



### แบบรายงานการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

หน่วยงาน ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### ๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล นางสาวรัชก ทองขาวซ่า ตำแหน่ง บรรณารักษ์

กลุ่มบุคลากร  สายวิชาการ  สายสนับสนุนวิชาการ

#### ๒. หลักสูตรหรือเรื่องที่จะเข้าร่วมประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

TK Forum 2021 "Library and Public Space for Learning"

#### ๓. วิทยากรในการฝึกอบรม

กิตติรัตน์ ปิติพานิช, Crystal Lim-Lange, Andy Priestner, จารุณี สิ้นชัยโรจน์กุล, ณัฐพงษ์ จุวรรณพงศ์, Christian Lauerwen, Pieterneel Thijssen

#### ๔. สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดสัมมนา

สถาบันอุทยานการเรียนรู้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

#### ๕. ระยะเวลาที่เข้ารับการสัมมนา

วันที่ 8 เมษายน 2564

#### ๖. งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม

ไม่เสียค่าใช้จ่าย

#### ๗. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์การพัฒนาห้องสมุดและพื้นที่สาธารณะเพื่อการเรียนรู้ที่โดดเด่น น่าสนใจของต่างประเทศ รวมถึงกรณีศึกษาของประเทศไทย การประชุมครั้งนี้ เป็นการจัดงานในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Conference) เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยวิทยากรต่างประเทศ

#### ๘. สรุปเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม

สรุปสัมมนา เรื่อง TK Forum 2021 "Library and Public Space for Learning" มีดังนี้

"A Room Is Not Just a Room: the Library as Place and Why It Matters" โดย คริสเตียน ลอ เออร์เซน (Christian Lauersen) ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนรอสกิลด์ เมืองโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์ก

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ขั้นแรกเป็นเรื่องความต้องการทางกาย เช่น อากาศ น้ำ อาหาร ที่อยู่ อาศัย เสื้อผ้า และการสืบพันธุ์ ขั้นถัดมา มนุษย์ต้องการความปลอดภัย เช่น ด้านการงาน เศรษฐกิจ และสุขภาพ ทหารที่เคยผ่านสมรภูมิรบมักมีสภาพจิตใจแตกสลายเมื่อกลับบ้าน เพราะเคยพบเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าชีวิตไม่ปลอดภัย และขั้นถัดมา มนุษย์ต้องการเป็นที่รักและรู้สึกเชื่อมโยงกับอะไรบางอย่าง เช่น ต้องการมีเพื่อน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ที่ทำงาน หรือสโมสรฟุตบอล

ในอนาคตโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมของโลกจะอ่อนแอและมีระดับความโดดเดี่ยวสูงขึ้น จนกลายเป็นโรคชนิดหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น กรณีประเทศเดนมาร์กซึ่งมีประชากร 5.5 ล้านคน อัตราการเสียชีวิตของประชากรที่อยู่อย่างโดดเดี่ยวเพิ่มขึ้น 800 คนต่อปี จึงเกิดมีแนวคิดที่ว่าพื้นที่สาธารณะและห้องสมุดคือหนทางสำคัญในการต่อสู้กับความโดดเดี่ยวในสังคม โดย ไม่ได้หมายถึงเพียงเรื่องของหนังสือ แต่ยังหมายถึงพื้นที่เปิดที่ทุกคนสามารถเดินเข้ามา เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมและใช้ทรัพยากรต่างๆ พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ หรือนั่งดื่มกาแฟโดยไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับใครโดยตรงก็ได้

แยน เกียล (Jan Gehl) นักออกแบบเมืองจากเดนมาร์ก กล่าวไว้ว่า “เมื่อคุณทำงานด้านสถานที่ สิ่งแรกที่คุณต้องมองคือเรื่องการใช้ชีวิต จากนั้นจึงมองเรื่องพื้นที่ และมองเรื่องอาคารเป็นอันดับสุดท้าย”

คำว่า “เทศะรังสรรค์” (placemaking) หมายถึง การสร้างพื้นที่สาธารณะที่ส่งเสริมสุขภาพ ความสุข และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คน หากนำมาใช้กับบริบทของห้องสมุด ก็จะหมายถึงการสร้างพื้นที่สาธารณะที่ส่งเสริมให้ผู้คนและชุมชนมีความสามารถในการเรียนรู้ สร้างความสัมพันธ์ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง หลักคิดสำคัญในการสร้างพื้นที่สาธารณะ หรือ ‘เทศะรังสรรค์’ ได้แก่

1. ชุมชนรู้ดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ต้องการสร้างพื้นที่สาธารณะ ชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อหาคำตอบว่า ชุมชนนี้เป็นอย่างไร พวกเขามีความต้องการอะไร ใฝ่ฝันอะไร
2. “พื้นที่” ไม่ใช่ “แบบ” การออกแบบต้องมองให้ไกลกว่าตัวอาคารหรืองานออกแบบ แต่ต้องมององค์ประกอบของพื้นที่ เช่น สภาพแวดล้อม ผู้คน ร้านค้า สภาพอากาศ สีกลิ่น โรงงาน ฯลฯ
3. ลงมือสำรวจชุมชน คล้ายกับการทำงานของนักมานุษยวิทยา เพื่อหาคำตอบว่า อะไรที่น่าจะเหมาะกับชุมชนนั้น ชุมชนอยากมีพื้นที่แบบไหน เช่น ต้องการสวนสาธารณะ สนามกีฬา หรือห้องสมุด
4. กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายของพื้นที่นั้นคืออะไร เช่น สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน ต่อสู้กับความโดดเดี่ยว ต่อสู้กับอาชญากรรม หารายได้ ฯลฯ
5. ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การสร้างพื้นที่เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง เมื่อใดก็ตามที่ชุมชนเปลี่ยนแปลง พื้นที่ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

“A Room Is Not Just a Room: the Library as Place and Why It Matters” โดย คริสเตียน ลอเลอร์เซน (Christian Lauenstein) ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนรอสกิลด์ เมืองโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์ก

มีคำถาม 2 ข้อ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกันเมื่อพูดถึงห้องสมุดในฐานะพื้นที่สาธารณะที่ใช้แบ่งปันกัน

ข้อแรกคือ อะไรที่ทำให้เกิดสถานที่พิเศษ ซึ่งเป็นที่ที่ทำให้เรารู้สึกดี สดวกสบาย ปลอดภัย และเชื่อเชิญ คำตอบอาจมีหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นแสงไฟ กลิ่น เสียง ผู้คน การออกแบบ ความรับรู้ของตัวเราที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานที่นั้นๆ หรืออาจจะเป็นคุณค่าของสถานที่ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นตัวเรา

นี่เป็นความรู้สึกเชิงอัตวิสัยที่คนแต่ละคนจะให้ความหมายกับสถานที่พิเศษของตัวเอง แต่มันจะมีประโยชน์อย่างมากเมื่อขบคิดว่า อะไรล่ะที่ทำให้เรารู้สึกดีและเป็นส่วนหนึ่งซึ่งกลมกลืนกับสถานที่แบบนั้น เพื่อที่จะได้เริ่มคิดต่อไปว่าแล้วเราจะทำให้ความรู้สึกแบบนี้เกิดขึ้นภายในพื้นที่ห้องสมุดได้อย่างไร

คำถามข้อสองคือ ทำไมเวลาที่มีการถ่ายทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการจึงมักใช้ฉากหลังเป็นห้องสมุด เขาไม่แน่ใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดเฉพาะคนเดนมาร์ก (เดนิช) หรือว่าเป็นแนวโน้มทั่วโลก แต่คิดว่าที่เป็นเช่นนั้นเพราะผู้ถ่ายทำคงต้องการให้บุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ดูมีความเป็น 'ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ'

แล้วทำไมต้องเป็นห้องสมุดล่ะ? ทำไมไม่เป็นมหาวิทยาลัย?

เหตุผลสำคัญที่สุดก็เพราะห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีจุดเด่นซึ่งผู้คนคุ้นเคยและจดจำได้ง่าย นั่นก็คือหนังสือ ในขณะที่มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ที่ไม่ได้มีจุดเด่นหรือภาพลักษณ์ซึ่งมีความเจาะจงแบบห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีคุณค่าบางอย่างที่เชื่อมโยงกับความเป็นห้องสมุด อย่างแรกเลยก็คือความน่าเชื่อถือ อย่างที่สองคือความรู้และภูมิปัญญา (หนังสือเป็นสัญลักษณ์ที่เด่นชัดและทรงพลังมากสำหรับคุณค่าในข้อนี้) และอย่างที่สามคือห้องสมุดเป็นสถานที่ของทุกคน ดังนั้นถ้าต้องการที่จะสื่อสารเนื้อหาเชิงวิชาการจากผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญไปยังคนทุกคน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่เดียวที่ต้องจัดฉากจัดเวทีสัมภาษณ์กันในห้องสมุด

คำถามทั้งสองข้อข้างต้นได้รวบรวมเอาแก่นสาระที่ชี้ให้เห็นว่า พื้นที่กายภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งขึ้น แม้ว่าโลกจะเชื่อมโยงกันกลายเป็นดิจิทัลมากขึ้นก็ตาม การสร้างสรรค์พื้นที่แบ่งปันเพื่อให้ผู้คนได้ใช้ชีวิตร่วมกันผูกพันกัน เติบโตไปด้วยกัน และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน คือสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาชุมชนและห้องสมุดในฐานะสถานที่ คือหนึ่งในพื้นที่สาธารณะที่ใช้แบ่งปันกันและมีความสำคัญมาก ดังนั้นการพูดถึงเรื่องของพื้นที่สาธารณะผนวกกับวิธีการใช้งานพื้นที่สาธารณะ จึงมิใช่แค่เรื่องของกรอบแบบตึกแต่งหรือสถาปัตยกรรมห้องสมุดเท่านั้น

อาคารไม่ใช่เป็นเพียงแค่อาคาร ที่ว่างไม่ใช่เป็นเพียงแค่ว่าง เราจำเป็นต้องเข้าใจผู้คนและชุมชนจึงจะประสบความสำเร็จในการทำงานพัฒนาพื้นที่ คริสเตียนบอกว่าเขาทำงานอยู่ใน 'ธุรกิจผู้คน' (people business) หรือเป็นงานที่เกี่ยวกับคน บ่อยครั้งเขาจึงต้องเตือนตัวเองอยู่บ่อยๆ ถึง 'ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์' (Maslow's hierarchy of needs) เมื่อต้องทำงานพัฒนาห้องสมุด

เอริก คลิเนนเบิร์ก ให้เหตุผลว่าห้องสมุดคือส่วนประกอบที่เข้มแข็งที่สุดในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางสังคม เพราะดีเอ็นเอของห้องสมุดคือพื้นที่ชุมชนที่มีการแบ่งปัน (shared community space) ห้องสมุดไม่ใช่สถาบันประเภทที่ 'สร้างขึ้นมาแบบเดียวแล้วเอาไปใช้ได้ทุกแห่ง' (one-size fits all) แต่ต้องปรับให้สอดคล้องสนองตอบตามความต้องการของชุมชน

ห้องสมุดเป็นสถานที่แบ่งปัน ทั้งด้านการใช้พื้นที่ การจัดกิจกรรม การบริการทรัพยากร และการเชื่อมโยงผู้คน บุคลากรห้องสมุดไม่ตัดสินผู้เข้ามาใช้และไม่มีอำนาจที่เป็นทางการ พวกเขาจึงปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกคนเหมือนกันโดยไม่สนใจว่าใครจะร่ำรวยหรือยากจน ใครจะสอบได้คะแนนสูงหรือต่ำ พวกเขาอยู่ที่นั่นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการจนสำเร็จ

Placemaking หรือ เทศะรังสรรค์ เป็นกรอบความคิดที่นำไปใช้ได้หลากหลายมุม ทั้งเรื่องของการวางแผน การออกแบบ และการบริหารจัดการพื้นที่สาธารณะ กล่าวโดยย่อ เทศะรังสรรค์ เป็น "เรื่องเกี่ยวกับการสร้างสรรค์พื้นที่สาธารณะเพื่อส่งเสริมสุขภาวะ สุขและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คน" การนำแนวคิดนี้มาใช้กับบริบทห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชน ก็อาจมีความหมายเฉพาะและแคบลง กล่าวคือ เป็น "เรื่องเกี่ยวกับการสร้างสรรค์พื้นที่สาธารณะที่ส่งเสริมชุมชนวิชาการและประชาสังคมให้มีความสามารถในการเรียนรู้ การสำรวจค้นคว้า การเชื่อมโยงกันและกัน และความรู้สึกเป็นเจ้าของและต้องการมีส่วนร่วม"

ศิลปะของ ‘เทศะรังสรรค์’ นั้นคือการสร้างสรรค์ที่วางอยู่บนหลักการสำคัญเพียงไม่กี่อย่าง ซึ่งอาจนำมาประยุกต์เข้ากับการสร้างสรรค์ห้องสมุดได้ดังต่อไปนี้

ชุมชนรุตที่ที่สุด เราไม่ได้สร้างพื้นที่และอาคาร (ห้องสมุด) สำหรับให้เป็นพื้นที่และอาคารโดยตัวของมันเอง เราสร้างมันขึ้นมาเพื่อผู้คน เพื่อชุมชน คนจึงเป็นศูนย์กลางของสถานที่ที่เราสร้างขึ้น

สถานที่ ไม่ใช่การออกแบบ เมื่อจะก่อสร้างห้องสมุดในชุมชน ไม่ควรมุ่งให้ความสนใจเรื่องการออกแบบตัวอาคารห้องสมุดเพียงเท่านั้น แต่ควรใส่ใจให้มากกับความสัมพันธ์ที่มีต่อภูมิทัศน์ เมือง และอาคารที่อยู่แวดล้อม รวมถึงชุมชนต่างๆ ที่อยู่โดยรอบด้วย

เทศะรังสรรค์เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไม่มีวันที่เราจะทำ ‘เทศะรังสรรค์’ แล้วเสร็จ เพราะชุมชนเปลี่ยนแปลงตลอดและความต้องการพื้นที่สาธารณะก็เปลี่ยนไปด้วย การทำงานต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กๆ ก็อาจสร้างความแตกต่างมหาศาลให้เกิดขึ้นมาได้

“Libraries are for users: the value and application of UX research and design” โดย แอนดี พริสต์เนอร์ (Andy Priestner) ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและวิจัยประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (UX) สหราชอาณาจักร

UX คืออะไร และทำไม

UX ย่อมาจากคำว่า “User Experience” (ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน) เป็นเทรนด์ใหญ่ที่เกิดขึ้นกับห้องสมุดนับตั้งแต่มีอินเทอร์เน็ต และห้องสมุดทั่วโลกกำลังใช้แนวทางนี้ในการทำความเข้าใจผู้ใช้งานให้มากขึ้น เพื่อจะนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการสร้างประสบการณ์หรือริเริ่มบริการที่แตกต่างจากเดิม ให้ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้อย่างแท้จริง ไม่ใช่มาจากการคาดการณ์เอาเองของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ที่ผ่านมา การดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นไปตามความสะดวกของเจ้าหน้าที่มากกว่าจะเข้าไปเพื่อผู้ใช้งาน ห้องสมุดไม่ได้คุยกับผู้ให้บริการมากพอหรือค้นคว้าว่าพวกเขา มีพฤติกรรมและความต้องการอย่างไร หากมีการทำวิจัย ก็มักเป็นเพียงการสำรวจ การสนทนากลุ่ม และเก็บข้อมูลทางสถิติผู้ใช้งานห้องสมุด ซึ่งผิวเผินเกินไปและยังไม่ได้คำตอบว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการอยากได้จริงๆ นั้นคืออะไร

เมื่อผู้คนถูกถามว่าพวกเขาต้องการอะไร เขามักจะบอกสิ่งที่ดีกว่าของเดิมเล็กน้อย ดังนั้นถ้าห้องสมุดถามผู้คนที่อยากได้อะไร พวกเขาจะตอบว่า ต้องการหนังสือเพิ่มขึ้น หรือต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดให้นานขึ้น การวิจัยห้องสมุดจำเป็นต้องลงลึกกว่านั้น ซึ่ง UX สามารถให้คำตอบได้

## 5 เทคนิควิจัย UX

เทคนิควิจัย UX มีความสร้างสรรค์ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน รวมทั้งความรู้สึนึกคิดที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น

1. แผนที่พฤติกรรม เป็นการบันทึกการเคลื่อนไหวของผู้ใช้งานในพื้นที่ทางกายภาพผ่านการสังเกตซ้ำๆ เพื่อระบุเส้นทางโปรด (desire lines)

วิธีนี้จะทำให้ห้องสมุดทราบว่า ผู้ใช้งานเดินไปทางไหน เห็นอะไรบ้าง ใช้อะไรบ้าง บางครั้งอาจมีอุปสรรคระหว่างทาง บางครั้งอาจมีสิ่งที่ใช้งานได้ไม่ดี ห้องสมุดอาจจะอยากให้ผู้ใช้งานเข้าถึงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งได้เร็วขึ้น หรืออยากให้พวกเขาเดินช้าลงเพื่อหยุดมองอะไรบางอย่าง ทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการออกแบบแผนผัง เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์อื่นๆ

2. การตรวจจับการเคลื่อนไหวของดวงตา โดยใช้แว่นตาพิเศษตรวจจับการเคลื่อนไหว เพื่อทำความเข้าใจว่าผู้ใช้งานห้องสมุดมองอะไร หรือพวกเขาสนใจอะไร

กรณีศึกษาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (University of Cambridge) มีข้อค้นพบจากการตรวจจับการเคลื่อนไหวของดวงตาว่าผู้ใช้งานมักไม่ดูป้ายบอกหมวด ทำให้พวกเขาหาหนังสือที่ต้องการไม่ค่อยเจอ สิ่งห้องสมุดทำเพื่อแก้ปัญหาที่คือปรับปรุงป้ายบอกหมวดหนังสือให้ชัดเจนขึ้น ปรับปรุงผังใหม่ จัดวางและเรียงหมวดหนังสือให้เข้าใจง่ายขึ้น

3. การทดสอบการใช้งานผลิตภัณฑ์ คือการสังเกตและบันทึกวิธีที่ “ผู้ใช้” ใช้งานเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ค้นพบปัญหาที่ต้องแก้ไขในเรื่องการจัดวางองค์ประกอบ เส้นทางการใช้งานเว็บไซต์หรือแคตตาล็อก และเพื่อดูว่าการเข้าใช้งานทำได้ง่ายแค่ไหน

4. เกมสร้างแบบจำลอง คือการให้ผู้ใช้งานได้สร้างแบบจำลองที่แสดงถึงประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุด เช่น การใช้ตัวต่อเลโก้ ดินน้ำมัน หรือวัสดุอื่นๆ ข้อดีของวิธีนี้คือช่วยสำรวจความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้งานที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ด้วยวิธีที่สร้างสรรค์และเปิดกว้าง ผู้คนได้แสดงออกทางความคิดและอารมณ์ความรู้สึก

กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรกรรมในประเทศสวีเดน ได้นำตัวต่อเลโก้มาใช้ในการบอกเล่าสิ่งที่ผู้คนคิดว่ายังขาดไปในมหาวิทยาลัย สิ่ง que ทุกคนสร้างออกมาคือพื้นที่พบปะเล็กๆ ที่สามารถมานั่งเจอกัน กินดื่มด้วยกัน และพวกเขายังเพิ่มดอกไม้และต้นไม้ลงไปจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าสองอย่างนี้มีน้อยเกินไปในมหาวิทยาลัย

5. จดหมายรักและบอกเลิก คือการขอให้ผู้ใช้งานเขียนจดหมายถึงห้องสมุดเสมือนว่าห้องสมุดเป็นคนรักหรือเป็นคนที่พวกเขา กำลังจะบอกเลิก เพื่อสำรวจอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่ถูกซ่อนอยู่

กรณีศึกษาของประเทศสิงคโปร์ จดหมายเหล่านี้ช่วยสะท้อนปัญหาหนังสือถูกจัดเก็บไว้ผิดที่ หรือไม่ตรงกับการใช้งานและความสนใจ และผู้คนไม่รู้ว่ห้องสมุดมีเทคโนโลยีให้ใช้ ห้องสมุดจึงตัดสินใจทำการตลาดโปรโมชั่นบริการต่างๆ ให้มากขึ้น

#### ต่อยอดการวิจัย UX ด้วย 4D

การนำข้อมูลวิจัยไปต่อยอด ไม่ใช่การติดป้ายเพิ่ม ตั้งคณะกรรมการ หรือการเขียนรายงาน แต่เป็นการเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบเพื่อทดสอบกับผู้ใช้งาน เช่น ปรับผังใหม่ หรือสร้างสรรค์บริการใหม่

ในช่วงเริ่มต้นห้องสมุดจำเป็นต้องคิดแบบขยาย (divergent) คือคิดเยอะๆ เปิดรับไอเดีย เพื่อมองหาคำเป็นไปได้แบบต่างๆ จนเมื่อกระบวนการมีความก้าวหน้า เริ่มหยาบบางไอเดียมาทำ จะเกิด การคิดแบบบรรจบ (convergent) วิธีคิดทั้ง 2 แบบจะเกิดขึ้นสลับกันไปมาระหว่างปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เรียกว่า “แบบจำลองเพชรคู่” (double diamond model) ซึ่งมีรายละเอียดย่อย 4 ขั้นตอน

1. ค้นพบ (Discover) เป็นขั้นตอนทำวิจัย เพื่อค้นหาว่าพวกเขาคิดและทำอะไร
2. กำหนด (Define) เป็นการระบุว่าอะไรคือประเด็นหลัก อะไรคือปัญหา โดยคัดแยกข้อมูลทั้งหมด ทำให้เห็นภาพชัดเจน แล้วพิจารณา
3. พัฒนา (Develop) คือตอนที่คุณระดมไอเดียต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์ตามข้อมูลที่คุณได้คัดแยกไว้ รวมไปถึงหาไอเดียสำหรับต้นแบบ
4. นำเสนอ (Deliver) ต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ

“LocHal: Transformation from a Lending to a Social Library” โดย พีเทอเนล ไรจ์เซน (Pieterel Thijssen) ผู้จัดการฝ่ายนวัตกรรม ห้องสมุดลอยฟ้า เมืองทิลเบอร์ก ประเทศเนเธอร์แลนด์

ห้องสมุดลอยฟ้า ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมของเมืองทิลเบอร์ก ในอดีตผู้ที่จะเข้าไปในเขตนี้มีเพียงคนงานเท่านั้น แต่ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 เทศบาลได้ตัดสินใจเปลี่ยนเขตอุตสาหกรรมให้กลายเป็นพื้นที่สาธารณะ ห้องสมุดแห่งนี้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาตลอด 10-15 ปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เชื่อมโยงผู้คนในสังคมท้องถิ่น และส่งเสริมการพัฒนาตนเอง

เมื่อแรกเริ่มที่มีการก่อตั้งห้องสมุด เกิดแนวคิดที่จะสร้าง “ห้องสมุดเพื่อสังคม” โดยมุ่งเน้นบทบาทไปที่การเชื่อมโยงผู้คนและการเข้าถึงปัญหาต่างๆ ในสังคม การก่อตั้งห้องสมุดได้หยุดชะงักชั่วคราวเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ แต่วิกฤตนี้ก็ทำให้อาคารเก่าที่สวยงามไม่ถูกทุบทำลายทิ้ง อีกทั้งยังได้รับการอนุรักษ์ให้เป็นมรดกทางอุตสาหกรรมของเมืองทิลเบอร์ก

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของห้องสมุดก็คือมัน ซึ่งผลิตโดย “ห้องสมุดสิ่งทอ” เมืองทิลเบอร์กมีประวัติศาสตร์ยาวนานในอุตสาหกรรมด้านนี้ มันมีขนาดใหญ่มากจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ด้วยรถยนต์ รถไฟ หรือพาหนะใดๆ แต่ต้องประกอบขึ้นที่ห้องสมุด ลอยฟ้าเป็นพื้นที่เปิดโล่งขนาดใหญ่มาก ซึ่งภายในแทบจะไม่มีผนัง แต่ผ้ามันขนาดมหึมาถูกนำมาใช้เพื่อแบ่งพื้นที่ออกเป็นส่วนๆ เช่น พื้นที่ประชุมหรือบรรยาย

การออกแบบลอยฟ้าเน้นความยืดหยุ่นและใช้งานพื้นที่ได้หลากหลายเท่าที่จะทำได้ โต๊ะขนาดใหญ่ที่ผู้คนใช้ตัวหนังสือ อ่านหนังสือ หรือพบปะกัน สามารถปรับให้เป็นเวทีสำหรับการแสดง โต๊ะไม้ติดโครงล้อรถไฟสามารถขยับไปมาได้ตามราง ส่วนบันไดขนาดใหญ่เป็นที่ที่ผู้คนนิยมมานั่งคุยและทำงาน สามารถใช้เป็นอัฒจันทร์เวลามีการแสดงได้ด้วย

#### การบริหารจัดการห้องสมุด

ในฐานะห้องสมุด หนังสือยังคงเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีหนังสือประมาณ 160,000 รายการ และซื้อใหม่เพิ่มปีละประมาณ 10% โดยงบประมาณส่วนใหญ่มาจากเทศบาล ชั้นหนังสือถูกจัดวางให้น่าหยิบไปอ่าน และสนับสนุนให้เกิดการสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ ลอยฟ้าได้จ้างพนักงานเพิ่มจำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้มีภูมิหลังด้านห้องสมุด แต่มีการศึกษาหลากหลาย เข้าใจบริบทต่างๆ ในท้องถิ่น และมีเครือข่ายที่ดีมาก พวกเขามีส่วนช่วยทำให้ภาพของ “ห้องสมุดแห่งอนาคต” มีความชัดเจนขึ้น

ในลอยฟ้ามีห้องทดลอง 6 ห้อง แต่ละห้องมีธีมพิเศษเฉพาะด้านต่างๆ ที่คิดสรรแล้วว่ามีความสอดคล้องกับชุมชน และเมื่อเวลาผ่านไป หากธีมไหนไม่เหมาะกับคนทิลเบอร์กอีกต่อไป ก็สามารถเปลี่ยนไปเป็นห้องทดลองธีมอื่นได้ ได้แก่

WordLab พื้นที่สำหรับภาษา การพูด วรรณกรรม การเขียนเชิงสร้างสรรค์

TimeLab พื้นที่เรียนรู้เรื่องราวจากอดีตถึงปัจจุบันเพื่อออกแบบอนาคต

FoodLab พื้นที่เรียนรู้เรื่องการกินดื่มที่ดีต่อสุขภาพและให้ความสำคัญกับการบริโภคผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

DigiLab พื้นที่เรียนรู้ด้านดิจิทัล

GameLab พื้นที่สนับสนุนให้ผู้คนคิดสร้างสรรค์เกมและทำงานร่วมกัน

FutureLab สำหรับคุยกับชาวเมืองเรื่องอนาคตของพวกเขา

## 5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. สถานที่ที่สวยงาม ซึ่งสิ่งเก่าและใหม่สามารถหลอมรวมเข้าด้วยกัน ที่นี้ได้ชื่อว่าเป็น “ห้องนั่งเล่นของเมือง”
2. ผู้คน พนักงานและผู้ให้บริการร่วมกันสร้างสรรค์ห้องสมุดลอคฮาล และทุกคนพร้อมเปิดรับโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ
3. พันธมิตร การดำเนินงานของห้องสมุดอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายที่เข้มแข็ง
4. การจัดกิจกรรม ซึ่งมีความหลากหลายจากการทำงานร่วมกับองค์กรต่างๆ
5. กระบวนการทำงานที่ดี การเรียนรู้จากการลงมือทำ และมุ่งผลลัพธ์ความสำเร็จ

## ๙. ปัญหาอุปสรรคในการอบรม

เนื่องจากการประชุมออนไลน์ ทำให้มีปัญหาลักษณะขาดหายเป็นบางช่วง ครอบคลุมการรับฟัง

## ๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

: - ต่อดตนเอง ได้เรียนรู้แนวคิดและประสบการณ์ในการพัฒนาห้องสมุดและพื้นที่สาธารณะเพื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจของต่างประเทศ รวมถึงกรณีศึกษาของประเทศไทย

: - ต่อนหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย : ปรับปรุงการทำงานและการจัดการพื้นที่ให้บริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

## ๑๑. เอกสารหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากสัมมนา

ไม่มี

## ๑๒. สำเนาประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรฯ ที่ได้รับการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ไม่มี

## ๑๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

(ผู้รายงาน)



(นางสาวรัชนก ทองขาวขำ)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 19 พ.ค 2564