

การประยุกต์ใช้วิกิกับงานบริการสารสนเทศบนเว็บ

The Application of Wikis in Web-Based Information Services

ดร.กัญยรัตน์ เควียเช่น¹

Dr.Kanyarat Kwiecien

บทคัดย่อ

วิกิเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ และเป็นเครื่องมือสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสังคมออนไลน์ บทความนี้จะนำเสนอลักษณะของวิกิ ความเป็นมา ความสามารถของวิกิในด้านต่างๆ และการนำวิกิมาประยุกต์ใช้ในบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงจุดเด่นของการนำวิกิมาใช้ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุด และข้อแนะนำในการเริ่มประยุกต์ใช้วิกิในงานห้องสมุด

Abstract

Wikis are online communication tools and tools for knowledge exchange in online community. This article describes its historical background and capabilities, application of Wikis in information services in a library, including advantages in the application of Wikis in the library services, and instructions for applying Wikis in a library.

คำสำคัญ: วิกิ, บริการสารสนเทศ, บริการสารสนเทศออนไลน์

Keywords: Wikis, Information service, Online information service

¹ อาจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในอดีต หากผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการติดต่อเพื่อใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดหรือศูนย์บริการสารสนเทศ ผู้ใช้สามารถติดต่อกับบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการได้ในจุดบริการสารสนเทศที่ทางห้องสมุดหรือศูนย์บริการสารสนเทศจัดขึ้น ซึ่งเป็นการให้บริการแบบเผชิญหน้า แต่ในปัจจุบัน จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต รวมถึงบริการต่างๆ ส่งผลให้บรรณารักษ์สามารถพัฒนาบริการสารสนเทศบนเว็บเพื่อเป็นอีกทางเลือกในการติดต่อกับผู้ใช้บริการได้ทั้งแบบเวลาเดียวกัน หรือต่างเวลาได้ ซึ่งวิกิเทคโนโลยี เป็นเทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตรูปแบบใหม่ที่บรรณารักษ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บริการสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันบรรณารักษ์สามารถประยุกต์ใช้วิกิได้หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล บริการข่าวสารความรู้ต่างๆ โดยห้องสมุดทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศได้มีการประยุกต์ใช้วิกิในการให้บริการได้อย่างหลากหลายตามต้องการ

วิกิคืออะไร

วิกิเป็นเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ในรูปแบบเว็บที่อนุญาตให้บุคคลใดสามารถสร้างความรู้ หรือแบ่งปันความรู้ร่วมกันในลักษณะออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้วิกิสามารถเข้าถึง อ่านหรือแก้ไขสารสนเทศที่เผยแพร่หรือแก้ไขเนื้อหาสารสนเทศบนวิกิได้ตามต้องการในขณะที่กำลังออนไลน์ผ่านบนเบราว์เซอร์ โดยผู้ใช้สามารถ สร้าง นำเสนอ หรือเผยแพร่เนื้อหาสารสนเทศต่างๆ ทั้งที่เป็นภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว ดังนั้น ผู้ใช้จึงสามารถประยุกต์ใช้วิกิเป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลได้อย่างสะดวก โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการสร้างเว็บเพจแต่อย่างใด นอกจากนี้ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารแบบต่างเวลาของวิกิ จึงทำให้สามารถสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงเป็นสื่อกลางในอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ด้วย

วิกิถือกำเนิดขึ้นในช่วงปี 1994 โดย Ward Cunningham วิศวกรที่ต้องการสร้างวิกิ เพื่อใช้สร้างฐานความรู้ที่เป็นพลวัต ที่ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้ และสามารถนำเสนองานนั้นขึ้นสู่ระบบให้ทุกคนสามารถรับรู้ได้ทันที และจะบันทึกการทำงานทุกขั้นตอน และทุกครั้งที่มีการแก้ไขงานไว้ ชื่อของวิกิเป็นภาษาฮาวาย แปลว่า “รวดเร็ว” โดย Cunningham นำชื่อของวิกิมาจากชื่อของรถบัสที่ให้บริการระหว่างเทอร์มินัลในท่าอากาศยานนานาชาติฮอนโนลูลู เพราะเขาเห็นว่ารถวิกิเป็นรถให้บริการรวดเร็ว และเขาต้องการให้วิกิเว็บเป็นเว็บที่มีความรวดเร็วดังเช่นรถวิกินั่นเอง (wikiwikiweb, 2008) นอกจากนี้ วิกิยังสามารถแปลความได้อีกแบบว่า “สิ่งที่ฉันรู้” ซึ่งหมายถึงการรวบรวม การแบ่งปัน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (จิระเดช เกิดศรี & สมัญญา พันธุวัฒนา, 2550)

ปัจจุบัน วิกิถูกนำไปใช้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ แต่โดยทั่วไปสามารถแบ่งวิกิตามวัตถุประสงค์การใช้งานเป็นสองประเภท ได้แก่ การใช้งานในกลุ่มคนเฉพาะกลุ่ม หรือใช้งานเป็นสาธารณะบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิกิได้นำไปประยุกต์ใช้ในหลายวงการ ทั้งองค์กรธุรกิจ ในการจัดการภายในองค์กร หรือวงการการศึกษาที่ใช้วิกิเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน เช่น การใช้วิกิเป็นเครื่องมือในการสร้างกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือกันในระหว่างผู้เรียนในห้องเรียนออนไลน์ นอกจากนี้ คณาจารย์และบุคลากรต่างๆ ในสถาบันการศึกษายังได้ประยุกต์ใช้วิกิในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น รายงานการประชุม กำหนดการประชุมต่างๆ ในบางสถาบัน ได้ทดลองใช้วิกิในการเผยแพร่ผลงานของนักเรียนนักศึกษา และเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมชั้นและผู้สนใจทั่วไปเข้าชมได้โดยสะดวก และสามารถให้คำติชมหรือขอแนะนำเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลงานของนักศึกษาต่อไป (7 things you should know about Wikis, 2005) ตัวอย่างโปรแกรมของวิกิที่เป็นที่รู้จักกันดีคือ วิกิพีเดีย เป็นสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่โดยเผยแพร่ในหลากหลายภาษา ที่ซึ่งอนุญาตให้ทุกคนที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้สามารถที่จะเผยแพร่

หรือแก้ไขบทความในสารานุกรม วิกีพีเดียเปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2001 โดย Jimmy Wales ได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำวิกิมาใช้ในการสร้างโปรเจกต์ Nupedia encyclopedia จึงได้ทดลองนำมาใช้และประสบความสำเร็จอย่างมาก

วิกิเป็นเครื่องมือหนึ่งในแนวคิดของ web 2.0 แต่วิกิมีความแตกต่างจากเว็บไซต์ทางสังคมรูปแบบอื่น โดย Lamb (2004) ได้ระบุคุณลักษณะของวิกิที่แตกต่างจากเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมอื่น ๆ ดังนี้

- ความเป็นเอกลักษณ์ของวิกิ : วิกิได้จัดพื้นที่เพื่อให้โอกาสแห่งการแบ่งปันเนื้อหาหรือสารสนเทศต่าง ๆ ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งจะไม่พบในเว็บไซต์ลักษณะอื่น นอกจากนี้ วิกิยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่มีเผยแพร่อยู่แล้ว ถึงแม้ว่าจะมีการเผยแพร่อยู่ในหัวข้ออื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่กำลังนำเสนออยู่ก็ตาม

- ความร่วมมือ : วิกิได้รับการออกแบบให้เป็นพื้นที่เปิดสำหรับการแบ่งปันเนื้อหาสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ แทนที่จะเน้นที่การเผยแพร่เนื้อหาสารสนเทศเพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง แต่วิกิจะเน้นที่การทำงานร่วมกันจากบุคคลที่หลากหลาย

- การเป็นระบบเปิด : วิกิเป็นเว็บไซต์ระบบเปิดที่เปิดโอกาสให้บุคคลใดๆ สามารถเผยแพร่เนื้อหาใดๆ ในเวลาใดก็ได้ตามความต้องการ ถึงแม้ว่าจะมีบางวิกิที่ต้องมีการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมในการเผยแพร่สารสนเทศในเนื้อหานั้น แต่วิกิก็ยังเป็นระบบเปิด ที่เปิดโอกาสและยินดีต้อนรับผู้ที่สนใจทุกคนได้ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันสารสนเทศในเนื้อหาที่ต้องการ

- ความง่าย ไม่ซับซ้อน : ทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้เพื่อที่จะสร้างหรือแก้ไขเนื้อหาที่เผยแพร่ในวิกิได้ ในรูปแบบที่เป็นหน้าเว็บเพจ โดยวิกิจะมีเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างหรือแก้ไขเนื้อหาสารสนเทศคล้ายโปรแกรมด้านเอกสาร

- การพัฒนา : วิกิมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสารสนเทศที่เผยแพร่ในวิกิจะมีลักษณะเป็นพลวัต ไม่อยู่นิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง

ลำดับการพัฒนาของเนื้อหาสารสนเทศในด้านต่าง ๆ

ถึงแม้ว่าวิกิจะมีความสามารถในการเผยแพร่ข้อมูล หรือเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือหรือกิจกรรมการเรียนรู้ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากวิกิอนุญาตให้ทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเผยแพร่ แก้ไข หรือลบสารสนเทศได้ ทำให้บางครั้งอาจมีข้อมูลที่ไม่เหมาะสมเผยแพร่บนวิกิได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม วิกิจึงได้กำหนดนโยบายในการเผยแพร่สารสนเทศบนวิกิ เช่น การออกข้อห้ามเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม การโฆษณาสินค้าต่าง ๆ หรือเนื้อหาสารสนเทศที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ เป็นต้น

วิกิกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

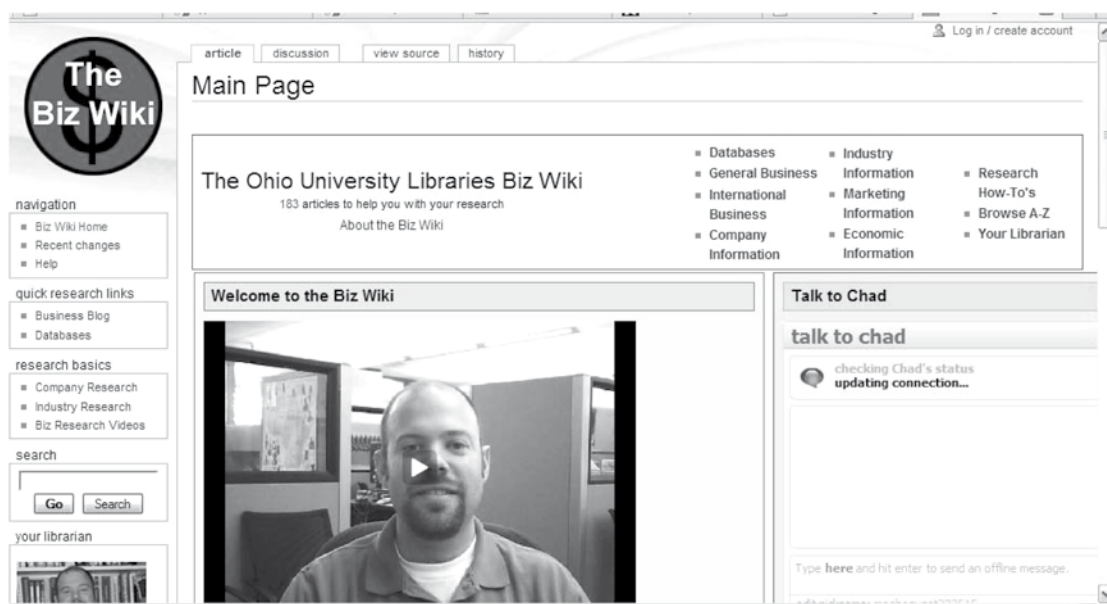
วิกิเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับความนิยมสนใจจากบรรณารักษ์เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากวิกิเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานระหว่างบรรณารักษ์ หรือระหว่างห้องสมุดสาขาต่างๆ ในการผลิต หรือปรับปรุงข้อมูลที่รวดเร็วได้ง่ายตามต้องการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ห้องสมุดสามารถใช้วิกิได้ทั้งในระดับอินเทอร์เน็ต และ อินเทอร์เน็ต สำหรับการใช่วิกิในระดับอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด เช่น การใช้วิกิในการสร้างฐานความรู้ ใช้ในการสนับสนุนการทำงานของบรรณารักษ์ให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น สนับสนุนการทำงานแบบร่วมมือระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์โดยใช้กระดานสนทนา หรือสามารถใช้วิกิเป็นพื้นที่ในการรายงานการประชุม หรือการสัมมนาต่างๆ ของกลุ่มบรรณารักษ์ เป็นต้น สำหรับการพัฒนาใช้วิกิในระดับอินเทอร์เน็ตนั้น ห้องสมุดสามารถใช้วิกิในการส่งเสริมหรือสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน หรือหลักสูตรต่างๆ ของทางห้องสมุดเอง การพัฒนาบริการแนะแหล่งสารสนเทศ หรือใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานห้องสมุด เป็นต้น

นอกจากนี้ ห้องสมุดสามารถพัฒนาวิกิให้เป็น

อีกหนึ่งช่องทางสำหรับการติดต่อระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ หรือชุมชนที่ห้องสมุดให้บริการ โดยห้องสมุดสามารถใช้วิกิเป็นระบบการจัดการข้อมูล เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน หรือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดได้ สำหรับการนำวิกิมาเป็นเครื่องมือในการเสริมศักยภาพการให้บริการสารสนเทศมีได้หลากหลายวิธี เช่น

1. การบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศเฉพาะวิชา ห้องสมุดสามารถพัฒนาเครื่องมือที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ผ่านทางวิกิเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัยหรือผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงแหล่งสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ที่มีให้บริการภายในและภายนอกห้องสมุด รวมถึงทรัพยากร

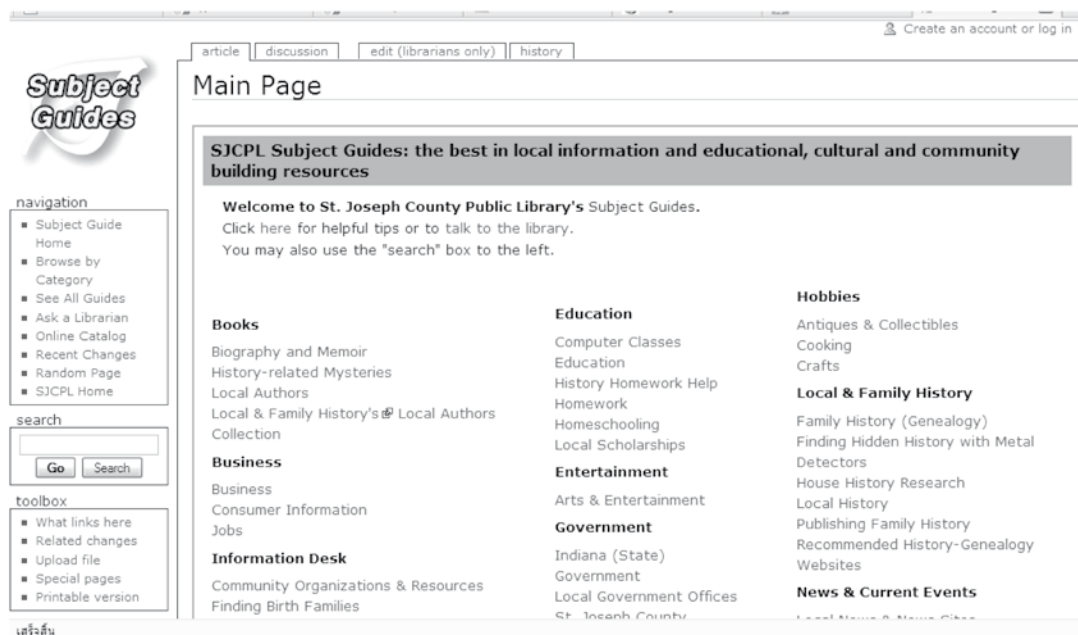
อิเล็กทรอนิกส์ที่มีเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และกว้างขวางยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น Boeninger (2010) บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Ohio ได้พัฒนา Biz Wiki ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ความสามารถของ Wiki ในการให้บริการสารสนเทศ Biz Wiki รวบรวมรายชื่อแหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศทางด้านธุรกิจที่มีให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Ohio เพื่อให้คำแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือนักวิชาการ หรือนักวิจัยที่ทำวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจ Boeninger ได้นำความสามารถที่หลากหลายของวิกิมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสารสนเทศ เช่น การบริการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ การใช้ Blog เพื่อเผยแพร่บริการสารสนเทศทันสมัย เป็นต้น



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ Wikis ในการให้บริการการแนะนำแหล่งสารสนเทศทางด้านธุรกิจ (Biz Wikis) ของ Ohio University Libraries (Boeninger, 2010)

นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชน St. Joseph County (2010) ของรัฐอินเดียนา ได้ประยุกต์ใช้วิกิเพื่อรวบรวมแหล่งสารสนเทศในท้องถิ่น และให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้ทราบถึง

สารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนของตน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการเผยแพร่สารสนเทศหรือความรู้ในชุมชนของตนเอง ให้บุคคลภายนอกได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกด้วย



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการให้บริการแนะแหล่งสารสนเทศท้องถิ่นของห้องสมุดประชาชน St. Joseph County (St. Joseph County public library, 2010)

2. การจัดทำคู่มือห้องสมุด ห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้วิกิเป็นเครื่องมือในการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศ หรือนโยบายต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานห้องสมุดได้ เช่น บรรณารักษ์สามารถใช้วิกิในการผลิตคู่มือเผยแพร่นโยบายในการดำเนินงานของห้องสมุด นโยบายการให้บริการสารสนเทศ หรือใช้เป็นคู่มือสำหรับการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นได้ โดยวิกิมีคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับเป็นคู่มือการอ้างอิงเพราะวิกิมีความสามารถในการสืบค้นได้ และสามารถที่จะแก้ไขปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเมื่อผู้ใช้ต้องการทราบข้อมูลในเรื่องใดก็สามารถสืบค้นได้ และในขณะเดียวกัน หากผู้ใช้มีคำถามเรื่องใดใหม่ๆ เพิ่มขึ้น หรือบรรณารักษ์ต้องการเพิ่มสารสนเทศส่วนใด

ก็สามารถเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน เช่นที่ Georgia State University ได้ใช้วิกิเป็นจุดสำหรับการเข้าถึงคู่มือการอ้างอิง ตลอดจนเผยแพร่ นโยบายต่างๆ ของห้องสมุด โดยห้องสมุด Georgia State University ให้บริการวิกิของห้องสมุด ในลักษณะของอินทราเน็ตเท่านั้น

3. การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

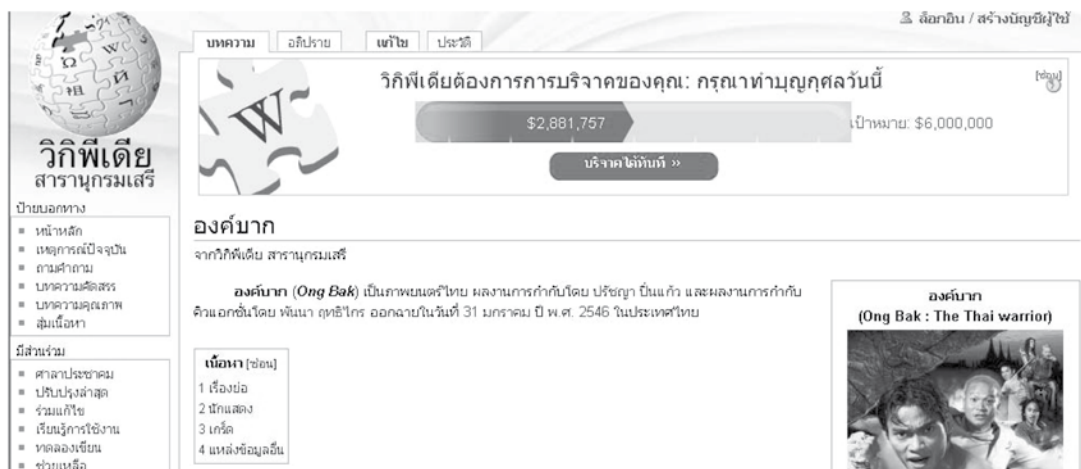
ห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้วิกิเพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการอยู่ภายในห้องสมุด ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงลักษณะหรือเนื้อหาโดยย่อของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อที่จะสามารถประเมินทรัพยากรสารสนเทศนั้นว่าตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่ เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประยุกต์ใช้วิกิพีเดียกับการบริการแนะนำทรัพยากร

สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้งานหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านบริการสืบค้นฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่ออ่านเนื้อหาโดยย่อ

ของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบสารสนเทศโดยย่อของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ได้



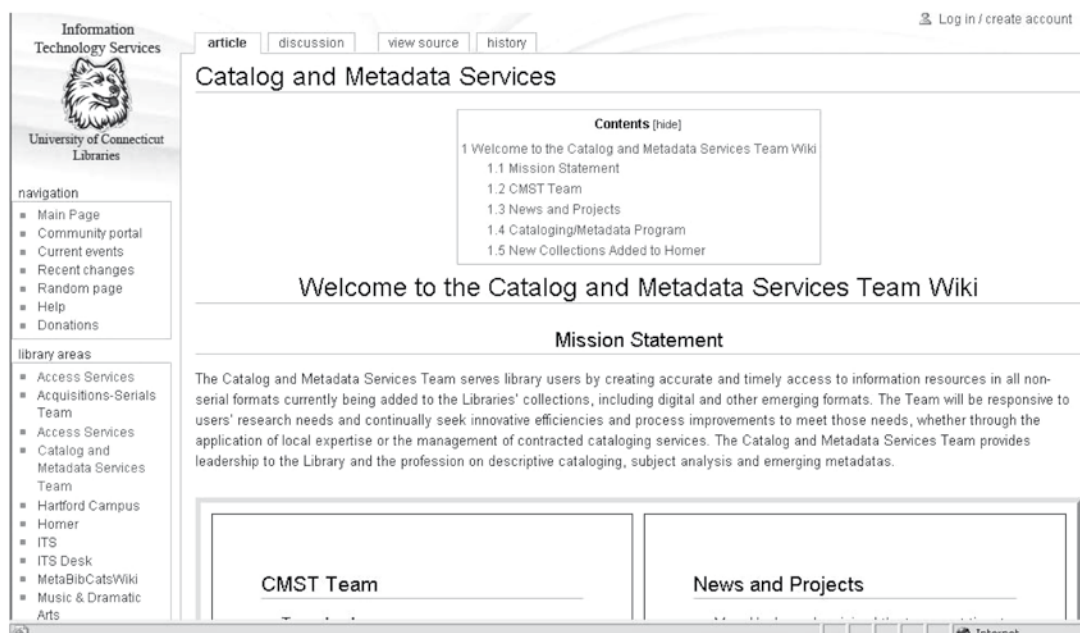
ภาพที่ 3 ตัวอย่างการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศผ่านวิกิของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาพที่ 4 รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้บริการผ่านวิกิพีเดีย

4. การแนะนำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านวิกิ ห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้วิกิในการให้บริการแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่ผ่านทางวิกิ ซึ่งผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรต่างๆ รวมถึงตัวบรรณารักษ์เอง สามารถแนะนำหนังสือที่ต้องการได้ ทำให้ห้องสมุดได้รับทราบความต้องการของผู้ใช้บริการของตนเอง โดยผู้ใช้บริการทุกท่านสามารถแจ้งรายชื่อนี้ที่วิกิที่ตนเองต้องการให้ห้องสมุดจัดหาให้บริการไว้ในห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นข้อเสนอแนะที่ห้องสมุด แต่สามารถเข้าไปที่วิกิ แล้วพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ตนเองต้องการให้ห้องสมุดจัดหาให้บริการ หรืออาจใช้วิกิแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Connecticut ได้ใช้วิกิในการให้บริการทำรายการและเมตาดาต้าเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องเกี่ยวกับรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ อีกทั้งยังประหยัดเวลาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในระหว่างขั้นตอนของการดำเนินงานทางด้านเทคนิคของห้องสมุดด้วย นอกจากนี้ คณะทำงานนี้จะมีหน้าที่ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศใหม่เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า หรือการวิจัย

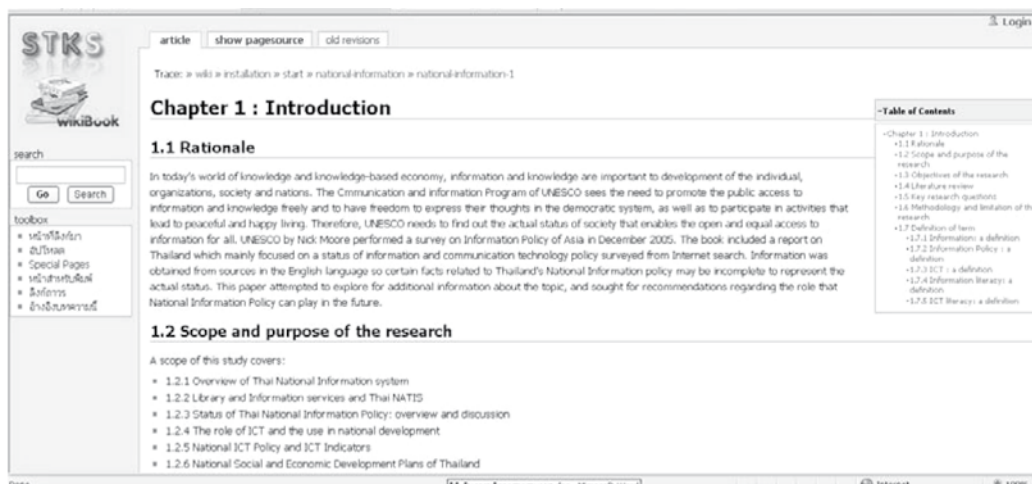


ภาพที่ 5 ตัวอย่างการให้บริการทำรายการและเมตาดาต้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Connecticut

5. การจัดทำฐานความรู้ขององค์กร (Knowledge-Base) โดยทั่วไปบรรณารักษ์บริการสารสนเทศส่วนใหญ่มักจะได้รับคำถามจากผู้ใช้คล้ายๆ กันเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆ ของทางห้องสมุด หรือการใช้ทรัพยากรต่างๆ ซึ่งลักษณะของคำถามที่คล้ายคลึงกันเหล่านี้ บรรณารักษ์สามารถนำมาจัดเตรียมสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นฐานความรู้และนำให้บริการบนวิกิ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลาในการทำงานทั้งบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการตอบคำถาม และตัวผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย หรือผู้ใช้บริการอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ที่จะได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว โดยไม่จำกัดสถานที่ หรือเวลาในการเข้าใช้บริการ ซึ่งการพัฒนาคลังความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดผ่านทางวิกิ จะเป็นการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากกว่าที่จะพัฒนาฐานข้อมูล หรือเครื่องมืออื่นๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Huddersfield ของสหราชอาณาจักรได้พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศบนวิกิ เพื่อแนะนำผู้ใช้

ห้องสมุดเกี่ยวกับการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด

นอกจากนี้ ศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้พัฒนาบริการสารสนเทศนำร่องให้บริการผ่าน DokuWiki ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างเลียนแบบวิกิ หรือที่เรียกกันว่า วิกิโคลน (Wiki Clones) โดย Dokuwiki เป็นซอฟต์แวร์สำหรับจัดการข้อมูลเอกสารในรูปแบบของวิกิ เหมาะสำหรับหน่วยงานขนาดเล็ก การจัดการไฟล์ข้อมูลจะอยู่ในรูปของไฟล์เอกสาร ดังนั้นผู้สร้างจึงไม่ต้องยุ่งยากหรือไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการฐานข้อมูล และสามารถอ่านข้อมูลได้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องอ่านบนวิกิแต่อย่างใด สำหรับ Dokuwiki ของศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จะเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับทางวิทยาศาสตร์, เทคโนโลยี และเรื่องต่างๆ ที่น่ารู้เกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น นโยบายสารสนเทศแห่งชาติ เป็นต้น



ภาพที่ 6 ตัวอย่างการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

7. การฝึกอบรมด้านต่าง ๆ การใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดสามารถใช้วิกิเป็นเครื่องมือฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด เช่น การฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล การฝึกอบรมการเขียนทางวิชาการ เป็นต้น โดยห้องสมุดสามารถใช้วิกิเป็นคู่มือการฝึกอบรมออนไลน์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าศึกษาได้ตลอดเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดด้านสุขภาพ UBC ของแคนาดา ได้พัฒนาคู่มือการฝึกอบรมและเริ่มต้นการฝึกอบรมผ่านวิกิ เป็นต้น

ข้อดีของการนำวิกิมาใช้ในการบริการสารสนเทศบนเว็บ

1. วิกิเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยบรรณารักษ์ที่จะเริ่มใช้งานวิกิไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างเว็บเพจแต่อย่างใด เพียงแค่บรรณารักษ์มีความรู้ในการใช้งานโปรแกรมเอกสารก็สามารถใช้งานวิกิในการจัดการกับรูปแบบของตัวอักษรและบทความได้อย่างรวดเร็ว เช่น ถ้าต้องการสร้างหัวข้อแบบ list ก็เพียงพิมพ์เครื่องหมาย – ไว้ข้างหน้าหัวข้อเท่านั้น วิกิก็จะสร้างรูปแบบข้อความแบบที่เป็นหัวข้อให้โดยอัตโนมัติ จากความสามารถดังกล่าว ทำให้อุปสรรคในการสร้างเว็บเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการหมดไป วิกิช่วยแก้ปัญหาในเรื่องความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสร้างเว็บเพจของบรรณารักษ์ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Dreamweaver หรือภาษาต่างๆ เพื่อใช้เผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับห้องสมุด หรือสารสนเทศที่น่าสนใจให้แก่ผู้ใช้ (Fisher & Smith, 2007)

2. วิกิที่เป็นโปรแกรมที่มีความยืดหยุ่นสูง โดยวิกิได้รับการออกแบบมาเพื่อให้สามารถแสดงผลได้อย่างถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้กับทุกเบราว์เซอร์ หรือทุกเวอร์ชัน

3. วิกิออกแบบมาให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ ดังนั้น ในขณะที่วิกิเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามาแก้ไขได้ วิกิจะเก็บบันทึกหน้าที่มีการแก้ไขทั้งหมดไว้ในระบบ โดยที่บรรณารักษ์ หรือผู้ดูแลระบบสามารถที่

จะย้อนกลับไปยังหน้าเดิมได้ หากไม่พอใจกับการแก้ไขที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ดูแลระบบสามารถย้อนกลับไปยังหน้าแรกสุดเลยก็ได้ตามต้องการ ดังนั้น เมื่อบรรณารักษ์หรือผู้ดูแลระบบตรวจพบว่ามีผู้ใช้เข้ามาแก้ไขเนื้อหาสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง บรรณารักษ์ก็สามารถทำการแก้ไขสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

4. วิกิมีซอฟต์แวร์หรือเครื่องมือที่หลากหลาย และมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบทความของวิกิได้สะดวกยิ่งขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ บรรณารักษ์ยังสามารถออกแบบการเชื่อมโยงสารสนเทศต่างๆ บนวิกิได้โดยไม่ต้องจำเป็นต้องเขียนคำสั่งให้ยุ่งยาก

การเริ่มต้นนำวิกิมาใช้ในการบริการสารสนเทศบนเว็บ

ถึงแม้ว่าวิกิจะสามารถนำมาพัฒนาเป็นช่องทางในการให้บริการสารสนเทศบนเว็บได้ เนื่องจากการง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน เป็นต้น แต่วิกิก็ยังมีข้อจำกัด หรือจุดด้อยที่จะนำวิกิมาใช้ให้บริการในห้องสมุด เนื่องจากบรรณารักษ์หรือผู้ใช้บริการห้องสมุดอาจจะยังไม่รู้จักหรือคุ้นเคยกับการใช้วิกิมากนัก ดังนั้น ในระยะแรกห้องสมุดอาจต้องจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เบื้องต้นแก่บรรณารักษ์หรือผู้สนใจ เพื่อที่จะสามารถพัฒนาเนื้อหาสารสนเทศบนวิกิได้ หลังจากนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บรรณารักษ์หรือผู้ใช้ที่ประสบปัญหาการใช้งานวิกิ ห้องสมุดควรจัดบริการ Ask a librarian ซึ่งเป็นบริการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาพูดคุยหรือให้คำแนะนำกับการใช้งานวิกิในการบริการสารสนเทศบนเว็บอีกช่องทางหนึ่ง นอกจากนี้บรรณารักษ์บริการสารสนเทศสามารถสร้าง layer ผังไว้ในหน้าวิกิ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อพูดคุยบนวิกิได้โดยตรงกับบรรณารักษ์

ถึงแม้ว่าสารสนเทศบนวิกิเป็นสารสนเทศที่มีชีวิต ที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา และใครๆ

ก็สามารถเข้ามาแก้ไขปรับปรุงได้ ทั้งนี้เนื่องจากการถือกำเนิดขึ้นมาของวิกิมีพื้นฐานมาจากความเชื่อใจในตัวบุคคลที่เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศบนวิกิ จะนำข้อมูลที่ถูกต้องมาเผยแพร่ แต่ห้องสมุดก็ไม่ควรละเลยกับบริการที่จัดขึ้นให้บริการบนเว็บแก่ผู้ใช้ผ่านทางช่องทางของวิกิ เนื่องมาจากความสามารถในการที่ใครๆ ก็สามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลในวิกิได้ อาจทำให้มีผู้เข้ามาแก้ไขปรับปรุงข้อมูลของห้องสมุดที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรตรวจสอบว่าได้มีใช้วิกิไปในทางที่เหมาะสมและอาจกำหนดบทลงโทษในกรณีที่ทำเป็นปัญหาในเรื่องโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ก็เป็นปัญหาหนึ่ง ดังนั้น ห้องสมุดอาจกำหนดมาตรการในตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนวิกิอยู่สม่ำเสมอ โดยอาจจะมอบหมายให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าห้องสมุดจะพัฒนาบริการส่วนหนึ่งไว้บนวิกิแล้ว แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้าใจหรือนิยมที่จะเข้ามาใช้บริการในวิกิ Deitering and Bridgewater (2007 cited in Russell, in.d.) ได้ระบุว่าสิ่งที่ทำให้บริการบนวิกิประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีการทำการศึกษาคู่ใช้ก่อน และเมื่อผู้ใช้แสดงความคิดเห็นหรือข้อแนะนำกลับมา ทางห้องสมุดควรจะต้องปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ในกรณีที่ไม่มีความพึงพอใจที่เพียงพอ เช่น บุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นของบุคลากร ตลอดจนความสนใจของชุมชนในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการบนเว็บ ห้องสมุดควรเตรียมพร้อมกับการจัดการบริการบนวิกิ และหาแนวทางที่จะกระตุ้นให้บรรณารักษ์ผู้ให้บริการรวมถึงผู้ใช้บริการรับทราบถึงประโยชน์และความสะดวกที่จะได้รับจากการนำวิกิมาใช้ในการให้บริการให้มากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการได้รู้จักกับความสามารถของวิกิที่จะช่วยให้การบริการสารสนเทศ หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการสามารถทำได้ง่ายขึ้น และรวดเร็วเพียงใดเมื่อผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ มีความพร้อมสำหรับการ

ใช้บริการบนวิกิแล้ว ห้องสมุดก็สามารถจัดบริการบนวิกิได้ทันกับความต้องการที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

จะเห็นได้ว่าวิกิมีลักษณะของการเป็น Web 2.0 ที่เน้นข้อมูลที่เป็นพลวัต มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา อีกทั้งยังตอบสนองต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของชุมชนออนไลน์ ดังนั้น วิกิจึงเป็นแนวโน้มการให้บริการบนเว็บรูปแบบใหม่ของห้องสมุด ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ โดยที่ทั้งสองฝ่ายไม่จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการทำเว็บแต่อย่างใด ซึ่งวิกิจะช่วยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดสามารถสร้างชุมชนฐานความรู้ขนาดใหญ่ภายในชุมชนได้ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จิระเดช เกิดศรี และสมัญญา พันธุ์วัฒนา. (2550). **Wiki คลังความรู้ คู่องค์กร**. กรุงเทพฯ: ชัยพฤกษ์
- Boeninger, C. (2010). **Biz Wiki**. Retrieved Mar 11, 2010, from http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main_Page
- Fichter, D. (2006). **Using Wikis to support online collaboration in libraries**. Retrieved May 11, 2007, from http://library2.usask.ca/~fichter/articles/2006.01.Using_Wikis_to_Support_Online_Collaboration_in_Libraries.pdf
- Fisher, J. & Smith, S. (2007). To PB or not PB: making wikis work for your library. **SCONUL Focus** (42), 44-45. Retrieved May 11, 2009, from <http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/42/15.pdf>
- Lamb, B. (2004). Wide open spaces: Wikis ready or not. **Educause Review**, 39 (5), 36-48. Retrieved Mar 11, 2010, from <http://www.educause.edu/EDUCAUSE+Review/EDUCAUSEReviewMagazineVolume39/WideOpenSpacesWikisReadyorNot/157925>

- Russell, J. (2008) **Wikis and collaborative reference services**. Retrieved May 11, 2008, from http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/106433/1/chapter_revised.pdf
- 7 things you should know about Wikis.** (2005). Retrieved May 11, 2007, from [http:// http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI7004.pdf](http://http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI7004.pdf)
- St. Joseph County Public Library. (2010). **Subject Guides**. Retrieved Mar 11, 2010, from http://sjcpl.lib.in.us/subjectguides/index.php/Main_Page
- University of Connecticut libraries. (2008). **Information technology Services**. Retrieved Sep 11, 2009, from http://wiki.lib.uconn.edu/index.php/Catalog_and_Metadata_Services

