

10 วิธีในการปรับปรุงคุณภาพข้อมูล

10 Ways to Improve Data Quality

บิลล์, เจฟฟรีย์ *

ปกาดตา น้อยคำयाง แปลและเรียบเรียง**

การดูแลรักษาข้อมูลในฐานข้อมูลโอแพกให้เป็นรายการที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์นั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ บทความนี้นำเสนอวิธีการในการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลโอแพก ให้ถูกต้อง มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน นั่นคือ งานเทคนิคห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทุกคน ต้องร่วมมือกันจัดข้อผิดพลาดเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Maintaining the library catalog database or (OPAC) requires that the data be accurate and complete to enable the user to access the library collection with expediency and efficiently. This article provides guidelines on how to maintain a library catalog of high standard

คุณเคยประสบกับเหตุการณ์เหล่านี้หรือไม่ เช่น ค้นพบรายชื่อหนังสือที่ต้องการในโอแพก (OPACs) แต่เมื่อไปค้นหาตัวเล่มที่ชั้นหนังสือกลับไม่พบ ทั้งๆ ที่หนังสือเล่มนั้นไม่ได้มีการยืมออกไปแต่อย่างใด และคุณก็ใช้เวลาตามหาหนังสือเล่มนั้นอยู่หลายสัปดาห์ แต่ก็ยังหาไม่พบหรือคุณเคยมีประสบการณ์ในการค้นหาหนังสือที่อยู่บนชั้นจำนวนมากมายเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการแล้วคุณประหลาดใจหรือไม่ว่าทำไมจึงค้นหาไม่พบ เหตุการณ์ทั้งสองกรณีนี้เกิดขึ้นได้หากข้อมูลที่มีในฐานข้อมูลโอแพกไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร หรือเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการจัดทำรายการ ทำให้ข้อมูลของหนังสือบนชั้นไม่ตรงกับข้อมูลที่มีอยู่ในโอแพก ห้องสมุดหลายแห่งมักมองข้ามปัญหาอันเกิดจากข้อผิดพลาดนี้ไป ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อมูลสกปรกที่ปรากฏอยู่ในโอแพกของห้องสมุด เป็นข้อมูลที่เกิดจากการพิมพ์ผิด สะกดผิด และไม่ถูกต้อง ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่เกินความจำเป็นหรือข้อมูลที่ควรมีแต่กลับไม่มี สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงทรัพยากร ห้องสมุดของผู้ใช้ การเข้าถึงจะถูกจำกัดอยู่ในวงแคบหากผู้ใช้โอแพกไม่สามารถพบข้อมูลที่ต้องการได้ จากผลการค้นที่ปรากฏ หรือเมื่อผลการค้นของผู้ใช้มีรายการที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือพบรายการซ้ำซ้อนกัน

* บรรณารักษ์วีเคราะห์สนเทศ ห้องสมุดออรารี มหาวิทยาลัยโคโลราโด เดนเวอร์

** บรรณารักษ์ งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ใช้กำลังค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับโภชนาการ ใช้คำค้นว่า "nutrition" โดยที่ไม่ทราบชื่อผู้แต่ง หรือชื่อเรื่อง ในขณะที่หัวเรื่องในระเบียบงานบรรณานุกรมของหนังสือเล่มนี้สะกดผิดเป็น "nutrition" ดังนั้นระเบียบข้อมูลนี้จะไม่ปรากฏ ในผลการค้น และผู้ใช้อาจไม่พบหนังสือเล่มนี้เลยก็ได้

การดูแลรักษาข้อมูลในฐานข้อมูลโอแพกของห้องสมุดนั้น หากดำเนินการไม่ดีหรือไม่ละเอียดรอบคอบ จะเป็นสาเหตุให้ต้องเสียเวลา เงินทอง และรายละเอียดต่าง ๆ ได้ การเสียเวลา หมายถึง การที่ไม่สามารถบอกได้ว่าหนังสือเล่มนั้นอยู่ที่ไหน อันเนื่องมาจากข้อมูลในรายการ (Catalog) ของหนังสือเล่มนั้นสูญหายไป หรือเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ผู้ใช้จึงต้องใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่าย ส่วนรายละเอียดที่สูญหาย หมายถึง การที่ไม่สามารถค้นพบรายการในโอแพกได้ หรือเห็นได้เมื่อมีการจัดทำรายชื่อหนังสือและวัสดุอื่นๆ ที่ค้นหาไม่พบ ซึ่งหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ เหล่านี้สามารถจะค้นพบได้ หากห้องสมุดมีการดูแลรักษาข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง รายละเอียดทั้งหมดที่ผู้เขียนนำเสนอในที่นี้ เป็นวิธีการควบคุมคุณภาพงานเทคนิคห้องสมุดให้เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากห้องสมุดมักเน้นในเรื่องเทคโนโลยีที่หรูหราของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จึงทำให้เราละเลยที่จะเอาใจใส่ในเรื่องความถูกต้องของเนื้อหา และการพิมพ์ในระบบเหล่านั้น ซึ่งหมายถึง ข้อมูลทางบรรณานุกรมและการดูแลรักษาข้อมูล

ข้อมูลไม่ถูกต้องที่ปรากฏอยู่ในโอแพกนั้นเปรียบได้กับบัตรรายการที่สูญหายไปจากตู้บัตรรายการและสิ่งที่ผู้เขียนเสนอแนะในที่นี้ มุ่งหมายเพื่อให้มีการปรับปรุงรายการในฐานข้อมูลให้เป็นรายการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งเป็นหลักการที่ห้องสมุดสามารถนำไปประยุกต์ได้ ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเก็บอยู่ในบัตรรายการ หรือในคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ต้องเป็นข้อมูลที่ได้มาตรฐานมีความทันสมัย สมบูรณ์และถูกต้อง

ข้อมูลในโอแพกที่มีคุณภาพต่ำเป็นประเด็นที่ไม่มีมานานมา พุดคุยหรือกันระหว่างบรรณารักษ์ แต่เราจะพบค่าที่พิมพ์ผิดและข้อผิดพลาดอื่นๆ ได้อย่างชัดเจนเมื่อใช้โอแพก ฐานข้อมูลจำนวนมากมีข้อมูลผิดพลาดในทำนองนี้ ไม่ยกเว้นแม้แต่รายการของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันก็มีข้อผิดพลาดเช่นกัน ในวงวิชาชีพอื่นต่างก็พยายามที่จะลดและขจัดข้อผิดพลาดเหล่านี้ สำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์ไม่ควรที่จะละเลยสิ่งนี้เช่นกัน

ห้องสมุดสามารถแก้ไขหรือดำเนินการ เพื่อให้ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลโอแพกมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้ถ้าทุกฝ่ายได้พยายามร่วมมือประสานสัมพันธ์กัน ฉะนั้นเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวผู้เขียนจึงขอแนะนำวิธีการ 10 วิธี ณ ที่นี้ โดยวิธีในข้อ 1 ถึง 8 เป็นวิธีปฏิบัติสำหรับงานเทคนิคห้องสมุด และงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลที่จะช่วยกันแก้ไขความผิดพลาดที่ผ่านมา โดยเปลี่ยนแปลงและปรับรายการข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน และการทำให้ข้อมูลโดยทั่วไปมีความเป็นระเบียบ ส่วน 2 วิธีสุดท้ายจะไม่เฉพาะเจาะจงงานเทคนิคห้องสมุด แต่เป็นเป้าหมายที่บุคลากรห้องสมุด ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้

1. การตรวจสอบรายการหลักฐาน

ดำเนินการตรวจสอบรายการหลักฐานสำคัญ เช่น ผู้แต่ง หัวเรื่อง ชื่อชุด รายการ เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้องตามรูปแบบที่ปรากฏในระเบียบรายการหลักฐาน การควบคุมรายการ หลักฐานสามารถดำเนินการได้โดยใช้ระบบมือ หรือระบบอัตโนมัติ และควรดำเนินการตรวจสอบทุกครั้งที่มีผลงานใหม่เข้ามา

2. ติดตามมาตรฐานการลงรายการ ทรัพยากรห้องสมุดทุกชนิด

การติดตามมาตรฐานการลงรายการ จะช่วยให้เกิดความแน่ใจเกี่ยวกับกลุ่มคำที่ใช้แทนทรัพยากรสารสนเทศในโอแพก และผลการค้นที่คงเส้นคงวา คำว่า กลุ่มคำ หมายถึง ผลงานที่มีเนื้อหาคล้ายกันจะเรียงอยู่ใกล้กันในหน้าจอ ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกันกับการเรียงผลงานบนชั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงข้อมูล ส่วนความคงเส้นคงวา หมายถึง ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถมั่นใจได้ว่าผลการค้นของเขาแต่ละครั้งนั้น จะให้ผลการค้นที่ได้วัสดุเรื่องเดียวกันทุกครั้งไป

3. ค้นหาและแก้ไขการพิมพ์ผิดที่ ปรากฏในรายการ

เทอร์รี่ บอลลาร์ด (Terry Ballard) เป็นบรรณารักษ์ที่ได้รับรวบรวมคำที่มักจะพิมพ์ผิด ไว้ในหนังสือ ชื่อ **"Typographical Errors in Library Databases,"** สามารถดูได้จากยูอาร์แอล <http://faculty.quinnipiac.edu/libraries/tballard/typoscomplete.html> ซึ่งบุคลากรห้องสมุดสามารถค้นหารายการที่มีการพิมพ์ผิดในฐานข้อมูลโอแพกของตนและแก้ไขให้ถูกต้องได้ อย่างไรก็ตาม การสะกดผิดในบางกรณีอาจจะเป็นสิ่งที่ถูกก็ได้ นอกจากนี้การสะกดผิดในภาษาหนึ่งอาจเป็นการสะกดที่ถูกในอีกภาษาหนึ่งก็ได้ แต่อย่างน้อยที่สุดการฝึกอบรมบุคลากรห้องสมุดให้สามารถใช้บัญชีนี้เป็น ก็จะช่วยลดจำนวนคำที่มักจะพิมพ์ผิดในฐานข้อมูลโอแพกได้

4. ดำเนินการให้แน่ใจว่าชื่อผู้เขียน อัตชีวประวัตินั้น ได้มีการนำไปทำ เป็น หัวเรื่องด้วยแล้ว

ในอดีตนั้นหลักเกณฑ์การลงรายการ ไม่ได้กำหนดว่าต้องนำชื่อผู้เขียนอัตชีวประวัติมาลงเป็นรายการหัวเรื่อง ทั้งนี้เพราะรายการผู้แต่งจะทำหน้าที่ 2 ประการ คือ เป็นผู้แต่ง และเป็นหัวเรื่อง แต่เนื่องจากกฎเกณฑ์การลงรายการในปัจจุบัน เปลี่ยนไป โดยกำหนดให้นำชื่อผู้เขียนอัตชีวประวัติ นั้นไปทำ เป็นหัวเรื่องด้วย

5. ปรับปรุงหัวเรื่องให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่น หัวเรื่อง "Botany -

Anatomy" ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็น **"Plant anatomy"** หัวเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ หอสมุดรัฐสภาอเมริกันได้จัดทำเป็นบัญชีไว้ซึ่งสามารถดูได้จากยูอาร์แอล www.loc.gov/catdir/cpsol/ บรรณารักษ์จึงควรย้อนกลับไปดูหัวเรื่องที่เคยกำหนดไว้ และเพิ่มหัวเรื่องใหม่เข้าไปอย่างเช่นเมื่อเร็วๆ นี้ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้มีการกำหนดหัวเรื่องที่เป็นชื่อเฉพาะของแผ่นดินไหว เช่น **"Alaska Earthquake. Alaska, 1964"** ซึ่งเดิมนั้นเรื่องเหล่านี้จะอยู่ในหัวเรื่อง **"Earthquakes -- Alaska"** ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเพิ่มหัวเรื่อง ใหม่เข้าไปในฐานข้อมูลห้องสมุดเพื่อทำให้ข้อมูลในระเบียบสอดคล้องกับเนื้อหาของหนังสือ

6. ค้นหาระเบียบที่ไม่มีหัวเรื่อง และ เพิ่มหัวเรื่องที่เหมาะสมลงไป

วิธีการค้นหาระเบียบในฐานะข้อมูลที่ยังไม่มีหัวเรื่องนั้นทำได้ 2 วิธี คือค้นหาไปเรื่อยๆ สามารถทำได้โดยบรรณารักษ์งาน วิเคราะห์หมวดหมู่ บันทึกข้อผิดพลาดนั้นไว้ พร้อมทั้งจัดการแก้ไข หรือบันทึกรายการที่ยังไม่มีหัวเรื่อง ส่วนอีกวิธีหนึ่ง คือให้ระบบรายงานผลออกมา นั่นคือ มีหลายระบบที่สามารถกำหนดให้รายงานผลระเบียบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น สั่งให้ระบบรายงานระเบียบที่ยังไม่มีหัวเรื่อง

7. ตรวจสอบความผิดพลาดของคำ นำหน้านาม

บรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ กำหนดรหัสในระเบียบบรรณานุกรมด้วยตัวเลข เพื่อให้ระบบรับรู้เกี่ยวกับจำนวนอักษรที่ไม่ต้องคำนึงถึงในส่วนของชื่อเรื่องที่เป็นคำนำหน้านาม เช่น A, An, The หรือ Los แต่ถ้าการลงรหัส มีข้อผิดพลาดซึ่งหมายความว่าได้ลงรหัสไว้เป็น 0 ในกรณีนี้ชื่อเรื่องก็จะถูกเก็บไว้ในแฟ้มที่เริ่มต้นด้วย คำว่า The ดังนั้น การกำหนดรหัสนี้ควรมีการตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ

8. ดำเนินการให้แน่ใจได้ว่าผลงาน ทุกชิ้นที่ปรากฏในโอแพกมีที่อยู่ (Location) ถูกต้อง

ถ้ารายการบรรณานุกรมในโอแพกระบุว่าเป็นหนังสือสำรอง แน่แน่นอนว่าตัวเล่มนั้นจะต้องอยู่ใน Collection ของหนังสือสำรองจริงๆ ส่วนตัวเล่มรายการใดที่มีที่อยู่ไม่ถูกต้องก็ต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

9. จัดโครงการตรวจสอบหนังสือ และการสำรวจหนังสือบนชั้น

การตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือบนชั้น เป็นการเปรียบเทียบระหว่างหนังสือที่อยู่บนชั้นกับรายการที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล ซึ่งเป็นงานที่สามารถใช้เทคโนโลยีไร้สายทำการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากสำรวจแล้วพบว่าหนังสือเล่มใดสูญหาย ก็ต้องลบบรรณานุกรมนั้นออกไป ส่วนหนังสือเล่มใดที่ยังไม่มีในฐานข้อมูลก็ต้องเพิ่มรายการหนังสือนั้นลงไป สำหรับป้ายเลขเรียกหนังสือ ถ้าหลุดออกหรือไม่ชัดเจน ก็ควรจัดการเปลี่ยนใหม่ นอกจากนั้นแล้วควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าหนังสือทุกเล่มบนชั้น มีการจัดเรียงลำดับอย่างถูกต้อง

ในอดีตนั้น ห้องสมุดเคยใช้บัตรแจ้งหมู่เป็นเครื่องมือในการสำรวจหนังสือ บัตรแจ้งหมู่เป็นบัตรที่แยกออกไปต่างหากจากบัตรรายการทั่วไป โดยเรียงลำดับตามเลขเรียกหนังสือ และใช้บัตรรายการ 1 ใบแทนรายการ 1 ชื่อเรื่อง ในปัจจุบันโอแพกมีบัตรแจ้งหมู่เสมือน (Virtual Shelflist) โดยใช้เลขเรียกหนังสือค้นหาหนังสือและทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุด ถ้าห้องสมุดมีเครื่องสำรวจแบบไร้สาย (Wireless capabilities) บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้ที่คอมพิวเตอร์สำรวจหนังสือบนชั้น หรือใช้วิธีการพิมพ์ (print) ข้อมูลออกมาก่อน จากนั้นบุคลากรห้องสมุดทำการตรวจสอบข้อมูลที่พิมพ์ออกมากับหนังสือบนชั้นได้ ทั้งนี้ยกเว้นหนังสือที่สูญหายไปหรือถูกยืมออก เสร็จแล้วต้องจัดทำรายชื่อหนังสือที่หาไม่พบ และเปลี่ยนสถานภาพในระบบเป็น Missing แล้วดำเนินการค้นหาหนังสือที่สำรวจไม่พบนี้ จนเมื่อเวลาผ่านไปประยะหนึ่ง หากยังไม่สามารถค้นพบหนังสือเล่มนั้นได้ ก็ควรลบบรรณานุกรมนั้นออกไปจากฐานข้อมูล สำหรับบรรณารักษ์ที่ดูแล Collection นี้ก็ควรดำเนินการจัดหาหนังสือมาทดแทนหนังสือที่สูญหายนี้ด้วย

10. ให้อุบลากรห้องสมุดทุกคนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาฐานข้อมูล

ควรให้อุบลากรห้องสมุดรายงานข้อผิดพลาดที่พบในฐานข้อมูลโอแพกให้กับผู้ที่เป็นศูนย์กลางรับแจ้งข้อมูลที่ผิดพลาด ซึ่งอาจจะเป็นคนใดคนหนึ่งอยู่ในงานวิเคราะห์หมวดหมู่ก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีอุบลากรห้องสมุดหลายคนที่ใช้โอแพก และสามารถตรวจสอบได้ว่ามีข้อมูลใดที่ผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง ห้องสมุดควรใช้ประโยชน์จากการใช้โอแพกของอุบลากรเหล่านี้ โดยให้เขาบันทึกรายการข้อผิดพลาดที่พบ

โอแพกเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า เราจึงไม่ควรละเลยจนทำให้เครื่องมือนี้เป็นอุปสรรคในการค้นหาข้อมูล ห้องสมุดจะต้องดำเนินการให้บริการนี้เป็นไปโดยไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ ความร่วมมือซึ่งกันและกันของอุบลากรในการจัดข้อผิดพลาดในโอแพก เป็นการแสดงให้เห็นถึงพันธสัญญาที่มุ่งมั่นต่อบริการที่มีคุณภาพ การที่ผู้ใช้ของเราสามารถเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั้นหมายถึงรางวัลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานนี้

