

โดยไม่ได้ค้นเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่จะค้นจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ รวมถึงการติดต่อสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542, หน้า 56)



ภาพที่ 5.9 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ที่มา (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2555)

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการหนึ่งทีถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของห้องสมุดในยุคนี้ และเป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้อนรับรับข้อสงสัยกับปัญหาสารพันที่ผู้ใช้ประสบ รวมทั้งมีหน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในอีกทางหนึ่งด้วย บริการนี้ไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้ถือกำเนิดขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จากแนวคิดของแซมมวลแอล กรีน (Samuel S. Green 1837-1918) บรรณารักษ์แห่งห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Public Library) โดยมร. กรีน ให้ทัศนะว่าบรรณารักษ์ไม่ควรจำกัดหน้าที่เป็นเพียงผู้จัดหา จัดเก็บ หรือดูแลหนังสือในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วย” เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้จากทรัพยากรที่มีในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์มากที่สุด

มร. กรีน นำเสนอไอเดียนี้ต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The American Library Association) เขาเชื่อว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีความชำนาญในการสืบค้น ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือเล่มใด บรรณารักษ์จึงสมควรเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนสถานะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใช้

แนวคิดนี้ได้รับการตอบรับอย่างดีจากห้องสมุดประชาชนทั่วสหรัฐอเมริกา และขยายวงเข้ามายังห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ แต่ในระยะแรกยังเป็นเพียงการชี้แหล่งข้อมูลเพียงคร่าวๆ ว่าข้อมูลนั้นๆ ควรไปหาจากหนังสือเล่มใด บริการนี้จึงถูกเรียกว่า Assistant to Readers หรือ Aid to Readers