

อาจแสดงผลการทำทางที่เหนือกว่า ซึ่งนั่นไม่ถูกต้องเลย ในความเป็นจริงบรรณารักษ์ต่างหากที่จำเป็นต้องแสดงความอ่อนน้อม เพราะการให้บริการนี้ถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ จะคิดว่าเป็นการรบกวนไม่ได้เด็ดขาด

ในการซักถามผู้ใช้ ต้องพยายามให้ผู้ใช้อธิบายสิ่งที่ต้องการให้มากที่สุดบรรณารักษ์ต้องนั่ง ฟัง และคิดตาม อย่าแทรกโดยไม่มีเหตุผล หลังจากที่ฟังคำถามแล้วให้พิจารณาแบบคร่าวๆ ประเด็นให้ได้ว่าความต้องการที่แท้จริงคืออะไรการใช้ศัพท์หรือชื่อเฉพาะต่างๆ ก็ควรระวัง เพราะบางครั้งทั้งสองฝ่ายอาจจะเข้าใจไม่ตรงกัน

เรื่องของการใช้คำศัพท์ทางวิชาการหรือศัพท์เฉพาะนั้นมีผลทั้งกับตัวผู้ใช้และตัวบรรณารักษ์ บางครั้งผู้ใช้ไม่เข้าใจหรือไม่ทราบคำศัพท์เฉพาะบางอย่างที่ใช้กันในวงการบรรณารักษ์หรือบางครั้งบรรณารักษ์เองก็ไม่เข้าใจศัพท์บางคำที่ใช้กันในวงวิชาการของผู้ใช้ หากเป็นในภายหลังบรรณารักษ์ต้องซักให้เข้าใจ อย่าไปกลัวว่าจะเสียหน้าว่าไม่รู้ เพราะหากไปตีความผิดๆ ก็จะไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ถูกต้องได้ แต่ที่ควรระวังที่สุด คือ การที่ผู้ใช้บางคนเรียกใช้ศัพท์บางชนิดไม่ถูก ซึ่งนั่นก็จะเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่ต้องซักถามให้กระจ่างให้ได้

สรุปได้ว่าขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการบวนการให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า บรรณารักษ์ต้องตีคำถามให้แตกว่าผู้ใช้ต้องการอะไรกันแน่ อย่าด่วนสรุปไปเอง ปลอ่ยให้ผู้ไข้พูดให้มากที่สุด แล้วค่อยถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ เมื่อสรุปความต้องการได้แล้วให้ลองถามผู้ไข้กลับว่าตรงตามที่เรเข้าใจหรือไม่ อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าผู้ไข้และในขณะที่เดียวกันก็อย่าถ่อมตนจนดูไม่น่าเชื่อถือ และสิ่งที่สำคัญที่สุดในขั้นตอนนี้คือ อย่าเพิ่งตอบว่า “ไม่รู้” เด็ดขาด เพราะหน้าที่ของเราคือให้คำตอบแก่ผู้ไข้ ถ้าเราไม่รู้ก็ไม่มีประโยชน์ พยายามหาคำตอบดูก่อน หากค้นแล้วไม่พบจริงๆ จึงค่อยบอกผู้ไข้ แล้วลองพิจารณาหาทางเลือกอื่นให้ผู้ไข้ ไม่ผิดถ้าเราตอบไม่ได้ แต่จงพยายามก่อนงานส่วนนี้เป็นเรื่องของทักษะและความชำนาญ จึงต้องหมั่นฝึกฝนหาความรู้ เพิ่มทักษะอยู่ตลอดเวลา ก่อนจะตอบว่า “ไม่รู้” ให้ลองทำดูเสียก่อน อย่างน้อยก็แสดงให้ผู้ไข้เห็นว่าเราได้ทำแล้วอย่างเต็มที่

2. การวิเคราะห์คำถามเพื่อเลือกหาแหล่งคำตอบที่เหมาะสมที่สุด

เมื่อสรุปผลการซักถามเรียบร้อยแล้วผู้ใช้ต้องการอะไรจึงเริ่มพิจารณาคำตอบหรือแหล่งคำตอบที่ถูกต้องรวดเร็วที่สุด คำถามบางประเภทที่ตอบได้ทันที เช่นคำถามประเภทสอบถามว่าสิ่งใดอยู่ตรงไหน ตรงนี้ไม่น่าจะมีปัญหาอะไร แต่ถ้าเป็นคำถามที่ต้องมีการค้นคว้าก็อาจแบ่งออกเป็นสองประเภท คือประเภทที่บรรณารักษ์ทำหน้าที่ค้นคว้าให้ผู้ไข้ หรือประเภทที่ผู้ใช้ต้องการค้นคว้าด้วยตัวเอง แต่ทั้งสองกรณีบรรณารักษ์ต้องใช้วิจารณญาณตัดสินใจให้แล้วว่าจะหาคำตอบได้จากแหล่งข้อมูลใด

คำถามที่จำเป็นต้องอาศัยการค้นคว้า บรรณารักษ์ต้องมีความรู้มากพอที่จะตัดสินใจว่าควรค้นคว้าจากแหล่งใด ในอดีตนั้นคำตอบส่วนใหญ่มักจะหาได้จากบรรดาหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ หรือหนังสือทั่วไปที่มีอยู่ในห้องสมุด แต่เมื่อมีพัฒนาการทางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ คำตอบอาจจะไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องสมุดเสมอไปอาจอยู่ที่ห้องสมุดอื่นภายในประเทศหรือต่างประเทศ อาจอยู่ในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรืออาจอยู่ในอินเทอร์เน็ต