

บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness)

ทัศนากรณี คทวณิช *

ปัจจุบัน ความรู้ที่ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้น มีจำนวนมากมายมหาศาล ทำให้เกิดปัญหาขึ้นทั้งแก่ผู้ใช้ (Information User) และผู้ให้บริการสนเทศ (Information Scientist) สำหรับผู้ใช้สนเทศประสบปัญหาในแง่ที่เขาไม่สามารถติดตามวิทยาการความเจริญก้าวหน้า ข้อสนเทศใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องในวงการหรือในสาขาวิชาที่เขาสนใจได้ทัน ส่วนผู้ให้บริการสนเทศก็ประสบปัญหาในการที่จะจัดบริการเผยแพร่ข้อสนเทศใหม่ ๆ นั้นไปยังผู้ใช้ที่ต้องการได้ทันทีที่ข้อสนเทศนั้นปรากฏออกมา ดังนั้น จึงเป็นงานที่สำคัญของผู้ให้บริการสนเทศ ที่จะต้องหาทางจัดบริการแจ้งข้อสนเทศให้แก่ผู้ใช้อย่างทันเวลา (timely) และตรงตามความต้องการ (relevant)

การจัดบริการแจ้งข้อสนเทศนี้ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเผยแพร่สนเทศ (Dissemination of information process) ซึ่งหากผู้ใช้ต้องการข้อสนเทศเรื่องใดแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการจัดหาให้ตามคำขอ

ความหมายและวัตถุประสงค์

คำว่า "Current Awareness" หมายถึง ความรู้ถึงวิทยาการหรือพัฒนาการที่ทันสมัย (knowledge of recent development) ความรู้ดังกล่าวนี้จะหมายถึง ความรู้หรือเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งความสนใจนั้นมักจะเกี่ยวข้องกับอาชีพและการทำงานของบุคคลนั้น อาจเกิดจากความสนใจที่จะนำเอาความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรืออาจจะเกิดจากความต้องการข้อสนเทศเพื่อใช้ในการวินิจฉัยสั่งการ

* ทัศนากรณี คทวณิช M.L.S. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บางครั้งอาจจะเกิดจากความสนใจส่วนตัว หรือความอยากรู้อยากเห็น เพราะบางคนมีความคิดว่าการได้รับรู้เรื่องใหม่ ๆ ในสาขาของตนเป็นความภาคภูมิใจ ความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและบ่อยครั้งที่ความสนใจนี้เกิดจากหลายสาเหตุดังกล่าวรวมกัน

“Current Awareness Services” หมายถึง บริการที่ห้องสมุด^{**} แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้ใหม่ ๆ หรือ ข้อเสนอแนะที่ทันสมัยตามความสนใจของผู้ใช้ในพื้นที่ที่ห้องสมุดได้รับวัสดุสิ่งพิมพ์นั้น ๆ เข้ามา บริการนี้ได้รับการจัดทำขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ให้สามารถติดตามข้อเสนอแนะในเรื่องที่ตนสนใจได้อย่างทันที่ เพราะสารสนเทศมีจำนวนมากมายมหาศาล และเกิดขึ้นใหม่อยู่เรื่อย ๆ เกินกว่าที่ผู้ใดหนึ่งจะติดตามได้ทัน บริการเช่นนี้มีผู้เรียกเป็นภาษาไทยแตกต่างกัน ยังไม่เป็นที่แน่นอน ในที่นี้จะขอเรียกว่า “บริการข้อเสนอแนะทันสมัย”

บริการอ้างอิง หรือบริการข้อเสนอแนะในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นบริการตามคำขอ โดยผู้ใช้เข้ามาแสดงความจำนงต่อห้องสมุดเอง และบรรณารักษ์^{***} จะเป็นผู้ชี้แนะแหล่งสนเทศให้ ลักษณะการบริการเป็นแบบ passive role แต่บริการข้อเสนอแนะทันสมัยเป็นบริการแบบ active role ที่ฝ่ายห้องสมุดเป็นผู้เสนอบริการให้แก่ผู้ใช้ก่อนที่จะมีการร้องขอ และลักษณะของสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับ จะเป็นคำตอบในสิ่งที่ต้องการโดยตรงไม่ใช่เพียงแต่แหล่งสืบค้น เป็นลักษณะการให้บริการที่เป็นเนื้อหาวิชาการมากขึ้น

ลักษณะของการให้บริการข้อเสนอแนะทันสมัย

1. บรรณารักษ์ต้องอ่านเรื่องราวต่าง ๆ ให้แก่ผู้ขอมา
2. เนื้อหาวิชาที่ให้บริการต้องเฉพาะตรงความต้องการ
3. บรรณารักษ์ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ให้พร้อม สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก

รวดเร็ว

** “ห้องสมุด” ที่กล่าวถึงในบทความนี้ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านสนเทศที่เรียกชื่ออย่างอื่นทุกประเภท

*** “บรรณารักษ์” ที่กล่าวถึงในบทความนี้ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้บริการข้อเสนอแนะที่เรียกชื่ออย่างอื่นด้วย เช่นกัน

4. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้นั้น จะต้องนำออกเผยแพร่ส่งให้ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาคัด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ซึ่งเท่ากับเป็นการบ่อนข้อมูลทางวิชาการให้แก่นักวิชาการ และผู้ใช้อยู่เสมอ

5. มีการนำข้อมูลมาเขียนขึ้นใหม่ โดยการวิเคราะห์และสรุปเรื่องที่ซ้ำ ๆ กัน ที่ลงในวารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เสนอให้แก่ผู้ใช้ เรียกว่า State of the Art เพื่อประหยัดเวลานักวิชาการไม่ต้องอ่านเรื่องซ้ำ

กิจกรรมเช่นนี้ มักไม่สามารถทำได้อย่างกว้างขวาง ยิ่งโดยเฉพาะถ้าทำด้วยมือหรือแรงคน ดังนั้น การจัดบริการเช่นนี้จึงมักจำกัดอยู่ในสาขาวิชา หรือเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บางกลุ่มเท่านั้น และในปัจจุบันได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยงานบริการนี้ได้อย่างได้ผล

ขอบเขตของการให้บริการข้อเสนอเทศกัสนัสนัสนั อาจทำได้ 2 ประการ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละห้องสมุด คือ

1. จำกัดเพียงเฉพาะเอกสารที่มีอยู่ในห้องสมุด
2. ครอบคลุมเฉพาะเอกสารที่ไม่มีในห้องสมุด

นโยบายการเลือกให้บริการแต่เฉพาะเอกสารในห้องสมุดนั้น ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า การจัดหาทรัพยากรเข้าห้องสมุด ได้มีการคัดเลือกมาอย่างดีแล้ว อีกทั้งยังมีจำนวนมากเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้ด้วย และ/หรือห้องสมุดไม่สามารถที่จะเพิ่มภาระในการให้บริการระหว่างห้องสมุด (Inter-library loan) และบริการถ่ายสำเนาที่อาจเพิ่มสูงขึ้นอีก

ประเภทและวิธีการ

ในทันทีที่ห้องสมุดได้รับวัสดุ สิ่งพิมพ์เข้ามา บรรณารักษ์จะทำหน้าที่เลือกสรรตามเนื้อหาสาระที่ผู้ต้องการ และจะต้องหาวิธีเผยแพร่หรือสื่อสาร ข้อเสนอเทศกัสนัสนั ไปยังผู้ใช้ที่เหมาะสมและได้ผลดี เราสามารถแบ่งวิธีการสื่อสารเผยแพร่ออกได้เป็น 2 วิธี และการจัดบริการก็สามารถทำได้ทั้งแบบ manual, computerized หรือทั้งสองอย่างผสมกัน

1. วิธีการเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้ทั้งหมดของห้องสมุด เช่น การทำรายชื่อหนังสือใหม่ (Accession lists) การทำรายชื่อบทความจากวารสาร (Periodical article title lists) และวารสารสาระสังเขป (Abstract bulletin) เป็นต้น

2. วิธีการเผยแพร่ให้แก่กลุ่มผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม หรือ เฉพาะรายบุคคล เช่น Bibliographic surveys, Surveys of non-bibliographic information และ Selective Dissemination of Information เป็นต้น

ต่อไปนี้จะกล่าวถึงวิธีการจัดบริการข้อสนเทศทันสมัยบางวิธีการ ที่ห้องสมุดหลายแห่งจัดให้บริการอยู่ เพื่อใช้เป็นตัวอย่างและแนวคิดในการดำเนินงาน

Accession lists (การจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่) มีจุดประสงค์เพื่อจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดได้รับเข้ามาใหม่ อาจพิมพ์ออกเป็นระยะ ๆ

Periodical article title lists หรือ บางแห่งเรียกว่า Current Contents เป็นวิธีที่ดีและทำได้เร็วสำหรับแจ้งข้อบทความวารสารให้แก่ผู้ใช้จำนวนมาก ห้องสมุดบางแห่งใช้เป็นสิ่งทดแทนสำหรับการไม่อนุญาตให้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุด การเรียบเรียงแตกต่างกันออกไป บางแห่งเรียงตามชื่อวารสาร โดยมีสารบัญ (contents) พิมพ์ไว้ใต้แต่ละชื่อ บางแห่งเรียงตามสาขาวิชา (subject) วิธีแรกทำได้รวดเร็วกว่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ที่เคยใช้วารสารชื่อใดอยู่เป็นประจำ วิธีหลังใช้เวลาในการจัดทำมากกว่า แต่ถ้าห้องสมุดใด จัดทำวารสารนี้วารสารอยู่แล้วก็เป็นการง่ายขึ้น และยังเป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้บทความในเรื่องที่สนใจจากวารสารที่ปกติไม่เคยอ่านมาก่อนด้วย วิธีอื่น ๆ นอกจากนั้นคือ การถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารมาโดยตรง วิธีนี้จะเสียค่าใช้จ่ายสูง ถ้ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ทั้ง 2 วิธีที่กล่าวมา เป็นการให้บริการด้วย title list ให้ผู้ใช้ scan หรือตรวจสอบดูว่ามีเรื่องที่ตนสนใจหรือไม่ ได้มีการปรับปรุงเพื่อให้วิธีการ scan จากชื่อเรื่องนั้นสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการหมุนเวียน (rotate) แต่ละคำสำคัญ (significant words) ในชื่อเรื่องออกมาให้เห็นเด่นชัดเรียงตามลำดับอักษร เรียกว่า permuted index และสามารถให้คอมพิวเตอร์ช่วยทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพโดยค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก ผู้คิดวิธีการเช่นนี้ขึ้นมาก็คือ H.P. Luhn แห่งบริษัท IBM เรียกชื่อว่า KWIC indexes (Keyword-in-context) ในปี ค.ศ. 1958 และหลังจากนั้นก็ มีผู้ทดลองทำตามเรื่อยมา รวมทั้ง Chemical Abstracts Services, Biological Abstracts (Subject in Context) เป็นต้น และต่อมาก็มีการขยายออกเป็น KWOC indexes ด้วย

ตัวอย่างบริการหน้าสารบัญวารสารที่น่าสนใจ และที่สำคัญสำหรับสหสาขาทางวิทยาศาสตร์ คือ Current Contents/Physical, Chemical & Earth Sciences ; Current Contents/Life Sciences เป็นต้น สิ่งพิมพ์ที่กล่าวมานี้ ราคาไม่แพงนัก และค่อนข้างให้บริการได้รวดเร็วทันใจ บางครั้งสามารถออกมาก่อนที่ตัวเล่มวารสารจะวางตลาด

Abstract bulletins – มีผู้จัดทำ bulletins เช่นว่านี้ออกเผยแพร่และจำหน่ายหลายแห่งในหลายสาขาวิชา ที่ห้องสมุดจะบอกรับได้ แต่ในบางกรณี ห้องสมุดแต่ละแห่งก็จำเป็นต้องผลิตขึ้นเองเพราะ Abstract Services ที่ทำ bulletin ออกจำหน่ายนั้น

1. มักจะออกช้าไม่ทันความต้องการ
2. รวมวารสารไว้มากมายหลายชื่อ ทำให้ยากแก่การ scan
3. ไม่ได้บรรจุมารสารทุกชื่อที่ห้องสมุดบอกรับ
4. ขอบเขตเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจงกลุ่มผู้ใช้

อย่างไรก็ดี การที่จัดทำขึ้นเองนั้น ควรแน่ใจว่า ผู้ใช้มีความต้องการอย่างแท้จริง อาจจัดทำเป็นการทดลองก่อน และทำการสำรวจว่าเป็นประโยชน์และเป็นที่ต้องการหรือไม่ ถ้าห้องสมุดมีระเบียบว่าไม่ให้ยืมวารสารออก bulletin นั้นนับว่าเป็นทางเลือกที่ดีทางหนึ่งสำหรับการเผยแพร่ข้อสนเทศ

Display – ห้องสมุดอาจจัดแสดงหนังสือใหม่ทั้งหมด หรือเลือกสรรมาบางส่วนก็ได้ สิ่งที่จะต้องพิจารณา คือ วิธีการและสถานที่ที่จะจัดนิทรรศการว่าทำอย่างไรจึงจะให้ได้ผลตามที่มุ่งหมาย

Bibliographic surveys – เป็นการศึกษาและสำรวจวรรณกรรม (literature survey) แล้วรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องกันเอาไว้ด้วยกัน เพื่อบริการให้แก่บุคคลหรือกลุ่มที่ทำการวิจัยอาจเป็นการเขียนขึ้นใหม่จากการวิเคราะห์และสรุปผลประกอบ ดังนั้นผู้ที่ให้บริการได้ดี ควรเป็นผู้มีความรู้เฉพาะวิชา

On-demand bibliographics and surveys – จัดทำเช่นเดียวกับบริการข้างต้นแต่เน้นเฉพาะเรื่องที่มีผู้ขอมา บริการนี้อาจจะนำไปสู่การให้บริการแบบต่อเนื่องต่อไปได้

Surveys of non-bibliographic information เป็นบริการที่จัดให้โดยตรงแก่กลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการข้อสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือวัสดุใหม่ ๆ งานการคำธุรกิจอุตสาหกรรม

เศรษฐกิจศาสตร์ ฯลฯ บริการเช่นนี้ก็เช่นเดียวกัน ก่อนจะตัดสินใจจัดทำ ควรแน่ใจว่าผู้ใช้มีความต้องการอย่างแท้จริง เพราะการจะจัดบริการให้ได้ขึ้นนั้นต้องเสียเวลาและกำลังคนเป็นอย่างมาก

Selective Dissemination of Information (SDI)—เป็นการจัดหา รวบรวมเรื่อง เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งตามความสนใจ (บางแห่งจัดทำให้แก่กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจตรงกัน) มีผู้เรียกชื่อในภาษาไทยต่าง ๆ กันไป เช่น บริการคัดเลือกสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข้อสนเทศเลือกสรร เป็นต้น บริการนี้ถือว่าเป็นการให้บริการข้อสนเทศทันสมัยที่ ดีมากที่สุดวิธีหนึ่ง และก็มีผู้นิยมจัดทำมากเช่นเดียวกัน ระบบ SDI เดิมจัดทำด้วยมือ (manual system) แต่เมื่อมีการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากบัตรเจาะรู และคอมพิวเตอร์ ก็ได้นำมาใช้กับ ระบบนี้ด้วย และสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Periodical circulation — การให้ยืม หรือการเวียนวารสารเป็นปัญหาที่ค่อนข้างยุ่ง ยากในการตัดสินใจให้บริการ ข้อเสนอแนะคือให้พิจารณาถึง

- จำนวนผู้ใช้ที่จะต้องใช้บริการ
- สถานที่ที่จะติดต่อกับผู้ใช้ ว่า มีความสะดวกมากน้อยเพียงไร ห่างไกลหรือไม่
- จำนวนของวารสารที่อยู่ในข่ายจะให้บริการ
- ค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบในการนำวารสารออกให้ยืม กับทางเลือกวิธีอื่น ๆ

ถ้ามีผู้ใช้จะต้องเวียนวารสารให้เป็นจำนวนมาก จะต้องใช้เวลาในการเวียนนาน การ ดำเนินงานอาจไม่ได้ผลตามความมุ่งหมาย ดังนั้น จึงควรจำกัดจำนวนคน ซึ่งบางครั้งเป็นสิ่งที่ทำ ไม่ได้ อาจแก้ไขโดยการซื้อวารสารฉบับซ้ำเพิ่ม แต่ค่าใช้จ่ายย่อมสูงขึ้นด้วย นอกจากความล่าช้าใน การให้บริการแล้ว วิธีการให้ยืมนี้ยังอาจทำให้วารสารฉีกขาดหรือสูญหายไปได้ง่าย

Informal conversation/telephone calls — บรรณารักษ์ โดยเฉพาะในห้องสมุด ควรหาโอกาสพูดคุยกับผู้ใช้ของตนบ้าง วิธีนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้บรรณารักษ์เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ อัน เป็นประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น ยังสามารถที่จะถ่ายทอดข้อสนเทศให้กับผู้ใช้ได้ด้วย จึงเป็นทั้งการ ให้และรับข่าวสารจากกลุ่มผู้ทำวิจัยกลุ่มต่าง ๆ การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ และการโทรศัพท์ สามารถเป็นช่องทางในการกระจายข้อสนเทศได้อย่างดี ทั้งยังได้ประโยชน์ในแง่มนุษยสัมพันธ์ ทำให้ผู้ใช้เห็นว่าบรรณารักษ์มีความสนใจต่อกิจกรรมของเขาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีวิธีการอื่น ๆ อีกที่สามารถทำได้ รวมทั้งการสมัครเป็นสมาชิกของบริการที่จัดทำเป็นการค้าด้วย

เป็นการยากที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง จะจัดบริการทุกวิธีการที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ และอาจเสนอบริการรวม เช่น Accession list รวมกับ Abstract bulletin และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่รวบรวมขึ้นสำหรับ Bulletin ก็ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมทำ Bibliographies ไปได้ด้วยในตัว

การจัดบริการข้อเสนอเทศกัณฑ์สมัยในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

บริการข้อเสนอเทศกัณฑ์สมัยสามารถทำได้ในห้องสมุดทุกประเภท บรรณารักษ์อาจพิจารณาจัดบริการแก่ผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง ที่คิดว่าจะได้ประโยชน์อย่างมากก็ได้ โดยที่ลักษณะและประเภทของบริการที่จัดอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละห้องสมุด

ในห้องสมุดโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษา บรรณารักษ์อาจจัดบริการให้แก่อาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุดบ่อยนัก เนื่องจากงานทางด้านวิชาการมีมาก ทั้งยังต้องให้เวลากับนักศึกษาอีกด้วย แต่ในขณะเดียวกัน ก็ต้องการติดตามความรู้ ความก้าวหน้าใหม่ๆ ในเรื่องที่ตนสอนหรือสนใจ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทั้งแก่ตัวเอง และนักศึกษาของเขา

ในห้องสมุดประชาชน หลายคนคิดว่า จะจัดบริการเช่นนี้ไม่เหมาะ แต่ถ้าห้องสมุดใดทำได้จะเป็นการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง บรรณารักษ์อาจให้เลือกให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้ที่ทำอุตสาหกรรม หรือ การค้า กลุ่มนักปกครอง หรือกลุ่มเด็ก เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการปลูกฝังการอ่านได้ด้วย อย่างไรก็ตาม มีสิ่งที่บรรณารักษ์ควรระวังอยู่ 2 ประการคือ ค่าใช้จ่าย และความไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง หากความต้องการจากผู้ใช้นี้มาก

สำหรับห้องสมุดเฉพาะนั้น แทบไม่ต้องกล่าวถึง เพราะเทคนิคของการให้บริการข้อเสนอเทศกัณฑ์สมัยส่วนใหญ่ ต่างได้รับการริเริ่มขึ้นมาจากห้องสมุดเฉพาะนั่นเอง บรรณารักษ์มีหน้าที่โดยตรงในการจัดบริการข้อเสนอเทศกัณฑ์ให้แก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ

บทสรุป

การจัดบริการข้อสนเทศทันสมัย ไม่สามารถและไม่สมควรแยกออกจากบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดและยังนำไปจัดร่วมกับบริการอื่น ๆ ได้มากเท่าไร ก็ยิ่งจะทำให้บริการนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาออกได้เป็น 2 ประการ

1. ในแง่ของการใช้ประโยชน์จากข้อมูล โดยเริ่มต้นจากการจัดหา (acquisition) → จัดหมู่ (catalogue) → ทำดัชนี (index) สำหรับการใช้งานในห้องสมุด แล้วจึงนำไปจัดทำเป็น abstracting and indexing services ของบริการข้อสนเทศทันสมัย เป็นต้น หรือในทางกลับกัน คือ ให้บริการข้อสนเทศทันสมัยเป็นจุดเริ่มต้นก็ได้

2. ในแง่ของการใช้ประโยชน์จากผู้จัดทำ โดยให้บรรณารักษ์คนหนึ่งรับผิดชอบบริการทุกประเภทที่ให้แก่ผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง ไม่ใช่ให้บรรณารักษ์คนหนึ่งรับผิดชอบบริการชนิดใดชนิดหนึ่งแก่ผู้ใช้ทั้งหมด วิธีนี้จะทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อบริการข้อสนเทศทันสมัยโดยตรง

อย่างไรก็ตาม บริการข้อสนเทศทันสมัยกับบริการอื่น ๆ ในห้องสมุดนั้น มีข้อแตกต่างกันตรงที่บริการอื่น ๆ ของห้องสมุดเป็นแบบ passive and internal เพราะการที่ผู้ใช้จะใช้ประโยชน์จากการบริการเหล่านี้ เขาจะต้องเป็นผู้มาขอใช้บริการที่ห้องสมุดเอง และแม้เมื่อเขาอยู่ในห้องสมุดแล้ว เขาก็จะต้องช่วยเหลือตัวเองด้วยส่วนหนึ่งในการค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการ แต่สำหรับบริการข้อสนเทศทันสมัย เป็นบริการที่ active and external บรรณารักษ์จะต้องเสนอบริการออกไปนอกห้องสมุด ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการนำห้องสมุดไปถึงตัวผู้ใช้นั่นเอง และบริการเช่นนี้ บรรณารักษ์ผู้ทำถือได้ว่า มีส่วนในความสำเร็จของผู้ใช้

ดังนั้นหากระบบงานบริการสนเทศมีประสิทธิภาพ จะเป็นการส่งเสริมและเผยแพร่งานวิจัย ในทางกลับกัน งานวิจัยก็คืองานที่ทำให้ระบบบริการสนเทศมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ เพราะฉะนั้น งานทั้งสองจึงไม่อาจแยกออกจากกัน แต่จะเป็นส่วนส่งเสริมซึ่งกันและกันตลอดไป

บรรณานุกรม

- Batcha, Robert. *The Effectiveness of Dissemination Methods for Social and Economic Development Research*. Paris : OECD, 1976.
- Fidoten, Robert E. "Current Awareness Service." *Encyclopedia of Library and Information Science* ; edited by Allen Kent and Harold Lancour, VI (1971) : 332-6.
- Holm, B.E. *How to Manage Your Information* New York : Reinhold, c1968.
- Kemp, David Alasdair. *Current Awareness Services*. London Clive Bingley, 1979.
- Rowley, J. E., and Turner, C.M.D. *The Dissemination of Information*. London : Andre Deutsch, 1978.
- Wilson, T.D. and Stephenson, James. *Dissemination of Information : An Examination Guidebook*. 2d ed. rev. London : Clive Bingley, 1966.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย