

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็น *Library 2.0* กรณีศึกษา ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข

อภิษฐ์ อารยะเจริญชัย *

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในยุคที่กระแสของ Web 2.0 กำลังเป็นที่แพร่หลายอย่างกว้างขวาง ด้วยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารประเภทต่างๆ มาพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ โดยเครื่องมือดังกล่าวสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณอันเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยได้นำเสนอกรณีศึกษาของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ เข้ามาใช้ในการกิจกรรมที่หลากหลายของห้องสมุด

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด 2.0

บทนำ

ปัจจุบันกระแสของเว็บ 2.0 (Web 2.0) ได้แพร่หลายไปทั่วโลก เว็บไซต์แต่ละแห่งต่างพยายามพัฒนาให้เข้าใกล้ความเป็น Web 2.0 ให้มากที่สุด เนื่องจากเล็งเห็นถึงความจำเป็น อันจะมีผลต่อองค์กรผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของผลประโยชน์ทางธุรกิจหรือภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงห้องสมุดที่แม้จะเป็นหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร แต่ก็มีความจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองไปตามสถานการณ์ดังกล่าวนี้ด้วย

จากเว็บ 2.0 (Web 2.0) สู่อการเป็นห้องสมุด 2.0 (Library 2.0)

แท้จริงแล้ว เทคโนโลยี Web 2.0 นั้นก่อกำเนิดขึ้นเมื่อมีการก่อกำเนิดของ “อินเทอร์เน็ต” ด้วยเข้าไป เนื่องจากการนำเอาข้อมูล มากระจายสู่โลกไซเบอร์ก่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว จนกระทั่งการพัฒนาทางเทคโนโลยีการส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วและสะดวกมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) ที่ผู้ใช้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการข้อมูล ร่วมกันสร้างและแลกเปลี่ยนข้อมูลต่อกัน

คำว่า Web 2.0 มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายประการ แต่ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายที่สุดคือตามความเห็นของ Tim O'Reilly¹ ที่ว่า เป็นรูปแบบ (Platform) หรือระบบที่ของการเชื่อมโยงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของอุปกรณ์ทั้งสองชนิด เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงของข้อมูลและสามารถทำการสื่อสารถึงกันและกันได้ โดยที่ข้อมูลนั้นสามารถสร้างขึ้นได้จากบุคคลใดก็ได้ และสามารถกระจาย พัฒนา หรือนำไปสร้างสรรค์จนเกิดเป็นข้อมูลใหม่ขึ้น

แนวคิดอย่างที่เราเข้าใจง่าย ๆ ของ Web 2.0 ก็คือการที่ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในเนื้อหา (Content) โดยเฉพาะการสร้างและการแบ่งปันข้อมูล ทำให้ข้อมูลมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาตนเอง

ในส่วนของห้องสมุดซึ่งได้ชื่อว่าเป็นแหล่งจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อให้บริการโดยธรรมชาติอยู่แล้ว ดังนั้นการนำเอาเทคโนโลยี Web 2.0 มาใช้จึงกลายเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั่นเอง

การเป็น Library 2.0 สิ่งสำคัญคือการเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการให้เป็น “เชิงรุก” บริการห้องสมุดแต่เก่าก่อนมีลักษณะการให้บริการในเชิง “ตั้งรับ” คือห้องสมุด “รอ” ให้ผู้ใช้เข้ามาหา เข้ามาเลือกใช้บริการตามต้องการ แต่ในยุคที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศพุ่งทะยานไปไกลอย่างที่เราไม่อาจคาดเดาได้ ข้อมูลไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะที่ห้องสมุดไม่ใช่ทางเลือกแรกที่ใช้คิดถึงในฐานะแหล่งข้อมูลอีกต่อไป เพราะผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นหากห้องสมุดใดที่ยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่พยายามที่จะก้าวให้ทันผู้ใช้ หรือเข้าไม่ถึงผู้ใช้ ก็เท่ากับว่าห้องสมุดแห่งนั้นกำลังจะตายในไม่ช้า

เครื่องมือสู่ความเป็น 2.0

โลกยุคนี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงหากเทียบกับโลกเมื่อนับย้อนหลังไปไม่กี่สิบปีช่วงเวลาเพียงไม่ถึงชั่วอายุคน โลกมีการเปลี่ยนแปลงมากมายสุดคณานับ ในยุคที่โลกทั้งใบถูกรวมเป็นหนึ่งเดียว หรือที่เรียกกันว่า ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ข้อมูลข่าวสารกลายเป็นสิ่งสำคัญล้ำค่ามากกว่าทรัพย์สิน และยังเมื่อรวมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารแล้ว ก็ยิ่งเชื่อมโลกทั้งใบให้กลายเป็นระบบเดียวกัน กลายเป็นโลกที่มีอารยธรรมเดียวกัน (One World Order)

¹ "What is Web 2.0." [Online]. Available: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> 2005.

สิ่งที่เชื่อมโลกให้เป็นหนึ่งเดียวกันนั้นคือเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด เว็บไซต์ในอดีตนั้นการให้ข้อมูลเป็นหน้าที่ของผู้จัดทำเว็บไซต์ (Web Administrator) หรือเว็บมาสเตอร์ (Webmaster) แต่ปัจจุบันผู้ใช้ไม่ได้เป็นผู้เข้าชมเพียงอย่างเดียว หากยังสามารถมีส่วนร่วมในการเป็นผู้กำหนด สร้าง คัดกรอง อภิปราย เนื้อหา (Content) บางส่วนหรืออาจจะทั้งหมดของเว็บไซต์ มีการสร้างปฏิสัมพันธ์จนเกิดเป็นชุมชนออนไลน์ นั่นจึงเป็นที่มาของการเป็น Web 2.0

การเป็น Web 2.0 ในปัจจุบันไม่ใช่เรื่องยาก เริ่มจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ ซึ่งมีช่องทางและเครื่องมือที่หลากหลาย เครื่องมือบางอย่างอาจเป็นสิ่งที่ห้องสมุดทั่วไปใช้กันอยู่แล้ว เช่น Suggestion Box สำหรับแสดงความคิดเห็น อาจเป็นช่องทางที่ดูง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน แต่นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับการสร้างสังคมออนไลน์ของห้องสมุดเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ในขณะที่ห้องสมุดที่มีศักยภาพเพียงพอ อาจจะนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยยิ่งขึ้นมาปรับใช้กับบริการของห้องสมุด

เครื่องมือหรือเทคโนโลยีดังกล่าวมีอยู่หลายประเภท อาทิ กล่องแสดงความคิดเห็น (Suggestion Box), เว็บบอร์ดหรือกระดานข่าว Webboard, การสนทนาออนไลน์ เช่น Chat หรือ MSN, เว็บล็อก (Weblog), Wiki, Twitter, RSS, YouTube เหล่านี้เป็นต้น

ตัวอย่างของเทคโนโลยีสำหรับ Web 2.0

Suggestion Box

กล่องรับความคิดเห็น เป็นเครื่องมือที่ง่ายที่สุดในการรับข้อเสนอแนะ คำถาม คำร้องเรียน หรือความต้องการต่างๆ จากผู้ใช้บริการ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยไม่มีการจำกัดกรอบใดๆ อีกทั้งการใช้กล่องรับความคิดเห็นนี้ยังช่วยปกปิดสถานภาพของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นหรือความต้องการที่แท้จริงออกมามากกว่าการเผชิญหน้าโดยตรงกับเจ้าหน้าที่

เนื่องจากการใช้กล่องรับความคิดเห็นนี้จะทำให้ได้รับข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งบางครั้งอาจเป็นข้อความหรือเรื่องราวที่ไม่ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ซึ่งผู้รับผิดชอบต้องใช้วิจารณญาณคัดกรองข้อความต่างๆ ที่ได้รับ บางหน่วยแบ่งแยกกล่องรับความคิดเห็นออกเป็นหมวด เช่น สำหรับข้อร้องเรียน สำหรับข้อเสนอแนะ สำหรับลงคะแนนในเรื่องต่างๆ เป็นต้น ปัจจุบัน Suggestion Box ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นอิเล็กทรอนิกส์ คือทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีการสื่อสารประเภทอื่นๆ แต่ก็ยังคงใช้คำว่า Suggestion Box อยู่เช่นเดิม

การใช้ Suggestion Box บางครั้งก็มีผลกระทบอยู่บ้าง ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถหรือไม่ตอบรับความคิดเห็นของผู้นำเสนอให้เห็นเป็นรูปธรรม ผู้เสนอความคิดเห็นจึงอาจเข้าใจว่าหน่วยงานไม่รับฟังความเห็นหรือไม่ใส่ใจต่อความคิดเห็น ทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อหน่วยงานได้ แต่ในทางกลับกันผู้ใช้อาจเกิดทัศนคติเชิงบวกกับหน่วยงานในกรณีที่มีการปรับปรุงหรือนำข้อเสนอแนะเหล่านั้นไปปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรม

Webboard / Internet Forum

เป็นเว็บไซต์ประเภทหนึ่งที่มีการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในหมู่สังคมออนไลน์ เรียกได้หลายอย่าง อาทิ Board, Message Board, Web Forum, Bulletin Board, Discussion Board, กระดานข่าว, กระดานสนทนา เป็นต้น

เว็บบอร์ด พัฒนามาจาก Newsgroup ซึ่งเป็นกลุ่มชุมชนออนไลน์ประเภทหนึ่งที่เป็นกรรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ Mailing List คือบันทึกการรายชื่อ E-mail address และข้อมูลของกลุ่มคน

ซึ่งใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสาร โดยสร้างความแตกต่างจากสองกลุ่มข้างต้นด้วยการเปิดพื้นที่ให้กลุ่มคนเหล่านี้ได้แสดงความคิดเห็นหรือสนทนาโต้ตอบกัน มีการตั้งหัวข้อหรือกระทู้สนทนาอย่างหลากหลายและไม่จำกัดจำนวน นอกจากนี้จะเขียนข้อความตอบโต้แสดงความคิดเห็นกันแล้ว เว็บบอร์ดยังมีฟังก์ชันในการใส่รูปภาพประกอบหรือไฟล์มัลติมีเดีย อื่นๆ ลงไปเสริมได้อีกด้วย

จากความนิยมที่กระจายไปอย่างรวดเร็วทำให้ เว็บบอร์ดได้ถูกย่อยออกเป็นประเภทของความสนใจตามแต่กลุ่มบุคคล บ้างมีการรวมบอร์ดย่อยๆ หลายบอร์ด เอาไว้ด้วยกัน การสร้างเว็บบอร์ดนั้นสามารถทำได้เองหรือใช้ Software สำเร็จรูปติดตั้งบน Server หรือติดต่อขอใช้บริการจากเว็บไซต์ผู้ให้บริการ โดยสามารถปรับเปลี่ยน หน้าตา หรือเพิ่มเติม Feature อื่นๆ ได้ตามแต่ต้องการ

และด้วยปริมาณผู้เข้าใช้ที่มีเป็นจำนวนมาก เว็บบอร์ดบางแห่งจึงมีการตั้งกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆ ขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย อาจมีการจัดระบบสมาชิก เช่น สมาชิกที่เป็นผู้ดูแลเว็บบอร์ด หรือ Administrator เป็นผู้มีอภิสิทธิ์สูงสุด สามารถควบคุม จัดการ ลบข้อความหรือลบผู้ใช้งานที่ทำผิดกฎออกจากเว็บบอร์ดได้ สมาชิกที่เป็นผู้ดูแลทั่วไป สามารถย้ายกระทู้ไปไว้ในหมวดหมู่อื่นที่เหมาะสมได้ตามสมควร หรือลบกระทู้ได้ และผู้ที่ไม่ใช่สมาชิกก็จะมีข้อจำกัด บางประการในการใช้ เป็นต้น

MSN (Windows Live Messenger)

คือโปรแกรมสนทนาออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นบริการของ Microsoft ย่อมาจากคำว่า MicroSoft Network เป็นการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโมเด็ม ถูกติดตั้งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ Windows 95 ได้รับการพัฒนาไปพร้อมกับ การถือกำเนิดของระบบ Internet Explore จนในปี 1999 เมื่อ Hotmail ถูกรวมกิจการเข้ากับ บริษัท Microsoft จึงเริ่มมีการให้บริการพื้นฐานเช่น อีเมล Live Chat โดยในช่วงแรกเปิดให้บริการเพียงแค่การสนทนาโต้ตอบกันและใช้งานได้เฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น จากนั้นจึงเริ่มพัฒนาการให้บริการเพิ่มเติมขึ้นมาเป็นระยะๆ เช่น สามารถส่งไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์สู่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือจากเครื่องคอมพิวเตอร์สู่โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการกับไฟล์เสียง เป็นต้น

บริการ MSN ได้พัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากความสามารถในการสนทนาออนไลน์ (Chat) ยังเพิ่มแบนเนอร์โฆษณา ข่าวและสารบันเทิงออนไลน์ อีโมติคอน (Emoticon หรือสัญลักษณ์แสดงอารมณ์) เปลี่ยนสีหรือภาพพื้นหลัง (Background) การสนทนาผ่าน WebCam รูปภาพ Flash Animation ฯลฯ และในปี 2003 ได้เปิดตัวเว็บท่า (Portal Web) www.msn.co.th เป็นครั้งแรก

MSN กลายเป็นโปรแกรมสนทนาออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากทั่วโลก ซึ่งนอกจากจะใช้ในการสนทนาทั่วๆ ไปแล้ว หลายองค์กรยังนำมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้เครื่องมือสื่อสารประเภทอื่นๆ เนื่องจากบริการ MSN เป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายและไม่จำกัดในการเพิ่มคู่สนทนา และในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดไม่ได้ติดตั้งโปรแกรมไว้ ผู้ใช้ก็ยังสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ได้อีกด้วย

ปัจจุบัน MSN ได้พัฒนามาเป็นบริการที่เรียกว่า Windows Live Messenger ซึ่งเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์บริการของกลุ่ม Windows Live ของ บริษัท Microsoft โดยพัฒนามาถึง Version 9.0 เป็น Version ล่าสุด

Wiki

เมื่อพูดถึงคำว่า “วิกิ” (wiki) คนทั่วไปอาจจะเข้าใจว่าหมายถึงเว็บไซต์ วิกิพีเดีย (wikipedia) เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก แต่แท้จริงแล้วคำว่า “วิกิ” หมายถึง ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งที่อยู่ในรูปแบบเว็บ (Web Application) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่เข้ามาชมสามารถแก้ไข เพิ่มเติม เนื้อหาบนเว็บนั้นได้ด้วยตัวเอง โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster) เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

เว็บไซต์แบบวิกิเกิดขึ้นครั้งแรกในปี 1995 จากการพัฒนาของ Ward Cunningham วิศวกรคอมพิวเตอร์ชาวอเมริกัน โดย คันทิงแฮม ต้องการคิดค้นวิธีการทำงานที่ง่าย ๆ ซึ่งทุกคนสามารถใช้งานได้โดยไม่ซับซ้อน และสามารถนำชิ้นงานนั้นขึ้นแสดงให้เห็นได้ในทันที มีการบันทึกการทำงาน การแก้ไขปรับปรุงไว้ทุกครั้ง ก่อนจะพัฒนามาเป็น วิกิ ที่คุ้นเคยกันในปัจจุบัน

คำว่า “วิกิ” เป็นภาษาฮาวาย แปลว่า รวดเร็ว หมายถึงการทำงานที่รวดเร็วของเว็บประเภทนี้ ทั้งในแง่ของขั้นตอนการใช้งานและการแสดงผล เนื่องจากผู้ใช้งานวิกิไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษา HTML หน้าของวิกิจะอยู่ในรูปแบบของภาษาเขียนธรรมดา การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ก็ทำได้ง่ายคล้ายกับการทำงานบน Microsoft Word เนื้อหาที่อยู่บนเว็บวิกิจะถูกสร้างขึ้นโดยผู้ดูแลเว็บไซต์หรือผู้เข้าชมก็ได้ โดยสามารถทำการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาได้อย่างอิสระ หรือแม้กระทั่งเพิ่มเติมหัวข้อที่เห็นว่าสำคัญ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการระบบของผู้ดูแลว่าจะอนุญาตให้เข้ามาปรับปรุงได้อย่างเสรีหรือไม่ อย่างไร

รูปแบบการทำเว็บไซต์ประเภทนี้กลายมาเป็นคอนเซ็ปต์หลักของเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียงอย่าง “วิกิพีเดีย” (<http://en.wikipedia.org>) ถือกำเนิดโดย Jimmy Wales โดยเขาเริ่มพัฒนาเว็บไซต์สารานุกรมที่มีผู้เชี่ยวชาญคอยตรวจสอบ (Peer Review) ซึ่งเป็นฟรีเว็บไซต์ขึ้นในปี 2000 ปีถัดมาเขาเริ่มต่อยอดและมีความคิดที่จะเปิดเสรีจนกลายเป็นสารานุกรมออนไลน์เสรี (Free Online Encyclopedia) เปิดบริการครั้งแรกในปี 2001 โดยใช้ชื่อว่า “วิกิพีเดีย” (Wikipedia) ซึ่งเกิดจากการผสมคำระหว่างคำว่า “Wiki” และคำว่า “Encyclopedia” เป็นเว็บไซต์สารานุกรมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมไปทั่วโลก มีบทความมากกว่า 2 ล้านเรื่อง 235 ภาษา และมีอัตราการขยายตัวที่สูงมาก จากผลสำรวจในปี 2007 พบว่ามีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 680

Blog หรือ Weblog

ทั้งสองคำมีความหมายเดียวกัน หมายถึงเว็บไซต์ ประเภทหนึ่งที่มีการบันทึกข้อมูลและแสดงผลโดยเรียงตามลำดับเวลาในการบันทึก คล้ายไดอารี่ ออนไลน์ สามารถบันทึกข้อมูลที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ และ Link ไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ได้ โดย blog จะเปิดให้ผู้ท่องอินเทอร์เน็ตทั่วไปสามารถเข้ามาอ่านบันทึกดังกล่าวได้อย่างเสรี นอกจากนี้ยังสามารถแสดงความคิดเห็นต่อบันทึกนั้นๆ และผู้เขียนเองก็สามารถตอบกลับไปยังผู้แสดงความคิดเห็นนั้นได้ด้วย คำว่า blog ยังอาจหมายถึง การเขียน blog และผู้เขียน blog ก็ถูกเรียกว่า blogger

เนื้อหาที่บันทึกลงใน blog นั้นไม่มีข้อจำกัด ขึ้นอยู่กับเจ้าของ blog หรือ blogger ว่าต้องการจะบันทึกหรือนำเสนออะไร บ้างก็เป็นการบันทึกเรื่องราวส่วนบุคคล (Diary) เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่ผลงาน ฯลฯ เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนสามารถเข้ามาอ่าน blog ได้อย่างเสรี blog จึงถูกนำมาใช้ประโยชน์ทางการตลาด โดยนำมาเป็นเครื่องมือในการทำ E-Marketing เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล และนำเสนอบริการใหม่ๆ ให้แก่กลุ่มผู้สนใจ เพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างความสนใจให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

การสร้าง blog นั้น มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการสร้างเว็บไซต์ หรือการใช้ภาษา HTML ก็สามารถทำได้โดยผู้ให้บริการ blog (Blog Hosting) จะสร้างรูปแบบ (Template) แบบต่างๆ ไว้รองรับการใช้งาน ผู้ใช้บริการเพียงแค่เลือกรูปแบบและบันทึกข้อมูลตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังสามารถตั้งชื่อ blog ได้เองด้วย

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการ blog มากมาย อาทิ Blogger (ของบริษัท Google), WordPress, MySpace, Window Live Space, Yahoo360, Multiply, Flickr เป็นต้น สำหรับประเทศไทยก็มีผู้ให้บริการอยู่มากมายเช่นกัน อาทิ Bloggang, Exteen, GotoKnow, MBlog, Mthai blog, OKNation blog, StoryThai, Sanook! Blog เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายก็จะมีรูปแบบการใช้งาน (Feature) ที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงพื้นที่การจัดเก็บหรือบริการพิเศษอื่นๆ เพื่อเรียกความสนใจให้ผู้เลือกใช้มาใช้บริการ

ด้วยข้อดีของการสร้าง blog ที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย ผู้สร้าง blog ก็ไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์ อีกทั้งสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างหลากหลายและเสรี ทำให้ปัจจุบันทั่วทั้งโลกมีการสร้าง blog มากกว่า 112 ล้าน blog อาจกล่าวได้ว่า blog เป็นการสื่อสารแนวใหม่ (New Media) ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอสื่อ นั่นคือบุคคลทั่วไปสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อได้ด้วยตนเอง ไม่เพียงแต่เป็นการสื่อสารกันเฉพาะกลุ่ม หากแต่ยังขยายกลุ่มผู้รับสารออกไปได้กว้างไกลทั่วทั้งโลกนั่นเอง

สำหรับวงการห้องสมุดนั้น มีนักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การทำ blog นั้น อาจเป็นสัญญาณพื้นฐานของบรรณารักษ์เลยด้วยซ้ำ เนื่องจากบรรณารักษ์เป็นผู้ที่คลุกคลีอยู่กับสารสนเทศอยู่แล้ว จึงเป็นผู้ที่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวงในอันที่จะเผยแพร่สารสนเทศออกสู่สาธารณะ

Twitter

คำว่า Twitter หรือ Tweet แปลว่า เสียงร้องของนกตัวเล็กๆ ถูกนำมาใช้เรียกบริการสื่อสารของสังคมออนไลน์ (Social Network) ประเภทหนึ่ง โดยการส่งข้อความสั้นๆ กระจายถึงกันในหมู่สมาชิก

Twitter เกิดขึ้นจากความคิดของ Jack Dorsey จากบริษัท Obvious Corporation เมื่อปี 2006 ที่มีความคิดที่จะส่งข้อความข่าวสารไปยังเฉพาะกลุ่มพนักงาน จากนั้นก็เริ่มพัฒนาระบบเรื่อยมาจนขยายวงกว้างออกไปทั่วโลก โดยไอเดียแรกของเขาก็เพียงแค่ต้องการส่งข้อความสั้นๆ คล้ายกับการส่ง SMS (Short Message Service) ทางโทรศัพท์ แต่เปลี่ยนมาออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตแทน

ส่วนใหญ่แล้ว Twitter จะถูกใช้แสดงความมีตัวตน ของผู้ส่ง เพื่อส่งข่าวไปสู่กลุ่มเพื่อนฝูงหรือคนที่รู้จักว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ โดยสามารถเลือกที่จะส่งข้อความ ไปยังสมาชิกที่มีในอยู่ใน Mail List หรือสามารถขอเข้าไปรวมกลุ่มเพื่อติดตามข่าวสารของใครสักคนก็ได้ อย่างเช่นคนดังในวงการต่างๆ ที่มีกลุ่มคนที่ชื่นชอบคอยติดตามความเคลื่อนไหว เช่น ดารานักแสดง นักร้อง นักการเมือง ก็จะสร้าง Twitter ขึ้นมาเพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ชื่นชอบเข้ามาติดตามข่าวสารได้ตลอดเวลา

Twitter ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากสามารถส่งข้อความได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง แต่จะจำกัดจำนวนคำในการส่งแต่ละครั้ง คือต้องไม่เกิน 140 คำจากสถิติที่บันทึกไว้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2008 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2009 พบว่า Twitter มีอัตราการเติบโตมาถึงร้อยละ 1,382

จากเดิมที่ใช้ Twitter เป็นเครื่องมือส่งข่าวสารไปยังหมู่สมาชิก ปัจจุบันมีการนำ Twitter มาใช้เพื่อประโยชน์ในด้านอื่นเพิ่มขึ้น เช่น นำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า เพื่อหวังผลด้านการประชาสัมพันธ์ หรือที่โด่งดังมากๆ ก็คือการนำเอา Twitter มาช่วยในการหาเสียงการเลือกตั้งชิงตำแหน่งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาของ นายบารัค โอบามา ซึ่งก็ถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

Social**Network****Website**

สังคมเครือข่ายออนไลน์ หรือ ชุมชนออนไลน์ (Social Network) ที่คุ้นเคยกันในช่วงแรกเป็นในรูปแบบของเว็บไซต์ จนกระทั่งมีการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเชื่อมโยงและตอบสนอง (Interactive) ได้หลากหลายมากขึ้น ประกอบกับการก่อกำเนิดของเว็บไซต์ประเภทนี้ ที่เพิ่มมากขึ้นจนทำให้กลายเป็นที่นิยมไปทั่วโลก

เว็บไซต์สังคมเครือข่ายที่เปิดให้บริการมีหลายแห่ง ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันกันไป แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือวิธีการในการสร้างเครือข่ายส่วนบุคคล หรือการสร้างกลุ่มเพื่อนบนโลกไซเบอร์ ในรูปแบบชุมชนเสมือน (Virtual Communities) โดยจะกระจาย ส่งต่อ จากเพื่อนสู่เพื่อน สู่เพื่อนของเพื่อน ต่อไปเป็นทอดๆ ซึ่งเป็นกลยุทธ์การทำการตลาดแบบบอกต่อที่ได้ผลและนิยมใช้กันในการธุรกิจ เนื่องจากผู้ที่บอกต่อเป็นเพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักจึงเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือมากกว่าปกติ

เว็บไซต์ประเภทนี้มีชื่อเสียง อาทิ Hi5, Facebook, Flickr, Geni, Multiply, MySpace เป็นต้น สำหรับในประเทศไทยเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ Hi5 และ Facebook

Hi5

ถือกำเนิดขึ้นโดยนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา (University of Illinois) รามู ยาลามานชัย (Ramu Yalamanchai) กับเพื่อนๆ ได้ร่วมกันก่อตั้งธุรกิจตัวแทนโฆษณาออนไลน์ในปี 2004 และได้เริ่มพัฒนาเว็บไซต์ในรูปแบบของอัลบั้มออนไลน์ (Album Online) ให้บรรดาสมาชิกเข้ามาโพสต์รูปพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จากนั้นจึงเริ่มพัฒนา Application ต่างๆ ให้สมาชิกสามารถสร้างและออกแบบหน้าเพจส่วนตัวได้ เพิ่ม Feature และลูกเล่นต่างๆ เข้าไปจนกลายเป็นที่นิยมไปทั่วโลก กลุ่มประเทศที่นิยมเล่น Hi5 ได้แก่ กลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาสเปน แกลบอเมริกาใต้ ประเทศอินเดีย ประเทศไทย แต่ไม่เป็นที่นิยมใช้ในกลุ่มประเทศอเมริกากลาง

การขยายฐานสมาชิกของ Hi5 เป็นไปแบบการบอกต่อ แนะนำจากเพื่อนสู่เพื่อน และสู่เพื่อนของเพื่อน การเติบโตของ Hi5 จึงรวดเร็วและต่อเนื่องไม่สิ้นสุด ปัจจุบัน Hi5 ได้เพิ่ม Feature ต่างๆ มากขึ้น และมีสมาชิกมากถึงกว่า 80 ล้านคนทั่วโลก สำหรับในประเทศไทยมีอัตราการใช้งานสูงสุดเป็นอันดับสองของโลกเลยทีเดียว²

Facebook เป็นชุมชนออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในประเทศไทย เกิดขึ้นเมื่อปี 2004 โดย มาร์ค ซัคเคอร์เบิร์ก (Mark Zuckerberg) นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้คิดค้นสร้างเครือข่าย เพื่อติดต่อกับเพื่อนๆ ภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูล รูปภาพ จนเป็นที่นิยมไปทั้งมหาวิทยาลัยและกระจายออกสู่มหาวิทยาลัยอื่นๆ จนในที่สุดก็ขยายออกไปทั่วโลก

การเข้าเป็นสมาชิกของ Facebook สามารถทำได้โดยการสมัครหรือการรับ (Accept) การขอเป็นเพื่อนจากเพื่อนของเราหรือจากใครก็ตามที่ทำการเชิญชวนให้เข้ามาร่วมเป็นเพื่อนในเครือข่ายของเขา (Invited) เมื่อตอบตกลงเราก็จะเข้าเป็นสมาชิกของ Facebook ทันที และสามารถทำแบบนี้ต่อเนื่องกันไปได้อย่างไม่รู้จบ

สิ่งที่ Facebook พยายามสร้างความแตกต่างจาก Hi5 คือความน่าเชื่อถือของสมาชิก เพราะข้อมูลที่สมาชิกใช้จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความจริงๆ หมายถึงว่าบุคคลที่เป็นสมาชิกจะต้องมีตัวตนอยู่จริงๆ มิเช่นนั้นแล้วการค้นหาเพื่อนฝูงในโลกของ Facebook ก็จะไม่พบใครเลย

² <http://www.alexacom/siteinfo/hi5.com>

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวในประเทศไทยเริ่มหันมาเล่น Facebook กันมากขึ้น จากการสำรวจของ CheckFacebook.com เมื่อเดือนสิงหาคม 2552 พบว่าประเทศไทยมีอัตราการเติบโตมากเป็นอันดับสามของโลก³ แม้ว่าความนิยมและจำนวนสมาชิกจะยังน้อยกว่า Social Network Website ยอดนิยมอย่าง Hi5 แต่อัตราการเติบโตในประเทศไทยก็มีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นเรื่อยๆ

Facebook เป็นที่นิยมกันมากที่สุดในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และกลุ่มประเทศในยุโรป

RSS

RSS หรือ Really Simple Syndication คือเทคโนโลยีการแพร่กระจายข่าวสารในรูปแบบไฟล์ XML ใช้สำหรับส่งข้อมูลระหว่างเว็บไซต์ด้วยกัน หรือดึงข้อมูลจากเว็บไซต์อื่นๆ มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยที่ไม่จำเป็นต้องเข้าไปยังเว็บไซต์นั้นๆ ทุกครั้งที่ต้องการข้อมูล หรือเมื่อมีการ Update ข้อมูล ระบบก็จะจัดส่งข้อมูลเหล่านั้นมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้โดยอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้จำเป็นต้องมีโปรแกรม RSS Reader ติดตั้งไว้ด้วยเพื่ออ่านข้อมูลดังกล่าว

YouTube

การเกิดขึ้นของเว็บ YouTube ก่อให้เกิด “สื่อใหม่” แต่ยังคงความเป็น “สื่อสารมวลชน” แบบดั้งเดิมที่สามารถกระจายไปสู่ผู้รับได้อย่างไม่จำกัด เนื่องจากใครๆ ก็สามารถ Upload ไฟล์ขึ้นเผยแพร่ได้ ผู้ใช้สามารถเปิดดูไฟล์ดังกล่าวได้โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์เพื่อชม และไม่ต้องลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิกแต่อย่างใด

YouTube ก่อกำเนิดขึ้นเมื่อปี 2005 โดย Chad Hurley, Steve Chen และ Jawed Karim ทั้งสามเป็นพนักงานของ PayPal ให้บริการวิดีโอแบบไม่มีค่าใช้จ่าย (Free Video Sharing) ปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ดำเนินการบริหารหรือเป็นเจ้าของโดย Google เมื่อเริ่มต้นนั้น YouTube เป็นการให้บริการภายใต้การดำเนินงานของ 3 องค์การ คือ PayPal, San Bruno และ Adobe Flash เปิดให้ผู้ใช้สามารถ Upload ไฟล์วิดีโอขนาดสั้น (Video Clip) อย่างเสรีจากความนิยมนี้ทำให้ YouTube ได้รับการยกย่องจาก TIME Magazine ให้เป็นสุดยอดนวัตกรรมแห่งปี 2006⁴

การใช้งานของ YouTube ก่อให้เกิดสังคมเว็บไซต์ (Social Website) มีการแลกเปลี่ยนไฟล์ (File Sharing) วิพากษ์วิจารณ์ และล่าสุดนอกจากจะ Upload ไฟล์ขึ้นไปไว้ที่เว็บ YouTube แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถสร้างสถานีส่วนตัว (Personal Channel) ขึ้นเองได้ ก่อให้เกิดกลุ่มสมาชิกที่คอยติดตาม เกิดเป็นสังคมออนไลน์ย่อยๆ ขึ้นได้อีกด้วย

กรณีศึกษา ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รู้จักกับห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2501 โดยขณะนั้นเป็นห้องสมุดโรงเรียนเตรียมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ เมื่อโรงเรียนเตรียมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2503 และเป็นคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ. 2512 ห้องสมุดจึงได้ปรับเปลี่ยนชื่อตามชื่อของ

³ “ไทยใช้เฟสบุ๊คโตเร็วอันดับ 3 ของโลก” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> 2552.

⁴ <http://www.time.com/time/2006/techguide/bestinventions/inventions/youtube.html>

หน่วยงานเรื่อยมาในปี พ.ศ. 2519 ที่ประชุมคณบดีได้อนุมัติการเสนอของห้องสมุด ให้ชื่อชื่อว่า “ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข” เพื่อเป็นเกียรติแก่ ศาสตราจารย์ ดร.สตางค์ มงคลสุข คณบดีท่านแรกและผู้ก่อตั้งคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข กับเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เข้ามาใช้ในงานห้องสมุดตั้งแต่เริ่มต้นมีเว็บไซต์ของห้องสมุด (<http://stang.sc.mahidol.ac.th>) เมื่อปี พ.ศ. 2542 นอกเหนือจากการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุด อาทิ การสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการอื่นๆ แล้ว ยังใช้เป็นพื้นที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุด โดยทำการประกาศข่าวสารลงบนหน้าเว็บไซต์หน้าแรกและมีการเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอมา

แต่การลงประกาศข่าวสารลงบนเว็บไซต์แต่เพียงอย่างเดียวนี้ ยังมีข้อจำกัดอยู่ นั่นคือไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังเป็นเพียงการสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) ซึ่งทำให้ห้องสมุดไม่สามารถรับรู้ถึงความต้องการและผลตอบรับของผู้ใช้ได้ ห้องสมุดจึงมีความคิดที่จะนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ มาใช้เพื่อทดแทนส่วนที่ขาดหายไปดังที่กล่าวมา

ไม่เพียงแต่เพียงงานด้านประชาสัมพันธ์และงานด้านบริการของห้องสมุดเท่านั้น ด้วยเหตุที่ห้องสมุดมีภารกิจหลักทางด้านสารสนเทศและการจัดการความรู้ขององค์กร (Content and Knowledge Management) รับผิดชอบงานพัฒนาเว็บไซต์ต่างๆ ขององค์กร ประสานการทำงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ขององค์กรผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของห้องสมุด อีกทั้งเทคโนโลยี web 2.0 ที่กำลังเป็นที่แพร่หลายไปทั่วโลก ห้องสมุดสตางค์ จึงตั้งเป้าพัฒนาห้องสมุดให้กลายเป็น Library 2.0 โดยนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้อย่างเต็มที่

เทคโนโลยีการสื่อสารที่ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข นำมาใช้

Library HotLine มีปัญหา ปรึกษาบรรณารักษ์ (<http://stang.sc.mahidol.ac.th/text/ask-me.htm>)

เป็น Section ที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้แสดงความคิดเห็นหรือสอบถามปัญหาเรื่องต่างๆ ในลักษณะของ Suggestion Box เป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ได้ผลพอสมควรในช่วงแรกๆ ก่อนที่จะพัฒนาช่องทางการสื่อสารมาเป็นระบบอื่นตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป คำถามส่วนใหญ่จะเป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด หรือคำแนะนำ แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ผู้ใช้มีทั้งที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยมหิดลและผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก ในระบบจะให้ระบุชื่อนามสกุล และ E-mail address เพื่อใช้ในการติดต่อกลับในกรณีที่เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบ ปัจจุบันไม่ค่อยเป็นที่นิยมใช้งานเนื่องจากมีระบบการสื่อสารประเภทอื่นที่สะดวกและรวดเร็วกว่า แต่ก็ยังเปิดให้บริการได้เช่นเดิม

Live Chat

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เริ่มนำโปรแกรม MSN (Windows Live Messenger) มาใช้ร่วมกับการให้บริการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2549 มีจุดประสงค์เพื่อเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ทั้งที่อยู่ภายในคณะวิทยาศาสตร์และบุคคลภายนอก เป็นการเปิดช่องทางการสื่อสารแบบ Real Time นอกเหนือการใช้โทรศัพท์ติดต่อเข้ามา เนื่องจากมีผู้ใช้ที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุด แต่การใช้โทรศัพท์นั้นทำได้เพียงการสนทนาไม่สามารถส่งไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ได้ ในขณะที่การใช้โปรแกรม MSN สามารถจัดข้อเสียตรงจุดนี้ได้

นอกเหนือจากการตอบคำถามแล้วในกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการข้อมูลอื่น เช่น บทความหรือเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) หรือเอกสารอื่นๆ ทางห้องสมุดก็สามารถให้บริการส่งไฟล์ที่ผู้ใช้งานต้องการได้อย่างทันทีทันใดไม่เพียงแต่เฉพาะการสื่อสารกับผู้ให้บริการเท่านั้น ยังเป็นการเปิดช่องทางสื่อสารกับห้องสมุดแห่งอื่นเพื่อเสริมการให้บริการ เช่น ติดต่อสอบถามและแลกเปลี่ยนข้อมูลในกรณีที่ห้องสมุดสตางค์ไม่มีเอกสารที่ผู้ใช้งานต้องการ

ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มรายชื่อห้องสมุดสตางค์เข้าไว้ในโปรแกรม MSN โดยใช้ชื่อ Stang-librarian@hotmail.com

Stang Mongkolsuk Library Webboard

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เริ่มนำเว็บบอร์ดมาใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2548 คือ “เว็บบอร์ดชมรมผู้ใช้โปรแกรม EndNote” เพื่อใช้เป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ ตอบข้อซักถามของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ที่ใช้โปรแกรม EndNote ประกอบการทำวิจัย เป็นการจัดทำเว็บบอร์ดเฉพาะกิจสำหรับผู้ที่มีความสนใจเฉพาะกลุ่ม

สองปีต่อมาได้จัดทำ “เว็บบอร์ดชมรมผู้ใช้โอที” และเปิดตัวเว็บบอร์ดของห้องสมุดสตางค์โดยเฉพาะขึ้น (Stang Mongkolsuk Library Webboard) เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2552 เป็นเว็บบอร์ดที่ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับบุคลากรของห้องสมุดในทุกๆ เรื่อง โดยบุคลากรของห้องสมุดจะเป็นผู้ตอบข้อซักถามหรือเผยแพร่ความรู้ในเรื่องที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญหรือสนใจ ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้งานทั้งภายในคณะฯ และจากประชาชนทั่วไป

สามารถเข้าชมเว็บบอร์ดได้ที่ <http://stang.sc.mahidol.ac.th/webboard/>

Stang Mongkolsuk Library BLOG (<http://stanglibrary.wordpress.com>)

Weblog ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ใช้ชื่อว่า Stang Mongkolsuk Library จัดทำขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2550 จากแนวคิดในความพยายามที่จะเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ และสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด นอกเหนือจากเว็บไซต์ของห้องสมุดที่มีอยู่แต่เดิม อีกทั้งยังนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำ SEO (Search Engine Optimization) เพื่อเพิ่มจำนวนการเข้าถึงจากการใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูล

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ได้ทำเทคโนโลยี blog มาใช้ร่วมกับการให้บริการของห้องสมุด (ให้บริการของ Wordpress : <http://th.wordpress.com>) โดยมีแนวคิดคือการเขียนเล่าเรื่องราวข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด แนะนำบริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ รายงานผลการดำเนินงานของห้องสมุด เป็นต้น ด้วยเหตุที่การทำ blog นั้นง่าย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ที่ลึกซึ้ง ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ภาษา HTML นั้นหมายความว่าใครๆ ก็สามารถทำ blog ขึ้นเองได้ ที่สำคัญคือไม่จำเป็นต้องทำงานภายในคณะฯ จะอยู่ที่ไหนก็สามารถเขียน blog ขึ้นได้ และก็ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

นอกเหนือจาก blog ของห้องสมุดแล้ว ยังได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรของห้องสมุดได้จัดทำ blog ขึ้นด้วย เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และขยายขอบเขตการให้บริการและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด โดยปัจจุบันมี blog ที่ดำเนินการโดยบุคลากรของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ดังนี้

- Stang Mongkolsuk Library blog : <http://stanglibrary.wordpress.com>
- Ruchareka's Diary : <http://ruchareka.wordpress.com>
- Mahidol University PR blog : <http://mahidoluniversity.wordpress.com>

- Janghuman Weblog : <http://janghuman.wordpress.com>
- แนะนำหนังสือมาใหม่ : <http://stang.sc.mahidol.ac.th/newbooks>
- แนะนำหนังสืออ่านนอกเวลา : <http://stang.sc.mahidol.ac.th/fictionbooks>
- แนะนำนิตยสารมาใหม่ : <http://stang.sc.mahidol.ac.th/magazine>

Stang Library Wiki (<http://stang.sc.mahidol.ac.th/wiki/doku.php>)

“วิกิ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข” เปิดใช้งานเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 โดยใช้โปรแกรม Dokuwiki เป็นเว็บไซต์เพื่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรของ งานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข สำหรับจัดการเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานที่บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม สามารถสร้างเนื้อหาหรือเขียนบทความร่วมกันได้

นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งจัดเก็บ สะสม รวบรวม และเผยแพร่ความรู้ทั่วไปด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศเพื่อการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา นักวิชาการ และประชาชนทั่วไป โดยที่บุคลากรของห้องสมุดจะเป็นผู้จัดทำร่วมกัน ซึ่งนอกเหนือจาก วิกิ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข แล้ว ยังได้จัดทำ “วิกิ วิทยาศาสตร์” (Thai Sciencepedia) รวบรวมข้อมูลความรู้ทางวิทยาศาสตร์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยโครงการแรกที่ได้สำเร็จไปแล้วคือ “กรีน ไฮเปอร์มาร์เก็ต” เป็นแหล่งความรู้ด้านผลผลิตทางการเกษตรของไทย และได้จัดเตรียมโครงการต่อเนื่องในอนาคตไว้แล้ว

Stang Library Twitter (<http://twitter.com/StangLibrary>)

ห้องสมุดสตางค์ เริ่มใช้งาน Twitter ครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2552 เพื่อใช้ส่งข่าวสารสั้นๆ เกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุด ซึ่งบุคลากรของห้องสมุดจะช่วยกันนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะในข่างานความรับผิดชอบหรือโครงการที่บุคลากรแต่ละท่านรับผิดชอบ เพื่อส่งข่าวสารไปยัง Follower อาทิ ข่าวการรับบริจาคหนังสือของโครงการรับบริจาคหนังสือ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ข่าวประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลใหม่ ของงานบริการสืบค้นสารสนเทศ ข่าวการขยายเวลายืมหนังสือ ของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรนิเทศ เป็นต้น

RSS

ห้องสมุดสตางค์ เริ่มนำมาใช้โดยการ feed ข้อมูลผลการสืบค้นจากฐานข้อมูล Scopus มาแสดง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ Most Recent Articles และ Top 10 Most Cited Articles เป็นการแสดงผลงานวิจัยของคณาจารย์ของคณะวิทยาศาสตร์

โครงการต่อเนื่องที่ห้องสมุดสตางค์กำลังดำเนินการจัดทำคือ การให้บริการ RSS ในส่วนของรายการนิตยสารฉบับล่าสุด (New Magazine Releases) และรายการหนังสือใหม่ (New Arrival Books) ซึ่งทั้งสองส่วนจะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมพร้อมบรรณานิทัศน์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้

Stang Library in Facebook

Facebook เป็นเว็บไซต์สำหรับชุมชนออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทยต่อจาก Hi5 ที่เป็น Social Network Website ที่มีสถิติผู้ใช้ในประเทศไทยสูงที่สุด ถึงประมาณ 6 ล้านราย นับตั้งแต่เปิดตัวครั้งแรกเมื่อปี 2546 แต่ Facebook ซึ่งเป็นเว็บไซต์ประเภทเดียวกันกลับมีอัตราการเพิ่มจำนวนสมาชิกที่รวดเร็วกว่ามาก คือภายในระยะเวลา 1 ปี มีสมาชิกชาวไทยเป็นจำนวนถึง 1 ล้านคน

การนำเอา Hi5 มาใช้เพื่อทำการตลาดออนไลน์ (E-Marketing) มีมานานพอสมควรแล้ว เนื่องจากเป็นช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็ว และกระจายไปได้กว้างโดยที่แทบจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย แต่ด้วยความนิยมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของ Facebook ห้องสมุดสตางค์จึงเลือกที่จะใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำตัวเองให้เป็นที่ยอมรับกันของคนทั้งโลก

Stang Library TV

เป็นเครื่องมือใหม่ล่าสุดที่ทางห้องสมุดได้นำมาใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร บริการ กิจกรรมของห้องสมุด โดยเลือกใช้บริการของ YouTube.com ในการสร้างสถานีส่วนตัวขึ้นในชื่อ “Stang Library TV” เป็นหนึ่งในบริการของ YouTube ที่ผู้ใช้สามารถสร้างสถานีโทรทัศน์ของตัวเองได้ และเปิดให้เข้าชมพร้อมกับแสดงความคิดเห็นหรือเข้ามามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนไฟล์มัลติมีเดียต่างๆ ได้ภายในสถานีสำหรับ Stang Library TV ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการเตรียมไฟล์มัลติมีเดียเพื่อนำขึ้นเผยแพร่ โดยจะนำเสนอเรื่องราวที่เป็นข่าวสารความรู้ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดสตางค์ (URL-<http://www.youtube.com/stanglibrarytv>)

บทสรุป

ด้วยกระแสของเทคโนโลยี 2.0 ที่โหมกระหน่ำจากสื่อต่างๆ จนเกิดการตื่นตัวไปทั่วทั้งโลกไซเบอร์องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ พยายามที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและโครงสร้างของเว็บไซต์ให้เป็น Web 2.0 จนเกิดคำถามที่ว่า Web 2.0 มีความจำเป็นจริงๆ หรือ สำหรับห้องสมุดแล้วอาจถือได้ว่ามีความจำเป็น เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดเปลี่ยนไปตามการพัฒนาของเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้มีทางเลือกมากขึ้น ห้องสมุดจำเป็นต้อง “รุก” เข้าหาผู้ใช้เพิ่มช่องทางแลกเปลี่ยนระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ ห้องสมุดต้องตามให้ทันเทคโนโลยี ในปัจจุบันเครื่องมือหลายอย่างสามารถนำมาใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณที่เป็นปัญหาของห้องสมุดส่วนใหญ่มานานตั้งแต่อดีต ดังนั้นบุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องเพิ่มความกระตือรือร้น ความสำเร็จ และคิดให้ทันผู้ใช้นมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายรอให้ผู้ใช้เข้ามาขอความช่วยเหลือ

บรรณานุกรม

- จรัส สุวรรณเวลา. สังคมฐานความรู้กับพันธกิจของนักสารสนเทศ. ใน รายงานการสัมมนาวิชาการระดับชาติ เรื่องบัณฑิตสารสนเทศสำหรับสังคมฐานความรู้ : ความต้องการ คุณภาพ และความคาดหวัง, 13-23. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์เมือง, 2547.
- จิระเดช เกิดศรี และ สมัญญา พันธุ์พัฒนา. Wiki คลังความรู้ คู่องค์กร. กรุงเทพฯ : ชัยพฤกษ์, 2550.
- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล. เทคโนโลยี 2.0 (Web 2.0, Library 2.0, Enterprise 2.0) จำเป็นสำหรับห้องสมุดจริงหรือ? ใน รายงานการประชุมวิชาการประจำปีครั้งที่ 3 พ.ศ. 2552 เรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดในทศวรรษหน้า, 23-38. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2552. “ไทยใช้เฟสบุ๊คโตเร็วอันดับ 3 ของโลก” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> 2552.

- แบตทีล จอห์น. เดอะ เสรีซ์ : อนุกรรมการแห่งอนาคตของมนุษยชาติ. แปลโดย ไพรัตน์ พงศ์พานิชย์. กรุงเทพฯ : มติชน, 2550.
- ประเวศ วะสี. วิถีมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 สู่ภพภูมิใหม่แห่งการพัฒนา. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์, 2545.
- “ประสบการณ์การนำ Web 2.0 มาใช้กับงานของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://stang.sc.mahidol.ac.th/wiki/doku.php?id=web_2.0 2009.
- ไพรัช ธัชยพงษ์ และ พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์. รายงานการศึกษาวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ... ประเด็น เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2541.
- วิจิตร อาวะกุล. การประชาสัมพันธ์ หลักและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ศุภชัย ตั้งวงศ์ศานต์. ระบบการจัดเก็บและการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิทักษ์การพิมพ์, 2551.
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. “LIBRARY 2.0 คืออะไร แล้ว 1.0 อยู่ที่ไหน” [ม.ป.ท., ม.ป.ป.] (แผ่นพับ) สืบค้นจากเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก-ไฮไฟฟ์. ประชาชาติธุรกิจ (24 สิงหาคม 2552): 27.
- สุจิตร์ สุภาพ. เครือข่ายทางสังคมเพื่อสร้างและจัดการความรู้. ใน รายงานการสัมมนาและอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง บรรณารักษ์เชิงรุก : การสร้างเครือข่ายทางสังคมเพื่อจัดการความรู้, 89-97. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2552.
- อนุชา ลีวรกุล. WordPress สร้างบล็อกอัจฉริยะ ก้าวก่อนใครในโลกออนไลน์. กรุงเทพฯ : วิตต์กรุ๊ป, 2551.
- Arms, William Y. *Digital Libraries*. London : MIT Press, 2000.
- “Best Invention 2006.” [Online]. Available: <http://www.time.com/time/2006/techguide/bestinventions/inventions/youtube.html>
- Bradley, Phil. *How to Use Web 2.0 in Your Library*. London : Facet Publishing, 2007.
- Clyde, Laurel A. Library weblogs. *Library Management*. 25, 4/5(2004): 183-189.
- Clyde, Laure A. Weblogs – are you serious? *The Electronic Library*. 22, 5(2004): 390-392.
- Dan Ward. Knock, Knock, Knocking on Network’s Door. *Defense AT&L*. March-April (2005): 22-25.
- Facebook ถึงเวลาของตัวจริง. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.positioningmag.com/Magazine/Details.aspx?id=78252> 2552.
- Goodfellow, T.; Graham, S. The blog as a high-impact institutional communication tool. *The Electronic Library*. 25, 4(2007): 395-400. “What is Web 2.0.” [Online]. Available: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> 2005.