

ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหนือกว่า – ทิศทางและแนวคิด

เลส วัตสัน (Les Watson)

ที่ปรึกษาด้านห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้

www.leswatson.net

บทนำ

คนมักทักทักกันเนื่อง ๆ ว่าสถาปนิกและมัณฑนากรเป็นผู้รับผิดชอบการรื้อสร้าง (redevelopment) พื้นที่และอาคาร เมื่อบรรณารักษ์หรือนักการศึกษาได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานโครงการปรับปรุงหรือบูรณะ (refurbishment or rebuild project) พวกเขา มักมอบความรับผิดชอบในโครงการให้อยู่ในความดูแลของบรรณารักษ์ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า ในความเป็นจริง สถาปนิกหรือมัณฑนากรมีบทบาทในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ในกรณีของห้องสมุด ความสำเร็จของโครงการท้ายที่สุดแล้วจะขึ้นอยู่กับความรู้และวิสัยทัศน์ของบรรณารักษ์ผู้รับบริการ (client librarians) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั่นเอง การเป็นผู้รับบริการในโครงการปรับปรุงหรือบูรณะไม่ใช่งานที่ง่าย เขาหรือเธอต้องผสมผสานทุกสิ่งที่ตนทราบเกี่ยวกับวิชาชีพของตนเองเข้ากับข้อควรตระหนักเกี่ยวกับทิศทางและแนวคิดที่อุบัติขึ้นทั่วโลก รวมทั้งจะต้องใช้ความสามารถในการสังเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้เป็นวิสัยทัศน์แห่งอนาคต (vision of the future) ที่อธิบายและให้เหตุผลสนับสนุนได้เมื่อถูกท้าทายด้วยแนวคิดอื่นและวิสัยทัศน์คู่แข่ง การใช้สิ่งที่เรียนรู้จากอดีตและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจุบันเพื่อคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตเป็นหน้าที่ที่เสี่ยง นอกจากนี้ ความประหวั่นต่อความล้มเหลวอาจรุนแรงมากจนผลักดันให้บรรณารักษ์ผู้รับบริการเลือกรับเอาแนวทางพื้น ๆ แต่ปลอดภัย (safe mediocre approach) ที่รังแต่จะสร้างความผิดหวังกับผู้สนับสนุนโครงการและผู้ใช้อาคาร บทความนี้อภิปรายเกี่ยวกับอุปสรรคท้าทายที่เกิดกับห้องสมุดในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 รวมทั้งทิศทางและแนวคิดที่อุบัติขึ้นเกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ห้องสมุดเพื่อตอบสนองอุปสรรคท้าทายเหล่านั้น ซึ่งจะสร้างพื้นฐานในกระบวนการคิดใคร่ครวญถึงลักษณะที่เป็นไปได้ของห้องสมุดกายภาพแห่งอนาคต (future physical libraries) เนื้อหาบทความแบ่งเป็นสามส่วนหลัก ได้แก่ การเรียนรู้ เทคโนโลยี และประสบการณ์ ทิศทางและแนวคิดที่น่าเสนอในบทความฉบับนี้นำมาจากหนังสือ “ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหนือกว่า: โครงการ ทิศทางและแนวคิด” (Watson, 2013) ที่ข้าพเจ้าเป็นบรรณาธิการ ซึ่งนำเสนอความคิดของผู้แต่ง 26 ท่านจากหลายสาขาอาชีพ จึงไม่น่าแปลกหากบทความนี้จะเพียงเนื้อหาส่วนย่อย (subset) และมีได้ครอบคลุมแนวคิดหลากหลายที่นำเสนอโดยผู้แต่งจำนวนมากภายในหนังสือเล่มดังกล่าว

ความเป็นมา

ไม่น่ากังขาเลยว่าสิ่งแวดล้อมและพัฒนาการของห้องสมุดในสหราชอาณาจักรและประเทศอื่น ๆ ประสบกับภาวะยากลำบากเนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2551 ในช่วง 15 ปีแรกของศตวรรษนี้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางการเงินอย่างรุนแรง (traumatic financial change) จากความรุ่งเรืองสู่การล่มสลาย ซึ่งลดทอนความพร้อมด้านทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐ ก่อผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อห้องสมุดประชาชนในสหราชอาณาจักร พณฯ เอ็ด เวซี (Ed Vaizey) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม การสื่อสารและอุตสาหกรรมความคิดสร้างสรรค์ (Ministry of Culture, Communications and Creative Industries) ของสหราชอาณาจักร กล่าวอ้างในปาฐกถาครั้งหนึ่งในปีพ.ศ. 2555 ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นดีกว่าที่คาดการณ์กันไว้มาก กล่าวคือ ห้องสมุดเพียง 157 แห่งถูกปิดตัวลง และห้องสมุดอีกเพียง 225 แห่งอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการปิดตัว ไม่ว่าจะจำนวนที่เกิดขึ้นจริงจะเป็นเท่าใด ช่วงเวลาที่บีบคั้น (period of constraint) นี้เป็นปัจจัยหลักที่กระตุ้นการตั้งคำถามต่อการคงห้องสมุดไว้เป็นพื้นที่กายภาพ (continuation of libraries as physical spaces) นอกจากนี้ อุปสรรคทำลายทางการเงินเป็นปริบทโลกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ สังคมและพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่คำถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการดำรงไว้ซึ่งห้องสมุดกายภาพด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายงานที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์และโทรทัศน์ในช่วงไม่กี่ปีนี้ ปัจจัยการเงินการคลังจะเป็นอุปสรรคทำลายหนึ่งเดียวที่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดในสหราชอาณาจักร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดประชาชนระดับท้องถิ่นขนาดเล็ก (small local public libraries) ถึงแม้ห้องสมุดเหล่านี้จะยังไม่ได้ปิดตัวลง แต่ก็ได้รับเงินสนับสนุนลดลงโดยเฉลี่ยถึง 7% ระหว่างปี พ.ศ. 2551-2552 และปี พ.ศ. 2554-2555 (LAMPOST, 2013) จนตกอยู่ภายใต้แรงกดดันเข้าใกล้กาลอวสานมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่รายงานในสื่อสิ่งพิมพ์และโทรทัศน์ก็ระบุด้วยว่าห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อยในช่วงเวลา 50 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับการที่กลุ่มต่อต้านการปิดห้องสมุดหรือการจำกัดการให้บริการห้องสมุดคัดค้านการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดจากบทบาทของคลังเก็บหนังสือและพื้นที่เพื่อการอ่าน (book repository and place of reading) (Horn, 2008) ภาพที่พบบ่อยคือการที่รัฐบาลและหน่วยงานระดับท้องถิ่นเพิกเฉยต่อการชุมนุมประท้วงต่อต้านการลดหรือปิดห้องสมุดในยุคที่สารสนเทศมีปริมาณมากมายกว่าที่เคยมีมา สามารถสืบค้นได้จากช่องทางมากมายกว่าที่เคยมีมา และสืบค้นโดยผู้คนมากมายกว่าที่เคยเป็นมา “ระหว่างการถือกำเนิดของโลกและปี พ.ศ. 2546 สารสนเทศปริมาณกว่าห้าเอกซะไบต์¹ ได้ถูกสร้างขึ้น [ขณะนี้] เราสร้างสารสนเทศปริมาณห้าเอกซะไบต์ทุกสองวัน” (King, 2013) และเนื่องด้วยระบบเศรษฐกิจผสมระหว่างสิ่งพิมพ์กระดาษ

¹ เอกซะไบต์หรือเอกซะไบต์ (Exabyte) เป็นหน่วยวัดขนาดข้อมูลในคอมพิวเตอร์ในรูปแบบความจุของหน่วยความจำ เท่ากับหนึ่งล้านล้านล้าน (1,000,000,000,000,000,000) ไบต์ – ผู้แปล

และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คนอ่านหนังสือจึงเพิ่มจำนวนขึ้นมากมายกว่าที่เคยเป็น (The Guardian, 2011) ผลสำคัญประการหนึ่งคือการเติบโตอย่างมหาศาลของทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีต่อห้องสมุด คือไม่เพียงสารสนเทศจะเป็นงานหลักของห้องสมุดและผู้ใช้บริการห้องสมุดจะต้องการและปรารถนาจะเข้าถึงสารสนเทศ แต่ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวได้สร้างโอกาสสำหรับการเรียนรู้ส่วนบุคคลตามอัธยาศัย (informal personal learning) มากขึ้นกว่าที่เคยเป็น การที่โอกาสการเรียนรู้เพิ่มขึ้นส่งผลต่อห้องสมุดหลายประการ มิติของแนวทางการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะอภิปรายในส่วนถัดไปของบทความ ณ จุดนี้ สิ่งสำคัญคือการเน้นว่าห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญในโครงสร้างการเรียนรู้พื้นฐานของชาติเสมือนกับโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ เราควรตระหนักด้วยว่าห้องสมุดทุกแห่งต้องตอบสนองชุมชนท้องถิ่นและทรัพยากรที่ห้องสมุดเป็นเจ้าของ และห้องสมุดแต่ละแห่งดำรงอยู่ภายใต้บริบทปัจจัยระดับโลกอย่างกว้าง ๆ ที่กล่าวถึงในตอนต้น กล่าวคือ ประเด็นที่ได้อภิปรายแล้วสมควรทำให้เราเชื่อว่าวิธีการตอบสนองต่ออุปสรรคท้าทายระดับท้องถิ่นและระดับโลกมีเพียงหนึ่งเดียว หากแต่เป็นเส้นใยที่ร้อยโยงกัน (common threads) ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในฐานะพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ และเนื่องด้วยอินเทอร์เน็ตขับเคลื่อนความต้องการการเรียนรู้ส่วนบุคคลอย่างอิสระที่รอการตอบสนอง (unmet need for independent personal learning) ความต้องการการอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นก็สร้างอนาคตสำคัญและโอกาสในการครองพื้นที่ในโครงสร้างการเรียนรู้ของชาติให้กับห้องสมุดไปพร้อมกัน

ตามที่สจวร์ต แบรินด์ (Stewart Brand) (1995) ได้กล่าวไว้ อาคารใหม่ (หรือที่ผ่านการปรับปรุง) ทุกหลัง รวมทั้งห้องสมุด สะท้อน “การคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคต” เนื่องจากพื้นที่ใหม่ไม่เพียงแต่จะต้องเหมาะสมกับเป้าหมายการใช้งานนับตั้งแต่วันแรกที่เปิดตัว แต่จะต้องเหมาะสมกับอนาคตซึ่งยังไม่เป็นที่ประจักษ์ (unknown future) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าในความคิดของข้าพเจ้า ความเหมาะสมกับอนาคตเป็นอุปสรรคท้าทายยิ่งใหญ่ที่สุดที่การก่อสร้างใด ๆ ต้องเผชิญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เนื่องด้วย “การคาดการณ์ [เกี่ยวกับอนาคต] มักผิดพลาด!” ดังที่แบรินด์ ได้เขียนไว้ จึงไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง วัตถุประสงค์ของส่วนที่เหลือของบทความฉบับนี้ คือเพื่อใคร่ครวญและสร้างความเข้าใจให้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นกับการเรียนรู้ เทคโนโลยีและประสบการณ์ ซึ่งจะให้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 21 นี้ได้

การใคร่ครวญเกี่ยวกับการเรียนรู้

ตลอดมา ห้องสมุดเป็นพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ซึ่งสนับสนุนการท่องไปของบุคคลในโลกแห่งสารสนเทศและความรู้ที่ทรัพยากรห้องสมุดบรรจุไว้ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นพื้นที่เพื่อการเรียนรู้สำหรับนักวิจัยและ

สำหรับผู้เรียนในฐานะนักวิจัย คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและวิธีการเข้าถึงบริการไม่ว่าจะผ่านเอกสารแจกผู้ใช้บริการหรือผ่านหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะก็ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของงานห้องสมุด บทบาทนี้พัฒนาไปพร้อมกับการเติบโตของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-resources) โดยห้องสมุดทำหน้าที่เป็นนายหน้าสารสนเทศ (information brokers) ด้วยลักษณะดังกล่าว ห้องสมุดก็เป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ระดับชาติและระดับนานาชาติ (national and international learning infrastructure) อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดยังแสดงบทบาทได้อีกมากในการเรียนรู้ของชุมชน สังคมและบุคคล ผ่านการพัฒนาการสนับสนุนผู้เรียนและการเรียนรู้ของพวกเขาในห้องสมุดกายภาพและห้องสมุดเสมือน (physical and virtual library) ความเข้าใจในการสนับสนุนการเรียนรู้ซึ่งก้าวล้ำกว่าการให้เพียงคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเป็นก้าวสำคัญก้าวแรกในการแสดงบทบาทที่ยิ่งใหญ่ขึ้นนี้

ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 และต้นศตวรรษที่ 21 ทฤษฎีและโมเดลการรู้สารสนเทศ (information literacy) ได้ถูกพัฒนาขึ้นในบริบทห้องสมุด ตัวอย่างเช่น ในสหราชอาณาจักร สมาคมห้องสมุดแห่งวิทยาลัยชาติและมหาวิทยาลัย (Society of College, National and University Libraries หรือ SCONUL) ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนห้องสมุดในภาคอุดมศึกษาและหอสมุดแห่งชาติ (National UK Libraries) รวมทั้งสถาบันบุคลากรห้องสมุดและสารสนเทศ (Chartered Institute of Library and Information Professionals หรือ CILIP) ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนบรรณารักษ์ผู้เป็นสมาชิกทั้งหมด ได้ร่วมกันพัฒนาโมเดลที่เป็นระบบสำหรับการให้บริการฝึกอบรมและความรู้เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ บางโมเดลถูกพัฒนาจากทฤษฎีการเรียนรู้ปัจจุบัน เช่น โมเดลเสาหลักเจ็ดประการ SCONUL (SCONUL seven pillars model, 2011) (ล่าสุดมีการเพิ่มเติมลักษณะวงจรของเสาหลักทั้งเจ็ดประการ [cyclical representation of the pillars]) ซึ่งคล้ายคลึงอย่างยิ่งกับโมเดลการเรียนรู้ของเดวิด คอลบ์ (David Kolb) (1984) ที่เชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านระยะไตร่ตรอง (reflection) เพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์นั้น รวมทั้งเพื่อวางแผนและรับประสบการณ์ครั้งใหม่ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ การใช้งานโมเดลต่าง ๆ เช่น โมเดลเสาหลักเจ็ดประการ มิได้พิจารณาระยะเวลาการเรียนรู้ทั้งหมดของคอลบ์ แต่มักจะเน้นการสืบค้นสารสนเทศ การเปลี่ยนผ่านจาก “ทัศนะของผู้บริโภค” (consumer view) ซึ่งมองห้องสมุดเป็นช่องทางเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ สู่การที่ห้องสมุดแสดงบทบาทเชิงรุกในกระบวนการเรียนรู้ เป็นหนึ่งในอุปสรรคท้าทายต่อโมเดลการรู้สารสนเทศและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของห้องสมุดในกระบวนการเรียนรู้ สิ่งสำคัญมากที่สุดอันดับสอง คือการเปลี่ยนมุมมอง กล่าวคือ ผู้บริโภคในห้องสมุดสมัยใหม่ (modern library) กลายเป็นผู้สร้าง ดังที่ลอว์แคน เดมพ์ซีย์ (Lorcan Dempsey) (2010) กล่าวไว้ว่าห้องสมุดแห่งอดีตซึ่งผู้ใช้ภายนอกเข้ามาใช้บริการจากทรัพยากรภายในสถานที่ (outside-in library) ได้กลายสภาพเป็นห้องสมุดซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถ

กลายเป็นผู้สร้างทรัพยากร รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้พร้อมใช้ได้ทุกแห่งไม่จำกัดเพียงภายในกำแพงอาคาร (inside-out library)

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการเข้าถึงและการบริหารสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การขาดสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคอย่างใหญ่หลวงต่อการเข้าถึงและใช้สารสนเทศ ช่วงเวลาก่อน 30 ปีที่แล้ว ห้องสมุดหลายแห่งซึ่งเคยเป็นผู้นำการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology หรือ IT) ได้มุ่งความพยายามในด้านใหม่ นั่นคือการพัฒนาการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยตั้งต้น (precursor) สำหรับทักษะด้านสารสนเทศ แต่น่าเสียดายที่ความพยายามส่วนใหญ่ประสบกับทางตัน (ดังที่เกิดขึ้นในระบบโรงเรียน) เนื่องจากมักเน้นไปที่การสอนวิธีการใช้ซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ แทนที่จะเน้นการเสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งจะแปรเป็นเครื่องมือสำหรับสร้างสรรค์และการสร้างงานส่วนบุคคลได้ โขดหินที่นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ช่วยให้สามารถก้าวพ้นภาพจำเดิมนี้ด้วยโปรแกรมต่อประสานและโปรแกรมประยุกต์ (interfaces and applications) ที่ผู้ใช้ต้องควบคุมด้วยสัญชาตญาณ ในขณะที่เรากำลังก้าวสู่ระยะถัดไปในการรู้ดิจิทัล สื่อและวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม (participatory culture) (Jenkins, 2013) เราต้องคิดทบทวนเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งเป็นคุณูปการที่ห้องสมุดจะสร้างต่อการเรียนรู้ของชุมชนและบุคคลได้ นอกจากนี้ เราต้องปรับทัศนคติของเราต่อผู้เรียนรู้จากผู้บริหารสารสนเทศเป็นผู้สร้างและผู้ผลิตองค์ความรู้

เรามีชีวิตอยู่ในยุคมนทัศน์

เคน โรบินสัน (Ken Robinson (2013) กล่าวว่า:

“ระบบการศึกษาปัจจุบันไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองอุปสรรคท้าทายที่เราเผชิญอยู่ในตอนนี้ ระบบการศึกษาเหล่านั้นถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในยุคก่อน การปฏิรูปรูปนั้นไม่เพียงพอ ระบบการศึกษาเหล่านั้นจะต้องถูกปฏิวัติ”

การบริหารการศึกษาด้วยแนวทาง “อุตสาหกรรม” เป็นที่กลางแคลงอย่างยิ่งในระยะเวลาปัจจุบันของพัฒนาการทางสังคมที่บรรยายโดยแดเนียล พิงค์ (Daniel Pink) (2005) ในหนังสือของเขาชื่อ “ชุดความคิดใหม่” (A Whole New Mind) ซึ่ง Pink ระบุการเปลี่ยนผ่านทางสังคม (societal transition) ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลากว่า 200 ปี จากยุคกสิกรรม (agricultural age) สู่ยุคอุตสาหกรรม (industrial age) สิ้นสุดที่ยุคสารสนเทศ/ความรู้ (age of information/knowledge) สิ่งที่เราอ่านจำนวนมาก สิ่งที่กำหนดวิธีการออกแบบห้องสมุดของเรา และสิ่งที่เรา “สอน” ในห้องสมุดของเราล้วนเชื่อมโยงกับสังคมสารสนเทศ (information society) นี้ นอกจากนี้ ระเบียบวิธี (methodologies) ที่เราใช้สอนได้รับข้อมูลจากแนวทางการสอนในยุค

อุตสาหกรรม พึ่งพิงตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนาดใหญ่ครั้งใหม่ในช่วงปีแรก ๆ ของศตวรรษที่ 21 ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการกำเนิดของสังคมโน้ตส์ (conceptual society) ซึ่งหมายถึงสังคมที่ให้คุณค่ากับลักษณะบุคคล เช่น ความคิดสร้างสรรค์และความเห็นอกเห็นใจ ว่าเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนรวมของสังคม สังคมโน้ตส์ดังกล่าวเป็นการสอดประสานระหว่างศักยภาพด้านการสร้างสรรค์และสมรรถนะในการสร้างวิถีคิดและแนวคิดใหม่ ๆ (new thinking and ideas) ซึ่งก่อกำเนิดเป็นพื้นฐานใหม่สำหรับการมีส่วนร่วมของบุคคลในสังคมโลกและสำหรับศักยภาพในการแข่งขันของชาติ (global individual participation and national competitiveness) หรือเศรษฐกิจระบบคิด (idea economy) การศึกษาเป็นทรัพยากรเพียงหนึ่งเดียวซึ่งเรามีเพื่อที่จะแข่งขันในเศรษฐกิจใด ๆ ได้ไม่เพียงแต่ในเศรษฐกิจระบบคิด นอกจากนี้ การทบทวนวิธีการที่เราจะปฏิวัติระบบการศึกษาของเราจากการเน้นการเรียนการสอนไปสู่การช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะพื้นฐาน (broader skills) ก็เป็นสิ่งท้าทาย การคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้รูปแบบใหม่อาศัยการตระหนักถึงธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงในกิจกรรมต่าง ๆ ของทั้งครูผู้สอนและผู้เรียน เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าบริการและทรัพยากรถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ฟรีแมน (Freeman) (2005) มองว่าห้องสมุดเป็น “ส่วนต่อขยายของห้องเรียน” (extension of the classroom) และสรุปว่า “พื้นที่ห้องสมุดจะต้องก่อกำเนิดศิลปะวิทยาการการสอนแนวใหม่ รวมถึงวิธีการแบบพึ่งพาและแบบมีปฏิสัมพันธ์ (collaborative and interactive modalities)”

ในช่วงไม่กี่ปีมานี้ มีการเน้นกระบวนการพัฒนาผู้เรียนด้วยการเรียนรู้ตามอัธยาศัยซึ่งเกิดขึ้นนอกห้องเรียน เช่น ผลกระทบของหลักสูตรออนไลน์ระบบเปิดที่รองรับผู้เรียนจำนวนมาก (Massively Open Online Courses หรือ MOOCs) ซึ่งกำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในการอุดมศึกษาทั่วโลก เมื่อการบรรยายถูก “นำเสนอ” (delivered) ในวงกว้างผ่านช่องทางออนไลน์ สิ่งที่เกิดขึ้นภายนอกปริบทนี้จึงถือเป็นการเรียนรู้ “อย่างแท้จริง” ผลที่ตามมาคือห้องสมุดและพื้นที่ในห้องสมุดทุกประเภทมีบทบาทสำคัญกว่าที่เคยมีมาในฐานะพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ภายใต้ระบบการศึกษาที่เป็นไปเพื่อสาธารณชนอย่างแท้จริง ในห้องเรียน “กลับด้าน” (flipped classroom) ดังกล่าว ห้องสมุดทั้งในระบบการศึกษาและภาครัฐต้องการวิสัยทัศน์และเป้าหมายเกี่ยวกับประชาชนและวิธีการเรียนรู้ของพวกเขาเพื่อจะสามารถสร้างคุณูปการอย่างแท้จริงต่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสังคมโน้ตส์ ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ดำเนินงานท่ามกลางกระแสของสารสนเทศและเศรษฐกิจระบบคิดซึ่งให้คุณค่าและสนับสนุนผู้เรียนในฐานะผู้สร้าง รวมทั้งตระหนักถึงความจริงแท้ (reality) ของวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของเจนคินส์ (Jenkins) (2013)

เกิดอะไรขึ้นกับการเรียนรู้

จอห์น ซีลีย์ บราวน์ (John Seely Brown) (Brown and Duguid, 2000) เชื่อว่า “การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสังคมอย่างเห็นได้ชัด ในความเป็นจริง การเรียนรู้มิได้เกิดขึ้นตอบสนองการสอน แต่เป็นผลจากกรอบทางสังคม (social framework) ที่ส่งเสริมการเรียนรู้” แก่นของถ้อยคำบอกเล่าและมิติสังคมของการเรียนรู้ (orality and sociality of learning) ซึ่งมองความรู้เป็นทั้งวัตถุทางสังคม (social construct) และผลของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หยั่งรากในมุมมองคอนสตรัคติวิสต์ทางสังคมของวิกทอทสกี (Vygotsky) ที่มีต่อโลก (Vygotskian social constructivist view) (Pass, 2004) ความเข้าใจร่วมกันของเราต่อสังคมนั้นปราศจากทัศนคติเชิงการเรียนรู้และเน้นความสำคัญของปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการสร้างสรรค์กันอย่างไม่เป็นทางการ (informal get-togethers) อย่างไรก็ตาม กิจกรรมหลักในการสร้างสรรค์กันดังกล่าวคือการสนทนา และดังที่ซีลีย์ บราวน์ (2000) กล่าวไว้:

“การเรียนรู้ทุกประการเริ่มต้นที่การสนทนา”

จริง ๆ แล้ว ข้อความสามัญที่ถูกกละเล่ได้ง่ายนี้บรรยายแนวคิดซึ่งทรงอิทธิพลและสำคัญอย่างยิ่งยวดที่เปิดโลกทัศน์ของเราว่า “สังคม” คืออะไรจากมิติทางสังคมของกระบวนการปฏิสัมพันธ์ไปสู่มิติทางสังคมของการเรียนรู้ การสนทนา ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่ของมนุษย์ มีบทบาทหลักในกิจกรรมการเรียนรู้ (และการสอน) ทั้งหมด การสนทนาไม่ได้เกิดเพียงกับเพื่อนและครูผู้สอนเท่านั้น แต่ยังกินความถึงการสนทนากับวัสดุการเรียนรู้ (materials) ทรัพยากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย (โปรดดู Laurillard (2002) สำหรับกรอบแนวคิดและการอภิปรายเกี่ยวกับการสนทนาอย่างละเอียด) การสนทนายังประโยชน์ต่อกิจกรรมการเรียนรู้หลายรูปแบบ ได้แก่ การแสวงหาและการตั้งคำถามเกี่ยวกับความรู้และสารสนเทศ การอภิปราย การฝึกฝน และการพึ่งพาอาศัยกันและการสร้างความรู้ นอกจากนี้ การสนทนายังเป็นองค์ประกอบสำคัญในทฤษฎีการเรียนรู้ปัจจุบันจำนวนมาก รวมถึง แนวคิดคอนสตรัคติวิสต์เชิงสังคม (social constructivism) (การนำเสนอและอธิบายของครูผู้สอน) แนวคิดการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (constructionism) (การสนทนากับตนเองซึ่งปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของเรา) และการเรียนรู้ในบริบทจริง (situated learning) (การร่วมสร้างความรู้ในสถานการณ์ที่เราประสงค์ใช้ความรู้นั้น)

โมเดลของลอริลลาร์ด (Laurillard) นำเสนอมุมมองอย่างกว้างที่ไม่ปิดกั้นเกี่ยวกับการสนทนา (broad unrestricted view of conversations) ครอบคลุมถึงการสนทนาแบบทางเดียวในการบรรยายหรือการนำเสนอ การสนทนาแบบหลายทางในงานกลุ่มหรืองานที่ทำในกลุ่มเพื่อน และประการสำคัญคือ การสนทนาส่วนตัวกับตนเองที่เกิดขึ้นในห้วงความคิดของเรา ซึ่งมีส่วนสร้างและเชื่อมโยงประสบการณ์การเรียนรู้

“ในขณะที่ผมยังเด็ก เติบโตในชุมชนฟาร์ ร็อกอะเวย์ (Far Rockaway²) ผมมีเพื่อนคนหนึ่งชื่อ เบอร์นี่ วอล์กเกอร์ (Bernie Walker) เราทั้งคู่ต่างมี “ห้องทดลอง” ในบ้าน และเราจะทำ “การทดลอง” หลาย ๆ แบบ ครั้งหนึ่ง เรากำลังคุยกัน ตอนนั้นน่าจะอายุราว 11 หรือ 12 ปี และผมก็พูดขึ้นว่า “แต่การคิดใคร่ครวญ ไม่ใช่สิ่งอื่นนอกจากการพูดคุยกับภายในตัวคุณเอง” (Feynman, 2000)

ความสำคัญของการสนทนาต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้นชัดเจนทั้งในบริบททางสังคมและบุคคล เฉกเช่นเดียวกับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ทางสังคมมิใช่การแทนที่ทุกสิ่งซึ่งเกิดก่อนหน้า แต่เป็นความพยายามในการจัดการกับความเป็นสากลของการสนทนาแบบทางเดียวซึ่งเป็นลักษณะของการสอน โอกาสสำหรับห้องสมุดในฐานะพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ คือการมีส่วนร่วมในการปรับสมดุลใหม่นี้ อุปสรรคท้าทายคือการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่เราสร้างขึ้นและบริการที่เราเสนอในห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของเราในการสร้างสมดุลใหม่ให้ระบบการศึกษาซึ่งเน้นการสอนมากเกินไปและเป็นเช่นนี้มาเนิ่นนานเกินไป ในการพิจารณาธรรมชาติของการเรียนรู้เพื่อให้ข้อมูลกับห้องสมุดแห่งอนาคตของเรา เราควรหลีกเลี่ยงความกระตือรือร้นอย่างโจ่งแจ้ง (overt enthusiasm) ที่มีต่อการเรียนรู้ทางสังคม เนื่องด้วยเราตระหนักว่าการเรียนรู้ที่เน้นเป็นปรากฏการณ์เชิงบุคคลและสังคมและเกิดได้หลากหลายรูปแบบ (socio-personal and diverse) ห้องสมุดและพื้นที่การเรียนรู้โฉมใหม่ควรจะสะท้อนความหลากหลายของรูปแบบการสนทนาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างการสร้างความเข้าใจผ่านกระบวนการทางสังคม (social construction of understanding) และการสืบค้นสารสนเทศผ่านกระบวนการการเรียนรู้ (instructional acquisition of information) ห้องสมุดควรสร้างบรรยากาศและประสบการณ์ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนท้าทายและพัฒนากรอบความเข้าใจของพวกเขาผ่านการสนทนาในหลายรูปแบบเท่าที่จะเป็นไปได้ พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ทางสังคมที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบซึ่งสนับสนุนการสนทนาทุกรูปแบบทั้งจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (active engagement with others) จนถึง การไตร่ตรองตามลำพัง (solitary reflection) จะส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการสร้างพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ทางสังคมเพียงอย่างเดียว นอกจากพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม กระบวนการที่บุคลากรผู้สนับสนุนการเรียนรู้ในห้องสมุดมีส่วนร่วมในการสนทนาและสร้างประสบการณ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพของพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ บรรณารักษ์แสดงบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ได้ เนื่องด้วยพวกเขามีความเข้าใจในทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งเป็นวัสดุพื้นฐานในกระบวนการเรียนรู้ ในขณะนี้ ความหลากหลายของประเภททรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (open education resources) กำลังขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว (Bonk, 2009)

² Far Rockaway เป็นชุมชนหนึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ทางตะวันออกของเมืองควีนส์ มลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา – ผู้แปล

จึงสร้างพื้นฐานให้บรรณารักษ์ใช้ประโยชน์จากทักษะหลักของพวกเขาในการแสวงหาจุดยืนในฐานะผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ (learning facilitators) ในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ไม่ใช่เพียงความหลากหลายของการสนทนา แต่ยังรวมถึงปัญญาที่เกิดขึ้นจากการสนทนา

งานวิจัยด้านจิตวิทยาการศึกษาของโฮวาร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner) (2006, 1999, 1993) ชี้ให้เห็นประจักษ์ว่าปัญญามีได้เป็นเอกเทศ (singular concept) และผู้เรียนทุกคนมีมิติแห่งปัญญาของตนที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้เรียนทุกคนจึงมีปัญญาในด้านที่ต่างกัน ประเด็นที่ชัดเจนจากงานวิจัยของเขาคือการมีอยู่ของความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference) และความต้องการของผู้เรียนที่มีความหลากหลายเป็นปกติวิสัย (inherent variety of need) นอกจากนี้ ยังมีการยอมรับว่าการเรียนรู้มีองค์ประกอบด้านอารมณ์ (emotional component) ด้วย อารมณ์ทางบวกและทางลบ (positive and negative emotions) เสริมหรือขัดขวางการเรียนรู้ได้ เจนเซน (Jensen) (2005) เตือนพวกเราว่าอารมณ์ไม่เพียงแต่จะเป็นแรงผลักดัน (drives) และอุปสรรค (barriers) สำคัญในการเรียนรู้ แต่ยังเกิดขึ้นตลอดเวลา เชื่อมโยงกับพฤติกรรมของเราและไม่เที่ยง (transient) กล่าวคือแปรเปลี่ยนและส่งผลอย่างต่อเนื่อง (continuously dynamically changing) สิ่งที่ประจักษ์ชัดอีกประการหนึ่ง คือธรรมชาติแห่งพลวัตของความต้องการนั้นซับซ้อนเช่นเดียวกับอารมณ์ เมื่อประกอบกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพและปัญญา จะเกิดความซับซ้อนด้านปริบทส่วนบุคคลในกระบวนการเรียนรู้ ที่ทำให้เราต้องมุ่งมั่นอย่างไม่หยุดยั้งในการทำความเข้าใจเชิงประสบการณ์ (experiential terms) ว่าสิ่งแวดล้อมแบบไหนอาจ*เสริมการเรียนรู้* และสิ่งแวดล้อมแบบไหนจะ*ไม่เสริมการเรียนรู้* พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ซึ่งเราสร้างขึ้นสามารถเสริมหรือขัดขวางการเรียนรู้ได้ด้วยผลอันซับซ้อนซึ่งเกิดกับผู้อยู่ในพื้นที่การเรียนรู้นั้น ครูและนักจิตวิทยาชาวอิตาลีเลียนนามว่า โลริส มาลากุซซี่ (Loris Malaguzzi) เชื่อว่าเด็ก ๆ มีพัฒนาการผ่านปฏิสัมพันธ์ เริ่มจากผู้ใหญ่ในชีวิตของพวกเขา ได้แก่ ผู้ปกครองและครู ตามด้วยเพื่อนของพวกเขา และสุดท้ายคือสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวพวกเขา มาลากุซซี่ เชื่อว่าสิ่งแวดล้อมเป็นเสมือนครูคนที่สาม

นัยบางประการต่อพื้นที่ห้องสมุด

สิ่งแวดล้อมที่เราปฏิบัติงานและเรียนรู้ส่งผลอย่างยิ่งยวดต่อความรู้สึกและการเรียนรู้ของเรา ริริซโซ (Rizzo) (2002) ชี้แนะแนวทางซึ่งเป็นประโยชน์ที่พัฒนาจากการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิชาการ (academic library users) เกี่ยวกับประเภทของสิ่งแวดล้อมที่พวกเขาแสวงหา โดยริริซโซได้จำแนกพื้นที่เพื่อการเรียนรู้เป็นสี่ประเภท ได้แก่:

- (1) พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในชุมชนซึ่งมีชีวิตชีวาและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างมาก

(2) พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ซึ่งสร้างการพึ่งพาและปฏิสัมพันธ์สำหรับการสืบค้นส่วนบุคคลและการทำงาน
กลุ่ม

(3) พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ซึ่งไม่มีใครจะมีชีวิตชีวาและค่อนข้างเงียบเชียบ เช่น ห้องและซุ้มหรือมุมสำหรับ
อ่านหนังสือ

(4) พื้นที่เพื่อการเรียนรู้สำหรับการใคร่ครวญและดำดิ่งในห้วงความคิดอย่างเงียบเชียบ

ประเภทพื้นที่เพื่อการเรียนรู้แบบคร่าว ๆ นี้เป็นกรอบแนวคิดซึ่งมีประโยชน์ในการคิดใคร่ครวญถึงสิ่งที่
ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 จะสร้างขึ้นได้ ประเภทเหล่านี้มิได้เบ็ดเสร็จหรือผูกขาด (neither definitive nor
exclusive) หากแต่เป็นจุดเริ่มต้นสู่การคาดการณ์ การต่อยอดและการผสมผสาน (extrapolation,
extension and fusion) ขอบเขตของพื้นที่ประเภทสถานพบปะชุมนุม (marketplace type space)
(ประเภทที่หนึ่งตามการจำแนกของริชโซ) และพื้นที่ในศาสนสถาน (ประเภทที่สี่ตามการจำแนกของริชโซ)
รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ทั้งสองประเภทจะผันแปรตามห้องสมุดแต่ละแห่ง การใคร่ครวญ
ถึงความสมดุลระหว่างพื้นที่ประเภทต่าง ๆ หมายถึงการพิจารณาขอบเขตพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ทางสังคม
ประเภทที่หนึ่งและประเภทที่สองซึ่งจอบแจและกำลังเป็นที่นิยมตามห้องสมุดหลายแห่งในสหราชอาณาจักร เมื่อ
เปรียบเทียบกับพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ประเภทที่สามและประเภทที่สี่ในห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library)
ความเป็นจริงด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่แปรเปลี่ยนไปและแนวคิดด้านการเรียนรู้ในศตวรรษ
ที่ 21 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่ประเภทที่สามและประเภทที่สี่ให้กลายเป็นพื้นที่ประเภทที่หนึ่งและ
ประเภทที่สอง แลงเคส (Lankes) (2013) แสดงออกซึ่งแนวคิดนี้อย่างชัดเจนว่า “ห้องสมุดที่ดีเลิศในปัจจุบัน
ล้วนแต่กำลังแปลงโฉมจากอาคารเจียบงันซึ่งมีห้องให้ใช้เสียงดังได้หนึ่งหรือสองห้อง เป็นอาคารที่จอบแจซึ่งมีห้อง
ห้ามใช้เสียงหนึ่งห้อง ห้องสมุดเหล่านั้นกำลังเปลี่ยนแปลงจากอาณาจักรของบรรณารักษ์ (domain of the
librarians) เป็นอาณาจักรของชุมชน (domain of the communities)” ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่ง
ประสบความสำเร็จจะต้องมีความสมดุลระหว่างพื้นที่ประเภทต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความต้องการของชุมชนที่
ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่ง**ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง**จะมีพลวัตที่สมดุลซึ่ง
ทำได้เกินกว่าความคาดหวังและปรับตัวตามวัฏจักรการใช้งานตลอดทั้งปีเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น
ในแต่ละช่วงเวลาได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือความต้องการพื้นที่อ่านหนังสือที่เงียบเชียบซึ่งเพิ่มขึ้นในหมู่องค์กร
การศึกษาระหว่างการสอบเมื่อเทียบกับความต้องการพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือร่วมกันระหว่างการทำ
โครงการ การสร้างการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจทำได้ง่ายโดยเพียงกดสวิตช์เปลี่ยนสีของพื้นที่ การเปลี่ยน
หลอดไฟหรือการติดตั้งโครงสร้างหรือฉากกั้นแบบกึ่งส่วนตัว (semi-private structures or partitions) เพื่อ
สร้างความเป็นส่วนตัว หรือพื้นที่สำหรับกิจกรรมกลุ่มซึ่งป้องกันการรบกวนกิจกรรมของผู้อื่นที่อยู่ใกล้เคียง
พื้นที่ซึ่งประสบความสำเร็จน้อยที่สุดคือพื้นที่ซึ่งไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและไม่สามารถ

ปรับตัวเข้ากับความต้องการระยะสั้นที่แปรเปลี่ยน (changing short-term demands) ได้ พื้นที่ที่หลากหลายสมดุลและมีพลวัตจะทำให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการจะตอบสนองความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

ความหลากหลายและความยืดหยุ่น

ดังนั้น จากมุมมองการเรียนรู้ พื้นที่ประเภทต่าง ๆ ซึ่งคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเรียนรู้ผ่านการสนทนาและปัจจัยด้านอารมณ์ แทนที่เราจะละเลยมิติเหล่านั้น เรากลับจะต้องใช้แนวทางใหม่สู่สิ่งที่เราให้บริการในห้องสมุดของเราและวิธีการที่เรานำเสนอบริการนั้น ข้อความที่ชัดเจนประการหนึ่ง คือ ความหลากหลายของความแตกต่างระหว่างบุคคลในกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดของเราเกิดจากความต้องการของผู้เรียนที่มีความหลากหลายเป็นปกติวิสัย และความต้องการเหล่านี้แปรผันตามกาลเวลา ประเด็นนี้ชี้ถึงความจำเป็นที่เกิดขึ้นด้านความหลากหลายในการให้บริการพื้นที่ของห้องสมุดของเราเพื่อให้ผู้เรียนมีทางเลือกอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายนี้มีได้หมายถึงพื้นที่แยกเป็นสัดส่วนตามประเภท (separate space silos) แต่หมายถึงการตระหนักว่าเราเป็นสัตว์สังคม (social animals) ที่ยังประโยชน์ในแบบของเรา นอกจากนี้ยังหมายถึงการที่เราสร้างกรอบความเข้าใจภายใต้อิทธิพลของกรอบการสนทนา ซึ่งครอบคลุมอนุกรมปฏิสัมพันธ์ (continuum of interactions) ที่เกิดกับทรัพยากรและเทคโนโลยี การฟัง การมีส่วนร่วม การสร้างประโยชน์ การไตร่ตรองและการสร้าง การเรียนรู้จะเป็นความรับผิดชอบของบุคคลเสมอ สำหรับตอนนี้ ห้องสมุดนำเสนอทรัพยากรป้อนเข้า (resource inputs) ในรูปทรัพยากรห้องสมุด (resource collections) ดังนั้นสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องทำเพิ่มขึ้นคือการโอบอุ้ม ส่งเสริม กระตุ้นและสนับสนุนผู้สร้างองค์ความรู้แห่งอนาคต การผันตัวจากการเน้นพื้นที่ห้องสมุดไปสู่กิจกรรมของประชาชนในฐานะผู้เรียนและผู้สร้าง ภายใต้บริบทแห่งยุคโมโนทัศน์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้เราไม่เพียงจะต้องเข้าใจว่าผู้คนเรียนรู้อย่างไร แต่จะต้องเข้าใจด้วยว่าพื้นที่ที่เราสร้างขึ้นจะรองรับการเรียนรู้ของพวกเขาได้อย่างไร

เทคโนโลยีและห้องสมุด

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ห้องสมุดได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการ (operational efficiency) ด้วยการรับเอาระบบสารสนเทศซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและบริการของห้องสมุดดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ โดยเน้นการจัดการ การบริหารจัดการและการเผยแพร่ทรัพยากร จนถึงการขยายขอบเขต (ที่ไม่ใคร่สมบูรณ์แบบนัก) ไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรดิจิทัล ในทางกลับกัน การใช้เทคโนโลยีกับพื้นที่ห้องสมุดค่อนข้างถูกกละเลย การสร้างระบบฮาร์ดแวร์ การสร้างระบบเครือข่ายและอุปกรณ์บริการตนเองอย่างกว้างขวาง กอปรกับการลงทุนในป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic signage) และจอแสดงผล (display screen) เป็นมิติที่เด่นชัดที่สุดของพื้นที่ที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ประเภทต่าง

ๆ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT commons) และศูนย์สารสนเทศ (Information Commons) (Watson and Anderson, 2008) ได้วิวัฒนาการไปสู่การติดตั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายที่เรียงซ้อนกันดังที่พบในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่และห้องสมุดประชาชนหลายแห่ง ซึ่งทำให้นึกถึงฟาร์มเลี้ยงไก่แบบกรงตับ (battery chicken style farms) สิ่งแวดล้อมที่ไม่น่าอภิรมย์เช่นนี้ นับว่ายังไกลจากบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งบรรยายไว้ในส่วนที่แล้วของบทความฉบับนี้ การเสริมเทคโนโลยีในพื้นที่ห้องสมุดเดิมหรือแม้กระทั่งที่สร้างขึ้นใหม่โดยมากแล้วเห็นได้ชัดว่าเป็นอุปสรรคต่อวิธีแก้ปัญหาและไม่ได้ช่วยเสริมพื้นที่แต่อย่างใด

เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การจินตนาการสิ่งที่เทคโนโลยีจะทำให้เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจึงไม่มีใช้เรื่องง่าย อุปสรรคท้าทายยิ่งกว่าที่เคยมีมา คือการคาดการณ์ได้ว่านวัตกรรมเทคโนโลยีใดจะมีแนวโน้มแพร่หลายและมีความสำคัญอย่างแท้จริงกับการพัฒนาพื้นที่ห้องสมุด คำถามที่เกิดขึ้น คือพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งตอนนี้ดูจะไม่เชื่อมโยงกับห้องสมุด เช่น ยานยนต์ไร้คนขับ (driverless cars) แว่นตา جوجل (google glass) เครื่องพิมพ์สามมิติ (3D printers) การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (cloud computing) เครือข่ายทางสังคม (social web) อุปกรณ์สวมใส่ (wearable devices) หุ่นยนต์ (robots) ปัญญาจักรกล (machine intelligence) หรือผลิตภัณฑ์นาโนเทคโนโลยี (products of nanotechnology) จะส่งผลอย่างไรต่อห้องสมุด และปัจจัยใด (ถ้ามี) อาจสร้างอนาคตที่สดใสกว่าสำหรับห้องสมุดแห่งอนาคต? รายการสั้น ๆ ที่ไม่ครบถ้วนนี้เป็นเพียงเทคโนโลยีที่เรามีอยู่ ณ ปัจจุบัน ความเป็นจริงคือการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องที่อัตราการเปลี่ยนแปลง² (ยกกำลังสอง) จะส่งผลอย่างใหญ่หลวงเกินกว่าที่เราจะจินตนาการได้ เรย์ เคิร์ชเวลล์ (Ray Kurzweil) (2006) คาดการณ์ว่าภายในปลายทศวรรษที่ 2020 คอมพิวเตอร์จะผ่านการทดสอบทัวริง (Turing Test) กล่าวคือ จักรกลจะสามารถร่วมการสนทนาได้อย่างเก่งกาจจนแทบคล้ายคลึงกับมนุษย์ เมื่อเป็นเช่นนั้น เราจะยังต้องการบุคลากรสำหรับการให้คำปรึกษาและการตอบคำถามในห้องสมุดอยู่หรือไม่ พัฒนาการนี้และอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจะผลักดันให้เราต้องก้าวจากเพียงการรับเอามาใช้ (adoption) หรือการปรับตัว (adaptation) ไปสู่การยอมรับ (embrace) และการสร้างความกลมกลืน (assimilate) กับเทคโนโลยี สิ่งที่จะเกิดขึ้นแน่นอนคือคอมพิวเตอร์จะสามารถซ่อมแซมตัวเอง (self-repairing) ทำสำเนาตัวเอง (self-replicating) และพัฒนาตัวเองได้ในอนาคตอันใกล้ ทำให้การเปลี่ยนแปลง² ยิ่งท้าทาย ผลสืบเนื่องของอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้และความล้มเหลวของเราในการเห็นภาพการเปลี่ยนแปลง² คือการที่เทคโนโลยีมีผลกระทบสำคัญต่อทุกมิติชีวิตอย่างมหาดศาลและไม่คาดฝัน รวมทั้งห้องสมุดและการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ การเปลี่ยนแปลงนำมาซึ่งความไม่แน่นอนและชี้ให้เห็นว่าเราจะต้องทบทวนพื้นฐานรากเกี่ยวกับรูปแบบและหน้าที่ของห้องสมุดในฐานะพื้นที่ ทำไมผู้คนจึงเลือกไปห้องสมุด ในการตอบคำถามนี้

ภายใต้บริบทของเทคโนโลยี ห้องสมุดจะต้องประเมินความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดและเทคโนโลยีอย่างใกล้ชิด

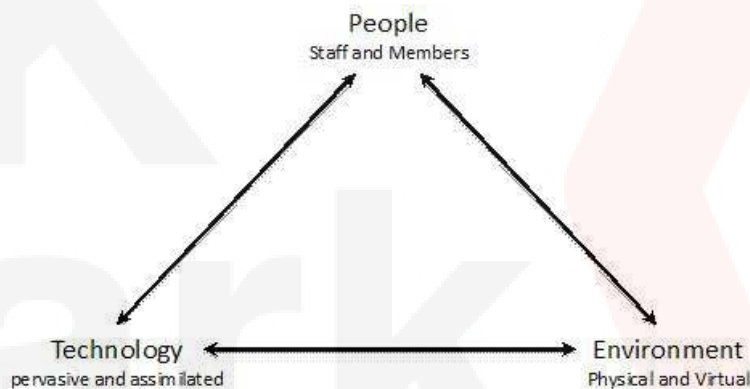
ห้องสมุดคือเทคโนโลยี

“เทคโนโลยีคือสิ่งใดก็ตามที่ประดิษฐ์ขึ้นหลังจากคุณเกิด” – อลัน เคย์ (Alan Kay)

ห้องสมุดมักตอบสนองต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยการเชื่อมโยงกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่เดิมอย่างตื้นเขินเกินไป ส่วนใหญ่จะเป็นการรับเอาเทคโนโลยีมาใช้โดยมีการปรับตัวเพียงเล็กน้อย วิธีการนี้จะได้ผลดีกับเทคโนโลยีที่มีบทบาทเฉพาะด้าน เช่น แผ่นฟิล์มขนาดเล็กหรือไมโครฟิช (microfiche) หรือเทคโนโลยีการพิมพ์ แต่การดำเนินงานจะน่าผิดหวังเมื่อมีการรับเอาเทคโนโลยีสามัญอเนกประสงค์ (generic all-purpose technology) มาใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เควิน เคลลีย์ (Kevin Kelly) (2010) ผู้ร่วมก่อตั้งเว็บไซต์ Wired³ จำแนกเทคโนโลยีเป็นประเภทต่าง ๆ ภายใต้ระบบนิเวศเทคโนโลยีที่วิวัฒนาการอย่างรวดเร็ว (rapidly evolving technological ecosystem) ที่เขาเรียกว่า “อนุกรมเทคโนโลยี” (technium) สำหรับเคลลีย์ อนุกรมเทคโนโลยีคือระบบเทคโนโลยีซึ่ง “กินขอบเขตมากกว่าฮาร์ดแวร์มันปลาบ ครอบคลุมถึงวัฒนธรรม ศิลปะ สถาบันทางสังคมและการสร้างสรรค์ทางปัญญาทุกประเภท” ไม่เพียงก่อปรด้วยเครื่องมือทั้งหมดที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นโดยมนุษยชาติ แต่ยังครอบคลุมระบบทั้งหมดที่ทำให้เราสามารถบริหารจัดการ พัฒนาและใช้เครื่องมือเหล่านี้ได้ เคลลีย์เชื่อว่าในช่วงหลายศตวรรษที่ผ่านมา อนุกรมเทคโนโลยีได้วิวัฒนาการควบคู่กันกับระบบชีววิทยา จากทัศนะนี้ ตัวห้องสมุดเองก็เป็นเทคโนโลยี กล่าวคือเป็นระบบภายใต้อนุกรมเทคโนโลยีซึ่งอุบัติขึ้นเพื่อสร้างการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ศิลปินที่ต้นฉบับที่เขียนด้วยลายมือ ตัวอักษรตีพิมพ์ สิ่งประดิษฐ์ดิจิทัล (digital artifacts) และวัสดุสื่อประสม (multimedia materials) ดังนั้น คำถามที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นสำหรับห้องสมุดคือรูปแบบถัดไปของเทคโนโลยีจะเป็นอย่างไร คำถามดังกล่าวมีนัยมากกว่าเพียงการพิจารณาถึงกลวิธีของห้องสมุดในการรับเอาเทคโนโลยีมาใช้และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี สิ่งที่สำคัญสำหรับห้องสมุดคือการผสมผสาน (internalize) และการสร้างความกลมกลืน (assimilate) กับเทคโนโลยีผนวกกับจินตนาการเพื่อนำพาเทคโนโลยีที่เราเรียกกัน ณ ตอนนี้อย่างห้องสมุดไปสู่อย่างก้าวต่อไป แทนที่จะคงสถานะเดิม (current position) ที่ห้องสมุดสร้างความเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

³ Wired เป็นเว็บไซต์ชั้นนำซึ่งรายงานข่าวสารเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ วัฒนธรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งผลที่ปัจจัยเหล่านี้มีต่อแวดวงธุรกิจ การแสวงหาความบันเทิง การสื่อสาร วิทยาศาสตร์ การเมืองและวัฒนธรรม – ผู้แปล

หนึ่งในทิศทางของอนุกรมเทคโนโลยีของเคลลี คืออนุกรมฯ นั้นวิวัฒนาการไปพร้อมกับการสร้างโอกาสที่เพิ่มขึ้น นั่นคือ โอกาสในการพัฒนามนุษย์ (human betterment) ผ่านการเพิ่มศักยภาพทางปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ ผลที่ตามมาคือทางเลือกที่เพิ่มขึ้น และเคลลี เชื่อว่า “เรา [ในฐานะมนุษย์] ต้องการทางเลือกที่หลากหลายครบถ้วนซึ่งอนุกรมเทคโนโลยีสร้างขึ้นในการปลดปล่อยศักยภาพของพวกเราให้ถึงที่สุด” ในทัศนะของเราเราควรจะ “ลงมือเพิ่มทางเลือกเสมอ” แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดในฐานะระบบเทคโนโลยีและเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดในฐานะระบบซึ่งมุ่งเพิ่มทางเลือกสร้างมุมมองอันทรงอิทธิพล นำเราให้ก้าวพ้นจากการยึดติดการใช้เทคโนโลยีไปสู่การเน้นที่ตัวสมาชิก (ผู้ใช้บริการและบุคลากร) ห้องสมุด การยึดติดแนวทางการใช้เทคโนโลยีเป็นประเด็นเชิงกลวิธีและจะไม่มีวันนำพาห้องสมุดไปสู่อย่างก้าวต่อไปของเทคโนโลยีได้ การยึดติดแนวทางมีแนวโน้มจะนำไปสู่การรับเอาเทคโนโลยีมาใช้แต่เฉพาะเมื่อมีความปลอดภัย การผสมผสานและการสร้างความกลมกลืนกับเทคโนโลยีขององค์กรใด ๆ จะต้องมุ่งไปสู่อนาคตและสอดคล้องเป็นหนึ่งในเดียวกับกรอบกลยุทธ์ขององค์กร เทคโนโลยีจะต้องเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและจะต้องถูกบูรณาการเข้ากับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ดังที่แสดงในแผนภาพด้านล่าง



ถึงแม้แนวทางเชิงกลยุทธ์นี้มีได้คาดการณ์เกี่ยวกับอนาคต แต่ก็สร้างกรอบสำหรับการคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเทคโนโลยีและปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีกับปัจจัยอื่น ๆ ภายใต้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งก็คือห้องสมุด มิติสำคัญของกรอบเชิงกลยุทธ์นี้คือการเน้นการสร้าง ความกลมกลืนและการบูรณาการเทคโนโลยีกับทรัพยากรหลักอื่น การพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ไปพร้อมกันมีความเป็นไปได้ที่จะสร้างความมั่นใจว่าปัจจัยต่าง ๆ จะทำงานสอดประสานกันและเพิ่มคุณค่าซึ่งกันและกันแทนที่จะขัดกันเอง การคิดใคร่ครวญ การวางกลยุทธ์และการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้งสามนี้จะต้องตระหนักถึงปฏิสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างแต่ละปัจจัย ธรรมชาติดังกล่าวจะเพิ่มความเป็นไปได้ในการเสริมผลลัพธ์และประโยชน์เมื่อเทียบกับการพิจารณาแต่ละปัจจัยแยกจากกัน ตัวอย่างง่าย ๆ คือในอดีต ห้องสมุดมักวางเครื่องบริการตนเอง (self-service solutions) บนหรือ

ใกล้กับโต๊ะยืม-คืนหนังสือ ทำให้บริเวณนั้นเกิดความแออัดและทำให้เกิดความไม่แน่ใจในกลุ่มบุคลากรและสมาชิกห้องสมุดว่าจะใช้สิ่งอำนวยความสะดวกชนิดใหม่เมื่อไหร่ หรือจะใช้หรือไม่ แนวทางนี้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและอาจทำให้ผู้คนรู้สึกสับสน การใคร่ครวญถึงเป้าหมายองค์กรรวมทั้งแท้จริงของเทคโนโลยีกระบวนการที่เราประสงค์ให้พื้นที่สร้างขึ้นและความคาดหวังที่เรามีต่อบุคลากรและสมาชิกห้องสมุดจะชี้ว่าการตั้งเครื่องบริการตนเองห่างจากโต๊ะยืม-คืนให้อยู่ในจุดแรกผ่านของผู้ใช้บริการเมื่อก้าวเข้าสู่อาคาร รวมทั้งการตั้งเครื่องบริการตนเองกระจายตลอดทั่วทั้งอาคาร จะเป็นทางออกที่ไม่เพียงเสริมสิ่งแวดล้อมพื้นที่ แต่จะทำให้การเลือกใช้เทคโนโลยีเป็นที่ประจักษ์ต่อสมาชิกและบุคลากรห้องสมุด วัตถุประสงค์หลักของกลยุทธ์บูรณาการเทคโนโลยี คือการสร้างพื้นที่ห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางทั้งเชิงกายภาพและเชิงเสมือน ทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกด้านบริการที่มีฐานรากจากเทคโนโลยีซึ่งไม่เกะกะ รกตาและบูรณาการเข้ากับประสบการณ์ห้องสมุดอย่างไร้ที่ติ

แล้วพื้นที่ห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางมีรูปลักษณะอย่างไรในวันนี้

ความแพร่หลาย

พื้นที่ห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมีการใช้ระบบเครือข่ายทั้งแบบผ่านสายเชื่อมต่อ (wired) และแบบไร้สาย (wireless) อย่างแพร่หลาย ทำให้สมาชิกห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ณ จุดใดก็ได้ภายในพื้นที่ อุปกรณ์เชื่อมต่อบางประเภทเป็น “ทรัพย์สินของ” ห้องสมุด เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะซึ่งจัดวางในรูปแบบที่หลากหลายสำหรับการใช้งานของบุคคลและกลุ่มบุคคล แต่ที่สำคัญไปกว่านั้น คืออุปกรณ์หลายประเภทเป็นทรัพย์สินของผู้ใช้บริการห้องสมุด กระแสการนำอุปกรณ์ของตนเองมาห้องสมุด (Bring Your Own Device หรือ BYOD) ที่แพร่หลายในแวดวงอุดมศึกษาและการให้บริการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสร้างอิสระให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนมาใช้งานในห้องสมุด การเปลี่ยนแปลงจากการบังคับให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ “ของ” ห้องสมุดนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ส่วนหนึ่งก็ด้วยแนวทางนี้สะท้อนถึงธรรมชาติด้านบุคคลของเทคโนโลยี (จึงเป็นที่มาของคำว่าคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือ personal computer) และอีกส่วนหนึ่งก็ด้วยแนวทางนี้ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำงานด้วยซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พวกเขาพึงใจและเข้าถึงหน่วยเก็บข้อมูลกลุ่มเมฆส่วนตัวได้ทันทีตามเวลาจริง (real time access to personal cloud storage)

“สิ่งที่บุคคลจะได้รับจากอุปกรณ์ตฤคในห้องสมุดประชาชนที่ติดตั้งซอฟต์แวร์คัดกรองบังคับ (mandatory filtering software) และไร้ซึ่งโอกาสสำหรับการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลจะหมองไปเมื่อเทียบกับสิ่งที่บุคคลจะทำได้ด้วยคอมพิวเตอร์ที่บ้านซึ่งเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระ มีแถบกว้างของคลื่นความถี่หรือแบนด์วิดท์สูงและเชื่อมต่อได้ตลอดเวลา” – เจนคิน (Jenkin) (2013)

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือการใช้อุปกรณ์เหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกสถานที่ทำงานของพวกเขาภายในห้องสมุดและสิ่งแวดล้อมซึ่งเหมาะสมที่สุดกับความต้องการของพวกเขาได้ อย่างไรก็ตาม ศักยภาพการย้ายเคลื่อนตำแหน่งการจัดวาง (mobility) ในห้องสมุดยังคงถูกจำกัดโดยความจำเป็นด้านการเข้าถึงแหล่งจ่ายไฟ ห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางพร้อมด้วยอุปกรณ์ที่เตรียมไว้เป็นอย่างดีจะต้องมีโครงข่ายไฟฟ้าใต้ดินและเต้ารับจ่ายไฟติดตั้งบนโต๊ะเฟอร์นิเจอร์แบบไม่เป็นทางการ เช่น โซฟา นอกจากนี้ ห้องสมุดดังกล่าวจะส่งเสริมสาระสำคัญของการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายด้วยบริการให้ยืมอุปกรณ์พกพาสำหรับใช้งานได้ทุกพื้นที่ภายในตัวอาคาร รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์บางประเภทสำหรับสมาชิกชุมชนซึ่งไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์เหล่านั้นได้ ในอนาคต การเพิ่มทางเลือกด้านเทคโนโลยีจะพึงพาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีไร้สาย ซึ่งจะมีขึ้นเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ รวมทั้งอุปกรณ์สวมใส่พกพา (mobile wearable devices) ซึ่งกำลังกลายเป็นวิถี บรรณารักษ์เป็นผู้รับเอาเทคโนโลยีกลุ่มแรกเสมอมา (ตัวอย่างเช่น ใช้บัตรเจาะรูและไมโครฟิล์มในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ระบบการออกเลขหนังสือ (issue systems) การจัดดัชนี (indexing) และการอนุรักษ์หนังสือพิมพ์ (newspaper preservation) ในช่วงต้นทศวรรษ 1960) และบทบาทที่เด่นชัดของห้องสมุดในการตรวจสอบและการจัดแสดงโอกาสด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็ยังดำเนินไปในห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การใช้งานกระดานอัจฉริยะสามมิติ (3D smart boards) และเครื่องพิมพ์สามมิติในห้องสมุดดังกล่าวเป็นที่แรกจึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

การบริหารจัดการเทคโนโลยี

เหมือนระบบเทคโนโลยีส่วนใหญ่ ห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางในปัจจุบันประกอบด้วยทั้งเทคโนโลยีที่เพิ่งถือกำเนิดและที่เป็นตำนาน รวมถึงหนังสือ ห้องสมุดดังกล่าวจะดำเนินแนวทางที่พิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างพื้นที่สำหรับหนังสือและพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการ โดยรับเอากลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงคลังหนังสือประจำปี (annual stock reviews) และการกำจัดหรือยกเลิกรายการที่ไม่มีผู้ใช้งาน ความรู้ที่ถ่องแท้เกี่ยวกับการใช้งานคลังหนังสือ (ตัวอย่างเช่น จากสถิติการยืม) เป็นสิ่งจำเป็นในการให้ข้อมูลสำหรับการดำเนินกลยุทธ์นี้ รวมทั้งเพื่อการต่อยอดกลยุทธ์ไปสู่นโยบายการบริหารจัดการเชิงรุก (active management policy) ในการใช้งานชั้นหนังสือเปิด (open access shelving) ชั้นหนังสือขนาดเล็ก (compact shelving) และคลังหนังสือแยกส่วน (remote book stores) เพื่อเพิ่มพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ทางออกที่สร้างสรรค์สำหรับการคงคลังหนังสือในห้องสมุดควรจะเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น การใช้หนังสือเพื่อกันอาณาเขต (zones) ภายในห้องสมุด การใช้กำแพงหนังสือเพื่อสร้างความเป็นส่วนตัวและกันเสียงรบกวน และการใช้หนังสือเพื่อสร้างแรงบันดาลใจภายในห้องสมุด การรับเอาและการใช้งานทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์และการสร้างข้อมูลดิจิทัล (digitization) ทำให้

ห้องสมุดที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางสามารถเพิ่มพื้นที่สำหรับประชาชนและขยายขอบเขตทรัพยากรห้องสมุดไปพร้อมกันได้ การบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นตำนานอย่างรอบคอบและมีความคิดสร้างสรรค์เป็นก้าวแรกที่สำคัญในการปรับปรุงห้องสมุดหรืออาคารใหม่เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะมีการเตรียมพื้นที่ให้มากที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาคารและทรัพยากรภายในอาคาร

เทคโนโลยีอาจถูกฝังตัว (embedded) และถูกใช้เพื่อสร้างการสนทนาที่ต่อเนื่องกับสมาชิกห้องสมุด ในขณะที่พวกเขาเคลื่อนจากพื้นที่หนึ่งไปยังอีกพื้นที่หนึ่งภายในอาคาร ในระดับพื้นฐาน ป้ายอิเล็กทรอนิกส์อาจถูกใช้เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (dynamic information) เกี่ยวกับตัวห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งงาน (events) ที่จัดและบริภัณฑ์นำเสนอ นอกจากนี้ เวกเช่นเดียวกับในพิพิธภัณฑ์ ห้องสมุดบางแห่งใช้รหัสบาร์โค้ดสองมิติหรือคิวอาร์โค้ด (QR code) ที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้จากสมาร์ทโฟน หรือหน่วยสารสนเทศประจำที่ (local information points) สามารถส่งข้อมูลสู่อุปกรณ์พกพาผ่านระบบการเชื่อมต่อกับบลูทูธ ในขณะที่ผู้ใช้บริการเดินผ่าน จอแสดงผลแบบอินเตอร์แอคทีฟ (interactive displays) ซึ่งพัฒนาจากเทคโนโลยีพื้นผิว (surface technology) อาจถูกใช้เพื่อยกระดับป้ายอิเล็กทรอนิกส์ไปอีกขั้นโดยการติดตั้งบนโต๊ะอินเตอร์แอคทีฟ และเกิดเป็นวิธีใหม่ในการรับประสบการณ์สารสนเทศ ดังเช่นที่ใช้ในการศึกษาทรัพยากรประวัติศาสตร์ของท้องถิ่น ห้องสมุดหลายแห่งใช้เทคโนโลยีสร้างแสงสว่าง (lighting technology) อย่างกว้างขวางในการเสริมภาพและอารมณ์ (look and feel) ของพื้นที่ห้องสมุด กล่าวคือ การใช้ดวงไฟเพื่อปรับสีของพื้นที่ในแต่ละช่วงวันจะมีอิทธิพลอย่างยิ่งยวดต่ออารมณ์และพฤติกรรม และเป็นทางเลือกที่พึงปรารถนา เมื่อเทียบกับการตกแต่งด้วยแสงสีตายตัว (fixed color décor) ในทำนองเดียวกัน ภาพกราฟฟิก็อาจถูกใช้ในการสร้างสิ่งแวดล้อมประเภทต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเพื่อเสริมความกระตือรือร้นในการทำงานกลุ่มหรือพฤติกรรมสงบเสงี่ยม อุปกรณ์เสียง (audio devices) สามารถเพิ่มความหลากหลายให้กับวิธีการนำเสนอข้อมูล ตัวอย่างเช่น การใช้เสียง ณ ทางเข้าพื้นที่เพื่อสร้างประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการ อาจอยู่ในรูปแบบการเล่นเสียงจู้ปาก เมื่อผู้ใช้บริการเข้าสู่พื้นที่ห้ามใช้เสียง หรือการเล่นเสียงจำลองบรรยากาศสถานพบปะชุมนุม เมื่อผู้ใช้บริการเข้าสู่พื้นที่สำหรับปฏิสัมพันธ์กลุ่ม

การรับรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการและความต้องการของพวกเขา

ห้องสมุดทุกแห่งต่างก็มุ่งแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานห้องสมุดของสมาชิกและวิธีการปรับปรุงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในกระบวนการนี้ เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยได้อย่างมาก ข้อมูลพื้นฐานนั้นอาจรวบรวมและเข้าใจได้ง่าย แต่ประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้นกลับซับซ้อนและ

เข้าใจได้ยาก ความยุ่งยากคือหากเรายึดติดกับความง่ายตาย เราอาจแค่เก็บและวิเคราะห์ข้อมูล หากเรามุ่งสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับผู้ใช้บริการของเราและมองลึกลงไป ทั้งทรัพยากรและการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องนั้นล้วนซับซ้อนและยุ่งยาก โปรแกรม Big Data ซึ่งเป็นพัฒนาการด้านศักยภาพข้อมูลล่าสุด โปรแกรมนี้ไม่เพียงมีศักยภาพในแง่การรวบรวมข้อมูลปริมาณมหาศาล แต่รวมถึงการใช้งานตัวเทคโนโลยีเองผ่านชุดคำสั่งซับซ้อน (complex algorithms) และอำนาจการคำนวณที่ทวีขึ้น ทำให้การวิเคราะห์และเข้าใจข้อมูลลักษณะนี้กำลังเริ่มเป็นไปได้ สำหรับห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง พัฒนาการนี้สร้างโอกาสที่ดีขึ้นอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจกับ “ประสบการณ์ห้องสมุด” มีฮัล ชิกเซนทมีฮัล (Mihaly Csikszentmihaly) ได้พัฒนาเทคนิคการสุ่มประสบการณ์ (experience sampling) ด้วยการใช้วิทยุติดตามตัวหรือเพจเจอร์ (pagers) ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ทีมนักวิจัยของชิกเซนทมีฮัลสามารถรวบรวมข้อมูลตามเวลาจริง (real time data) เกี่ยวกับกระบวนการซึ่งบุคคลที่มีความสุขส่งต่อความสุขให้ผู้อื่น จนเกิดเป็นทฤษฎีการถ่ายโอนความสุข (flow theory of happiness) อันเลื่องชื่อของเขา เทคนิคนี้จะทรงประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดหากใช้อุปกรณ์พกพาในยุคปัจจุบันผสมกับโปรแกรม Big Data ในการสร้างความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับประสบการณ์ห้องสมุด วิธีการสุ่มประสบการณ์มีศักยภาพในการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งด้วยการเอาชนะแรงกดดันในอดีตที่ได้ผลของข้อมูลล่าช้า โดยใช้วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบทิ้งห่างเวลา (time lapse feedback methods) การรวบรวมข้อมูลตามเวลาจริง ซึ่งใช้งานอยู่ในปัจจุบัน กล่าวคือ แทนที่จะเน้นสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต กลับให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ดำเนินอยู่ตอนนี้ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการศึกษาด้วยโปรแกรม Big Data อาจทำให้เราสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ใช้บริการรู้สึกอย่างไรกับสถานที่และบริการของเรา

หุ่นยนต์กำลังเข้ามามีบทบาท

หากกล่าวถึงหุ่นยนต์กับผู้คน ผลตอบรับต่อแนวคิดอาจเป็นความรังเกียจหรือความไม่เชื่อ แต่หุ่นยนต์กำลังเข้ามามีบทบาทและจะถูกใช้ในห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง หุ่นยนต์ได้เริ่มมีบทบาทแล้วในการจัดเก็บและสืบค้นหนังสือด้วยเทคโนโลยีระบุตัวตนด้วยคลื่นความถี่วิทยุ (radio frequency identification หรือ RFID) นอกจากนี้ แขนกลของหุ่นยนต์ (robotic arms) ยังถูกใช้ในการวางอุปกรณ์พกหนังสือ (book hoppers) บนสายพาน (conveyors) ในปัจจุบัน บรรณารักษ์ยังสืบค้นหนังสือด้วยเครื่องอ่าน RFID และอาจทำเช่นนี้ต่อไปได้อีกไม่นาน แต่อย่างน้อยก็นานจนกว่าหุ่นยนต์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแบบเดี่ยว/แบบลำพัง (stand alone mobile robot) ที่สืบค้นชั้นวางหนังสือได้จะถือกำเนิดขึ้น รูปแบบของหุ่นยนต์แห่งอนาคตและเวลาที่หุ่นยนต์นั้นจะเป็นที่ยอมรับในสังคมไม่อาจทราบได้ ณ ตอนนี้ อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์ในห้องสมุดซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางควรเริ่มคิดใคร่ครวญว่าพวกเขาหวังจะให้หุ่นยนต์ปฏิบัติงานอะไรได้ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดพึงพาการใช้ทรัพยากร

ทั้งหมดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรหุ่นยนต์ มีการอ้างว่า อาร์เธอร์ ซี คลาร์ก (Arthur C. Clarke) ได้กล่าวไว้ว่า “ครูที่แทนที่ด้วยหุ่นยนต์ได้ก็ควรถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์” ในทำนองเดียวกัน บรรณารักษ์คนใดก็ตามที่แทนที่ด้วยหุ่นยนต์ได้ก็ควรถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ เนื่องด้วยบรรณารักษ์มีงานที่มีความหมายมากเกินกว่านั้นให้ทำ

ประสบการณ์จากพื้นที่กายภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

ความคิดสร้างสรรค์เป็นหัวใจสำคัญของสังคมโน้ตชนซึ่งได้กล่าวถึงในส่วนก่อนของบทความฉบับนี้ ฟลอริดา (Florida) (2013) เผยในงาน “ชนชั้นสร้างสรรค์” (the creative class) ของเขาว่าตรงข้ามกับความคาดหวังของเรา นักสร้างสรรค์ที่ตระหนักถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตยังคงเห็นคุณค่าของสถานที่อยู่:

“การทำนายถึงการสิ้นสุดของสถานที่ไม่สอดคล้องเลยกับคนจำนวนนับไม่ถ้วนที่ผมได้สัมภาษณ์ กลุ่มสนทนา (focus groups) ที่ผมได้สังเกตการณ์และงานวิจัยเชิงสถิติที่ผมได้ทำ สถานที่และชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งกว่าที่เคยเป็นมา... แม้ระบบเศรษฐกิจเองก็ก่อตัวเพิ่มขึ้นรอบ ๆ กลุ่มคนในสถานที่จริง”

แนวคิดนี้ชี้ถึงความจำเป็นในการดำรงห้องสมุดไว้ในฐานะพื้นที่ทางกายภาพ การทำงานกับกลุ่มสนทนาที่ชนชั้นสร้างสรรค์เข้าร่วมทำให้ฟลอริดาเชื่อว่าสิ่งที่สำคัญคือประสบการณ์

“ประสบการณ์กำลังเข้ามาแทนที่สินค้าและบริการเพราะประสบการณ์กระตุ้นทักษะตามธรรมชาติ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (creative faculties) และเสริมศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ (creative capacities) ของเรา รูปแบบชีวิตที่กระตือรือร้นและมุ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์นี้กำลังแพร่ขยายและมีผลมากขึ้นในสังคม...”

ไพน์ และกิลมอร์ (Pine and Gilmore) (1999) บรรยายพัฒนาการความต้องการของลูกค้าจากโภคภัณฑ์ (commodities) สู่ผลิตภัณฑ์ (goods) บริการ (services) และที่สุดคือประสบการณ์ (experiences) ในบทความชื่อ “เศรษฐกิจประสบการณ์” (Experience Economy) การมอบประสบการณ์ห้องสมุดที่ดีที่สุดนั้น ควรเป็นหนึ่งในเป้าหมายพื้นฐานของห้องสมุดและการพัฒนาพื้นที่ห้องสมุดได้ก็ตาม ประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับขึ้นอยู่กับคุณภาพของพื้นที่ การจัดวางพื้นที่และบริการที่น่าเสนอในพื้นที่ เนื่องด้วยพื้นที่และบริการแยกจากกันไม่ได้และพึ่งพาอาศัยกัน (inseparable and interdependent) เมื่อใดก็ตามที่พื้นที่และบริการถูกออกแบบและบริหารจัดการให้ตอบสนองความคาดหวังได้อย่างสมบูรณ์แบบ รวมทั้งผันแปรตามความคาดหวังที่เปลี่ยนไป ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นประสบการณ์ที่ดีที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดในฐานะสถานที่จึงควรเป็นศูนย์กลางการรวมกลุ่ม การประกอบกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หลากหลาย กอปรกับมีการอนุรักษ์สารสนเทศ ระบบสนับสนุน การบริการ ชุมชนและทรัพยากรซึ่งมีมาแต่เดิมไว้ในสภาพดีที่สุด นั้น

คือประสบการณ์ที่ได้รับจากห้องสมุดควรจะเป็นมากกว่าและให้ความรู้สึกที่สมจริงมากกว่าห้องสมุดสามัญทั่วไป (just a library):

“ผู้คนสิ่งที่คุณพูด พวกเขาสิ่งที่คุณปฏิบัติ แต่พวกเขาจะไม่มีวันลืมว่าคุณทำให้พวกเขาารู้สึกอย่างไร” – มายา แองเจิลลู (Maya Angelou) อ้างถึงใน Prahalad และ Sawhney (2011)

การทำให้อาคารห้องสมุดเป็น “ประสบการณ์” เป็นทัศนคติใหม่ที่กระตุ้นให้เราใคร่ครวญเกี่ยวกับรูปลักษณ์และอารมณ์อย่างถี่ถ้วน งานของ ริชาร์ด ฟลอริดา (Richard Florida) แสดงให้เห็นว่าสถานที่ยังคงมีความสำคัญกับสมาชิกชุมชนทัศนคติและความสำคัญของการคำนึงถึงอาคารในฐานะปัจจัยสร้างประสบการณ์เป็นสิ่งที่ยังมองข้ามไม่ได้ นักออกแบบนาม คาริม ราซิด (Karim Rashid) แสดงออกซึ่งแนวคิดนี้เป็นอย่างดีในแถลงการณ์ข้อที่ 43 จากแถลงการณ์ 50 ข้อของเขา ดังนี้: “ประสบการณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิต และที่แท้แล้ว ทั้งหมดที่มีคือการแลกเปลี่ยนแนวคิดและปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ พื้นที่และวัตถุสามารถส่งเสริมหรือบั่นทอนประสบการณ์ได้” (www.karimrashid.com) วิถีดังกล่าวพาเราก้าวข้ามการให้บริการลูกค้าไปสู่ความจำเป็นของความรู้แจ้งเกี่ยวกับผู้ใช้สถานที่ของเรา ซึ่งจะแปลงเป็นความเข้าใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ของพวกเขาและความรู้สึกที่พวกเขามีต่อประสบการณ์นั้น เหล่านี้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของเราเน้น ดังที่อภิปรายแล้วในส่วนเทคโนโลยี

ถ้อยคำเกี่ยวกับบ้านหลังที่สาม

มีการเขียนถึงแนวคิดบ้านหลังที่สาม (the Third Place) ของโอลด์เดินเบิร์ก (Oldenburg) (1999) อย่างมากมาย:

“บ้านหลังที่สามมิใช่ที่พำนักหรือที่ทำงาน หรือบ้านสองหลังแรก แต่เป็นสถานที่ต่าง ๆ เช่น ร้านกาแฟ ร้านหนังสือหรือร้านอาหารเล็ก ๆ (café) ที่เราพบปะกับคนรู้จักในบรรยากาศไม่เป็นทางการ สถานที่เหล่านี้ก่อปรเป็น ‘หัวใจของพลังทางสังคมของชุมชน’ (community’s social vitality) เป็นสถานที่ซึ่งผู้คนไปเพื่อหาเพื่อนร่วมสนทนาและการสนทนาที่มีชีวิตชีวา”

แนวคิดที่อภิปรายโดยย่อในส่วนก่อนสามารถประยุกต์ใช้ได้กับแนวคิดบ้านหลังที่สาม อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงในการประยุกต์ใช้โมเดลบ้านหลังที่สามกับห้องสมุด คือการที่โมเดลกล่าวถึงเพียงมิติทางสังคม การมีเพื่อนร่วมสนทนาและการสนทนาที่ดี แต่ไม่ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีเป้าหมาย (purposeful work) และการเรียนรู้ผ่านการสนทนา แนวคิดบ้านหลังที่สามในฐานะปัจจัยกระตุ้นการพัฒนานี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการและเป็นดัชนีชี้วัดที่เป็นประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดแห่งอนาคตต้องการโมเดลที่ผสมผสานแนวคิดบ้านหลังที่สามเข้ากับผลผลิตของบ้านหลังที่สอง คือที่ทำงาน และบ้านหลังแรก คือที่พำนัก ที่จริงแล้ว

มิติสำคัญประการหนึ่งของพื้นที่ห้องสมุดมักจะเป็นการสร้าง “บ้านสำหรับอ่านหนังสือ” (study home) สำหรับผู้ใช้บริการที่ขาดพื้นที่ดังกล่าว

ความเป็นจริงบางประการ

ฮิวจ์ แอนเดอร์สัน (Hugh Anderson) และข้าพเจ้า (2008) ได้ทำการสำรวจสถาบันการศึกษาต่อเนื่องและสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักรจำนวนหนึ่งเพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่จับต้องได้ (tangible factors) ปัจจัยใดเป็นปัญหามากที่สุด ประเด็นที่การสำรวจของเราชี้ชัดว่าเป็นปัญหามากที่สุด คือระบบทำความร้อน (heating) และระบบระบายอากาศ (ventilation) ตามมาติด ๆ ด้วยเสียงรบกวน (noise) ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้หลายแห่งร้อนเกินไปในฤดูร้อนและหนาวเกินไปในฤดูหนาว นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการพื้นที่ดังกล่าวยังมักตำหนิเกี่ยวกับการขาดอำนาจในการควบคุมระบบทำความร้อนและระบบระบายอากาศ การควบคุมอุณหภูมิและการระบายอากาศซึ่งผ่านการออกแบบเป็นอย่างดีเป็นปัจจัยตั้งต้นที่จำเป็นสูงสุด (absolutely essential pre-requisite) ต่อความสำเร็จของโครงการและต้องดำเนินการในระยะวางแผนโครงการ ประเด็นเกี่ยวกับเสียงรบกวนถูกกล่าวถึงบ่อย ๆ ในการสำรวจของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกิดกับพื้นที่เปิดโล่งขนาดใหญ่ (large open plan spaces) ในทางตรงกันข้าม ในพื้นที่ที่ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การกั้นอาณาเขตและฉากกั้นแบบกึ่งส่วนตัว (ดูส่วนถัดไปของบทความฉบับนี้) เสียงรบกวนมิใช่ประเด็นปัญหา

ปัจจัยที่ผู้เข้าร่วมการสำรวจรู้สึกว่ไม่มีใครเป็นปัญหานั้นคือระบบแสงและกลิ่น ถึงแม้ว่าผลการสำรวจจะชี้ว่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดระบบแสง เรากลับรู้สึกว่ผลนี้มักจะทำให้พลาดโอกาสในการเริ่มเสริมผลลัพธ์ของพื้นที่ด้วยการใช้ระบบแสงเพื่อเพิ่มความน่าสนใจและในการสร้างความยืดหยุ่นด้านสีที่บริหารจัดการได้ง่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างอารมณ์ที่จะส่งสัญญาณได้อย่างแยบคายเกี่ยวกับเป้าหมายของพื้นที่ ดังที่กล่าวถึงในส่วนที่แล้วของบทความ คำแนะนำของเราคือควรพิจารณาเรื่องระบบแสงให้มากพอ ไม่เพียงแต่ในแง่การปฏิบัติตามมาตรฐาน แต่ยักรวมถึงในด้านการเพิ่มวิธีการเสริมผลด้านอารมณ์ของพื้นที่

เนื่องจากการอนุญาตให้นำอาหารและเครื่องดื่มที่แพร่หลายมากขึ้นในห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งเกิดวิถีการสร้างพื้นที่เพื่อคืนความสดชื่น (refreshment facilities) จึงควรมีการดำเนินการเพื่อป้องกันกลิ่นรบกวนให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ นอกจากนี้ การวางแผนระบบระบายอากาศควรคำนึงถึงปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่มด้วย

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าทั้งหมดที่เราทราบคืออะไร สิ่งที่เราไม่ทราบกลับเป็นปัจจัยซึ่งทำให้โครงการไม่ไปไปตามแผนที่คาดไว้ ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่เราไม่ทราบนั้นก็ทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้ มีความไม่แน่นอนเสมอท่ามกลางความแน่นอนในการสร้างปัจจัยที่จับต้องได้ เช่น ระบบทำความร้อนและระบบ

ระบายอากาศ ให้เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ผลที่อาจเกิดขึ้นจากระบบแสง อย่างไรก็ตาม การกำจัดความไม่แน่นอนจากโครงการอย่างสิ้นเชิงนั้นเป็นไปได้ เราจึงต้องรักษาความยืดหยุ่นในสิ่งที่เราสร้างเพื่อรองรับการดัดแปลงเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงหากจำเป็น

แนวโน้มและความคิดเรื่องพื้นที่

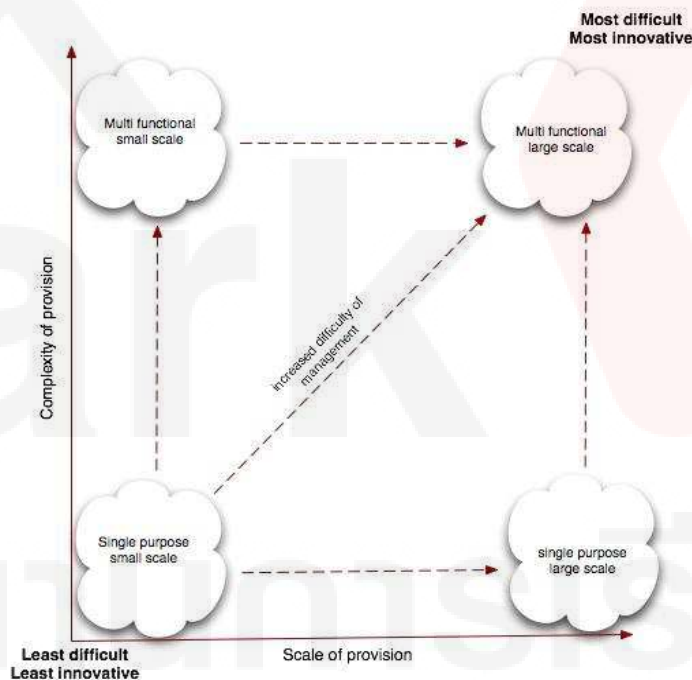
พื้นที่เปิดโล่ง

สำหรับโครงการสร้างอาคารใหม่ แนวทางสมัยใหม่ที่นิยมมากที่สุดคือการสร้างพื้นที่เปิดโล่ง พื้นที่เปิดโล่งแก้ไขปัญหาความไม่แน่นอนบางประการที่กล่าวถึงในส่วนที่แล้ว รวมทั้งความเป็นไปได้ในการแปลงโครงสร้างใหม่ได้อย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด (ongoing reconfiguration) ขณะที่อาคารเรียนรู้สิ่งที่จะต้องเป็นในฐานะพื้นที่ผ่านกระบวนการใช้งานและทิศทางที่อุบัติขึ้น ความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์อนาคตเป็นลักษณะพึงปรารถนาสำคัญของพื้นที่เหล่านี้ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างชั้นล่างของอาคารบริการ ซัลไทเออร์ เซ็นเตอร์ ณ มหาวิทยาลัยกลาสโกว แคลลิโดเนีย (Saltire Center, Glasgow Caledonian University) (www.leswatson.net) สิ่งสำคัญที่สุด คือการดำเนินงานพื้นที่เปิดโล่งที่ประสบความสำเร็จสูงสุดมีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับการเชื่อมต่อพื้นที่เหล่านี้ เพื่อเลี่ยงการจราจรที่ไม่จำเป็นผ่านตัวอาคาร ซึ่งเกิดจากบันได “ดึงความสนใจ” (feature stairs) ที่วางตำแหน่งไม่เหมาะสม หรือชั้นลอยที่ออกแบบวางแผนไว้ อย่างอ่อนด้อย หรือช่องรับแสง (lightwells) ครอบพื้นที่เปิดโล่งเพียงเพื่อผลทางสถาปัตยกรรม พื้นที่เปิดโล่งซึ่งเสนอความเป็นไปได้ที่ไร้ขอบเขตช่วยให้การเตรียมรับสถานการณ์อนาคตผิดพลาดได้ยาก แต่พื้นที่เปิดโล่งก็มิได้ปราศจากผู้วิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งพุ่งเป้าไปที่โอกาสการเกิดเสียงรบกวนและการขาดความเป็นส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ความรอบคอบในการเลือกและการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ รวมทั้งการกำหนดตำแหน่งชั้นหนังสือ จะช่วยเก็บกักเสียงรบกวนและสร้างพื้นที่กึ่งส่วนตัวได้ (ดูส่วนถัดไป) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือพื้นที่เปิดโล่งสร้างโอกาสสำหรับ “การออกแบบพื้นที่ใหม่” ได้ตลอดเวลาด้วยการเพิ่มโครงสร้างและเฟอร์นิเจอร์ใหม่ หรือการจัดวางตำแหน่งเฟอร์นิเจอร์เดิม (ค่อนข้างไม่ซับซ้อน) และชั้นหนังสือเดิม (ยุ่งยากและใช้ทรัพยากรมากกว่า) ในรูปแบบใหม่เพื่อสร้างเขตห้ามหรืออนุญาตให้ใช้เสียง เป็นต้น พื้นที่เปิดโล่งเป็นลักษณะสำคัญที่นำมาซึ่งความดีงามของความยืดหยุ่น แต่ก็ต้องมีการสร้างสมดุลด้วยกลยุทธ์การจัดอาณาเขต (ซึ่งปกติแล้วอาคารเก่าบางแห่งใช้กำแพงเป็นตัวจัดแยกพื้นที่)

พื้นที่เปิดโล่งเทียบกับพื้นที่ปิด

ในพื้นที่ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางประเภทเปิดโล่ง ลักษณะของพื้นที่ที่จะกำหนดโดยเฟอร์นิเจอร์ เครื่องประกอบและอุปกรณ์ (fittings and equipment) และจะปรับเปลี่ยนได้ง่ายด้วยการ

ทดลองใช้งานพื้นที่ พื้นที่เปิดโล่งถือกำเนิดในสำนักงานในช่วงกลางศตวรรษที่แล้ว ส่วนหนึ่งเพื่อให้พื้นที่ที่จำกัดรองรับการใช้งานได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และเพื่อจัดการกับความจำเป็นด้านความยืดหยุ่นซึ่งเกิดจากแนวทางปฏิบัติงานที่เปลี่ยนไปและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ณ ปัจจุบันนี้ การออกแบบห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ประสบกับแรงกดดันด้านการใช้งานพื้นที่แบบเดียวกัน การผสมผสานความจำเป็นด้านความยืดหยุ่นและการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น ด้วยการสร้างพื้นที่สำนักงานเปิดโล่งใหญ่โตแต่อัดแน่นด้วยช่องกั้นฉาก (screened off cells) อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายพื้นที่ดังกล่าวพร้อมกับปัญหาความไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้งานพื้นที่นั้น พื้นที่ห้องสมุดแบบเปิดโล่งสมัยใหม่อาจก่อปัญหาคล้ายคลึงกันหากขาดความหลากหลายและการออกแบบภายในอย่างเหมาะสม ในทางตรงกันข้าม พื้นที่เปิดซึ่งได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบจะไม่เพียงยืดหยุ่นแต่จะสามารถรองรับความหลากหลาย การไหลเวียนของผู้ใช้งานและความซับซ้อนได้ นอกจากนี้ พื้นที่เปิดโล่งที่ดียังจะสร้างแรงบันดาลใจ แรงกระตุ้น ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ โอกาสการเรียนรู้จากผู้อื่น (vicarious learning) สำนึกของความเป็นชุมชน รวมทั้งทางเลือกและความตื่นเต้นในกลุ่มผู้ใช้พื้นที่ อย่างไรก็ตาม ความยืดหยุ่นอาจมาพร้อมกับความยุ่งยาก แผนภาพด้านล่าง (Watson and Anderson, 2008) แสดงการเปรียบเทียบระดับและความซับซ้อนของพื้นที่

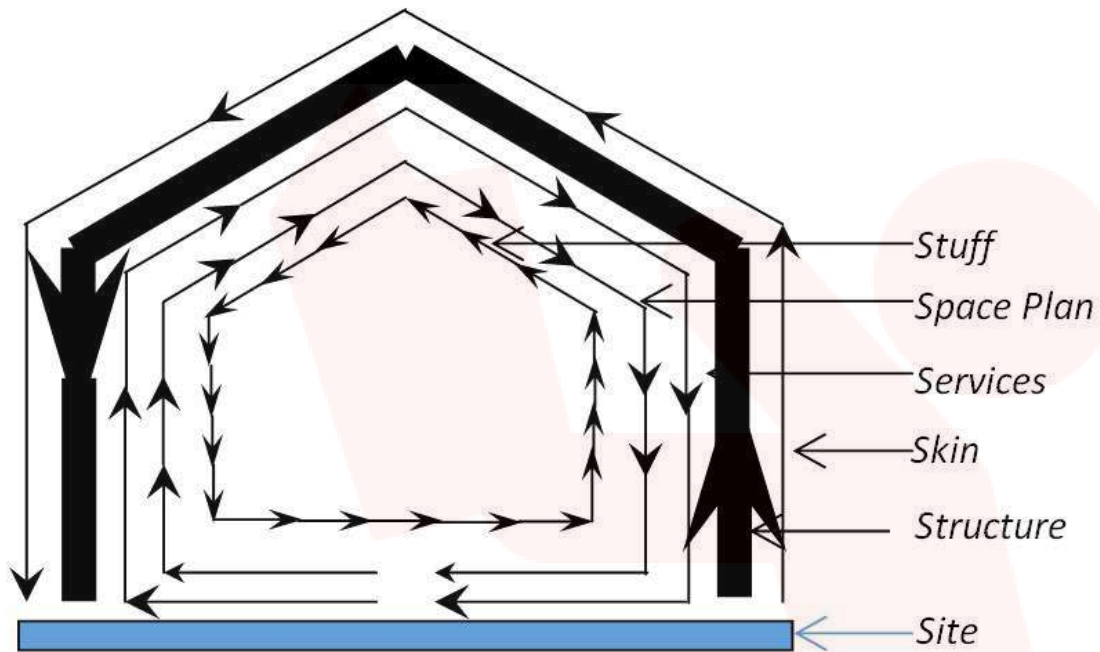


แผนภาพแสดงแนวคิดที่ว่านอกจากพื้นที่เปิดโล่งขนาดใหญ่จะนำมาซึ่งศักยภาพการรองรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่เกิดต่อเนื่อง ก็เพิ่มความยุ่งยากในการบริหารจัดการด้วย โครงการใดก็ตามจะต้องพิจารณาแรงกดดันระหว่างความยุ่งยากในการบริหารจัดการกับศักยภาพการรองรับนวัตกรรม ณ ระยะเวลาวางแผน พื้นที่ซึ่งมีการใช้งานเทคโนโลยีอย่างกว้างขวางประเภทเปิดโล่งมิได้เป็นโอสตรอบจักรวาล และการ

พิจารณาเบื้องต้นในการพัฒนาห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้จะต้องเกิดขึ้นจริงและปฏิบัติได้ในการบริหารจัดการพื้นที่ซึ่งดำเนินไป ไม่เกิดประโยชน์ที่จะสร้างความยืดหยุ่นให้กับพื้นที่ดังกล่าว หากไม่สามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการพื้นที่ได้ในอนาคต นอกจากนี้ ประเด็นที่อภิปรายเกี่ยวกับพื้นที่สำนักงานแบบเปิดโล่งข้างต้นยังเตือนถึงโทษของการใช้งานอย่างพื้นที่เพื่อการเรียนรู้แบบเปิดโล่งอย่างสุดโต่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาวะประชากรล้น (overpopulation) ในการเลือกพื้นที่เปิดโล่งเมื่อเทียบกับพื้นที่แยกส่วน (cellular space) คำถามหลักที่ต้องพิจารณา คือเราปรารถนาให้กิจกรรมซึ่งพึ่งพาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านประเภทใดดำเนินต่อไปในอนาคต หรือกิจกรรมใดต้องแยกพื้นที่ด้วยเหตุผลอื่น ความเชื่อตรงเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบคำถามว่ากำแพงจรดเพดานแบบถาวร (fixed full height walls) นั้นจำเป็นอย่างแท้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องตระหนักว่าในสถานการณ์ส่วนใหญ่ การหาเหตุเพื่อรักษาสถานะเดิม (status quo) นั้นมักจะง่ายกว่าการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงคือการทดลอง ความยืดหยุ่นเป็นลักษณะที่พึงประสงค์ของพื้นที่และจะรองรับการสร้างนวัตกรรมและการทดลอง ทำให้พื้นที่รับสถานการณ์ในอนาคตได้ แต่ความยืดหยุ่นก็ก่อให้เกิดต้นทุนความยุ่งยากที่ไม่สิ้นสุดในการบริหารจัดการ

ความยืดหยุ่น

การคิดไปในอนาคตสำหรับโครงการระยะเวลาสองหรือสามปี เช่น การสร้างอาคารใหม่ หมายถึงโครงการที่เสร็จสิ้นอาจจะล่าสมัยไปสองหรือสามปี ณ เวลานั้น อย่างไรก็ตาม ในระดับหนึ่งการบริหารจัดการและการดำเนินงานโครงการอาจเกิดขึ้นคู่ขนานกับกระบวนการปรึกษาหารือ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสนทนา การอภิปรายและการวาดฝันที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาโครงการที่ยิ่งใหญ่และการตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่าเปลี่ยนแปลงโครงการขนานใหญ่ใด ๆ ในระยะท้ายนั้นก่อค่าใช้จ่ายสูงและต้องหลีกเลี่ยงหากเป็นไปได้ องค์ประกอบในแผนภาพด้านล่างแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงระดับต่าง ๆ เช่น ที่ตั้งอาคารเป็นปัจจัยถาวรและแสดงการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาเพียงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับวัสดุภายในอาคาร (เฟอร์นิเจอร์และเครื่องประกอบส่วนใหญ่) ซึ่งมีอายุการใช้งานราวเจ็ดถึงสิบปี ปัจจัยต่าง ๆ มิได้เปลี่ยนแปลงตามลำดับขั้น แต่แต่ละขั้นมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกันและจึงมีวัฏจักรทดแทน (replacement cycle) ที่ต่างกัน ในโลกที่หมุนไปอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ศักยภาพการเปลี่ยนแปลงของวัสดุดังกล่าวด้วยอายุการใช้งานที่สั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เป็นแนวทางที่สมเหตุสมผล แนวคิดนี้แปลงเป็นสาระของชั้นผืนแปรต่างอัตรา (Pace Layering) ที่แสดงในแผนภาพด้านล่าง



ภาพตัดชั้นการเปลี่ยนแปลง (shearing layers of change) เนื่องด้วยอัตราการเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบที่แตกต่างกัน อาคารจึงแยกตัวเป็นส่วนอยู่ตลอดเวลา

* จาก สจิวเวิร์ต แบรินด์ (Steward Brand) - *How Buildings Learn* หน้า 13

สำหรับอาคารและพื้นที่ใหม่ แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นถึงการสร้างชั้นบางประเภท เช่น กำแพงแยกสัดส่วนภายในแบบถาวร (fixed internal dividing walls) ซึ่งมีอายุการใช้งานระยะกลางและอาจเป็นอุปสรรคต่อการรองรับกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น พื้นที่แยกส่วนซึ่งสร้างขึ้นแล้วจะกำจัดได้ยากและต้องใช้งานอาคารในกระบวนการ แนวคิดชั้นผืนแปรต่างอัตราได้ถูกนำเสนอในบทความในส่วนก่อนหน้านี้เกี่ยวกับพื้นที่เปิดโล่ง ว่าด้วยการคำนึงถึงความสำคัญของศักยภาพโครงสร้างในการทำหน้าที่เป็นเฟอร์นิเจอร์และของศักยภาพเฟอร์นิเจอร์ในการทำหน้าที่แยกสัดส่วนพื้นที่ ซึ่งจะสร้างโอกาสสูงสุดในการออกแบบพื้นที่เปิดโล่ง ข้อเสนอแนะคือการลงทุนในเฟอร์นิเจอร์ เครื่องประกอบและอุปกรณ์เพื่อการสร้างสิ่งแวดล้อมภายในและการแบ่งอาณาเขตพื้นที่ (ดูส่วนถัดไป) จะเพิ่มโอกาสการรองรับความยืดหยุ่นในอนาคต นอกจากนี้ แนวคิดชั้นผืนแปรต่างอัตรายังทำหน้าที่เป็นแนวทางสำหรับกำหนดเวลาที่แต่ละมิติของโครงการจะต้องผ่านการตัดสินใจขั้นสุดท้ายและเปลี่ยนแปลงไม่ได้อีกต่อไป โดยมิติที่มีความถาวรน้อยที่สุดและอาจมีความสำคัญมากที่สุดต่อการสร้างสิ่งแวดล้อมสามารถตัดสินใจขั้นสุดท้ายได้ในช่วงปลายโครงการ

การจัดสรรพื้นที่

แนวโน้มในภาพรวมของห้องสมุด แม้กระทั่งห้องสมุดที่มีอยู่เดิม มักใช้พื้นที่แบบเปิดมากกว่าการแบ่งซอยพื้นที่ออกเป็นส่วนตัว ในปัจจุบันพื้นที่แบบเปิดกลายเป็นพื้นที่สำหรับชั้นวางหนังสือซึ่งมีคุณสมบัติที่สามารถนำมาใช้ในกลยุทธ์การจัดสรรพื้นที่ได้ โดยแบ่งพื้นที่จากพื้นที่ขึ้นไปจนใกล้ถึงเพดานออกเป็นส่วนตัวที่มีขนาดเท่า ๆ กัน งบประมาณรวมอาจจะเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการใช้ชั้นวางหนังสือที่เหลือเป็น “กำแพงหนังสือ” เพื่อสร้างพื้นที่ใช้สอยที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ หรือ “ห้อง” ขนาดเล็กหลายห้องภายในพื้นที่เปิด ตามหลักการแล้ว แม้แต่ในพื้นที่เปิด พื้นที่แต่ละส่วนก็สามารถเกิดขึ้นได้จากเค้าโครงตามธรรมชาติของอาคาร และถ้าเป็นไปได้ ก็ควรจะเป็นเช่นนั้น แล้วจึงใช้กลยุทธ์การจัดสรรพื้นที่เพื่อจัดวางตำแหน่งของเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่ต้องอาศัยการติดตั้งอื่น ๆ วัตถุประสงค์ของการสร้างพื้นที่ต่าง ๆ คือการทำให้พื้นที่เหล่านั้นมีสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดอารมณ์ที่หลากหลาย และทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิดซึ่งได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้นในหัวข้อที่เกี่ยวกับการเรียนรู้

ระยะห่างระหว่างเฟอร์นิเจอร์กับเพดานอาจแตกต่างกันตามความสูงของเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่เลือกนำมาติดตั้ง อย่างไรก็ตาม การจัดสรรพื้นที่มีข้อจำกัดทำให้ในการออกแบบห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ขึ้นใหม่นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถาปัตยกรรมของอาคารนั้นได้เปิดโอกาสให้มีการจัดสรรพื้นที่ที่จำเป็นตามความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมที่ต้องการได้ กล่าวคือพื้นที่ที่ใช้เสียงและพื้นที่ที่ต้องการความเงียบสงบไม่สามารถอยู่รวมกันได้ดึนๆ สิ่งที่สำคัญคือการจัดสรรพื้นที่เป็นอีกวิธีหนึ่งในการสร้างทางเลือก มีความยืดหยุ่น ทำให้ผู้คนและกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเคลื่อนย้ายไปในพื้นที่ต่าง ๆ ภายในอาคารได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ในเชิงกายภาพตลอดเวลา พื้นที่ที่มีการจัดสรรเป็นอย่างดีทำให้ผู้ใช้มีทางเลือกที่เข้าใจได้ง่าย สนับสนุนให้เกิดปฏิสัมพันธ์ และป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ที่สนใจเข้ามาใช้งานแสดงความเป็นเจ้าของหรือครอบครองใช้พื้นที่ส่วนต่าง ๆ ในอาคาร

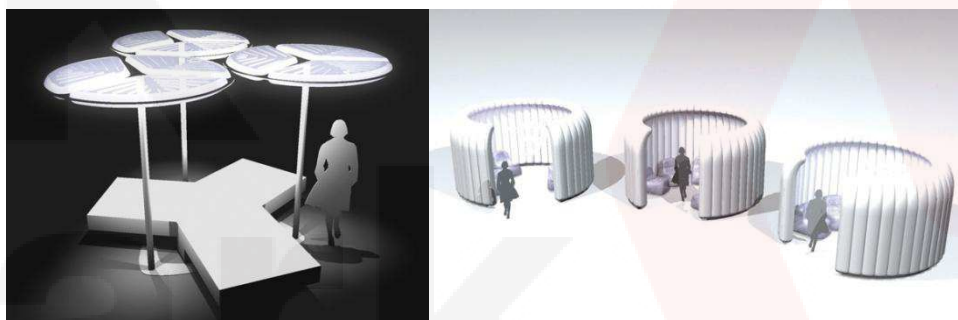
พื้นที่กึ่งส่วนตัว

ในกลุ่มของ “อุปกรณ์สำหรับติดตั้งอื่น ๆ” ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เปิด แต่มีคุณสมบัติในการสร้างความเป็นส่วนตัวในระดับหนึ่ง ที่เรียกว่าพื้นที่กึ่งส่วนตัวนั้น มีวัตถุประสงค์สองประการ ประการแรกคือเพื่อสร้างเกราะกำบังให้กับผู้ใช้จากพื้นที่อื่น ๆ ของห้องสมุดที่มีการดำเนินการที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยนัก เช่น เครื่องบริการตนเอง เครื่องพิมพ์ และรถเข็นหนังสือ โดยจัดวางอุปกรณ์เหล่านี้ไว้หลังฉากกัน (pod) หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีโครงสร้างคล้ายคลึงกัน และประการที่สองคือ เพื่อแบ่งสมาชิกของห้องสมุดบางส่วนออกจาก

กันในพื้นที่เปิดขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ใช้บริการเดี่ยวหรือกลุ่มผู้ใช้บริการสามารถทำงานในพื้นที่ที่เปิดได้ และยังคงรู้สึกราวกับว่ากำลังทำงานในห้องส่วนตัว

โครงสร้างสำหรับวัตถุประสงค์ประการแรกอาจอยู่ในรูปของฉากกั้นพื้นที่สำหรับวางเครื่องพิมพ์ (printer pods) ลานจอดรถเข็น และพื้นที่สำหรับเครื่องบริการตนเอง ซึ่งไม่เพียงถูกใช้เป็นที่สำหรับ “แอบ” อุปกรณ์เหล่านี้เท่านั้น แต่ยังช่วยให้สภาพแวดล้อมดีขึ้นอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ฉากกั้นพื้นที่สำหรับให้บริการเครื่องพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งมีเสียงจากการทำงานของเครื่องและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ก็ถือเป็นโอกาสในการสร้างความน่าสนใจผ่านลวดลายกราฟิกภายในฉากกั้นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เปิด

ส่วนวัตถุประสงค์ที่สองมุ่งเน้นไปที่การแบ่งกลุ่มสมาชิกของห้องสมุดที่ต้องการทำงานคนเดียวหรือทำงานเป็นกลุ่มเล็กออกจากกัน สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปของม้านั่ง บุนวมหรือโต๊ะรับประทานอาหาร และกำแพงหนังสือที่ได้กล่าวถึงไปแล้วก่อนหน้านี้ โครงสร้างของพื้นที่ที่กึ่งส่วนตัวมีหลากหลายรูปแบบซึ่งมีการปิดกั้นและการป้องกันเสียงรบกวนในระดับที่แตกต่างกัน เช่น หลังคากระโจมเคลื่อนที่ เต็นท์โดมเป่าลมและรั่ม ดึงภาพตัวอย่างด้านล่างนี้



แนวความคิดการใช้ “ร่มบนท้องถนน” และโดมเป่าลม ที่ซัลไทเยอร์ เซ็นเตอร์ (Saltire Centre)

มหาวิทยาลัยกลาสโกว์ คาเลโดเนีย

โครงสร้างของ “พื้นที่กึ่งส่วนตัวชั่วคราว” นี้ มีลักษณะที่แตกต่างจากเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ตกแต่งอื่น ๆ ในพื้นที่ และเนื่องจากมีการใช้งานกันมาอย่างต่อเนื่องและเป็นได้รับความนิยมมาก จึงเป็นเหตุให้ได้รับความสนใจจากผู้ใช้ในด้านอื่น ๆ มากกว่าคุณสมบัติในการลดเสียงรบกวน ในเชิงของการออกแบบพื้นที่ อุปกรณ์เหล่านี้ช่วยสร้างโครงสร้างในพื้นที่ ซึ่งความยืดหยุ่นของอุปกรณ์ช่วยให้เกิดการรบกวนโครงสร้างหลักน้อยที่สุด การตระหนักถึงความสำคัญของคุณสมบัติของโครงสร้างดังกล่าวทำให้อุปกรณ์เหล่านี้ถูกนำมาใช้งานเหมือนเฟอร์นิเจอร์ โดยเป็นเฟอร์นิเจอร์ที่ถูกนำมาใช้ในการเริ่มวางโครงสร้างของพื้นที่ เปิดโอกาสให้การออกแบบพื้นที่เปิดมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น

การไหลเวียน

อย่างไรก็ตาม การสร้างพื้นที่ไม่เพียงเกี่ยวกับขอบเขตและสมดุลของพื้นที่ที่มีความหลากหลายเท่านั้น (แม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญก็ตาม) แต่ยังมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และการไหลเวียนจากพื้นที่หนึ่งไปยังอีกพื้นที่หนึ่งด้วย ประเด็นสำคัญคือทำให้อย่างไรให้สามารถหลีกเลี่ยงการทำให้เกิดความรู้สึกที่แปลกแยก และในกรณีที่มีการปรับปรุงพื้นที่บางส่วน จะต้องทำอย่างไรให้ “อุปกรณ์เสริม” เข้ากับพื้นที่ในภาพรวมได้อย่างลงตัว งานเขียนมากมายเปรียบห้องสมุดเสมือนบ้านหลังที่สามดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือเป็นสถานที่ที่ไม่ใช่ที่ทำงานและไม่ใช่บ้าน แต่มีความสำคัญเป็นพิเศษต่อผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมและใช้งาน มิกันดา (Mikunda) (2006) กล่าวว่า การสร้างบ้านหลังที่สามควรมี “เส้นด้ายสีทอง” (golden thread) (การไหลเวียน หรือ Flow) ที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้ “เดินเข้าไป” และสำรวจภายในนั้น โดยการใช้วิธีทำให้เกิดความสงสัยใคร่รู้และการเปิดเผย ซึ่งสถานที่แบบนี้มักจะมีจุดสังเกตหรือสถานที่หลักที่เป็นจุดดึงดูดความสนใจเพื่อทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น กล่าวคือ สิ่งที่เห็นแล้วจะต้องร้อง “ว้าว” ที่มักมีให้เห็นในพื้นที่หรืออาคารใหม่ ๆ ยกตัวอย่างเช่น งานศิลปะสาธารณะ ลานกลางอาคารที่น่าทึ่ง และเฟอร์นิเจอร์ที่จัดวางอยู่ในพื้นที่นั้นเอง การไหลเวียนช่วยให้ผู้ใช้เดินผ่านพื้นที่ดังกล่าว ส่วนจุดสังเกตหรือจุดดึงดูดความสนใจถือเป็นเป้าหมาย

พื้นที่และการบริการไม่อาจแยกออกจากกันได้

พื้นที่และบริการมีความเชื่อมโยงกันในเชิงชีวภาพ ขณะที่การปรับเปลี่ยนและการพัฒนาการให้บริการในห้องสมุดใด ๆ สามารถทำได้อยู่เสมอ แต่การบูรณะหรือปรับปรุงช่วยทำให้เกิดการทดสอบอย่างกว้างขวางในด้านขอบเขตและวิธีการให้บริการของห้องสมุด การพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดในประเทศอังกฤษส่วนใหญ่สามารถมองเห็นได้ผ่านการใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง การพัฒนามุ่งเน้นไปที่ระดับการให้บริการตนเองที่สูงขึ้นในส่วนที่สามารถทำได้และการกำจัดอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและการบูรณาการงานบริการ การจัดให้มีจุดบริการจำนวนมากเกินความจำเป็น ทำให้สามารถ “เพิ่มหรือลด” พื้นที่ของโต๊ะสำหรับให้บริการ โดยให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานในส่วนอื่น ๆ มานั่งทำงานแทน ผนังโต๊ะให้บริการในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การมีโต๊ะกลาง (โต๊ะสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้ใช้) และโต๊ะอีก 2 ตัวในบริเวณใกล้เคียง ทำให้ในกรณีที่มีผู้เข้าแถวใช้บริการจำนวนมากขึ้น เจ้าหน้าที่จะมีพื้นที่ในการทำงานมากขึ้น และเมื่อไม่ได้ใช้งานโต๊ะในบริเวณใกล้เคียงนั้น ผู้ใช้บริการก็สามารถใช้พื้นที่นั้นได้ การลดผลกระทบจากการกั้นของโต๊ะสามารถทำได้โดยออกแบบให้ฉากกั้นต่ำและจัดให้โต๊ะมีเก้าอี้ในตัวด้วย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีความพยายามให้โต๊ะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการสามารถใช้ร่วมกันได้ แต่โต๊ะก็ยังคงเป็นฉากกั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความพยายามในการลดผลกระทบของโตะสำหรับให้บริการและการทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการยังปรากฏให้เห็นมากขึ้นในห้องสมุดต่าง ๆ จากการใช้ฉากกันขนาดเล็กแบบไม่เป็นทางการในจุดที่สำคัญในอาคาร ฉากกันขนาดเล็กเหล่านี้สามารถเคลื่อนย้ายได้ ทำให้สามารถตั้งจุดบริการ “ชั่วคราว” ได้ ด้วยคุณลักษณะที่มีความยืดหยุ่นเช่นนี้ ทำให้สามารถใช้กลยุทธ์ในการให้บริการที่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในจุดอื่น ๆ เข้ามานั่งทำงานที่โตะสำหรับให้บริการได้ตามความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

การบูรณาการงานบริการ

อีกกลยุทธ์หนึ่งที่เหมาะสมสำหรับอนาคตซึ่งมีทรัพยากรจำกัดคือการบูรณาการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดบริการที่หลากหลายขึ้นสำหรับผู้ใช้อาคาร และก็ไม่ใช่ว่าเรื่องแปลกที่ห้องสมุดจะมีร้านกาแฟและร้านอาหารให้บริการร่วมกับพิพิธภัณฑ์หรือห้องแสดงผลงานศิลปะ และเป็นสถานที่สำหรับให้บริการจากทางภาครัฐของพื้นที่อยู่ภายในห้องสมุด ในขณะที่การบูรณาการหลากหลายรูปแบบกำลังพัฒนาไปข้างหน้า เราน่าจะได้เห็นเค้าโครงและรูปแบบใหม่ ๆ ของห้องสมุด และชื่อของหน่วยงานใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้

ความท้าทายอย่างหนึ่งที่เกิดในการพัฒนาการให้บริการการเรียนรู้ผ่านเว็บและการเรียนรู้เสมือนจริงคือการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้รายบุคคลและการเรียนรู้ร่วมกันกลุ่มเพื่อน (peer group learning) เว็บไซต์จำนวนมากพยายามใส่ข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนทรัพยากรและสร้างชุมชนในกลุ่มผู้ใช้เพื่อระบุที่ตั้งและบริการ ซึ่งจะช่วยให้เชื่อมโยงสถานที่จริงกับสถานที่เสมือนเข้าด้วยกัน ความเป็นไปได้ในการสร้างและผสมผสานสิ่งแวดล้อมเสมือนและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงการสร้างและรักษาชุมชนแห่งการเรียนรู้ออนไลน์อย่างไรซ์ติดจำกัดและในห้องสมุดจริงถือเป็นโอกาสในการพัฒนา ยกตัวอย่างเช่น หลักสูตรการเรียนแบบออนไลน์ (MOOCs) และห้องเรียนกลับด้าน (flipped classroom) จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากเครือข่ายที่อยู่ในพื้นที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนประสบการณ์ดังกล่าว ยิ่งห้องสมุดสามารถสร้างพื้นที่ที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสูงที่มีการให้บริการแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างทั่วถึงมากเท่าใด ห้องสมุดก็จะมีบทบาทเป็นสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้แบบเปิดที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาของชุมชนของการเรียนรู้

การสร้างห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21

ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 มีบทบาทสำคัญกว่าในอดีตที่ผ่านมา และจำเป็นจะต้องพัฒนาบทบาทต่อไปในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้และชุมชน โดยการคิดใหม่เกี่ยวกับพื้นที่และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 นั้นเป็นมากกว่าพื้นที่ทางสังคมที่ไม่มีค่าใช้จ่าย แต่เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สาม และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภาครัฐบาลทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ไม่ได้เป็นเพียงเพื่อนที่ดีและบทสนทนาที่สนุกสนาน แต่ด้วยการมีบริการที่ขยายวงกว้างขึ้นนั้น ห้องสมุดยังสามารถขยายขอบข่ายไปถึงการพบปะกันอย่างไม่คาดคิดมาก่อนและบทสนทนาโดยบังเอิญ ซึ่งเป็นหัวใจของผลกระทบ ‘เมดิซี’ (Medici) ของโยฮันเซน (Johanssen) (2004) – วิวัฒนาการของความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ สำหรับยุคใหม่ ห้องสมุดเป็นพื้นที่ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองความต้องการได้ อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยพลังและความคิดสร้างสรรค์และไม่หยุดนิ่งสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด มิใช่สำหรับบรรณารักษ์ นอกจากนี้การพัฒนาและความสำเร็จของห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ถือเป็นศิลปะมากกว่าเป็นวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 ไม่ใช่บ้านหลังที่สาม แต่เป็นการผสมผสานกันอย่างชาญฉลาดของบ้านหลังที่หนึ่งและบ้านหลังที่สองของโอลเดินเบิร์ก (Oldenburg) ซึ่งเป็นพื้นที่สำหรับการทำงาน การใช้เวลาว่างและการเรียนรู้ที่ให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ในบ้าน ซึ่งถือเป็นการใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์ เปรียบเสมือนศิลปินที่สามารถระบายสีทับลงไปเพื่อเปลี่ยนแปลงผลงานศิลปะได้ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแลกเปลี่ยนแบ่งเขตแดนและสร้างทัศนคติใหม่ ๆ โดยใช้ความยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นจากการใช้พื้นที่เปิด และการปรับเค้าโครงของเนื้อหาในพื้นที่โดยใช้จินตนาการ เรายังใช้เวลาไม่มากพอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างและปรับปรุงพื้นที่ที่เรามีอยู่ในห้องสมุด ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 จะไม่หยุดอยู่ที่เค้าโครงของพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในครั้งแรกเท่านั้น แต่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เป็นห้องสมุดที่ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาห้องสมุดหรือพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ขึ้นใหม่ถือเป็นการใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์ แทนที่จะถอยหลังกลับไปเป็นสถานที่สบาย ๆ ที่คุ้นเคย ซึ่งเหมือนกับสิ่งเดิม ๆ ที่รู้มาก่อนแล้ว เราจำเป็นต้องทดลองใช้โครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดวิวัฒนาการของระบบนิเวศในห้องสมุด ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของนวัตกรรมในอนาคต