

บริการอ้างอิงสมัยใหม่ (Digital Reference)

อังสนา ธงไชย

นับแต่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารระบบ WWW ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปี ค.ศ. 1991 งานห้องสมุดได้รับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในงานบริการต่างๆ เพื่อสามารถเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล จากทางไกลและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา เช่น การให้บริการค้นออนไลน์ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำหรือบอกรับเป็นสมาชิกรวมทั้งการบริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการตอบคำถามก็เป็นงานบริการหนึ่งที่ได้ปรับปรุงแบบการให้บริการเช่นกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดการบริการตอบคำถาม ทั้งนี้บริการที่เกิดขึ้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์ปรับเข้ามาทดแทนการบริการแบบเดิม แต่เป็นการเพิ่มรูปแบบการบริการให้ หลากหลายขึ้น เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะจัดบริการตอบคำถามทั้งรูปแบบเดิมและมีบริการแบบใหม่เป็นบริการเสริม ข้อสำคัญ คือห้องสมุดสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง สามารถนำส่งข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพสูงผ่านระบบเครือข่ายแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยไม่จำกัดระยะเวลาและสถานที่ และเปิดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงจากทางไกล

รูปแบบของการจัดบริการ DIGITAL REFERENCE

1. **บริการ e-mail** บริการตอบคำถามทางอีเมล เป็นบริการแรกที่เกิดขึ้นสำหรับบริการรูปแบบใหม่ นับแต่ยังไม่มีระบบ WWW โดยมีการจัดบริการผ่านระบบ PINE ซึ่งสร้างขึ้นโดยมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา การบริการอีเมล เป็นบริการที่ผู้ใช้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อถามคำถามและบรรณารักษ์จะจัดหาข้อมูลแก่ผู้ใช้ โดยการตอบกลับผ่านไปยังทางอีเมล โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายตามความเหมาะสม บริการแบบนี้จะเป็นการส่งสัญญาณแบบทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบกันได้ การจัดการบริการทางอีเมล เป็นบริการที่เหมาะสมสำหรับการบริการตอบคำถามสั้นๆ (ready reference) ที่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีในห้องสมุดตอบได้ เช่น ห้องสมุดมีหนังสือที่รูปภาพเกี่ยวกับการแต่งกายของหญิงในสมัยอยุธยาหรือไม่ นามสกุล เชื้อเจ็ดตน มีความสำคัญอย่างไร หรือคำถามเกี่ยวกับที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วันเดือน ปีเกิด เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากหากเป็นคำถามที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจง การที่บรรณารักษ์จะสามารถตอบให้ตรงต่อความต้องการเป็นเรื่องลำบากเพราะผู้ถามส่วนใหญ่มักจะเขียนคำถามที่สั้นๆมาและไม่ได้อธิบายความต้องการอย่างละเอียด ในขณะที่การตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงนั้น ต้องอาศัยการสัมภาษณ์และพูดคุยกับผู้ขอบริการจึงจะสามารถให้บริการที่ตรงต่อความต้องการได้ แต่เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่สามารถทราบว่าการถามที่ตามมาเป็นปัญหา จึงพบว่าลักษณะคำถามที่พบจากการเปิดให้บริการจะเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงส่วนหนึ่งอย่างไรก็ตามวิธีการที่แนะนำคือให้บรรณารักษ์ตอบกลับไปในครั้งแรกและให้ทั้งท้ายแจ้งให้ติดต่อกลับมาเมื่อต้องการเพิ่มเติม

2. บริการ Webform สืบเนื่องจากข้อจำกัดการให้บริการอีเมลที่บรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับคำถามบางคำถามเนื่องจากไม่มีข้อมูลเพียงพอ จึงสร้างแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลโดยจัดบริการผ่านเว็บเพจห้องสมุด ลักษณะของ webform จะเป็นแบบฟอร์มอย่างสั้นๆสำหรับให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามหรือข้อมูลที่ตนเองต้องการตามที่กำหนดในแบบฟอร์ม ซึ่งต่างจากบริการอีเมลที่เปิดโอกาสให้ถามแบบใดก็ได้ ส่วนการตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้อาจจะใช้ อีเมล, โทรศัพท์, โทรสาร หรือจดหมายฯ การสร้างแบบฟอร์มมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม คำถามแทนการสัมภาษณ์เพื่อที่บรรณารักษ์สามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม และสามารถบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ ของข้อมูลที่กำหนดให้ผู้ใช้กรอกคือ ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ สถานภาพของผู้ถาม เช่น นักศึกษา อาจารย์ วัตถุประสงค์ที่ต้องการนำไปใช้ เช่น รายงาน เขียนบทความ รูปแบบเอกสารที่ต้องการ ระยะเวลาที่ต้องการคำตอบ รูปแบบที่ต้องการให้ติดต่อกลับไป เช่น โทรสาร อีเมล¹

ตัวอย่าง Webform มหาวิทยาลัยจอร์เจียสหรัฐอเมริกา (<http://www.libs.uga.edu/hargrett/resources/rfquest.html>)

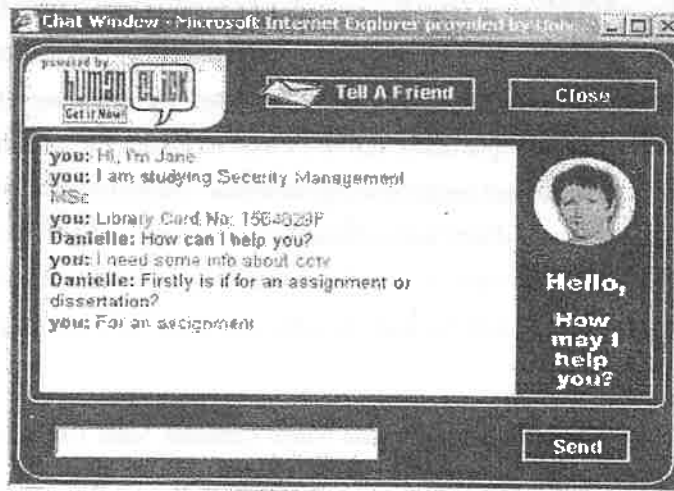
Researcher Information:			
Name:	<input type="text"/>		
Address:	<input type="text"/>		
City:	<input type="text"/>	State:	<input type="text"/>
Zip:	<input type="text"/>		
Telephone Number:	<input type="text"/>		
Email Address:	<input type="text"/>		
Academic Institution:	<input type="radio"/> UGA <input type="radio"/> Other <input type="text"/>		
Status:			
<input checked="" type="radio"/> Faculty / Staff			
<input type="radio"/> Graduate Student			
<input type="radio"/> Undergraduate Student			
<input type="radio"/> Independent Researcher			
Purpose(s): (Check all that apply)			
<input type="checkbox"/> Class paper <input type="checkbox"/> Article			
<input type="checkbox"/> M.A. thesis <input type="checkbox"/> Family genealogy			
<input type="checkbox"/> Ph.D. dissertation <input type="checkbox"/> Local history			
<input type="checkbox"/> Book <input type="checkbox"/> Pictorial history			
<input type="checkbox"/> Other (please specify): <input type="text"/>			
Types of material needed: (Check all appropriate items)			
<input type="checkbox"/> Manuscripts <input type="checkbox"/> Broadside			
<input type="checkbox"/> Books <input type="checkbox"/> Photographs			
<input type="checkbox"/> Images <input type="checkbox"/> Newspapers			
<input type="checkbox"/> Maps <input type="checkbox"/> Other (please specify): <input type="text"/>			

¹ แนวทางการจัดบริการอีเมลคู่มือที่ http://www.usg.edu/galileo/comm/crm/crm_questions.html

ข้อแตกต่างระหว่าง การบริการ e-mail และ Web Form คือ

- บริการ e-mail ต้องมี e-mail address ที่จะให้ผู้ใช้ที่ต้องการถามคำถามส่ง มาที่ e-mail ในขณะที่ web form จะมีแบบฟอร์มพิเศษเพื่อให้ผู้ใช้กรอกข้อความและส่ง ผู้ใช้ที่มี e-mail account จะสามารถ ใช้บริการนี้ได้
- การส่ง e-mail ไม่จำเป็นต้องเข้าไปที่ web แต่ web form ผู้ใช้จะต้องเข้าไปที่ เว็บไซต์ของห้องสมุด จึงจะสามารถเข้าไปกรอกแบบฟอร์มได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องทราบ เว็บไซต์ของห้องสมุด

3. บริการ Chat การบริการChat เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้โปรแกรม สำหรับพิมพ์คำถามได้ตอบกับบรรณารักษ์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการใช้โปรแกรม Chat จะต้องเข้าใช้ผ่านเว็บเพจที่ห้องสมุดจัดบริการ ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถสื่อสารโต้ตอบผ่าน หน้าจอคอมพิวเตอร์ และสามารถดำเนินการหาข้อมูลให้ในขณะนั้นพร้อมกับตอบกลับให้กับผู้ใช้ได้ทันที(Real time) บริการตอบคำถามแบบ Chat ทำให้ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถแลกเปลี่ยนความเห็นกันด้วยข้อความ เป็นบริการที่ค่อนข้างรวดเร็วกว่าการใช้เว็บฟอร์ม ซึ่งมีข้อจำกัดคือผู้ใช้จะกรอกข้อความได้เฉพาะสิ่งที่บรรณารักษ์กำหนดไว้เท่านั้น การบริการลักษณะนี้ บรรณารักษ์สามารถซักถามเกี่ยวกับ คำถามหรือข้อมูลนั้นๆจากผู้ใช้ได้อย่างละเอียด เหมือนกับ ผู้ใช้มาใช้บริการที่โต๊ะคำถาม ในปัจจุบันมีโปรแกรมมากมายที่สร้างขึ้นมาสำหรับใช้ในการจัด บริการChat ของห้องสมุดทั้งที่ให้ใช้ฟรี และ ขาย เช่น HumanClick, AOL Instant Messenger, Egain, LivePerson , และ LSSI เป็นต้น²



ข้อดีของบริการ chat

- ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบรรณารักษ์ได้ทันที
- ขจัดปัญหาของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการในการฟังที่อาจไม่ชัดเจน
- ผู้ใช้สามารถทราบถึงคำถามและคำตอบที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการสนทนา

² รายชื่อห้องสมุดที่จัดให้บริการ Chat ดูที่ <http://pages.prodigy.net/tab01/chatlibrarytypes.htm>

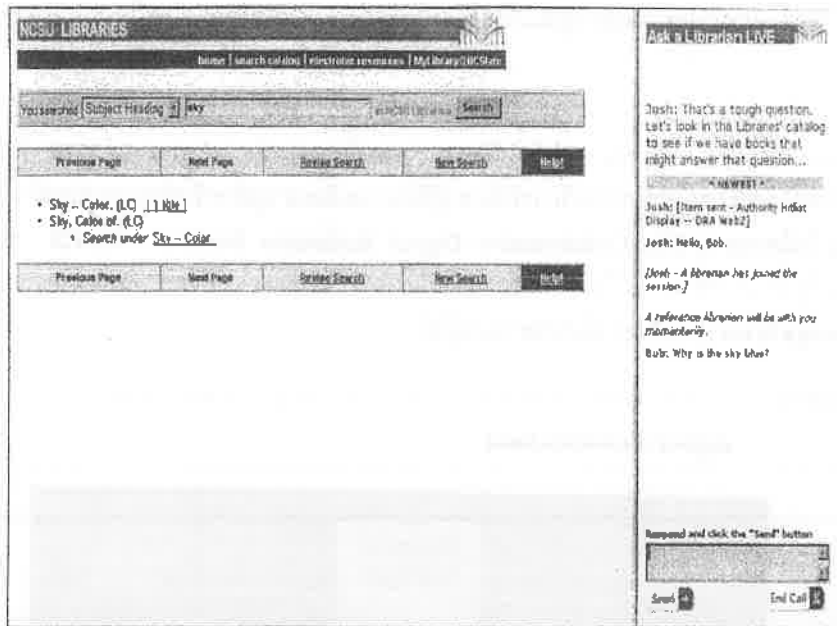
- ทำให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาในการได้ยินและการพูดที่ไม่ชัดเจน สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกขึ้น
- จัดปัญหาสำหรับชาวต่างชาติที่อาจมีปัญหาในการออกเสียงในการพูด

ข้อเสียของบริการ chat

- การใช้บริการมีเวลาเพียงเล็กน้อยที่จะต้องพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันและการโต้ตอบไม่สามารถเขียนคำอธิบายยาวได้
- ในการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาจำกัด
- การพิมพ์โต้ตอบที่ยังไม่สามารถทดแทนได้ดีเท่าการพูด
- ผู้ใช้ไม่มีความอดทนกับการพยายามช่วยเหลือเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ และผู้ใช้จะยุติการติดต่อก่อนในขณะที่บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้ได้
- ปัญหา ผู้ใช้สะกดคำผิด
- บรรณารักษ์บางคนรู้สึกที่ไม่สะดวกในการให้บริการทางออนไลน์
- ไม่สามารถแสดงข้อมูล เช่น ซีดี (เช่น การซีเลขหน้าในหนังสือ) เอาข้อมูลมาให้ดูเหมือนกับอยู่ที่โต๊ะบริการ

3. บริการ **Web Contact Centers** เป็นบริการที่ให้บริการในรูปแบบ Chat แต่โปรแกรมจะมีส่วนเสริมคือบรรณารักษ์สามารถทราบแหล่งที่มาของผู้ใช้ลักษณะการใช้เบราว์เซอร์และหน้าต่างที่กำลังเปิดอยู่ สามารถควบคุมหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้และแลกเปลี่ยนแสดงข้อมูลที่ใช้ต้องการ (Co-Browsing) นอกจากนี้ยังสามารถจัดส่งหน้าเว็บเพจ (Web-Pushing) หรือข้อเท็จจริงที่ค้นได้ผ่านเบราว์เซอร์ของผู้ใช้บริการได้ขณะที่ให้บริการ ในปัจจุบันมีการพัฒนาที่เอื้อให้ใช้บรรณารักษ์สามารถพูดคุย (Voice over IP) กับผู้ใช้ได้ แต่ก็ยังมีปัญหาคือผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่มีโปรแกรม (Voice receiver) ที่สามารถโต้ตอบกลับมาได้ การจัดการบริการ Web contact center เดิมได้ถูกผลิตขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการของการค้าออนไลน์ ที่ต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อความโต้ตอบกันเพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อ สำหรับงานบริการตอบคำถามห้องสมุดได้มีการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะเพื่อใช้ในการบริการ เช่น โปรแกรม LSSI Virtual, LivePerson, ConveySystem, LiveAssistant, LiveHelper (ฟรี)

ตัวอย่าง บริการ *Virtual reference* ของ *North Carolina State University*
 ด้านซ้ายเป็นหน้าจอแสดงการค้นบรรณานุกรมห้องสมุดโดยบรรณารักษ์
 ด้านขวาเป็นกรอบสนทนา



คุณสมบัติและลักษณะการใช้งานของโปรแกรม คือ

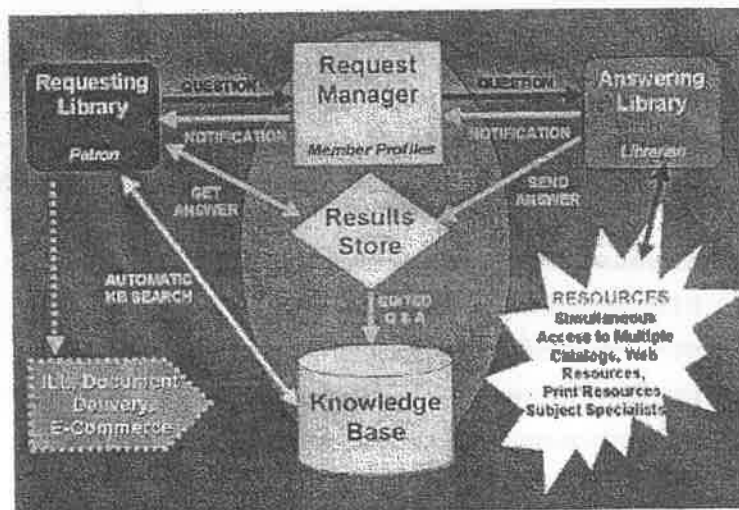
- ทราบที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้
- ทราบเบราว์เซอร์ที่ผู้ใช้ใช้อยู่ขณะถาม
- มองเห็นหน้าเว็บเพจที่ผู้ใช้งานกำลังใช้อยู่ในขณะนั้น
- สามารถส่งเว็บเพจที่ถูกเปิดขึ้นไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้
- ขยายแบบฟอร์มให้ใหญ่ขึ้นและส่งไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้
- สามารถส่งบันทึกการสนทนาและข้อมูลที่ได้ให้บริการไปยังปลายทางสนทนาทางอีเมลล์ได้
- สามารถโอนสายไปให้บรรณารักษ์แหล่งอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือได้
- สามารถรู้ว่าผู้ใช้รอคิวอยู่เท่าไรและรอคิวนานเท่าไร
- สามารถติดต่อผู้ใช้นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้

4. บริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Collaborative Networks)

ลักษณะการบริการแบบนี้ เป็นลักษณะที่บรรณารักษ์อ้างอิงของห้องสมุด 2 คน หรือมากกว่า ร่วมมือกันให้บริการ ผู้ใช้สามารถแสดงความต้องการข้อมูลไปยังห้องสมุดใดก็ได้ โดยบรรณารักษ์จะจัดการหาทางเลือกให้เข้าไปใช้บริการห้องสมุด หรือบรรณารักษ์ที่สามารถให้บริการตอบคำถามให้กับผู้ใช้ได้ดีและเหมาะสมที่สุด ห้องสมุดที่ร่วมมือกันนั้นๆ ก็จะได้รับคำถามที่ตนเองมีความถนัด ข้อดีก็คือผู้ใช้ได้รับการบริการจากบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ถามอย่างแท้จริง และจะทำให้สามารถตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้ที่อยู่ในรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องการที่จะเชื่อมต่อกับระบบห้องสมุดตอนเวลาตี 3 เพื่อจะเข้าไปใช้บริการก็สามารถที่จะทำได้โดยทั้งที่ห้องสมุดปิดให้บริการ แต่จะมีโปรแกรมเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่นที่ยังเปิดบริการอยู่ หรือสมาชิกห้องสมุดในประเทศไทยก็สามารถเข้าไปใช้บริการ chat reference หรือ Web Contact Centersกับ

สมาชิกห้องสมุดประเทศสหรัฐอเมริกาได้ ความร่วมมือที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และ 7 วัน สามารถเกิดขึ้นได้โดยอาศัยความแตกต่างด้านเวลาให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการบริการ ปัจจุบันมีการสร้างโปรแกรมที่เอื้ออำนวยในการคัดเลือกบรรณารักษ์ที่เหมาะสมให้บริการ และห้องสมุดที่สามารถตอบคำถาม ที่ตามมาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถได้รับการบริการที่ดีจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญสำหรับคำถามแต่ละด้านได้ด้วย เช่น ในโครงการ The Collaborative Digital Reference Service - CDRS ของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้จัดทำโปรแกรม Request Manager ทำหน้าที่เชื่อมโยงและเลือกห้องสมุดที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้ใช้

ตัวอย่าง รูปแบบการทำงานของโครงการ CDRS <http://www.loc.gov/rr/digiref/howdoes.html>



ความคิดเกี่ยวกับความร่วมมือในการให้บริการตอบคำถาม สืบเนื่องมาจากความพร้อมด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะพัฒนาการ visual conference ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดการบริการได้นอกเหนือจากที่มีให้บริการในห้องสมุดแล้ว ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการฟรีในห้องสมุดในปัจจุบัน ยังมีการบริการตอบคำถามเชิงพาณิชย์เกิดขึ้น เป็นลักษณะการค้าสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามสำหรับผู้ที่ต้องการ โดยมีการคิดค่าบริการ เช่น บริการ Ask Jeeves¹ และ WebHelp.com ซึ่งให้บริการตอบคำถามโดยค้นหาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่ามีผู้ใช้บริการ AskJeeves ถึง 20 ล้านคำถาม และ Webhelp.com มีผู้เข้ามาใช้บริการ 5 ล้านคำถามในแต่ละวัน แต่จากการตรวจสอบโดยบรรณารักษ์พบว่า บริการเชิงพาณิชย์เหล่านี้ไม่สามารถที่จะตอบคำถามได้ดีเท่าห้องสมุด และห้องสมุดควรจัดรูปแบบ การบริการแบบนี้ให้แก่ผู้ใช้เนื่องจากบรรณารักษ์จะมีประสบการณ์และมีความสามารถที่ดีกว่า โดยกลุ่มความร่วมมือในระบบเครือข่ายของห้องสมุดในคลิฟฟอร์ดเนียเหนือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทดลองส่งคำถามทดสอบบริการอย่างไม่เป็นทางการซึ่งเป็นคำถามธรรมดาซึ่งบรรณารักษ์อ้างอิงสามารถตอบในการให้บริการ

¹ <http://www.askjeeves.com>

ตอบคำถามเป็นประจำ ไปยัง Ask Jeeves ทั้งหมด 12 คำถาม ผลปรากฏว่า Ask Jeeves ไม่สามารถตอบคำถามทั้ง 12 คำถามได้

ตัวอย่างบริการร่วมมือในการตอบคำถาม เช่น โครงการ 24/7 Reference Project¹ ของ Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) จัดการดำเนิน งานโดย California State Library เกิดจากความร่วมมือของบรรณารักษ์ห้องสมุด 31 แห่ง ใน ลอสแอนเจลิส และออเรนจ์เคานตี ประเทศสหรัฐอเมริกา โครงการ The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)² โดยหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และห้องสมุดกว่า 100 แห่งที่เป็นสมาชิกทั่วโลก และโครงการ InfoPoint service ของมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า ประเทศสหรัฐอเมริกาที่จัดให้ห้องสมุดที่อยู่ในระบบด้วยกัน 30 แห่งให้บริการร่วมกัน³

การจัดบริการตอบคำถามในห้องสมุดปัจจุบันถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้ห้องสมุด สามารถสร้างบริการที่เสริมคุณค่าให้แก่ผู้ใช้ ในลักษณะที่หลากหลายขึ้น แต่รูปแบบการให้ บริการตอบคำถามแบบเดิมก็ยังคงอยู่ห้องสมุดยังคงจัดให้มีบริการตอบคำถามทั้งที่โต๊ะบริการ โทรทัศน์ หรือโทรสาร สำหรับบริการ digital reference จะเป็นบริการที่จัดเสริมเพื่อเปิด โอกาสการเข้าถึงในการบริการได้หลากหลายรูปแบบโดยไม่ จำกัดสถานที่และเวลา จากการ สสำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกาโดย Carol Tenopir พบว่าปัจจุบัน ห้องสมุด 99 % จัดให้มี บริการ e-mail และ 29 % จัดให้มีบริการ Web Contact Centers นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อห้องสมุดเปิดให้บริการ digital reference แล้ว ห้องสมุดกว่า 84 % พบว่ามีผู้เข้ามาใช้ บริการที่โต๊ะลดลงโดยเปลี่ยนมาใช้บริการ digital reference มากขึ้น และปริมาณการเข้า มาใช้ก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตามในห้องสมุดทั่วไปผู้ใช้ยังมาใช้บริการที่โต๊ะบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการ บริการแบบใหม่ สำหรับในประเทศไทยยังพบว่ามีการจัด บริการ digital reference น้อย จากการสำรวจห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นของรัฐ พบว่า มีเพียงไม่กี่แห่งที่เปิดให้บริการ digital reference เช่น พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการตอบทาง e-mail ที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เท่านั้น



¹ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

www.247ref.org และ www.mcls.org

² ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

<http://www.loc.gov/rr/digiref/howdoes.html>

³ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

Web request form: <http://infopoint.lib.umn.edu/>

E-mail: infopoint@tc.umn.edu

Frequently Asked Questions Database: <http://faq.lib.umn.edu>

เอกสารอ้างอิง

- Blank, Phil. Live On Line Reference from the World Wide Web. Retrieved December 14, 2001. from the World Wide Web <http://www.lib.duke.edu/reference/liveonlineref.htm>
- Francoeur, Stephen. Digital Reference. (2001) **The Teaching Librarians**. Retrieved December 14, 2001. from the World Wide Web <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm>
- Koyama, Janice. Reference services in a digital age: An LC Institute 2001. (2001). Retrived December 11, 2001, from the World Wide Web <http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/koyama.htm>
- Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web. (June, 2000) **D-Lib Magazine**. 6:6 Retrived September 5, 2001. From the World Wide Web <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>
- Lipow, Anne G. Serving **The remote user: reference service in the digital environment**. (2000). Retrieved December 11, 2001, from the World Wide Web <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>
- McClennen, Michael and Memmott, Patricia. Roles in Digital Reference. **Information Technology and Libraries**, (September 2001). Retrived December 10, 2001, from the World Wide Web http://www.lita.org/ital/2003_mcclelland.html
- Tenopir, Carol. Virtual reference services in a real world. (Jul 2001) **Library Journal**, 126:12,38-40. Retrieved November 11, 2000, from the World Wide Web <http://www.lita.org/ital/ital2003.html>
- Wendy Diamond, Barbara Pease. Digital reference: a case study of question types in an academic library. (2001) **Reference Services Review**. 29:3, 210-219.