

# ห้องสมุด 2.0 กับการบริการสารสนเทศบนเว็บ

กันยารัตน์ ดัดพันธ์

## Abstract

*In the web 2.0 Era that emphasizes the construction of online communities, libraries are now expanding a scope of Internet service. This article, therefore, aims to provide information on an application of Library 2.0 idea in establishing interactions between library staff and users. These interactions are divided into two forms: 1) Real time, which focuses on the use of MSN Messenger or other chat programs with librarians, and 2) Non real time, which includes Wikipedia, blog, and Podcast, for instance.*

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคของ Web 2.0 ซึ่งเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเว็บไซต์กับผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยผู้เข้าชมจะมีส่วนร่วมต่อการสร้างเนื้อหาของเว็บไซต์ หรือกำหนดคำสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในเว็บไซต์ได้ ดังนั้น Web 2.0 จึงเป็นเหมือนการสร้างชุมชนหรือสังคมออนไลน์ที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาที่สนใจร่วมกันนั่นเอง ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการออนไลน์เพิ่มขึ้น ซึ่งแต่เดิม บริการออนไลน์ของห้องสมุดเป็นเพียงบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของห้องสมุด แต่ลักษณะของการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุดในปัจจุบัน จะมุ่งเพิ่มการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มุ่งให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางของชุมชน โดยการเชิญชวน หรือกระตุ้น ให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหา หรือการสร้างชุมชนออนไลน์ที่มีความสนใจคล้ายคลึงกันผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่งเป็นลักษณะของรูปแบบบริการออนไลน์ที่เปลี่ยนแปลง จึงมีการกล่าวกันว่าเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคของ Library 2.0

Library 2.0 เป็นการประยุกต์เอาแนวคิดของ Web 2.0 มาใช้ในการดำเนินงานให้บริการออนไลน์ของห้องสมุด โดยคำว่า Library 2.0 ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี 2005 โดย Michael Casey และ Ken Chad and Paul Miller โดย Casey ได้ให้คำจำกัดความของ Library 2.0 ว่าเป็นรูปแบบสำหรับการบริการของห้องสมุดที่กระตุ้นหรือเชิญชวนให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างบริการของห้องสมุด ที่ตนเองต้องการ ซึ่งจะสนับสนุนการประเมินคุณภาพของบริการห้องสมุด โดยนำผู้ใช้ใหม่ๆ ให้เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ดีขึ้น (Black, 2007: 10) ซึ่งองค์ประกอบของ Library 2.0 จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ (Maness, 2006: 3)

1. ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ห้องสมุดในการสร้างเนื้อหาหรือบริการต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นพลวัต ซึ่งห้องสมุดต้องเลือกวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับหรือมีส่วนร่วมในเนื้อหาหรือบริการ
2. การจัดหาประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดีย ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรห้องสมุด หรือบริการใน Library 2.0 ควรมีสื่อที่มีภาพเคลื่อนไหวหรือเสียงเป็นส่วนประกอบเพิ่มจากทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบเดิม
3. มีความเป็นสังคมสูง เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในห้องสมุด โดยสร้างช่องทางหรือเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งแบบประสานเวลา เช่น การโปรแกรมสนทนา หรือการสื่อสารแบบต่างเวลา เช่น การใช้วิกิ, บล็อก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับทั้งผู้ใช้คนอื่น หรือกับบรรณารักษ์
4. นวัตกรรมชุมชนรูปแบบใหม่ โดยสร้างชุมชนห้องสมุดให้เป็นเสมือนบริการชุมชน ให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของชุมชน ซึ่งไม่เพียงแต่ห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยนตนเองเท่านั้น แต่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนห้องสมุดด้วย เพื่อค้นหาวิธีการใหม่ที่จะชุมชนได้แสวงหา และใช้สารสนเทศ

จะเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับ Library 2.0 เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด และระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทางบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ซึ่งเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์บนเว็บระหว่างกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดเอง หรือกับบรรณารักษ์มีมากมาย ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ได้ ซึ่งในบทความนี้จะแนะนำเครื่องมือที่เป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบัน

### **ประเภทของเครื่องมือที่ใช้สำหรับการสร้างปฏิสัมพันธ์บนเว็บ**

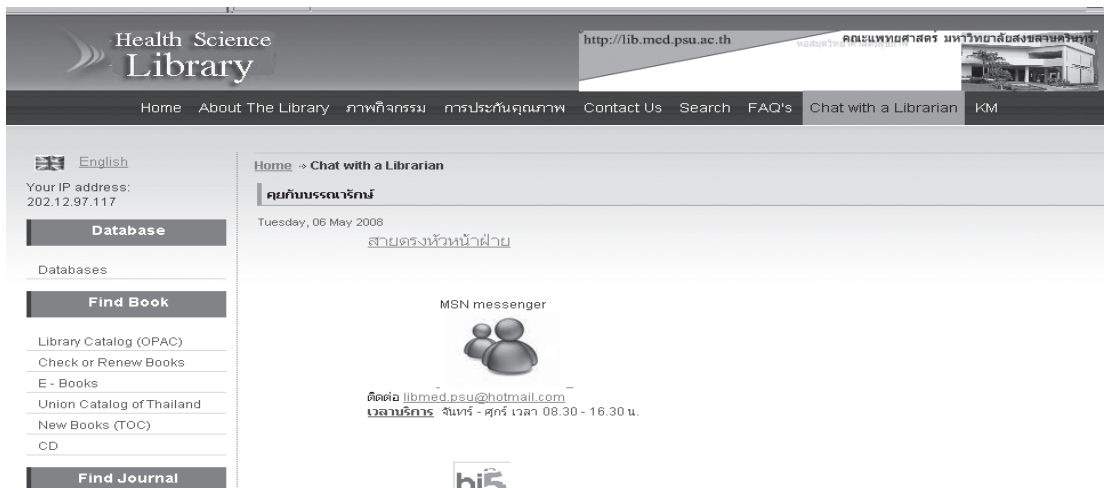
สำหรับการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ ผู้บริการสามารถกระทำได้หลากหลายวิธี และเครื่องมือที่ใช้สำหรับการพัฒนาปฏิสัมพันธ์บนเว็บมีมากมาย สามารถประยุกต์ใช้ได้ตามลักษณะของปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดเอง หรือกับบรรณารักษ์ตามมิติเวลาในการติดต่อสื่อสารสามารถจำแนกได้เป็นสองประเภทหลัก คือ การปฏิสัมพันธ์แบบประสานเวลา (Real time or synchronous mode) และแบบต่างเวลา (Non real time or asynchronous mode)

### 1. การปฏิสัมพันธ์ในมิติประสานเวลา

การสร้างปฏิสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดในมิติประสานเวลา เป็นการจัดการให้บริการสารสนเทศหรือการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการต้องสื่อสารแบบออนไลน์พร้อมกัน ซึ่งการให้บริการสารสนเทศในลักษณะนี้ทำให้ผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการสารสนเทศสามารถติดต่อสื่อสารโต้ตอบกันได้ทันทีซึ่งเป็นวิธีการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการทราบคำตอบจากผู้ให้บริการในทันที ซึ่งเครื่องมือการติดต่อสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้ในการให้บริการสารสนเทศในลักษณะนี้ เช่น

การใช้โปรแกรมสนทนา (Chat) โปรแกรมสนทนา เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้รับบริการสารสนเทศ ที่เน้นการพิมพ์ข้อความผ่านไปยังหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้สนทนา โดยที่ผู้ใช้และผู้รับบริการสารสนเทศสามารถสร้างภาพกราฟิกเพื่อสมมติเป็นบุคคลต่างๆ ตามต้องการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันและการมีส่วนร่วม (ใจทิพย์ ณ สงขลา, 2547 : 85) ของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โปรแกรมสนทนาช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้บริการสารสนเทศ แต่ไม่สามารถเข้าใช้บริการของห้องสมุดในรูปแบบปกติได้

ในปัจจุบัน มีห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ ได้นำโปรแกรมสนทนามาประยุกต์ใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศบนเว็บแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการสารสนเทศที่ไม่ได้จำกัดแต่เพียงภายในอาคารห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งลักษณะของการใช้โปรแกรมในการสนทนานั้น อาจจะถูกดัดจากโปรแกรม สนทนาที่มีให้บริการทั่วไป เช่น การใช้โปรแกรม MSN Messenger เช่น หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือการใช้โปรแกรมสนทนาที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะภายในห้องสมุดก็ได้ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำโปรแกรม Webchat มาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสถาบันฯ



ตัวอย่างการให้บริการ Chat with a librarian โดยประยุกต์ใช้ MSN Messenger ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



**Chulalongkorn University  
Center of Academic Resources**

Welcome to the Center of Academic Resources's Ask A Librarian Web-based chat service.  
We provide live chat during these hours:  
Monday - Friday, 9 am - 4 pm  
To chat with a librarian, enter your name and e-mail address below and click Chat. A Chat screen opens in another browser window.

To Ask A Librarian, click here

**Chat with a Librarian**

\*Name:

\*E-mail Address:

Asterisk (\*) denotes required field.

ตัวอย่าง โปรแกรม Webchat ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2. การปฏิสัมพันธ์ในมิติต่างเวลา

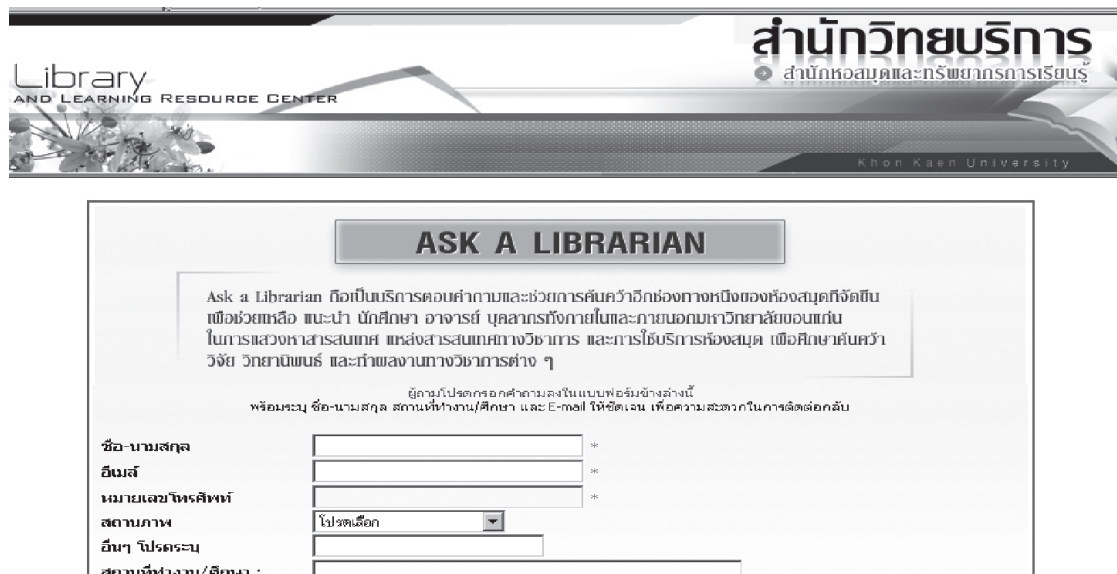
สำหรับการสร้างปฏิสัมพันธ์ในมิติต่างเวลา เป็นการใช้เครื่องมือการติดต่อสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการสารสนเทศบนเว็บแก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสารสนเทศไม่จำเป็นต้องออนไลน์พร้อมกัน การให้บริการสารสนเทศในลักษณะนี้ เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมเสนอแนะ หรืออื่นๆ ให้กับห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ที่ผู้รับบริการไม่ได้ต้องการคำตอบทันทีทันใด เพียงแต่ต้องการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ให้กับทางห้องสมุดนั่นเอง

### 2.1 การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หรือเว็บบอร์ด (Web board)

ลักษณะการสร้างปฏิสัมพันธ์บนเว็บวิธีนี้ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ง่าย และสะดวก ในกรณีที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารกับทางห้องสมุดอาจใช้การปฏิสัมพันธ์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ใช้บริการที่ต้องการติดต่อกับทางห้องสมุดผ่านทางช่องทางนี้ จำเป็นต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง แต่หากไม่ต้องการความเป็นส่วนตัวมากนัก หรือคิดว่าเป็นคำถามหรือข้อเสนอที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้คนอื่นๆ หรือต้องการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้ห้องสมุดท่านอื่น ๆ ด้วย อาจจะเลือกการติดต่อปฏิสัมพันธ์ผ่านทางเว็บบอร์ด ได้

การปฏิสัมพันธ์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บบอร์ดนี้ ห้องสมุดสามารถจัดให้บริการในลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำ หรือให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการสาร

สนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด หรือการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางห้องสมุดจัดขึ้น เป็นต้น สำหรับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศบนเว็บลักษณะนี้ได้มีการนำมาให้บริการสารสนเทศกันอย่างหลากหลาย ทั้งในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศต่างๆ เช่น บริการ “ถามบรรณารักษ์” ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีช่องทางในการติดต่อบรรณารักษ์ 2 ทางเลือกคือ ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น



ตัวอย่างการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 2.2 การใช้บล็อก และวิกิ

บล็อกและวิกิเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายในสังคมออนไลน์ปัจจุบัน ซึ่งมีห้องสมุดหลายแห่งได้ประยุกต์ใช้บล็อกหรือวิกิกับการให้บริการหรือสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด โดยทั้งบล็อกและวิกิ ต่างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างหรือแบ่งปันความรู้ร่วมกันในระบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยบล็อก (Blog) หรือเว็บบล็อก (Weblog) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้งานสามารถเขียนข้อความบอกเล่าเรื่องราว หรือแบ่งปันความรู้ ทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพ หรือภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เพื่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับผู้อื่นที่เข้าชม และสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นได้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถร่วมแบ่งปันความรู้ร่วมกันได้

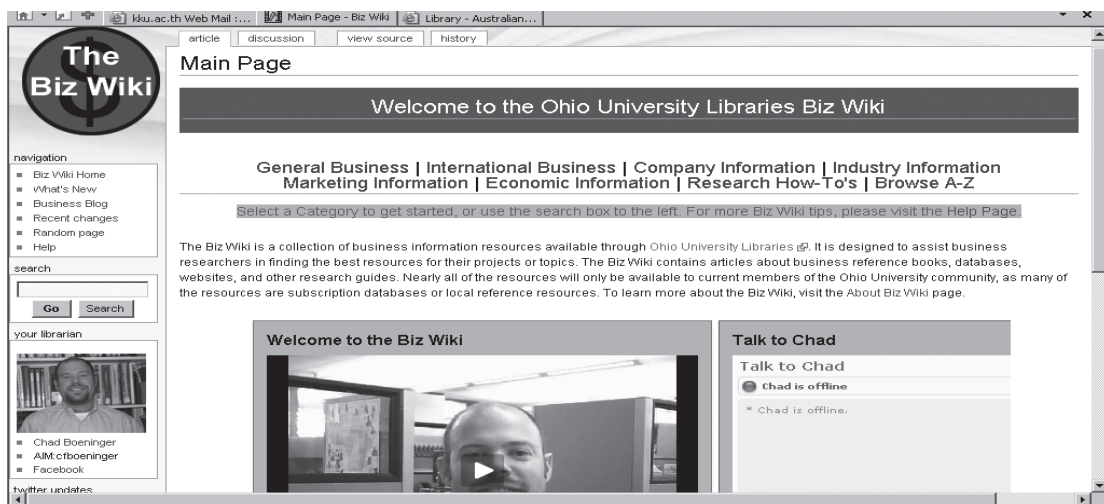
ห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้บล็อกได้หลากหลายวัตถุประสงค์ เช่น การใช้บล็อกเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในห้องสมุด การใช้บล็อกเพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่เข้ามาให้บริการในห้องสมุดการใช้บล็อกเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น การให้ผู้ใช้ร่วมวิจารณ์หรือแนะนำหนังสือที่อ่าน เป็นต้น ดังเช่นศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้จัดทำ Blog ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือความคิดเห็นต่างๆ ของบุคลากร เพื่อแบ่งปันความรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในศูนย์ฯ และบุคลากรภายนอกที่สนใจ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือแบ่งปันความรู้ต่างๆ ร่วมด้วยเช่นกัน (ทรงพันธ์ เจริญรงค์, 2550 : ออนไลน์)



ตัวอย่าง การใช้บล็อกเพื่อเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารต่างๆ ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สำหรับวิกิ วิกิเป็นเว็บที่อนุญาตให้ใครก็ตามสามารถเข้าถึง อ่านหรือแก้ไขสารสนเทศที่เผยแพร่หรือแก้ไขเนื้อหาสารสนเทศบนวิกิได้ตามต้องการในขณะที่กำลังสื่อสารออนไลน์ผ่านเบราว์เซอร์ ดังนั้น วิกิจึงเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาสารสนเทศ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ สำหรับเนื้อหาที่สามารถนำเสนอบนวิกิได้มีที่เป็นภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว การติดต่อสื่อสารแบบต่างเวลา ซึ่งนำไปสู่การสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงเป็นสื่อกลางในอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ดังนั้น วิกิจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำเสนอข้อมูลมัลติมีเดีย หรือเป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลได้อย่างสะดวก โดยที่ผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการสร้างเว็บเพจแต่อย่างใด

ห้องสมุดสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ผ่านทางวิกิได้ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Ohio ได้พัฒนา Biz Wiki เพื่อให้บริการสารสนเทศในด้านแหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศทางด้านธุรกิจ เพื่อให้คำแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือนักวิชาการ หรือนักวิจัยที่ทำวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจ นอกจากนี้ วิกิยังมีเครื่องมือสำเร็จรูปเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในชุมชนออนไลน์ เช่น การบริการสนทนาออนไลน์ (ซึ่งอาจจัดวิกิอยู่ในรูปของการสร้างปฏิสัมพันธ์แบบประสานเวลาได้เช่นกัน)

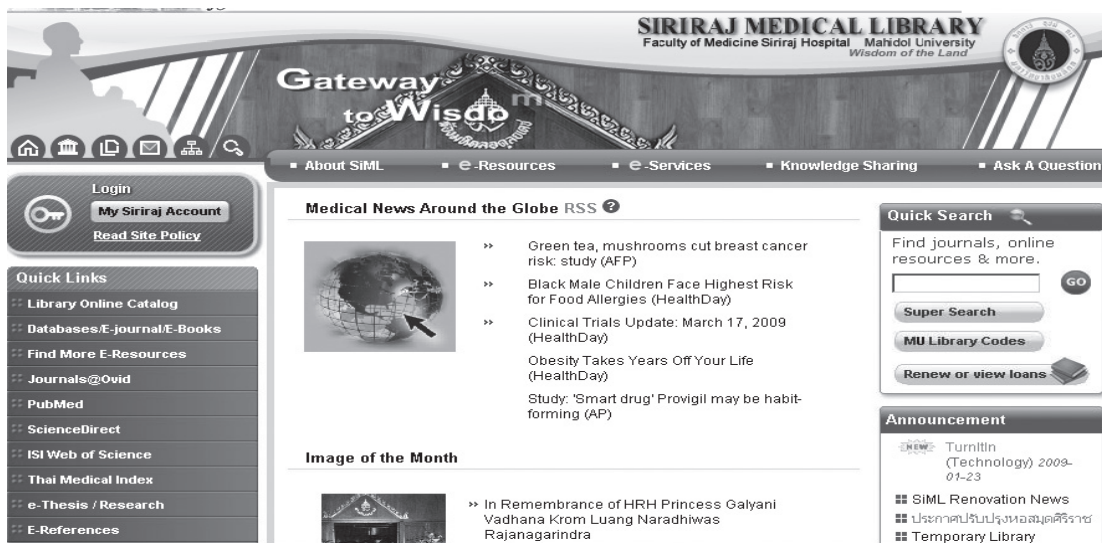


ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ Wikis ในการให้บริการการแนะนำแหล่งสารสนเทศทางด้านธุรกิจ (Biz Wikis) ของ Ohio University Libraries

### 2.3 การใช้ RSS

RSS ย่อมาจากคำว่า Really Simple Syndication ซึ่งเป็นช่องทางหรือวิธีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยผู้ที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสารต้องสร้าง RSS Feed ซึ่งเป็นไฟล์ที่อยู่ในรูปแบบของ XML ขึ้นมาไว้บนเซิร์ฟเวอร์ และนำลิงก์ของไฟล์นั้นแจกจ่ายให้กับผู้ที่ต้องการติดตามข่าวสารจากผู้กระจายข่าวสาร หลังจากนั้น หากใครต้องการติดตามข่าวสารต้องสมัครหรือลงทะเบียนกับ RSS Feed นั้นๆ โดยใช้ RSS Reader เป็นตัวส่งข่าวสารไปยังปลายทางของผู้ที่ลงทะเบียน โดยที่ผู้ลงทะเบียนไม่จำเป็นต้องทำการตรวจสอบจากหน้าเว็บไซต์ด้วยตนเองว่ามีข่าวสารใหม่ๆ เข้ามาหรือไม่ (RSS คืออะไร, 2550: ออนไลน์) โดยข่าวสารที่เผยแพร่ นั้น ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปข่าวสารที่เป็นข้อความเพียงอย่างเดียว อาจจะเป็นรูปของข้อมูลภาพและเสียงก็ได้เช่นกัน สำหรับห้องสมุด สามารถใช้ RSS ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวของทางห้องสมุด รวมถึงข่าวสารอื่นๆ ที่ตรงกับความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดได้ ตัวอย่าง

ข่าวสารความเคลื่อนไหวที่สามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง RSS เช่น รายการนิทรรศการที่จะจัดขึ้นภายในห้องสมุด หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ของห้องสมุดหรือที่จัดขึ้นภายในห้องสมุด หรือประชาสัมพันธ์รายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งการใช้ RSS จะทำให้ชาวทุกข่าวยรวมอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ประหยัดเวลาสำหรับผู้ใช้ในการเข้าติดตามข่าวสารต่างๆ ที่สนใจ โดยไม่ต้องเสียเวลาติดตามจากเว็บไซต์ต่างๆ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรปรับเว็บไซต์ให้รองรับเทคโนโลยี RSS โดยให้ทุกเนื้อหาสามารถแปลงเป็น RSS ได้ หรือให้ผู้อื่นสามารถติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของทางห้องสมุด ผ่านทาง RSS หรือจะดึงข้อมูลจากแหล่งอื่นมาเผยแพร่ที่เว็บไซต์ของห้องสมุดก็ได้ (บุญเลิศ อรุณพิบูลย์, มปป.: ออนไลน์)



ตัวอย่างการใช้ RSS Feed ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ  
ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล

## 2.4 การใช้ Podcast

Podcast เป็นการรวบรวมรายการข้อมูลเกี่ยวกับไฟล์มัลติมีเดียต่างๆ ซึ่งส่วนมากจะเป็นไฟล์เสียง ที่เผยแพร่อยู่บนอินเทอร์เน็ต เพื่ออนุญาตให้ผู้ชมเข้ามาสมัครสมาชิก และดาวน์โหลดไฟล์ที่ต้องการ ไปจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องเล่น MP 3, iPod เป็นต้น ผ่านทางระบบ RSS Feed ดังนั้น Podcast จึงเป็นการสร้างและแบ่งปันสารสนเทศที่อยู่ในลักษณะของไฟล์เสียง หรือไฟล์มัลติมีเดียต่างๆ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยเนื้อหาสารสนเทศอาจจะไปข่าวสารทั่วไป เพลง สูตรอาหาร เป็นต้น



สำหรับห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้ Podcast ในการให้บริการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นวัยรุ่น ที่นิยมดาวน์โหลดไฟล์เสียง หรือมัลติมีเดียต่างๆ มาจัดเก็บไว้ในเครื่องเล่น MP3 ต่างๆ โดยทางห้องสมุดอาจจัดทำสารสนเทศที่เผยแพร่ความรู้ หรืออาจจะเป็นเนื้อหาบทเรียนต่างๆ ไว้ในลักษณะที่เป็นไฟล์เสียง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ สามารถดาวน์โหลดไปใช้ในเวลาที่ต้องการได้

## 2.5 การใช้ tag และ Folksonomy

Tag และ Folksonomy มีแนวคิดมาจากเก็บรวบรวม bookmark ของเว็บต่างๆ โดยไม่ได้จัดเป็นกลุ่ม หรือ Folder หากแต่ใช้คำสำคัญ หรือ keyword เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มแทน และเรียกคำสำคัญเหล่านั้นว่า tag เพื่อให้สะดวกกับการเรียกกลับมาใช้ภายหลัง ซึ่งการใส่ tag ให้กับสารสนเทศต่างๆ นั้นไม่จำเป็นว่าจะต้องใส่ tag ให้เฉพาะทรัพยากรสิ่งพิมพ์เท่านั้น ผู้ใช้สามารถใส่ tag ให้กับทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ รูปภาพ สถานที่ แผนที่ หรือแม้แต่การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ (กรกฎ เชาวะวณิช, 2548 : ออนไลน์) ห้องสมุดสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ tag หรือ Folksonomy มาให้ผู้ใช้ หรือผู้อ่านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด tag ให้กับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ คล้ายกับการกำหนดคำค้นที่เป็นภาษาธรรมชาติที่เกิดจากแนวคิดของผู้ใช้ ไม่ใช่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรือตัวบรรณารักษ์เป็นผู้กำหนดคำค้นการใช้ Folksonomy ทำให้ได้คำค้นที่ทันสมัย และตรงกับความรู้ หรือความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเอง

จากคุณลักษณะของ Folksonomy จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของห้องสมุดได้หลากหลาย เช่น การให้คะแนนนิยม (Rating and popularity) ให้กับทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้ห้องสมุด ว่าทรัพยากรสารสนเทศใดเป็นที่นิยมใช้ของผู้ใช้ห้องสมุด หรือประเด็นหัวข้อใดที่กำลังอยู่ในความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก ห้องสมุดก็สามารถดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับประเด็นนั้นๆ เพื่อนำมาให้บริการกับผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ บางกรณีผู้ใช้อาจจะติดตามความสนใจจากนักวิชาการท่านอื่นๆ โดยติดตามจาก tag ที่นักวิชาการท่านนั้นได้ไปกำหนด tag ไว้ ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลใหม่ๆ ที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นได้เช่นกัน

The screenshot shows the TCDC Resource Center website interface. On the left is a 'Search Point' sidebar with a search box and various filters like 'Advanced Search', 'Topics', 'Call Number', and 'Tag Cloud'. The 'Tag Cloud' lists various categories such as Architecture, art, design, and decoration. The main content area displays 'Search Result' for the keyword 'decoration', showing 625 titles (1,403 items). A search preference bar is visible above the results. The first result is 'Interior world : magazine for high quality interior design / Archiworld.', with details for its location and call numbers.

### ตัวอย่าง การใช้ tag Cloud ของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ

จากตัวอย่างการนำเทคโนโลยีต่างๆ ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างของการนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการของห้องสมุดเท่านั้น หากมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการห้องสมุด แต่แนวคิดหรือมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่อวัฒนธรรมการใช้สารสนเทศยังไม่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนผู้บริหารขององค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศ เทคโนโลยีต่างๆ ที่สรรสร้างมา ก็คงไม่มีความหมายแต่อย่างใด ดังนั้น หากวัฒนธรรมการใช้สารสนเทศของสังคมไทยเปลี่ยนไป คนในสังคมเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของสารสนเทศมากขึ้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ก็สามารถเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายทางสังคม Social Networking กำลังเจริญเติบโต เป็นที่แพร่หลายในปัจจุบัน มีการพัฒนาโดยมีการใช้โปรแกรมสนับสนุน เช่น myspace, youtube, frlickr, facebook, หรือ hi5 ที่กำลังเป็นที่นิยมของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถใช้โปรแกรดังกล่าว นำ

เสนอ เผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ตนเองสนใจ และสร้างกลุ่มเครือข่ายสารสนเทศที่มีสนใจในเรื่องต่างๆ ร่วมกัน ดังนั้น บรรณารักษ์สามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมดังกล่าวข้างต้น ในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยพิจารณาเลือกสร้างเนื้อหาเครือข่ายที่สัมพันธ์กับบริการสารสนเทศบนเว็บของห้องสมุด ซึ่งอาจเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ห้องสมุดประสบความสำเร็จกับประยุกต์ให้บริการสารสนเทศบนเว็บได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มความก้าวหน้าอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ได้พัฒนาก้าวเข้าสู่แนวคิดของ Web 3.0 ซึ่งมีลักษณะเป็น Semantic web ที่มีรูปแบบการจัดการข้อมูลปริมาณมากในรูปแบบเมทาดาตา ที่จะวิเคราะห์ หรือจำแนกความสัมพันธ์ของข้อมูลสารสนเทศในแต่ละระดับ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้มากขึ้น ทำให้มีการพัฒนาแนวคิดห้องสมุด 3.0 ขึ้นเพื่อประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดเช่นกัน ดังนั้น ห้องสมุดในฐานะหน่วยงานบริการสารสนเทศจึงควรติดตามความก้าวหน้าของแนวคิดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศบนเว็บของห้องสมุดที่ทันสมัย ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตรงกับต้องการ และเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการสูงสุดต่อไป

-----

## บรรณานุกรม

- กรกฎ เชาวะวณิช. (2548). **Folksonomy และการจัดระเบียบความรู้บนโลกอินเทอร์เน็ต**. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2552, จาก <http://gotoknow.org/file/korakot/folksonomy.pdf>
- ใจทิพย์ ณ สงขลา. (2548). **การออกแบบการเรียนการสอนบนเว็บ ในระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2550). **ห้องสมุด 2.0**. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2552, จาก [http://library.tcdc.or.th/uploads/announcement/present\\_\\_part\\_\\_1.pdf](http://library.tcdc.or.th/uploads/announcement/present__part__1.pdf).
- บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. (มปป). **ก้าวสู่ห้องสมุด 2.0 (Library 2.0) ได้อย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2552, จาก [http://www.stks.or.th/web/index.php?option=com\\_\\_content&task=view&id=1751&Itemid=1](http://www.stks.or.th/web/index.php?option=com__content&task=view&id=1751&Itemid=1)
- Black, E.L. (2007). Web 2.0 and Library 2.0: What librarians need to know. In Courtney, N, editor **Library 2.0 and beyond: Innovative technologies and tomorrow's user**. Westport, Conn: Libraries Unlimited.
- Maness, J.M. (2006). **Library 2.0 Theory : Web 2.0 and its implications for libraries**. Retrieved March 19, 2009, from <http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html>
- RSS คืออะไร**. (2550). สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2552, จาก <http://www.rss.in.th/2007/07/22/what-is-rss/#more-3>
- Teens Podcasting @ your library. (2008) . Retrieved March 12, 2009, from [http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/yalsa/teentechweek/ttw08/resourcesabcd/techguide\\_\\_podcast.pdf](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/yalsa/teentechweek/ttw08/resourcesabcd/techguide__podcast.pdf)