

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดขนาดใหญ่หรือห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการสืบค้นข้อมูลในแนวกว้างขวางและเจาะลึก มักมีการจัดแบ่งบรรณารักษ์ออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ อาทิ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ฝ่ายเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นต้น ทุกฝ่ายต่างมีบทบาทและความสำคัญในการให้บริการไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน แต่อาจสรุปได้ว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดกับความต้องการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการแต่ละคน และเป็นผู้ช่วยให้คุณภาพการเรียนการสอน ตลอดจนการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ และนิสิตนักศึกษา เป็นไปอย่างเหมาะสม (Hutchins, 1944 ; Stabler, 1990; วลัยพร เหมะรัชตะ, 2521)

Ezell (1990) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงภารกิจสำคัญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามว่า ไม่เพียงแต่แนะนำหรือนำส่งสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำอย่างรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ต้องคำนึงว่า ผู้ใช้บริการพอใจในสารสนเทศและบริการที่เขาได้รับหรือไม่ด้วย

Kemp (1986) ; Shaw & Whittle (1986) และ Orgren & Rice (1986) มีความเห็นตรงกันว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ต้องรอบรู้ มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน นั่นคือบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ต้องทราบว่าหนังสืออ้างอิง ชื่อใด เล่มใด ใช้ตอบคำถามเรื่องอะไร ต้องรู้จักทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุดของตนเอง และในห้องสมุดอื่น ๆ ต้องเข้าใจหลักเกณฑ์การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือช่วยค้น และต้องมีความรู้ในสาขาวิชาที่ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสารและสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้หัวใจของคำถาม สามารถพูดและเขียนได้อย่างชัดเจน มีวิจารณญาณ คิดและวิเคราะห์คำถามอย่างมีเหตุผล สามารถทำงานเป็นกลุ่มกับผู้ร่วมงาน ขณะเดียวกันต้องเป็นผู้ฟังที่ดี

เป็นที่ปรึกษาด้านสารนิเทศ รู้จักใช้ภาษากาย หรือท่าทาง ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจและประทับใจที่ได้พบ สภาพอ่อนโยน ใจเย็น อุดม ประณีต ช่างสังเกต และมีอารมณ์ขัน นอกจากนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามควรมีความรู้ทางเทคโนโลยี สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รู้จักฐานข้อมูลต่าง ๆ ว่ามีข้อมูลอะไร และเรียกใช้อย่างไร

ในยุคที่เทคโนโลยีสารนิเทศก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานแบบดั้งเดิมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้รับผลกระทบมาก เพราะผู้ใช้บริการมักคาดหวังว่า บรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่สืบค้นสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์ (Online) หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม (CD-ROM : Compact Disk Read Only Memory) ได้ สามารถแนะนำผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเข้าถึงบัตรรายการสาธารณะด้วยวิธีออนไลน์ (OPAC : Online Public Access Catalogs) รวมทั้งต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในเรื่องกลยุทธ์การค้น ต้องรู้จักอุปกรณ์ต่อเชื่อมต่าง ๆ (Peripherals) ในระบบคอมพิวเตอร์ ต้องเข้าใจระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ต้องร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในการสร้างข่ายงาน ต้องเตรียมพร้อมสำหรับความต้องการสารนิเทศที่แปรเปลี่ยนไปของผู้ใช้ และต้องแข่งขันกับสถาบันที่ขายสารนิเทศด้วยการเสนอบริการสารนิเทศที่ทันสมัย และรวดเร็วกว่า (Mosby และ Hughes, 1990)

จากขอบเขตหน้าที่และความสามารถต่าง ๆ ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุด และผู้บริหารห้องสมุดคาดหวัง กอปรกับปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามประสบ เช่น เวลาที่ยาวนานในการปฏิบัติงานที่ให้บริการ ความซบถมนในการติดต่อกับผู้ใช้ ที่มารขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ตลอดจนการมีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับเนื้อหาของหนังสืออ้างอิง และทรัพยากรสารนิเทศอื่น ๆ ของห้องสมุด เหล่านี้ ล้วนเป็นแรงผลักดันให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องตื่นตัว และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ประเด็นนี้ Mosby และ Hughes (1990) จึงเสนอว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องกล้าเสี่ยงที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถมีพฤติกรรมใหม่ ๆ ทางวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ White (1986) ที่ย้ำว่า โดยทั่วไปบรรณารักษ์ต้องมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง นับถือตนเอง และเพิ่มศักยภาพของตนเอง ด้วยการศึกษาค้นคว้า และการฝึกอบรม

กล่าวโดยสรุป บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถสนองความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้บริการยุคใหม่ได้อย่างแท้จริง นั่นคืองานบริการตอบคำถามที่ดีกว่า จึงขึ้นอยู่กับ การให้บรรณารักษ์ทำหน้าที่นี้ได้รับการฝึกอบรมที่ดีกว่า เพราะจะเป็นการเชื่อมช่องว่างระหว่างบริการที่มีมาแต่ดั้งเดิม กับแนวโน้มของบริการในปัจจุบัน

และอนาคต (Alford , 1986 ; Hiebing , 1990)

สำหรับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น Hendley (1986) ได้แสดงทัศนะว่า จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติเฉพาะด้าน ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีเป้าหมายเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มนุญ วงศ์นารี (2529) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการทำให้เกิดความพร้อม และความสามารถที่จะทำงาน เกี่ยวกับเรื่องนี้ สนธยา ไกรลาสสุวรรณ (2531) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้บริหาร ที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และพบว่า รูปแบบที่เหมาะสมมากในการพัฒนาบรรณารักษ์กลุ่มนี้ คือการฝึกอบรม

จากทัศนะและผลการศึกษาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องประเภทหนึ่ง ที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มพูนสมรรถภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เนื่องจากบรรณารักษ์เหล่านี้ ต้องเรียนรู้เรื่องเฉพาะด้านต่าง ๆ มากมายดังกล่าวข้างต้น ทั้งยังต้องมีทักษะหลายประการ และต้องเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องาน ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการ จึงจะสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจัดฝึกอบรมที่จะได้ผลคุ้มค่า นั้น ควรที่จะพิจารณาปัญหาที่ Varlejs (1985) ได้เสนอไว้ ว่า โดยทั่วไป การจัดฝึกอบรมมักมีเวลาน้อย แต่มีเนื้อหาที่จะสอนมาก ผู้จัดฝึกอบรมก็ตั้งใจออกแบบการสอนอย่างดี หาวิธีการต่าง ๆ ในการนำเสนอเนื้อหา โดยคาดว่าผู้เรียนจะดูดซับทุกสิ่งที่เสนอให้ จึงละเลยที่จะคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องการเรียนรู้

เรื่องนี้ Friend (1990) ก็ได้เขียนไว้ในข้อเสนอแนะก่อนจัดการฝึกอบรมในทำนองเดียวกันว่า ควรคำนึงถึงความแตกต่างเรื่องรูปแบบการเรียนรู้ อันเป็นวิธีรับรู้ จัดการ และใช้ประโยชน์จากข่าวสารความรู้ ตลอดจนวิธีตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย เช่น บางคนอาจเรียนได้ดีจากการฟังบรรยาย หรืออ่านเอกสาร ในขณะที่คนอื่น ๆ อาจเรียนได้ดีจากการลงมือฝึกปฏิบัติ ดังนั้น สิ่งสำคัญมากประการหนึ่งในการพัฒนาการเรียนการสอน คือ ผู้สอนต้องทราบว่า ผู้เรียนมีรูปแบบการเรียนรู้อย่างไร มีปัญหาในการเรียนการสอนอย่างไร เพื่อจะได้จัดกิจกรรมการสอนให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้มากที่สุด และช่วยเหลือผู้เรียนให้สามารถปรับปรุงตนเอง ให้เรียนรู้ได้มากที่สุดด้วย (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2524)

จากการตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องการเรียนรู้ Varlejs (1985) ได้ใช้ทฤษฎีของ Davis A. Colb ในการศึกษาหารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์ จำนวน

84 คน ที่จะเข้ารับการศึกษาคือเนื่องในหัวข้อต่าง ๆ ที่จัดโดย Rutgers LIS Professional Development ระหว่างเดือนตุลาคม ค.ศ. 1984 - มีนาคม ค.ศ. 1985 และหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเรียนรู้กับความพึงพอใจในกิจกรรมการศึกษาคือเนื่อง ผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบคิดนอกเนกัย (Divergent) กล่าวคือ สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นรูปธรรม สนใจคน ใจกว้าง มีจินตนาการ ชอบอภิปราย และ ระดมสมอง ต่อมาผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามอีกฉบับไปยังบรรณารักษ์กลุ่มเดิม ที่ได้รับการศึกษาคือเนื่องตามโครงการดังกล่าวแล้ว เพื่อถามความพึงพอใจในกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ได้รับ ผลปรากฏว่าได้ข้อมูลไม่แน่นอน เนื่องจากประสบปัญหารวบรวมคำตอบกลับมาได้น้อย และมีหลายฉบับตอบไม่ครบทุกข้อ จึงไม่อาจสรุปผลการศึกษาในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเรียนรู้กับความพึงพอใจในกิจกรรมการศึกษาคือเนื่อง ได้ แต่ก็ถือว่างานวิจัยชิ้นนี้ เป็นก้าวแรกของการศึกษาเรื่องรูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมการศึกษาคือเนื่อง

ในปี ค.ศ. 1989 Choi โดยความร่วมมือของ Washington (Choi 1989) ได้ศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของคอลลิปเช่นกัน และพบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบดูดซึม (Assimilative) กล่าวคือ ชอบไตร่ตรอง สังเกต ทบทวนสิ่งต่าง ๆ และมีบุคลิกเก็บตัว ผลการศึกษายังพบว่า เพศอายุ สาขาวิชาเอกที่บรรณารักษ์เรียนในระดับปริญญาตรี และจำนวนปีทำงานของบรรณารักษ์ทำให้บรรณารักษ์มีรูปแบบการเรียนรู้แตกต่างกัน

แม้ว่าผลการวิจัยของ Choi และ Washington จะแตกต่างจากผลการวิจัยของ Varlejs ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นประชากรคนละกลุ่มกัน แต่มีสิ่งหนึ่งที่คล้ายคลึงกันที่ผู้ศึกษางานวิจัยทั้งสองเรื่องนี้ได้รับคือ บรรณารักษ์ที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยรู้สึกสนใจและเพิ่มการตระหนักในรูปแบบการเรียนรู้ของตน

จากประเด็นความเป็นมาและความสำคัญทั้งหมดข้างต้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ที่จะศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์ไทยบ้าง โดยเฉพาะบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ผู้ซึ่งสมควรได้รับความรู้ ทักษะใหม่ ๆ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และยังเป็นการกระตุ้นให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามตระหนักว่าตนเองควรเรียนอย่างไรด้วย

ในการศึกษาคือเนื่องนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Honey และ Mumford เป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ศึกษาลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ และพฤติกรรมในการทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างแจ่มชัด ทั้งยังให้รายละเอียดของ

ลักษณะกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ผู้เรียนที่มีรูปแบบการเรียนรู้แต่ละแบบต้องการและไม่ต้องการไว้อย่างชัดเจน ข้อสำคัญเป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นประเด็นที่จะศึกษาในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี เรื่องนี้ Honey (1986) ได้กล่าวยืนยันว่า หากผู้จัดฝึกอบรมได้สำรวจรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อน จะทำให้ทราบว่า ควรใช้วิธีสอนแบบใดจึงจะเหมาะสมสำหรับผู้เรียนแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบเดียวกัน หรือแตกต่างกัน

ทฤษฎีของ Honey และ Mumford (1986) เชื่อว่า เมื่อบุคคลตระหนักในรูปแบบการเรียนรู้ของตน ก็เท่ากับรู้ว่าตนเองมีจุดเด่น และจุดด้อยอะไรในการเรียน ทำให้สามารถพัฒนาจุดด้อยให้เป็นจุดเด่น ขณะเดียวกันก็สามารถอยู่กับจุดด้อยของตนเองได้ นั่นคือ เกิดความเข้าใจตนเองว่าจะเรียนได้ดีที่สุด หรือน้อยที่สุด ด้วยกิจกรรมการเรียนการสอนแบบใด เมื่อมีกิจกรรมการเรียนให้เลือก ก็สามารถเลือกได้ตรงกับความต้องการของตนเอง บุคคลทั้งสองได้แบ่งรูปแบบการเรียนรู้ออกเป็น 4 แบบ คือ

1. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม (Activist)
2. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักไตร่ตรอง (Reflector)
3. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักทฤษฎี (Theorist)
4. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักปฏิบัติ (Pragmatist)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ตามทฤษฎีของ Honey และ Mumford
2. ศึกษากิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการ

สมมติฐานของการวิจัย

เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ต้องยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานแปรเปลี่ยนไป ตลอดจนต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จึงตรงกับลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของคนในแบบนักกิจกรรม ซึ่งพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ใจกว้าง ไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และชอบสมาคม ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม
2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ ต้องการกิจกรรมฝึกอบรม ที่ผู้เรียนจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างเต็มความสามารถ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหอสมุดกลาง ห้องสมุดวิทยาเขต (ในกรณีที่ห้องสมุดวิทยาเขตทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลางของวิทยาเขต) และสำนักหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ภาครัฐ จำนวน 28 แห่ง และภาคเอกชน จำนวน 25 แห่ง รวม 143 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามเพื่อสำรวจรูปแบบการเรียนรู้
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่ต้องการ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จำแนกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

- 1.1 รูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม
- 1.2 รูปแบบการเรียนรู้แบบนักไตร่ตรอง
- 1.3 รูปแบบการเรียนรู้แบบนักทฤษฎี
- 1.4 รูปแบบการเรียนรู้แบบนักปฏิบัติ

2. ตัวแปรตาม คือ กิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการ จำแนกเป็น 4 กิจกรรมดังนี้

- 2.1 กิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย

- 2.1.1 การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing)
- 2.1.2 การระดมสมอง (Brainstorming)
- 2.1.3 การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulated situation)
- 2.1.4 การสัมมนากลุ่มย่อย (Small Seminar)
- 2.1.5 การปรึกษากลุ่มย่อยเพื่อแก้ปัญหาในระยะเวลาที่กำหนด (Buzz Group)

2.2 กิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้สังเกต ได้ตรงต่อและทบทวนสิ่งที่เรียนอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย

- 2.2.1 การศึกษาอิสระ และการทบทวนบทเรียน (Independent study & Tutoring)
- 2.2.2 การอภิปรายเป็นคณะโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Panel discussion)
- 2.2.3 การสอนแบบบรรยาย (Lecture)
- 2.2.4 การศึกษานอกสถานที่ (Field trip method)

2.3 กิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้วิเคราะห์แนวคิดโดยใช้หลักตรรกศาสตร์และสร้างสรรค์ทฤษฎีใหม่อย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย

- 2.3.1 การสอนแบบให้ผู้เรียนตอบด้วยเหตุและผล (Reasoning method)
- 2.3.2 การสอนแบบสืบสอบ (Inquiry method)
- 2.3.3 การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study)

2.4 กิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียนไปแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย

- 2.4.1 การสอนแบบปฏิบัติการ (Laboratory method)
- 2.4.2 การสาธิตและฝึกปฏิบัติ (Demonstration & practice)
- 2.4.3 การทำโครงการจริง (Live project)

ข้อตกลงเบื้องต้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ตอบแบบสอบถามตามความรู้ที่แท้จริง

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการเรียนรู้ (Learning style) หมายถึง ลักษณะและวิธีเรียนที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามแต่ละคนนิยมชมชอบ เป็นคุณลักษณะที่ค้นหาได้ แบ่งออกเป็น 4 แบบ ตามทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Honey และ Mumford ดังนี้

1. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม มีลักษณะเด่นคือ ชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน
2. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักไตร่ตรอง มีลักษณะเด่นคือ ชอบสังเกตไตร่ตรอง
3. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักทฤษฎี มีลักษณะเด่นคือ ชอบวิเคราะห์ หาเหตุผล
4. รูปแบบการเรียนรู้แบบนักปฏิบัติ มีลักษณะเด่น คือ ชอบทดลองแนวคิดทฤษฎีเพื่อดูว่าจะปฏิบัติได้จริงหรือไม่

บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม หมายถึง บุคลากรวิชาชีพ ได้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่หลักในฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือฝ่ายบริการในหอสมุดกลาง หอสมุดวิทยาเขต และสำนักหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หอสมุด หรือห้องสมุดกลาง หรือห้องสมุดวิทยาเขต ที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของวิทยาเขต หรือ สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรือที่มีระบุไว้ในกฎหมายว่า มีฐานะเทียบเท่ามหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ความต้องการ หมายถึง การตระหนักถึงสิ่งที่ควรได้รับ อันเนื่องมาจากความพอใจและความเหมาะสม

กิจกรรมฝึกอบรม หมายถึง วิธีการที่ผู้จัดฝึกอบรมใช้ในการสอนหรือเสนอข่าวสารความรู้ ทักษะ และทัศนคติแก่ผู้เข้ารับการอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้ตระหนักถึงวิธีเรียนรู้ที่ตนเองนิยมชมชอบ ทำให้สามารถวางแผน และพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพที่สุด
2. เป็นแนวทางให้สถาบันและวิทยากรที่ทำหน้าที่จัดฝึกอบรม ได้ทราบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ ต้องการกิจกรรมฝึกอบรมแบบใดมากที่สุด ทำให้สามารถจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์กลุ่มนั้นมากที่สุด