



บทความออนไลน์

เจาะแนวคิดห้องสมุดบูติก (BOUTIQUE LIBRARY) กับ เคล็ดลับความสำเร็จ



Photo : Facebook The Sketchbook Project

ห้องสมุดบูติก (Boutique Library) เป็นหนึ่งในความเคลื่อนไหวที่นำไปสู่การปฏิวัติวงการห้องสมุด โดยได้แรงบันดาลใจมาจาก ‘โรงแรมบูติก’ (Boutique Hotel) ในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่เน้นการสร้างจุดขายที่แตกต่าง ตั้งแต่การออกแบบตกแต่ง สถาปัตยกรรม ประวัติความเป็นมา ไปจนถึงการสร้างประสบการณ์พิเศษ และการนำ โรงแรมบูติกมักจะมีขนาดเล็ก เริ่มปรากฏตัวให้เห็นตามเมืองใหญ่อย่างเช่นลอนดอนและซานฟรานซิสโก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1980 จากนั้นก็กลายเป็นปรากฏการณ์ที่สร้างแรงสั่นสะเทือนไปสู่วงการโรงแรมทั่วโลก แนวคิดหลักของโรงแรมบูติกในยุคแรกๆ คือการสร้างประสบการณ์พิเศษที่ลูกค้าไม่สามารถหาได้จากโรงแรมใหญ่ๆ ตัวอย่างหนึ่งที่เด่นชัดได้แก่ โรงแรม Library Hotel ในนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ที่ชูจุดขายในฐานะโรงแรมสำหรับหนอนหนังสือ มีหนังสือไว้บริการลูกค้ากว่า 6,000 เล่ม และมีการตกแต่งอาคาร 10 ชั้นให้สอดคล้องกับการจัดหมวดหมู่หนังสือตามระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal System) โดยห้องพักในแต่ละชั้นจะจัดวางหนังสือและงานศิลปะตามหมวดหมู่ เช่น ห้องพักชั้น 8 จัดวางหนังสือและรูปภาพที่เกี่ยวกับหมวดวรรณกรรม

คณะกรรมการหอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ (NLB) เป็นองค์กรแรกๆ ที่ได้นำเอาแนวคิดบูติกมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบห้องสมุด library@orchard ที่เปิดให้บริการในปี ค.ศ. 1999 จุดเด่นคือเป็นห้องสมุดไลฟ์สไตล์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มวัยรุ่นอายุ 18-35 ปี ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าใจกลางเมืองบนถนน ออร์ชาร์ด มีคอลเลกชันหนังสือพิเศษ เช่น หนังสือหมวดการออกแบบ ไลฟ์สไตล์ และศิลปะประยุกต์ มีบริการที่โดนใจวัยรุ่น เช่น ห้องฟังเพลง และโดดเด่นในเรื่องการออกแบบ ดังจะเห็นได้จากชั้นวางหนังสือที่มีลักษณะคดเคี้ยวคล้ายเขาวงกต ซึ่งได้แรงบันดาลใจมาจากวรรณกรรมเรื่อง Alice in Wonderland และทำให้ผู้ใช้ที่เดินเข้าไปในห้องสมุดรู้สึกราวกับว่ากำลังผจญภัยอยู่ในโลกหนังสือ

พัฒนาการของห้องสมุดบูติก

เมื่อเอ่ยคำว่า ‘บูติก’ ขึ้นมา หลายคนคงนึกถึงอาคารที่มีรูปลักษณ์สวยงาม เก๋ไก๋ แต่สำหรับการนำแนวคิดบูติกมาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะกับโรงแรม หรือห้องสมุด กุญแจสำคัญอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลยก็คือ ‘การบริการ’ ที่มีความโดดเด่นและแตกต่าง ทั้งในแง่ของทรัพยากรและบุคลากร ห้องสมุดบูติกบางแห่งปรับตัวเป็นห้องสมุดเฉพาะทาง (subject library) และมีวิธีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างจากเดิม มีบรรณารักษ์เฉพาะทาง (subject librarian) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เล็งเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ออนไลน์ (e-learning) ทักษะการรู้สารสนเทศ (information literacy) และนอกจากนี้ ตัวบรรณารักษ์เองก็ควรเข้าใจกลยุทธิ์การตลาดด้วย เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้ผู้ใช้เข้าใจและเห็นคุณค่าของการบริการ

เส้นทางของห้องสมุดบูติกนั้นไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ แนวคิดที่แหวกแนวเช่นนี้เคยถูกตั้งคำถาม และเป็นผลให้ในช่วงคริสต์ทศวรรษ 2000 มหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักรเช่น ออกซฟอร์ด และบังกอร์ ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดครั้งใหญ่ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแบบมาตรฐานเดียวสำหรับผู้ใช้ทั่วไป และไม่ส่งเสริมบริการพิเศษสำหรับผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของบรรณารักษ์เฉพาะทาง



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ขณะที่มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์กลับพยายามทบทวนหาจุดอ่อนของบริการแบบห้องสมุดออกซฟอร์ด และในที่สุดก็หันมาชูนโยบาย ‘one-size-does-not-fit-all’ (บริการแบบมาตรฐานเดียวไม่อาจตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ทุกคนได้) โดยห้องสมุดเฉพาะทางในเคมบริดจ์และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ตัดสินใจนำเอาแนวคิดบูติกมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน และเติมเต็มภารกิจของสถาบันด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย โดยมีบรรณารักษ์เฉพาะทางเป็นแกนกลางในระบบดังกล่าว ทวนหาจุดอ่อนของบริการแบบห้องสมุดออกซฟอร์ด และในที่สุดก็หันมาชูนโยบาย ‘one-size-does-not-fit-all’ (บริการแบบมาตรฐานเดียวไม่อาจตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ทุกคนได้) โดยห้องสมุดเฉพาะทางในเคมบริดจ์และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ตัดสินใจนำเอาแนวคิดบูติกมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน และเติมเต็มภารกิจของสถาบันด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย โดยมีบรรณารักษ์เฉพาะทางเป็นแกนกลางในระบบดังกล่าว

จากแนวคิดสู่ความสำเร็จ: การสร้างปฏิสัมพันธ์และอิสระในการจัดการ

เช่นเดียวกับโรงแรมบูติก สิ่งที่ใช้คาดการณ์จากห้องสมุดเฉพาะทางก็คือการบริการที่ตรงใจ (personalised service) หัวใจก็คือการให้ความสำคัญกับ ‘ผู้ใช้’ ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากกว่าตัว ‘ทรัพยากร’ จากการถอดบทเรียนของโรงแรมบูติก Radisson Edwardian ในประเทศอังกฤษ นำไปสู่การสร้างโมเดลการปฏิสัมพันธ์ (แผนภาพที่ 1) โดยบริการของห้องสมุดบูติกจะถูกขับเคลื่อนด้วยกิจกรรมจากการจัดการ โดย ‘ส่วนกลาง’ (centrally managed activities) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวคิดที่มีลักษณะจัดตั้ง (มีผู้เล่นสำคัญเช่น องค์กรกำกับดูแล มหาวิทยาลัย บรรณารักษ์) และกิจกรรมจากความร่วมมือของ ‘ภาคีเครือข่าย’ (collaborative activities) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบที่เกิดจากความสมัครใจ (ผู้เล่นสำคัญเช่น อาจารย์ นักศึกษา ชุมชนวิชาการ) ในขณะที่ตัวห้องสมุดเองก็ควรมีอิสระในการจัดการตนเอง และสามารถรักษาสสมดุลระหว่างกิจกรรมจากส่วนกลางและภาคีเครือข่ายได้ การสอดประสานกันของทั้งสองส่วนนี้จะนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้อต่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและดึงดูดใจผู้ใช้





แผนภาพ 1 โมเดลการปฏิสัมพันธ์ของห้องสมุดบุติก

ตัวอย่างเช่นในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดจำเป็นต้องมีระบบการจัดการจากส่วนกลาง ควบคู่ไปกับการสื่อสารสองทาง โดยกิจกรรมจากการจัดการโดยส่วนกลางคือแกนหลักของการบริการที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมจากภาคีเครือข่ายก็เป็นส่วนเติมเต็มที่ช่วยพัฒนาบริการไปสู่ความเป็นเลิศ



แผนภาพ 2 องค์ประกอบของบริการห้องสมุดบุติก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

จากการถอดบทเรียนของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ สามารถแจกแจงองค์ประกอบของบริการห้องสมุดบูติกได้ 8 ส่วน (ดูแผนภาพที่ 2) โดยมีตัวอย่างเชิงประจักษ์จากบริการของห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ (Judge Business School Information Centre) และคณะภาษาอังกฤษ (English Faculty Library)

สรุป

แนวทางห้องสมุดบูติกถือกำเนิดขึ้นในช่วงปลายคริสต์ทศวรรษ 1990 โดยหยิบยืมโมเดลของโรงแรมบูติกที่นำความแตกต่างมาเป็นจุดขาย มีการให้บริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และมอบประสบการณ์แปลกใหม่ที่ลูกค้าไม่สามารถหาได้จากโรงแรมทั่วไป การปรับโครงสร้างการบริหารห้องสมุดในสหราชอาณาจักรในช่วงคริสต์ทศวรรษ 2000 ส่งผลกระทบต่อการมีอยู่ของห้องสมุดเฉพาะทาง แต่มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ได้มีการทบทวนจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องนั้น และตัดสินใจนำเอาแนวคิดบูติกมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุดเฉพาะทางในคณะต่างๆ โดยให้อิสระในการทำงานแก่บรรณารักษ์ ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนบริการและทรัพยากรให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมจากการจัดการโดยส่วนกลาง และกิจกรรมจากความร่วมมือของภาคีเครือข่าย จะนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบริการห้องสมุดให้ยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ที่มา

Elizabeth Tilley. (2010). *Boutique libraries at your service*. [Online].

Michelle Blake. (2011). *Personalised Library Services in Higher Education symposium*. [Online].

Blake, Michelle and Wright, Nicola (2010) *Postcards from the (research) edge: staying in touch with students throughout their PhD travels*. SCOUNL Focus, 49. pp. 33-35. ISSN 1745-5782 [Online]

National Library Board Singapore. *library@orchard*. [Online].

ที่มา <https://www.tkpark.or.th/tha/home>

