บรรณารักษ์

รู้เรื่องคนดีพอแล้วหรือยัง?

*นรินทร์ บุญชู**

ผมรับปากว่าจะเขียนเรื่องลงข่าวสารสำนักหอสมุดกลางฯ สักเรื่องหนึ่ง พบหน้าคนขอเรื่องครั้งใดก็ถูกทวงถามอยู่เสมอว่าเมื่อไรจะส่งให้เสียที ผมยอมรับว่าขณะนี้เหมือนไฟหมดเชื้อทางบรรณารักษ์-ศาสตร์ แม้ว่าจะเรียนมาโดยตรงแต่งานที่ทำอยู่ในคณะศึกษาศาสตร์ เป็นงานสอนเสียมากกว่า ความคิดความอ่านทางด้านหนังสือและห้องสมุด ผมลดความสนใจลงไปมาก หันมาศึกษาเกี่ยวกับศึกษาศาสตร์ โดยเฉพาะเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองแทน

ความสนใจใหม่ในเรื่องที่กำลังศึกษาค้นคว้าอยู่นี้ ที่จริงก็โยงมาสัมพันธ์กับห้องสมุดบางส่วน เพราะการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของคนนั้น ต้องอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตำรับตำราด้วยส่วนหนึ่งคือมีทักษะการใช้ห้องสมุด รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิง เป็นเรื่องที่ผู้ศึกษาค้นคว้าต้องรู้แต่ผมจะไม่พูดถึงเรื่องเหล่านี้

สิ่งที่ผมจะพูดถึงคือศาสตร์บางอย่าง ที่ผมเห็นว่าได้ถูกมองข้ามไปในวิชาชีพบรรณารักษ์ซึ่งยังไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควรคือ **การให้การศึกษาเกี่ยวกับคน** จากประสบการณ์ที่คลุกคลีกับงานห้องสมุดไม่ต่ำกว่า 20 ปี นับตั้งแต่เป็นนักเรียนช่วยงานห้องสมุด นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ได้รับการศึกษาอย่างเป็นทางการได้ประกาศนียบัตรเฉพาะวิชาชีพบรรณารักษ์ และมหาบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์ สิ่งที่ได้เรียนรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เราสอนกันมากในเรื่องการจัดการเกี่ยวกับหนังสือและห้องสมุดทั้งระดับปริญญาตรี โท เอก เพื่อจะได้สำเร็จออกไปเป็นบรรณารักษ์ที่ทำงานห้องสมุดเก่ง เป็นผู้บริหารห้องสมุดที่ก้าวหน้าทันสมัยด้วยเทคโนโลยี

โรงเรียนบรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะมองข้ามในเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับคน ในด้านพฤติกรรมของคน จิตวิทยาเด็กและผู้ใหญ่ โดยคิดไปว่าการจัดห้องสมุดนั้น มีหนังสือดี ๆ ทันสมัย การจัดหมวดหมู่หนังสือถูกต้องตามหลักวิชา มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าอย่างดี มีบัตรรายการถูกต้องตามหลักสากล AACR 2 ได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแสดงผลงานของห้องสมุด เป็นการเพียงพอแล้ว ลืมนึกไปว่าผู้ที่เราจัดทำทุก ๆ อย่างไว้ให้บริการคือคน คนผู้ซึ่งเราไม่ค่อยรู้จักธรรมชาติของเขาเท่าไรนัก จำได้ว่าคุณสมบัติข้อหนึ่งของบรรณารักษ์ที่ดีคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บรรณารักษ์หลายคนที่พยายามปรับตัวสามารถทำได้ดี แต่มีหลายคนที่มีปัญหาซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดมักบ่นว่าหน้าบึ้งตลอดเวลา น่าจะไปทำหน้าที่ที่อยู่ไกลผู้คนมากกว่ามานั่งที่แผนกบริการผู้อ่าน ทำไมบรรณารักษ์จะไม่หน้าบึ้งในเมื่อต้องปะทะสังสรรค์กับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่ตลอดเวลา บางทีต้องตั้งรับปรับอารมณ์หรือคารมแปลก ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุด ระเบิดออกมาไม่ได้ก็ต้องจำใจเก็บไว้อย่างบึ้ง ๆ

---

*นรินทร์ บุญชู ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แต่ถ้าบรรณารักษ์ได้เรียนรู้เรื่องคนมาบ้าง แล้วค่อยศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม เพราะมีพื้นฐานเดิมอยู่บ้างแล้ว ก็จะสามารถหาทางหนีทีไล่ปรับตัวได้ทันเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การทะเลาะบาดหมางกับผู้ใช้ห้องสมุดคงไม่เกิดขึ้นง่าย ๆ ตรงบรรทัดนี้ผมจึงขอแสดงความคิดเห็นมายังบรรณารักษ์ที่ยังรักในอาชีพการให้บริการด้านนี้ ซึ่งหลายท่านอาจจะปรับตัวเข้ากับผู้ใช้บริการได้แล้วก็ขออนุโมทนาด้วย ท่านที่ไม่แน่ใจให้ลองหันมาอ่านหนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก-ผู้ใหญ่ให้มาก ๆ จะได้เข้าใจคนมากขึ้น ช่วยให้ลดความเครียดในการทำงานลงได้บ้าง

สำหรับโรงเรียนบรรณารักษ์ หากคิดว่าน่าจะพอมีช่องว่างที่จะสอดแทรกเรื่อง **จิตวิทยาผู้ใช้บริการห้องสมุด** โดยจะสอนแทรกลงในเนื้อหาตอนใดที่เหมาะสม แล้วแต่วิจารณญาณของท่าน หรือจะเปิดสอนเป็นกระบวนวิชาใหม่ได้ก็ยิ่งดี หรือไม่ก็เสนอแนะให้นักศึกษาเลือกเรียนวิชาลักษณะนี้ของทางด้านศึกษาศาสตร์ ก็จะเป็นกุศลกับนักศึกษา เพราะเขาจะได้เรียนรู้เรื่องของคนที่เขาจะออกไปบริการในอนาคต สอนเขาเรื่องคนเพิ่มขึ้นอีกเรื่อง คงไม่ทำให้สาระสำคัญเรื่องหนังสือกับห้องสมุดขาดหายไปมากมายดอกครับ

เผื่อว่าบางทีการสอนเรื่องคน ทำให้เขาเป็นคนมากขึ้น และไปทำงานกับคนได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ก็ได้

ใครอยู่ระดับไหน

ตอนแรก ๆ เด็ก ๆ มันก็อยาก ดี
ล่วงมาไม่กี่ปี ก็กลายเป็น อยาก ดัง
ใครตักเตือน ก็ไม่ฟัง มันอยาก เด่น
ไม่แคร์ใคร จะเขม่น มันอยาก โด่ง
เริ่มรู้จัก คดโกง มันอยาก ดื้อ
ต่อมา ไม่กี่มื้อ มันอยาก โดด
พระเจ้า ไม่โปรด มันต้องอยาก ดับ

"พุทธทาสภิกขุ"