

## การปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์

### Evidence-Based Library and Information Practice

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล<sup>1\*</sup> Somporn Puttapithakporn<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประเทศไทย; Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand.

\* Corresponding author email: Somporn.put@stou.ac.th

#### บทคัดย่อ

บทความกล่าวถึงแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์ หรือกระบวนการอีบีแอลไอพี ทั้งในด้านความหมายและพัฒนาการของแนวคิด กระบวนการของการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ และตัวอย่างการใช้กระบวนการอีบีแอลไอพีในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดเฉพาะ

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์ แนวคิดและพัฒนาการ กระบวนการอีบีแอลไอพี

#### Abstract

This article discusses important concepts of Evidence-Based Library and Information Practice (EBLIP), its definition and development of the concepts. Also provided are examples of the operation process of various types of libraries based on the EBLIP: academic, school public and special libraries.

**Keywords:** Evidence-Based Library and Information Practice, concepts and development, EBLIP process

#### 1. บทนำ

ในช่วงทศวรรษ 1990 ได้เกิดการเคลื่อนไหวในกลุ่มวิชาชีพและศาสตร์หลายกลุ่ม เช่น แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติวิชาชีพที่แตกต่างจากเดิม โดยอาศัยแนวคิดของการปฏิบัติบนพื้นฐานของหลักฐานหรืออีบีพี (Evidence-Based Practice—EBP) (Eldredge, 2000; Wilson, 2013) ซึ่งเป็นการบูรณาการ 1) ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เช่น ในคลินิก 2) หลักฐานที่ดีและเป็นปัจจุบัน

และ 3) คุณค่าที่เกิดต่อผู้รับบริการและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อการปฏิบัติวิชาชีพที่คุณภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการใช้หลักฐานจากการวิจัยและการศึกษาอย่างเป็นระบบ (Sackett et al., 1996)

จุดเริ่มต้นสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิชาชีพอื่น ๆ คือ การแพทย์เชิงประจักษ์ หรือเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ หรือการแพทย์บนพื้นฐานของหลักฐาน หรืออีบีเอ็ม (Evidence-Based Medicine—EBM) ฐานคิดสำคัญของการแพทย์เชิงประจักษ์ คือ ในด้านเวชปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การวินิจฉัย หรือการให้บริการทางการแพทย์ต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “หลักฐาน” ที่เกิดจากการวิจัย การศึกษา และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มากกว่าการใช้ข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Expert opinion) หรือการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน (Standard practice) เนื่องจากข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานนั้น ไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมเท่ากับหลักฐานทางคลินิกที่ดีที่สุดและเป็นปัจจุบัน (Current best evidence) ในการตัดสินใจและให้บริการทางการแพทย์ ทั้งยังถือว่า การแพทย์เชิงประจักษ์เป็นการบูรณาการความเชี่ยวชาญทางคลินิกของแพทย์ผู้ให้การรักษากับหลักฐานจากการวิจัยทางคลินิกที่ดีที่สุดที่จะหาได้ (Sackett et al., 1996)

ดังนั้น การแพทย์เชิงประจักษ์จึงมุ่งสนับสนุนการรวบรวม การแปลผล และการบูรณาการหลักฐานที่ถูกต้อง สำคัญ และนำมาใช้ได้ ทั้งที่มาจาก การวิจัย การสังเกตจากคลินิก และจากที่ผู้ป่วยได้แจ้งมา หลักฐานเหล่านี้จะได้รับการคัดเลือกตามสถานการณ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและการรักษาให้เป็นหลักฐานที่มีอยู่และดีที่สุด (Best available evidence) หลังจากนั้นหลักฐานที่ผ่านการคัดเลือกจะนำมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ที่มี “คุณภาพ” โดยเฉพาะในการตัดสินใจและการวินิจฉัยทางการแพทย์

แนวคิดการแพทย์เชิงประจักษ์ได้ขยายไปยังการแพทย์ในสาขาต่าง ๆ การพยาบาล สาธารณสุข และอื่น ๆ เช่น การจัดการ งานสังคมสงเคราะห์ นโยบายสาธารณะ และการศึกษา ในวงการบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ กลุ่มบรรณารักษ์ห้องสมุดแพทย์และสถาบันที่ให้บริการทางการแพทย์เป็นกลุ่มแรกที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดด้านดังกล่าว โดยเริ่มนำมาใช้ในการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพ

## 2. พัฒนาการและความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์

เมื่อ ค.ศ. 1997 Jonathan Eldredge อาจารย์และบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะเวชศาสตร์ University of New Mexico ได้นำเสนอเรื่องการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Librarianship—EBL) โดยมีรากฐานมาจากการแพทย์เชิงประจักษ์ โดยได้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะของการแพทย์เชิงประจักษ์และการดูแลสุขภาพเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Health Care—EBHC) สามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพได้ เนื่องจากทั้งการแพทย์เชิงประจักษ์และการปฏิบัติงานห้องสมุดเชิงประจักษ์เป็นวิธีการที่มีลักษณะเป็นพลวัต วิวัฒนาการบูรณาการวิจัยกับการปฏิบัติเข้าด้วยกัน โดยการใช้การวิจัยและองค์ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพมาเป็นฐานในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพ น่าเชื่อถือและทันสมัย อีกทั้งยังกระตุ้นให้บรรณารักษ์ทำงานวิจัยที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานวิชาชีพด้วย (Eldredge, 2000)

กระแสความเคลื่อนไหวของแนวคิดการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์ ที่เริ่มต้นจากวงการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพได้ขยายไปสู่ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ในขณะเดียวกัน คำศัพท์ที่ใช้เรียก เริ่มจาก การปฏิบัติงานห้องสมุดตามหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือ อีบีแอล (Evidence-Based Librarianship—EBL) ได้ขยายไปครอบคลุมการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ หรืออีบีแอลไอ (Evidenced-Based Library and Information—EBLI) หรืออีบีแอลไอพี (Evidenced-Based Library and Information Practice—EBLIP) และการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ หรืออีบีไอพี (Evidence-Based Information Practice – EBIP) อย่างไรก็ตาม ใน ค.ศ. 2005 การประชุมการปฏิบัติงานห้องสมุดตามหลักฐานเชิงประจักษ์ ครั้งที่ 3 ณ เมืองบริสเบน ประเทศออสเตรเลีย ได้ตกลงกันว่าการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์ที่นำมาใช้ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ควรใช้คำเรียกที่ครอบคลุมทั้งสาขาว่า การปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ หรืออีบีแอลไอพี (Evidenced-Based Library and Information Practice—EBLIP) และในปีต่อมา ได้มีการจัดทำวารสารแบบเปิดชื่อ Evidence Based Library and Information Practice (EBLIP) เริ่มตีพิมพ์ในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2006 วารสาร EBLIP มีบทบาทสำคัญอย่างต่อเนื่องในการสื่อสารและเผยแพร่ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ในด้านนี้ ควบคู่ไปกับการประชุมการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ (EBLIP Conference) ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี การนำเสนอบทความวิชาการในที่ประชุม และการเขียนและเผยแพร่บทความและเอกสารวิชาการและงานวิจัยช่วยส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการแนวคิดการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ในห้องสมุดทุกประเภท (Cahill & Richey, 2012; Hallam, 2018) นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งศูนย์การปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ (Centre for Evidence Based Library & Information Practice) ขึ้น ณ University of Saskatchewan ประเทศแคนาดา เพื่อสนับสนุนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ให้มีบทบาทเป็นนักวิจัยและส่งเสริมการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐาน (University of Saskatchewan, n.d)

โดยสรุป การปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศเชิงประจักษ์หรืออีบีแอลไอพี หมายถึงแนวคิดและกระบวนการที่มุ่งสนับสนุนการรวบรวม การแปลผล และการบูรณาการหลักฐานที่ถูกต้อง สำคัญ และนำมาใช้ได้ ทั้งที่มาจากทฤษฎี การสังเกตของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศผู้ให้บริการ และจากที่ผู้ใช้ได้แจ้งมา หลักฐานเหล่านี้จะได้รับการคัดเลือกตามสถานการณ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ความพอใจของผู้ใช้ และการให้บริการให้เป็นหลักฐานที่มีอยู่และดีที่สุด (Best available evidence) หลังจากนั้นหลักฐานที่ผ่านการคัดเลือกจะนำมาใช้ในการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะเพื่อการวินิจฉัยและการตัดสินใจของบรรณารักษ์ (Booth, 2002; Eldredge, 2006; Given, 2007)

### 3. กระบวนการของการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์หรือกระบวนการอีบีแอลไอพี

กระบวนการของการปฏิบัติงานห้องสมุดและสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์หรือกระบวนการอีบีแอลไอพี แสดงให้เห็นขั้นตอนของการนำอีบีแอลไอพีไปใช้ในการปฏิบัติวิชาชีพอย่างเป็นระบบเพื่อการตัดสินใจ การปฏิบัติงานรวมทั้งการพัฒนาบริการ ทั้งนี้มีผู้นำเสนอกระบวนการและเรียกชื่อขั้นตอน

ต่างกัน แต่มีแนวคิดที่ใกล้เคียงกัน ในที่นี้จำแนกออกเป็น 5 ขั้นตอนสำคัญดังนี้ (Eldredge, 2012; Eldredge, 2000, 2006; Koufogiannakis & Brettell, 2016)

**3.1. การกำหนดคำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้** (Formulate a clearly defined and answerable question) คำถามอาจมาจากปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือข้อสงสัยในระหว่างการทำงาน คำถามหรือโจทย์เหล่านี้ต้องเป็นคำถามที่ไม่ใช่เพียงเพื่อการอภิปราย แต่เป็นคำถามที่ต้องการ “คำตอบ” เพื่อช่วยปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น คำถามเหล่านี้จึงต้องมีความชัดเจนและมีขอบเขตที่แน่นอน โดยอาจขึ้นต้นด้วย ใคร (Who?) อะไร (What?) วัดอย่างไร (How is it measured) เปรียบเทียบกับอะไร (Compared with what?) (Richardson et al., 1995) บางครั้งอาจสามารถตั้งคำถามที่เกิดขึ้นหลายคำถาม หรือคำถามย่อย ๆ มารวมกัน เพื่อให้มีขอบเขตและความชัดเจน

การกำหนดคำถามนั้น สามารถกำหนดคำถามทั้งเชิงทำนายในอนาคต (Predictive questions) คำถามเชิงสอดแทรก (Intervention questions) เช่น ระหว่างการสอนการค้นสารสนเทศด้วยบรรณารักษะกับการเรียนบทเรียนด้วยตนเองทางเว็บ วิธีใดทำให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีกว่ากัน และคำถามเชิงสำรวจเบื้องต้นหรือเชิงบุกเบิก (Exploration questions) ส่วนใหญ่เป็นการตั้งคำถามว่า “ทำไม” และมักต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Eldredge อ้างถึงใน Booth, 2006) โดยมีโครงสร้างในการตั้งคำถามแต่ละคำถามเพื่อให้ชัดเจนและครอบคลุม เช่น ในการกำหนดกรอบโครงสร้างคำถามอย่างมีระบบ ตามกรอบแนวคิดสไปซ์ (SPICE framework) ซึ่งเป็นกรอบที่พัฒนาต่อยอดจาก PICO (Population, Intervention, Comparison and Outcomes) เพื่อให้เหมาะสมกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มากขึ้น โดยมีการขยายประชากร (Population) จากแนวคิด PICO เป็นสถานที่ (Setting) และมุมมอง (Perspective) รวมทั้งปรับจากผลลัพธ์ (Outcomes) มาเป็นการประเมิน (Evaluation) เพื่อให้ครอบคลุมการประเมินผลผลิต (Outputs) และผลกระทบ (Impacts) (Booth, 2006)

กรอบแนวคิดสไปซ์ ประกอบด้วยการตั้งคำถามที่ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- 1) สถานที่ (Setting) เป็นคำถามที่ถามว่า “ที่ไหน”
- 2) มุมมอง (Perspective) เป็นคำถามที่ถามว่า “เพื่อใคร”
- 3) การสอดแทรก (Intervention) เป็นคำถามที่ถามว่า “อะไร”
- 4) การเปรียบเทียบ (Comparison) เป็นคำถามที่ถามว่า “เปรียบเทียบกับอะไร”
- 5) การประเมิน (Evaluation) เป็นคำถามที่ถามว่า “ได้ผลอะไร”

**3.2. การค้นหาหลักฐานที่ดีที่สุด (Search for the best evidence)** แม้บรรณารักษะจะคุ้นเคยกับการแสวงหาสารสนเทศ แต่ในการค้นหาหลักฐานในกระบวนการอีบีแอลไอพีนั้น จำเป็นต้องมีการค้นหาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้หลักฐานที่มีคุณภาพดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นวรรณกรรมที่มีการตีพิมพ์และไม่ได้ตีพิมพ์ รวมทั้งแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การค้นหาที่เฉพาะเจาะจง และมีการปรับกลยุทธ์การค้นหา เช่น กำหนดช่วงเวลา การใช้หัวเรื่องควบคุม โดยเฉพาะสำหรับฐานข้อมูลที่มีการควบคุมคำศัพท์ที่มีคุณภาพ รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลสำคัญในด้านนั้น ๆ

ในกระบวนการอปีแอลไอพี จำเป็นต้องมีการจัดลำดับของกลุ่มหลักฐานที่รวบรวมได้ โดยหลักฐานทั้ง 6 กลุ่มมีน้ำหนักความน่าเชื่อถือต่างกัน ได้แก่ กลุ่มลำดับต้นจัดว่าเป็นหลักฐานที่มีน้ำหนักความน่าเชื่อถือสูงกว่าหลักฐานกลุ่มลำดับรองลงมา ในการจัดลำดับคุณภาพของหลักฐาน ใช้หลักการของการวิจัยทางวิทยาศาสตร์โดยเฉพาะการวิจัยทางคลินิกเป็นหลัก ดังนี้ (Eldredge, 2000; Highfield, 2017)

การทบทวนหรือปริทัศน์กลุ่มงานวิจัยที่ดำเนินการอย่างเคร่งครัดหรือการทบทวนวรรณกรรมวิจัยอย่างเป็นระบบ (Systemic reviews of multiple rigorous research studies) ในที่นี้รวมถึงการวิจัยแบบอภิมาน (Meta-analysis) ด้วย

- 1) การสังเคราะห์หลักฐาน (Evidence syntheses) หรือการประเมินวรรณกรรมในหัวข้อหนึ่ง ๆ อย่างวิพากษ์ (Critically-appraised topics)
- 2) สรุปย่อบทความ (Article synopses) หรือสรุปย่อแต่ละบทความโดยการประเมินบทความอย่างวิพากษ์
- 3) การวิจัยเชิงทดลองแบบสุ่ม (Randomized controlled trials)
- 4) การศึกษาแบบโคฮอร์ตหรือการศึกษาประชากรตามรุ่น (Cohort studies)
- 5) ชุดกรณีศึกษา (Case series) ซึ่งเป็นการศึกษาแบบมีกรณีควบคุม (Case-controlled studies)
- 6) ข้อมูลภูมิหลัง (Background information) หรือความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert opinion)

**3.3. การประเมินหลักฐานเชิงวิพากษ์ (Critically appraise the evidence)** หลังจากได้ค้นและจัดลำดับกลุ่มหลักฐานที่ได้แล้ว จึงต้องมีการประเมินหลักฐาน โดยมีหลักสำคัญ 2 ข้อ คือ การประเมินว่าหลักฐานนั้น ๆ มีความเที่ยง (Validity) หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งว่า หลักฐานนั้น ๆ โดยเฉพาะผลการวิจัยเกี่ยวข้องกับข้อคำถามหรือปัญหาที่ระบุไว้ในด้านไหน อย่างไร (Relevance) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการอ่านอย่างวิเคราะห์และวิพากษ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลาอย่างยิ่ง เพื่อให้ได้หลักฐานที่มีความเที่ยงและความเกี่ยวข้องกับคำถามที่ได้กำหนดไว้ เป็นที่สังเกตว่า ในการประเมินหลักฐานแต่ละประเภท อาจจำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินที่แตกต่างกัน (Clyde, 2005)

ตัวอย่างคือ การประเมินการวิจัยเชิงทดลองแบบสุ่ม ต้องให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีการวิจัยทีละขั้นตอนอย่างรอบคอบ เพราะหากดำเนินการไม่ถูกต้องหรือเคร่งครัด ข้อค้นพบหรือหลักฐานที่ได้จะขาดความน่าเชื่อถือ ในทางกลับกันหากมีการดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยอย่างเคร่งครัด หลักฐานที่ได้จะมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง ขณะที่เมื่อประเมินหลักฐานจากการสำรวจเชิงพรรณนา มักมุ่งให้ความสนใจกับระเบียบวิธีการวิจัยน้อยกว่าการวิจัยเชิงทดลองแบบสุ่ม เพราะส่วนใหญ่เป็นการใช้แบบสอบถามเป็นหลัก

### 3.4. การนำหลักฐานไปใช้ในการปฏิบัติงาน (Apply the results in practice)

หลังจาก 3 ขั้นตอนแรก ขั้นตอนการนำไปใช้ถือว่าขั้นตอนที่สำคัญ เพราะผู้ปฏิบัติต้องเกิดความเข้าใจในหลักฐานที่ได้รวบรวมและประเมิน จะเลือกนำหลักฐานชิ้นใดมาใช้ในขั้นตอนใด นอกจากนี้จะต้องพยายามรวบรวมหลักฐานที่ทำให้เห็นข้อดีและข้อจำกัดของทางเลือกต่าง ๆ รวมทั้งข้อควรระวังหรือความเสี่ยงต่าง ๆ หลักสำคัญในการนำหลักฐานไปใช้ คือ ต้องนำหลักฐานไปใช้ร่วมกับการปฏิบัติงาน (Integration) ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การกำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติ หรือการปรับปรุงบริการโดยในการนำไปใช้อาจต้องพิจารณาความต้องการและลักษณะของผู้ใช้หรือผู้รับบริการด้วย อย่างไรก็ตาม การนำหลักฐานไปใช้นี้ไม่ใช่เป็นการตัดสินใจไว้ล่วงหน้า แต่เป็นการหาหลักฐานมาประกอบทางเลือกที่ตนได้เลือกไว้แล้ว

### 3.5. การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Evaluate the effectiveness)

การดำเนินงานตามกระบวนการอีบีแอลไอพี ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาตนเองสำหรับนักวิชาชีพ และการพัฒนาการปฏิบัติงานวิชาชีพต่อไป โดยทั่วไปมักเป็นการประเมินตนเอง โดยอาจมีการจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการตรวจประเมินหรือรับรองมาตรฐาน (Audit or accreditation) จากรายงานการประเมินตนเอง

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ จากบทบาทของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการทั้งในด้านแนวคิด ขอบเขต และสิ่งที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอน

#### ตารางที่ 1 รายละเอียดการดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการอีบีแอลไอพี

(ปรับปรุงจาก Koufogiannakis & Brettle, 2016)

ขั้นตอนของกระบวนการ	ต้องทำอะไรบ้าง	ต้องตั้งคำถามประเภทใด	ต้องกระทำการใด
1. การกำหนดคำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้	ทำความเข้าใจปัญหาและระบุปัญหา	มีอะไรบ้างที่ฉันรู้แล้วเกี่ยวกับปัญหานี้ อธิบายให้ชัดเจนถึงความรู้ที่มีอยู่ ระบุข้อสรุปเบื้องต้น ความยากลำบากที่อาจเป็นอุปสรรค ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันเอกสารภูมิหลัง การอภิปรายอย่างตรงไปตรงมา และการกำหนดลำดับความสำคัญ พิจารณาถึงความเร่งด่วนของสถานการณ์ ข้อจำกัดทางการเงิน และเป้าหมาย	กำหนดขอบเขตและระบุปัญหาที่ต้องการการตัดสินใจ แก้ปัญหาหรือพัฒนา
2. การค้นหาหลักฐานที่ดีที่สุด	เก็บรวบรวมหลักฐานจากหลายแหล่งที่มีความเหมาะสมที่สุดกับคำถาม/ปัญหา	หลักฐานประเภทใดที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา วรรณกรรมกล่าวไว้อย่างไร ผู้ที่จะได้รับผลกระทบมีความเห็นอย่างไร มีสารสนเทศหรือข้อมูลท้องถิ่นอะไรบ้าง เพื่อนร่วมงานจากสถาบันอื่น ๆ จะช่วย	รวบรวมหลักฐานจากแหล่งต่าง ๆ ที่เหมาะสม รวมทั้งงานวิจัย หลักฐานอื่น เช่น สถิติ รายงาน-และความรู้ทางวิชาชีพ

ขั้นตอนของกระบวนการ	ต้องทำอะไรบ้าง	ต้องตั้งคำถามประเภทใด	ต้องกระทำการใด
		แบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานด้วยกัน ได้ไหม อะไรเป็นหลักฐานที่สำคัญที่สุดที่ จะช่วยให้เข้าใจปัญหาที่ระบุไว้	
3. การประเมินหลักฐานเชิงวิพากษ์	นำหลักฐานมาใช้ ยืนยันส่วนต่าง ๆ ของ ปัญหา ประเมิน หลักฐานทั้งในเชิง ปริมาณและคุณภาพ	ในบรรดาหลักฐานที่รวบรวมมาได้ หลักฐานชิ้นใดดีที่สุด เพราะเหตุใด หลักฐานชิ้นใดน่าเชื่อถือและมีความเที่ยง ที่สุด หลักฐานชิ้นใดเหมาะที่นำมาใช้กับ สถานการณ์ปัจจุบันได้ดีที่สุด ส่วนใดของ หลักฐานชิ้นนี้สามารถนำมาใช้ในบริบท การทำงานของฉัน	ประเมินค่าน้ำหนักโดย พิจารณาจากลำดับคุณภาพ ของหลักฐานประเภทต่าง ๆ หรือความสมดุลของแหล่ง หลักฐาน ระบุว่าหลักฐาน แต่ละชิ้นมีใจความโดยรวม ว่าอย่างไร
4. การนำหลักฐานไปใช้ในการปฏิบัติงาน	กำหนดวิธีที่ดีที่สุด ถ้า ทำงานเป็นกลุ่ม พยายามให้ได้ข้อตกลง ที่เป็นเอกฉันท์บน พื้นฐานของหลักฐาน และเป้าหมายของ องค์การ	หลักฐานได้รับการตรวจสอบอย่าง เปิดเผยโดยปราศจากอคติหรือไม่ อะไร คือการตัดสินใจที่ดีที่สุดหลังจากที่ได้ พิจารณาทุกอย่างเกี่ยวกับปัญหา บริบท และหลักฐาน ได้มีการพิจารณาถึง ทางเลือกอื่น ๆ ที่สมเหตุสมผลหรือไม่ การตัดสินใจนี้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ ห้องสมุดอย่างไร การตัดสินใจนี้ยังรักษา เป้าหมายและคุณค่าขององค์การไว้ หรือไม่ สามารถอธิบายการตัดสินใจนี้ ด้วยความมั่นใจหรือไม่ ยังมีคำถามใดหลง เหลืออยู่อีก	กำหนดสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และ เริ่มนำการตัดสินใจไป ดำเนินการ
5. การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	ทบทวนเป้าหมายและ ความต้องการ และ ไต่ตรองความสำเร็จ ในการดำเนินงาน	เมื่อนำการตัดสินใจไปดำเนินการแล้ว จึง พิจารณาว่าอะไรที่ได้ผล อะไรที่ไม่ได้ผล ควรจะต้องทำอะไรอีก การดำเนินการทำ ให้เกิดคำถามหรือปัญหาใหม่หรือไม่	ประเมินการตัดสินใจและ พิจารณาว่าเมื่อนำไป ดำเนินการแล้วเกิดผล อย่างไร พิจารณาทบทวน และการปฏิบัติงานของตน อภิปรายสถานการณ์กับ ผู้อื่น และกำหนดว่าต้อง ปรับเปลี่ยนอะไรบ้าง

กระบวนการข้างต้นสะท้อนให้เห็นกรอบแนวคิด (Framework) ของอีบีแอลไอพีที่มุ่งเน้นการใช้หลักฐานจากงานวิจัยหรือการศึกษาที่เป็นระบบ เพื่อประกอบการตัดสินใจท่ามกลางความไม่แน่นอน แทนที่จะใช้เพียงประสบการณ์ ความรู้เฉพาะตน หรือเจตคติ ทำให้บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีความเป็น “ศาสตร์” ที่มีหลักและวิธีการที่เคร่งครัดและเป็นระบบ ด้วยการนำหลักคิดจากความสำเร็จของวงการแพทย์ในการนำการแพทย์เชิงประจักษ์มาใช้ทั้งในการสอน การฝึกและการประกอบวิชาชีพ

นอกจากนี้ ในบางกรณียังมีการเพิ่มเติมขั้นตอนสุดท้าย คือ การเผยแพร่ (Dissemination) ซึ่งอาจเป็นการตีพิมพ์ในวารสาร การนำเสนอในการประชุมทางวิชาการ/วิชาชีพ การแบ่งปันกับเพื่อนร่วมวิชาชีพ การเผยแพร่ผ่านเว็บในรูปแบบของบล็อก หรือการสื่อสารผ่านสื่อสังคมต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดของ University of Saskatchewan

กระบวนการอีบีแอลไอพีมีบรรณารักษ์และนักสารสนเทศผู้ปฏิบัติเป็นศูนย์กลาง ไม่ว่าจะป็นระดับบุคคลหรือกลุ่ม ช่วยให้บรรณารักษ์และนักสารสนเทศได้ดำเนินการอย่างพินิจพิเคราะห์บนพื้นฐานของหลักฐานจากแหล่งที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะงานวิจัย คุณค่าของกระบวนการอยู่ที่ศักยภาพในการช่วยก่อร่างและแนะแนวความคิดของบรรณารักษ์ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดคำถาม การคิดเชิงวิเคราะห และ การอภิปรายกับเพื่อนร่วมงาน กระบวนการนี้จึงใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับบรรณารักษ์และนักสารสนเทศรายบุคคลและรายกลุ่ม (Hallam, 2018; Koufogiannakis & Brettle, 2016)

หลังจากนั้น กระบวนการอีบีแอลไอพีมีการแพร่ขยายจากห้องสมุดการแพทย์ไปยังห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะอื่น หากพิจารณาเชิงหน้าที่ (Functions) หรือกระบวนการปฏิบัติงานในห้องสมุด จะเห็นว่ากระบวนการอีบีแอลไอพีจะเป็นประโยชน์ต่องานด้านการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการห้องสมุด การจัดการบริการค้นคืนและเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งการจัดการส่งเสริมการใช้บริการและการตลาดห้องสมุด (Crumley & Koufogiannakis, 2002) และมีการขยายและปรับปรุงแนวคิดของกระบวนการอีบีแอลไอพีให้เหมาะสมกับงานห้องสมุดและสารสนเทศมากขึ้น เนื่องจากเหตุผลสำคัญคือ 1) การตัดสินใจส่วนใหญ่ของบรรณารักษ์กระทำในลักษณะกลุ่มในขณะที่แพทย์ตัดสินใจในระดับบุคคล 2) ฐานความรู้ทางการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์เล็กกว่าสาขาแพทยศาสตร์ อีกทั้งยังมีงานวิจัยน้อยชิ้นที่นำไปทำซ้ำได้ ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะนำเกณฑ์หลักฐานระดับเดียวกันมาใช้ 3) ลักษณะคำถามการวิจัยของสองสาขาแตกต่างกัน 4) แม้กรอบแนวคิดเดิมจะสามารถตีความได้กว้างขวางและระบุแหล่งที่สามารถใช้เป็นหลักฐานหลายแหล่ง แต่ในทางปฏิบัติเน้นหลักฐานที่เป็นงานวิจัย ในขณะที่ในบริบทของห้องสมุด นอกเหนือจากงานวิจัยแล้ว บรรณารักษ์ใช้หลักฐานหลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของปัญหา หลักฐานนี้รวมถึงความรู้และความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ และทรัพยากรท้องถิ่น และ 5) ในการตัดสินใจ บรรณารักษ์ให้ความสำคัญกับความซับซ้อนขององค์ประกอบด้านองค์การและสภาพแวดล้อม (Booth, 2009; Koufogiannakis & Brettle, 2016)

#### 4. ตัวอย่างการใช้กระบวนการอีบีแอลไอพีในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

การนำกระบวนการอีบีแอลไอพีมาใช้ในการศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะ เพื่อตัดสลิ้นใจแก้ปัญหาจากหลักฐานที่ได้รวบรวมอย่างเป็นระบบ เนื่องจากบทความทั้งหมดที่คัดเลือกมานั้นเขียนในรูปแบบของบทความวิจัย ดังนั้นหากพิจารณากระบวนการอีบีแอลไอพีทั้ง 5 ขั้นตอน ตัวอย่างทั้งหมดจึงไม่ได้แสดงกระบวนการครบถ้วนทั้ง 5 ขั้นตอน ดังนั้นการวิเคราะห์ตัวอย่างนี้ จึงมุ่งนำเสนอขั้นตอนสำคัญขั้นตอนแรก คือ การกำหนดคำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้ตามกรอบแนวคิดสไปซ์ (SPICE framework) ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญอย่างยิ่งในการเริ่มกระบวนการอีบีแอลไอพี

##### 4.1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การวิจัยของ Holm and Kantor (2021) ศึกษาการจัดบริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า (Reference service) ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก คือ Kennesaw State University ซึ่งมีวิทยาเขต 2 แห่ง คือ Kennesaw และ Marietta รัฐ Georgia โดยมีคำถามการวิจัยคือ 1) รูปแบบการจัดบรรณารักษ์ ณ จุดให้บริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้าในลักษณะต่าง ๆ (Reference staffing models) จะใช้คาดการณ์อัตราคำถามที่ได้รับจากผู้ใช้หรือไม่ และพฤติกรรมการใช้บริการฯ ของผู้ใช้จะเชื่อมโยงกับรูปแบบการจัดบรรณารักษ์ ณ จุดให้บริการฯ และการจัดบริเวณให้บริการฯ ที่เห็นได้ชัดเจน (Desk visibility)

วิธีวิจัยคือ กรณีศึกษาย้อนหลัง (Retrospective case study) โดยใช้ข้อมูลธุรกรรมการให้บริการ (Service transactions) ใน 2 ปีงบประมาณ คือ 10,295 ครั้งในปีงบประมาณ 2016 (รวมผ่านทางแชต ขอรับบริการด้วยตนเอง และคำถามทั่วไปที่ไม่ใช่คำถามช่วยการค้นคว้า เช่น คำถามทิศทาง เป็นต้น) และ 6,568 ครั้งในปีงบประมาณ 2017 (รวมผ่านทางแชต ขอรับบริการด้วยตนเอง โดยการให้บริการทางแชตเท่านั้นที่เป็นคำถามทั่วไปที่ไม่ใช่คำถามช่วยการค้นคว้า) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โมดูลการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยระบบ LibAnswers ของบริษัท Springshare (Reference analytics module of Springshare's LibAnswers)

ผลการวิจัย พบว่า ในปี 2016 จำนวนเฉลี่ยของบริการทางแชต คือ 16.1 คำถามต่อวัน เทียบกับการจัดบริการที่มีเจ้าหน้าที่ประจำในห้องสมุด ณ วิทยาเขตทั้ง 2 แห่ง ที่มีจำนวนเฉลี่ย คือ 20.5 คำถามต่อวัน ส่วนในปี 2017 จำนวนเฉลี่ยของบริการทางแชต คือ 13.9 คำถามต่อวัน เทียบกับการจัดบริการที่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดในห้องสมุด ณ วิทยาเขตทั้ง 2 แห่ง ที่มีจำนวนเฉลี่ยคือ 6.8 คำถามต่อวัน จะเห็นว่าคำถามทางแชตมีจำนวนเฉลี่ยค่อนข้างคงที่ ขณะที่คำถามที่ได้รับจากจุดบริการที่มีเจ้าหน้าที่ประจำในห้องสมุดลดลงอย่างมาก และเมื่อปรับการให้บริการจากที่มีเจ้าหน้าที่ประจำมาเป็นรูปแบบพร้อมให้บริการเมื่อผู้ใช้เรียก พบว่าจำนวนคำถามที่ได้รับลดลงอย่างมากในห้องสมุดทั้งสองวิทยาเขต เมื่อเทียบรูปแบบการให้บริการ 5 ลักษณะ คือ 1) จุดให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการและอยู่ในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน (Staffed and visible

reference desks) 2) จุดให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการและพร้อมให้บริการเมื่อผู้ใช้เรียก (On-call and visible reference desks) 3) จุดให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแต่อยู่ในบริเวณที่ไม่เห็นได้ชัดเจน (Staffed, unseen reference desks) 4) จุดให้บริการที่พร้อมให้บริการเมื่อผู้ใช้เรียกและที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแต่อยู่ในบริเวณที่ไม่เห็นได้ชัดเจน และ 5) บริการทางแชต โดยห้องสมุดทั้งสองแห่งมีการจัดบริการทั้ง 5 รูปแบบในช่วงต่าง ๆ จากการวิเคราะห์จำนวนคำถามที่ได้รับ จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้จะใช้บริการมากที่สุดเมื่อมีจุดให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการและอยู่ในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน และหากไม่สามารถใช้บริการในรูปแบบข้างต้นได้ จะเลือกใช้บริการทางแชต

การใช้หลักฐานจากข้อมูลธุรกรรมการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแสดงให้เห็นความสำคัญของบริการฯ ดังกล่าวในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แม้ห้องสมุดจะประสบปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะจำนวนผู้ใช้บริการในห้องสมุดและงบประมาณที่ลดลง ทำให้ห้องสมุดต้องปรับลดเจ้าหน้าที่ บริเวณและเวลาที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ แม้จะมีเทคโนโลยีมาช่วย แต่จากหลักฐานดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ยังคงต้องการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยเฉพาะบริการที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการและในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

#### 4.2. ห้องสมุดโรงเรียน

งานวิจัยของ Richey and Cahill (2014) ศึกษาความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียนเกี่ยวกับอีบีแอลไอพีและการนำอีบีแอลไอพีไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนอีบีแอลไอพีในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ระดับปริญญาโท โดยมีคำถามการวิจัยดังนี้ 1) บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนประยุกต์อีบีแอลไอพีในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด 2) บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนแบ่งปันข้อมูลอีบีแอลไอพีกับใครบ้าง มากน้อยเพียงใด 3) การศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์สนับสนุนบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในการนำอีบีแอลไอพีไปใช้มากน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ขอรายชื่อบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนของรัฐจากหน่วยงานการศึกษาแห่งเท็กซัส (Texas education agency) ซึ่งมีจำนวน 5,006 คน ได้คัดเลือกแบบสุ่มได้กลุ่มตัวอย่าง 600 คน ซึ่งจะได้รับเชิญให้ตอบแบบสอบถามทางอีเมล มีผู้ตอบแบบสอบถาม 111 คน ในจำนวนนี้ เป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 28.8 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 14.4 และไม่ระบุระดับ ร้อยละ 11.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80.2 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดโรงเรียนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 68.4

การวิเคราะห์ข้อมูลปลายเปิดใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลปลายเปิด ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ วิธีการเปรียบเทียบข้อมูลแบบคงที่ (Constant comparative method) และเทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (Critical incident technique)

ผลการวิจัยตอบคำถามการวิจัยที่ระบุไว้ 3 ข้อ ดังนี้

คำถามการวิจัย ข้อ 1 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนประยุกต์อีบีแอลไอพีในการปฏิบัติงานมากนักน้อยเพียงใด ผลการวิจัยจำแนกหลักฐานเป็น 2 ประเภท คือ หลักฐานเพื่อการปฏิบัติ (Evidence for practice) และหลักฐานในการปฏิบัติ (Evidence in practice) ผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักฐานเพื่อการปฏิบัติ พบว่าในการเก็บรวบรวมหลักฐานจากแหล่งภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 83.8 อ่านวารสารวิชาชีพเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน ร้อยละ 34.2 อ่านวารสารวิชาการ/วิจัย และเกือบทั้งหมดนำความรู้ที่ได้จากการอ่านไปใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังระบุว่าได้อ้างอิงมาตรฐานและแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนากิจกรรมห้องสมุด เช่น ในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม สำหรับการเก็บรวบรวมหลักฐานจากแหล่งภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 87.4 ใช้วิธีชวนเชิญแบบไม่เป็นทางการเพื่อระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 29.7 ใช้วิธีสำรวจอย่างเป็นทางการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 1 กลุ่ม ส่วนวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การสังเกตเหตุการณ์สำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนและชุมชน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น สถิติการยืมคืน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในระดับโรงเรียน และห้องเรียน เช่น คะแนนการทดสอบมาตรฐาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักฐานในการปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 65.1 มีส่วนร่วมในการเขียนข้อความระบุพันธกิจของห้องสมุด ร้อยละ 48.8 ระบุว่าพันธกิจของกิจกรรมห้องสมุดของตนสอดคล้องกับพันธกิจของโรงเรียน ร้อยละ 39.5 ระบุว่าพันธกิจของกิจกรรมห้องสมุดของตนสอดคล้องกับพันธกิจของสมาคมห้องสมุดโรงเรียนอเมริกัน มีเพียงร้อยละ 6.9 ที่ระบุว่าพันธกิจของกิจกรรมห้องสมุดของตนไม่สอดคล้องกับพันธกิจของโรงเรียนและของสมาคมห้องสมุดโรงเรียนอเมริกัน ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 55.8 ระบุว่ามีการกำหนดเป้าหมายกิจกรรมห้องสมุดอย่างเป็นทางการ ซึ่งส่วนใหญ่กำหนดเป้าหมายโดยคำนึงถึงความต้องการของห้องสมุดและเป้าหมายของโรงเรียนและเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 38.7 กำหนดเป้าหมายกิจกรรมห้องสมุดอย่างเป็นทางการขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในแต่ละวัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าตนไม่ได้พัฒนาแผนระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมห้องสมุด มีเพียงร้อยละ 15.3 ที่แจ้งว่ามีแผนระยะยาวที่สอดคล้องกับเป้าหมาย

คำถามการวิจัย ข้อ 2 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนแบ่งปันข้อมูลอีบีแอลไอพีกับใครบ้าง มากน้อยเพียงใด การแบ่งปันข้อมูลนับเป็นหลักฐานของการนำอีบีแอลไอพีไปปฏิบัติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งปันเป้าหมายของกิจกรรมห้องสมุดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และสมาชิกของชุมชนโรงเรียน ในส่วนของหลักฐานที่เก็บรวบรวมเพื่อประเมินกิจกรรมห้องสมุดซึ่งนับเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการอีบีแอลไอพี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 54.9 รวบรวมหลักฐานเชิงปริมาณและคุณภาพ ร้อยละ 47.7 แบ่งปันหลักฐานที่เก็บรวบรวมประเภทต่าง ๆ เช่น สถิติการยืมคืน การประเมินและการเรียนของนักเรียน การใช้ห้องสมุด และการสำรวจ เป็นต้น สำหรับกลุ่มบุคคล

ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งปันข้อมูลให้ พบว่า ร้อยละ 63.1 แบ่งปันกับผู้บริหาร ร้อยละ 37.8 แบ่งปันกับครู และร้อยละ 10.8 ไม่ได้แบ่งปันข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59.5 มีความเห็นว่าการแบ่งปันข้อมูลจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เช่น ช่วยให้การสนับสนุนกิจกรรมห้องสมุดมีความมั่นคง ช่วยจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของกิจกรรมห้องสมุดที่มีต่อการเรียนรู้ของนักเรียน และช่วยในการวางแผน

คำถามการวิจัย ข้อ 3 การศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์สนับสนุนบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในการนำอีบุ๊กไปใช้มากน้อยเพียงใด ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 49.6 ระบุว่าได้รับการศึกษาเกี่ยวกับอีบุ๊กจากหลักสูตร อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 54.1 เชื่อว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอีบุ๊กของตนเองเพียงพอที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยข้างต้นชี้ให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้นำกระบวนการอีบุ๊กไปใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ผู้ที่นำอีบุ๊กไปใช้อย่างครบถ้วนทั้งกระบวนการยังมีจำนวนน้อย

#### 4.3. ห้องสมุดประชาชน

งานวิจัยของ Gillespie et al. (2016;2017) ศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับอีบุ๊กของห้องสมุดประชาชนแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยจำนวน 180,000 คน โดยมีห้องสมุดสาขา 3 แห่ง ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnography) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยคนหนึ่งในพื้นที่วิจัยได้เดินทางไปห้องสมุด 15 ครั้ง ภายในเวลา 6 เดือน การเดินทางแต่ละครั้งใช้เวลา 3-4 วัน โดยมีวิธีเก็บข้อมูลดังนี้ 1) การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น นำหนังสือจัดเรียงชั้นชั้น ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ช่วยบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และจัดบันทึกเหตุการณ์ของแต่ละวัน 2) การสังเกตการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรห้องสมุด และทำความเข้าใจกับประสบการณ์ที่เผชิญอยู่ 3) การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกบุคลากร 13 คนจากแผนกและระดับต่าง ๆ กัน เกี่ยวกับความเข้าใจ ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ใช้หลักฐานต่าง ๆ ประกอบ รวมทั้งการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติงานข้างต้นที่มีต่อคุณภาพบริการห้องสมุด

ผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีมาตรฐานเชิงคุณภาพพบว่าประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐานในห้องสมุดประชาชนนี้แสดงให้เห็นผ่านการแสดงออกทางวัฒนธรรมซึ่งเชื่อมโยงกัน 4 ประการ คือ 1) วัฒนธรรมของการให้คุณค่า บุคลากรตระหนักในคุณค่าของกันและกัน ทักษะและการบรรลุความสำเร็จของบุคลากรได้รับการยอมรับและแบ่งปัน 2) วัฒนธรรมของการเป็นนักวิชาชีพ การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐานอาจไม่ใช่กิจกรรมที่โดดเด่นเห็นชัดในการปฏิบัติงานประจำวัน แต่โดยเนื้อแท้แล้ว กลับฝังตัวอยู่ในการเป็นนักวิชาชีพของบุคลากรซึ่งต่างทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในการจัดบริการที่ดีที่สุดที่เท่าจะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้ 3) วัฒนธรรมของการเรียนรู้ ห้องสมุดชมเชยทาวนมีแนวทางหลายขั้นที่นำไปสู่วัฒนธรรมของการเรียนรู้ ผู้จัดการที่อยู่แนวหน้าจะแบ่งปันความเชี่ยวชาญและประสบการณ์กับบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในขณะที่บุคลากรเติบโตและเรียนรู้ในบทบาทของตน

ก็แสวงหาการรับรองและการแนะแนวทางเพื่อที่จะทำงานให้ดีขึ้น วัฒนธรรมของการปรับปรุงตนเองและงานอย่างต่อเนื่องมีวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นตัวนำทางและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัววัด การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐานจึงเกี่ยวกับการเป็นผู้เรียนรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้อื่น

4) วัฒนธรรมของการนำการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐานเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำในหลายระดับ และนำองค์การไปสู่วิสัยทัศน์ที่บุคลากรยึดถือร่วมกัน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานพบว่าสิ่งที่บุคลากรระบุว่าเป็นหลักฐาน ได้แก่

- 1) การสังเกต (Observation) อาจเป็นทั้งแบบที่ตั้งใจและควบคุม หรือเป็นแบบบังเอิญและไม่ได้คาดหวัง ข้อมูลจากการสังเกตช่วยยืนยันการลงความเห็น ช่วยให้สามารถปรับปรุงทรัพยากรและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ไม่ปรากฏในสถิติ
- 2) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การกรอกแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับทางอีเมลหรือการสนทนา
- 3) เพื่อนร่วมงานทางวิชาชีพ (Professional colleagues) เช่น การปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน การแบ่งปันและรวบรวมความคิดจากห้องสมุดอื่น ๆ
- 4) งานวิจัย (Research literature) เช่น การอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการตัดสินใจในการปรับเปลี่ยนบริการ การใช้งานวิจัยสนับสนุน การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนบริการสำหรับอนาคต
- 5) สถิติ (Statistics) เช่น สถิติการเยี่ยมคืน สถิติสมาชิก สถิติการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ
- 6) การหยั่งรู้ (Intuition) คือ ปัญญาและความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและพฤติกรรมของบุคลากร ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพที่สั่งสมมา

หลักฐานทั้ง 6 ประเภทนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน บุคลากรใช้หลักฐานประเภทต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ขึ้นอยู่กับบริบท

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักฐานของห้องสมุดประชาชน ซัมเมอร์ทาวน์สอดแทรกอยู่ในการปฏิบัติงานประจำวัน บุคลากรทุกระดับขององค์การใช้หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับบริบทการทำงานของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยมีวัฒนธรรมองค์กรที่บุคลากรยึดถือร่วมกันเป็นตัวขับเคลื่อน

#### 4.4. ห้องสมุดเฉพาะ

งานวิจัยของ Ayre et al. (2018) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์ในห้องสมุดด้านสุขภาพ ได้ระบุถึงที่มาของการวิจัยว่าห้องสมุดด้านสุขภาพนั้นมีคุณูปการแก่องค์การด้านการดูแลสุขภาพอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงควรแสดงให้เห็นคุณค่าและผลกระทบของห้องสมุดที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาเครื่องมือทั่วไปขึ้นเพื่อใช้วัดผลกระทบของห้องสมุดได้อย่างสม่ำเสมอ

ปัญหาของการวิจัย ในประเทศอังกฤษ บริการห้องสมุดที่อยู่ภายใต้หน่วยบริการสุขภาพแห่งชาติ หรือเอ็นเอชเอส (National Health Service—NHS) เป็นที่รู้จักกันในนามบริการห้องสมุดและความรู้ หรือแอลเคเอส (Library and Knowledge Services—LKS) ซึ่งดำเนินการตามนโยบายสุขภาพของรัฐบาลผ่านกลยุทธ์และกรอบแนวคิดแห่งชาติ ที่เรียกว่า ความรู้สำหรับการดูแลสุขภาพ (Knowledge for

healthcare) ดังนั้น LKS จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยระยะเฉียบพลัน ระบบบริการปฐมภูมิ และบริการชุมชน LKS ใช้ระบบการประกันคุณภาพ NHS Library Quality Assurance Framework (LQAF) ซึ่งประกอบด้วยชุดมาตรฐานและการประเมินบริการ และมีเครื่องมือสำหรับแนะแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับวัดผลกระทบของห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ข้อมูลประจำปีของ LQAF ชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดต่าง ๆ ไม่ค่อยได้ใช้เครื่องมือนี้ แต่กลับพัฒนาเครื่องมือของตนขึ้นมา ซึ่งสร้างความสับสนด้านความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผลกระทบขององค์กร ฝ่ายกลยุทธ์จึงจัดตั้งทีมงานต่าง ๆ ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา ทีมงานวิจัยด้านคุณค่าและผลกระทบจึงรับหน้าที่พัฒนาแบบสอบถามที่มีลักษณะเรียบง่ายและทั่วไปเพื่อที่จะนำไปใช้วัดผลกระทบของ LKS ได้อย่างสม่ำเสมอ

วิธีวิจัย 1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเลือกกรอบแนวคิดที่เหมาะสมและคำนิยามต่าง ๆ ที่จะใช้ประเมินผลกระทบ กรอบแนวคิดที่เลือกใช้ คือ International Standard Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries ISO 16439 2) รวบรวมและวิเคราะห์เอกสารการประเมินคุณภาพจากห้องสมุดที่ดำเนินการสอดคล้องกับ LQAF อย่างครบถ้วน 3) สืบหาข้อมูลขั้นต้นกับกลุ่มผู้บริหารห้องสมุด 215 คน เพื่อศึกษาการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบ ตลอดจนระบุแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด 4) นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1-3 มาพัฒนาแบบสอบถาม 4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ในห้องสมุด 10 แห่ง เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามนี้จะเป็นที่ยอมรับและมีความเป็นไปได้ที่ห้องสมุดจะนำไปใช้วัดผลกระทบอย่างสม่ำเสมอได้หรือไม่ ห้องสมุดที่เข้าร่วมการทดลองสามารถส่งแบบสอบถามให้กับผู้เกี่ยวข้องหรือเหมาะสม เช่น บุคลากร และนักศึกษา 5) นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ และใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขนั้นเวียนให้ห้องสมุดพิจารณาแสดงความคิดเห็นอีกครั้ง ก่อนที่จะเตรียมการนำไปใช้จริง

ผลการวิจัย การวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการทดลองใช้ ผนวกกับการนำไปเปรียบเทียบกับการศึกษาผลกระทบที่ทำมาก่อนแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทั่วไปที่ทีมงานพัฒนาขึ้นสามารถใช้วัดผลกระทบของห้องสมุดด้านสุขภาพได้ทุกประเภท อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าการศึกษาหลักฐานของผลกระทบโดยละเอียดควรผนวกด้วยวิธีสัมภาษณ์และการวิจัยเชิงกรณีศึกษา นอกจากนี้ยังควรมีการวิจัยต่อเนื่องเพื่อยืนยันประสิทธิผลของแบบสอบถาม

จากตัวอย่างข้างต้น เมื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการกำหนดคำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้ตามกรอบแนวคิดสไปซ์ (ตารางที่ 2) โดยคำถามมาทั้งจากการปฏิบัติงานประจำ การปฏิบัติงานในช่วงการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการพัฒนางานทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพ กรอบแนวคิดสไปซ์ช่วยในการตั้งคำถามให้ชัดเจน ครอบคลุมและเป็นระบบ และเป็นก้าวสำคัญที่นำไปสู่การประยุกต์กระบวนการอีบีแอลโอพีได้อย่างมั่นคง และมีหลักวิชาการ/วิชาชีพ

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ตัวอย่างการใช้กระบวนการอีบีแอลไอพีในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในขั้นตอนการกำหนดคำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้ตามกรอบแนวคิดสไปซ์

ตัวอย่างจาก		กรอบแนวคิดสไปซ์			
ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ	สถานที่ “ที่ไหน”	มุมมอง “เพื่อใคร”	การสอดแทรก “อะไร”	การเปรียบเทียบ “เปรียบเทียบกับอะไร”	การประเมิน “ได้ผลอะไร”
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	Kennesaw State University (2 วิทยาเขต)	ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รูปแบบการจัดบริการฯ 5 รูปแบบ	เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบการจัดบริการที่แตกต่างกัน	รูปแบบการจัดบริการที่ผู้ใช้นิยมมากที่สุด
ห้องสมุดโรงเรียน	รัฐเท็กซัส	บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน	การประยุกต์อีบีแอลไอพีในการปฏิบัติงาน	หลักฐานเพื่อการปฏิบัติ และหลักฐานในการปฏิบัติ	การใช้หลักฐานเพื่อการปฏิบัติ และหลักฐานในการปฏิบัติ
ห้องสมุดประชาชน	ออสเตรเลีย	บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน	การประยุกต์อีบีแอลไอพีในการปฏิบัติงาน	การใช้หลักฐานประเภทต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานประจำวัน และวัฒนธรรมองค์กรที่ผลักดันการประยุกต์อีบีแอลไอพีในการปฏิบัติงาน	หลักฐานทั้ง 6 ประเภทมีความสำคัญเท่าเทียมกัน และวัฒนธรรมองค์กรที่บุคลากรยึดถือร่วมกันเป็นตัวขับเคลื่อน
ห้องสมุดเฉพาะ	หน่วยบริการสุขภาพแห่งชาติสหราชอาณาจักร	บริการห้องสมุดและความรู้ที่มี การวัดผลกระทบที่สามารถปรับใช้กับห้องสมุดต่าง ๆ ภายใต้น NHS และเป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพ (LQAF)	แบบสอบถามเพื่อวัดผลกระทบห้องสมุดฯ	การทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อวัดผลกระทบห้องสมุดฯ	แบบสอบถามเพื่อวัดผลกระทบห้องสมุดฯ ที่ใช้กรอบแนวคิด ISO 16439 ที่และเป็นไปตาม LQAF

## 5. บทสรุป

อีบีแอลไอพีเป็นหนึ่งในความพยายามที่จะทำให้บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้เชื่อมโยงการวิจัยเข้ากับการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นระบบ ในทางด้านหนึ่ง ความพยายามนี้ได้้นำแนวทางการพัฒนาวิชาชีพและศาสตร์จากกระบวนการทัศน์ทางวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพมาประยุกต์ เพื่อมุ่งพัฒนาให้บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้ก้าวสู่ความเป็นวิทยาศาสตร์ (Science) อย่างแท้จริง โดยเฉพาะกลุ่มบรรณารักษ์และนักวิชาชีพสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างไรก็ตาม แนวคิดอีบีแอลได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในหลายระดับ นับแต่กระบวนการอีบีแอลที่ให้ความน่าเชื่อถือกับหลักฐานงานวิจัยเชิงปริมาณสูงกว่างานวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อจำกัดของบรรณารักษ์และนักวิชาชีพสารสนเทศในด้านการวิจัยและสถิติที่ซับซ้อน รวมทั้งธรรมชาติของบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ความพยายามในการยกวิชาชีพให้ก้าวสู่ความเป็นวิทยาศาสตร์นั้นอาจไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าของวิชาชีพก็ได้

## เอกสารอ้างอิง

- Ayre, S., Brettell, A., Gilroy, D., Knock, D., Mitchelmore, R., Pattison, S., Smith, S., & Turner, J. (2018). Developing a generic tool to routinely measure the impact of health libraries. *Health Information & Libraries Journal*, *35*, 227–245.
- Booth, A. (2002). From EBM to EBL: two steps forward or one step back? . *Medical Reference Service Quarterly*, *21*(3), 51-64.
- Booth, A. (2006). Clear and present questions: formulating questions for evidence based practice. *Library Hi Tech*, *24*(3), 355-368.
- Booth, A. (2009). EBLIP five-point-zero: towards a collaborative model of evidence-based practice. *Health Information and Libraries Journal*, *26*(4), 341-344.
- Cahill, M., & Richey, J. (2012). Integration of evidence-based library and information practice into school library education: a case study. *School Libraries Worldwide*, *18*(2), 95–105.
- Clyde, L. A. (2005). The basis for evidence-based practice: evaluating the research evidence. *Paper presented at the World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council*. Oslo, Norway.
- Crumley, E., & Koufogiannakis, D. (2002). Developing evidence based librarianship: practical steps for implementation. *Health Information and Libraries Journal*, *19*, 61-70.
- Eldredge, J. (2012). The evolution of evidence based library and information practice, part 1: defining EBLIP. *Evidence Based Library and Information Practice*, *7*(4), 139-145.
- Eldredge, J. D. (2000). Evidence-based librarianship: an overview. *Bulletin of the Medical Library Association*, *88*(4), 289-302.
- Eldredge, J. D. (2006). Evidence-based librarianship: the EBL process. *Library Hi Tech*, *24*(3), 341-354.

- Gillespie, A., Partridge, H., Bruce, C., & Howlett, A. (2016). The experience of evidence-based practice in an Australian public library: an ethnography. **Information Research**, 21(4), 1-21.
- Gillespie, A., Partridge, H., Bruce, C., & Howlett, A. (2017). What do Australian library and information professionals experience as evidence? . **Evidence Based Library and Information Practice**, 12(1), 97-108.
- Given, L. (2007). Evidence-based librarianship: what might we expect in the years ahead? **Evidence Based Library and Information Practice**, 2(1), 15-22.
- Hallam, G. (2018). Being evidence based makes sense! an introduction to evidence based library and information practice (EBLIP). **Bibliothek Forschung und Praxis**, 42(3), 453–462.
- Highfield, M. (2017). **Missing in action: the pyramid foundation**. Retrieved 1 January 2021, from <https://discoveringyourinnerscientist.com/2017/09/23/missing-in-action-the-pyramid-foundation/>
- Holm, C. E., & Kantor, S. (2021). Reference is not dead: a case study of patron habits and library staffing models. **Portal: Libraries and the Academy**, 21(2), 299–316. .
- Koufogiannakis, D., & Brettle, A. (2016). **Being evidence based in library and information practice**. London, U.K.
- Richardson, S., Wilson, M. C., Nishikawa, J., & Hayward, R. S. (1995). The well-built clinical question: a key to evidence-based decisions. **ACPJournal Club**, 123(3), A12-13.
- Richey, J., & Cahill, M. (2014). School librarians’ experiences with evidence-based library and information practice. **School Library Research**, 17, 1-23.
- Sackett, D. L., Rosenberg, W. M., Gray, J. A., Haynes, R. B., & Richardson, W. S. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't? **BMJ**, 312, 71-72.
- University of Saskatchewan. (n.d). **Centre for evidence based library and information practice**. Retrieved 1 May 2021, from <https://library.usask.ca/ceblip/>
- Wilson, E. (2013). Evidence based library and information practice: what’s in it for you? **Health Information and Libraries Journal**, 30, 89–91.