

วิวัฒนาการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า : รูปแบบบริการใหม่สำหรับ ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

กุสวัตน์ คงประดิษฐ์**

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการเสนอรูปแบบบริการอย่างใหม่ที่ห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอริโซนา เนื่องจากการงบประมาณที่ลดลงและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุด ทำให้ต้องพิจารณาใหม่เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (หรือเรียกอีกอย่างว่า บริการอ้างอิง) เพื่อประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย และการให้บริการที่มีคุณภาพในเวลาเดียวกันด้วย รูปแบบบริการใหม่เป็นรูปแบบที่สร้างจากจุดบริการแต่ละแห่งนำมารวมไว้ที่ศูนย์กลางทีเดียว เพื่อการจัดสรรบุคลากรของภาคีห้องสมุด

(Library Associates) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์งบประมาณและค่าใช้จ่ายต่อชั่วโมงของรูปแบบการจัดวางบุคคลในปัจจุบัน และจัดบันทึกคำถาม ณ จุดบริการต่าง ๆ เพื่อเข้าใจคำถามที่ถามในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงกระบวนการอ้างอิงที่คำถามที่ซับซ้อนได้ส่งต่อไปยังบรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญสาขาวิชาแต่ละคนด้วย ในการนี้ได้ใช้แบบสำรวจ Action Gap Surveys วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ก่อนและหลังสร้างแบบจำลอง นอกจากนี้ บทความนี้ยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่องที่จำเป็นสำหรับภาคีห้องสมุดเพื่อให้ได้รับบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่มีคุณภาพ

* แปลและเรียบเรียงโดยได้รับคำอนุญาตจากผู้แต่ง ดังปรากฏในข้อมูลบรรณานุกรม Bracke, M.S., Chittaswamy, S. & Kline, JE (2008). Evolution of Reference: A New Service Model for Science and Engineering Libraries. *Issues in Science and Technology Librarianship*, (Winter). Retrieved August 13, 2008, from <http://www.isrl.org/08-winter/referreed3.html>.

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

จากการที่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้ การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์การงบประมาณและความพยายามของห้องสมุด ในมหาวิทยาลัย อริโซนาทุกแห่ง เพื่อการจัดบริการเสียใหม่ จึงเริ่มกำหนดยุทธศาสตร์ที่ห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ ให้เข้าร่วมกระบวนการปรับโครงสร้างใหม่ของรูปแบบการให้บริการ ซึ่งที่ผ่านมาห้องสมุดเผชิญกับการถูกตัดงบประมาณหลายรายการ ขณะเดียวกัน ก็เป็นที่ต้องการอันดับต้นในการใช้ทรัพยากรในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพ พร้อมกับการยังคงรักษาระดับคุณภาพบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้คงเดิมตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการเข้าใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมา เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา แต่จำนวนบรรณารักษ์ที่ให้บริการกลับลดลงเนื่องจากถูกตัดงบประมาณ รูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมเช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง คือ การให้บริการ ๓ จุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม-คืน และบริการถ่ายเอกสาร ซึ่งเป็นสถานที่ที่ให้บริการเป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างกันของบริการ บุคลากรที่ให้บริการ ณ ที่แห่งนี้เสียเวลาไปกับการให้ข้อมูลกับผู้ใช้ห้องสมุดให้ไปใช้บริการอื่น ไม่ว่าจะเพราะผู้ใช้ขาดความสามารถหรือความพยายามที่จะเห็นความแตกต่างของบริการที่มีอยู่ในบริเวณเดียวกัน ในที่สุดก็เกิดความสับสนและความคับข้องใจ

จากการได้รับข้อมูลเพื่อไปใช้บริการอื่นซ้ำแล้วซ้ำอีก เป็นที่แน่ชัดว่า ระบบปัจจุบันไม่มีประสิทธิภาพอีกต่อไป ดังนั้น จึงมีเหตุผลอันควรให้มีการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่ลดค่าใช้จ่ายและรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไว้เท่าเดิม

ภูมิหลัง

หลายปีที่ผ่านมา ห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอริโซนา มีรูปแบบการให้บริการคล้ายกับห้องสมุดอื่นหลายแห่ง โดยให้มีบุคลากรที่คอยให้บริการ เช่น บริการยืม-คืนและถ่ายเอกสาร จัดให้มีเจ้าหน้าที่และนักศึกษาให้บริการ ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จัดให้มีบรรณารักษ์ให้บริการ เพื่อให้บริการคำตอบในเชิงลึกโดยการให้คำถามส่งต่อไปถึงหรือโดยการนัดหมาย บริการเหล่านี้มีลักษณะที่หลากหลายตลอดเวลา แต่ในระยะเริ่มต้นของโครงการมีปัญหาทั้งลักษณะสถานที่และการจัดวางบุคลากรในพื้นที่การให้บริการ พื้นที่ให้บริการผู้ใช้ทั้งหมดจัดไว้บริเวณชั้นหนึ่งของอาคาร บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการยืม-คืน จัดไว้ใกล้บริเวณประตูทางเข้า บริการถ่ายเอกสารกำลังอยู่ในกระบวนการถูกยุบเนื่องจากปัญหาค่าใช้จ่าย ขณะเดียวกันห้องให้บริการข้อมูลข่าวสารใช้พื้นที่มาก และทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (Reference Collection) ก็อยู่ใกล้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องให้ข้อมูลข่าวสารประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ประมาณ ๔๐ เครื่อง ซึ่งสามารถลดจำนวนลงได้เกือบเท่าตัว

หลังจากที่มีการลดทรัพยากรอ้างอิง ทำให้มีเนื้อที่เพิ่มขึ้นที่จะขยายพื้นที่ห้องโถงนี้ได้ มีการจัดวางบุคลากรให้กับบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตลอด ๒๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ซึ่งเป็นบรรณารักษ์อ้างอิงจากทีมงาน Science-Engineering Team (SET) และจัดเจ้าหน้าที่จากทีมงาน Materials Access Team (MAT) ให้กับบริการยืม-คืน ตลอดช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ (ประมาณ ๑๐๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในช่วงภาคเรียนปกติ) แม้มีความคาดหวังว่าคำถามที่ได้รับเป็นคำถามเกี่ยวกับบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าโดยตรงที่โต๊ะบริการตอบคำถาม แต่มีบ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนให้คำตอบคำถามเกี่ยวกับบริการอ้างอิงในเวลาที่ไม่สามารถให้บริการ ทีมงาน MAT มีจริยธรรมในการให้บริการผู้ใช้อย่างมาก ดังนั้น จึงพยายามตอบคำถามทุกคำถามที่ได้รับ เนื่องจากถูกจำกัดขอบเขตจากความสามารถในการตอบคำถาม เพราะไม่ได้รับการฝึกอบรมในการให้บริการอ้างอิง ขณะที่นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ทีมงาน MAT ได้รับการฝึกอบรมในหน้าที่การให้บริการยืม-คืนและการใช้รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด (Library Catalog) ขึ้นพื้นฐานเท่านั้น มุ่งให้เป็นเครื่องมือสำหรับช่วยในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สาเหตุปัญหาที่ซับซ้อน คือ ความใกล้ชิดกันของบริการต่าง ๆ เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดเข้าห้องสมุดจะพบบริการ ๒ บริการที่แม้ว่าจะมีป้าย แต่ก็มีความสับสนเกี่ยวกับหน้าที่การให้บริการของแต่ละบริการ

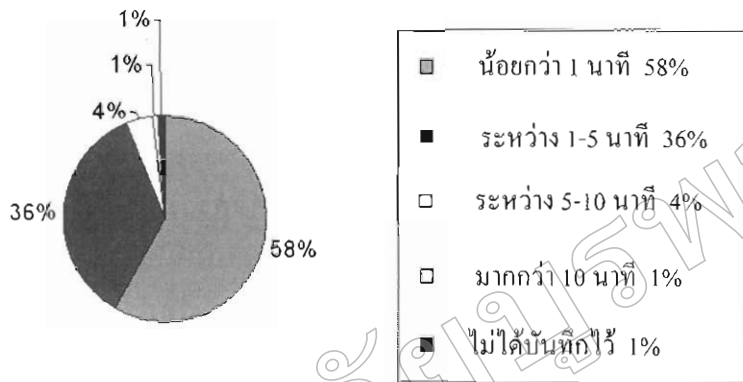
รูปแบบจำลองนี้ให้ชื่อว่า Finding

Information in a New Landscape (FINL) ออกแบบมาเพื่อให้เห็นภาพรวมบริการสารสนเทศและการส่งต่อคำถาม ทัวทั้งระบบห้องสมุดในมหาวิทยาลัยอริโซนา FINL ถูกใช้ในความหมายที่กว้างของบริการสารสนเทศและการส่งต่อคำถาม และมีทุกจุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดอาจต้องได้รับความช่วยเหลือ แม้จะมีการวิเคราะห์บริการต่าง ๆ เฉพาะบริการ แต่บริการรวมไม่มีการศึกษาอย่างเป็นระบบทั่วห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยอริโซนา ตัวอย่างเช่น บริการอ้างอิงเสมือนและระดับบริการที่จัดให้มีที่โต๊ะให้บริการบางแห่งมีการวิเคราะห์ตลอดมาจนมีโครงการ FINL ที่อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการศึกษาภาพในมุมมองที่มองว่า จะบูรณาการบริการที่หลากหลายเหล่านี้ให้เป็นระบบบริการอ้างอิงได้อย่างไร ในเวลาเดียวกันทั้งทรัพยากรมนุษย์และงบประมาณถูกจำกัดมากยิ่งขึ้น บรรณารักษ์บริการอ้างอิงถูกร้องขอให้ทำงานแบบใหม่ เช่น การเขียนเพื่อขอเงินสนับสนุน การเพิ่มทุน และการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับคณาจารย์ เพื่อตอบสนองความรับผิดชอบแบบเดิม ๆ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยืม-คืนกำลังลดลง รวมทั้งปริมาณงานแบบเดิมก็ลดลง เช่น การให้ยืมหนังสือและการจองทรัพยากรสารสนเทศกำลังลดปริมาณลง เพราะเหตุว่าเครื่องที่ให้ยืมอัตโนมัติมีเพิ่มขึ้น ชั้นหนังสือสำรองเป็นชั้นเปิด และการจองหนังสือทำได้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

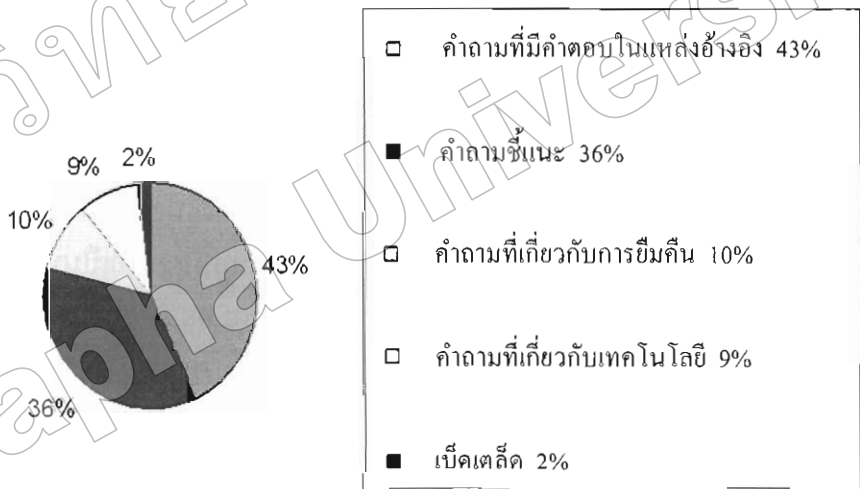
ผลจากการวิเคราะห์ของ FINL มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในการจัดบริการในสำนักหอสมุด เนื่องจากโต๊ะบริการอยู่ใกล้กัน

ดังนั้น จึงมีการเลือกรูปแบบที่แตกต่างกัน สำหรับโครงสร้างการให้บริการกับห้องสมุด วิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ วิธีการที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบดังกล่าว คือ กระบวนการขับเคลื่อนข้อมูล (Data-driven) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับอิทธิพลจากประเด็นต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ประการแรก ศึกษาค่าจ้างผู้ให้บริการสารสนเทศที่โต๊ะบริการทุกคน (นักศึกษา เจ้าหน้าที่ MAT และบรรณารักษ์) เพื่อหาต้นทุนต่อชั่วโมง การคำนวณได้จากจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการฝึกอบรม มีการวิเคราะห์บริการยืม-คืน และบริการอ้างอิงที่ห้องสมุด วิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์เท่านั้น สำหรับบริการถ่ายเอกสาร ฝ่ายบริหารห้องสมุดได้ศึกษาไว้แล้ว ประการที่สอง ได้มีการจัดบันทึกคำถามในหนึ่งสัปดาห์ในช่วงสามระยะในหนึ่งปี ระหว่างช่วงเวลานี้ และได้มีการดัดแปลงทุกคำถามที่ถามที่โต๊ะบริการให้มีความเหมาะสมเป็นคำถามที่บุคลากรตอบ ไม่จำเป็นต้องเป็นคำถามที่ถามครั้งแรก นอกจากนี้เวลาที่ใช้ตอบคำถามก็ได้มีการบันทึกไว้ด้วย การวิเคราะห์การบันทึกการให้บริการขึ้นมาเป็นการทำความเข้าใจบริการให้ดีขึ้น ข้อความที่บันทึกได้ถูกนำมาวิเคราะห์หลังจากที่มีการรวบรวม

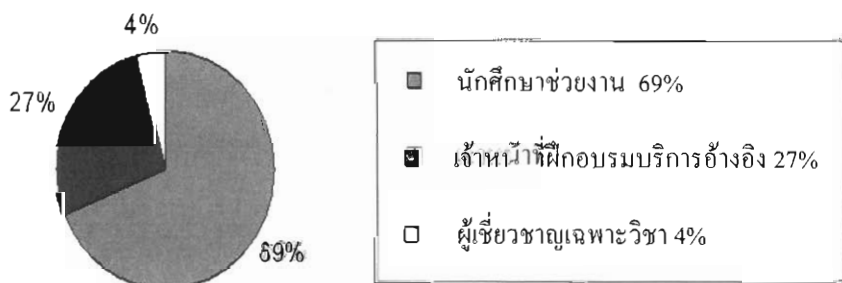
ข้อมูลของแต่ละคนที่คุ้นเคยกับงานที่ทำที่โต๊ะบริการของห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ จากนั้นได้ให้รหัสคำถาม (เช่น คำถามทิศทาง วิชาการ คำตอบที่มีในแหล่งอ้างอิง การยืม-คืน และวิทยาเขต) และชนิดของทักษะที่ต้องใช้ในการตอบแต่ละคำถามตามการฝึกอบรมที่จัดให้ในรูปแบบบริการแบบเดิม (เช่น นักศึกษา ผู้ให้บริการทั่วไปที่ได้รับการอบรมผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชา) จำนวนคำถามที่ได้บันทึกไว้ตลอดสามช่วงระยะเวลาเป็น ๖๕๑ คำถาม ร้อยละ ๕๘ เป็นคำถามที่ตอบได้ภายในเวลาไม่เกิน ๑ นาที ร้อยละ ๓๖ ของคำถาม ใช้เวลา ๑-๕ นาที และร้อยละ ๔ ใช้เวลา ๕-๑๐ นาทีในการตอบ (ภาพที่ ๑) เมื่อพิจารณาชนิดคำถามคำถามที่ต้องการคำตอบที่มีในแหล่งอ้างอิง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ คำถามชี้แนะ ร้อยละ ๓๖ คำถามการยืม-คืน ร้อยละ ๑๐ และคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยี ร้อยละ ๘ (ภาพที่ ๒) และยังพิจารณาคำถามที่ต้องการระดับความรู้และการฝึกอบรมในการตอบด้วย FINL พบว่า ร้อยละ ๖๕ นักศึกษาช่วยงานสามารถตอบได้ ร้อยละ ๒๗ ผู้ให้บริการทั่วไปที่ได้รับการฝึกอบรมบริการอ้างอิง ตอบได้ และมีเพียง ร้อยละ ๔ ที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาตอบ (ภาพที่ ๓)



ภาพที่ ๑ ระยะเวลาในการตอบคำถาม



ภาพที่ ๒ ประเภทของคำถาม



ภาพที่ ๓ ระดับบริการ

การวิเคราะห์คำถามที่บันทึกไว้ ทำให้ทราบถึงระดับบุคลากรที่ให้บริการว่ามีความจำเป็นกับการให้บริการในปัจจุบัน แต่ยังไม่ได้พิจารณาถึงบริการที่ควรจัดให้มี ดังนั้น เพื่อให้ได้รับมุมมองจากผู้ใช้ว่าบริการอะไรที่ควรจัดให้มีในรูปแบบจำลองบริการอ้างอิงที่จะเกิดขึ้น FINL จึงสำรวจสองรอบโดยใช้แบบสำรวจ Action-Gap surveys (Cravenho & Sandvig, 2003) ที่ห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ ในแบบสำรวจมีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของห้องสมุดในแต่ละบริการ ประมาณ ๒๐ ประเด็น กับบริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ให้คะแนนมากที่สุด ในแบบสำรวจได้ให้รายการบริการที่จัดให้มีแล้วให้ผู้ใช้ระบุบริการที่มีความสำคัญมากที่สุด ๕ บริการ บริการที่ดีที่สุด ๕ บริการ และบริการที่ต้องปรับปรุงมากที่สุด ๕ บริการ แบบสำรวจมี ๒ ชุด เพื่อใช้กับบริการยืม-คืน และบริการอ้างอิง ซึ่งสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของแต่ละบริการ (ใน ผนวก ก เป็นแบบสำรวจที่ใช้กับบริการอ้างอิง)

เป็นที่ชัดเจนว่า การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบเดิมค่าใช้จ่ายสูงมาก และจากคำถามที่บันทึกไว้เป็นที่ชัดเจนว่า คำถามส่วนใหญ่บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหรือนักศึกษาสามารถตอบได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คำถามส่วนใหญ่ไม่ใช่คำถามที่ต้องการคำตอบจากแหล่งอ้างอิงที่ต้องการบรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญสาขาวิชาเป็นผู้ตอบ นอกจากนั้นแล้ว จากการสำรวจยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ห้องสมุดให้คุณค่ากับชนิดการบริการอ้างอิงแบบเดิมเพียงเล็กน้อย ตัวอย่างเช่น ข้อถามที่ได้รับการจัด

อันดับทั้งมีความสำคัญมากที่สุดและต้องการการปรับปรุงมากที่สุดคือ “การได้ใช้คอมพิวเตอร์สักเครื่อง แม้ว่าอยู่ในช่วงขณะมีคนกำลังใช้อยู่มาก” ข้อมูลทั้งหมดเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการให้บริการในปัจจุบันของห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ต้น ทุนสูงและสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องทบทวนใหม่

รูปแบบจำลองที่เสนอ

รูปแบบบริการใหม่ที่เสนอจะนำมาแทนที่บริการที่มีอยู่ก่อน ๒ บริการ ให้เป็นบริการเปิดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว (Single All-purpose Desk) ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ โดยจัดบุคลากรจาก MAT มาให้บริการ ทุกครั้งที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และควรจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่เป็นนักศึกษาช่วยงานอย่างน้อย ๑ คน คอยให้บริการตลอดเวลา ดังนั้น จึงควรมีผู้ให้บริการอย่างน้อย ๒ คน เนื่องจากว่า ต้องจัดให้บริการบุคลากรจำนวนมาก กล่าวคือห้องโถงที่ให้บริการสารสนเทศมีผู้ใช้มาก เป็นบริเวณเดียวกับคำถามต่าง ๆ จากผู้ใช้ห้องสมุดที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีจำนวนมาก และที่ต้องมีผู้ให้บริการ ๒ คน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า สามารถสังเกตได้ว่าประตูทางเข้ามีความปลอดภัย แม้ว่าบุคลากรคนหนึ่งกำลังช่วยเหลือผู้ใช้ที่ไกลจากบริเวณจุดให้บริการ มีการค้นพบต่อมาว่า การจัดให้มีบุคลากร ๒ คน ต่ำกว่าเป็นจริง เนื่องจากว่าพื้นที่ให้บริการกว้างและผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย ด้วยเหตุที่ฝ่ายเอกสาร สำนักหอสมุด ได้จัดนักศึกษาเพิ่ม

ให้หนึ่งคนเป็นเวลาหลายชั่วโมง เพื่อให้สแกนเอกสารนำส่งและการยืมระหว่างห้องสมุดเมื่อเกิดระบบล่ม (down times)

บริการใหม่สามารถตอบสนองงานต่าง ๆ ได้ ๓ งาน จัดให้อยู่ใกล้ทางเข้า จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จที่สร้างขึ้นใหม่นี้เพื่อลดความสับสนของผู้ใช้บริการและจัดการสูญเสียเวลา การให้ข้อมูลชี้แนะซ้ำแล้วซ้ำเล่า เช่นเดียวกับ การสังเกตของ Flanagan and Horowitz (2000) ที่ว่า การให้บริการอ้างอิงอยู่ในทำเลที่เห็นได้ชัด เป็นการจูงใจในการช่วยให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการหยุดรับความช่วยเหลือ FINL ตระหนักว่า บุคลากร MAT ผู้ซึ่งในอดีตคาดหวังว่าให้บริการ ยืม-คืนเท่านั้น ก็สามารทำให้บริการระดับแนวหน้าได้จากการได้รับการฝึกอบรม ยิ่งไปกว่านั้น จากการที่ย้ายบรรณารักษ์ออกจากโต๊ะบริการอ้างอิง ทำให้บรรณารักษ์มีเวลาดำเนินงานใหม่ที่รับผิดชอบและยังช่วยให้บรรณารักษ์มีเวลาติดตามกิจกรรมต่าง ๆ ตามความเชี่ยวชาญให้มีคุณค่าสูงสุด ซึ่งหมายความว่า การแนะผู้ถามไปยังแหล่งคำตอบได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาได้อย่างทันเวลาและเหมาะสมกลายเป็นสิ่งสำคัญมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาระบบอ้างอิงทั้งระบบ การค้นพบสิ่งที่สำคัญที่สุดของ FINL อย่างหนึ่งคือ การแนะผู้ถามไปยังแหล่งคำตอบ ยังไม่เป็นที่เข้าใจดี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ไม่มีข้อมูลที่จอร์ธบายว่า การแนะผู้ถามไปยังแหล่งคำตอบเป็นมาอย่างไร หรือผู้ใช้ต้องทำอะไรเมื่อได้รับการแนะไปยังแหล่งคำตอบที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา ตัวอย่างเช่น ในทางปฏิบัติที่เคยที่ทำกันมาส่งผลให้ผู้ใช้บริการอ้างอิงส่ง

นามบัตรของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อหวังว่าผู้ใช้ห้องสมุดจะติดต่อกับบรรณารักษ์ แม้ว่านามบัตรบรรณารักษ์แจกให้ตามจุดบริการต่าง ๆ ก็ตาม แต่ก็ไม่มีคำถามระดับลึกที่ถามตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ FINL ตระหนักว่า ความรับผิดชอบที่กำหนดให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากพอ คือ การให้บริการผู้ใช้ อย่างเป็นมิตร การปฏิบัติที่สมควรอย่างใกล้ชิดนำไปสู่กระบวนการที่ “ไม่ก้าวถ่าง” กัน ตามที่ Flanagan and Horowitz (2000) ได้กล่าวสนับสนุนไว้ว่า ในทำนองเดียวกัน การจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในระดับสูง ให้ประจำที่โต๊ะบริการอ้างอิง ก็เป็นความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงระบบการแนะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

รูปแบบจำลองบริการอ้างอิงที่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นต้องมีผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้เป็นที่เรียบร้อยเบ็ดเสร็จในเวลานั้น ไม่ใช่เป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากเสมอไป ในรูปแบบใหม่ที่นำเสนอ ถ้าผู้ให้บริการตอบคำถามไม่สามารถตอบคำถามได้ เขาจะติดต่อไปยังบริการอื่นหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาโดยตรง ซึ่งเป็นกระบวนการที่เรียกว่า “การสนับสนุนบริการ” (Desk Support) จากเหตุปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ได้แก่ ความไม่สามารถติดต่อหาผู้ให้บริการอ้างอิงอื่นได้ หรือความซับซ้อนของคำถาม ก็อาจสร้างระบบแนะนำผู้เชี่ยวชาญอัตโนมัติ ผู้ให้บริการอ้างอิงจะเป็นผู้กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ ซึ่งแบบฟอร์มพัฒนาขึ้นโดยจัดอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้

ได้รับความช่วยเหลือ มีประโยชน์หลายประการ กับกระบวนการที่ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ขึ้นกับกิจกรรมที่สร้างการแนะแหล่งผู้เชี่ยวชาญ การเป็นจุดเริ่มต้นให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ กระบวนการเปิดเสรี และการตอบคำถามผู้ใช้ เหล่านี้สามารถจัดการได้ในสภาพแวดล้อม เสมือนจริง แบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นประกอบด้วย สารสนเทศเกี่ยวกับประเภทผู้ใช้บริการ สาขา วิชา คำถามที่จะถาม และช่องทางการติดต่อผู้ใช้ สะดวกที่สุด จะถูกส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ วิชาที่เหมาะสมทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์จะสามารถระบุผู้เชี่ยวชาญได้อย่าง สะดวกในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามฟอร์มที่ ออกแบบไว้ ซึ่งประกอบด้วยชื่อสาขาวิชาของ คำถามต่อจากคำว่า "Referral" เช่น Referral : Molecular & Cell Biology ผู้ให้บริการอ้างอิงที่ ใ้รับการอบรมปฏิบัติงานตั้งแต่การกรอกแบบ ฟอร์ม ไปจนกระทั่งการอธิบายสรุปคำถาม ประเภทสารสนเทศที่เคยใช้มา และผู้ใช้ต้องการ ความสะดวกอะไรเพิ่มขึ้น

การจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรม การให้ บริการอ้างอิง

เป็นที่ชัดเจนว่า มีความจำเป็นต้องจัด กิจกรรมการฝึกอบรมที่สำคัญควบคู่ไปด้วย เพื่อ การอนุรักษ์รูปแบบจำลองใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ MAT มีความจำเป็นต้องได้รับการฝึ กอบรมเพื่อให้บริการประเภทต่าง ๆ ที่ไม่เคย อบรมมาก่อน FINL เห็นด้วยว่า ชุดทำงาน SET จากทีมงาน Reference Training Group เพื่อ กำหนดประเด็นการฝึกอบรมให้เจาะจงไปกับ

การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในห้องสมุด วิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ ทีมงานนี้เป็นที่ ต้องการพัฒนาการฝึกอบรมระดับสูงและการ ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ ชุดทำงาน SET ให้บริการ ทีมงานนี้กำหนดชุด การฝึกอบรม รวมทั้งทดสอบและประเมินผล การเรียนรู้ เพื่อช่วยให้สามารถวิเคราะห์กระบวนการ กำหนดการฝึกอบรม ทีมงานการฝึกอบรม ควรศึกษาบทวนบันทึกคำถามที่ได้อบรมไว้ เพื่อประเมินความต้องการผู้ใช้บริการและ วิเคราะห์แนวโน้มคำถามที่มีการถามที่โต๊ะ บริการ นอกจากนี้ กลุ่มการฝึกอบรมได้รับคำ ปรีกษาจากบรรณารักษ์ในการประเมินความ ต้องการผู้ใช้ตามประสบการณ์การให้บริการ อ้างอิง วิธีการรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ตรงกับที่มี การอ้างอิงในการศึกษาเรื่องอื่น (Peterson & Kajiwara, 1999 ; Tucker, 2004)

หลักสูตรการฝึกอบรมประกอบด้วยชุด การฝึกอบรมที่พัฒนาจากการวิเคราะห์เชิง คุณภาพกับคำถามที่บันทึกไว้ ที่ถูกนำมาใช้ในการ วิเคราะห์ต้นทุน จำนวนคำถามที่สำคัญเป็น คำถามอ้างอิงโดยเฉพาะ ได้แก่ การค้นหาการอ้างอิง ในหนังสือและวารสาร และจากคำถามที่ บันทึกไว้ ซึ่งให้เห็นว่าหลายคำถามเกี่ยวข้องกับ วิชาเคมี และประเด็นทางซอฟต์แวร์ในการใช้ ฐานข้อมูล SciFinder Scholar จากการสัมภาษณ์ บรรณารักษ์ชี้ให้เห็นว่า หลายคำถามที่ผู้ใช้ใน ชุมชนถาม ได้แก่ สิทธิบัตร รายงานทางวิชาการ และมาตรฐาน จากพื้นฐานการวิเคราะห์และผล ย้อนกลับ ทีมงาน Reference Training Group ได้ จัดชุดการฝึกอบรมเป็น ๘ ชุด ประกอบด้วย

หัวข้อต่าง ๆ เช่น การอบรมการแก้ปัญหาฮาร์ดแวร์ (Hardware Troubleshooting) การสำเนาซีดี การสแกน ด้านซอฟต์แวร์ (เช่น Photoshop และ Dreamweaver) ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป จุดให้บริการในห้องสมุดต่าง ๆ และทักษะการให้บริการผู้ใช้ ทั้งหมดนี้ประกอบด้วยชุดการฝึกอบรม ๑๖ ชุด ผู้เข้าอบรมใช้เวลาในการฝึกอบรมจนครบ ๑๒ สัปดาห์

เป็นที่ยอมรับว่า ชุดการฝึกอบรมนี้อาจไม่เพียงพอที่จะให้ข้อมูลบุคลากร MAT ที่จะให้บริการอ้างอิง ดังนั้น จึงมีการเพิ่มกลไกต่าง ๆ เพื่อช่วยเสริมให้เป็นการวัดผลซึ่งประเมินให้ได้ ในช่วงเวลาเดียวกันของการฝึกอบรมบุคลากร MAT ต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ SET ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากร MAT ได้ถามคำถามและเรียนรู้จากปฏิสัมพันธ์การให้บริการอ้างอิง การปฏิบัติหน้าที่งานนี้ต้องใช้เวลา ๘-๑๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในช่วงระยะเวลา ๒ เดือน เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม บุคลากร MAT ต้องเลือกบรรณารักษ์ SET หนึ่งคน เพื่อเป็นสมาชิกในทีมทบทวนพัฒนาการรายปี นอกจากนี้ยังจัดให้มีคณะที่ปรึกษาเพื่อให้การสะท้อนกลับแก่บุคลากรห้องสมุดเป็นรายบุคคล ดังนั้นบรรณารักษ์จะประเมินการปฏิบัติงานของแต่ละคนจำนวน ๒-๓ ครั้ง ต่อหนึ่งภาคเรียน ขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ผู้ฝึกที่คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นแก่ผู้ให้บริการ จะทำให้บรรณารักษ์ให้การสะท้อนกลับได้และทำให้เกิดความแน่ใจว่าคำตอบที่ตอบเป็นไปอย่างถูกต้อง และการแนะนำแหล่งผู้เชี่ยวชาญเป็นไป

อย่างเหมาะสม นับว่าประสบความสำเร็จเพราะเป็นสิ่งที่ดีที่เกิดกับทั้งบุคลากร MAT และบรรณารักษ์ SET นอกจากนี้ ยังทำลายอุปสรรคขวางกั้นระหว่างบรรณารักษ์กับเจ้าหน้าที่อีกด้วย

การสื่อสาร การศึกษาต่อเนื่อง และการประเมินผล

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมนี้ คือ การได้มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างกลุ่มฝึกอบรมและบุคลากร MAT ผลย้อนกลับและการเข้าร่วมทุกเดือนเพื่ออภิปรายประเด็นต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดใหม่ บุคลากร MAT บางสาขาวิชามีการให้อบรมเพิ่มเติมเพื่อให้คุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ทีมงานฝึกอบรมยังพยายามให้มีการฝึกอบรมต่อไปด้วย แม้ว่าประสบความสำเร็จน้อยลงก็ตามที่ ตัวอย่างเช่น การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รายสัปดาห์ซึ่งประกอบด้วยคำถามจริงของบริการอ้างอิง พร้อมส่งเสริมให้บรรณารักษ์แลกเปลี่ยนกลยุทธ์การตอบคำถาม กิจกรรมเหล่านี้ไม่ได้รับการพิจารณาว่าประสบความสำเร็จมากนัก การมีส่วนร่วมก็อยู่ในระดับต่ำมาก เหตุผลการมีส่วนร่วมในระดับต่ำประกอบด้วย ข้อจำกัดเรื่องเวลา ระดับความสะดวกสบายส่วนบุคคลในการตอบคำถามที่เป็นวิธีการอภิปรายปัญหาแก่ผู้ใช้ในระดับเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ด้วยกัน และข้อเท็จจริงที่ว่ากิจกรรมนี้ไม่เป็นที่ต้องการ นอกจากนี้ บุคลากร MAT ยังได้รับการส่งเสริมให้เข้าชมการสาธิตจากผู้ขายเพื่อให้คุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศ

ใหม่ หลังจากการฝึกอบรมช่วงแรกผ่านไป บุคลากร MAT จะได้รับการประเมินทุก ๖ เดือน โดยที่ปรึกษาคณะทำงาน การประเมินอยู่บนพื้นฐานของการสัมภาษณ์บริการอ้างอิงได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์มีคุณภาพ การแนะแหล่งผู้เชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการประเมินผลยังครอบคลุมภาระหน้าที่ด้านบริการยืม-คืนทั่ว ๆ ไปอีกด้วย ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ที่มีการคาดหวังว่าต้องรู้ เช่น การให้ยืม การทำข้อมูลผู้ใช้ให้เป็นปัจจุบัน การให้บริการจอง (Placing Holds) รายการประเมินบริการอ้างอิงที่ที่ปรึกษาใช้ประเมินปรากฏในผนวก ค

ส่วนสุดท้ายและเป็นส่วนสำคัญของการประเมินผลคือการระบุว่ารูปแบบจำลองใหม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ เป้าหมายได้สัมฤทธิ์ผล การให้บริการในระดับที่เพียงพอกับต้นทุนต่ำ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และได้ทำให้บรรณารักษ์ที่มีค่าจ้างสูงขึ้น ได้พัฒนาโครงการใหม่อื่นต่อไปหรือไม่ นอกจากนี้ แบบสำรวจ Action Gap Surveys ได้สำรวจอีกหลังจากรูปแบบจำลองใหม่ได้นำมาใช้แล้ว (Implemented) ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความเข้าใจบริการของห้องสมุด วิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ใกล้เคียงกันดังเช่นที่เคยเป็นปัญหาภายใต้รูปแบบเดิม ยิ่งกว่านั้น คำถามระดับลึกเกือบ ๑๕๐ คำถามที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาตอบจากการที่ได้รับการส่งคำถามมาให้ในปีแรกของการดำเนินงานรูปแบบใหม่ แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ได้เข้าสู่กระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม (ควรแจ้งให้ทราบด้วยว่า คำถามที่ส่งมาให้บรรณารักษ์นี้

ไม่ได้รวมคำถามบริการอ้างอิงที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาได้รับจากการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง) เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้และรูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ได้สัมฤทธิ์ผลซึ่งเป็นเป้าหมายแรก ในขณะที่ต้นทุนด้านบุคลากรลดต่ำลงมาก ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาสามารถมีส่วนร่วมในโครงการที่มียุทธศาสตร์นี้ และสามารถ มีเวลาให้กับ โครงการที่เกิดใหม่ ซึ่งเป็นผลมาจากการแยกตัวออกจากการเปลี่ยนหน้าที่การให้บริการ

การอภิปรายผล

การนำรูปแบบการให้บริการอ้างอิงใหม่มาใช้ที่ห้องสมุดวิทยาศาสตร์-วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอริโซนา เกิดจากความต้องการที่จะให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ดียิ่งขึ้น จากประสบการณ์ที่มีห้องสมุดต่าง ๆ กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้ และปัญหางบประมาณที่เพิ่มขึ้น สารสนเทศที่ได้จากการเรียนรู้ของโครงการดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดอื่นในการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้

ประการแรก ผลไม่คาดคิดของโครงการคือว่า มีการให้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ควรได้มีการฝึกอบรมมาก่อนหน้านี้ มีการประมาณการว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนห้องสมุดอาจจะไม่ต้องการการฝึกอบรมการให้บริการอ้างอิง เพราะไม่ได้เป็นผู้ให้บริการดังกล่าวอย่างเป็นทางการ ในสถานการณ์ที่เป็นจริงกลับเป็นผู้ให้บริการอ้างอิงอยู่เป็นประจำ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่มีบรรณารักษ์อ้างอิงประจำ

อยู่ หรือเพราะว่าเส้นแบ่งระหว่างบริการยืม-คืน และคำถามชี้แนะและคำถามอ้างอิงอาจเป็นที่ สับสน ไม่ว่าจะเพราะเหตุใดก็ตาม เมื่อเหตุการณ์ เช่นนี้เกิดขึ้นควร ได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการอ้างอิงมาหลายปีแล้วก่อนหน้านี้

ประการที่สอง การฝึกอบรมเป็นการ ลงทุนที่จำเป็นเร่งด่วนในเรื่องของเวลาและ ทรัพยากร และควรเป็นหนึ่งในหลักการที่สำคัญ ที่สุดของทุกองค์การนอกจากการรับบุคลากร ใหม่ การฝึกอบรมยังมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ขององค์การอีกด้วย ตามที่ Tucker (2004) กล่าวว่า “โครงการฝึกอบรมช่วยส่งเสริมให้เกิด บรรยากาศการพัฒนาบุคลากรและความสำเร็จ ได้” ถ้าได้มีการจัดเตรียม พัฒนา กองสภาพไว้ อย่างตั้งใจ บุคลากรก็จะมีควมก้าวหน้า มีความ สำเร็จในงานใหม่

โปรแกรมการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วน หนึ่งของกระบวนการส่วนอื่น ได้แก่ การ เกี่ยวข้องเป็นการส่วนตัวและการได้รับการ มอบหมาย เมื่อเจ้าหน้าที่ถูกถามว่า ได้ทำอะไร เพื่อปรับปรุงทักษะการให้บริการอ้างอิง/การฝึก อบรม เจ้าหน้าที่ได้รายงานว่า การมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลายกิจกรรม ได้แก่ การศึกษาฐาน ข้อมูลต่าง ๆ และหลักการค้นเพื่อเกิดความคุ้น เคย ศึกษาคำแนะนำการใช้ของผู้ชาย ศึกษา เว็บไซต์แนะนำเนื้อหาวิชาที่สร้างขึ้นโดยบรรณา- รักรักษ์ และอภิปรายกับบรรณากรักษ์ มีเจ้าหน้าที่ สองสามคนรายงานว่า ได้เฝ้าติดตามผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะวิชาในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถาม อ้างอิงได้และต้องมีการส่งต่อคำถาม

การเริ่มต้นทำให้มีการลงมือปฏิบัติเป็น องค์ประกอบที่มีคุณค่าของรูปแบบบริการ อ้างอิงใหม่ เพราะว่าได้ทำให้บุคลากร MAT มีความน่าเชื่อถือและมีประสบการณ์ในการตอบ คำถามอ้างอิงที่ได้รับจากโต๊ะบริการตอบคำถาม ลักษณะการพัฒนาตนเองเหล่านี้ เป็นวิธีการที่ สำคัญสำหรับทุกองค์การในการรวมการเรียนรู้ ต่อเนื่อง เนื่องจากความสามารถทำได้ทุกแหล่ง ทุก เวลา คำแนะนำเนื้อหาวิชาเป็นหลักการสำคัญ สามารถจัดให้มีได้อย่างไม่เป็นทางการ การใช้ ทรัพยากรอย่างฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับ กลุ่มสนับสนุนกลุ่มนี้ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาให้เกิดความแน่ใจถึง เครื่องมืออ้างอิงใหม่ เช่น ฐานข้อมูล หรือ ลักษณะของฐานข้อมูลที่จะเกิดขึ้น สามารถนำ มาอธิบายให้กับเจ้าหน้าที่ได้

บุคลากร MAT เกือบทั้งหมดรายงานว่า ตอบคำถามเกี่ยวกับการชี้แนะหรือเทคโนโลยี ที่ เกี่ยวข้องกับคำถาม และสิ่งที่มีอยู่ร่วมกันของผู้ ตอบแบบสอบถามคือ ไม่มีคำถามอ้างอิงถามที่ โต๊ะบริการตอบคำถาม ดังนั้น ทำให้บ่อยครั้ง ลืมไปว่าเรียนรู้อะไรในการฝึกอบรม และใน การตอบคำถามมีความยากลำบากกว่า แต่ถ้าได้ มีคำถามต่อเนื่องตามที่ได้อบรมมา จึงเกิดความ ต้องการทำการบ้านอย่างต่อเนื่องหรือฝึกอบรม ซ้ำ ประการหลังนี้เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงอุดม- คติจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ใช้ (Mozenter et al., 2003) จากแนวความคิดการฝึกอบรมซ้ำ ทำให้เกิดภาวะยากลำบาก ทั้งผู้ให้การฝึกอบรม

และผู้เข้ารับการศึกษา ดังนั้น จึงเกิดคำถามว่า ห้องสมุดสามารถพัฒนาแผนการฝึกอบรมเพื่อเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่บริการอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็อนุญาตให้ได้มีการพัฒนาเป็นผู้ให้บริการอ้างอิงตามความเป็นจริงตามแนวโน้มการลดลงของบริการอ้างอิงอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร เมื่อห้องสมุดต่าง ๆ สามารถพบคำตอบของคำถามดังกล่าวว่าบางครั้งคำถามในทางปฏิบัติที่ตอบโดยบรรณารักษ์เฉพาะวิชาสามารถให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ได้ด้วยการสนับสนุนและการฝึกอบรมต่อเนื่อง

แม้ว่ามีการย้ายบรรณารักษ์อ้างอิงจากโต๊ะบริการอ้างอิง แต่บรรณารักษ์ยังคงทำงานหนักยิ่งขึ้น เพราะต้องติดต่อกับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การจำกัดลักษณะการติดต่อกับผู้ใช้บางอย่างออกไป ไม่ได้หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาไม่มีการติดต่อกับผู้ใช้คำถามอ้างอิงในเชิงลึกทำให้ผู้ใช้เข้าสู่กระบวนการส่งต่อคำถาม หรือมีการติดต่อโดยตรงซึ่งเป็นแหล่งหนึ่งของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นความรับผิดชอบต่อการแสวงหาแหล่งอื่นให้ผู้ใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ความร่วมมือกับอาจารย์ หรือช่องทางอื่น การย้ายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาจากโต๊ะบริการตอบคำถามยังทำให้เกิดความสำคัญในการสื่อสารความรู้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดอีกด้วย ตัวอย่างเช่น มีความสำคัญกว่าที่ผ่านมากับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะได้รับการแจ้งอย่างเป็นทางการเมื่อชั้นเรียนหนึ่งได้มีการมอบหมาย

งานที่มีผลให้นักศึกษาจำนวนมากมาที่โต๊ะบริการด้วยคำถามทำนองเดียวกัน ในทางกลับกันทุกแนวโน้มที่เจ้าหน้าที่สังเกตได้ต้องสื่อสารไปยังบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่คนหนึ่งชี้แจงว่า สังเกตเห็นผู้ใช้หลายคนนำวารสารจำนวนมากไปที่เครื่องถ่ายเอกสาร และแต่ละคนต้องการที่จะทราบเกี่ยวกับการบริการบทความวารสารที่มีในเครื่องคอมพิวเตอร์ การไม่รู้จักรับบริการของห้องสมุดไม่ใช่สิ่งเดียวที่มีในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยยอร์โชน่า ไม่ว่าข่าวสารและประกาศที่เกี่ยวกับบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่อย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังคงไม่ได้รับความสนใจจากกิจกรรมที่ห้องสมุดมีขึ้นเพื่อการเรียนการสอนหรือการวิจัย แต่ก็เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นไม่หนักมากนัก ที่นำมากล่าวในที่นี้ก็เพราะว่าเพื่อเป็นแนวคิดวงจรการสะท้อนกลับที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องคู่กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดตลอดไป

จากผลย้อนกลับ มีบางสิ่งที่ทีมงานฝึกอบรมจะต้องทำได้อย่างดี ตัวอย่างหนึ่งคือการแน่ใจว่าเวลาของบรรณารักษ์ที่มีมากขึ้น จริง ๆ แล้วต้องทุ่มเทให้กับงานใหม่ การจัดเวลาใหม่ให้กับงานใหม่ของบรรณารักษ์โดยไม่มีการตรวจสอบโดยตรง ซึ่งเป็นการง่ายมากสำหรับบรรณารักษ์ที่จะเผลอไปกับการใช้เวลาเพื่องานในรูปแบบเดิมโดยไม่เริ่มต้นงานใหม่ ยิ่งกว่านั้น ทีมฝึกอบรมอาจจะขยายการฝึกอบรมให้นานออกไปอีก ทำให้บุคลากร MAT ใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการซึมซับเอกสารในชุดการฝึกอบรม

และใช้เวลากับการมีทักษะและความน่าเชื่อถือ
ขั้นสูงขึ้นจากการเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ที่โต๊ะ
บริการตอบคำถาม

โปรแกรมการฝึกอบรมที่ดีควรมี
ความยืดหยุ่นและสามารถที่จะทำให้เกิดผลย้อน
กลับจากผู้เข้าอบรม มีข้อเสนอแนะบางประการ
เพื่อเปลี่ยนแปลงสำหรับโครงการจัดฝึกอบรม
ครั้งนี้ ที่ได้รับจากบุคลากร MAT ประกอบด้วย
(๑) การจัดระบบสารสนเทศที่โต๊ะบริการเปิด
ระบบไว้ตลอดที่ช่วยให้สืบค้นได้อย่างสะดวก
เมื่อมีความต้องการหรือตรวจสอบได้อย่าง
สะดวก (๒) ให้ความในการฝึกอบรมมากขึ้น
(๓) มีการอบรมซ้ำเพิ่มขึ้น (๔) บรรณารักษ์
SET ควรมีการสังเกตการณ์ที่โต๊ะบริการตอบ
คำถามอย่างต่อเนื่องในหลายวาระตลอดปี

การสรุปผล

กระบวนการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบ
ใหม่ทั้งหมดประสบความสำเร็จเพราะเกิดจาก
ปฏิบัติการตอบกลับของผู้ใช้และการจัดสรร
เวลาใหม่ของบรรณารักษ์ ความสำเร็จก่อให้เกิด
มาตรฐานการบริการที่สูงขึ้นที่เกิดจากบุคลากร
MAT เกิดจากโปรแกรมฝึกอบรม เกิดจากระบบ
การส่งต่อคำถามซึ่งมีประสิทธิผลมากที่ให้ความ
สะดวกกับคำถามอ้างอิงที่ซับซ้อน รูปแบบการ
ให้บริการที่เกิดใหม่นี้ทำให้เกิดความสมบูรณ์
กับข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และช่วยให้
บรรณารักษ์อ้างอิงรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นและ
เพิ่มขึ้น และมีความรับผิดชอบในการให้บริการ
ผู้ใช้ขั้นมูลฐาน

References

- Bracke, M. S., et al. (2007). Finding information in a new landscape: developing new service and staffing models for mediated information services. *College & Research Libraries*. In press.
- Cravenho, J., & Sandvig, B. (2003). Survey for action, not satisfaction. *Quality Progress*, 36 (3): 63-68.
- Flanagan, P, & Horowitz, L.R. (2000). Exploring new service models: can consolidating public service points improve response to customer needs? *The Journal of Academic Librarianship*, 26 (5): 329-338.
- Mozenter, F., Sanders, B.T., & Bellamy, C.(2003). Cross-training public service staff in the electronic age: I have to learn to do what?! *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (6): 399-404.
- Peterson, C. & Kajiwara, S. (1999). Scientific literacy skills for non-science librarians: bootstrap training. *Issues in Science and Technology Librarianship*, 24. Retrieved December 11, 2006, from <http://www.istl.org/99-fall/article3.html>.
- Tucker, J. C. (2004). Getting down to business: library staff training. *Reference Services Review*, 32 (3): 293-301.
-

ผนวก ก

แบบสำรวจนี้จะช่วยให้ห้องสมุดวิทยาศาสตร์ได้ปรับปรุงบริการของห้องสมุด

จากบริการที่จัดให้ที่โต๊ะบริการสาขาวิทยาศาสตร์แง่มุมต่าง ๆ นี้ กรุณาทำเครื่องหมายกากบาท (X) (๑) ลงหน้าข้อถาม ๕ ข้อ ที่เห็นว่า มีความสำคัญมากที่สุดต่อคุณ

(๒) ลงหน้า ๕ สิ่งที่คุณรู้สึกว่ห้องสมุดทำดีที่สุด และ

(๓) ลงหน้า ๕ ด้านที่คุณรู้สึกว่ห้องสมุดต้องการปรับปรุง

สำคัญที่สุด	ทำดีที่สุด	ต้องการปรับปรุง	ข้อถาม
			ช่วยเหลือในการเลือก (Identifying) บทความและ/หรือหนังสือสำหรับหัวข้อวิจัยของคุณได้
			ช่วยเหลือในการค้นหาในกรณีที่คุณได้เลือกบทความและ/หรือหนังสือมาแล้ว
			ช่วยเหลือในการจัดให้มีการเข้าถึงอื่นเมื่อไม่พบรายการที่ต้องการหรือมีผู้ยืมออกห้องสมุดแล้ว หรือเป็นรายการที่ไม่มีในห้องสมุด
			ให้ความช่วยเหลือทางกายภาพในการค้นหารายการต่าง ๆ ในห้องสมุด
			ให้ความช่วยเหลือกับคำถามเกี่ยวกับสารสนเทศของวิทยาเขตและ/หรือบริการต่าง ๆ
			ให้การชี้แจงนโยบายห้องสมุด
			ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือคำถามเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์
			ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือคำถามเกี่ยวกับอุปกรณ์อื่น (เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องอ่านบัตร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น)
			ช่วยเหลือในการค้นหาคอมพิวเตอร์สักเครื่อง ขณะมีผู้ใช้งานจำนวนมาก
			ให้คำตอบที่ถูกต้องสำหรับคำถามข้อเท็จจริง
			ให้สารสนเทศที่ช่วยให้คุณตอบคำถามของคุณได้
			สร้างความมั่นใจให้เห็นว่าเราเข้าใจคำถามของคุณ
			อธิบายขั้นตอนการค้น / แสดงให้เห็นว่าได้รับคำตอบอย่างไร
			มีการสอนให้แก่ปัญหาโจทย์ หรือทำให้ได้รับคำตอบด้วยตัวของตนเอง

สำคัญที่สุด	ทำดีที่สุด	ต้องการปรับปรุง	ข้อถาม
			มีการแจกเอกสาร ให้ความช่วยเหลือการแก้ปัญหาทางออนไลน์ และสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์
			แสดงให้เห็นความสนใจในการให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อคุณด้วยความสุภาพ
			ใช้เวลานานมากที่ต้องคอยถามคำถาม
			ใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมในการตอบคำถามของคุณ
			ให้สารสนเทศครบตามที่ต้องการ
			มีการตรวจสอบจนแน่ใจว่าความต้องการของคุณได้รับการตอบสนองครบแล้ว
			ส่งต่อคำถามของคุณไปยังบุคคลหรือสถานที่ถูกต้องเมื่อเราไม่สามารถตอบคำถามของคุณได้
			ผู้เชี่ยวชาญที่เราส่งคำถามคุณไป คุณมีเวลาที่เหมาะสมเพื่อการนัดหมาย
			ให้บริการในเวลาที่คุณต้องการคำตอบ
			มีการประชาสัมพันธ์บริการของเรา

ข้าพเจ้าเป็น

- นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 อาจารย์ เจ้าหน้าที่ อื่น ๆ

กรุณาใช้หน้าหลังเพื่อให้ข้อคิดเห็นใด ๆ

เมื่อทำแบบสำรวจเสร็จแล้ว กรุณาหย่อนลงในกล่องรับแบบสำรวจ ขอขอบคุณ

ผนวก ข

ตัวอย่างชุดการฝึกอบรบบริการอ้างอิงสำหรับบุคลากร MAT

เรื่อง วรรณคดีด้านวิทยาศาสตร์

ประมาณ ๑.๕ ชั่วโมง

ผลลัพธ์

เมื่อจบการฝึกอบรบชุดนี้ ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถ

- ค้นหาชื่อเต็มของวารสารหรือรายงานการประชุมจากอักษรย่อได้
- ค้นหาอักษรย่อมาตรฐานสำหรับชื่อวารสารหรือรายงานการประชุมได้
- บอกความแตกต่างระหว่างวรรณคดีการอ้างอิงและวรรณคดีประเภทอื่นได้
- เข้าใจความสำคัญของบทความที่ได้รับการอ้างอิง
- เข้าใจความแตกต่างของชื่อวรรณคดีการอ้างอิง
- สืบค้น Science Citation Index จากผู้แต่งที่ถูกอ้างอิงได้
- สืบค้น Science Citation Index จากผลงานที่ถูกอ้างอิงได้
- ปฏิบัติการสืบค้นโดยการเชื่อมผู้แต่งและที่อยู่ได้
- ปฏิบัติการสืบค้นตามหัวข้อวิชาและจำกัดขอบเขตการค้นได้
- บันทึกการค้นได้
- พิมพ์ผลการค้นได้
- บันทึกผลการค้นได้
- ส่งผลการค้นทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้
- ใช้ Journal Citation Reports ได้

โครงร่าง (Outline)

๑. แหล่งอักษรย่อชื่อวารสาร

บ่อยครั้งที่ผู้ใช้มีข้อมูลบรรณานุกรมที่แหล่งหรือชื่อวารสารเป็นตัวย่อ รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด (Catalog) มักไม่ให้ข้อมูลเหล่านี้ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็น

อย่างยิ่งอันดับแรกต้องค้นพบชื่อเต็มของแหล่งหรือชื่อวารสารก่อน รายชื่อด้านล่างนี้เป็นคำตอบที่สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

- *Periodical Title Abbreviations: by Abbreviations* (vol. 1), Z6945.A2 P47
- *Periodical Title Abbreviations: by Title* (vol. 2), Z6945.A2 P47
- *CASSI: Chemical Abstracts Service Source Index*, QD1 .C53
- *Acronyms, initialisms & abbreviations dictionary*, P365 .A28

๒. วรรณกรรมอ้างอิงเบื้องต้น

- นิยามวรรณกรรมอ้างอิง

“วรรณกรรมอ้างอิงคือรวมรายการอ้างอิงที่ถูกอ้างอิงทั้งหมดจากบทความวารสารที่เผยแพร่ในช่วงปีใดปีหนึ่งหรือช่วงหลายปี ในวรรณกรรมอ้างอิงสามารถค้นหาผลงานที่ทราบไปยังผลงานใหม่ที่ถูกอ้างอิงได้”

- การใช้การอ้างอิงเพื่อการค้นหา

(เช่น ศาสตราจารย์ ก กำลังจะรักษาสถานภาพการดำรงตำแหน่ง และต้องการค้นหาวรรณกรรมอ้างอิงผลงานของท่านที่ได้รับการอ้างอิงสูง ดังนั้นเป็นการแสดงให้เห็นค่าผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชานั้น)

- นอกจากนี้ยังสามารถใช้ค้นหาเนื้อหาวิชาหรือสร้างความสมบูรณ์ให้กับรายการบรรณานุกรมบางส่วนได้
- รายชื่อวรรณกรรมอ้างอิง ได้แก่ Web of Science, Web of Knowledge, Science Citation Index, Social Science Citation Index, Arts & Humanities Citation Index

๓. หน้าจอ / ส่วนต่อประสานการสืบค้น (Search Interface) ของวรรณกรรมอ้างอิง

เป็นการแสดงให้เห็นว่าปุ่มแต่ละปุ่มหรือลิ้งค์แต่ละลิ้งค์ของส่วนต่อประสานการสืบค้นทำอะไรได้บ้าง

๔. การสืบค้นผู้แต่งที่มีการอ้างอิงใน Science Citation Index

† แบบฝึกหัด ให้ทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ ๒ คน Barbara Cone-Wesson เป็นอาจารย์ภาควิชาวิทยาศาสตร์การพูดและการได้ยิน มีวิธีค้นหาชื่อของเธอวิธีใดบ้าง เมื่อเธอเป็นผู้แต่งที่ได้รับการอ้างอิง โดยมียัติภังค์ที่นามสกุลเธอด้วย ให้พยายามค้นที่นามสกุลด้วยวิธีที่แตกต่างกันอย่างน้อย ๒ วิธี แล้วตอบคำถามว่า (๑) ให้ผลการค้นแตกต่างกันหรือไม่

(๒) ชื่อกลางเป็นชื่อที่มีการอ้างอิงหรือไม่ (๓) ถ้าเป็นเช่นนั้น คุณคิดว่าเกิดอะไรขึ้นกับผลการค้นด้วยวิธีดังกล่าว

๕. การสืบค้นผลงานที่มีการอ้างอิงใน Science Citation Index

๖. การสืบค้น Science Citation Index เป็นการค้นแบบทั่วไปตามชื่อผู้แต่งและที่อยู่

+ แบบฝึกหัด ให้ทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ ๒ คน มีใครบ้างในมหาวิทยาลัยอริโซนา (ทั้งวิทยาเขตกลางและวิทยาเขตทางการแพทย์) ที่ได้เขียนผลงานต่าง ๆ เกี่ยวกับสุนัขล่าสัตว์

๗. การสืบค้น Science Citation Index เป็นการค้นแบบทั่วไป

๘. บันทึกการค้น

๙. พิมพ์ / บันทึก / ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ผลการค้น

๑๐. คำแนะนำทั่วไปการค้นกรณีการอ้างอิง

- การค้นหาของฐานข้อมูลนี้อาจจะช้า – อย่ายกเลิกการค้นหา
- ควรใช้ปุ่มนำทาง (Navigation) ที่มีอยู่ภายในกรณีการอ้างอิง แทนการใช้ปุ่มนำทางของเบราเซอร์

๑๑. Journal Citation Reports

Journal Citation Reports เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะพิเศษมาก เป็นส่วนหนึ่งของฐานข้อมูล Web of Knowledge / Web of Science ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงว่า

- วารสารในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งมีความถี่ในการได้รับการอ้างอิงสูงสุด
- วารสารในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งมีค่าผลกระทบสูงสุด
- เป็นวารสารชั้นนำในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง
- เป็นบทความที่มีการเผยแพร่มากที่สุดในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง

ฉบับพิมพ์ Science Edition: ประกอบด้วยข้อมูลจากวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกว่า ๕,๗๐๐ ชื่อ

ฉบับพิมพ์ Social Sciences Edition: ประกอบด้วยข้อมูลจากวารสารทางด้านสังคมศาสตร์กว่า ๑,๗๐๐ ชื่อ

ผนวก ค

บัญชีรายการตรวจสอบการให้บริการอ้างอิง

๑. แสดงให้เห็นถึงการใช้ทักษะการสัมภาษณ์บริการอ้างอิง / การใช้เครื่องมือต่าง ๆ (ได้แก่ การบันทึกสถิติ)

บันทึก:

๒. การมีความรู้ในการระบุสถานที่หรือบุคคลที่จะส่งคำถามไปให้

บันทึก:

๓. การมีความรู้ในการระบุเครื่องมืออ้างอิง ที่มีอยู่ในหอสมุดกลางหรือห้องสมุดวิทยาศาสตร์

๔. การรู้หน้าที่ว่าผู้ใช้น่าจะมีความสามารถช่วยตัวเองได้ และมีทักษะในการสอนผู้ใช้

- ให้การสอนผู้ใช้เกี่ยวกับ:

- ตรวจสอบและทำข้อมูลผู้ใช้ให้เป็นปัจจุบัน

- การยืมต่อ

- การค้นหาวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด รายการสำรอง รายการที่ห้องสมุดมีบทความ เป็นต้น (ในรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์-Online Catalog)

- การจองและการยกเลิกการจอง / การเรียกคืนคำสั่งที่ยกเลิก

- การค้นหาวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด

- ทำให้ผู้ใช้เห็นกิจกรรมเป็นขั้นเป็นตอน

- การแนะนำให้ผู้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ค้นหารายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ เมื่อเห็นว่าผู้ใช้ค้นหาได้

- ส่งเสริมให้ผู้ผู้ใช้ใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ

บันทึก:

๕. มีความสามารถที่ผู้ใช้พร้อมเข้าหาได้ และเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล

บันทึก: