



บทวิจารณ์หนังสือ

Book Review

โดย ดร. กุลธิดา ท้วมสุข

Kay Ann Cassell and Uma Hiremath

Reference and Information Services in the 21st Century : An Introduction.

2nd Edition. 2009. 461 p. Neal-Schuman Publishers.

ISBN 978-1-55570-672-2; US\$69.95.

การบริการอ้างอิงและสารสนเทศในห้องสมุด มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ตามภาวะ ความรู้และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบ ต่อการบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง หลายๆอย่าง อันเนื่องมาจากนวัตกรรมของเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ความสามารถในการ เผยแพร่และการเข้าถึงสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว และรวดเร็ว ในทุกเวลาและสถานที่ ไม่ต้องสงสัยเลย ว่าพฤติกรรมและความต้องการในการรับรู้ข่าวสารของ มนุษย์เปลี่ยนแปลงไปมาก ความจำเป็นในการพึ่งพิง บริการสารสนเทศจากห้องสมุดจะค่อยๆลดความสำคัญ ลงไปเรื่อยๆ เป็นความท้าทายของห้องสมุดในการจัด บริการสารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการและ พฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดในยุคดิจิทัลนี้เป็นอย่างมาก

หนังสือ **Reference and Information Services in the 21st Century : An Introduction** เขียนโดย Dr. Kay Ann Cassell ผู้อำนวยการหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่ Rutgers, the State University of New Jersey และ Dr. Uma Hiremath ผู้ช่วยผู้อำนวยการห้องสมุด Ames Free Library, Massachusetts ซึ่งทั้งสองคนมีประสบการณ์ การทำงานด้านการบริการอ้างอิงและสารสนเทศใน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดประชาชนมาเป็น เวลาหลายปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Dr. Kay Ann Cassell เคยเป็นประธานคณะกรรมการสมาคมบริการอ้างอิง และสารสนเทศ ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน มีบทบาท สำคัญในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆในด้านการบริการ อ้างอิงและสารสนเทศในห้องสมุดทั้งในระดับชาติและ นานาชาติ

เป็นที่น่าสังเกตว่า หนังสือ **Reference and Information Services in the 21st Century : An Introduction** นี้เพิ่งจัดพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ. 2006 และมาจัดพิมพ์ครั้งที่สองนี้ในปี ค.ศ.2009 ระยะเวลา ห่างกันเพียงสามปี ซึ่งให้เห็นว่าการบริการอ้างอิงและ สารสนเทศในห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดคือ เครื่องมือสำหรับการ ให้บริการและความเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศเกือบ ทุกแห่งทั่วโลก ระบบการสื่อสารทำให้สามารถค้นหา สารสนเทศเพื่อให้บริการและติดต่อผู้เชี่ยวชาญในเอง ต่างๆได้ภายในไม่กี่วินาที (James, 2007) สำหรับฉบับ พิมพ์ครั้งแรกนั้น Maceviciute (2006) วิจารณ์ว่า เป็น หนังสือตำราที่เหนือกว่าตำราเกี่ยวกับบริการอ้างอิง และสารสนเทศเล่มอื่นๆคือ มีการแนะนำวิธีการใหม่ๆ ในการบริการอ้างอิงและสารสนเทศ นำเสนอเนื้อหาใน เรื่องที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพในปัจจุบัน และเป็นหนังสือ

¹ รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เล่มเดียวที่แนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุดในแต่ละสาขาวิชา มีคำแนะนำสำหรับผู้อ่านให้รู้วิธีการกับคำถามของผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุดที่มีอยู่โดยไม่คำนึงถึงรูปแบบหรือประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนในการพิมพ์ครั้งที่สอง Eyre (2010) ระบุว่า ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยจากฉบับพิมพ์ครั้งแรก จัดได้ว่าเป็นหนังสือเล่มนี้เป็นแหล่งเมตาอ้างอิง (Meta-reference) หรือแหล่งอ้างอิงของทรัพยากรอ้างอิง โดยมีทรัพยากรอ้างอิงที่ทันสมัยและครอบคลุมทั้งในด้านรูปแบบ ประเภท และสาขาวิชา มากกว่า 1,000 รายการ มีการจัดทำรายการอ้างอิงแต่ละบทถึงสามชนิดคือ The resources recommended เป็นรายการทรัพยากรอ้างอิงที่แนะนำสำหรับการให้บริการ The recommendations for further readings รายการทรัพยากรที่แนะนำสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และ Bibliography of works cited รายการทรัพยากรที่ผู้เขียนได้ใช้อ้างอิงในการเรียบเรียงเนื้อหาแต่ละบท นอกจากนี้ยังเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับ Reference 2.0 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ Web 2.0 สำหรับงานบริการอ้างอิงและสารสนเทศด้วย

เนื้อหาของหนังสือ **Reference and Information Services in the 21st Century : An Introduction** ฉบับพิมพ์ครั้งที่สองนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน (Part) ใหญ่ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดพื้นฐาน (Fundamental concepts) ประกอบด้วย 3 บท (Chapter) คือ (1) บทนำประวัติและขอบเขตงานบริการอ้างอิงและสารสนเทศ (2) การวิเคราะห์คำถาม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการอ้างอิงและสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นคำถามที่เข้ามาผ่านช่องทางใดๆ โดยบุคคล โทรศัพท์ e-mail หรืออื่นๆ บรรณารักษ์จะต้องสามารถสื่อสารและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และ (3) การหาคำตอบ ในส่วนนี้มีคำแนะนำวิธีการหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การจัดลำดับความคิด การพัฒนากลยุทธ์ในการค้นหาคำตอบ และการวินิจฉัยหรือหาคำตอบที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 แหล่งทรัพยากรอ้างอิงที่สำคัญ (Major reference sources) ประกอบด้วย 9 บทคือ (1) แหล่งอ้างอิงบรรณานุกรม (Bibliographic resources) การตอบคำถามเกี่ยวกับหนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ห้องสมุด สำนักพิมพ์ และเครือข่ายบรรณานุกรม (2) สารานุกรม (Encyclopedias) การตอบคำถามเกี่ยวกับทุกๆ เรื่อง เรื่องอะไรก็ได้ (3) แหล่งอ้างอิงข้อเท็จจริง (Ready reference sources) การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (Facts) (4) พจนานุกรม (Dictionaries) การตอบคำถามเกี่ยวกับคำ (5) ฐานข้อมูลดัชนีและเอกสารเต็มรูป (Index and full-text databases) การตอบคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน (6) แหล่งอ้างอิงเฉพาะ (Special guidelines and sources) การตอบคำถามเกี่ยวกับสุขภาพ กฎหมาย และธุรกิจ (7) แหล่งอ้างอิงเฉพาะ การตอบคำถามเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประเทศ การท่องเที่ยว แผนที่ และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (8) แหล่งสารสนเทศชีวประวัติ (Biographical information sources) การตอบคำถามเกี่ยวกับชีวิตของบุคคล และ (9) แหล่งสารสนเทศรัฐบาล (Government information sources) การตอบคำถามเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจการของรัฐ แต่ละบทในตอนนี้เป็นต้นด้วยการอธิบายภาพรวมของทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการในการใช้เพื่อการค้นหาคำตอบที่ต้องการ รายการทรัพยากรอ้างอิงที่รวบรวมไว้มีหลายรูปแบบทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออินเทอร์เน็ต โดยคัดเลือกรายการหรือแหล่งสารสนเทศที่สำคัญและมีคุณค่า น่าเชื่อถือในการให้บริการอ้างอิงมากที่สุด

ตอนที่ 3 เรื่องเฉพาะในงานบริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Special topics in reference and information works) ประกอบด้วย 4 บทคือ (1) เมื่อใดจึงควรใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการให้บริการอ้างอิง ซึ่งผู้เขียนชี้ประเด็นท้าทายและความไม่แน่นอนสำหรับงานบริการอ้างอิงอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อดีและข้อเสียในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับการตอบคำถามอ้างอิง (2) การแนะนำผู้อ่าน (Reader's

advisory work) ซึ่งครอบคลุมการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้อ่านตามคำขอและอาจรวมไปถึงการแนะนำวิธีอ่าน (3) การบริการอ้างอิงสำหรับเด็กและเยาวชน และ (4) การสอนการรู้สารสนเทศ (Information literacy) สำหรับผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งในรูปแบบการสอนในห้องเรียนและการสอนทางไกล

ตอนที่ 4 การพัฒนาและการจัดการคอลเล็คชันอ้างอิงและการบริการอ้างอิง (Developing and managing reference collections and services) ประกอบด้วย 5 บทคือ (1) การคัดเลือกและการประเมินทรัพยากรอ้างอิง (2) การจัดการแผนกบริการอ้างอิงและสารสนเทศในห้องสมุด (3) การประเมินและการปรับปรุงการบริการอ้างอิงและสารสนเทศ (4) Reference 2.0 ซึ่งแนะนำเครื่องมือและแหล่งสำหรับศึกษาเทคโนโลยี Web 2.0 เพื่อใช้ในการสนับสนุนงานบริการอ้างอิงและสารสนเทศ ซึ่งพัฒนาและนำมาใช้เป็นนวัตกรรมในห้องสมุดต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักรและแคนาดา และ (5) บทสุดท้ายว่าด้วยอนาคตของการบริการอ้างอิงและสารสนเทศ มองไปถึงรูปแบบ (Models) ทรัพยากร และการบริการ ซึ่งจะยังคงมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

บรรณารักษ์บริการอ้างอิงและสารสนเทศที่เป็นนักวิชาชีพต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการบริการอ้างอิงและสารสนเทศเป็นอย่างดี รู้แหล่งสารสนเทศที่สำคัญอย่างกว้างขวางและครอบคลุมมีความสามารถในการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้โดยใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging technology) ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรอ้างอิงในรูปแบบเดิมในการตอบคำถาม กล่าวได้ว่าต้องมีทั้งความทันสมัยและอนุรักษ์นิยมในเวลาเดียวกัน การศึกษาและพัฒนาตนเองอยู่เสมอจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หนังสือ **Reference and Information Services in the 21st Century : An Introduction** นี้ น่าจะเป็นตำราที่ดีที่สุดเล่มหนึ่งที่บรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและสารสนเทศสามารถใช้เป็นคู่มือในการทำงานได้ และเหมาะสำหรับเป็นตำรา

ในการสอนเรื่องบริการอ้างอิงและสารสนเทศในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- Eyre, Jason. (2010). Book Review - Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction. **Information and Computer Sciences**, Review no. 612 [Available at: http://www.ics.heacademy.ac.uk/publications/book_reviews/full_review.php?id=612]
- James, Stuart. (2007). Book Review- Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction. **Library Review**, 56 (6), 508-510.
- Maceviciute, Elena. (2007). Review of: Cassell, Kay Ann and Hiremath, Uma - Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction. **Information Research**, 12(2), Review no. R256 [Available at: <http://informationr.net/ir/reviews/revs256.html>]