

แนวปฏิบัติที่ดีของแผนกบริการสารสนเทศกล้วยน้ำไท

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับกิจกรรมของห้องสมุด

1) ความเป็นมาและสภาพปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จนปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์หรือ Facebook ได้เข้ามามีอิทธิพลในทุกวงการไม่เว้นแม้แต่ในวงการห้องสมุด Facebook เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ให้บริการแบ่งปันข้อมูล เรื่องราวต่างๆ การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่างๆ การแบ่งปันรูปภาพ การแชร์ข้อมูลในกลุ่มเพื่อนๆ และยังใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มเพื่อนที่รู้จักหรือกลุ่มเพื่อนใหม่ๆ และหรือ กลุ่มผู้มีความคิดเห็นในเรื่องเดียวกัน การใช้งานเว็บไซต์ Facebook ช่วยให้การเข้าถึงกลุ่มเป็นไปได้โดยง่าย

สำนักหอสมุดเล็งเห็นแล้วว่า การนำ Facebook มาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด จะมีประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุดโดยหลักคือ นักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ Facebook เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการมี Facebook ของห้องสมุด จึงช่วยในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกของห้องสมุด สามารถเข้าถึงสมาชิกได้โดยตรง นอกจากนี้ยังถือเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลของห้องสมุด เพื่อช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่เป็นกลุ่มนักศึกษา กับห้องสมุด ดังนั้น สำนักหอสมุด จึงได้เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกของห้องสมุด เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หนังสือดีๆ กิจกรรมดีๆ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) เป้าหมายของการดำเนินงาน

เพื่อเพิ่มช่องทางและโอกาสในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ขยายวงกว้างขึ้นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของสำนักหอสมุด เช่น นักศึกษา เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับห้องสมุด

3) กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

1. อัปเดตข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบบน Facebook อย่างสม่ำเสมอ
2. เผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ทุกครั้งที่ออกให้บริการ
3. เผยแพร่กิจกรรมโครงการ หรือการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นของห้องสมุดทุกครั้ง

4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การให้บริการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยตรงอย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับทราบทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่มีเข้ามาในห้องสมุด
3. เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับห้องสมุด

5) ความโดดเด่นของงานและการนำไปขยายผล (Applicable) ให้กับหน่วยงานอื่นได้

การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ถือเป็นโอกาสหนึ่งที่ห้องสมุดสามารถจะประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ สามารถเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ หรือกิจกรรมดีๆ ที่มีในห้องสมุด ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางหนึ่งระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดได้