

นัดพบกันที่... Reference Desk

เบญจจา รุ่งเรืองศิลป์*

เมื่อต้นปีที่แล้ว... ผู้เขียนมีความประทับใจในการไปเยือนห้องสมุดประเทศเพื่อนบ้าน ด้วยจิตใจในภูมิทัศน์และบรรยากาศของการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจำได้ไม่ลืมเลยว่าเคาน์เตอร์ บริการตอบคำถามนั้นใหญ่โตมากโดดเด่นอยู่บริเวณห้องโถงของอาคารเด่นชัด สะดุดตา ตู้นั่งสมัย และน่าเชิญชวนเข้าไปใช้บริการกับบรรณารักษ์ที่ทำทางเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม ซึ่งไม่แน่ใจว่าเพราะเราเป็นผู้มาเยือนในวันนั้นหรือไม่?... แต่เราก็ได้รับเอกสารแนะนำห้องสมุดและบริการต่างๆ เต็มแพ้ม พร้อมด้วยความรู้สึที่ดีมาเต็มหัวใจและมีมุมมองของการเป็นบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามมาเส้าสู่กันฟังกับเพื่อนร่วมงานมากมาย ณ วันนี้ มุมมองเหล่านั้นมีการแปรเปลี่ยน ก้าวหน้า ก้าวไกลไปกับเทคโนโลยี บนโลกอินเทอร์เน็ต จึงขอแสดงความคิดเห็นมาสักครั้ง ซึ่งอาจไม่ใช่เรื่องใหม่ล่าสุด แต่ก็เป็นเรื่องใกล้ตัวมากที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่าน บางห้องสมุดน่าจะแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้

จาก Reference Desk

เราคงคุ้นเคยกันดีกับบทบาทงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ที่มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่อยู่ประจำที่ Reference Desk ทำหน้าที่ในการช่วยหาข้อมูลต่างๆ แนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข่าวสาร การรวบรวมบรรณานุกรม เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการโดยตรง (Direct Service) ในขณะเดียวกันกระบวนการในงานบริการตอบคำถามอื่นๆ เช่น การจัดเตรียมสถานที่บริการ การคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิง กิจกรรมประชาสัมพันธ์การบริการ ตลอดจนการประสานงานภายในหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลภายนอก

ล้วนเป็นงานที่อยู่เบื้องหลังที่มีความสำคัญยิ่ง และกล่าวได้ว่าเป็นการบริการในทางอ้อม (Indirect Service) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ฝากความหวังในการเรียกใช้ข้อมูลไว้กับการ Ask a Librarian จึงทำให้เกิดคำถามแก่ห้องสมุดต่างๆ ที่มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่าห้องสมุดมีความพร้อมเพียงใดกับงานนี้

1. สถานที่และทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสม เพียงพอน้อยเพียงใด
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ประจำงานบริการตอบคำถาม มีคุณสมบัติและความรอบรู้มากน้อยเพียงใด
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เช่น โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ เครื่องใช้สำนักงาน มากน้อยเพียงใด

ซึ่งห้องสมุดต่างๆ คงได้รับคำตอบจากคำถามเหล่านี้ในเกณฑ์ที่ว่าเหมาะสมเพียงพอแล้ว เนื่องด้วยรูปของการบริการในยุคเต็มๆ มีความคล้อยคลึงกัน ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ ลักษณะคำถาม ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนช่องทางติดต่อสื่อสาร ดังนี้

■ ทรัพยากรสารสนเทศ :

มีหนังสืออ้างอิงสำคัญ ครบถ้วน ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ นามานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือคู่มือบรรณานุกรม ตระราชต่างๆ มีเครื่องมือช่วยค้นอื่นๆ เช่น บัตรรายการ บัตรตราชวิธี ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม เป็นต้น

■ ลักษณะคำถาม :

- คำถามโดยตรงหรือต้องการคำแนะนำ ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร

* บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงที่สามารถค้นคว้าได้จากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุดของตน
- คำถามที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อนำไปเขียนรายงาน ทำวิจัย โดยต้องการข้อมูลที่กว้างมากขึ้น
- คำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าการวิเคราะห์ จากเอกสารหรือแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เป็นคำถามลึกซึ้ง และต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาคำตอบ

■ ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน:

- รอบรู้ในการใช้หนังสืออ้างอิง มีความเข้าใจในระบบการจัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงาน
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีใจรักในงานบริการ
- มีความสามารถวิเคราะห์ลักษณะปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความอดทนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

■ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร:

- คำถามที่มีผู้มาสอบถามด้วยตนเอง
- คำถามที่ถามมาทางโทรศัพท์
- คำถามที่ถามมาทางไปรษณีย์ โดยวิธีเขียนจดหมาย
- คำถามที่ถามมาทางโทรสาร

ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพดี ตอบคำถามได้ ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการระดับหนึ่ง แต่ถ้าตั้งคำถามว่า คุณลักษณะเหล่านี้เหมาะสมเพียงพอับพฤติกรรมการบริโภควสารและความเป็น Virtual Library/Digital Library เพียงใด ท่านมีคำตอบ แล้วหรือยัง ?

สู่ Electronic Mail Reference Service

เมื่อมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในงานบริการ และเผยแพร่สารสนเทศอย่างกว้างขวาง งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงไม่สามารถยึดติดอยู่กับระบบปฏิบัติการด้วยมือเพียงอย่างเดียว สถานการณ์ปัจจุบันพบว่า

1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เกิดฐานข้อมูลห้องสมุดที่แต่ละห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการค้นหาสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการจัดทำและจัดเก็บฐานข้อมูลซีดี-รอม ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลเต็มรูป ฐานข้อมูลอ้างอิง ฐานข้อมูลบรรณานุกรมอย่างมากมาย มีการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ ซึ่งสามารถสืบค้นได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และข้อมูลทันสมัย

2. ลักษณะคำถามมีความลึกซึ้ง เป็นวิชาการและต้องการคำตอบที่อ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ หรือเชื่อมโยงไปสู่แหล่งข้อมูลอื่นๆ มากขึ้น

3. ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนไป นอกจากต้องดำรงไว้ซึ่งจิตใจ และความสามารถพื้นฐานของการให้บริการแล้ว ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ในวิทยาการต่างๆ มากขึ้น มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี สามารถสืบค้นฐานข้อมูลประเภทต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว มีประสบการณ์ในการท่องโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ ในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้แหล่งความรู้ต่างๆ ในการค้นหาคำตอบจากทุกทิศทาง ตลอดจนมีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในวิชาชีพและทำความรู้จักกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อยู่เสมอ

4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้นได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารผ่านไปรษณีย์-อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทางเว็บไซต์ห้องสมุด (Web Site) และในระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ (OPAC) จากฐานข้อมูลห้องสมุด ดังนี้

| <u>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</u> | <u>ข้อมูลสำคัญ</u> | <u>วิธีการ</u> |
|--------------------------------|--|--|
| E - Mail | E - Mail Address | ตอบกลับทาง E- Mail |
| Web Site | Webmaster's Address / ผู้รับผิดชอบอื่นๆ | ตอบกลับได้เมื่อทราบ E - Mail Address / แจ้งที่อยู่ ไว้ / แจ้งผ่านทางเลือกอื่นที่ กำหนดไว้ใน Web Site |
| Library Database | ใช้ทางเลือกบนโปรแกรม ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เช่น สถาบันวิทยบริการ มีทางเลือก s = ข้อเสนอแนะ (suggestion) ในโปรแกรม INNOPAC | ตอบกลับได้เมื่อแจ้งข้อมูลการ ติดต่อ / แจ้งผ่านทางเลือกอื่น ที่กำหนดไว้ในโปรแกรมระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ / แจ้งผ่าน บอร์ดตอบคำถาม |

ตัวอย่าง คำถามจากโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

suggestions

030 09:40AM 21-01-02 Terminal 1
want more library hours

คำถามจาก E-Mail ถึงบรรณารักษ์ห้องสมุด

Date : Tue, 15 Jan 2002 11:19:06 +0700
From : mor@.....
To : libweb@car.chula.ac.th
Subject :: ไม่สามารถค้นข้อมูลได้

ไม่สามารถเข้า <http://library.car.chula.ac.th:82/> ได้ครับมีความจำเป็น
เร่งด่วนมากที่ต้องหาวิทยานิพนธ์เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาครอบครัวและสังคม รบกวนช่วยตอบด้วย หรือ
เป็นพระคุณอย่างยิ่งถ้าช่วยหาให้ด้วยครับ

คำถามถึง webmaster

Date : Mon, 10 Dec 2001 17:49:19 +0100
From : b_pumin@.....
To : webmaster@car.chula.ac.th
Subject:: ask help

สวัสดีครับ.....ขณะนี้กำลังศึกษาอยู่ที่ประเทศฝรั่งเศส และต้องการทำ
วิทยานิพนธ์หัวข้อ “ผลกระทบต่อประชากรไทยภายหลังปัญหาทางเศรษฐกิจปี 2541.....” ถ้าหากรู้จัก
website หรือสามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ กรุณาช่วยส่งมาซึ่งที่อยู่ข้างล่างนี้

E-mail Address France

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสริมสร้างกระบวนการทำงานบริการตอบคำถาม จึงส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างยิ่งคือ

- ประหยัดเวลาทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการ
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการจัดส่งคำถาม
- สืบค้นและได้รับข้อมูลที่รวดเร็วสมบูรณ์มากขึ้น จากการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลหรือจัดส่งเป็นแฟ้มข้อมูลไปให้ได้
- ผู้ใช้บริการจากภายนอกหน่วยงาน มีโอกาสได้รับบริการเพิ่มขึ้น
- ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็น Subject Specialist มากขึ้น
- ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ใช้บริการ รู้จักใช้แหล่งสารสนเทศทั้งใน/ต่างประเทศมากขึ้น

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานในรูปแบบเดิม ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการที่ได้เผชิญหน้า มีการสัมภาษณ์ ชักถามโต้ตอบได้ยินเสียงกันนั้น ย่อมสัมผัสถึงน้ำเสียงที่นุ่มนวลจริงจัง ความกระตือรือร้นและความใส่ใจในการบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสูญหายไปเมื่อใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดังกล่าว ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสำคัญในภาษาเขียนที่ตอบคำถามกลับไปด้วย ควรใช้สำนวนสุภาพ กระชับรัดกุมได้ใจความตรงกับคำถาม ไม่มีการตีความหมายผิดเพี้ยนไป ไม่รีบเร่ง แต่ต้องไม่ล่าช้าในการตอบคำถามจนเกินไป จะทำให้ขาดความรอบคอบและอาจให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ ตลอดจนต้องมีความรับผิดชอบสูงในการติดตามคำถามจากทุกช่องทาง และดำเนินการให้เสร็จสิ้นอย่างมีคุณภาพในทุกๆ คำถามคำตอบนั้น ห้องสมุดที่พร้อมให้บริการในลักษณะนี้ จึงต้องระบุผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ได้รับคำตอบสับสนหากคำตอบนั้นมาจากหลายคน และบางครั้งข้อมูลไม่ตรงกัน กลายเป็นการบั่นทอนความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และลดคุณภาพการบริการของห้องสมุดนั้นๆ ไปอย่างน่าเสียดาย...

แนวคิดในงาน Online Reference Service

ผู้เขียนขอแนะนำบทความที่น่าสนใจที่ปกเกล้าเกี่ยวกับ E-Mail Reference Service ซึ่งมีแนวความคิดเป็นอย่างไรกันบ้าง ทาอ่านกันได้จากเอกสารเหล่านี้

เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง, "บริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บ : *Electronic Mail Reference Service on the Web*" *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มช.* 19, ฉ.1 (มกราคม - เมษายน 2544) : 23 - 32.

D-iane L. Fishman, "Managing the Virtual Reference Desk : How to Plan an Effective Reference E-Mail System" *Medical Reference Services Quarterly* 17, no.1 (Spring 1998) : 1-10

Eileen G. Abels, "The E-mail Reference Interview" *RQ* 35, no.3 (Spring 1996) : 345 - 355

Nancy O'Neill, "E-mail Reference Service in the Public Library" *Public Library* 38, no.5 (September / October 1999) : 302 - 305

Thomas A. Peters, "Current Opportunities for the Effective Meta-Assessment of Online Reference Services" *Library Trends* 49, no.2 (Fall 2000) : 334 - 349

หรือเข้าไปใช้บริการ Ask a Reference Question กันได้ที่ ...

<http://libcf.ucdavis.edu/reference/ask/> ของ University of California Davis Library

<http://www.library.sjsu.edu/dept/ref/refquest.htm> ของ San Jose State University Library

สุดท้ายนี้ ผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของทุกห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล และสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ควรจะได้ร่วมด้วยช่วยกันในการสร้างข่ายงานความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โดยพึ่งพาเทคโนโลยีที่เรามีอยู่ เช่น การจัดตั้งกลุ่ม List Serve เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันบนเครือข่าย การแก้ปัญหา และสร้างสรรค์งานซึ่งกันและกันทางเลือกที่น่าสนใจ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ?

