



# บทความออนไลน์

## 7 สิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ เดียวนี้

วันนี้ได้อ่านเรื่องราวเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด เพื่อหาไอเดีย และ Keyword ไปใช้ในการพัฒนาห้องสมุดของตัวเอง ซึ่งผมเจอบทความเรื่องหนึ่ง ชื่อว่า “7 Things Library Customers Want NOW” ซึ่งอ่านแล้วโดนใจผมมาก ๆ วันนี้จึงขอนำ 7 สิ่งนี้มาเล่าให้เพื่อน ๆ อ่าน



photo: pixabay.com

เนื้อหาอาจจะเก่าไปสักนิดนะครับ (ต้นฉบับถูกเขียนตั้งแต่ปี 2012) แต่ใจความสำคัญหลักอยู่ที่ “การพัฒนางานบริการที่โดนใจลูกค้า” และลูกค้าที่ว่าคือ “ผู้ใช้บริการของห้องสมุด” อย่างที่ผมกล่าวไว้เมื่อวันก่อนว่า “อย่าคิดว่าบรรณารักษ์ถูกใจอะไรแล้วจะนำสิ่งนั้นมาใช้ เพราะเราไม่ใช่ลูกค้าของเรา”



## 7 สิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ มีดังนี้

- 1) **Convenience** : ความสะดวกสบาย (ทั้งในแง่ของการใช้บริการเชิงกายภาพ หรือ ออนไลน์)
- 2) **Community** : ชุมชน หรือ กลุ่มความสนใจในเรื่องเดียวกัน ห้องสมุดไม่ใช่แค่ที่อ่านหนังสือ แต่บางครั้งการอ่านในเรื่องที่ชอบเหมือนกันก็ตอบโจทย์ชุมชนได้
- 3) **Immediacy** : ฉับไว หรือ ทันที การตอบสนองความต้องการในปัจจุบันผู้ใช้มีความอดทนต่อการรอคอยน้อยลง ดังนั้นหากทำได้ต้องทำทันที บริการให้ไวได้ใจลูกค้า
- 4) **Accuracy** : ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้เราแตกต่างจาก Search Engine
- 5) **Customization** : ปรับแต่งได้ ยิ่งถ้าห้องสมุดสามารถปรับเปลี่ยนบริการหรือแนะนำ content ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้ก็ยิ่งดี (ในปัจจุบันแค่ customization อย่างเดียวไม่พอ ต้อง personalization ด้วย)
- 6) **Privacy** : ทรัพยากรหรือเนื้อหาบางอย่างในห้องสมุดไม่สามารถหาได้จาก Internet เพราะมีทรัพยากรบางอย่างที่ไม่ Public ดังนั้นนี่คือ จุดสำคัญอีกจุดหนึ่ง
- 7) **Service** : ผู้ใช้บริการบางกลุ่มต้องการให้เราบริการ ต้องการความสนใจ เราก็ต้องสังเกตลูกค้าของเราให้ดี (ในปัจจุบันมีอีกหลายสำนักบอกว่าผู้ใช้ต้องการและพึงพอใจใน Self Service ซึ่งก็ไม่ผิด)

ที่มา <http://www.libraryhub.in.th/2019/09/02/7-things-library-customers-want-now/>

