

การคิดเชิงออกแบบสำหรับห้องสมุด:  
เครื่องมือเพื่อการออกแบบที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

DESIGN THINKING FOR LIBRARIES

A TOOLKIT FOR PATRON-CENTERED DESIGN

[http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit\\_At-a-Glance\\_2015.pdf](http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit_At-a-Glance_2015.pdf)

ข้อมูลสำหรับอ้างอิง

ไอทีโอ. เรียนรู้การคิดเชิงออกแบบในหนึ่งวัน: คู่มือเบื้องต้นเพื่อห้องสมุดที่ก้าวหน้าของคุณ. แปลโดย

สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล. 2558. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit\\_At-a-Glance\\_2015.pdf](http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit_At-a-Glance_2015.pdf) สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2558.

การคิดเชิงออกแบบสำหรับห้องสมุด เป็นวิธีการหนึ่งที่น่ามาใช้เพื่อปรับปรุงห้องสมุดของคุณ โดยผ่านกระบวนการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ เครื่องมือนี้จะนำพาคุณไปสู่ "การคิดเชิงออกแบบ" (Design Thinking) ที่ช่วยให้คุณค้นพบหนทางแก้ไขปัญหามากมายที่ประสบพบเจอทุกวันภายในห้องสมุด ได้ในที่สุด

การคิดเชิงออกแบบ หรือ การออกแบบที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง นี้ มีจุดตั้งต้นจาก "คน" ซึ่งก็คือผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด นั่นเอง อันที่จริง เรากำลังนำวิธีการที่ถูกนำมาใช้ในการออกแบบและสร้างผลิตภัณฑ์ บริการ พื้นที่ใช้สอย และประสบการณ์ใหม่ๆ ในภาคธุรกิจ มาปรับใช้ในบริบทของห้องสมุด

ความท้าทายที่ห้องสมุดต้องเผชิญขณะนี้มันเกิดขึ้นจริงแล้ว มันซับซ้อนขึ้น และมันหลากหลายขึ้นด้วยจากภูมิทัศน์สารสนเทศ (Information landscape) ที่มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ห้องสมุดจึงต้องการ "คำตอบใหม่" ผ่านมุมมอง เครื่องมือ และวิธีการใหม่ๆ เช่นเดียวกัน การคิดเชิงออกแบบ ก็คือ หนึ่งในวิธีการใหม่ๆ นั่นเอง

ด้วยวิธีการนี้ จะทำให้ห้องสมุดสามารถ:

1. พัฒนาพื้นที่ใช้สอยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการเล่น ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการเรียนรู้ในวัยเด็ก
2. สร้างความผูกพันกับวัยรุ่นด้วยการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พวกเขาได้แสดงความสามารถ (Maker-oriented events) ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ที่มีต่อบรรณารักษ์ได้อย่างลึกซึ้งและยั่งยืน

3. สร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ตัวผู้ใช้เอง ได้มีโอกาสสอนคนอื่นเกี่ยวกับทรัพยากรสื่อ ดิจิทัล (แทนที่บรรณารักษ์จะเป็นคนสอนเองทั้งหมด)

อาจกล่าวได้ว่า การคิดเชิงออกแบบนั้นประกอบไปด้วยส่วนที่เป็นทั้งขั้นตอนการปฏิบัติ และส่วนที่เป็น "ชุดความคิด" (Mindset) เพราะบรรณารักษ์จำเป็นฝึกคิดแบบ "นักร้องแบบ" ด้วยชุดความคิดของนักร้องแบบ จะทำให้บรรณารักษ์มอง "ปัญหา" เปลี่ยนเป็น "โอกาส" เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเริ่มต้นสรรหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่พลิกโฉม (Transformative) ได้ในที่สุด

## มาเริ่มต้นใช้เครื่องมือ "การคิดเชิงออกแบบ" ด้วยการกำหนดความท้าทายของห้องสมุด

ก่อนเริ่มโครงการใดๆ ที่จะนำเครื่องมือการคิดเชิงออกแบบมาใช้ อย่างแรกสุด คุณต้องหยิบยกความท้าทาย (ที่จำเป็นต้องออกแบบ) สักข้อ ขึ้นมาเสียก่อน ความท้าทายนี้จะเป็นอย่างไรก็ได้ที่ห้องสมุดของคุณต้องการเปลี่ยนแปลง

อาจเป็นได้ทั้งปัญหา (มองแง่ลบ) หรือโอกาส (มองแง่บวก) ที่คุณกำลังคิดถึงอยู่ก็ได้ สัก 2-3 อย่าง ที่คุณมักบ่นถึงเสมอ หรือปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงให้ดีกว่าเดิม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นความท้าทายที่รอคอยให้คุณมาออกแบบและปลดล็อกทั้งสิ้น

ตัวอย่างของความท้าทายก็เช่น คุณอาจจะอยากมองหาหนทางที่ดีกว่าเดิมในการสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้วัยรุ่นกับห้องสมุด หรือคุณมีความฝันที่จะสร้างสรรค์ห้องสมุดให้กลายเป็นศูนย์กลางของการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ใช้ (Co-working center) ความท้าทายเหล่านี้ล้วนเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี สิ่งที่ยากย่ำคือ มันโอเคนะที่จะเปลี่ยนแปลงความท้าทายได้ในภายหลัง

จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เรามักกำหนดกรอบสำหรับความท้าทาย (ที่รอการออกแบบ) ในรูปแบบของ "คำถาม" อย่างเช่น "ทำอย่างไรเราจึงจะ ... ?"

คำถามแบบนี้ไม่เพียงแต่ช่วยนำพาเราไปสู่ทางออกของปัญหาอันทรงประสิทธิภาพเท่านั้น แต่มันยังช่วยกระตุ้นให้เราคิด คิด และคิด ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ประเด็นที่สำคัญกว่านั้น คือ การหาจุดสมดุลขณะที่กำลังมองหาความท้าทายเพื่อมาออกแบบ หากตั้งคำถามที่กว้างเกินไป (เช่น ทำอย่างไรเราจึงจะขจัดความยากจนให้หมดสิ้น?) คุณก็คงไม่สามารถหาหนทางแก้ไขที่นำไปปฏิบัติได้จริง แต่หากตั้งคำถามที่เฉพาะเจาะจงจนเกินไป (เช่น ทำอย่างไรเราจึงออกแบบรถถีพลังงานแสงอาทิตย์ได้ในราคาเพียง 25 ดอลลาร์ และไม่ว่าใครก็ตามก็สามารถซ่อมแซมมันได้เมื่อชำรุด?) นั่นก็หมายความว่า คุณนำพาตัวเองไปสู่ความเสี่ยงในการค้นพบทางออกต่างๆ ที่ค่อนข้างจำกัด

ต่อไปนี้เป็น แผนงานที่จะช่วยให้คุณกำหนดความท้าทายที่ห้องสมุดเผชิญได้ชัดเจนขึ้น ภายในเวลา 1 ชั่วโมง

ก่อนอื่น ให้คุณระบุกลุ่มผู้ใช้ พร้อมปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไข

กลุ่มผู้ใช้: ..... ความต้องการ/ปัญหาของผู้ใช้ .....

จากนั้นลองตั้งคำถามสัก 3 ข้อ ว่า "ทำอะไรเราจึงจะ ...?" เพื่อบรรยายความท้าทายข้างต้นออกมาได้ดีที่สุด

ทำอะไรเราจึงจะ.....?

ทำอะไรเราจึงจะ .....

ทำอะไรเราจึงจะ .....

เมื่อได้ "ความท้าทาย" แล้ว ก็ให้เขียนใส่แผ่นกระดาษด้วยตัวอักษรตัวโตๆ แขนงไว้ตรงหน้าโต๊ะหรือห้องทำงานของคุณ เพื่อช่วยให้คุณเอาใจจดจ่อคิดถึงแต่ความท้าทายนั้น ตลอดทั้งวัน!

จากความท้าทายที่ชัดเจนสำหรับห้องสมุด เราก็จะเริ่มเข้าสู่กระบวนการคิดเชิงออกแบบขั้นตอนที่ 1 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) กัน

เครื่องมือการคิดเชิงออกแบบ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก คือ

1. การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration - ฉันประสบกับความท้าทาย ฉันจะอย่างไรกับมันดี?)
2. การระดมความคิดที่จับต้องได้ (Ideation - ฉันได้เรียนรู้อะไรบ้าง ฉันจะตีความและแสดงความคิดเห็นที่มีต่อความท้าทายนี้อย่างไร?)
3. การทดลองอย่างต่อเนื่อง (Iteration - ฉันมีต้นแบบแล้ว ฉันจะนำมาทดสอบกับผู้ใช้ และปรับแก้อย่างไร?)

## การหาแรงบันดาลใจ (Inspiration) ในการคิดเชิงออกแบบ

ในการแสวงหาทางออกสำหรับความท้าทายที่มีความหมายต่อห้องสมุด ควรเริ่มต้นจากการหาแรงบันดาลใจจากสิ่งที่ยล้อมรอบตัวคุณ การทำเช่นนี้จะช่วยให้เรามีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด

การหาแรงบันดาลใจเป็นขั้นตอนแรกของการคิดเชิงออกแบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับฟัง การสังเกต และการเปิดใจยอมรับในสิ่งที่มิได้คาดคิดมาก่อน ถ้าหากคุณต้องการสร้างสรรค์แนวทางแก้ไขปัญหาในแนวทางใหม่ๆ และเป็นนวัตกรรม คุณก็จำเป็นต้องใช้วิธีการใหม่มาจุดประกายเสริมสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองเช่นกัน

ตัวอย่างกิจกรรมเพื่อหาแรงบันดาลใจ ที่ใช้เวลาเพียงแค่ 1 ชั่วโมงเท่านั้น

1. พูดคุยกับกลุ่มผู้ใช้ มันสำคัญมากๆ ที่คุณต้องหาโอกาสพูดคุยกับกลุ่มผู้ใช้ที่คุณกำลังคิดหาทางออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับคนกลุ่มนั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณกำลังออกแบบโปรแกรมใหม่ๆ สำหรับผู้ใช้วัยรุ่น ไม่ใช่แค่เพียงสนทนากับวัยรุ่นเรื่องห้องสมุดเพียงอย่างเดียว แต่คุณต้องพูดคุยกับเขาในเรื่องชีวิตประจำวัน กิจกรรมประจำวัน การใช้เวลาว่าง อะไรที่พวกเขาเชื่อ อะไรที่เป็นแรงผลักดัน ในระยะเริ่มต้นคุณอาจจะสนทนากับกลุ่มผู้ใช้วัยรุ่นในห้องสมุดก่อน โดยอาจจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถช่วยให้คุณเข้าใจปัญหาในการออกแบบมากขึ้น ลองพูดคุยกับคนกลุ่มนี้ดูสัก 2-3 คน

2. ทำตัวเองให้กลมกลืน กิจกรรมที่ควรลองทำอีกอย่างหนึ่ง คือ สัมผัสประสบการณ์ในโลกที่มีมุมมองต่างไปจากคุณ ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณกำลังออกแบบอะไรก็ตามสำหรับเด็ก คุณน่าจะลองใช้เวลาสัก 1 วัน ลองเล่นกับเด็กๆ ที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดดูบ้าง หรือไม่ก็เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องเกี่ยวกับเด็กก็ดูเข้าทีนะ หรือหากคุณกำลังออกแบบอะไรก็ตามให้กับผู้พิการทางสายตา คุณก็น่าจะลองทำตัวเองให้กลมกลืนด้วยการลองปิดตาขณะทำงานง่ายๆ ดู ซึ่งมันจะทำให้คุณได้สัมผัสประสบการณ์ตรงจากการทำจริง

3. เยี่ยมชมสถานที่ที่ไม่เคยคาดหวังที่จะไป ลองออกจากห้องสมุด แล้วไปเยี่ยมชมจุดหมายปลายทางอื่นที่สร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ให้กับคุณ การทำเช่นนี้จะช่วยให้คุณเห็นโลกด้วยมุมมองใหม่ และสามารถทำให้คุณค้นหาวิธีการใหม่เมื่อหันกลับมามองดูห้องสมุดของคุณเอง ตัวอย่างเช่น ถ้าหากคุณต้องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด ที่ดีกว่าเดิม คุณก็ควรลองไปเข้าไปเยี่ยมชมร้านกาแฟซึ่งมีลูกค้านั่งจำนวนมาก แล้วสังเกตว่าอะไรที่ช่วยให้ผู้เข้ามาใช้รู้สึกกระชุ่มกระชวยในการทำงาน หรือหากคุณต้องการเริ่มโครงการจัดแสดงนิทรรศการทางศิลปะในห้องสมุด ก็น่าจะลองไปเยี่ยมชมการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นที่นิยมดูบ้าง เพื่อจะดูว่าหน่วยงานนั้นสร้างความผูกพันกับผู้เยี่ยมชมได้อย่างไร

## การสร้างแนวคิด (Ideation) เพื่อการออกแบบ

ขั้นตอนที่ 2 ของการคิดเชิงออกแบบ ก็คือ การสร้างแนวคิด ครับ ซึ่งหมายถึงการที่เราสร้างความคิดใหม่ขึ้นมาจำนวนมากมาย แล้วคัดสรรเพื่อตอบโจทย์ให้กับการออกแบบของเรา

หนึ่งในกิจกรรมที่สำคัญที่สุดสำหรับขั้นตอนนี้คือ การระดมสมอง (Brainstorming) ซึ่งมาพร้อมกับแนวคิดจำนวนมาก บนพื้นฐานของสิ่งที่คุณได้เรียนรู้ หัวใจในขั้นตอนนี้คือ ความคิดที่ยิ่งใหญ่ 1 อย่าง ล้วนมาจากบรรดาความคิดที่หลากหลาย จงอย่ายึดติดกับความคิดที่แวบออกมา 2-3 ความคิดแรกๆ เท่านั้น มันยังมีความคิดที่ยังไม่ไหลออกมาอีกเยอะแยะ รอเราค้นพบอยู่ ณ บัดนาว!

การระดมสมองเป็นวิธีการในการคิดเชิงออกแบบประเภทหนึ่ง ซึ่งมีกฎเกณฑ์ของมันเอง และกฎเกณฑ์นี้สำคัญตรงที่การปล่อยให้ทุกคนในกลุ่มมีอิสระในการคิดอย่างสร้างสรรค์ อาจใช้เวลาสัก 1 ชั่วโมง หรือช่วงเวลาระหว่างพักทานอาหารกลางวัน จัดกิจกรรมระดมสมองขึ้นมาที่มุ่งไปที่ความต้องการสัก 2-3 อย่างซึ่งอาจนึกไม่ออกในช่วงเช้า

คุณน่าจะเลือกสมาชิกในกลุ่มสัก 2-3 คน และทำให้ทุกคนที่ร่วมกิจกรรมมั่นใจว่า พวกเขาได้รับการส่งเสริมและเสริมแรงให้แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ ก่อนจะเริ่มกิจกรรม!

มาดูกฎในการระดมสมอง (ตอนพักเที่ยง) กันนะครับ

1. ไม่รีบตัดสินใจ เปิดรับความคิดต่างๆ ยังมีเวลาเหลืออีกเยอะที่จะคัดค้านออกทีหลัง
2. กระตุ้นความคิดอย่างกว้างขวาง แม้บางความคิดจะดูเหมือนหลุดออกจากความจริง แต่มันก็อาจจุดประกายให้กับคนอื่นไปคิดต่อก็ได้
3. ก่อร่างสร้างความคิดจากผู้อื่น คิดถึงคำว่า "และ" (เห็นด้วย) มากกว่าคำว่า "แต่" (เห็นค้าน)
4. พยายามรักษาจุดสนใจไว้ที่หัวข้อที่ต้องการออกแบบ
5. 1 บทสนทนา ต่อ 1 ครั้ง เพื่อจะได้รับฟังทุกๆ ความเห็น
6. นำเสนอความคิดด้วยภาพ ไม่ว่าจะวาด ดัดโพสต์-อิท และร่างภาพ เพราะมันช่วยให้เรา "เห็น" ได้ดีกว่าการจดเป็นคำๆ
7. เน้นปริมาณ วิธีการที่ดีที่สุดในการหาความคิดดีๆ สักหนึ่งอย่าง อาจต้องควานหาจากความคิดต่างๆ มากมาย โดยอาจกำหนดไว้เลยก็ได้ว่า ระดมสมอง 10 นาที ได้ความคิดออกมา 50 อย่าง

## ทำความคิดให้มีชีวิตด้วยตัวแบบงาน (Prototype)

เป้าประสงค์ของตัวแบบงาน คือ การนำความคิดที่ได้จากการระดมสมองมาทำให้เกิดเป็นรูปธรรม เพื่อให้คนอื่น ๆ สามารถโต้ตอบกับต้นแบบงานออกแบบนั้นๆ ได้ อย่างกังวลใจในการสร้างต้นแบบที่สมบูรณ์แบบตั้งแต่วินาทีแรก เพราะมันไม่มีทางเป็นไปได้แน่ แต่มันจะค่อยๆ ก่อร่างสร้างตัวจนไปสู่เวอร์ชันพร้อมใช้งานในที่สุด หน้าที่ของตัวแบบงานก็คือ การเป็นจุดเริ่มต้นของการสนทนาระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้นั่นเอง

เทคนิคการสร้างตัวแบบงาน ในคู่มือแนะนำไว้ 5 ประเภท

1. แบบจำลอง (Model) เป็นการสร้างวัตถุสามมิติอย่างง่ายเพื่อนำเสนอความคิดของคุณ โดยอาจเป็นได้ทั้งแบบจำลองย่อส่วน หรือแบบจำลองที่มีขนาดเท่าของจริงก็ได้
2. การจำลองดิจิทัล (Digital mock-up) เป็นการจำลองเครื่องมือดิจิทัลด้วยแบบร่างกระดาษแทนหน้าจอแสดงผลจริง แปะกระดาษหน้าจอจำลองด้วยเทปขาว ลงบนอุปกรณ์อย่างโทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ เพื่อเลียนแบบบริบทของปฏิสัมพันธ์กับสารสนเทศดิจิทัล (Digital interaction)

3. บทบาทสมมุติ (Role-play) นำประสบการณ์ทางความคิดมาแสดงออกให้เห็นด้วยการเล่นบทบาทสมมุติกับคนกลุ่มต่างๆ ในตัวอย่างสถานการณ์ที่กำหนดขึ้นมา เช่น การถามคำถามที่คิดว่าผู้ใช้จะถาม ลองพิจารณารวบรวมคำถามสั้นๆ ง่ายๆ จัดเตรียมชุดเครื่องแบบ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใครคนใดคนหนึ่งจำเป็นต้องใช้ในบทบาทของการให้บริการ ขณะติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ในห้องสมุด

4. การโฆษณา เราอาจจำลองสื่อโฆษณาขึ้นมาสักชิ้นเพื่อส่งเสริมความคิดของคุณ ไม่ว่าจะป็นโครงการ การบริการ หรือพื้นที่ให้บริการก็ตาม ให้คุณลองคิดว่า คุณจะสร้าง "ความตระหนักรู้" (Awareness) ในสิ่งที่คุณกำลังนำเสนอ และสื่อสารคุณค่าของสิ่งนั้นแก่ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มต่างๆ ได้อย่างไรบ้าง โดยผ่านสื่อโฆษณา

5. การเปลี่ยน-จัดเรียงพื้นที่ให้บริการเสียใหม่ ถ้าหากต้นแบบงานของคุณเกี่ยวข้องกับการออกแบบพื้นที่ใช้สอยแล้วละก็ อยากให้คุณลองทำออกมาดูซิว่า เจ้าตัวต้นแบบงานของคุณนั้นหน้าตามันจะเป็นอย่างไร หากมันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ให้บริการจริงๆ หรือคุณอาจลองสร้างฉากขึ้นมาเพื่อบรรยายสภาพแวดล้อมที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ว่ามันจะให้ความรู้สึกเช่นไร

อยากให้ลองปรับปรุงพื้นที่ให้บริการโดยอาศัยเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ ฯลฯ ที่มีอยู่เดิม และโปรดจำไว้ว่า สิ่งของต่างๆ สามารถเป็นตัวแทนของอะไรก็ได้ตามที่คุณต้องการ

ในโลกของการสร้างตัวแบบงานนั้น ลังกระดาษอาจถูกนำมาใช้แทนเก้าอี้ เกวียนอาจถูกนำมาใช้แทนชั้นวางหนังสือก็ได้! หรือพูดตรงๆ ก็คือ คุณไม่จำเป็นต้องหาเฟอร์นิเจอร์ "ใหม่" เพื่อเอามาสร้างตัวแบบงานแต่อย่างใด คุณไม่มีวันขาดแคลนวัสดุสำหรับใช้ออกแบบพื้นที่ใช้สอยในห้องสมุดอย่างแน่นอน

### การทดลองซ้ำแล้วซ้ำอีก (Iteration)

การคิดเชิงออกแบบสำหรับห้องสมุดเริ่มต้นจากขั้นตอนที่ 1 การหาแรงบันดาลใจ มาสู่ขั้นตอนที่ 2 ระดมสมองสร้างแนวคิด เราได้มาถึงขั้นตอนที่ 3 คือ การทดลองซ้ำแล้วซ้ำอีก (Iteration) ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายกันแล้วครับ

ณ จุดนี้ เป็นการนำโครงการ/โปรแกรม การบริการ พื้นที่ให้บริการ หรือระบบ มาเสนอต่อผู้ใช้เพื่อให้ทราบว่าพวกเขาคิดอย่างไรกับสิ่งที่เราออกแบบมา การทดลองซ้ำแล้วซ้ำเล่า ช่วยให้ท่านทราบว่าสิ่งใดเวิร์ก สิ่งใดไม่เวิร์ก และอะไรที่ควรปรับปรุงบ้าง

ให้คุณลองหากกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายสักกลุ่มหนึ่งที่จะช่วยแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวแบบงาน อย่างลัวที่จะเข้าถึงกลุ่มคนในห้องสมุดซึ่งคุณไม่เคยรู้จักมาก่อน เพราะผู้ใช้ที่ไม่รู้จักเหล่านี้แหละ มักตื่นเต้น กระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือเสมอ แต่ต้องแน่ใจว่ากลุ่มทดลองที่หามา นั้นจะให้ข้อคิดเห็นเชิงวิพากษ์ อย่างตรงไปตรงมาและ "ติเพื่อก่อ" ควบคู่ไปกับการตอบสนองเชิงบวกเช่นกัน

ต่อไปนี้เป็นเทคนิคที่ใช้เวลาแค่ 1 ชั่วโมงเท่านั้น เพื่อให้ได้รับข้อคิดเห็นติ-ชม และนำไปปรับปรุงต่อไป

1. จัดแสดงตัวแบบงานให้ผู้ใช้ได้เยี่ยมชม พร้อมถามผู้ใช้ด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

- กรุณาอธิบายหน่อยได้หรือไม่ว่าอะไรที่ทำให้คุณตื่นเต้นที่สุดเกี่ยวกับแนวคิดในการออกแบบนี้ และทำไม?
- หากคุณสามารถเปลี่ยนเจ้าตัวแบบงานได้หนึ่งอย่าง อะไรที่คุณอยากเปลี่ยน?
- อะไรบ้างที่คุณอยากปรับปรุงเกี่ยวกับแนวคิดในการออกแบบนี้?
- อะไรบ้างที่คุณไม่ชอบเกี่ยวกับแนวคิดในการออกแบบนี้?

2. จดทุกสิ่งอย่างที่คุณได้เรียนรู้จากการถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เป้าหมาย ตัวอย่างที่อาจทำต่อไปก็เช่น

- สร้างทีมงานมาพัฒนาแนวคิดต่อยอดให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้
- แสวงหาแหล่งทุนหรือทรัพยากรมาสนับสนุนตัวแบบงานแรกเริ่มที่ออกแบบมา
- กำหนดเวลาและตารางงานสำหรับตัวคุณเองเพื่อคอยเตือนตัวเองให้หมั่นพัฒนาแนวคิดอยู่เสมอ
- มุ่งมั่นกับการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในห้องสมุด และคอยสังเกตความก้าวหน้าอยู่เสมอ

### ขยายขอบเขตของการออกแบบ (Getting to scale)

บ่อยครั้งวิธีที่ดีที่สุดในการเผยแพร่แนวความคิดของคุณก็คือ การบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้น นั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นอย่างที่คุณเห็นปัญหาอะไรบ้าง? ผู้ใช้กลุ่มใดที่คุณกำลังออกแบบเพื่อพวกเขา? อะไรที่คุณอยากแนะนำ หรือคิดคำนึงถึง?

ยิ่งผู้ใช้ได้รับรู้เรื่องราวที่คุณหวังที่จะทำให้สำเร็จมากขึ้นเท่าใด พวกเขาที่ยังมีความรู้สึกร่วมและอยากมีส่วนร่วมในต้นแบบงานของคุณมากขึ้นเท่านั้น

ข้อควรจำคือ การบอกเล่าเรื่องราว ดังกล่าว มิใช่การอัปเดตข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เห็นได้ในโครงการทั่วไป !! แต่การบอกเล่าเรื่องราว ณ ที่นี้ หมายถึงการชักจูงใจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห้องสมุด และชี้ชวนให้พวกเขาสนับสนุนด้านทรัพยากรที่คุณต้องการสำหรับขับเคลื่อนแนวความคิดในการออกแบบของคุณนั่นเอง

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการทำเอกสาร (Documentation) บอกเล่าเรื่องราวของโครงการออกแบบในห้องสมุด จะดีมากหากคุณรายงานความก้าวหน้าของงานด้วยภาพและกราฟิกอื่นๆ

โครงสร้างเชิงพรรณนา (Narrative structure) เพื่อเผยแพร่เรื่องราวเกี่ยวกับความคิดเชิงออกแบบของคุณ อย่างน้อยควรประกอบด้วย 6 หัวข้อต่อไปนี้

1. แนะนำตัวคุณเอง คุณเป็นใคร? ทีมงานของคุณมีใครบ้าง?
2. นิยามความท้าทายของคุณ คุณเห็นปัญหาอะไรบ้าง และเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อผู้ใช้กลุ่มใด?
3. การหาแรงบันดาลใจ คุณได้พูดคุยและสังเกตพฤติกรรมของใครบ้าง และคุณได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง?
4. การสร้างแนวความคิด แนวคิดอะไรที่คุณได้มา และคุณสร้างตัวแบบงานจากความคิดเหล่านี้ได้อย่างไร?
5. การทดลองซ้ำแล้วซ้ำเล่า คุณได้รับคำติ-ชมอะไรมาบ้าง และคุณได้นำข้อเสนอแนะทั้งหลายมาใช้ในการทดลองอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้าง?
6. สิ่งที่จะทำต่อไป (A call for action) อะไรที่ต้องการจะทำต่อ? ผู้สนใจอื่นๆ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมหรือให้ความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง?

จบเนื้อหาของคู่มือแนะนำการคิดเชิงออกแบบสำหรับห้องสมุดเบื้องต้น แล้วครับ แน่ใจว่า การเรียนรู้และความพยายามแสวงหาวิธีปรับปรุงห้องสมุดของคุณ ยังไม่สิ้นสุดแค่นี้ครับ คุณสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับชุดเครื่องมือที่เหลือ รวมทั้งกรณีศึกษาเชิงลึก ตัวอย่าง และกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำพาคุณไปสู่ความท้าทายด้านการออกแบบขั้นสูง โดยคลิกไปที่:

1. คู่มือแนะนำเบื้องต้น 17 หน้า (เป็นฉบับที่พิมพ์และสรุปความมาให้อ่านในแมกาซีนนี้) [http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit\\_At-a-Glance\\_2015.pdf](http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit_At-a-Glance_2015.pdf)
2. ชุดเครื่องมือฉบับเต็ม หนา 121 หน้า [http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit\\_2015.pdf](http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit_2015.pdf)
3. แบบฝึกหัดกิจกรรม หนา 60 หน้า สามารถถ่ายสำเนา และนำไปตัดแปะได้ตามต้องการ [http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit\\_Activities\\_2015.pdf](http://designthinkingforlibraries.com/downloads/Libraries-Toolkit_Activities_2015.pdf)

.....