

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



- ชื่อผลงาน : Borrow a Human Book at KKU Library
- เจ้าของผลงาน : สิริรุ่ง พลธानी วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล อธิยุทธ บาลชน และประสิทธิ์ ประทุมรัตน์
- หน่วยงานที่สังกัด : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว
- ☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)
 - ☒ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
 - ☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

หนังสือมนุษย์ (Human Book) หรือ หนังสือมีชีวิต (Living Book) ได้ถือกำเนิดขึ้นที่เมืองโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์กเมื่อ ปี ค.ศ. 2000 นับจากนั้นได้รับความนิยมจากผู้อ่านอย่างแพร่หลาย จนกระทั่ง Ronni Abergel ได้ทำการก่อตั้ง Human Library Organisation และได้รับการเผยแพร่ไปมากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก

หนังสือมนุษย์คือ “คน” ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ และพร้อมที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ แนวคิด ผ่านการสนทนา ให้กับผู้อ่าน (Readers) ด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยมีห้องสมุดเป็นสื่อกลาง (Human Library) และกำหนดกรอบหรือวิธีการของการให้บริการ รวมถึงเป็นสื่อกลางประสานงานระหว่าง ผู้อ่าน และหนังสือได้มาพบกัน จุดเด่นของหนังสือมนุษย์ที่สำคัญก็คือ เป็นแหล่งความรู้จากบุคคลที่มีชีวิต โดยผู้อ่านหนังสือมีชีวิตจะได้ศึกษาและเรียนรู้จากบุคคลที่เป็นหนังสือโดยตรง เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวและประสบการณ์ผ่านความคิดเห็นของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากการสนทนา ซึ่งเรื่องนั้นอาจเกิดจากการอ่าน การทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองในสิ่งที่สนใจจนมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ดังนั้นการจัดกิจกรรมหนังสือมีชีวิตจึงเป็นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ โดยการประยุกต์แหล่งความรู้จากตัวบุคคลเพื่อมาถ่ายทอดความรู้จากภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) สู่ภายนอกหรือผู้ใช้บริการนั่นเอง (Explicit Knowledge)

ประเทศไทย ได้มีแนวคิดในการจัดตั้ง “เครือข่ายห้องสมุดมนุษย์ในประเทศไทย. (Thailand Human Library Network : THLN)” ในปี พ.ศ. 2553 โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คงศักดิ์ สังฆมานนท์ เป็นผู้ริเริ่มดำเนินการ และได้มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีชื่อเรื่องให้ยืมอย่างหลากหลาย ซึ่งถือว่าการเปิดประสบการณ์ที่แปลกใหม่ของห้องสมุดที่มอบให้กับผู้ใช้บริการ

เพื่อเปิดประสบการณ์การอ่านหนังสือในรูปแบบใหม่ให้กับผู้อ่าน สำนักหอสมุดได้ร่วมกับชมรมบุคลากรอาวุโส มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหนังสือมีชีวิตเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัย การเรียนรู้ตลอดชีวิต และส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์จากบุคลากรอาวุโสของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นสื่อการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยเริ่มจากการเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร. ยุพิน เตชะมณี มาบรรยายให้ความรู้เรื่อง หนังสือมนุษย์ ให้กับสมาชิกชมรมบุคลากรอาวุโส หลังจากนั้นทางห้องสมุดได้เปิดรับสมัครผู้สนใจที่จะมาเป็น หนังสือ และมีคณะทำงานได้ติดต่อสัมภาษณ์รายละเอียด

พร้อมทั้งชื่อหนังสือที่จะเปิดให้ยืมอ่าน เบื้องต้นขณะนี้เรามีบุคคลที่พร้อมจะเป็น หนังสือ แล้วจำนวน 5 ท่าน และมีรายการหนังสือพร้อมให้บริการ 12 ชื่อเรื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรอาวุโสกับผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้รับบริการรูปแบบใหม่ของการอ่าน ผ่านการสนทนาจากผู้มีประสบการณ์และแนวคิดที่นอกเหนือจากหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. สำนักหอสมุดจัดบรรยายเพื่อให้ความรู้ในเรื่อง หนังสือมีชีวิต แก่สมาชิกชมรมบุคลากรอาวุโส มหาวิทยาลัยขอนแก่น



2. สำนักหอสมุดเปิดรับอาสาสมัครบุคคลที่ต้องการเป็น หนังสือมีชีวิต
3. ทีมงานติดต่อสัมภาษณ์บุคคลที่อาสาสมัครมาเป็นหนังสือมีชีวิต ถึง เนื้อหาที่ต้องการให้ผู้อ่านยืมอ่าน



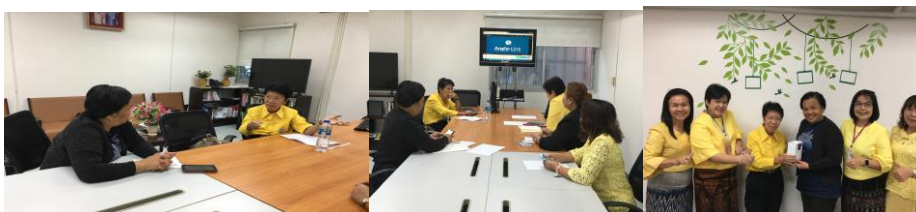
4. จัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้อ่าน และหนังสือมีชีวิต ผู้ที่สนใจอ่านหนังสือมีชีวิต สามารถลงทะเบียนออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/humanbook.php>



5. ทีมงานจะเป็นผู้ประสานงานให้ผู้อ่าน และ หนังสือมีชีวิต ในเรื่องเวลา ชื่อเรื่อง และสถานที่ที่ผู้อ่านสามารถมายืมหนังสือมีชีวิตอ่านได้
6. ทีมงานบันทึกสาระสำคัญของหนังสือ เพื่อนำขึ้นเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการเริ่มดำเนินงานในช่วงแรก มีอาสาสมัครที่จะมาเป็น หนังสือมีชีวิต จำนวน 5 ท่าน มีหนังสือที่ให้เลือกอ่าน จำนวน 12 เรื่อง และทางห้องสมุดได้เริ่มเปิดให้ยืมครั้งแรกอย่างไม่เป็นทางการ เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2562 ในหัวข้อ อ่าน พูด ฟัง ภาษาอังกฤษ โดยมี รศ.ดร.ยุพิน เตชะมณี ทำหน้าที่เป็น หนังสือมีชีวิต โดยมีผู้อ่าน 1 ท่าน และมีผู้ร่วมสังเกตการณ์ จำนวน 3 ท่าน ภายหลังจากการอ่านได้มีการสัมภาษณ์ผู้อ่านถึงกิจกรรมในครั้งนี้ ซึ่งผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นว่า ไม่รู้จักและไม่เคยได้ยินเกี่ยวกับ หนังสือมีชีวิต มาก่อน แต่สนใจในหัวข้อ และเชื่อมั่นในตัวบุคคลที่มาเป็นหนังสือ หลังจากที่ได้เข้ามาอ่านแล้ว รู้สึกได้รับประสบการณ์ในเรื่องการอ่านที่แปลกออกไป และสิ่งที่ได้รับเกินความคาดหมาย ผู้อ่านสามารถซักถามเรื่องที่สนใจได้ตามประเด็น บางอย่างไม่มีในตำรา ประหยัดเวลาในการอ่าน ผู้อ่านได้เสนอแนะว่า เพื่อให้มีคนรู้จักหนังสือมีชีวิตมากขึ้น ทางทีมงานควรจัดทำคลิปวิดีโอสั้น ๆ เพื่อแนะนำให้ผู้อ่านได้ทราบว่าหนังสือมีชีวิต คืออะไร และหลังจากนี้จะช่วยประชาสัมพันธ์ต่อบริการใหม่ของห้องสมุด ซึ่งนับว่าเป็นก้าวแรกของการบริการ หนังสือมีชีวิต และห้องสมุดจะต้องนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง รวมถึงต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้อ่าน ถึงเรื่องที่สนใจและต้องการอ่าน และทางทีมงานจะต้องติดต่ออาสาสมัครเพิ่มมากขึ้น เพื่อความหลากหลายด้านเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้อ่าน แต่การให้บริการ หนังสือมีชีวิต นั้นยังมีข้อจำกัดบางประการ เนื่องจาก หนังสือมีชีวิต ข้อมูลบางอย่าง บางประเด็น อาจไม่สามารถเปิดเผยได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในเรื่องของการที่จะมีผลกระทบไปยังบุคคลอื่น และนอกจากนี้ หนังสือมีชีวิต ยังถือเป็นเรื่องใหม่ผู้ที่ต้องการเป็นอาสาสมัครอีกหลายคน ยังต้องการเวลาที่จะศึกษารูปแบบและวิธีการก่อนการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นหนังสือ ในส่วนของห้องสมุดหนังสือมนุษย (Human Library) ก็ต้องปรับรูปแบบ วิธีการ และการจัดการในด้านของการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งในด้านสถานที่ การประชาสัมพันธ์ในหลายสื่อ และการบันทึกรวบรวมความคิดที่ได้จากการอ่าน เพื่อเรียบเรียงเป็นสารสนเทศแก่ผู้อ่านได้ใช้ประโยชน์ต่อไป



การนำไปใช้ประโยชน์

1. ในด้านผู้อ่าน ผู้อ่านจะได้อ่านหนังสือที่สนใจด้วยเวลาที่สั้น การอ่านหนังสือมนุษยเป็นการอ่านที่ผ่านบทสนทนา หนังสือและผู้อ่านสามารถที่จะตอบโต้กันได้ ผู้อ่านสามารถเลือกอ่านเฉพาะหัวข้อที่สนใจ สามารถที่จะซักถามข้อสงสัยได้ทันที สิ่งที่ได้รับจากการอ่านบางครั้งอาจไม่มีในตำรา หรือหนังสือทั่ว ๆ ที่อยู่ในห้องสมุด ได้รับรู้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริงจากผู้เชี่ยวชาญ การอ่านหนังสือมนุษยจึงสามารถตอบโจทย์ผู้อ่านในกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี
2. ในด้านของการบริการห้องสมุด ห้องสมุดจะมีสังคมของการอ่านรูปแบบใหม่ ให้บริการกับผู้ใช้ นอกเหนือจากการที่มีหนังสือบนชั้น ผู้อ่านพร้อมที่จะเปิดใจศึกษา เรียนรู้ และทำความเข้าใจมนุษย์คนอื่น ๆ ที่มีอัตลักษณ์แตกต่างและหลากหลาย
3. ในด้านขององค์กร การมีหนังสือมนุษยให้บริการจะทำให้มีการพัฒนาองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การอ่านหนังสือมนุษย เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้จาก Tacit Knowledge สู่ Explicit Knowledge และห้องสมุดในฐานะที่เป็น Human Library จะได้มีโอกาสจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้รับเพื่อเผยแพร่แก่ผู้สนใจต่อไป
4. ในด้านสังคม เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ที่สำคัญแก่คนรุ่นใหม่ ที่อาจนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาเป็นแนวคิดใหม่ เป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณค่าและที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใด การได้สนทนา หรือ “การอ่านมนุษย” จะทำให้ลดอคติต่อกัน