

ห้องสมุดประชาชน ที่ SUTTON

สมบูรณ กิ่งฆมานันท์*

เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๒๑ ผู้เขียนมีโอกาสได้ไปชมห้องสมุดประชาชนที่เมืองซัทตัน ซึ่งเป็นเมืองที่อยู่ทางใต้ของนครลอนดอน เมืองนี้เป็นเมืองอยู่อาศัยของประชาชนที่ทำงานในลอนดอน แบบเข้าไปเย็นกลับ ระยะเดินทางโดยรถไฟในชั่วโมงเร่งด่วนก็ไม่ถึงครึ่งชั่วโมง เป็นห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ เพราะเป็นห้องสมุดกลาง มีสาขาในเขตใกล้เคียง ซึ่งเรียกว่า London Borough of Sutton อีก ๗ แห่ง เช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนในนครลอนดอนและเมืองอื่น ๆ ในประเทศสหราชอาณาจักร ห้องสมุดประชาชนดำเนินการโดยหน่วยงานระดับท้องถิ่น ซึ่งอาจจะเป็น town, city, county หรือ Borough แล้วแต่ขนาดและความสำคัญของเมือง

อย่างที่ Sutton เรียก Borough จะดำเนินงานโดยคณะกรรมการการศึกษา หรือคณะกรรมการห้องสมุด แล้วแต่ลักษณะการแบ่งการปกครองของท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งแต่ละแห่งก็จะมี ความแตกต่างกัน ซึ่งดูเหมือนว่าคนอังกฤษจะมีความภาคภูมิใจที่จะได้กล่าวถึงความแตกต่างหรือความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละส่วน แต่ละเมือง แต่ละเขต แต่ละชุมชน ห้องสมุดก็จะพยายามจะมีอะไรที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละห้องสมุดเอง นับแต่อาคารสถานที่ไปจนถึงการบริการ ในด้านบริการนั้น ถ้ามองอย่างผิวเผินก็ดูเหมือน ๆ กันทุกแห่ง แต่เจ้าหน้าที่ของเขาจะเป็นผู้บอกว่าเขาไม่เหมือนกับอีกแห่งหนึ่งที่ดูว่าคล้าย ๆ กันอย่างไร อย่างที่ Sutton เขาจะบอกว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ของเขาเป็นคนอังกฤษ ต่างจากห้องสมุดที่ Westminster City ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ ที่ Westminster City ก็บอกว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ของเขาเป็นข้าราชการต่างประเทศหรือผู้เข้าไปทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรต่างประเทศ ไม่ใช่ชาวต่างประเทศที่อพยพอย่างเขตอื่นของ London

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แต่สิ่งที่ทุกแห่งจะพยายามเน้นก็คือ บริการที่เท่าเทียมกัน เขาจะบอกว่าห้องสมุดประชาชนในสหราชอาณาจักรเป็นความพยายามอย่างหนึ่งของประเทศนี้ที่จะทำให้สังคมที่แตกต่างกันเท่าเทียมกัน โดยการจัดให้คนทุกชั้นของสังคม ไม่ว่าจะเป็นชนชั้นกรรมาชีพ (Working Class) หรือคนร่ำรวย ได้รับบริการอย่างเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้พวกผู้ที่มีฐานะในประเทศนี้ยอมลดยศศักดิ์ของตัวเองมาก และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทางสังคมและเศรษฐกิจแบบนี้ ทำให้เป็นผลดีต่อห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไป ทำให้มีผู้นิยมใช้ห้องสมุดประชาชนมาก อีกประการหนึ่ง การปกครองแบบรัฐดำเนินการ เพื่อความผาสุกของประชาชนตามแบบสังคมนิยม (Welfare State) ทำให้ประชาชนคลายความวิตกกังวลเรื่องปากเรื่องท้อง และหันมาสนใจในการทำกิจกรรมเพื่อความสุขทางใจมากขึ้น

ห้องสมุดกลางของเมืองซัทตัน ตั้งอยู่ที่ถนนเซนต์นิโคลาส เวย์ ติดกับโบสถ์เซนต์นิโคลาส อยู่กลางเมือง เปิดบริการวันอังคารถึงวันศุกร์ เวลา ๙.๓๐-๒๐.๐๐ น. วันเสาร์ ๙.๓๐-๑๗.๐๐ น. ทุกคนมีสิทธิเข้าไปใช้ได้ฟรี แต่ถ้าจะยืมต้องมีบัตรสมาชิกห้องสมุดประชาชนแห่งใดแห่งหนึ่งในสหราชอาณาจักร การยืมให้ยืมหนังสือได้ ๔ เล่ม แผ่นเสียง ๔ แผ่น เทป ๔ ม้วน ภาพเขียนสำหรับตกแต่งบ้านได้ ๑ รูป แผ่นภาพ ๑ แผ่น ทุกอย่างยืมได้คราวละ ๔ สัปดาห์ ต่อได้อีก ๑ ครั้ง ถ้าไม่มีคนจองต่อ การยืมวัสดุอย่างอื่นนอกจากหนังสือต้องเสียค่าบำรุงเล็กน้อย การคืนจะคืนที่ห้องสมุดสาขาใดก็ได้ในเขตความรับผิดชอบของห้องสมุดกลาง และไม่ใช่เฉพาะที่ยืมจากห้องสมุดกลางเท่านั้น ห้องสมุดสาขาอื่น ๆ ก็เช่นเดียวกัน ยืมสาขาหนึ่งส่งที่สาขาอื่นหรือส่งที่ห้องสมุดกลางก็ได้ เพราะระบบการยืมควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์และมีถาดมินิบัสติดต่อระหว่างสาขาต่าง ๆ ทุกวัน จะนำหนังสือกลับไปยังสาขาที่ถูกยืมมาด้วย

การจัดห้องสมุด จัดแบ่งห้องสมุดเป็นแผนกตามวิชา เรียกว่า Subject Libraries แบ่งเป็นห้องสมุดรายวิชาหรือแผนก ดังนี้

- ภาษาและวรรณคดี รวมนวนิยาย
- ศิลปะและดนตรี
- อาชีพและงานอดิเรก (การทำสวน การครัว การกีฬา ฯลฯ)
- มนุษยศาสตร์ สาขาปรัชญา ศาสนา และสังคมศาสตร์
- มนุษยศาสตร์ สาขาประวัติศาสตร์ การสืบเผ่าพันธุ์ และการท่องเที่ยว

- วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - เรื่องราวของท้องถิ่น (Local Studies) ได้แก่ ข้อสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นชั้ตตัน และเอกสารที่ตีพิมพ์ในชั้ตตัน
- นอกจากนี้ยังมีแผนกหรือห้องสมุดพิเศษที่นอกเหนือไปจากที่กล่าว คือ
- แผนกหนังสือขั้หน้าพิเศษสำหรับผู้มีปัญหारेื่องสายตา
 - ห้องสมุดเด็ก
 - บริการสำหรับห้องสมุดโรงเรียน
 - หนังสือพิมพ์และวารสารทั่ว ๆ ไป
 - แผนกอ้างอิงและข่าวสารสั้น ๆ (Quick Reference and Information) (มีหนังสืออ้างอิงทั่ว ๆ ไป แผนที่ นามานุกรม ตารางเดินรถ รายการต่าง ๆ เพื่อหาคำตอบสั้น ๆ อย่างรวดเร็ว มีบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์)
 - หนังสือสำรอง (Reserve Stock) เป็นหนังสือสำรองไว้เพื่อแทนหนังสือที่จะชำรุด หนังสือล้ำสมัย หนังสือที่นาน ๆ จะใช้สักครั้ง
 - สิ่งพิมพ์รัฐบาล

ห้องสมุดรายวิชาหรือแผนกต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีผู้ชำนาญเฉพาะวิชา (Specialist) ประจำ ยกเว้นห้องสมุดเด็กจะเรียก Children Librarian และแผนกตอบคำถามเรียก Reference Librarian ในอังกฤษจะหวงแหนดและระมัดระวังการเรียกตำแหน่งบรรณารักรั้ (Librarian) มาก ถือเป็นตำแหน่งบริหาร ห้องสมุดแห่งหนึ่งก็จะมีตำแหน่งเดียวและมีผู้ช่วย (Assistant Librarian) อีกจำนวนหนึ่ง ตามขนาดเล้กใหญ่ของห้องสมุด บรรณารักรั้ห้องสมุดกลางของชุมชนก็ใหญ่โตมาก เป็นระดับคณะกรรมการบริหารท้องถิ่น ผู้ชำนาญเฉพาะวิชาในแต่ละแผนกจะรับผิดชอบทั้งงานเทคนิคและงานบริการ คือนั่งประจำแผนก คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ รั้วิหนังสือ ให้เลขหมู่โดยตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ ส่วนกระบวนการการจัดเตรียมหนังสือ เขาใช้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่าย (Library Supplies) เพราะการสั่งซื้อหนังสือของห้องสมุดประชาชนจะจัดซื้อโดยห้องสมุดกลาง ผ่านบริษัทดังกล่าว ขั้นตอนในการสั่งซื้อจะเริ่มด้วยบริษัท

ส่งหนังสือมาถึงบรรณารักษ์ห้องสมุดกลาง บรรณารักษ์จะแบ่งหนังสือดังกล่าวให้บรรณารักษ์ห้องสมุดสาขา และห้องสมุดหรือแผนกต่าง ๆ ตามแต่จะเห็นสมควร ทุกคนที่ได้รับหนังสือจะเขียนวิวิสงบรรณารักษ์ใหญ่ มีการประชุมเพื่อพิจารณารีวิวหนังสือร่วมกัน ทำให้ทราบว่าสาขาใดต้องการหนังสืออะไรบ้าง บรรณารักษ์ห้องสมุดกลางจะสั่งซื้อซึ่งจะเป็นจำนวนมาก ทางผู้จัดทำหน่วยจะจัดลงเลขทะเบียน ประทับตรา เปิดหนังสือ ติดบัตร ติดซองยืมให้เสร็จ โดยคิดค่าบริการเพียงเล็กน้อย เขาบอกว่าถูกกว่าจัดทำเองมาก หนังสือจึงถูกส่งมายังห้องสมุดในสภาพที่จะออกบริการได้ทันที

บริการของห้องสมุดเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ เมื่อเขาจะพูดถึงความสะดวกของผู้ใช้ เขาจะเขียนหรือพูดถึงบริการสำหรับผู้พิการก่อน แต่เขาระมัดระวังคำพูดมาก เช่น เกี่ยวกับเรื่องลิฟต์ เขาบอกว่ามีลิฟต์ไปยังทุก ๆ ส่วนของห้องสมุด ถ้าท่านต้องการความช่วยเหลือขอให้เรียกพนักงานได้ทันที มีห้องสุขาพิเศษสำหรับคนพิการด้วย ถัดไปคือรถเข็น สำหรับผู้ปกครองที่เอาเด็กเล็กมาด้วย แม้จะใส่รถเข็นมาแล้วก็ตาม ทางห้องสมุดขอร้องให้เปลี่ยนเป็นใช้รถเข็นของห้องสมุด เพื่อป้องกันพรมมิให้เบือน บริการห้องสุขาคูจะเป็นเรื่องสำคัญเท่ากับวัสดุและบริการอื่น ๆ เพราะจะมีป้ายบอกว่า " สุขาอยู่ไหนไต่ " รวม ๆ กับป้ายบอกแผนกต่าง ๆ บริการอื่น ๆ ก็ได้แก่ บริการถ่ายเอกสารแบบหยอดเหรียญ ห้องศึกษาตามลำพัง ห้องพิมพ์ดีด เครื่องฟังแผ่นเสียงและเทป ห้องประชุมกลุ่ม ห้องฝึกดนตรี ร้านขายเครื่องดื่มและอาหารว่าง โทรศัพท์สาธารณะ ห้องแสดงนิทรรศการขนาดใหญ่ซึ่งจะตัดแปลงเป็นห้องฟังคำบรรยายได้ มีแผ่นปลิวบอกรายการที่ห้องสมุดจัดในรอบเดือน มีโปสเตอร์ แผนที่ หนังสือแนะนำเที่ยวและหนังสือเกี่ยวกับท้องถิ่นจำหน่าย รวมทั้งจำหน่ายบัตรฟังก์ดนตรี ชมการแสดงซึ่งจัดขึ้นในเขตชุมชน บริการอีกอย่างหนึ่งซึ่งห้องสมุดประชาชนจะต้องให้ความร่วมมือรัฐบาล คือเรื่องการรู้หนังสือของประชาชน (Literacy Programme) เขาจัดหน้าที่พิเศษไว้ ผู้ใดมีปัญหาเรื่องการเขียนการอ่านเขาก็จะให้พบเจ้าหน้าที่ทางเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้จัดโปรแกรมให้เป็นเฉพาะราย ซึ่งอาจจะเป็นการส่งครูไปสอน หาหนังสือให้อ่านแล้วแต่กรณี ประเทศอังกฤษก็มีปัญหาคนไม่รู้หนังสือเหมือนกัน และไม่มีทางจะหมดได้ง่าย ๆ เพราะรัฐบาลอังกฤษรับผิดชอบต่อการรู้ภาษาอังกฤษของคนที่ยอพยพไปอยู่ หรือคนที่ต้องไปอยู่ชั่วคราว เช่น ไปทำงานหรือติดตามครอบครัวที่เข้าไปรับราชการ

ที่ห้องสมุดกลางซัทตันมีหน่วยงานอิสระอีกอันหนึ่งที่มีสำนักงานร่วมกับห้องสมุด คือ สถาบันให้คำปรึกษา (Citizens Advice Bureau) มีบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา ๑๐.๐๐-๑๖.๐๐ น. วันอังคาร ๗.๐๐-๒๐.๐๐ น. รับปรึกษาเป็นรายบุคคลและทางโทรศัพท์ด้วย

ห้องสมุดเด็ก ห้องสมุดเด็กจะต้องเป็นส่วนพิเศษของห้องสมุดประชาชนทุกแห่งในประเทศอังกฤษ เวลาเปิดปิดเหมือนกับห้องสมุดผู้ใหญ่ แต่มีรายการต่างหาก รายการสำหรับห้องสมุดเด็กนั้นเป็นสิ่งที่ถือว่าเชิดหน้าชูตา ผู้ดำเนินรายการเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดเด็ก ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะต้องฝึกอบรมและเรียนมาทางห้องสมุดเด็กโดยเฉพาะ มีชั่วโมงเล่านิทาน และมีที่พิเศษจัดเป็นเวทีซึ่งอาจจะจัดแปลงเป็นห้องจัดนิทรรศการ ห้องแสดงรายการ เช่น หุ่นกระบอก หุ่นมือได้ด้วย มีห้องดูโทรทัศน์ ห้องทำการบ้าน วัสดุที่ให้อ่านมีหนังสือภาพโปสเตอร์สำหรับประดับห้องนอน และเทพศาสตราสารเล่านิทานโดยนักเล่าที่มีชื่อเสียง การจัดหนังสือในห้องสมุดแบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ หนังสือภาพสำหรับเด็กเล็กและหนังสือนิทานจัดเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสกุลผู้แต่ง หนังสือสารคดี จัดเรียงตามระบบคิวอี้ ระเบียบเกี่ยวกับการยืมและที่ยืม ใช้ร่วมกับห้องสมุดกลาง เว้นแต่ถ้าเด็กยืมมาจะจัดใส่กล่องให้ สิ่งที่น่าสนใจพิเศษสำหรับห้องสมุดเด็กคือการจัดรายการแข่งขัน ในระยะเปิดเทอมฤดูหนาวและฤดูร้อน โดยเฉพาะในฤดูร้อนจะมีรายการแข่งขันใหญ่มาก จัดสำหรับเด็กทุกระดับ และจัดเหมือน ๆ กันทุกสาขา ในหน้าร้อนที่ไปชมนั้นจัดแข่งขันระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ถึงวันที่ ๑ กันยายน แบ่งการแข่งขันเป็น ๓ ระดับอายุ คือ ๗ ขวบลงมา ๘-๑๐ และ ๑๑-๑๔ เป็นการแข่งกันตอบคำถามและระบายสีเกี่ยวกับสัตว์คึกคักคำบรรพ์

บริการสำหรับห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดกลางซัทตันรับผิดชอบและให้บริการห้องสมุดโรงเรียนอนุบาลและโรงเรียนประถมในเขต London Borough of Sutton ทั้งหมด แผนกนี้จะจัดซื้อหนังสือให้แก่โรงเรียนดังกล่าว มีห้องแสดงหนังสือ ๑ หินชื่อเรื่อง ครูและบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในเขตก็ขอคำปรึกษาและเลือกหนังสือจากหนังสือเหล่านั้น ทางฝ่ายบริการห้องสมุดโรงเรียนจะจัดส่งหนังสือเหล่านั้นไปให้โรงเรียนทันที นอกจากนี้ยังมีบริการเคลื่อนที่ไปตามโรงเรียนต่าง ๆ ในเขต เจ้าหน้าที่ระดับ Professional ของแผนกนี้จะทำหน้าที่เป็นศึกษานิเทศน์โรงเรียนในเขตด้วย

ห้องสมุดสาขา ๗ แห่ง กระจายอยู่ตามชุมชนต่าง ๆ และเรียกชื่อตามชื่อสถานที่ คือ Carshalton Library, Cheam Library, Middleton Circle Library, Ridge Road Library, Roundshaw Library, Wallington Library และ Worcester Library มีขนาดเล็กกว่าห้องสมุดกลาง การแบ่งแผนกก็แตกต่างไปจากห้องสมุดกลาง แต่ทุกสาขาจะมีห้องสมุดเด็ก การบริการจะคำนึงถึงคนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้น ๆ

นอกจากจะให้บริการในด้านสิ่งพิมพ์และวัสดุห้องสมุดแล้ว ห้องสมุดประชาชนยังจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์อื่น ๆ เช่น ปาฐกถา ดนตรี การแสดง และการสาธิตต่าง ๆ เป็นประจำ โดยมีโปรแกรมไว้เป็นรายเดือน ในข้อแฉนี้กล่าวว่า "มีอะไรในห้องสมุดซัปดาห์ใน เดือน...." รายการที่จัดก็ดูน่าสนใจเพราะเก็บเงินด้วย การบริการและกิจกรรมต่างๆ ทำให้ห้องสมุดได้รับความนิยมจากผู้ใช้งสูง มีประชาชนมาใช้บริการมาก มีการเข้าคิวยืมหนังสือและวัสดุตลอดเวลา เห็นว่าเป็นการจัดห้องสมุดโดยชุมชนและเพื่อชุมชนอย่างแท้จริง