

การให้บริการตอบคำถามฯ จะประสบผลสำเร็จดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญสองประการ ประการแรกคือทรัพยากรหรือแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดว่ามีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมเนื้อหาวิชาอย่างน้อยเพียงใด หมายรวมถึงปริมาณที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้หรือไม่ด้วย แต่นับเป็นโชคดีที่ในยุคสมัยนี้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศสดุดหน้าไปไกลมาก ห้องสมุดแต่ละแห่งไม่จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลไว้กับตัวเองจนมากเกินไป เพราะห้องสมุดในยุคนี้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันและกัน มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เหล่านี้ช่วยให้ห้องสมุดมีขนาดทางกายภาพที่เล็กลง แต่มีขนาดทางคุณภาพที่มากขึ้น ส่วนประการที่สองก็คือตัวบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องเป็นบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่ ซึ่งศาสตราจารย์คุณหญิงแมนมาศ ขวลิขิต ได้ให้ทัศนะถึงคุณสมบัติที่ดีของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ไว้ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด
2. มีมนุษยสัมพันธ์อันดี
3. มีความสนใจในวิชาการต่างๆ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
4. มีความอดทน พากเพียร
5. มีไหวพริบดีในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาว่าอยู่ในแนวใด ควรหาคำตอบจากแหล่งใด

6. มีความจำดี
7. มีจินตนาการดี รู้จักการยืดหยุ่น ไม่ฝืนความคิดไว้ในด้านเดียว
8. ช่างสังเกต รอบคอบ
9. ตัดสินใจดี รู้จักเลือกแหล่งคำตอบที่เหมาะสม
10. รู้จักวิธีการพูดคุย ชักถามอย่างเป็นกันเองกับผู้ใช้
11. กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้อยู่เสมอ

การตอบคำถามฯ ของบรรณารักษ์ก็ยังคงมีกระบวนการพื้นฐานอยู่สามประการ คือ

1. การชักถามเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้
2. การวิเคราะห์คำถามเพื่อเลือกหาแหล่งคำตอบที่เหมาะสมที่สุด
3. ขั้นตอนการค้นคว้าหาคำตอบ

1. การชักถามเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้
ผู้ใช้ที่มาขอข้อมูลนั้นมีอยู่หลากหลายประเภทและจากหลายแหล่งที่มา บ้างเป็นนักศึกษา บุคลากรภายในสถาบัน / ต่างสถาบัน ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป นักเรียน ผู้ปกครองของนักศึกษา หรือแม้แต่พระสงฆ์ ดังนั้นกระบวนการชักถามเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากความแตกต่างของความรู้พื้นฐาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ความคุ้นเคยกับสถานที่ ฯลฯ อาจทำให้ความเข้าใจระหว่งผู้ใช้และบรรณารักษ์คลาดเคลื่อนไปได้

ขั้นตอนแรกคือการทักทายพูดคุยเพื่อสร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกผ่อนคลาย ไม่เกร็ง บรรณารักษ์บางท่านคิดว่าผู้ใช้นั้นเป็นผู้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือ บางครั้งจึง