

บทวิจารณ์หนังสือ

Book Review

Library Service Design :

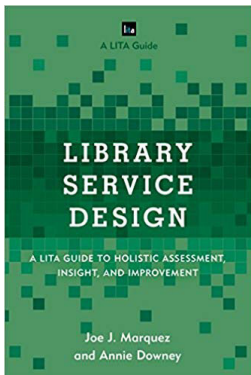
A LITA Guide to holistic assessment, insight, and improvement.

Marquez, J.J. & Downey, A. (2016). London : Facet, 2016.

xvii, 137 p. ISBN 978-1-4422-6383-3. £34.89.

กันยารัตน์ เควียเซน¹

Kanyarat Kwiecien¹



การออกแบบบริการเป็นแนวทางแบบองค์รวมที่หลอมหลวมความคิดสร้างสรรค์และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อสร้างสรรค์หรือออกแบบบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง สร้างมูลค่าให้กับบริการ หรือจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงหรือใช้บริการ โดยคำว่า การออกแบบบริการนี้ได้เริ่มใช้โดย Lynn Shostack ในปี 1982 เพื่อใช้ในงานทางด้านการตลาดและการจัดการ เพื่อแสดงกระบวนการภายในองค์กรหรือบริษัท และวิธีการปฏิบัติสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนอื่นๆ โดยอธิบายในลักษณะของพีมพ์เขียว เพื่อเริ่มต้นใช้อธิบายขั้นตอนของการบริการ และต่อมาได้มีการประยุกต์ใช้คำศัพท์ว่า “การออกแบบองค์กรกับงานลักษณะอื่น เพิ่มขึ้น (Interaction Design Foundation, 2019)

สำหรับหนังสือเรื่อง Library Service Design : A LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement เป็นหนึ่งในหนังสือที่มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการออกแบบบริการห้องสมุด เขียนโดย Joe J. Marquez และ Annie Downey โดยผู้แต่งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้อ่านเกี่ยวกับวิธีการออกแบบบริการ

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินการศึกษาการออกแบบบริการ และโครงการของห้องสมุดทุกประเภท เนื่องจากผู้เขียนเห็นว่าห้องสมุด ไม่มีวิธีการสำหรับการประเมินคุณภาพของบริการและทรัพยากรห้องสมุดที่เชื่อถือได้ และประเมินแบบองค์รวมในทุกด้าน โดยประยุกต์วิธีการทางด้านมานุษยวิทยา และมุ่งเน้นไปที่วิธีการเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจในตัวผู้ใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น ดังนั้น บรรณารักษ์ในปัจจุบันจึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคำว่าชาติพันธุ์วรรณา และประสบการณ์ผู้ใช่มากขึ้น ดังนั้น ในการประชุมวิชาการต่างๆ จะพบว่า มีหัวข้อหรือประเด็นในการนำเสนอที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ผู้ใช้ หรือการออกแบบบริการเพิ่มขึ้น

สำหรับเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้แบ่งเป็น 6 บท ดังนี้

บทที่ 1 The Case for service design in libraries, or libraries as System เนื้อหาในบทนี้ จะเป็นการเกริ่นนำถึงการนำแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการไปประยุกต์ใช้ในห้องสมุด โดยผู้เขียนได้ระบุว่าระบบห้องสมุดเป็นระบบที่มีองค์ประกอบ และงานย่อยต่างๆ ที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน แต่จากประสบการณ์ผู้ใช้ห้องสมุดมักจะมองห้องสมุดในภาพรวมว่าเป็นอาคารสถานที่ที่มีหนังสือ โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน และมีบรรณารักษ์ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้มองว่าผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกคนคือบรรณารักษ์ และคาดหวังจะได้รับบริการที่ดี ที่เหมือนกันในทุกบริการย่อยในห้องสมุด ถ้าผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับเพียงงานใดงานหนึ่ง ระบบใดระบบหนึ่ง หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งในห้องสมุด จะส่งผลถึงความพึงพอใจในภาพรวมของห้องสมุดทันที ดังนั้น บรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานต้องปรับทัศนคติการทำงานที่มุ่งพัฒนางานให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีกับทุกระบบงานที่ผู้ใช้ได้มีปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกคนจึงพบปะสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดบรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้ใช้ ตามวิธีการของผู้ใช้แต่ละคน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนได้ระบุว่าอุปสรรคสำคัญของการประสบการณ์ผู้ใช้ ไม่ใช่การออกแบบ และเทคโนโลยี แต่เป็นวัฒนธรรมและการปกครอง ดังนั้น การปรับเปลี่ยนหรือนำเสนอบริการใหม่ จำเป็นต้องใช้เวลา และการสนับสนุนจากบุคลากรทุกภาคส่วนในห้องสมุดร่วมกัน

บทที่ 2 What is Service design สำหรับในบทนี้ ผู้เขียนได้อธิบายถึงพัฒนาการของการออกแบบบริการ และความหมายของการบริการว่าเป็น การแลกเปลี่ยนที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ มีเพียงแต่สามารถมีประสบการณ์

ร่วมกัน สร้างร่วมกัน หรือมีส่วนร่วมกันได้ ดังนั้น บริการห้องสมุดสามารถแบ่งการบริการได้เป็นสามประเภท คือ การได้รับการดูแล ใส่ใจ การเข้าถึงได้ และการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการ นอกจากนี้ การบริการยังประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานหลายประการ เช่น บริบทของเหตุการณ์, วัตถุประสงค์และหน้าที่การทำงาน, การมีปฏิสัมพันธ์, การไม่สามารถที่จะครอบครองเป็นเจ้าของ ช่วงเวลาและระยะเวลาของการใช้บริการ ทำให้ลักษณะของการให้บริการในแต่ละครั้งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้เขียนได้กล่าวถึงแม้ว่าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการไว้ แต่ให้บริการในแต่ละครั้งก็ยังมีสภาพพึงพอใจหรือบริบทที่แตกต่างกันไปในแต่ละครั้งเช่นกัน ดังนั้นการออกแบบบริการจึงเป็นวิธีการออกแบบในภาพรวมของทั้งระบบ เป็นการส่งต่อวิธีการเชิงระบบสู่การนำส่งบริการ และประเมินผล โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเน้นที่ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั่นเอง

บทที่ 3 Service design, in Practice สำหรับในบทที่สามนี้ ผู้เขียนจะแนะนำตั้งแต่การเริ่มต้นที่จะทำการออกแบบบริการ โดยอธิบายในแต่ละขั้นตอน และให้รายละเอียดและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง เริ่มตั้งแต่ขั้นก่อนการลงมือทำ โดยผู้เขียนได้เปรียบเทียบเหมือนกับในวรรณกรรมเยาวชนเรื่อง “อลิซในดินแดนมหัศจรรย์” ที่ระบุว่า Begin at the beginning and go on until you end” ดังนั้นในขั้นตอนแรกของการออกแบบบริการจะเน้นที่การวางแผนและการจัดการโครงการ การคัดเลือกคณะทำงาน ขั้นตอนที่สองคือการสังเกต เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกต สสำรวจ หรือการอภิปรายเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ และกำหนดขอบเขตการออกแบบบริการ ขั้นที่สามคือการทำงานความเข้าใจ โดยเน้นที่การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินผล และการกำหนดทิศทาง และขั้นตอนสุดท้ายคือการประยุกต์ใช้และประเมินผล เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและคณะทำงานต่อการออกแบบบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สูงสุด

บทที่ 4 Tools and Techniques สำหรับในบทนี้ ผู้เขียนแนะนำถึงเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการออกแบบบริการ ไม่ว่าจะเป็นแผนที่นิเวศวิทยา การวิเคราะห์พื้นที่หรือสถานที่ การสัมภาษณ์หรือการศึกษามุมมองของผู้ใช้ การสำรวจ การวิเคราะห์ผู้ใช้ การสังเกตการให้บริการ การวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้ การสนทนากลุ่ม และอื่นๆ ซึ่งในแต่ละเครื่องมือ ผู้เขียนจะอธิบายว่าเครื่องมืออื่นๆ คืออะไร นำมาใช้

เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลใด เก็บอย่างไร เก็บเมื่อไร และใครที่เข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง ทำให้ผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติตามได้

บทที่ 5 Adapting service design to your library สำหรับในบทที่ห้านี้ ผู้เขียนจะอธิบายถึงว่า งานบริการในห้องสมุด และบทบาทของการออกแบบบริการในมาพัฒนา งานบริการ และใช้ประโยชน์กับงานบริการห้องสมุด ซึ่งผู้เขียนแนะนำว่าการทำให้การออกแบบบริการประสบความสำเร็จจำเป็นต้องสร้างคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพมีการสื่อสาร ทำความเข้าใจถึงโครงการออกแบบบริการที่ชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ การทำความเข้าใจกับบริบท และสภาพนิเวศของห้องสมุดเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน เพราะบริบทของแต่ละห้องสมุดมีความแตกต่างกัน ทั้งสภาพนิเวศภายในและภายนอก เพราะฉะนั้น การออกแบบบริการจึงมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันแต่ละห้องสมุด

บทที่ 6 Looking Forward สำหรับบทส่งท้ายของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนได้ให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นออกแบบบริการของห้องสมุดว่าให้มองการออกแบบบริการเป็นเหมือนการทำโครงการ และสร้างวัฒนธรรมเกี่ยวกับการประเมินโครงการอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้เกิดการพัฒนาอะไรใหม่ๆ เพราะการออกแบบบริการเป็นวิธีการที่ทรงพลัง เป็นวิธีการในการประเมินโครงการที่มีความยืดหยุ่น ทำให้เห็นภาพรวมของระบบงานต่างๆ โดยเฉพาะงานห้องสมุด และความสัมพันธ์ของแต่ละงาน และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บรรณารักษ์ได้เข้าใจมุมมองและความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น เพราะห้องสมุดคือหน่วยงานบริการที่มุ่งให้บริการสารสนเทศเป็นสำคัญ ถ้าเราเกิดความเข้าใจในผู้ใช้บริการได้รวดเร็วเพียงใด ก็จะสามารถสร้างบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ได้รวดเร็วตามไปด้วย

จากหนังสือเล่มนี้ จะพบว่าผู้เขียนเริ่มต้นจากคำแนะนำเกี่ยวกับการสร้างคณะทำงานที่จะออกแบบบริการ และอธิบายขั้นตอนของการออกแบบบริการอย่างละเอียด เป็นเสมือนพิมพ์เขียวของการสร้างบริการบริการ เข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เส้นทางหรือแผนที่การเดินทางมาใช้บริการของลูกค้า เพื่อสร้างบริการใหม่ที่ดีสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าตามบริบท หรือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแต่ละที่ สร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้ว่าการประเมินระหว่างและหลังการใช้งาน เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของโครงการต่างๆ ซึ่งหนังสือเล่มนี้ไม่ได้แนะนำวิธีการทำงานที่ละเอียดขั้นตอน แต่มุ่งเน้นให้ห้องสมุด

และบรรณารักษ์สามารถใช้และนำแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการไปพัฒนาโครงการการออกแบบบริการที่เหมาะสมกับแต่ละห้องสมุดตามความแตกต่างของบริบทหรือสภาพแวดล้อมของตนเองต่อไป (Editorial reviews, Amazon, 2019) ดังนั้น หนังสือเล่มนี้จึงเป็นคู่มือที่เหมาะสมสำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการออกแบบบริการ หรือบรรณารักษ์ที่ต้องการเริ่มต้นพัฒนาหรือปรับปรุงบริการใหม่ๆ เพื่อทำสิ่งที่ดีกว่าให้กับผู้ใช้ห้องสมุดของตนเองต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Editorial reviews, Amazon. (2019). **Library Service Design: A LITA Guide to Holistic Assessment, Insight, and Improvement (LITA Guides)**. Retrieved Nov.28, 2019 form shorturl.at/kMOPQ
- Interaction Design Foundation. (2019). **Service blueprints – Communicating the design of services**. Retrieved Nov.22, 2019, form <https://shorturl.at/tJWZ5>
- Marquez, J.J. & Downey, A. (2016). **Library Service Design : A LITA Guide to holistic assessment, insight, and improvement**. London : Facet, 2016.