Team จะเป็นบุคคลที่จะนำเสนอบริการ กิจกรรม การตอบข้อ โต้แย้งหรือข้อร้องเรียนต่างๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการทั้งในทางตรง และทางอ้อม

การดำเนินการ

Cybrarian Team ประชุมหารือ และวางแผนการดำเนินงานโดยมีการนำหลักการแบบเพื่อนสอนเพื่อน เพื่อน แนะนำเพื่อน มาเป็นบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ยุคใหม่ซึ่งเปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดของผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผลิตสื่อแผ่นพับที่ทันสมัยน่าสนใจเพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ โดยนำข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดที่เน้น รูปลักษณะเป็นภาพ Iphone 6 สีทอง คัดสรรบริการที่เหมาะสมกับคนรุ่นใหม่โดยเน้นภาพ ไม่เน้นข้อความ และนำ เทคโนโลยี QR Code มาช่วยให้คนรุ่นใหม่เข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องจดจำ link บริการยาวๆ โดยใช้ชื่อว่า “KKU Library for You”



2. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของคนรุ่นใหม่ เพื่อแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดกับกิจกรรม Cybrarian@ค่ายน้องใหม่ 57 ซึ่งเน้นให้น้องใหม่ได้รับการอย่างสะดวก เข้าถึงง่ายทุกที่ ทุกเวลา ตลอดระยะเวลา 4 วัน 8 กลุ่ม น้องใหม่กว่า 6,500 คน สร้างปรากฏการณ์ Selfie กับ Iphone6



3. สำรวจความต้องการของคนรุ่นใหม่ว่าอยากให้บรรณารักษ์ยุคใหม่เป็นอย่างไร? Cybrarian Team ได้ลงพื้นที่สำรวจแนวคิดของคนรุ่นใหม่ที่มีต่อบรรณารักษ์ ทั้งการสัมภาษณ์โดยตรงและการจัดกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์



4. ตอบข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียนต่างๆของผู้รับบริการให้ทันเวลา และเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดย Cybrarain Team จะเป็นทีมที่ติดตามข้อร้องเรียน ข้อคำถามต่างๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะกลุ่มใน Facebook ของประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีชื่อว่า KKU Group เพื่อให้การตอบข้อโต้แย้งเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ Cybrarain จะหาข้อมูลและปรึกษาผู้เกี่ยวข้องก่อนตอบข้อโต้แย้งทุกครั้ง และจะส่งผู้เกี่ยวข้องแก้ไขทันที สุดท้ายจะดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบ

5. Cybrarian Team กับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ นอกจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์แล้วนั้น บรรณารักษ์ยุคใหม่ได้สร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยการพูดคุย สอบถาม แบบไม่เป็นทางการเพื่อทราบแรงจูงใจที่ทำให้มาใช้ห้องสมุด ตลอดจนความต้องการต่างๆที่อยากใหห้องสมุดจัดให้



ผลการศึกษา

1. เกิดความสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์มากยิ่งขึ้น
2. ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการออกแบบบริการและพัฒนาบริการให้ตรงใจได้
3. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงทีที่เกิดข้อร้องเรียน หรือข้อคำถามที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการห้องสมุด

4. ห้องสมุดทราบโอกาสและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภาพที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์เป็นเช่นไร

5. แผ่นพับ Iphone 6 ได้รับการชื่นชมจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยตลอดจนการถูกขอให้เป็นตัวอย่างในการผลิตสื่อของหน่วยงานอื่นๆในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

6. Cybrarian Team ทีมบรรณารักษ์ยุคใหม่เกิดความภาคภูมิใจและมั่นใจในการให้บริการ และเกิดทักษะต่างๆในการให้บริการแก่คนรุ่นใหม่

อภิปรายผล

การปรับเปลี่ยนทัศนคติและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการคนรุ่นใหม่ Cybrarian Team ได้ปรับเปลี่ยนแนวความคิดการให้บริการซึ่งแตกต่างจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น เพราะบรรณารักษ์ยุคใหม่ไม่เพียงบริการแบบตั้งรับแต่จะเน้นการบริการเชิงรุก การบริการเหนือความคาดหวัง การทำงานของทีมบรรณารักษ์ยุคใหม่ได้ดำเนินงานขึ้นในปีงบประมาณ 2557 ซึ่งเริ่มได้เพียง 1 ปี อาจจะไม่ครอบคลุมและมีแผนที่ชัดเจนในการทำงาน ทำให้การนำผลการทำงานของทีมมาวิเคราะห์และปรับพัฒนาบริการได้ตามข้อเสนอแนะและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการบางกลุ่มเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจและพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับกลุ่มผู้รับบริการภายนอกหอสมุดกลาง เพิ่มห้องสมุดคณะและวิทยาเขตหนองคาย เพื่อให้ทราบความต้องการของกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. ควรให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและมีบุคลิกภาพแบบ Cybrarian Team เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการให้บริการ

การนำไปใช้ประโยชน์

การนำแนวความคิดให้ผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญในการออกแบบและพัฒนาบริการนั้น มีประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างยิ่งเพราะในอดีตที่ผ่านมาบรรณารักษ์จะเป็นผู้คิดและออกแบบบริการให้แก่ผู้รับบริการเพียงฝ่ายเดียว แต่ในปัจจุบันบรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องรับฟังความคิดเห็นเป็นผู้ฟังเป็นเพื่อนคู่คิดกับผู้ใช้บริการสร้างความเป็นกันเองให้มากขึ้น Cybrarian Team จึงเป็นทีมที่สนับสนุน ขับเคลื่อนการทำงานต่างๆของห้องสมุดเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาส่งต่อฝ่ายต่างๆของห้องสมุดให้ทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป

รายการอ้างอิง

ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2557). *การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต*. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2557 จาก, <http://main.library.tu.ac.th/conference2014/pdf/modern-ppt.pdf>

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การบริหาร สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2556 – 2559*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไลบรารีเลียนฮับ. (2552). *บรรณารักษ์ยุคใหม่สไตล์ Cybrarian*. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2557 จาก,
<http://www.libraryhub.in.th/2009/06/10/librarian-new-style-in-cybrarian/>

ศศิธร ติณษมาศ. (2552). *พฤติกรรมผู้ใช้ในยุคดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2557 จาก,
<https://www.gotoknow.org/posts/289641>

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2014). *จัดบริการห้องสมุดอย่างไร เข้าถึงใจ...เข้าถึงGens*. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2557 จาก, <http://library.stou.ac.th/blog/?p=4565>