

การบริการเชิงรุกของห้องสมุด (Proactive Service)

ด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ซึ่งเข้ามามีบทบาทและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของผู้คน สังคมและการทำงานของหน่วยงานต่างๆมากขึ้น พร้อมกับพฤติกรรมของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไปมาก มีความต้องการ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง การยอมรับ ความมีสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น และความพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการเนื่องจากห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศโดยตรง บรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้กลางเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการต่างๆของห้องสมุด จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการให้บริการจากด้วย ปัจจุบันห้องสมุดต้องหาวิธีดำเนินการต่างๆ เพื่อเสริมบทบาทของห้องสมุดที่แต่เดิมมีแต่บริการเชิงรับ หรือ Reactive Service คือ บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้มีแนวคิดในเชิงรุกหรือ Proactive Services โดยการสร้างให้เกิดความต้องการใช้ ต้องการอ่านเกิดขึ้น และต้องการมาใช้บริการ

การบริการเชิงรุก (Proactive Service)

การบริการเชิงรุกเป็นการวางแผนการในการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รื้อให้ผู้ใช้ร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการในการสร้างบริการเชิงรุก ดังนี้(ศิริพร,2551)

1. Customer Service Plan: แผนการบริการลูกค้า

เมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนการบริการลูกค้า เพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของผู้ให้บริการทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. Customer Centric : การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เน้นความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการทุกคนในองค์กร ตั้งแต่พนักงาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” (Customer) และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดี ตามบทบาทหน้าที่ในการให้บริการและในฐานะผู้ให้ ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด

3. Service Mind : จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ

Service Mind ถือเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็น ความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้ เพราะถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านการบริการซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ

4. Skill & Enthusiastic Service: ทักษะ ความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ

ทักษะในการให้บริการลูกค้ามีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการฝึกฝนให้มีความรวดเร็วและมีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการได้แก่

-ทักษะทางด้านการทักทาย

-ทักษะด้านการรับฟัง

-ทักษะทางด้านการจัดการข้อร้องเรียน

จากแนวปฏิบัติการทำงานบริการเชิงรุกทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบริการห้องสมุดมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ ลดปัญหาขณะปฏิบัติงานสามารถรับมือกับปัญหาทางด้านงานบริการและนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การสร้างบริการเชิงรุกของห้องสมุด

1. มีมุมสบาย เป็นสัดส่วนและควรมีห้องสำหรับรับประทานอาหารและดื่มน้ำได้
2. มีหนังสือ เอกสารอันพร้อมสรรพ ที่สามารถทำงานได้เลย และควรจะตอบสนองทุกกลุ่ม ทุกคณะ สามารถให้ บริการที่ตอบสนองได้ทั้งสาระและบันเทิง
3. มีความบันเทิง
4. ส่ง ข่าว ข้อมูล รายชื่อหนังสือ ที่น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ ทางอีเมล ซึ่งใครอยู่ที่ไหนก็สามารถอ่านได้

5. ควรจะเป็นคลังความรู้เคลื่อนที่
6. ควรบริการข้อมูลเฉพาะอย่าง เฉพาะด้านปริกษาวิทยานิพนธ์ส่วนตัว สืบค้นอย่างเป็นคู่มือ
7. เมื่อมีปัญหาต้องการติดต่อห้องสมุด หรือเมื่อมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องการทราบ สามารถโทรมาถามทางห้องสมุดได้
8. ห้องสมุดควรมีบุคลากรเก่งภาษาต่างชาติ
9. มีอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน หรืออยู่ที่ไหนก็ค้นได้ ยืมต่อเองได้
10. มีการส่งข่าวแจ้งเตือน ป้องกันการลืมคืนหนังสือ
11. ควรให้บริการเสียงตามสาย แผ่นป้ายโฆษณา กิจกรรมต่าง ๆ ประกวดต่าง ๆ สัปดาห์ห้องสมุด
12. ควรจัดชั้นให้สวยงาม มีมุมหนังสือขายดี มีการเก็บสถิติการยืม มีหนังสือราคาพิเศษ (ควรทำให้ห้องสมุดน่าสนใจ เช่น ทำให้ผู้ใช้คิดมามาห้องสมุดแล้วไม่น่าเบื่อ)
13. ควรมีการสัมภาษณ์ผู้อ่าน เพื่อให้ความเห็นหนังสือใหม่ เพื่อ กระตุ้นผู้อ่าน ด้วยบทวิจารณ์
14. ควรสร้างสัมพันธ์กับชุมชน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวางแผนบริการเชิงรุก

1. องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้
2. เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกๆฝ่าย
3. สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จะได้มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถประเมินการบริหารงานได้

สรุปองค์ประกอบที่จะทำให้การบริการเชิงรุกสำเร็จ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความเชื่อมั่นวางใจ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ
5. อัจฉริยะไม่ตรี
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การเข้าถึงบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร
10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้

ตัวอย่างบริการเชิงรุก

Bookmobile library หรือก็คือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่จะใช้ยานพาหนะที่ออกแบบเพื่อใช้เป็นห้องสมุด ให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงหนังสือได้ ภายในยานพาหนะนี้อาจจะมีพื้นที่เพียงพอสำหรับคนที่นั่งและอ่านหนังสือภายในรถและสามารถบรรทุกหนังสือออกไปให้บริการแก่ประชาชนและกลุ่มบุคคลที่มีความยากลำบากในการเข้าถึงห้องสมุด เช่น ชุมชนแออัด บ้านพักคนชรา สถานพักฟื้น เป็นต้น

บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery-D.D.) เป็นการให้บริการส่งสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วิทยุ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ สำเนาบทความวารสาร ให้ผู้ใช้บริการโดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปยืม-คืนด้วยตนเอง เพียงแต่รอรับเอกสารที่ส่งคำร้องขอยืมจากจุดบริการ บริการนำส่งเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง

บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นการจัดบริการสารสนเทศและความรู้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา หรือความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศทันสมัย ตรงตามความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์

บริการ RSS ย่อมาจาก Really Simple Syndication เป็นบริการ CAS ประเภทหนึ่ง คือ บริการที่อยู่บนระบบ อินเทอร์เน็ต จัดทำข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบ XML เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ โดยส่งข่าวหรือข้อมูลใหม่ๆ ให้ถึงเครื่องตลอดเวลาที่มีการ Update ไม่ต้อง เสียเวลาเปิดเว็บไซต์เข้ามาค้นหา ข้อดีของบริการ RSS คือ ช่วยลดข้อจำกัดในการคัดลอกข้อมูลในเว็บไซต์ โดยเฉพาะกรณีการละเมิดลิขสิทธิ์ขณะที่ผู้สร้างไม่ต้องเสียเวลาทำหน้าเพจแสดงข่าว ซึ่งต้องทำทุกครั้งเมื่อ ต้องการเพิ่มข่าว RSS จะดึงข่าวมาโดยอัตโนมัติ ทำให้ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นศูนย์กลางมากขึ้น

บริการ Social Bookmarking เป็นเครื่องมือและกระบวนการหนึ่งของเทคโนโลยี Social Networking & Web 2.0 ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบริหารจัดการรายการเว็บไซต์ หรือทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น URL ชื่อเว็บ รายละเอียดย่อของเว็บ รวมทั้งคำค้นในรูปแบบ Tag ของแต่ละรายการ แนวคิดการย้ายการบันทึกรายการเว็บไซต์ไปไว้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านผู้ให้บริการกลาง และทุกคนสามารถร่วมกันบันทึกรายการเว็บไซต์ สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ ให้คะแนนความนิยม (Voting) และจัดหมวดเว็บไซต์จึงเกิดขึ้นตามกระแสเว็บ 2.0