

พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนกับองค์กรสารสนเทศ

พิมพ์พจน์ สีลาเขต¹, หินดาร์ตนันท์ เบอรพันธุ์²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความหมาย แนวคิดและหลักการสำคัญ กระบวนการของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน และตัวอย่างการประยุกต์ใช้พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในองค์กรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนเป็นกระบวนการที่ดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มบุคคลเป้าหมายที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากกิจกรรมที่กระทำร่วมกันเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจและความร่วมมือร่วมใจสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน ปัจจุบันองค์กรสารสนเทศหลายแห่งได้ใช้แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในการจัดและให้บริการซึ่งส่งผลให้กิจกรรมที่ดำเนินการประสบความสำเร็จ เกิดประโยชน์ในวงกว้างแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นชุมชนกลุ่มเป้าหมายหรือองค์กรสารสนเทศที่ดำเนินการกิจกรรม

คำสำคัญ: พันธกิจสัมพันธ์ชุมชน, องค์กรสารสนเทศ, ห้องสมุด, หอจดหมายเหตุ, พิพิธภัณฑ์

(Received: 4 October 2022; Revised: 15 November 2022; Accepted: 4 January 2023)

¹ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และหน่วยปฏิบัติการวิจัยภูมิทัศน์สารสนเทศ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อีเมล: pimphot.s@chula.ac.th

² ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และหน่วยปฏิบัติการวิจัยภูมิทัศน์สารสนเทศ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อีเมล: hindarat.b@chula.ac.th

Community engagement and information organizations

Pimphot Seelakate¹, Chindarat Berpan²

Abstract

This paper presents meaning, key concepts and principles, process of community engagement and examples of applying community engagement in information organizations. Community engagement is a collaborative working process between organizations and targeted groups of stakeholders resulting in comprehensive understanding and involvement in the activities. This leads to efficient information practices and further sustainable development to both organizations and communities. Nowadays many information organizations implement community engagement concept in their operation, resulting in successful activities which create broad benefits to all parties involved.

Keywords: Community Engagement, Information Organizations, Libraries, Archives, Museums

¹ Department of Library Science and Information Landscape Research Unit, Faculty of Arts, Chulalongkorn University. E-mail: chindarat.b@chula.ac.th

² Department of Library Science and Information Landscape Research Unit, Faculty of Arts, Chulalongkorn University. E-mail: pimphot.s@chula.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันองค์ประกอบของระบบงานบริการสารสนเทศแต่ละแห่งมีความซับซ้อนมากขึ้น การดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรสารสนเทศจึงไม่อาจขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจบนพื้นฐานความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้เพียงลำพัง หากแต่ต้องเปิดรับ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสรรหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งความรู้ความเข้าใจและการพัฒนาผู้รู้ในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้น เพื่อให้ สอดคล้องกับบริบทของสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้การสนับสนุนให้เกิด “ความร่วมมือ” เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของการแบ่งปันกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานขององค์กรสารสนเทศ (Saltmarsh, 2017, p. 3) นักวิชาชีพสารสนเทศจำนวนไม่น้อยต่างก็ตระหนักว่า ไม่มีนวัตกรรมใดนวัตกรรมหนึ่งที่เหมาะสม กับองค์กรสารสนเทศทุกแห่ง (Matthews, 2017) ด้วยเหตุนี้ การทำความรู้จักและเข้าใจลักษณะความ ต้องการของชุมชนกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องก่อนการจัดและนำเสนอบริการ เพื่อนำมาเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการสร้างการรับรู้ และกระตุ้นความสนใจ รวมถึงเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงนับเป็นสิ่งจำเป็น แนวคิดและกระบวนการปฏิบัติที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ในปัจจุบันว่าสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จดังกล่าวได้คือ พันธกิจสัมพันธ์ชุมชน (Community Engagement-CE)

ความหมาย และลักษณะสำคัญของแนวคิดพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน

“พันธกิจสัมพันธ์ชุมชน” หมายถึง กระบวนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล เป้าหมายที่มีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่าง ๆ เช่น มีที่พักอาศัยในพื้นที่ใกล้เคียง มีความสนใจเรื่อง เดียวกัน หรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจ ไว้วางใจ ผูกพัน และร่วมมือร่วมใจสนับสนุนการดำเนินงาน และทำให้สามารถกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน (Clinical and Translational Science Awards Consortium Community Engagement Key Function Committee Task Force on the Principles of Community Engagement, 2011; Darzin software, 2020)

คำว่า “ชุมชน” ในพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน ครอบคลุมหุ้นส่วนที่เป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน และสถาบัน ส่วนความสัมพันธ์ของชุมชนที่ปรากฏส่วนใหญ่มักเกิดจากกลุ่มบุคคล ในองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ กับกลุ่มบุคคลภายนอกที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องและมีเป้าหมาย ร่วมกัน ความสัมพันธ์นี้เกิดจากกระบวนการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นความตั้งใจของหน่วยงาน ที่จะสร้างความผูกพันและสร้างพลังให้แก่พลเมืองในชุมชน และสะท้อนถึงความมุ่งมั่นที่จะ ตอบสนองความต้องการของหุ้นส่วนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้คำว่า “ชุมชน” ในบริบทของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน อาจพิจารณาได้เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) มุมมองเชิงระบบ (system perspective) เป็นการพิจารณาว่า “ชุมชน” คือ สิ่งสร้างสรรค์ที่มีชีวิตเกิดจากองค์ประกอบที่เป็นตัวแทนของการทำหน้าที่ ทำกิจกรรม หรือมีความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งในขอบเขตเฉพาะเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์ประกอบนั้น เช่น โรงเรียนมุ่งเน้นการศึกษา หน่วยงานทางเศรษฐกิจมุ่งเน้นกิจการและการจ้างงาน ห้องสมุดมุ่งเน้นส่งเสริมการอ่านและเรียนรู้ หอจดหมายเหตุมุ่งเน้นการจัดเก็บเอกสารที่มีคุณค่า และพิพิธภัณฑ์มุ่งเน้นการจัดเก็บและแสดงวัตถุที่มีคุณค่า เป็นต้น องค์ประกอบแต่ละส่วนในชุมชนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ชุมชนทำหน้าที่ได้เหมาะสม (2) มุมมองเชิงสังคม (Social Perspective) เป็นการพิจารณา “ชุมชน” ในฐานะเครือข่ายทางการเมืองและสังคมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล หน่วยงานต่าง ๆ และผู้นำทั้งหลาย ความเข้าใจเครือข่ายโดยรวมมีความสำคัญในการวางแผนเพื่อสร้างความผูกพันภายในชุมชน ตัวอย่างเช่น การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอาจจะช่วยขยายการมีส่วนร่วม ทำให้เข้าใจรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลต่อการเป็นผู้นำชุมชนและการสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนสามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีความเสี่ยงสูง และช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่าย เป็นต้น (3) มุมมองเสมือน (Virtual Perspective) เนื่องจากเดิมทีชุมชนเชื่อมโยงระหว่างกันผ่านพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ แต่ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงสารสนเทศในชีวิตประจำวัน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้น อาทิ การส่งอีเมล เฟซบุ๊ก และการส่งข้อความระหว่างกัน เป็นต้น นำไปสู่การกำเนิดของชุมชนออนไลน์อันเป็นพื้นที่ติดต่อพูดคุยแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่มีความสนใจเหมือนกัน และ (4) มุมมองส่วนบุคคล (individual perspective) เกิดจากการพิจารณาว่า แม้นักวิจัยหรือผู้นำชุมชนจะเป็นผู้นิยามความหมายของคำว่าชุมชน แต่แท้จริงแล้วทุกคนล้วนมีความคิดและความเข้าใจเรื่องการเป็นสมาชิกชุมชนในแบบฉบับของตนเอง บางครั้งบุคคลอาจมองว่าตนเป็นสมาชิกของชุมชนต่าง ๆ มากกว่าหนึ่งชุมชน กอปรกับความรู้สึกเช่นนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แนวคิดปัจเจกที่ว่านี้ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ด้วยเหตุนี้มุมมองส่วนบุคคลจึงอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ว่าแต่ละบุคคลล้วนเกี่ยวข้องกับชุมชนต่าง ๆ มากมายและซับซ้อน ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว หน่วยงาน สถาบันสังคม องค์กรศาสนา สมาคม หรือสถาบันการเมือง (Clinical and Translational Science Awards Consortium, 2011)

ลักษณะสำคัญของแนวคิดพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน

ลักษณะสำคัญเด่นชัดที่สะท้อนแนวคิดพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน มักจะประกอบด้วย 8 คุณลักษณะ (Darzin software, 2020; Sung, Hepworth, & Ragsdell, 2012; Lertcharnrit, 2011) ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การพูดคุยสนทนาและรับฟังชุมชนกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกิจกรรมสำคัญและมีคุณค่ายิ่งในการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน เนื่องจากทำให้เกิดมุมมองหลากหลายและได้รับสารสนเทศที่ช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้ดีขึ้น ก่อให้เกิดการแบ่งปันสารสนเทศ และทำให้ชุมชนกลุ่มเป้าหมายเข้าใจเรื่องดังกล่าวได้ชัดเจนขึ้น (Beaulieu, 2013, pp. 13-20)

2. ความเกี่ยวข้อง (Involvement) เมื่อมีการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสม จะทำให้ชุมชนกลุ่มเป้าหมายรู้สึกมีส่วนร่วม และทันทีที่ทราบว่าจะเกิดขึ้นมีความเกี่ยวข้องและมีผลต่อการดำเนินชีวิตก็จะสนใจเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบาย และตัดสินใจ ความเกี่ยวข้อง นับเป็นส่วนที่มีพลังในการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน เพราะช่วยให้ชุมชนรู้สึกเสมือนเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้เกิดความผูกพัน และเข้าใจองค์กรมากขึ้น

3. ความเชื่อมโยง (Connection) หมายถึงการที่ชุมชนเป้าหมายรับรู้ รับฟัง เข้าใจ และรู้สึกว่าองค์กรรวมทั้งกิจกรรมหรือโครงการที่จัดมีความเชื่อมโยงกับความเป็นอยู่ของชุมชนที่ตนเป็นสมาชิก ทำให้ชุมชนเปิดกว้างในการรับฟังประเด็นที่อภิปราย ความเชื่อมโยงยังช่วยเพิ่มความสัมพันธ์และประสบการณ์ร่วมที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นของสมาชิกชุมชน นำไปสู่การสร้างความสำเร็จยิ่งขึ้น

4. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึงการแปลงลักษณะทั้งสามด้านที่กล่าวข้างต้นสู่การปฏิบัติ โดยเปิดกว้างในการใช้รูปแบบใหม่ ๆ และมีความยืดหยุ่น เนื่องจากวิธีการและกิจกรรมในการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนมีหลากหลาย ดังนั้นการดำเนินการในแต่ละพื้นที่จึงต้องรู้จักปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมทั้งสถานที่ งบประมาณ และระยะเวลาที่กำหนดเพื่อสร้างความผูกพันกับชุมชนและทำงานร่วมกับผู้คนหลายกลุ่มในชุมชนเสมือนกับเป็นส่วนหนึ่งระหว่างกัน ได้ การกำหนดระยะเวลาดำเนินโครงการมีความสำคัญสำหรับแนวทางเชิงกลยุทธ์ เพราะการสร้างความสำเร็จ เชื่อใจ และผูกพัน อาจต้องใช้เวลานานและมีความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นจึงต้องพิจารณาวางแผนและกำหนดแนวทางเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงดังกล่าวด้วย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างกัน (belonging) ความสัมพันธ์ระหว่างกันในบริบทนี้สะท้อนถึงความเป็นเจ้าของหรือความหวงแหนในทรัพยากรของชุมชนทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ความรู้สึกเช่นนี้อาจจะเห็นได้จากถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับความมีเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของสมาชิกในชุมชน เช่น “พิพิธภัณฑสถานของเรา...” “บริการของเรา...” เป็นต้น

6. พันธสัญญา (Commitment) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกต่อโครงการ อาจพิจารณาจากความเชื่อใจและมั่นใจของสมาชิกว่าชุมชนจะมีส่วนในการสนับสนุนให้โครงการประสบความสำเร็จ (Sarawasee, 2014)

7. ความจริงใจ (Genuineness) เป็นลักษณะที่สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมที่ทำร่วมกันมีความเป็นไปได้อันจำเป็นต้องสร้างมโนทัศน์เชิงบวกให้แก่สมาชิกในชุมชน วิธีการอาจทำได้โดยอาศัยข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์มาแสดงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองเห็นกระบวนการเปลี่ยนความต้องการของชุมชนไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

8. ความยั่งยืน (Sustainability) หลักการของความยั่งยืนคือการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนในปัจจุบันอย่างคุ้มค่าที่สุด โดยการสร้างความสมดุลระหว่างจำนวนของทรัพยากรที่มีและจำนวนประชากรและไม่นำทรัพยากรในอนาคตมาใช้ พยายามรักษาสภาพหรือระบบของทรัพยากรให้เหมือนเดิมมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าความยั่งยืนของโครงการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน คือ การสะท้อนถึงคุณค่าที่ได้รับจากโครงการซึ่งควรพัฒนาให้ดำรงคงอยู่ตลอดไป

หลักการสำคัญของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน

การใช้แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนทำได้หลายวิธี แม้จะแตกต่างกันในรายละเอียด แต่วิธีการเหล่านี้ล้วนสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อกัน รวมทั้งมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ การสร้างความผูกพันและความร่วมมือ พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนจึงต้องการผู้นำที่มีทักษะในการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเกิดความรู้สึกเป็นหุ้นส่วน ผ่านกระบวนการ 3 ช่วง (Khan, 2009, p. 79) ดังนี้ (แบบจำลองในภาพที่ 1)

ก่อนเริ่มสร้างความผูกพัน

1. เนื่องจากความร่วมมือจากชุมชนมีหลายมิติ ผู้นำจึงต้องมีความชัดเจนว่าต้องการความร่วมมือลักษณะใดและระดับใด ดังนั้นจึงต้องรู้จักและเข้าใจกลุ่มคนในชุมชน และเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากกลุ่มคนดังกล่าว เพื่อเตรียมพร้อมในการตอบสนองความต้องการของชุมชน การดำเนินการอาจทำได้โดยขอให้ชุมชนเสนอประเด็นความต้องการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ออกแบบ อนุมัติ และประเมินความเหมาะสมของโครงการ อย่างไรก็ตาม การกำหนดเป้าหมายที่มีขอบเขตกว้างอาจเปิดโอกาสให้ผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้นและเกิดผลกระทบต่อชุมชนในวงกว้างขึ้น ในขณะที่การกำหนดเป้าหมายแคบอาจทำให้กิจกรรมที่ดำเนินการมีทิศทางชัดเจนและจัดการได้ง่ายกว่า

2. ผู้นำควรมีความรู้เกี่ยวกับชุมชนทั้งในด้านวัฒนธรรม สภาพเศรษฐกิจ เครือข่ายสังคม โครงสร้างอำนาจและการเมือง บรรทัดฐานและคุณค่า แนวโน้มสำมะโนประชากร ประวัติความเป็นมา และประสบการณ์ โดยใช้วิธีการการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และใช้เครื่องมือ อาทิ แผนที่ทำความเข้าใจ (Empathy Map Canvas) แผนที่เดินดิน (Walking Map) และเครื่องมือวิเคราะห์ศักยภาพผ่านมุมมองชุมชน (Perception of Potential) เป็นต้น (Wisartsakul, Hirunsalee, Chasri, & Wanmeechai, 2022)

ขณะที่สร้างความผูกพัน

3. ในการพัฒนาความร่วมมือ ผู้นำต้องทำให้ชุมชนไว้วางใจที่จะทำงานร่วมกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และกำหนดข้อตกลงจากผู้นำชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงบวกและเชิงลบอาจจะเกิดขึ้นได้เสมอ จึงต้องมีสมาชิกในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาโครงการ นอกจากนั้นผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องเห็นพ้องต้องกันตั้งแต่จุดเริ่มต้น ซึ่งอาจทำได้โดยการประชุมกับผู้นำคนสำคัญของชุมชน เพื่อนำเสนอกิจกรรม และข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน ความสำคัญ ปัจจัยอำนวยความสะดวก และข้อจำกัดในการมีส่วนร่วม สมาชิกในชุมชนควรตระหนักถึงประโยชน์และพึงได้รับประโยชน์ที่เกิดจากการให้ความร่วมมือแก่โครงการ รวมทั้งยึดมั่นมาตรฐานจริยธรรม ทำให้ชุมชนรับรู้และเข้าใจความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ

4. การให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระแก่ทุกคนในชุมชน ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการเสริมพลังให้ชุมชน เนื่องจากการเกิดความคิดหลากหลายและการเจรจาต่อรองเป็นเรื่องปกติ ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาควรกำหนดโดยชุมชน เพราะเป็นเรื่องของทุกคนในชุมชน

การสร้างความผูกพันให้บรรลุผลสำเร็จ

5. พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนที่ดำเนินการควรจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นแก่ชุมชน อาทิ ความเป็นอยู่ของสมาชิกดีขึ้น ชุมชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้สะดวกขึ้น มีความเท่าเทียมในการได้รับสวัสดิการของรัฐ เพื่อให้บุคคลและกลุ่มคนที่มีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ และรู้สึกร่วมกันอย่างต่อเนื่องว่ามีโอกาสที่จะได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ของความร่วมมือในโครงการ

6. การตระหนักถึงทุกแง่มุมที่เกี่ยวข้องและเคารพความหลากหลายของชุมชน ทั้งด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจ เชื้อชาติ ภาษา อายุ เพศ การรู้หนังสือ การจ้างงาน หรือความสนใจส่วนบุคคล เนื่องจากมีความสำคัญต่อการวางแผนและการอนุมัติโครงการ

7. การระดมสินทรัพย์ (ความสนใจ ทักษะ ประสบการณ์ และเครือข่ายความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงบุคคลและทรัพยากรของหน่วยงานในชุมชน) การมีชุมชนที่เข้มแข็ง และการพัฒนา

สมรรถนะและทรัพยากรที่มีเพื่อตัดสินใจและดำเนินการร่วมกัน ในขั้นตอนนี้อาจใช้เครื่องมือระบุศักยภาพเพื่อการพัฒนาชุมชน (Asset-Based Community Development) (Wisartsakul et al., 2022)

กระบวนการสร้างความผูกพันและความร่วมมือ						
ก่อนเริ่มสร้างความผูกพัน		ขณะที่สร้างความผูกพัน		สร้างความผูกพันให้บรรลุผลสำเร็จ		
ผู้นำเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนชัดเจน	ผู้นำมีความรู้เกี่ยวกับชุมชนทุกด้าน	ผู้นำต้องทำให้ชุมชนไว้วางใจและกำหนดข้อตกลง	การให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระแก่ทุกคนในชุมชน	การรับรู้ เรียนรู้ และรู้สึก ร่วมกันอย่างต่อเนื่องถึงผลลัพธ์ของความร่วมมือ	การตระหนักถึงแง่มุมที่เกี่ยวข้องและเคารพความหลากหลายของชุมชน	การระดมสินทรัพย์และมีชุมชนที่เข้มแข็ง

ภาพที่ 1: กระบวนการสร้างความผูกพันและความร่วมมือ

ที่มา: Wisartsakul et al., 2022

ประโยชน์ของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน

แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนเป็นกระบวนการสร้างความร่วมมือผ่านหลายหน่วยงาน (Khan, 2009, p. 73) ดังนั้นผลที่ได้จึงก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกได้เป็นประโยชน์แก่ชุมชนและประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

ด้านประโยชน์แก่ชุมชน (Sung, Hepworth & Ragsdell, 2012) ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยตรงทำให้ชุมชนสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับการให้คำปรึกษาผ่านการแสดงความคิดเห็นของชุมชนจะนำไปสู่การตัดสินใจและการให้บริการที่สะท้อนความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้กระบวนการที่ร่วมมือกันจะก่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์โดยตรงแก่ชุมชนและสมาชิกและเกิดการพัฒนายั่งยืน และทำให้ชุมชนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าของกิจกรรม โครงการ หรือบริการที่องค์กรจัดให้

ด้านประโยชน์แก่องค์กร (Clinical and Translational Science Awards Consortium, 2011; Darzin software, 2020) ได้แก่ การเกิดความผูกพันกันระหว่างองค์กรกับชุมชน เนื่องจากการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์กรจะอยู่บนพื้นฐานการใช้ข้อมูลที่ได้จากการมองภาพใหญ่ ทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดโดยรวมของโครงการมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนที่เหมาะสมจะช่วยให้การดำเนินโครงการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ส่งผลให้

โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ มีมากขึ้น นำไปสู่การยอมรับและฉันทานุมัติให้ดำเนินการโครงการ ลดความเสี่ยงจากการต่อต้าน และก่อให้เกิดความพึงพอใจโครงการที่ริเริ่มมากขึ้น สำหรับกรณีที่มีความเห็นคัดค้านระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ การใช้แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนยังมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากทำให้องค์กรต้องกำหนดขอบเขตข้อตกลงร่วมกันให้ชัดเจนเพื่อเชื่อมโยงกลุ่มผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการหาหนทางให้ดำเนินการต่อไปได้ ยิ่งไปกว่านั้นในสถานการณ์ที่ความเชื่อใจของผู้เกี่ยวข้องมีน้อย พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนที่โปร่งใสจะช่วยให้เกิดความไว้วางใจเพิ่มขึ้น ส่งผลให้องค์กรได้รับความร่วมมือจากชุมชนมากขึ้น ทำให้โครงการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนขององค์กรสารสนเทศ

การใช้แนวทางพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรสารสนเทศมีมานานแล้ว แต่เริ่มมีการตระหนักถึงความสำคัญมากขึ้นในฐานะเป็นเครื่องมือที่สร้างผลกระทบต่อสังคมได้ในวงกว้าง กรณีศึกษาเชิงประจักษ์จากสหราชอาณาจักรแสดงให้เห็นว่าสังคมมีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดประชาชนต่อการพัฒนาทุนทางสังคมจากคุณค่าของชุมชนและคุณค่าของความเป็นพลเมืองในชุมชน (Goulding, 2009, pp. 39-40; Sung, Hepworth & Ragsdell, 2012, p. 206) ความตื่นตัวดังกล่าวทำให้มีการพัฒนากรอบการทำงานในอนาคต: กลยุทธ์ระยะยาวสำหรับห้องสมุดประชาชนในประเทศอังกฤษขึ้นในปี 2003 และมีการออกแบบชุดเครื่องมือให้ห้องสมุดประชาชนใช้เป็นแนวทางพัฒนาและนำเสนอบริการ ตัวอย่างแนวคิดสำคัญในชุดเครื่องมือ เช่น (1) การกำหนดบทบาทของห้องสมุดในฐานะสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน แม้ว่าการเปิดพื้นที่ในห้องสมุดให้กลุ่มคนมาพบปะและจัดกิจกรรมร่วมกันจะไม่ใช่วิธีการที่เพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน แต่วิธีการนี้เป็นกลไกหนึ่งที่จะเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนในวงกว้างและเป็นการวางรากฐานการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุดกับชุมชนเป้าหมาย นำไปสู่การดึงดูดให้ผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดมากขึ้น (2) การเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือในการทำงานร่วมกับอาสาสมัคร ชุมชน และบริการสาธารณะต่าง ๆ ความร่วมมือลักษณะนี้เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการระดมทรัพยากร ความคิด และความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละภาคส่วนมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและการแก้ปัญหา และ (3) การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ในการตัดสินใจเพื่อพัฒนาการดำรงชีวิตและการพัฒนาชุมชน (Goulding, 2009, pp. 41-47)

กระบวนการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน

The Museums, libraries and Archives Council (MLA) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะของแหล่งสารสนเทศที่ใช้พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนนั้นมักเป็นพื้นที่ที่ประชาชนจำนวนมากเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็ง และชุมชนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในด้านบริการสาธารณะ นอกจากนี้ ความเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนในชุมชนยังครอบคลุมทั้งการตัดสินใจ การวางแผน และการพัฒนาบริการ เทียบเท่ากับการเป็นหุ้นส่วน ขั้นตอนต่าง ๆ ที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาโครงการใดโครงการหนึ่งอาจจำแนกได้เป็น 5 ขั้นตอน (Nasrolahi, Messina, & Gena, 2022; Khan, 2009, pp. 77, 79) ดังนี้ (แบบจำลองในภาพที่ 2)

1. การแจ้งให้ทราบ (Informing) รวมทั้งการรับฟัง คือการทำให้ชุมชนได้รับสารสนเทศตามวัตถุประสงค์อย่างสมดุลเพื่อให้เข้าใจปัญหา ทางเลือก โอกาส และแนวทางแก้ไข การเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือ ควรแสดงให้เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทั้งหมดที่ประกอบด้วย การแจ้งให้ทราบ การให้คำปรึกษา การเกี่ยวข้อง การร่วมมือ และการเสริมพลัง
2. การให้คำปรึกษา (Consulting) ครอบคลุมการถาม การถูกถาม และการให้ความคิดเห็นเพื่อให้ได้สารสนเทศและคำแนะนำ การให้คำปรึกษามีลักษณะแตกต่างจากความร่วมมือ เพราะยังไม่มีลักษณะของการเป็นส่วนหนึ่งหรือการแบ่งปันความเป็นเจ้าของ
3. การเกี่ยวข้อง (Involvement) หมายถึง การรวมบางสิ่งที่เป็นเข้าไว้ด้วย วัตถุประสงค์ของการเกี่ยวข้อง คือ การมุ่งให้เกิดการทำงานร่วมกับชุมชนตลอดทั้งกระบวนการ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจว่าชุมชนจะเห็นความสำคัญของการร่วมมือตลอดไป
4. การร่วมมือ (Collaboration) คือ การทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นหุ้นส่วนหรือเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน อันเกี่ยวเนื่องกับการตัดสินใจพัฒนาทางเลือกและการกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม อาทิ การขอความเห็นและนวัตกรรมทางความคิดจากชุมชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา หรือเลือกวิธีการที่เกิดประโยชน์สูงสุด
5. การเสริมพลัง (Empowerment) หมายถึง ขอบเขตของคำสัญญาที่กลุ่มผู้ร่วมมือปรารถนาที่จะไปให้ถึง มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจให้กระทำการบางอย่างให้ผู้ที่มีความเชื่อมั่นมากขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมชีวิตและการอ้างสิทธิ เป้าหมายของขั้นตอนนี้ คือการมอบอำนาจแก่ชุมชนในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

ขั้นตอน					
การแจ้งให้ทราบ		การให้คำปรึกษา	การเกี่ยวข้อง	การร่วมมือ	การเสริมพลัง
การแจ้งให้ทราบ	การรับฟัง	การให้คำปรึกษา	การสร้างความรู้ความ ผูกพัน	การร่วมมือ	การเสริมพลัง
การสื่อสารข้อมูล จากองค์กรถึง ชุมชน/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การรับรู้และ เข้าใจเรื่องราว ความเป็นมา ความสำคัญ	การแสดงความ คิดเห็นของ ชุมชน/กลุ่ม ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	การทำให้เกิด ความรู้สึกร่วม มีส่วนร่วม เป็นหุ้นส่วน และแบ่งปัน	การไว้วางใจ และ ให้ความร่วมมือ ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข	การตัดสินใจระดับ ชุมชนก่อให้เกิด ความสัมพันธ์ แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น
เครื่องมือ					
แบบดั้งเดิม การติดตั้งป้าย โปสเตอร์ การจัดบูธตาม แหล่งข้อบ่งชี้ในชุมชน งานเทศกาล เหตุการณ์ งานรื่นเริง ศูนย์กลางชุมชน และโรงเรียน การจัดทำจดหมายข่าว เทคโนโลยีสมัยใหม่ เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ฯลฯ) จดหมายข่าว อีเล็กทรอนิกส์		การประชุม การเสวนา การอบรมเชิง ปฏิบัติการ การจัดฟอรัม สมุดเยี่ยม นักเล่าเรื่อง การใช้แบบสำรวจ การทำโพล การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การกรอกแบบฟอร์ม การใช้ Tableau เพื่อสร้าง dashboard สำหรับผู้ใช้ เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและ ทำรายงาน Google Analytics, Chatbot, Storyteller		การนำเสนอแนวความคิดโดยใช้ Elevator Pitching การใช้เครื่องมือ Post-it Voting เพื่อคัดเลือกแนวคิด ที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด การใช้เครื่องมือ I Like, I Wish and I Wonder เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา	

ภาพที่ 2 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในกระบวนการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนของการพัฒนาโครงการ/ บริการและเครื่องมือ

ที่มา: Khan, 2009, pp.77, 79; Nasrolahi, Messina, & Gena, 2022; Wisartsakul et al., 2022

ตัวอย่างการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนขององค์กรสารสนเทศ

องค์กรสารสนเทศสามารถใช้พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร สภาพแวดล้อม และภูมิหลังของชุมชน กิจกรรมที่ดำเนินการมักจะประกอบด้วย การมองหาลักษณะเฉพาะของชุมชน การพบปะพูดคุย สัมภาษณ์ สังเกตผู้คนในชุมชนอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้เข้าใจความคิดและภูมิหลังของชุมชน การมองหาพันธมิตรในการทำงาน การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคณะผู้ทำงาน และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนการที่สามารถปฏิบัติได้จริง การพัฒนาความร่วมมือและพัฒนากลยุทธ์

เพื่อสร้างเครือข่ายกับชุมชน การหาทุนและทรัพยากรเพื่อสนับสนุนความร่วมมือกับชุมชน และการประเมินปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น (Nunez, 2009; Khan 2009, p. 79)

1. ตัวอย่างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในห้องสมุด

1.1 โครงการสนับสนุนองค์กรประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ซึ่งดำเนินการโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยนอร์ทฟลอริดา โทมัส จี คาร์เพนเทอร์ (The University of North Florida (UNF) Thomas G. Carpenter Library) ร่วมมือกับสมาคมประวัติศาสตร์แจ็กสันวิลล์ (The Jacksonville Historical Society-JHS) เป็นการสำรวจเบื้องต้นเพื่อให้บริการการเข้าถึงการแสดงผลแบบโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือในการสืบค้นคอลเลกชันประวัติศาสตร์ของชุมชนผ่านการพูดคุยกันในชุมชน นำไปสู่การดึงดูดให้คนมารวมตัวกันค้นหาวस्तุที่จัดเก็บอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ โครงการนี้ไม่เพียงทำให้เกิดการรับรู้ว่ามีองค์กรและคอลเลกชันต่าง ๆ ในชุมชน แต่ยังช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาความเจริญทางเศรษฐกิจของชุมชนอีกด้วย ทรัพยากรและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ห้องสมุดใช้เพื่อสร้างความร่วมมือ เช่น Springshare's LibWizard ซึ่งเป็นเครื่องมือสำรวจและรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับคอลเลกชันประวัติศาสตร์ และ Tableau ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการเข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็วเพื่อแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับภาคินอกจากนั้นยังสามารถเข้าถึงคู่มือแม่แบบเพื่อแสดงที่ตั้งขององค์กรต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิกในภาคินร่วมมือและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรด้วย การดำเนินงานแสดงให้เห็นวิธีดึงดูดชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศที่ออกแบบนี้เกิดจากการใช้หลักการมีส่วนร่วมของชุมชนบนพื้นฐานความต้องการของชุมชน และเป็นไปตามความต้องการด้านมรดกโลก สะท้อนพัฒนาการของห้องสมุดในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคม (Murray, 2020)

1.2 การใช้เทคโนโลยีในห้องสมุดแถบชนบทเพื่อส่งเสริมพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การศึกษา สภาพแวดล้อม นโยบายสาธารณะ สวัสดิการสังคม และ สุขภาพ ฯลฯ ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยแอละแบมา (University of Alabama) โครงการนี้แสดงให้เห็นความเป็นผู้นำของห้องสมุดในการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการเชิงสร้างสรรค์เพื่อก้าวข้ามสภาพที่มีข้อจำกัดในชนบท กิจกรรมที่ทำมีหลากหลาย เช่น การจัดบริการการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ต บริการพื้นที่เทคโนโลยีสำหรับวัยรุ่น การอบรมการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันสื่อสังคมใหม่ ๆ (เช่น alternative Facetime Live with story time for kids) รวมถึง Maker Spaces โปรแกรม Chromebook การบริการห้องแล็บคอมพิวเตอร์ ห้องแล็บสำหรับทำงาน บัตรห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงทรัพยากรและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการช่วยหางาน

เป็นต้น นอกจากนั้นมีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น ตลาดเกษตรกร บ้านพักคนชรา บุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจที่บริจาคเมล็ดพันธุ์พืช และองค์กรกรที่มี ความสัมพันธ์กับห้องสมุด เช่น สมาคมห้องสมุดท้องถิ่น และองค์กรศาสนา เป็นต้น ผลการดำเนิน โครงการฯ พบว่าผู้คนในชุมชนใช้เทคโนโลยีทำกิจกรรมที่สัมพันธ์กับเกษตรกรรม การศึกษา เศรษฐกิจ และสุขภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนั้น ยังช่วยดึงดูดให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและใช้ ห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านความบันเทิงและด้านโอกาสในการเพิ่มรายได้ สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นแรงผลักดันและจูงใจให้คนในชุมชนเข้ามาใช้เทคโนโลยี ใช้ทรัพยากรอื่น ของห้องสมุด และยืมทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นความผูกพันที่ชุมชนมีต่อ ห้องสมุด นอกจากนั้นยังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่น ๆ เห็นบทบาทของห้องสมุด และ เป็นช่องทางให้ห้องสมุดได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย (Mehra, Sikes & Singh, 2020)

2. ตัวอย่างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนด้านงานจดหมายเหตุ เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทในงานด้านจดหมายเหตุมากขึ้น นำไปสู่การมีส่วนร่วมของชุมชนผ่าน โครงการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในลักษณะต่าง ๆ อาทิ การให้ผู้ใช้บริการหรือบุคคลทั่วไปในชุมชน ออนไลน์สร้างเนื้อหา (User-Generated Content) ในลักษณะการช่วยอ่านและคัดลอกข้อความจาก เอกสารจดหมายเหตุหรือไฟล์บันทึกภาพและเสียง การนำเสนอคำหรือวลีเพื่อช่วยในการจัดทำ เครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ การอ่านข้อมูลเมตาดาตาของคอลเลกชันจดหมายเหตุและ เสนอแนะแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด การแบ่งปันเอกสารจดหมายเหตุ ภาพ ไฟล์เสียง หรือไฟล์วิดีโอ เพื่อจัดเก็บในคอลเลกชันต่าง ๆ ของหอจดหมายเหตุ การเริ่มจัดทำโครงการที่อาศัยการมีส่วนร่วม ของชุมชน (Participatory Project) โดยการระดมทุนจากกลุ่มคน (Crowdsourcing) เพื่อให้ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึงภารกิจที่เคยดำเนินการโดยบุคลากรหรือลูกจ้างขององค์กรได้เปลี่ยนมา ดำเนินการโดยอาสาสมัครภายนอกองค์กรหรือชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งการเชิญชวนผู้สนใจให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการระดมทุนเพื่อให้ภารกิจดังกล่าวสำเร็จลุล่วง หรือให้ทุนแก่โครงการในรูปแบบ ของการให้เวลา ให้ข้อมูล ให้ข้อคิดเห็น และให้ความรู้ (Warwick, Terras, & Nyhan, 2018) แนวคิดนี้ ได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากช่วยแบ่งเบาภารกิจและเวลาของนักจดหมายเหตุในการสร้าง เมตาดาตาของคอลเลกชันได้ กอปรกับข้อมูลที่ได้จากชุมชนจะช่วยทำให้คอลเลกชันเอกสาร จดหมายเหตุมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แม้ว่าโครงการที่อาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนอาจมีข้อจำกัด เรื่องการได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ การควบคุมบุคคลจากชุมชนที่เข้าร่วมในโครงการ การดูแลบริหารสิทธิและความเป็นเจ้าของข้อมูลที่มาจากรองการ และการตรวจสอบคุณภาพและ ความถูกต้องของข้อมูลที่มาจากชุมชน ฯลฯ แต่หอจดหมายเหตุยังคงเห็นความสำคัญและบทบาท

ของชุมชนในการร่วมแบ่งปันความคิด ประสบการณ์ ข้อเสนอแนะ เวลา คอลเลกชันส่วนบุคคล ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในยุคดิจิทัล เช่น การแสดงความคิดเห็นของสื่อสังคม คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายดิจิทัล บล็อก ฯลฯ (Liew, Oliver, & Watkins, 2018, p. 94)

2.1 โครงการถอดถ่ายข้อความจากคอลเลกชันเบนธัม (Transcribe Bentham) เป็นการระดมทุนจากกลุ่มคนเพื่อจัดทำคำอธิบายประกอบเอกสารในคอลเลกชันของเจเรมี เบนธัม ซึ่งเป็นนักปรัชญาและนักปฏิรูปคนสำคัญที่มีชีวิตอยู่ในช่วง ค.ศ. 1748-1832 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย University College London ได้จัดเก็บเอกสารต้นฉบับของเจเรมี เบนธัมไว้มากกว่า 60,000 ชุด โครงการนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1959 โดยใช้วิธีการสำคัญ คือการแปลงเอกสารต้นฉบับให้อยู่ในรูปแบบภาพถ่ายดิจิทัลที่มีความละเอียดสูงและการสร้างเครื่องมือออนไลน์ให้ผู้คนเข้าไปอ่านเอกสารดิจิทัลและคัดลอกข้อความจากเอกสารลงในเครื่องมือได้อย่างสะดวก ปัจจุบันพบว่าได้ดำเนินการคัดลอกข้อความจากเอกสารมากกว่า 20,000 ชุดแล้ว (Warwick, Terras, & Nyhan, 2018)

2.2 โครงการมีร์รา: ความทรงจำ-อัตลักษณ์-สิทธิในเอกสาร-การเข้าถึง (MIRRA: Memory-Identity-rights in Records-Access) เป็นโครงการวิจัยเอกสารจดหมายเหตุที่อาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนระหว่าง ภาควิชาสารสนเทศศึกษาของมหาวิทยาลัย University College London และสมาคมที่เคยอยู่ในความดูแลของสถาบันรัฐ (The Care Leavers' Association) ซึ่งเป็นมูลนิธิในเมืองแมนเชสเตอร์ โครงการนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวปฏิบัติด้านการจัดเก็บเอกสารและสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในหน่วยงานด้านสวัสดิการเยาวชนที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะในระยะยาวของผู้ที่เคยอยู่ในความดูแลของสถาบันรัฐ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน 4 กลุ่มจากผู้เข้าร่วมโครงการ 80 คน ประกอบด้วยผู้ที่เคยอยู่ในความดูแลของสถาบันรัฐ (Care-Experienced People) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการ ผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมซึ่งเป็นผู้สร้างและใช้งานเอกสาร ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพสารสนเทศซึ่งมีหน้าที่จัดการและบริการเอกสารให้แก่ผู้ใช้และนักวิจัยที่เป็นกลุ่มผู้ใช้งานเอกสารเพื่อการศึกษาวิจัย ความร่วมมือของชุมชนต่าง ๆ ภายใต้โครงการนี้นำไปสู่การพัฒนาแบบการจัดการและบริการการเข้าถึงเอกสารแก่ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มคนชายขอบอย่างผู้ที่เคยอยู่ในความดูแลของสถาบันรัฐเหล่านี้ ทั้งนี้ได้พิจารณาบริบทที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านสวัสดิการภาครัฐ ธรรมชาติของข้อมูลเพื่อประชาชน นโยบายด้านสังคม และแนวปฏิบัติด้านการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ (Shepherd et al., 2020, pp. 309-310)

2.3 โครงการจดหมายเหตุดิจิทัลและชุมชนชายขอบ (The Digital Archives and Marginalized Communities Project) ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยมานิโทบา (University of Manitoba) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ในประเทศแคนาดา โครงการนี้ดำเนินการโดยอาศัยวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำฐานข้อมูล 3 ฐานที่สำคัญ ได้แก่ ฐานข้อมูลสตรีชาวพื้นเมือง

ที่หายสาบสูญและถูกฆาตกรรม (Missing and Murdered Indigenous women database-MMIWD) ฐานข้อมูลผู้ให้บริการทางเพศ (Sex Work Database-SWD) และฐานข้อมูลชาวพื้นเมืองที่เคยอยู่ในโรงเรียนที่รัฐบาลแคนาดาควบคุมไว้ (Post Apology Residential School Database-PARSD) ฐานข้อมูลเหล่านี้รวบรวมจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุด้วย ซึ่งการดำเนินโครงการจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจระหว่างนักวิจัย นักจดหมายเหตุ และชุมชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำคำอธิบายและเครื่องมือช่วยค้นเอกสารในคอลเลกชันจดหมายเหตุโดยอาศัยมุมมองของสมาชิกชุมชนที่เป็นเจ้าของเรื่องราวในเอกสารเหล่านั้น นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำเครื่องมือและกิจกรรมทั้งรูปแบบออนไลน์และในสถานที่จริงเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นระหว่างสมาชิกชุมชนกับทีมงานของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการในโครงการ (Haberstock, 2020, pp. 133-134)

3. ตัวอย่างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในพิพิธภัณฑ์และแหล่งมรดกทางวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์และแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมได้ปรับตัวและผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรและชุมชนอยู่ตลอดเวลา สังเกตได้จากแนวคิดที่ทันสมัยในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ เช่น พิพิธภัณฑ์เพื่อชุมชนหรือพิพิธภัณฑ์ศึกษาเชิงสังคม (Socio Museology) ที่เชื่อว่าการปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์ไม่อาจแยกออกจากการปฏิบัติงานด้านสังคมได้ ดังนั้นการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์จึงควรมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาชุมชนและเน้นการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องรูปแบบชุมชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนแออัด ชุมชนเมือง ชุมชนพหุวัฒนธรรม ชุมชนชายขอบ เช่น ผู้อพยพลี้ภัย พิพิธภัณฑ์จึงมีบทบาทในการสร้างความตระหนักให้แก่ชุมชนในวงกว้าง และมีส่วนร่วมตอบสนองชุมชนในการช่วยแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง (Sarawasee, 2014) นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดเรื่องการดูแลพิพิธภัณฑ์แบบพื้นเมือง (Indigenous Curation) ที่สนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานพิพิธภัณฑ์ในท้องถิ่นโดยอาศัยองค์ความรู้ พฤติกรรม กิจกรรม เทคโนโลยีเพื่อการสงวนรักษา การสร้างความหมาย การนำเสนอ และการสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนหรือคนในท้องถิ่น และ แนวคิดพิพิธภัณฑ์เชิงนิเวศ (Ecomuseum) ที่เชื่อว่าพิพิธภัณฑ์ไม่จำเป็นต้องก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่แต่สามารถใช้สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ตามธรรมชาติในชุมชนรวมทั้งสิ่งก่อสร้างบ้านเรือนที่มีอยู่เดิมมาพัฒนาให้เป็นพิพิธภัณฑ์ได้โดยดำรงรักษามรดกทางวัฒนธรรมเหล่านี้ให้อยู่สืบต่อไป (Kayaras, 2019; Sarawasee, 2014) ในประเทศไทยมีพิพิธภัณฑ์หลากหลายรูปแบบที่ใช้พันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในการปฏิบัติงาน เช่น พิพิธภัณฑ์วัดไตรมิตรวิทยาลัย์ พิพิธภัณฑ์บ้านเก่าเล่าเรื่องชุมชนเจริญไชย (Maneerat, & Voranithipak, 2021) พิพิธภัณฑ์มรดกพื้นบ้านประเพณีของโรงเรียนชุมชนวัดตะเกียกงาม (Sansuwan, Imsawasd, & Ngammeerith, 2021) นิเวศพิพิธภัณฑ์บ้านขามม่อม ชุมชนบ้านขามม่อม (Kayaras, 2019) พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านวัดม่วง (Chartsermsak, & Kiaowichai, 2017) ฯลฯ

3.1 โครงการ The iCommunity model in the Bisotun World Heritage Site บนเส้นทางหลักที่เชื่อมต่อที่ราบสูงอิหร่านกับที่ราบเมโสโปเตเมีย โดยใช้เครื่องมือ iCommunity¹ Model ในกระบวนการสร้างความผูกพันกับชุมชน ใช้แนวคิดหลักคือการเน้นให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจัดการมรดกทางวัฒนธรรมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การแจ้งให้ทราบจนถึงการเสริมพลัง ด้วยการปรับเปลี่ยนมาใช้แอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในชุมชนทุกขั้นตอนตลอดทั้งกระบวนการ แอปพลิเคชัน iCommunity สามารถเข้าถึงได้ผ่านกูเกิลและสื่อสังคมต่าง ๆ ความสามารถของแอปพลิเคชันในขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ (1) ขั้นตอนการแจ้งให้ทราบ ครอบคลุมการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น แสดงสถานที่จัดกิจกรรมผ่านโมบายจีพีเอส และ กูเกิลแมป และนำเสนอข้อมูลการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่ประชาชนซึ่งดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ รวมทั้งสามารถจัดโครงการอบรมและกิจกรรมได้ทั้งออนไลน์และออนไลน์ ตลอดจนสามารถส่งข้อความแจ้งเตือนได้โดยตรง นอกจากนั้นยังวิเคราะห์ข้อมูลผ่านการเข้าถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงาน และเข้าถึงข้อมูลอื่น ๆ ในฐานข้อมูลเอกสารได้ (2) ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูลถึงผู้ใช้อื่นปรึกษาพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญผ่านการเชื่อมต่อส่วนบุคคลกับผู้ดูแลระบบ และขออนุญาตผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ ในส่วนนี้ผู้ใช้โพสต์ความคิดเห็นที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับโครงการและกิจกรรมได้ ซึ่งคล้ายกับการใช้อินสตาแกรมที่ผู้ใช้สามารถอ่านและเข้าไปมีส่วนร่วมในประเด็นที่มีการพูดคุย ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อให้เชื่อมโยงกันได้กว้างขวางขึ้น ผู้ใช้รับส่งข้อความได้โดยตรงผ่านฟังก์ชันข้อความ และแบ่งปันรูปภาพ เรื่องราว ตำนาน และเอกสารกับผู้เชี่ยวชาญได้ (3) ขั้นตอนการเกี่ยวข้อง ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความผูกพันกับกิจกรรมใหม่ และบอกเล่าประสบการณ์ของตนผ่านช่องทาง “ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมใหม่จากผู้ใช้” นอกจากนั้นยังติดตามการดำเนินงานผ่านช่องทาง “การช่วยเจ้าหน้าที่สอดคล้องติดตาม” ตลอดจนพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกิจกรรมผ่านการเชื่อมต่อส่วนบุคคลกับผู้ดูแลระบบ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัคร (4) ขั้นตอนการร่วมมือ ผู้ใช้สามารถออกเสียง (vote) ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ติดตามการดำเนินงานผ่านช่องทาง “การช่วยเจ้าหน้าที่สอดคล้องติดตาม” และเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครได้ และ (5) ขั้นตอนการเสริมพลัง ได้แก่ ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยการออกเสียง ผู้ดำเนินกิจกรรมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับกิจกรรม และผู้ใช้เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Nasrolahi, Messina & Gena 2022)

¹ iCommunity เป็นเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้ในการจัดการชุมชนเพื่อช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้สึกเหมือนได้กลับเข้าไปในพื้นที่ชุมชน

สรุป

แม้ว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการห้องสมุด หอจดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ์ ในระดับปัจเจกและระดับชุมชนมีมาอย่างยาวนานผ่านการให้บริการ แต่ด้วยพัฒนาการด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในบริบทการให้และการรับบริการไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรสารสนเทศเหล่านี้สามารถสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ เพื่อดำเนินงานให้บริการพันธกิจ เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้อย่างยั่งยืน แนวคิดพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนที่เปิดกว้างในการสรรหาวิธีการสร้างความร่วมมือและความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนในชุมชนจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักการ แนวทาง วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ ของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนจากองค์กรสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ นับว่ามีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในฐานะนักวิชาชีพสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายของพันธกิจสัมพันธ์ชุมชนในองค์กรสารสนเทศยังคงมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสมดุลระหว่างการมุ่งเน้นบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เดิม และวางแผนบริหารจัดการบทบาทของชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมิติต่าง ๆ การจัดการด้านกฎหมาย อาทิ เรื่องสิทธิ ความเป็นเจ้าของ การเข้าถึงข้อมูล และการใช้ประโยชน์จากผลิตผลและการบริการของโครงการพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน ซึ่งดูเหมือนจะมีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ

References

- Beaulieu, T. (2013). Chapter 2. No surprise, community engagement works. In **Library service for multicultural patrons: Strategies to encourage library use** (pp. 13-20). Washington: The Scarecrow Press.
- building**. London: Facet.
- Chartsermsak, S. & Kiaowichai, K. (2017). A Study of roles of Wat Muang Folk Museum as a community's learning centers. **Silpakorn Educational Research Journal**, 9(2), 231-242. [In Thai]
- Clinical and Translational Science Awards Consortium, Community Engagement Key Function Committee, Task Force on the Principles of Community Engagement. (2011). **Principles of community engagement**. (2nd ed.). London: NIH Publication No. 11-7782. Retrieved August 15, 2022, from https://www.atsdr.cdc.gov/communityengagement/pdf/PCE_Report_508_FINAL.pdf
- Darzin Software. (2020). **What is community engagement and why should you care?**. Retrieved August 15, 2022, from <https://www.darzin.com/blog/what-is-community-engagement/>
- Evans, J., Wilson, J. Z., McKemmish, S., Lewis, A., McGinniss, D., Rolan, G., & Altham, S. (2021). Transformative justice: Transdisciplinary collaborations for archival autonomy. **Archives and Records**, 42(1), 3-24.
- Goulding, A. (2009) Engaging with community engagement: Public libraries and citizen involvement. **New Library World**, 110(1/2), 37-51.
- Haberstock, L. (2020). Participatory description: Decolonizing descriptive methodologies in archives. **Archival Science**, 20, 125–138.
- Kayaras, N. (2019). The eco-museum model for muslim community-based health tourism: A case study on Yaimom community, Laem-Ngop district, Trat province. **Institute of Culture and Arts Journal Srinakharinwirot University**, 20(2), 9-22. [In Thai]
- Khan, A. (2009). **Better by design: An introduction to planning and designing a new library**
- Lertcharnrit, T. (2011). **Cultural resource management**. Bangkok: The Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre (Public Organization). [In Thai]

- Liew, C. L., Oliver, G. & Watkins, M. (2018). Insight from social media use by memory institutions in New Zealand: Participatory vs curatorial culture. **Online Information Review**, 42(1), 93-106. <https://doi.org/10.1108/OIR-08-2016-0218>
- Maneerat, A. & Voranithipak, A. (2021). The roles of government and civil society on local community museum management: A case study of comparative study of Chinatown in Thailand and Chinatown in Singapore. **Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)**, 7(1), 85-101. [In Thai]
- Matthews, K. (2017). Managing innovative personalities for successful library innovation In Wattanachai Winichakul (Eds), **Think tank, stories, and ideas on learning, learning space, and library innovation** (pp. 9-26). Bangkok: TK Park. [In Thai]
- Mehra, B., Sikes, E.S. & Singh, V. (2020). Scenarios of technology use to promote community engagement: Overcoming marginalization and bridging digital divides in the Southern and Central Appalachian rural libraries. **Information Processing and Management**, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102129>
- Murray, J. (2020). Community engagement leveraging library online tools to support local historical organizations, **College & Research Libraries News**, 81(6). <https://doi.org/10.5860/crln.81.6.298>
- Nasrolahi, A., Messina, V. & Gena, C. (2022). **A model and tool for community engagement case study: Community engagement in the Bisotun World Heritage Site**. AVI2CH 2022, June 6th-10th, Rome, Italy.
- Nunez, A. (2009). Community engagement and advocacy: Skill and knowledge to expand library service. In G. Donova, & M. A. Figueroa. (eds.). **Staff development strategies that work: Stories and strategies from new librarians** (pp. 225-237). Neal-Schuman.
- Roberto, C. M. (2015). General reflections on improved access and public engagement in the past, present and future in Canada. **COMMA**, 2, 49–53.
- Saltmarsh, J. (2017). Chapter 1. A collaborative turn: Trends and directions in community Engagement. In J. Sachs, & L. Clark, (Eds), **Learning through community engagement vision and practice in higher education** (pp.3-16). Springer.
- Sansuwan, A., Imsawasd, P. & Ngammeerith, N. (2021). The community participative management model for Prasea local heritage museum in Chumchonwattakiengnam

School, under Rayong Primary Educational Service Area, Office 2. **Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)**, 7(1), 271-294. [In Thai]

Sarawasee, P. (2014). **Museum makers**. Bangkok: The Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre (Public Organization). [In Thai]

Shepherd, E., Hoyle, V., Lomas, E., Flinn, A. & Sexton, A. (2020). Towards a human-centred participatory approach to child social care recordkeeping. **Archival Science**, 20, 307-325.

Sung, H.Y., Hepworth, M. & Ragsdell G. (2012). Investigating essential elements of community engagement in public libraries: An exploratory qualitative study. **Journal of Librarianship and Information Science**, 45(3), 206–218.

Warwick, C., Terras, M. & Nyhan, J. (Eds.). (2018). **Digital humanities in practice**. London: Facet.

Wisartsakul, W., Hirunsalee, S., Chasri, P. & Wanmeechai, J. (2022). **Guideline on how to use tools for community collaboration**. Thailand Science Research and Innovation (TSRI). [In Thai]