PULINET Journal

โครงการศึกษางานวิจัยเพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด
A Researchable Project for Library Service Development

เจนจิรา อาบสีนาค สุกัญญา ปัญญาอิ่นแก้ว
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ e-mail: janepp29@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560 - 2564 ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นหนึ่งในผู้นำด้านส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัยทุกที่ทุกเวลาในระดับเอเชีย” โดยมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนและขับเคลื่อนให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ กอปรกับการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้ห้องสมุดซึ่งถือเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ เกิดความตระหนักและพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการบริหารและการบริการ เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด จากการประชุมกรรมการคณะกรรมการยกร่างแผนยุทธศาสตร์ หอสมุดฯ ปี 2560 - 2564 (กลุ่มย่อย) ครั้งที่ 1/2560 ที่ประชุมเห็นชอบว่าควรดำเนินการจัดทำโครงการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อพัฒนางานบริการ และโครงการสำรวจเทคโนโลยีและเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนางานห้องสมุด ในการศึกษาปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดการพื้นที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านการตลาด สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ เพื่อให้ห้องสมุดมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และเท่าทันก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ:

เทคโนโลยีสารสนเทศ, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, บริการห้องสมุด

Abstract

The Thammasat University (TU) Library has set a strategic plan for the years 2017 to 2021, with the aim of becoming “ one of the best providers in ubiquitous learning and research in Asia.” As a source of learning and information, the TU Library reflects awareness of the rapid growth of information technology. To meet these challenges, the TU Library improved management structure and services to cater to students, faculty, and staff more efficiently and effectively. The strategic planning

committee board for the 2017 - 2021 project (subdivision 1/2560) resolved to research the development of library services in technological exploration and education for practical study applications. Technology, area management, and information resources, as well as service and marketing were examined for developing library services to meet requirements of the TU community today.

Keyword:

Information Technology, Thammasat University Library, Library Services

บทนำ

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้ห้องสมุดซึ่งถือเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ เกิดความตระหนักและพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการบริหารและการบริการ เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560 - 2564 ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นหนึ่งในผู้นำด้านส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัยทุกที่ทุกเวลาในระดับเอเชีย” โดยมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนและขับเคลื่อนให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้นี้ จากการประชุมกรรมการคณะกรรมการยกร่างแผนยุทธศาสตร์หอสมุดฯ ปี 2560 - 2564 (กลุ่มย่อย) ครั้งที่ 1/2560 ที่ประชุมเห็นชอบว่าควรดำเนินการจัดทำโครงการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อพัฒนางานบริการ และโครงการสำรวจเทคโนโลยีและเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อมองเห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดในอนาคต และสามารถนำมาพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยของห้องสมุดหรือศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ศึกษาแนวโน้มการพัฒนาห้องสมุดในอนาคต ศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยต่างๆ และศึกษาการดำเนินงานปัจจุบันของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยของห้องสมุดหรือศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยี
2. ด้านการจัดการพื้นที่
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
4. ด้านการบริการ
5. ด้านการตลาด

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ด้านเทคโนโลยี

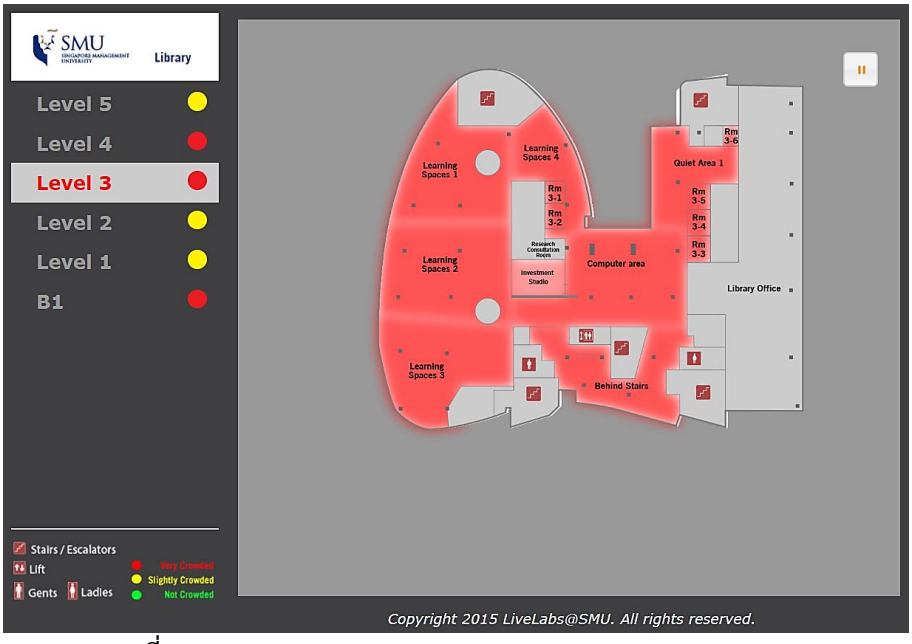
1.1 Library Stack map

Olin Library, Cornell University Library มีเทคโนโลยี Library Stack map ให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งเป็นแผนผังภายในห้องสมุดพร้อมทั้งระบุตำแหน่งชั้นหนังสือรวมถึงพื้นที่บริการต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ทราบตำแหน่งของชั้นหนังสือและสามารถหาหนังสือพบได้เร็วขึ้น (Cornell University Library, 2016)

ภาพที่ 1 Olin Library Stack Guide & Maps

1.2 Library Heatmap

Singapore Management University มีเทคโนโลยีที่น่าสนใจ คือ Library Heatmap ซึ่งมีหลักการทำงาน คือ ใช้ devices ติดภายในห้องสมุด เพื่อดูความหนาแน่นของผู้ใช้บริการผ่านการเชื่อมต่อ wifi อีกทั้งยังสามารถดูสถานะของห้อง study room ได้แบบเรียลไทม์ (Singapore Management University, 2015)



ภาพที่ 2 Library Heatmap ของ Singapore Management University

1.3 Library Application

จากการศึกษาฟังก์ชั่นการใช้งานแอปพลิเคชันของ TU Lib app เปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ มีผลการเปรียบเทียบฟังก์ชั่นการใช้งานดังตาราง

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบฟังก์ชั่นการใช้งาน application ของ TU Lib app และห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ

Features	TU Lib	Queens *Library*	Alexandria-*Monroe Library*
User info	✓	✓	✓
Search book	✓	✓	✓
Scan barcode		✓	✓
Location		✓	✓
Training Program		✓	

Stay Connected (social media links)		✓	✓
Ask a Librarian		✓	
Virtual tour	✓		
Manual	✓		
News	✓		✓

1.4 NFC (Near Field Communication)

NFC (Near Field Communication) คือ เทคโนโลยีการเชื่อมต่อแบบไร้สายในระยะใกล้ ทำให้ผู้ใช้สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้ผ่านการเชื่อมต่อแบบไร้สาย ด้วยการเหนี่ยวนำของสนามแม่เหล็กไฟฟ้าของอุปกรณ์ ซึ่งรับคำสั่งด้วยคลื่นวิทยุ (RFID: Radio-Frequency IDentification) เมื่ออุปกรณ์สัมผัสกันหรืออยู่ในระยะใกล้กัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานกับธุรกิจอื่นๆ เช่น การเงินการธนาคาร บัตรโดยสารต่าง ๆ การจัดการคลังสินค้า หรือการส่งผ่านข้อมูลระหว่างเครื่องใช้ไฟฟ้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างการใช้งาน เช่น การใช้เทคโนโลยี NFC แทนบัตรโดยสารขึ้นรถไฟฟ้า BTS โดยใช้โทรศัพท์มือถือแทนบัตร ทำให้สะดวกสบายขึ้นโดยไม่ต้องพกบัตรรถไฟฟ้า ในงานห้องสมุดอาจนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการใช้บัตรในการเข้า-ออกห้องสมุด และการยืมหนังสือ แก้ปัญหาในกรณีที่ผู้ใช้บริการลืมบัตร ไม่พกบัตรติดตัวมาด้วย (Samsung, 2013)

1.5 iBeacon

iBeacon เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาโดยบริษัทแอปเปิล โดยใช้แนวคิดพื้นฐานจากเทคโนโลยี Bluetooth ซึ่งให้อุปกรณ์สามารถเผยแพร่หรือรับข้อมูลขนาดเล็กแบบคงที่ภายในระยะทางสั้น ๆ ซึ่ง iBeacon ได้ประยุกต์หลักการทำงานเข้ากับการระบุพิกัดตำแหน่งในอาคาร เกิดเป็นเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการระบุตำแหน่งและส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้โดยอาศัย Bluetooth 4.0 Low Energy เป็นฐานในการพัฒนา ควบคู่กับ Core Location APIs ในการหาตำแหน่งของผู้ใช้ และส่งข้อมูลสินค้า การลดราคา หรือโปรโมชั่นต่างๆ ไปให้กับผู้ใช้งานที่เปิดโทรศัพท์มือถือและฟังก์ชั่นการทำงานที่รองรับกับเทคโนโลยี iBeacon (nrad6949, 2014)

2. ด้านการจัดการพื้นที่

บทบาทของห้องสมุดในปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมเป็นเพียงบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือเริ่มเปลี่ยนเป็นพื้นที่การทำงานร่วมกัน (co-working space) ซึ่งมีลักษณะคล้ายชุมชนของคนทำงาน ที่จะมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดไอเดียใหม่ๆ และให้ความสำคัญห้องสมุดเป็นเหมือน third place เช่นเดียวกับร้านกาแฟ (Bilandzic & Foth, 2013)

ภาพที่ 3 co-working space ของ Madison Square Park's NeueHouse

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

แนวโน้มในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ปัจจุบันมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยพิจารณาบนพื้นฐานความต้องการของผู้ใช้ จึงเกิดเป็นโมเดลธุรกิจในการขายรูปแบบใหม่ ๆ เช่น Evidence-Based Acquisition (EBA) คือ การจ่ายค่าบอกรับ E-book รายปี ใน 1 ปี ผู้ใช้จะสามารถอ่าน E-book ได้ทั้งฐาน จำนวนหลายพันเล่ม และเมื่อสิ้นสุดการใช้งาน 1 ปี สำนักพิมพ์จะให้ห้องสมุดเลือกหนังสือเล่มที่ต้องการหรือเล่มที่มีจำนวนการเข้าใช้สูง มาจัดเก็บแบบถาวรได้ ทั้งนี้การเลือกดาวน์โหลดหนังสือมาจัดเก็บต้องมีมูลค่ารวมของหนังสือไม่เกินจำนวนเงินที่จ่ายบอกรับรายปีนั้น (Tucker, 2012)

นอกจากนี้ยังมีโมเดลแบบ Demand-Driven Acquisition (DDA) คือ การจ่ายค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ผู้ใช้จะสามารถอ่าน E-book ได้ทั้งฐาน เมื่อสถิติการใช้งานถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น เมื่อเข้าดูเนื้อหาของบทความ 5 ครั้ง หรือดาวน์โหลดเนื้อหาของบทความ 3 ครั้ง ก็จะถูกตัดเงินในบัญชีตามมูลค่าของหนังสือแต่ละเล่ม

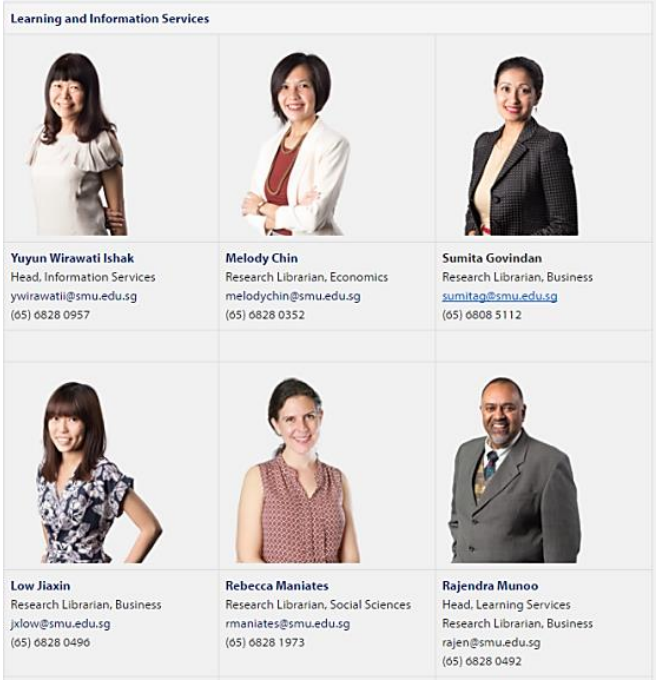
3.2 Audio book

"Audiobooks to be the next big thing" รูปแบบของหนังสือไม่ได้จำกัดอยู่แค่ตัวอักษรที่ถูกบันทึกอยู่บนกระดาษอีกต่อไป ด้วยวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าแบบก้าวกระโดด ทำให้ตัวอักษรเหล่านั้นกลายเป็นภาพ หรือเสียง ซึ่งถือเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ในการเรียนรู้อีกรูปแบบหนึ่ง และสนับสนุนพฤติกรรมการใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทั่วโลกจึงไม่ได้มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือแบบเดียวอีกต่อไป แนวโน้มการมีและการใช้ Multimedia ebook และ audio book จึงเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งยังถือเป็นการเพิ่มคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้งานได้หลากหลายยิ่งขึ้น ในด้านการจัดหาทรัพยากรประเภทนี้ นอกจากการซื้อแล้วยังสามารถสร้างหนังสือฉบับพิมพ์ให้กลายเป็นหนังสือเสียงได้อีกด้วย

4. ด้านการบริการ

4.1 บรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา (subject librarian)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่น UCLA, Cornell, NUS, SMU มี บรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา (subject librarian) ซึ่งช่วยสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของผู้ใช้ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงและตรงต่อความต้องการมากขึ้น (Singapore Management University, 2016)



ภาพที่ 4 ตัวอย่าง บรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา (subject librarian)

5. ด้านการตลาด

5.1 CSR

ห้องสมุดในต่างประเทศ ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดประชาชน มีโครงการ Food for fines ซึ่งเป็นการนำอาหารกระป๋องมาจ่ายแทนค่าปรับของห้องสมุด (University of North Texas Libraries, 2017)

- One can = $1.00 and applies only to fines.
- Cans must be 12 oz. or larger and cannot be dented or expired.
- The maximum fine reduction is $20.00.

ภาพที่ 5 กิจกรรม Food for fines ของ Willis Library

5.2 Branding / Positioning

แนวคิดด้านการตลาดเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ “give the customer what he wants” คือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเฉพาะ = Niche Market ที่ต้องทราบความต้องการที่แท้จริงของ target group (MacDonald & VanDuinkerken, 2015)

แม้ว่าห้องสมุดจะเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นในรูปแบบที่ไม่แสวงหาผลกำไร แต่มองคุณค่าที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากห้องสมุดเป็นสำคัญ ปัจจุบันห้องสมุดต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการกำหนดจุดแข็งและจุดยืนที่ชัดเจนของตัวเอง เพื่อให้เกิดการสร้างแบรนด์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษางานวิจัยและการสำรวจเทคโนโลยี มีประเด็นต่อยอดดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยี

1.1 ประยุกต์แนวคิด Library Stack map และ Library Heatmap กับการสร้างแผนผังห้องสมุด และการติดตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ เพื่อพัฒนาบริการและทรัพยากรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

1.2 พัฒนา TU Lib app เดิมของหอสมุดให้มีฟังก์ชั่นที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และเท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ซึ่งฟังก์ชั่นที่จะพัฒนา ได้แก่ การทำงานที่รองรับเทคโนโลยี NFC, การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่าน federated search หรือ one search, การยืมต่อ, การจองหนังสือ, การแจ้งเตือนต่างๆ หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้, การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ผ่าน ezproxy อีกทั้งยังสนับสนุนการติดตามพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยทำงานร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ibeacon โดยผู้ใช้สามารถตรวจสอบ facilities ต่างๆ ในห้องสมุดเองได้ เช่น ที่นั่งอ่าน/ห้อง study room ที่ว่าง รวมถึงบริการส่งคำขอ book delivery ระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสมาชิก OCLC และระหว่างหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่อยู่ในเครือข่ายความร่วมมือ พร้อมให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้

2. ด้านการจัดการพื้นที่

นำแนวคิด modern office, co-working space และ library as a third place ไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากหอสมุดเพิ่งเริ่มบอกรับ E-book แบบ Evidence-Based Acquisition (EBA) เมื่อสิ้นสุดการใช้งาน 1 ปี อาจนำสถิติการใช้งานของโมเดลดังกล่าว เปรียบเทียบกับโมเดลการบอกรับรายปี (subscribe) หรือจัดซื้อแบบถาวร (perpetual) และนำมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4. ด้านการบริการ

หอสมุดควรมีบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา หรือบรรณารักษ์ควรมี Second master's degree ที่เป็นสาขาอื่น เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของผู้ใช้

5. Branding / Positioning

หอสมุดควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ของหอสมุด รวมถึงบรรณารักษ์ และควรกำหนด Positioning ของหอสมุดให้ชัดเจน อาจมีการลงพื้นที่เพื่อสร้างเครือข่าย (เช่น ห้องสมุดประชาชน, ห้องสมุดโรงเรียน หรือพิพิธภัณฑ์ต่างๆ) เพื่อสร้างความตระหนักให้กับผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ทราบถึงบริการใหม่ ๆ และกิจกรรมของห้องสมุด

รายการอ้างอิง

บทความวารสาร

Bilandzic, M., & Foth, M. (2013). Libraries as coworking spaces: Understanding user motivations and perceived barriers to social learning. *Library Hi Tech*, 31(2), 254 – 273.

Cherrie, C. R. (2014). Better Library and Learning Space: Projects, Trends and Ideas. *Library Review*, 63(6/7), 545 - 546.

MacDonald, K. I., & VanDuinkerken, W. (2015). Libraries surviving as entrepreneurial organizations: a creative destruction perspective. *New Library World*, 116(7/8), 406 - 419.

Tucker, J. C. (2012). Ebook collection analysis: subject and publisher trends. *Collection Building*, 31(2), 40 - 47.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปราชญ์ สงวนศักดิ์. (2559) เทคโนโลยีสารสนเทศกับจุดเปลี่ยนห้องสมุดในยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก http://www.wunca.uni.net.th/wunca_regis/wunca33_doc/13/008_wunca.pdf

Cornell University Library. (2016). Olin Library Stack Guide & Maps. Retrieved from https://olinuris.library.cornell.edu/spaces/building-maps-spaces/olin-stacks

Enis, M. (2014). As App Gains Traction, Queens Library Considers Vending to Other Libraries. Retrieved from http://lj.libraryjournal.com/2014/11/technology/as-app-gains-traction-queens-library- considers-vending-to-other-libraries/

Figueroa, M. (2016). Trend Thinking in Libraries. Retrieved from https://americanlibrariesmagazine.org/2016/03/01/library-trend-thinking/

Kozlowski, M. (2014). Digital Library Trends for 2015. Retrieved from http://goodereader.com/blog/e- reader-radio/global-digital-library-trends-for-2015

libraryhub. (2016). เปลี่ยนค่าปรับหนังสือจาก “เงิน” เป็น “อาหาร”. สืบค้นจาก http://www.libraryhub.in.th/2016/05/03/food-for-fines-library-project/

Nelson, J. (2016). 5 Library Trends to Watch in 2016. Retrieved from http://ideas.demco.com/blog/5-library-trends-to-watch-in-2016/

nrad6949. (2014, June, 14). *รู้จักกับ iBeacon เทคโนโลยีบอกพิกัดแห่งอนาคตที่กำลังมาถึง.* สืบค้นจาก https://www.blognone.com/node/57349.

Samsung. (2013, August, 28). NFC เทคโนโลยีที่ทำให้ชีวิตสะดวกสบายขึ้น. สืบค้นจาก http://www.samsung.com/th/article/nfc/

Singapore Management University. (2016). Library Heatmap. Retrieved from https://athena.smu.edu.sg/analytics/smulib/heatmap_external/index.php?level=2&state=play

Singapore Management University. (2016). Meet Your Librarian. Retrieved from http://www.smu.edu/Libraries/librarians

University of North Texas Libraries. (2017) Food for Fines | Summer 2017. Retrieved from http://www.library.unt.edu/events/access-services/food-fines-summer-2017