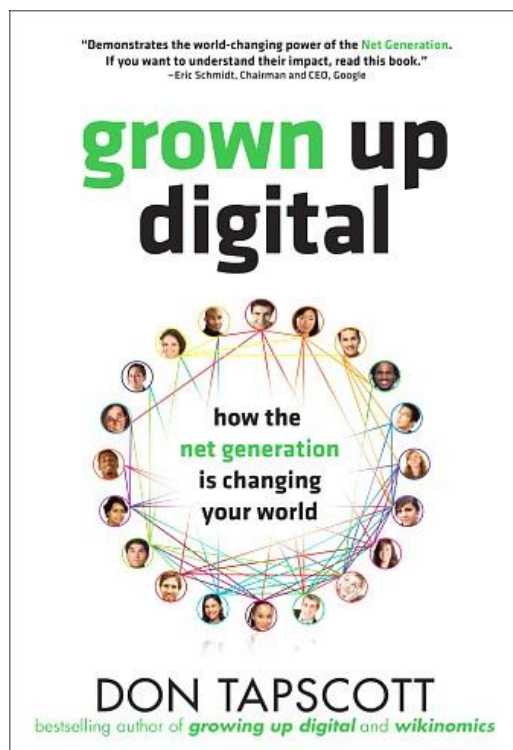


บทวิจารณ์หนังสือ

Grown Up Digital

ศุภกร จุฑะพล¹³



Tapscott, D. (2009). *Grown Up Digital*. McGraw-Hill: NY

สภาพแวดล้อมในยุคดิจิทัล ที่เต็มไปด้วยนวัตกรรมการสื่อสาร ทำให้มนุษย์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะคิด บรรทัดฐาน และค่านิยมต่างๆ ผ่านการใช้งานสื่อใหม่ได้อย่างไร้ข้อจำกัดทางพื้นที่และเวลา กลุ่มเน็ตเจเน (Net gen) ผู้ที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1977-1997 ซึ่งเป็นผู้ที่คุ้นเคยกับการใช้งานสื่อใหม่อย่างอินเทอร์เน็ต จึงเป็นกลุ่มคนที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกันทั่วโลก ทว่ามีคุณลักษณะบางประการ แตกต่างจากกลุ่มคนรุ่นพ่อแม่ของพวกเขา ซึ่งเติบโตมากับการใช้งานสื่อเก่า ตัวอย่างเช่น กลุ่มเน็ตเจเน มีทัศนคติแบบยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ขณะที่กลุ่มพ่อแม่ให้ความสำคัญกับความอาวุโส หรือ กลุ่มเน็ตเจเนมีพฤติกรรมได้เถียงกับครูผู้สอน ขณะที่กลุ่มพ่อแม่

¹³ นักศึกษารุ่น 2 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์และนวัตกรรม คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แม้ เมื่อครั้งยังเป็นนักเรียนมักจะไม่ทำพฤติกรรมดังกล่าว เป็นต้น โดยคุณลักษณะที่แตกต่างกันก่อให้เกิดปัญหาช่องว่างระหว่างวัย (Generation gap) นำมาซึ่งเป็นความขัดแย้ง ที่เพิ่มมากขึ้นทั้งจำนวนและระดับความรุนแรง ขณะที่ทุกฝ่ายต่างถกหาคำอธิบาย

Grown Up Digital ถือเป็นกุญแจสำคัญสู่คำอธิบายนั้น Don Tapscott ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัลและสังคมชาวแคนาดา ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประธานเครือบริษัท Tapscott group เป็นผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ โดยวิเคราะห์จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพที่ศึกษากลุ่มเน็ตเจนกว่า 6,000 คนทั่วโลก ข่าวดูบติการณสำคัญ เอกสารทางวิชาการ รวมถึงประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น โดย Tapscott พยายามชี้ให้เห็นว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อการเปิดรับและใช้งานสื่อคนละรูปแบบ อีกทั้งบริบททางสังคมและวัฒนธรรมต่างสมัย เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนแต่ละรุ่นเปลี่ยนแปลง และแตกต่างกัน

Grown Up Digital ถูกนำเสนอด้วยรูปแบบการเขียนที่อ่านง่ายและน่าติดตาม นอกจากนี้จะเป็นตำราในการอธิบายความต่างเพื่อสร้างความเข้าใจ ไปพร้อมกับแนะนำวิธีการบริหารจัดการเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยในยุคดิจิทัลแล้ว ยังเป็นตำราที่มีคุณภาพมหาศาลต่อสาขาวิชาการสื่อสารและสังคมศาสตร์ ที่เริ่มหันมาให้ความสนใจกับการศึกษานวัตกรรมกันอย่างแพร่หลาย

เนื่องจาก Tapscott เป็นทั้งนักวิชาการและผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์กว้างขวางกับผู้มีอิทธิพลในอุตสาหกรรมการสื่อสารและดิจิทัล เช่น Eric Schmidt (CEO Google) , Brian Fetherstonhaugh (Chairman & CEO OgilvyOne Worldwid) , Jim Goodnight (CEO SAS) เป็นต้น ข้อมูลที่ปรากฏในแต่ละบท จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 The Net Generation Comes of Age อธิบายความเป็นมาของประชากรแต่ละรุ่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อสื่อเก่าและสื่อใหม่ อิทธิพลต่อการเปลี่ยนผ่านของเน็ตเจน การเปลี่ยนตัวของลำดับชั้นทางความรู้ (Knowledge hierarchy flipped) ที่ส่งผลให้คนรุ่นใหม่ มีศักยภาพกว่าผู้ใหญ่ ในด้านการค้นหาและบริโภคสารสนเทศบนพื้นที่เสมือน

บทที่ 2 A Generation Bathed In Bits กล่าวถึง เน็ตเจนซึ่งเป็นผู้ซ่าของด้านการใช้ดิจิทัลแต่กำเนิด มีการใช้เทคโนโลยีที่ต่างจากคนรุ่นก่อน ทั้งในแง่ของทัศนคติและพฤติกรรม กลุ่มเน็ตเจนมีพฤติกรรมพหุภาวะ (Multi-tasking) กล่าวคือ มีความสามารถในการทำสิ่งใดๆได้

มากกว่าหนึ่งอย่าง ในช่วงเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีทักษะในการค้นหาและแชร์ข้อมูลข่าวสาร และมีจิตสำนึกในการเฝ้าระวังความเป็นส่วนตัว

บทที่ 3 The Eight Net Gen Norms ว่าด้วยคุณลักษณะ 8 ประการของเน็ตเจเน ได้แก่ รักอิสระ, หลงใหลความเร็ว, ช่างเลือก, ชอบความบันเทิง, เน้นการตอบสนองตามความต้องการ, เน้นการร่วมมือประสานงาน, ยึดมั่นความสัตย์ และ สรรค์สร้างนวัตกรรม โดยคุณลักษณะดังกล่าว เป็นทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกที่กลุ่มเน็ตเจเนทั่วโลกมีเหมือนกัน

บทที่ 4 The Net Generation Brain กล่าวถึงเกมและสื่อดิจิทัลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับสมองของเยาวชน ทำให้คนรุ่นใหม่สูญเสียทักษะที่เป็นพื้นฐานดั้งเดิมของคนรุ่นก่อน เช่น ทักษะในการอ่านยาว การมีสมาธิจดจ่อ ความอดทนต่อสิ่งเร้า เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้เขียนได้แนะนำวิธีรับมือกับผลเสียเหล่านั้นไว้ด้วย

บทที่ 5 The Net Generation As Learners วิพากษ์ระบบการศึกษาในโรงเรียน ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้เรียนในปัจจุบัน นโยบายที่ผิดพลาดของรัฐด้านการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล พร้อมกันนี้ ยังนำเสนอทางออกของระบบการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไว้อย่างน่าสนใจ เช่น การเปลี่ยนการสอนเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน เน้นการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ ปรับการสอนให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน และแนวคิดโรงเรียน 2.0

บทที่ 6 The Net Generation In The Workforce กล่าวถึง ความขัดแย้งระหว่างเจเนอเรชันในที่ทำงาน บุคลิกภาพของเน็ตเจเนที่มั่นใจ เกรตอง เน้นผลประโยชน์ที่จับต้องได้ จนก่อให้เกิดความไม่พอใจของคนรุ่นก่อนที่มองว่า ขาดความสุขภาพ และไม่รู้จักรับผิดชอบตัวเอง นอกจากนี้ ยังมีพฤติกรรมการทำงานใหม่ๆ เช่น การใช้งานสื่อดิจิทัลเพื่อผ่อนคลายขณะทำงาน (Digital break) เป็นต้น ทั้งนี้เน็ตเจเนมีความคาดหวังต่อการทำงานที่ต่างไปจากคนรุ่นก่อน กล่าวคือ ต้องการเป็นนายตนเอง และ ย้ายงานง่ายหากงานนั้น ไม่ตอบสนองความต้องการ ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้เขียนไม่ได้วิพากษ์เน็ตเจเนในลักษณะดูแคลน แต่พยายามทำความเข้าใจรากเหง้าของความขัดแย้ง พร้อมทั้งชี้แนะทางออกให้กับองค์กรยุคใหม่ ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อดึงศักยภาพของเน็ตเจเนมาใช้ได้อย่างถูกวิธี เช่น การรักษาความผูกพันกับบริษัท และผลักดันให้เน็ตเจเน กลายเป็นผู้สร้างนวัตกรรมองค์กรในอนาคต

บทที่ 7 The Net Gen As Consumers เจาะลึกเครือข่ายความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้บริโภคเน็ตเจเนที่เน้นการบอกต่อเนื้อหาทางการตลาด ผ่านสื่อสังคม โดยอาศัยสถานภาพความ

เป็นเพื่อน (N-fluencer) ก่อให้เกิดแนวโน้มทางการตลาดในยุคดิจิทัล ที่หันมาสร้างความผูกพัน ขณะที่ลูกค้า เปลี่ยนจากผู้บริโภคมาเป็นผู้มีส่วนร่วมในการผลิตและบริโภค (Prosumer) ทั้งนี้ ผู้เขียนได้ยกกรณีศึกษา และแนวคิดเบื้องต้น ในการสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ ให้สร้างรายได้ จากกลุ่มลูกค้าเน็ตเจเนด้วย

บทที่ 8 The Net Generation and The Family กล่าวถึงรูปแบบ และความสัมพันธ์ของ ครอบครัวสมัยใหม่ที่เน้นลูกเป็นศูนย์กลาง ผลกระทบจากพ่อแม่ที่คอยประคบประหงมลูกทุกที่ ทุกเวลา (Helicopter parents) อิสระของเด็กในบ้าน และการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างคนใน ครอบครัว

บทที่ 9 The Net Generation And Democracy ผู้เขียนแนะนำการสื่อสารการเมืองในยุคดิจิทัลที่ความหมายของประชาธิปไตยเปลี่ยนไปเป็น Democracy 2.0 เน้นให้ภาครัฐ มีปฏิสัมพันธ์กับภาคประชาชน โดยผู้เขียนมองว่าเน็ตเจเน ไม่ใช่กลุ่มเฉื่อยเฉื่อยต่อประเด็นทางการเมือง แต่เลือกที่จะใช้งานสื่อสังคม เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มของตนมีส่วนร่วมทางการเมือง รักความโปร่งใส และต้องการการบริหารงานภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล

บทที่ 10 Making The World A Better Place – AT Ground Level กล่าวถึงสำนักทางสังคมของเน็ตเจเนที่เพิ่มขึ้น ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม บทบาทของนักเคลื่อนไหวทางสังคมไซเบอร์ ที่ใช้ชุมชนเสมือน เป็นตัวขับเคลื่อนประเด็นทางสังคม เสริมสร้างพลังในการสื่อสาร ช่วยเหลือ แบ่งปัน และยกระดับคุณภาพชีวิต

บทที่ 11 In Defense Of The Future บทส่งท้าย Tapscott แสดงทรรศนะตอบโต้ Bauerlein ผู้เขียนหนังสือเรื่อง The Dumbest generation ที่กล่าวถึงคุณลักษณะเชิงลบของเน็ตเจเนว่าเป็นกลุ่มคนที่โง่ที่สุดในประวัติศาสตร์ ทั้งนี้ Tapscott มองว่า คุณลักษณะเชิงลบไม่ใช่ปัญหา แต่เป็นโอกาสที่สามารถบริหารจัดการได้ เช่น การเข้าถึงเนื้อหาจำพวกเพลง หรือ ภาพยนตร์บนโลกออนไลน์ได้ด้วยวิธีการดาวน์โหลด อาจทำให้เยาวชนละเมิดลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญาได้ง่าย แต่หากปลูกฝังให้เยาวชนรู้เท่าทันสื่อ เข้าใจเรื่องลิขสิทธิ์บนสังคมเสมือน ก็จะทำให้คนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการค้นคว้า จำแนกแยะแยะ และสร้างผลงานต่างๆ ได้อย่างสุจริต หรือ การมองว่าเน็ตเจเน เป็นกลุ่มที่หลงตนเองและต้องการแต่เงิน ก็ไม่ใช่มุมมองที่ครบถ้วนเสียทีเดียว เพราะเน็ตเจเนเป็นกลุ่มที่เติบโตมาในภาวะเศรษฐกิจบีบคั้น ความต้องการเงินจึงเป็นเรื่องปกติ ขณะที่ความหลงตน ก็สะท้อนว่าเน็ตเจเน มองเห็นคุณค่าในตนเอง กล่าวจะ

ทำในสิ่งตนชอบ ผู้ใหญ่ควรผลักดันให้คนกลุ่มนี้เห็นคุณค่าของผู้อื่น และมีส่วนร่วมกับการทำดี เพื่อสังคม

นวัตกรรมนำมาซึ่งความใหม่ แต่บางครั้ง ความใหม่ก็นำมาซึ่งความหวาดระแวง อันเป็นชนวนของความขัดแย้งระหว่างผู้มาก่อนและมาใหม่ในยุคดิจิทัล การแก้ไขความขัดแย้ง ไม่สามารถทำได้ด้วยการเรียกร้องเอาแต่เฉพาะฝั่งของตน แต่ทำได้ด้วยการที่ทุกฝ่ายต้องพิจารณา ตน พร้อมกับทำความเข้าใจในที่มาของความเดือดร้อนของผู้อื่น การสื่อสารที่เต็มไปด้วยความเข้าใจ ภายใต้มุมมองที่สอดคล้องกับความต้องการอันหลากหลาย จะช่วยให้นวัตกรรมการสื่อสาร กลายเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เชื่อมโยงทุกช่องว่าง เติบโต และตอบสนองการดำรงชีวิตร่วมกันของคนทุกคนได้อย่างยั่งยืน