ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง

รูปแบบการบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เสนาะ ศรีไกร*

สรุปและเรียบเรียง

บทความนี้กล่าวถึงสถานภาพของแหล่งค้นคว้าอ้างอิง และรูปแบบการให้บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิง ในปัจจุบันครอบคลุมถึงแหล่งสารนิเทศประเภทสิ่งพิมพ์ OPAC CD-ROM การสืบค้นระบบออนไลน์ (Online Searching) และแหล่งสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้บรรณารักษ์อ้างอิงต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงจากทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่ยังต้องการการเพิ่มพูนความรู้ในการเตรียมเป็นผู้ช่วยในการให้บริการด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ด้วย การให้บริการจากแหล่งสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ความต้องการบรรณารักษ์อ้างอิงเพิ่มมากขึ้น เพื่อทำหน้าที่ปรับปรุงวิธีการสืบค้นสารนิเทศผ่านเทคโนโลยี

ประมาณต้นปี 1900 บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงเป็นบริการแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะขอรับบริการช่วยค้นหาสารนิเทศที่หาได้จากชั้นหนังสืออ้างอิง ซึ่งประกอบด้วยหนังสือรายปี คู่มือแนะนำวรรณกรรม บรรณานุกรม พจนานุกรม นามานุกรม สารานุกรม ดรรชนี และคู่มืออื่น ๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลของสารนิเทศ เครื่องมือในการช่วยค้นสารนิเทศ คือ บัตรรายการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการใช้ประโยชน์จากรายชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในระยะ 50 ปีต่อมา บรรณารักษ์อ้างอิงและผู้ใช้ห้องสมุดเฝ้ามองความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของการให้บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิง Brian Aveney กล่าวว่า การบริการค้นคว้าอ้างอิงเริ่มดูเหมือนจะเป็นศูนย์การค้าวิถีทัศน์บรรณานุกรม

---

*นักเอกสารสนเทศ 4 งานบริการสารนิเทศ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(Bibliographic Vidio Arcade) ทำให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรงานบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงได้เปลี่ยนไป ในอดีตบรรณารักษ์อ้างอิงถูกฝึกให้ใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์และอธิบายวิธีการใช้ปัจจุบันยากที่จะจินตนาการถึงภาพบรรณารักษ์อ้างอิงได้โดยไม่กล่าวถึงหน้าที่เตรียมทรัพยากรช่วยการค้นคว้าจากฐานข้อมูล CD-ROM การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ (Online Searching) และการให้ความรู้เกี่ยวกับ Online Catalogs

ปัจจุบันบรรณารักษ์อ้างอิง มีคอมพิวเตอร์เป็นผู้ช่วยงาน แต่ยังคงจัดชั้นหนังสือและสำรวจวัสดุที่สูญหายด้วยตนเอง จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยการค้นคว้าทำให้บรรณารักษ์อ้างอิงเปลี่ยนแปลงหน้าที่ไปเป็นสอนผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับวิธีการใช้ปุ่มคำสั่ง (Function Key) หรือช่วยแก้ปัญหาทางเทคนิคในการใช้คอมพิวเตอร์

ในการสืบค้นสารนิเทศจากแหล่งข้อมูลในรูปอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบการบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งสารนิเทศมีดังนี้

<u>สิ่งพิมพ์</u> (Print)

เมื่อเข้ามาใช้บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิง จะยังคงเห็นชั้นสิ่งพิมพ์ ดังเช่นที่ห้องสมุด New Mexico State University งานบริการอ้างอิงใช้เงินสูงถึง 184.384 ดอลล่าร์สหรัฐ ในการซื้อหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ซึ่ง Ray Metz กล่าวว่าแหล่งสารนิเทศประเภทสิ่งพิมพ์ยังคงเป็นแหล่งสารนิเทศรูปแบบหลักไปถึง 20 ปีข้างหน้าและต่อไปในอนาคตอีก 5 ยุคสมัย นักศึกษาระดับบริญญาตรียังคงต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในรูปสิ่งพิมพ์

<u>การสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์</u> (OPACS)

การสืบค้นบรรณานุกรมระบบออนไลน์ (Online Public Access Catalogs) เริ่มพัฒนาในกลางปี 1960 ถึงปลายปี 1970 จนถึงปี 1980 การสืบค้นบรรณานุกรมระบบออนไลน์กลายเป็นบริการธรรมดา ดังผลจากการสำรวจห้องสมุด

119 แห่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัย (ARL) พบว่าห้องสมุด 94 แห่งจาก ห้องสมุด 96 แห่งที่ตอบแบบสอบถามมีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ (Catalogs Online)และระบบ NOTIS เป็นระบบที่นิยมใช้มากที่สุด

ในปี 1991 นวัตกรรมทางอุตสาหกรรมทำให้ผู้มีผลิตมากถึง 43 แห่ง อีกทั้ง บริการ OPACS ยังได้เพิ่มความยืดหยุ่นในการสืบค้นสารนิเทศ โดยเพิ่มคำสำคัญ (Key Word) วิธีสืบค้นโดยวิธีพีชคณิตบูล์น และเลขหมู่หนังสือ ซึ่งเดิมใช้เพียงชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และหัวเรื่องเป็นจุดสืบค้น บรรณารักษ์อ้างอิงต้องเตรียมการช่วยผู้ใช้ ตั้งแต่ การใช้หนังสือ หัวเรื่อง L.C. Subject Heading รวมทั้งวิธีสืบค้นใหม่ ๆ ด้วย ห้องสมุดเริ่มมีบริการ Online Catalogs ซึ่งสามารถสืบค้นรายการบรรณานุกรมอ้างถึง (Citation) ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีเอกสารต้นฉบับในห้องสมุดก็ได้ เพราะผู้ใช้สามารถได้รับ เอกสารต้นฉบับผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด

จากผลการสำรวจของ Tenopin and Neufang พบว่ามีห้องสมุด 36 แห่ง (37.5%) ของ ARL ที่มีบริการนี้เพิ่มขึ้น

<u>ฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM</u>

CD-ROM เข้ามามีบทบาทในงานบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงในราวกลางปี 1980 ผลการสำรวจจากห้องสมุดสมาชิก ARL ในปี 1990 พบว่าฐานข้อมูลโดยเฉลี่ยประมาณ 21 ฐาน อยู่ในรูปของ CD-ROM การสำรวจอีกครั้งในเดือนพฤษภาคม 1991 พบว่า ห้องสมุดสมาชิก ARL มากกว่า 50% ให้บริการ CD-ROM มากกว่า 20 ชื่อเรื่อง และ ห้องสมุด 34.5% ให้บริการมากกว่า 30 ชื่อเรื่อง ฐานข้อมูลที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ในช่วง 5 ปี คือ Psyclit, ERIC, ABI/IN-FORM,MLA และ MEDLINE และเป็น ฐานข้อมูลที่ใช้มากในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะมีนักศึกษาระดับบริญญาตรีและบริญญาโท นิยมใช้มาก และผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาสารนิเทศย้อนหลัง ได้ในเวลาเดียวกัน โดยใช้คำสำคัญ วิธีพีชคณิตบูล์น และหัวเรื่องเป็นคำค้นและรายงานผล

ทางแผ่นพิมพ์คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังสามารถใช้วิธีอื่น ๆ ได้อีกหลายวิธี กรณีที่สืบค้นผ่านระบบเครือข่าย CD-ROM รายงานผลทางแผ่นพิมพ์คอมพิวเตอร์จะส่งทางไปรษณีย์มายังห้องสมุด จากผลการสำรวจของ Library Journalพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย 28 แห่ง ใช้งบประมาณโดยเฉลี่ย 16,303 ดอลล่าร์สหรัฐ เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ CD-ROM ทั้ง HardWare และ Software สารนิเทศจาก CD-ROM เป็นข้อมูลต่อเนื่อง ในระยะเริ่มแรก CD-ROM เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมขนาดใหญ่ ต่อมาเป็นฐานข้อมูลทั้งตัวอักษรและตัวเลขของวัสดุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะส่วนใหญ่เป็นหนังสืออ้างอิงเป็นสารนุกรมต่าง ๆ เช่น Oxford English Dictionary, Grangers Index to Poetry เป็นต้น

จากการสำรวจของ Library Journal พบว่า 74% ของฐานข้อมูล CD-ROMเป็นบรรณานุกรมอีก 30% เป็นสารนิเทศอ้างอิง ข้อดีของฐานข้อมูลบรรณานุกรม CD-ROM คือมีความยืดหยุ่นในการสืบค้น ข้อเสีย คือผู้ใช้มักพบว่ารายการอ้างถึง ไม่สามารถค้นพบในห้องสมุดผู้ใช้ต้องใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เมื่อต้องการเอกสารต้นฉบับ มีห้องสมุดเพียงบางแห่งที่พัฒนาสถานีงานบริการ CD-ROM ผ่านระบบเครือข่ายระยะใกล้ (LAN) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากสถานีบริการหลาย ๆ แห่งพร้อม ๆ กัน Tenopin และ Neufang พบว่า38% ของห้องสมุด สมาชิก ARL มีบริการ CD-ROM ระบบเครือข่ายระยะใกล้ (CD-ROM LANS)โดยมีบรรณารักษ์อ้างอิงเป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการ จากการสำรวจการให้บริการ CD-ROMในระบบเครือข่ายในปี 1990 การสำรวจของสมาคมห้องสมุด ARL พบว่าห้องสมุด 65% ให้บริการสารนิเทศอ้างอิงโดยร่วมมือกับช่างเทคนิค บุคลากรระบบ (System Personnel) เจ้าหน้าที่จากศูนย์คอมพิวเตอร์หรือผู้ขายระบบ เมื่อการให้บริการ CD-ROM เกิดความเสียหายเพราะมีการใช้มาก และใช้เวลานานในการค้นหาคำตอบ

การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ (Online Searching)

ในปี 1970 การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ เป็นที่นิยมของนักศึกษาระดับบริญญาโทในห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการนี้นับเป็นบริการแรกของการเสนอบริการค้นคว้าอ้างอิงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการสำรวจของ Tenopin และ Neufang พบว่า 97% ห้องสมุด93 ใน 96 แห่งที่ตอบแบบสอบถาม มีการบริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์

ในปี 1990 มีฐานข้อมูลที่ผู้ใช้นิยมสืบค้นมากที่สุดจำนวน 16 ฐาน คือ MEDLINE, ERIC, Psyc Infs, Biosis, Health Planning and Administration, Cafile, Dissertation Abstracts, CA Search, Inspe, CAB, Social Science Citation Index, PDQ-Physician Dta Query, Catline, ABI/INFORM, National Newspaper Index, และ Magazine Index โดยมีผู้ขายบริการหลักคือ Dialog และ BRS

จากการสำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัยของวารสาร Library Journal พบว่างบประมาณที่ใช้ในการสืบฐานข้อมูลระบบออนไลน์ ประมาณ 5,809 ดอลล่าร์สหรัฐ ซึ่งน้อยกว่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการให้บริการฐานข้อมูล CD-ROM ซึ่งมีถึง 10,519 ดอลล่าร์สหรัฐ การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ มีผู้ใช้ทั่วไปทั้งอาจารย์และนักศึกษา ฐานข้อมูลเฉพาะสาขาที่มีใช้กันมากได้แก่ สาขาบริการธุรกิจและวิทยาศาสตร์ ในระยะแรกมีบรรณารักษ์ 1-2 คนปฏิบัติงานและสอนวิธีสืบค้น เมื่อบริการนี้แพร่หลาย ห้องสมุดหลายแห่งสนับสนุนให้บรรณารักษ์อ้างอิงสืบค้นจากรายการสำคัญ ๆ

ปัจจุบันนี้บรรณารักษ์อ้างอิงห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่เห็นว่าบริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ได้ผลเพียงพอ ในปี 1984 ห้องสมุดเริ่มแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักวิธีสืบค้นผ่าน BRS ซึ่งคาดว่าจะเป็นบริการใหม่ที่น่าสนใจในอนาคต ในการสำรวจของ ARL พบว่าห้องสมุดประชาชน 45% ที่ให้บริการนี้

<u>บริการสืบค้นสารนิเทศระบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ</u> (New Electronic Services)

พัฒนาการของบริการสืบค้นสารนิเทศนิเทศด้วยอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อการบริการช่วยค้นคว้าอ้างอิง บริการนี้รวมถึง Internet, Multimedia และบริการข่าวสารทันสมัยพร้อมบริการส่งเอกสาร

ในวงการบรรณารักษศาสตร์เริ่มใช้ Internet ราวปี 1992 โดย Internet เปรียบเสมือนถนน Superhighway ของการสืบค้นสารนิเทศในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระดับชาติ บริการที่ผู้ใช้นิยมใช้ผ่าน Internet คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) บริการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) และการสืบค้นรายการในระบบออนไลน์ (Remote Online Catalogs) และการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลเฉพาะสาขา จากการสำรวจบรรณารักษ์เฉพาะสาขาธุรกิจ และสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปี 1990 พบว่า บรรณารักษ์ 93% นิยมใช้บริการ E-Mail ผ่าน Internet บรรณารักษ์ 60% ใช้บริการการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ และมีเพียง 40% ที่ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูล และแม้ว่าบรรณารักษ์นิยมใช้บริการ Internet เพื่องานส่วนบุคคลและเพื่อการติดต่อสื่อสารในงานอาชีพ แต่ก็ใช้ในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล OCLC และ RLIN ซึ่งเป็นงานที่แตกต่างจากงานบริการช่วยการค้นคว้าทั่ว ๆ ไป

เทคโนโลยีใหม่อื่น ๆ เช่น มัลติมีเดีย ซึ่งประกอบด้วยสื่อต่าง ๆ คือ สื่อประเภท เสียง ภาพ ข้อมูล และวิดีทัศน์ ซึ่งมีแหล่งผลิตใหญ่แห่งหนึ่งคือ American Memory ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันให้บริการ วัสดุอ้างอิงปฐมภูมิในระดับท้องถิ่นโปรแกรมจะประกอบด้วยรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว กราฟฟิคและเอกสารที่สามารถสืบค้นได้โดยใช้คำสำคัญ สิ่งสำคัญมากที่สุดคือโปรแกรมจะต้องสมบูรณ์

บริการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการใหม่มากเกินกว่าการทำนายถึงประโยชน์หรือคุณค่าได้ในขณะนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย New Mexico เป็นสถานที่ทดสอบระบบของ American Memory โดยจัดให้มีบุคลากรทำหน้าที่สอนให้ผู้ใช้รู้จักใช้ทรัพยากรห้องสมุดและ Software สิ่งสำคัญที่เน้นในการบริการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ คือการเตรียมความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างละเอียดรอบคอบ ผ่านบริการข่าวสารทันสมัยและบริการส่งเอกสาร

ในการสำรวจโดย Elizabeth Roberts พบว่ามีผู้ใช้บริการเพียง 3% ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยินดีจะเสียค่าบริการ 10 ดอลล่าร์สหรัฐหรือมากกว่า และ 19% ไม่เห็นด้วยที่จะเสียค่าบริการใด ๆ สำหรับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด สิ่งที่ทำได้ยากคือการเพิ่มจำนวนฉบับในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และปัญหาเรื่องระยะเวลาในการบริการส่งเอกสาร ปัจจุบันการให้บริการจึงใช้วิธีการส่งสำเนาเอกสารผ่านระบบโทรคมนาคมหรือโดยวิธีถ่ายข้อมูลบทความวารสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์แล้วจึงส่งไปยังผู้ใช้บริการเพื่อส่งเสริมการบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

<u>บทสรุป</u>

แหล่งสารนิเทศอ้างอิงประเภทสิ่งพิมพ์ จะยังคงเป็นเครื่องมือหลักในการให้บริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิง ส่วนแหล่งสารนิเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นเรื่องใหม่ที่มีความสำคัญและมีราคาสูง ฐานข้อมูล CD-ROM ที่นิยมใช้กันมาก โดยเฉพาะนักศึกษาบริญญาตรี และบริญญาโทเป็นแหล่งสารนิเทศที่มีความสำคัญต่อการบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงและแม้ว่าการบริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์จะนิยมใช้กันมากในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบริญญาโทและอาจารย์ แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมเท่าการใช้บริการ CD-ROM ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งมีบริการ OPAC ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองอย่างง่าย ๆ (บริการนี้ไม่ใช่งานบริการช่วยการค้นคว้าโดยตรงเมื่อเทียบกับบริการ CD-ROM) แหล่งสารนิเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ

มีแนวโน้มเป็นเครื่องมือช่วยการค้นคว้าอ้างอิงที่สำคัญในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการใช้ทรัพยากรสารนิเทศจากแหล่งข้อมูลภายนอกห้องสมุด แม้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะไม่พึงพอใจกับค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการก็ตาม รวมถึงบริการ Internetและ Multimedia บริการใหม่ ๆ นี้ต้องใช้เวลาศึกษาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้รู้จักต่อไปบรรณารักษ์อ้างอิงในปัจจุบันจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศดังกล่าว และจัดเตรียมการบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวตลอดจนถึงการจัดบริการค้นคว้าอ้างอิงด้วยอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ นี้จำเป็นต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และต้องทำงานหนักเพื่อให้สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลกระทบต่อบรรณารักษ์อ้างอิงโดยตรง

สรุปความจาก Stabler, Karen Y. "Who's on First, What's on Second : Patterns of Reference Services in Academic Libraries." The Reference Librarian 39, 1993: 13-20.