

ประสบการณ์การให้บริการสารสนเทศ

บุญทริกา แสงอรุณ *

ข้อเขียนนี้เขียนขึ้นจากมุมมองของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ หน้าที่หนึ่งที่ได้รับมอบหมายคือ ให้บริการสารสนเทศซึ่งมีหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ ตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (Full-Text) ในกรณีที่ใช้ต้องการ ในยุคที่การเรียนการสอนได้พัฒนาให้ได้มาตรฐานเป็นสากลทำให้มีความต้องการข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศมากยิ่งขึ้น บรรณารักษ์ต้องติดตามแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บริการและชี้แนะให้ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะห้องสมุดที่มีขนาดเล็กและบุคลากรน้อยไม่มั่งบประมาณในการบอกรับฐานข้อมูลด้วยตนเองยังเป็นสิ่งสำคัญ

ผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีบทบาทสำคัญในการรวบรวม จัดเก็บ ค้นคืนสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะในยุคอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไร้พรมแดน บรรณารักษ์ยิ่งต้องต้องขยายขอบเขตในการรวบรวมวิเคราะห์แหล่งข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องสมุดเพื่อช่วยให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แหล่งข้อมูลต่างๆ อาจแบ่งตามผู้จัดทำได้ ดังนี้

1. สำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่าย ซึ่งเป็นผู้ (ร่วม) ผลิตวารสารเอง ซึ่งปัจจุบันการบอกรับวารสารตัวเล่มส่วนใหญ่จะได้รับ E-Journal ควบคู่กันไปด้วย บาง สนพ. จะให้เลือกบอกรับแบบใดก็ได้ นอกจากนี้ สนพ. เหล่านี้

จะรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ บทความจากวารสารที่ตนเองจัดจำหน่ายเป็นฐานข้อมูลห้องสมุดสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ และสามารถพิมพ์ Full-Text จากวารสารที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกและเสียค่าใช้จ่ายในกรณีที่เป็นบทความจากวารสารที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นสมาชิก ตัวอย่างเช่น Elsevier Science จัดทำฐานข้อมูล Science Direct โดยรวบรวมบทความจากวารสารที่บริษัทจัดทำ หรือเป็นตัวแทนจำหน่าย (เช่น วารสารของ Pergamon) และยังได้ร่วมกับหน่วยงานสมาคมวิชาชีพบางแห่ง นำวารสารของสมาคมดังกล่าวอยู่ในฐานข้อมูลของบริษัทด้วยซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลแหล่งเดียว แต่ได้ข้อมูลที่ผลิตโดยแหล่งอื่นๆ ด้วย

2. สมาคมวิชาชีพ สมาคมวิชาชีพส่วนใหญ่ จัดพิมพ์วารสารและสิ่งพิมพ์เช่น มาตรฐานรายงานการประชุมในวิชาชีพของตนเพื่อเผยแพร่และจัดจำหน่าย ซึ่งสารสนเทศที่ได้จากสมาคมวิชาชีพนี้ มีความน่าเชื่อถือมาก ในอดีตบริษัท สนพ. จะนำบทความจากวารสารของสมาคมไปจัดทำเป็นดรรชนีออกจำหน่าย แต่ในปัจจุบันนอกจากจะสืบค้นได้จากบริษัทดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นผ่าน web site ของสมาคมวิชาชีพเหล่านี้ได้โดยตรง อาทิ American Society of Civil Engineers ได้จัดทำฐานข้อมูลโดยรวบรวมบทความจากวารสารบทความจากรายงานที่ตีพิมพ์ในรายงานการประชุมมาตรฐานงานวิจัยของสมาคมฯ ไว้ให้ผู้สนใจได้สืบค้นฟรี

* บรรณารักษ์ ห้องสมุดและศูนย์บริการข้อมูล สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

3. สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา นอกจากจะสามารถสืบค้น OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ผ่านอินเทอร์เน็ตได้แล้ว ยังจัดพิมพ์วารสารทางวิชาการที่มีการเรียนการสอน บางครั้งร่วมกับสมาคมวิชาชีพ จัดพิมพ์วารสารวิชาการ และรายงานการประชุมที่ได้จัดขึ้นในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่บทความความรู้ทางวิชาการ โดยคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย บทความ และรายงานการวิจัยของอาจารย์บางท่าน สามารถ download ได้จากอินเทอร์เน็ต โดยตรง

4. บริษัท ซึ่งไม่ได้เป็นผู้จัดทำแต่เป็นผู้รวบรวมและจัดจำหน่าย อาทิ EI Compendex ซึ่งรวบรวมบทความจากวารสารวิชาการด้านวิศวกรรมศาสตร์จากสำนักพิมพ์ต่างๆ จำหน่าย UMI ซึ่งเป็นผู้รวบรวมและจัดจำหน่ายวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทและเอกจากมหาวิทยาลัยทั่วโลกที่ตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ

5. หน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจปัจจุบันได้เผยแพร่ข้อมูล สถิติ ประกาศ ข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เผยแพร่ข้อมูลสถิติทางด้านเศรษฐกิจ และเผยแพร่วารสารผ่านอินเทอร์เน็ต บางแห่งสามารถ download รายงานการวิจัยของหน่วยงานผ่านได้ เช่น EPA (United States Environmental Protection Agency)

ในด้านการติดตามเอกสารฉบับจริง (Full Text) กรณีที่ไม่สามารถพิมพ์จากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ หรือ download ได้ฟรีจากอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะบทความจากวารสารต่างประเทศซึ่งแม้สามารถจัดซื้อจากต่างประเทศได้ แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่โดยเฉพาะนักศึกษา มีงบประมาณในการจัดซื้อน้อย วิธีที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากที่สุดคือการหาจากแหล่งภายใน

ประเทศ ข้อมูลการบอกรับวารสารนอกจากจะค้นได้จากรายชื่อวารสารวิทยาศาสตร์ในประเทศไทยรวบรวมโดย กัญญาจรรยาภักซ์แล้ว ปัจจุบันสามารถค้นผ่านโครงการ Journallink ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้นำข้อมูลจาก Union List of Serials in Thailand และ Up Date ข้อมูลโดยห้องสมุดในโครงการ 123 แห่ง อย่างไรก็ตาม จากผลการสำรวจ มีห้องสมุดเพียง 27 % เท่านั้นที่ได้ Up Date ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และยังมีห้องสมุดอื่นๆ อีกมากที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการซึ่งบรรณารักษ์ควรตระหนักถึง

แม้อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราเข้าถึงข้อมูลหลากหลายได้โดยไม่จำกัดแต่การค้นหาวิเคราะห์แหล่งข้อมูลเพื่อให้บริการผู้ใช้นั้น ยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่บรรณารักษ์ต้องจัดการ การจัดทำดัชนี Web Site ของ Search Engine หรือ Search Directory ต่างๆ ที่มีให้บริการบนอินเทอร์เน็ตนั้นอาจไม่มี หรือไม่สามารถค้นหาหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังมีแหล่งข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการตอบคำถาม อาทิ นามานุกรม ตัวบุคคล ฐานข้อมูล ห้องสมุด เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายจึงได้มีการคิดวิธีการจัดเก็บและค้นคืนแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำการ Catalogue และสามารถสืบค้นได้ ด้วย Software หรือวิธีการอื่นๆ ที่เรียกกันว่า "Metadata" โดยมีการสร้างมาตรฐานในการ Catalogue ให้เป็นแบบแผนเดียวกันตามความต้องการของห้องสมุดแต่ละประเภท มาตรฐานดังกล่าวคล้ายกับ AACR II แต่ลดรายละเอียดลงเพื่อให้คนทั่วไปที่มีใช้บรรณารักษ์ทำการวิเคราะห์ได้สะดวกขึ้น ตัวอย่างมาตรฐานที่สำคัญได้แก่ Dublin Core Metadata Initiative

ถึงแม้จะมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว แต่บรรณารักษ์ก็ยังคงใช้หลักการทักษะในวิชาชีพเพื่อทำการวิเคราะห์ สืบค้น และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมหาศาลนั้นด้วยตนเอง เป็นการยากที่ห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่งจะทำการรวบรวมวิเคราะห์แหล่งข้อมูลเพื่อช่วย ในการบริการสารนิเทศได้โดยลำพัง แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นมาเพื่อช่วยก็ตาม ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดน่าจะเป็นหนทางที่ช่วยให้การรวบรวม วิเคราะห์ และสืบค้นแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้ประสบความสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น

