เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการห้องสมุดเชิงรุก

สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์
ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

บทนำ

ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องหาวิธีดำเนินการต่างๆ เพื่อเสริมบทบาทของห้องสมุดที่แต่เดิมมีแต่บริการเชิงรับ หรือ Demand management คือ บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้มีแนวคิดในเชิงรุก หรือ Demand creation โดยการสร้างให้เกิดความต้องการใช้ ต้องการอ่านเกิดขึ้น และต้องการมาใช้ บทความนี้ เสนอตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อบริการเชิงรุก จากห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวความคิดและเป็นแนวทางในการหาวิธีการเชิงรุกที่อาจจะนำมาประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการเชิงรุก

จากหัวข้อ "**เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการห้องสมุดเชิงรุก**" ขอแบ่งเป็นคำสำคัญ ๓ คำ คือ เทคโนโลยี สารสนเทศ วิธีการบริการเชิงรุก เพื่อจะได้ง่ายต่อการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

สารสนเทศ + เทคโนโลยี + วิธีการบริการเชิงรุก ----------> ผู้ใช้
(Information/Content) (Technology) (Proactive services) (Patrons)

สารสนเทศ ในที่นี้จะขอหมายถึง สาระ เนื้อหา หรือ คอนเทนต์ที่ห้องสมุดมีไว้ให้บริการ

เทคโนโลยี ช่องทางการนำเสนอสาระ เนื้อหา หรือ คอนเทนต์ จากห้องสมุดถึงผู้ใช้บริการ

วิธีการเชิงรุก หมายถึง แนวทางหรือวิธีการดำเนินการ

การที่ห้องสมุดจะสามารถจะให้บริการเชิงรุกได้ บรรณารักษ์ต้องคิดสร้างสรรค์หาวิธีการหรือบริการใหม่ๆ โดยการประยุกต์เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อนำสารสนเทศให้ถึงผู้ใช้ห้องสมุด นั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการให้บริการเชิงรุก

เมื่อกล่าวถึงการให้บริการเชิงรุก ทำให้นึกถึงปรัชญาวิชาชีพบรรณารักษ์ของรังกานาธาน (S.R. Ranganathan) 5 ประการคือ

1. Books are for use หนังสือทุกเล่มในห้องสมุดจะให้ประโยชน์แก่ผู้อ่าน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ ความคิด ความจรรโลงใจ หรือความบันเทิง
2. Everybody reads his book ผู้อ่านแต่ละคนมีหนังสือที่ตนจะอ่าน เพราะฉะนั้น ห้องสมุดจะต้องพยายามหาหนังสือให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
3. Every book its reader หนังสือทุกเล่มเป็นของผู้อ่าน เพราะฉะนั้น ห้องสมุดจะต้องพยายามช่วยให้หนังสือทุกเล่มได้มีผู้อ่านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. Save the time of the user ประหยัดเวลาของผู้อ่าน ห้องสมุดต้องพยายามหาวิธีการต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้พบกับหนังสือเล่มที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
5. Library is a growing organism ห้องสมุดมีการเติบโต เปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย

จากปรัชญาวิชาชีพนี้ ยังคงสามารถนำมาใช้ได้อยู่ทุกสมัย หากพิจารณากันให้ถ่องแท้แล้ว จะเห็นว่า ปรัชญาแต่ละข้อนั้นให้บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีจิตใจนึกถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก จึงต้องมีแนวความคิดในเชิงรุก กล่าวคือ

1. ศึกษาผู้ใช้อย่างถ่องแท้ ถึงความคาดหวังและความต้องการ
2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3. ศึกษาวิธีการลดเวลาในการใช้หรือเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
4. ศึกษาวิธีการเพื่อให้ได้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
5. มีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ
6. สร้างสัมพันธภาพอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้
7. ประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

องค์ประกอบการบริหารห้องสมุดเชิงรุก

องค์ประกอบที่น่าจะทำให้การบริการเชิงรุกของห้องสมุดประสบผลสำเร็จ น่าจะหมายรวมถึง

1. สารสนเทศ หรือ คอนเทนต์ หรือ What/Product ของห้องสมุด
2. กลุ่มเป้าหมาย หรือ Who
3. วิธีการ/เทคโนโลยี ต้องรู้จักเลือกใช้ให้เหมาะสม และให้ได้ผล หรือ How

ตัวอย่าง การแนะนำหนังสือใหม่ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ของห้องสมุด STKS

กิจกรรมการแนะนำหนังสือใหม่ของห้องสมุด แต่เดิมมักจะมีตู้หรือชั้นแสดงหนังสือใหม่ของห้องสมุด ซึ่งมักจะจัดไว้ที่โถงชั้นล่าง เพื่อเป็นที่สะดุดตาของผู้ใช้ที่เข้ามาห้องสมุด แต่ผู้ใช้ที่มิได้เข้ามาห้องสมุดเลยก็จะพลาดการติดตามหนังสือใหม่ที่น่าสนใจเหล่านี้

เชิงรุก:

หนังสือ: ทำอย่างไรให้เพิ่มยอดการอ่าน การยืม การหยิบใช้มากขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย: นักวิจัยสาขาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีชีวภาพ เป็นต้น หนังสือจัดหาตามคำแนะนำของกลุ่มเป้าหมาย และเนื่องจากธรรมชาติของนักวิจัยมักทำวิจัยอยู่แต่ในห้องปฏิบัติการ

วิธีการ: ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่ามีหนังสือใหม่ผ่านอีเมลขององค์กรและเว็บไซต์ และให้บริการ Delivery จองหนังสือและนำตัวเล่มไปให้

รูปที่ 1 คอลัมน์แนะนำหนังสือใหม่ผ่าน stks.or.th

ตัวอย่าง การเสนอเนื้อหาทางกฎหมายถึงผู้ใช้ ของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำ Library on Mobile เพื่อเป็นการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศทางกฎหมายได้สะดวกมากขึ้น

เนื้อหา: ประเภทข่าว เอกสารประกอบการพิจารณา รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา พระราชกำหนด

วิธีการ: ดิจิไทซ์เนื้อหาหาวิธีการ และเทคโนโลยีในการนำเนื้อหาดังกล่าวถึงตัวผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องมาที่สำนักฯ

เทคโนโลยี: ให้ดาวน์โหลดเนื้อหาผ่านเว็บไซต์เข้าโทรศัพท์มือถือ ที่ http://library2.parliament.go.th/library/mobile.html

รูปที่ 2 การให้บริการเนื้อหาของรัฐสภาผ่านโทรศัพท์มือถือ

http://library2.parliament.go.th/library/mobile.html

ตัวอย่าง การให้บริการเนื้อทางดนตรี ภาพยนตร์ ศิลปะและวรรณคดีของ DOK Library (Netherlands)

ที่เมือง Delft ประเทศเนเธอร์แลนด์ มีห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นศูนย์รวมของสารสนเทศทางดนตรี ภาพยนตร์ (Discotake" ในภาษาดัชต์) วรรณคดี (Openbare Bibliotheek) และศิลปะ ("Kunstcentrum") และด้วยความโดดเด่นของคอลเลคชั่นทั้งสาม และความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ DOK กลายเป็นห้องสมุดที่มีผู้เข้ามาใช้ถึง 500,000 คนในแต่ละปี และเด็กๆ ทุกคนในโรงเรียนต่างพากันเป็นสมาชิกของ DOK โดยมีมอตโตประจำห้องสมุด คือ "Borrow the World in Delft" DOK มีโครงการเชิงรุกให้กับสังคมของเนเธอร์แลนด์ที่น่าสนใจ คือ

1. DOK Agora, "the storyboard of your life." โดยมีแนวความคิดที่ว่า ห้องสมุด คือ สถานที่เล่าเรื่อง (Library as a story publisher) จึงสร้างจอขนาดใหญ่ให้ผู้ใช้เข้ามาเขียน เล่าเรื่อง และประสบการณ์เพื่อแลกเปลี่ยนกับคนในชุมชน เป็นการสร้างความเหนียวแน่นของสังคมได้เป็นอย่างดี
2. Cool chairs เก้าอี้สุดเจ๋งที่มีระบบมัลติมีเดียให้ฟังดนตรี ชมภาพยนตร์
3. Tank U stations ที่ให้ผู้ใช้ดาวน์โหลดวารสาร ปฏิทินของห้องสมุด หนังสือเสียงผ่านบลูทูธเข้าโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีการติดตั้ง Tank U Station ในสถานที่ต่างๆ กันรอบนอกห้องสมุด เป็นช่องทางที่สนับสนุนให้ผู้ใช้เข้าถึง Tank U Station ได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานีรถไฟ โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงละคร และที่อื่นๆ และห้องสมุดมั่นใจว่า เมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเหล่านี้ ผู้ใช้ย่อมสนใจที่จะมาห้องสมุด
4. Dok Studio เป็นโครงการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานของ DOK นำอุปกรณ์สำหรับสตูดิโอเคลื่อนที่ เช่น กล้อง ระบบเสียง โปรแกรมบรรณาธิกรณ์ และทุกสิ่งอย่างที่สามารถสร้างเอกสารและทำวิดีโอแคสเผยแพร่บนเว็บไซต์ นักเรียนสามารถทำภาพยนตร์ด้วยตัวเอง เช่น การรณรงค์ต่อต้านการดื่มเหล่าในหมู่วัยรุ่น ทำให้นักเรียนสนุกกับการเขียนบท อ่านสตรอรี่บอร์ด และค้นหาเพลงประกอบ โครงการนี้เป็นบทพิสูจน์ถึง

ความสำเร็จในการดึงวัยรุ่นเข้าห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

เนื้อหา: ดนตรี ภาพยนตร์ ศิลปะ วรรณคดี
วิธีการ: หานวัตกรรมให้บริการเข้าถึงสื่อศิลปวัฒนธรรม และก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ เกิดสังคมที่ดี
เทคโนโลยี: DOK Agora, DOK Studio, Cool chair, และ Tank U Station

รูปที่ 3 DOK Agora

http://www.infotoday.com/MLS/mar08/Boekesteijn.shtml

รูปที่ 4 เก้าอี้ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบมัลติมีเดียสุดเจ๋งให้ฟังดนตรีและชมภาพยนตร์

http://www.infotoday.com/MLS/mar08/Boekesteijn.shtml

รูปที่ 5 ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดผ่านบลูทูธเข้าโทรศัพม์มือถือ

http://www.infotoday.com/MLS/mar08/Boekesteijn.shtml

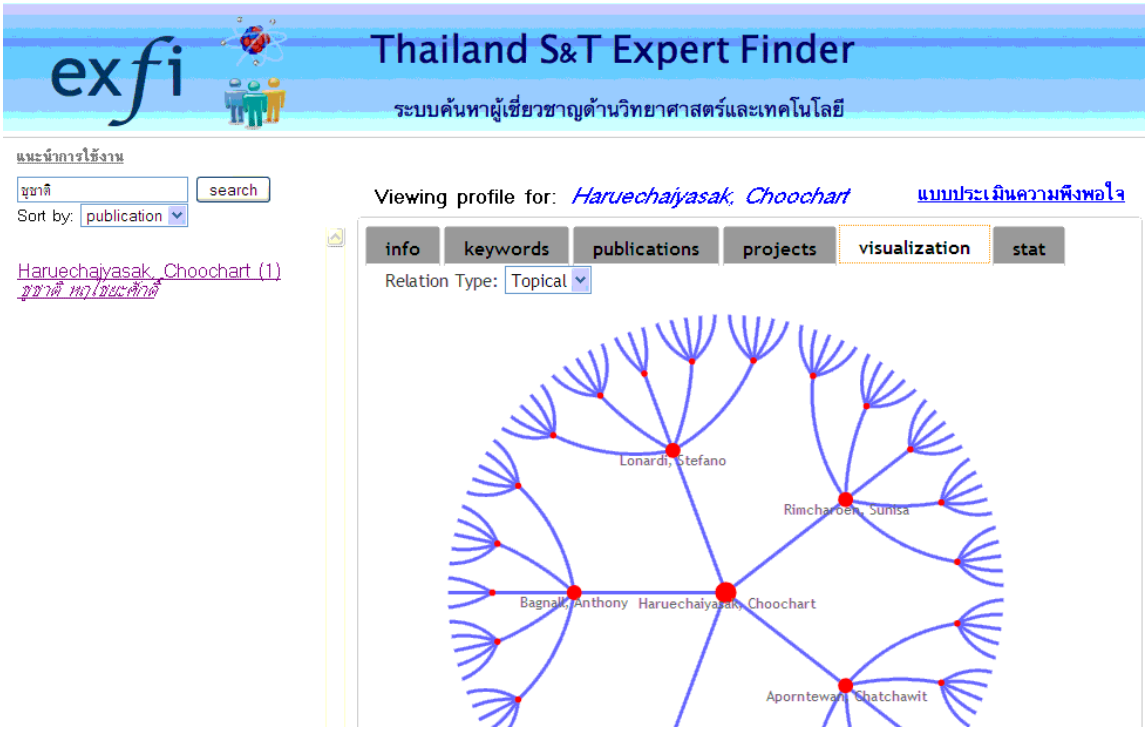
จะเห็นว่า แนวความคิดในการให้บริการของ DOK นี้ ทำให้เมือง Delft ซึ่งเป็นเมืองขนาดกลางที่มีประชากรเพียง 100,000 คน สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ของคนในสังคมได้เป็นอย่างดี จากการแบ่งปันประสบการณ์ผ่าน DOK Agora และวัยรุ่นมีความสนใจเข้าห้องสมุดผ่านกิจกรรม DOK Studio และทำให้ Delft มียอดของจำนวนเครื่องโทรศัพท์มือถือมากกว่าประชากรที่อาศัย เพื่อจะได้ดาวน์โหลดเนื้อหามาอ่านจาก Tank U Station น่าจะเป็นตัวอย่างของการให้บริการเชิงรุกที่เป็น Demand creation ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความต้องการขึ้น โดยที่อาจจะยังไม่เคยนึกถึงความต้องการนั้นๆ มาก่อน และน่าจะเป็นตัวอย่างของ non-customer คือ กลุ่มวัยรุ่น ที่ห้องสมุดใช้โครงการ DOK Studio เข้ามาเป็นตัวกลางดึงกลุ่มเด็กวัยรุ่นหันมาสนใจห้องสมุดได้

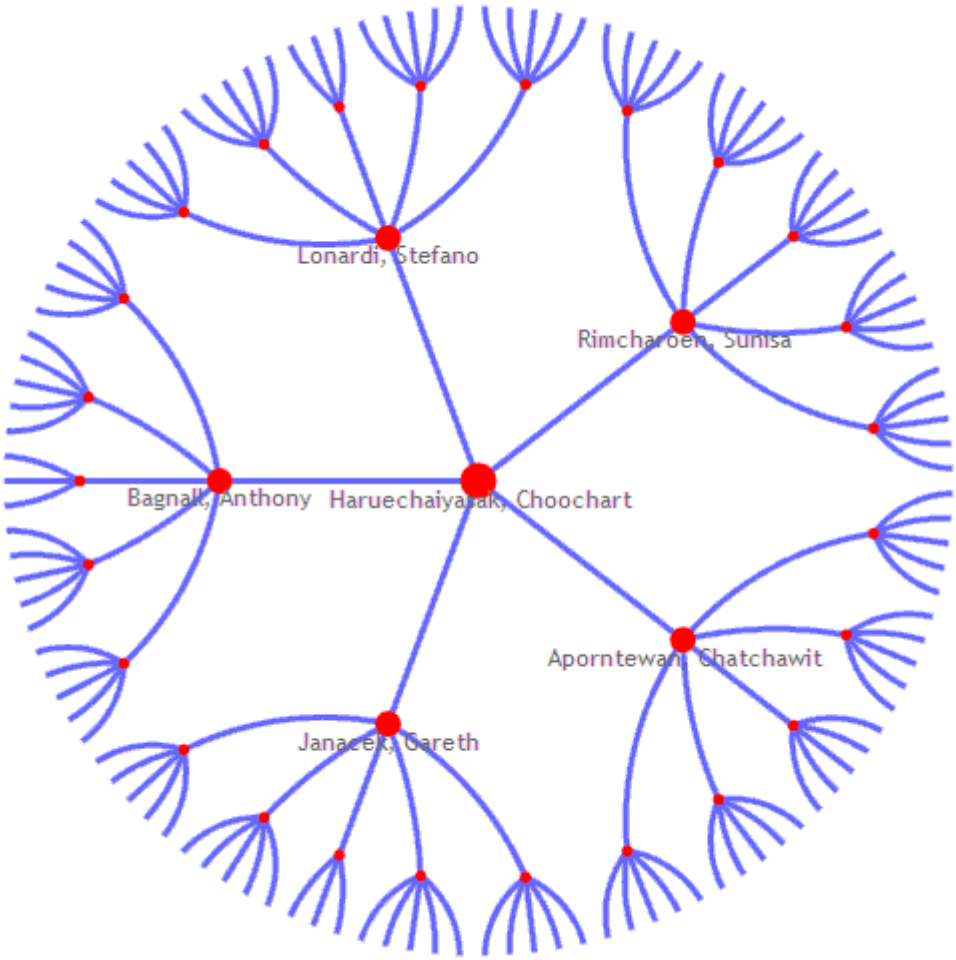
ตัวอย่าง การทำสารสนเทศวิเคราะห์ของ STKS

กิจกรรมนี้ ขอเสนอแนะสำหรับห้องสมุดที่จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอเป็นเชิงรุกให้กับนักวิจัย ผู้บริหารฝ่ายวิจัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องการข้อมูลเหล่านี้ เพื่อการวางแผนหรือเพื่อการตัดสินใจ

กรณีของฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือ Science and Technology Knowledge Services (STKS) เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานวิจัย สิ่งที่ห้องสมุด น่าจะมีบทบาทในเชิงรุกให้กับผู้บริหาร หรือผู้ให้ทุนของหน่วยงาน ได้แก่

1. การทำ Patent Searching หรือ Patent Mapping เพื่อเป็นการสืบค้นและวิเคราะห์ในเบื้องต้นของงานวิจัยที่กำลังเสนอขอทุนนั้นๆ มีการทำสิทธิบัตรในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาการให้ทุน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงจำนวนงานวิจัย จำนวนงานวิจัยที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของการวิจัยประเทศ ความเชื่อมโยงของผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ เป็นต้น

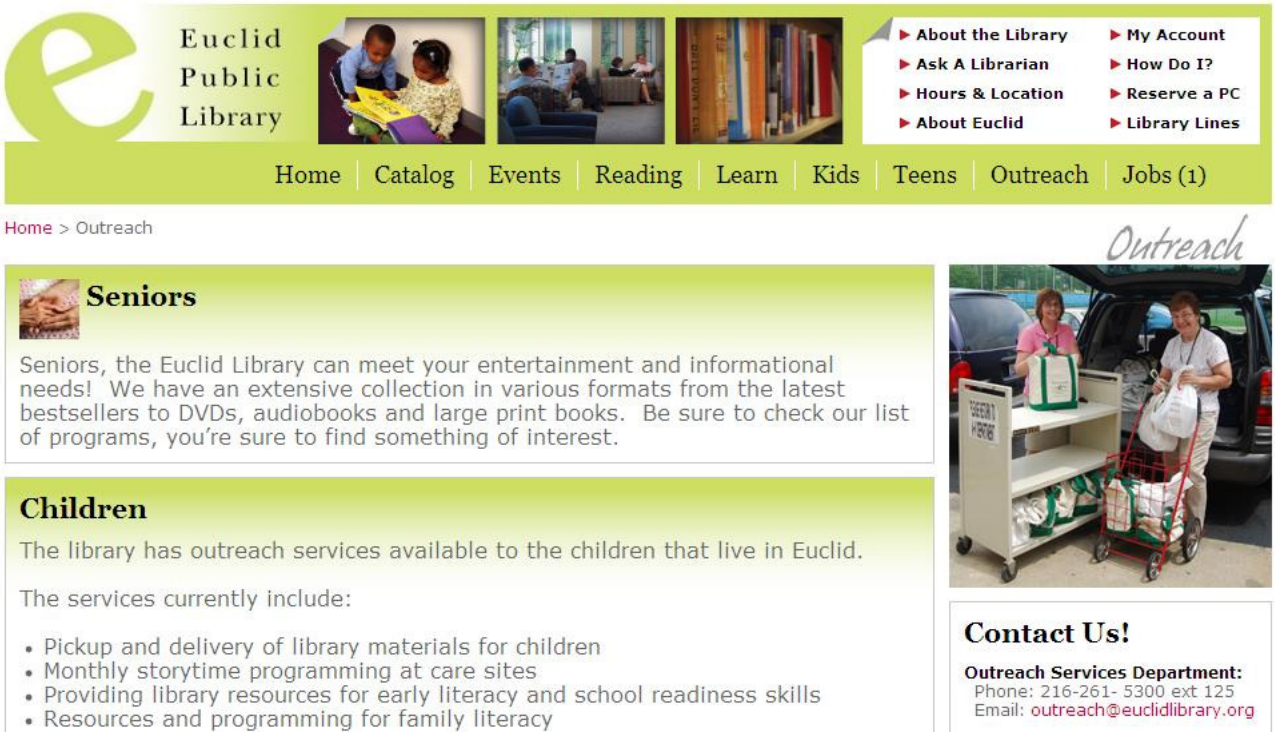




รูปที่ 6 การแสดงความเชื่อมโยงของนักวิจัย

http://www.thairesearch.in.th/exfi/

ตัวอย่าง การให้บริการออกสู่สังคมของ Euclid Public Library



รูปที่ 7 การให้บริการที่เข้าถึงชุมชน

http://www.euclidlibrary.org/Outreach.aspx

ตัวอย่างการนำ Social Network มาใช้เพื่อการบริการในห้องสมุด

การนำ Social Networking มาใช้ในห้องสมุด เป็นวิธีการที่แพร่หลายในปัจจุบัน อย่างน้อยก็คงได้ผลในแง่ของการแจ้งให้ทราบ หรือการประชาสัมพันธ์ และก็น่าจะถือได้ว่า เป็นวิธีการที่ห้องสมุดใช้เพื่อเสริมบริการเดิมๆ ของห้องสมุด ซึ่งจะเห็นได้ตามเว็บไซต์ของห้องสมุดต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Blog, Twitter, IM, Facebook, Slideshare เป็นต้น คิดว่าหลายท่านคงจะมีความคุ้นเคยกันเป็นอันดี ขอเป็นการยกตัวอย่างบางบทความที่กล่าวถึงการใช้ Social Networking มานำเสนอ ดังนี้

Blog: *Darlene Fichter* . Why and How to Use Blogs to Promote Your Library's Services. Marketing Library Services Vol. 17 No. 6 — Nov/Dec 2003 http://www.infotoday.com/mls/nov03/fichter.shtml

Facebook: libraryhub. โปรโมทห้องสมุดใน Facebook ดีกว่า Thu, Aug 27 2009 http://www.libraryhub.in.th/2009/08/27/promote-your-library-to-facebook/

RSS: RSS@your Library http://www.slideshare.net/boycetrus/rss-at-your-library

IM: Amanda Etches-Johnson. IM Reference @ your library. 2007. http://www.blogwithoutalibrary.net/talk/ei2007/im_fall.pdf

25 Useful Social Networking Tools for Librarians. http://www.collegedegree.com/library/financial-aid/25-useful-social-networking-tools-for-librarians

Wiki: Lauren Pressley and Carolyn J. McCallum. Putting the Library in Wikipedia. Vol. 32 No. 5 — Sep/Oct 2008 http://www.infotoday.com/online/sep08/Pressley_McCallum.shtml

Twitter: 100 Ways to Use Twitter in Your Library. http://acceleratedbachelordegree.org/100-ways-to-use-twitter-in-your-library/

ข้อแนะนำในการนำ Social Networking มาใช้ในห้องสมุด

1. ความจริงจัง (Active) ต้องทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นถึงความจริงจังในการนำ Social Network มาใช้ในห้องสมุดโดยใช้เสมือนเป็นเรื่องปรกติของห้องสมุด
2. บล็อก (Blog) ห้องสมุดควรใช้บล็อกเป็นช่องทางในการนำเสนอเนื้อหาที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้บริการและให้ทำเป็นมาตรฐานในการนำเสนอเนื้อหาดังกล่าว
3. เนื้อหา (Content) ห้องสมุดต้องเสนอเนื้อหาที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้ที่ตรงกับความต้องการและรู้สึกประทับใจห้องสมุด
4. แนวทาง (Direction) ห้องสมุดควรมีการวางแนวทางในการใช้ Social Network ให้ประสบผลสำเร็จ
5. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books) ห้องสมุดสามารถแบ่งปันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Social Network
6. เฟซบุ๊ค (Facebook) Facebook กำลังเป็นที่นิยม ห้องสมุดก็ควรใช้ Facebook
7. ความน่าสนใจ (Interesting) การนำเสนอผ่าน Social Networking ของห้องสมุดต้องมีความน่าสนใจ
8. จุมลา (Joomla) เป็นโปรแกรมสร้างเว็บไซต์ที่เป็นโอเพนซอร์ส ห้องสมุดสามารถปรับเว็บไซต์และเพิ่มคุณลักษณะของ Social Network เข้าไปได้ง่าย
9. โคฮา (Koha) เป็นโอเพนซอร์สระบบห้องสมุดที่ดีที่สุด สามารถบูรณาการเครื่องมือที่เป็น Social Networking ใช้ร่วมกับโปรแกรมนี้ได้
10. ไลบราลี่ธิง (LibraryThing) สามารถใช้ไลบราลี่ธิงในการแบ่งปันคอลเลคชั่นของหนังสือได้
11. อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile) มี Social Networking หลายโปรแกรมที่ต้องใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ในการเข้าถึงห้องสมุด จึงเป็นทางเลือกที่ห้องสมุดจะสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
12. โอเพนซอร์ส (Open Source) ใช้โอเพนซอร์สที่ใช้กับ Social networking ได้และเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณของห้องสมุด
13. พอดคลาสติง (Podcasting) เป็นช่องทางที่ดีอีกช่องทางหนึ่งในการแลกเปลี่ยนระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้
14. อ้างอิง (Reference) ห้องสมุดสามารถใช้ Facebook, Twitter และ YouTube เพื่อให้บริการอ้างอิงได้โดยการนำเสนอคำถามที่มักถูกถามบ่อยครั้ง
15. สไลด์แชร์ (Slideshare) การใช้สไลด์แชร์ทำให้เกิดทราฟฟิกมาก แต่เป็นช่องทางที่ให้ห้องสมุดแบ่งปันแลกเปลี่ยนสื่อนำเสนอและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดีกว่าช่องทางอื่น
16. ข้อความข่าว (Text Messaging) ห้องสมุดควรมีการสื่อข้อความข่าว
17. ยูสตรีม (Ustream) ห้องสมุดสามารถใช้โปรแกรมนี้ในการถ่ายทอดสดไปถึงผู้ใช้
18. วิดีทัศน์ (Video) ห้องสมุดสามารถวิดีทัศน์ในการเพิ่มหรือเข้าไปแลกเปลี่ยนกับ Social Networking อื่นได้ เช่น นำเสนอผ่าน YouTube
19. เครื่องมือหรือลูกเล่น (Widgets) ตัวแทนฐานข้อมูลมักจะเสนอลูกเล่นหรือเครื่องมือต่างๆ ห้องสมุดควรให้ลูกเล่นเหล่านี้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น
20. วัยรุ่น (Youth) กลุ่มวัยรุ่นเป็นกลุ่มที่ใช้ social networking มาก ห้องสมุดอาจเชื่อมโยงกับกลุ่มนี้ได้ง่ายกว่ากลุ่มอื่น
21. ความกระตือรือร้น (Zeal) ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการใช้ Social Networking

สรุป

การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด ต้องปรับแนวคิดทั้งบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานในการคิดสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ โดยอาจจะต้องโยงการให้บริการของห้องสมุดเสมือนกับมีสินค้นที่ต้องการนำเสนอไปถึงลูกค้าหรือผู้ใช้ โดยอาศัยหลักการตลาดในเรื่องของ Product, Price, Promotion และ Place ได้แก่

1. Product หรือ ผลิตภัณฑ์ ห้องสมุดมีหนังสือ สิ่งพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ จะมีวิธีการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นั้นเป็นรูปแบบอื่นๆ ที่น่าสนใจกว่า เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิสก์ หรือเป็นการให้บริการดิจิทัลคอนเทนต์ในเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น
2. Price หรือ ราคา ห้องสมุดอาจมองหาสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ฐานข้อมูลที่ผลิตหรือ

พัฒนาขึ้นเอง หรือสาระท้องถิ่น (Local content) และอาจแปลงออกสู่จำหน่ายในท้องตลาดได้

3. Promotion หรือ การเผยแพร่ อาจปรับเป็นห้องสมุดดิจิทัลมากขึ้น มีเครือข่ายเข้าร่วมเป็นพันธมิตรมากขึ้น
4. Place หรือ สถานที่ การหาวิธีการที่เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้มากขึ้น มีการจัดนิทรรศการนอกสถานที่ การจัดสัมมนา การจัดกิจกรรมสัญจรไปยังแหล่งชุมชนหรือเครือข่าย

อีกประการหนึ่ง ที่สำคัญของการบริการเชิงรุก คือ การมีความคิดที่แตกต่างและโดดเด่นกว่าห้องสมุดแห่งอื่น

รายการอ้างอิง

พสุ เดชะรินทร์. Social Networking , Social Media และ I-Society กับการพัฒนาห้องสมุด. ใน กระบวนทัศน์การพัฒนาห้องสมุดสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

ปรัชญนันท์ นิลสุข และ ทิพภากร รังคสิริ. การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. http://kaekae.oas.psu.ac.th/ojs/oasej/include/getdoc.php?id=877&article=323&mode=pdf เข้าถึงเมื่อ 20101008

ส่งศรี ดีศรีแก้ว. เทคนิคการสร้างความคิดเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์เพื่อการทำงาน. www.lib.ubru.ac.th/seminar27/UserFiles/File/s2.doc เข้าถึงเมื่อ 20101008

A to Z of Social Networking in Libraries. 2010. Available: http://socialnetworkinglibrarian.com/2010/01/22/a-to-z-of-social-networking-for-libraries/ . Accessed 20101008

Boekesteijn, Erik. 2008. Discover Innovations at DOK, Holland's 'Library Concept Center. Available: http://www.infotoday.com/MLS/mar08/Boekesteijn.shtml. Accessed 20101008

Five laws of library science. Available: http://en.wikipedia.org/wiki/Five_laws_of_ library_ science. Accessed 20101008