澳洲高校图书馆面向校友服务调查分析及启示

徐健晖

摘　要　采用网络调查法从校友人群范围、图书馆网站校友栏目、校友服务内容3个方面收集、整理和分析澳洲8所知名高校图书馆面向校外读者服务的详细情况，提出对我国高校图书馆开展此项服务的启示：开设校友网站栏目、开展适当收费服务、开通远程电子资源访问、联合学校校友会、提供增值服务等。表4。参考文献16。

关键词　澳洲　高校图书馆　校友服务

Investigation and Implications on Alumni Services of Australian University Libraries

Xu Jianhui

Abstract: With an online survey, this paper collects, summarizes and analyzes the services for alumni of the eight famous Australian university libraries from four aspects, including the scope of alumni, alumni column, service content, in order to provide such implications for the university library in China when providing better services to alumni as setting up alumni column of website, charging appropriately, opening remote electronic resources, uniting with alumni association, and providing value-added services. 4 tabs. 16 refs.

Keywords: Australia; University Library; Alumni Services

1　引言

国外高校对校友资源比较重视，一方面每年学校办学资金中相当一部分来自于校友捐赠；另一方面，校友在社会上的影响力给学校带来的益处也愈发受到学校重视。以学校提供的各类服务为纽带，增进校友与学校之间的感情交流，让校友为母校发展出力，扩大学校影响力，是国外高校办学方式之一。相比于国外高校图书馆开展校友服务的情况，多年来对校友开展服务工作并没有得到我国高校图书馆的足够重视。虽然早在20世纪80年代中期，杨起全先生就指出为促进毕业生继续学习和进行科研，高校图书馆应建立正式的校友借阅制度，为校友提供服务[1]。但在随后的20多年时间里，关于高校图书馆校友服务方面的研究却归于沉寂。直到2009年，刘景义提出校友是高校的品牌和得天独厚的无形资产，应把校友纳入高校图书馆的服务对象，支持校友的发展[2]，才使得校友服务研究重新回归学者的视野当中。但相比近年来比较热门的图书馆研究主题如学科服务、创客空间、阅读推广等内容，以"图书馆校友服务"为主题的研究仍然较少；而在实践服务中，国内也仅有为数不多的高校图书馆向校友提供服务，高校图书馆在开展校友服务方面仍然处于起步、摸索阶段。鉴于此，本文选取了澳洲8所知名高校图书馆，对其开展校友服务的情况进行调查分析，以期为我国高校图书馆开展校友服务工作提供启示。

2　澳洲8所知名高校图书馆开展校友服务的基本情况

笔者所选取的澳洲8所知名高校为墨尔本大学[3]、悉尼大学[4]、昆士兰大学[5]、澳大利亚国立大学[6]、莫纳什大学[7]、新南威尔士大学[8]、西澳大学[9]和阿德莱德大学[10]。虽然这8所澳洲知名高校图书馆在开展校友服务工作上各具特点，但都对校友服务工作比较重视，视校友为图书馆

的朋友，在保证各类资源和服务满足在校师生教学、科研使用的前提下，欢迎和鼓励校友使用图书馆各类资源。笔者于 2017 年 3 月利用网络调查法，收集、整理和分析了 8 所澳洲高校图书馆面向校友服务的信息，发现这 8 所高校图书馆都对校友提供了一定程度的开放服务，并给予校友在使用资源服务及费用上的优惠和便利条件。

2.1 校友人群范围

校友不仅包括某一学校毕业的人，有时也包括曾在这个学校工作过的教职员工[11]。校友是一个信息丰富、资源富足，与母校有着深厚感情联系的特殊群体，他们是学校建设和发展值得信赖的力量[11]。

表 1 为 8 所澳洲高校图书馆对校友人群范围的界定，其中，除昆士兰大学图书馆和莫纳什大学图书馆把校友界定为毕业生外，其余高校图书馆基本都把校友人群的范围界定为毕业生、前雇员或退休人员。只是在对前雇员和退休人员的工作时间界定上稍有不同，如墨尔本大学图书馆规定在校工作 3 年以上的前雇员可视为校友，新南威尔士大学图书馆规定曾经为学校工作 10 年以上的前雇员可视为校友，西澳大学图书馆则把这个工作年限扩延到 15 年，阿德莱德大学图书馆则是规定在校工作 10 年以上的退休人员可视为校友。按为学校工作时间的长短来划分校友，一方面可以让图书馆在开展校友服务时有序、持续、平稳地进行，另一方面也有鼓励员工安心工作，保障学校教学、科研和管理队伍稳定之意。

表 1 澳洲 8 所高校图书馆校友人群范围

图书馆名称	校友人群范围
澳大利亚国立大学图书馆	毕业生、本校前雇员及退休人员
悉尼大学图书馆	毕业生、本校退休人员
新南威尔士大学图书馆	毕业生、在校工作 10 年以上的前雇员和退休人员
莫纳什大学图书馆	毕业生
西澳大学图书馆	毕业生、在校工作 15 年以上的前雇员和退休人员
昆士兰大学图书馆	毕业生
墨尔本大学图书馆	毕业生、在校工作 3 年以上的前雇员
阿德莱德大学图书馆	毕业生、在校工作 10 以上的退休人员

2.2 图书馆网站校友栏目的位置及名称

图书馆网站是否设立校友栏目及其所在位置能在一定程度上反映高校图书馆对校友服务的重视程度。被调查的澳洲 8 所高校图书馆全部在其网站设立有校友栏目，如表 2 所示，其中澳大利亚国立大学图书馆、悉尼大学图书馆、莫纳什大学图书馆、昆士兰大学图书馆、墨尔本大学图书馆在其网站的一级页面位置开设有校友栏目，其他 3 所高校图书馆则在网站的二级页面上开设有校友栏目。无论是一级页面校友栏目还是二级页面校友栏目，都显示有从如何成为图书馆会员、办理图书馆借阅证，到外借数量、外借种类、借阅时间，再到电子资源访问及其他可使用的服务的详细介绍。西澳大学图书馆和莫纳什大学图书馆网站上还有快捷菜单，可方便找到校友服务内容；而阿德莱德大学图书馆则将校友与教职员工、学生群体并列，这从另一个侧面也反映出国外大学图书馆在观念上对校友服务工作的重视。

表 2　澳洲 8 所高校图书馆网站校友栏目的位置及名称

图书馆名称	校友专栏位置及名称
澳大利亚国立大学图书馆	一级页面 服务—校友服务
悉尼大学图书馆	一级页面 会员服务—校友/退休员工
新南威尔士大学图书馆	二级页面 图书馆学习—非在校师生—校友/退休员工
莫纳什大学图书馆	一级页面 图书馆指南—校友服务
西澳大学图书馆	二级页面 关于图书馆—访客—毕业生/前员工及退休人员
昆士兰大学图书馆	一级页面 图书馆服务—校友服务
墨尔本大学图书馆	一级页面 服务—校友服务
阿德莱德大学图书馆	二级页面 使用图书馆—会员—大学社区

2.3　校友服务内容

2.3.1　校友入馆方式

入馆方式是否便捷是图书馆留给读者的第一印象,直接影响读者使用图书馆的体验感觉。对于入馆阅览,8 所澳洲高校图书馆规定校友可凭带照片的证件如身份证或学校校友会办理的校友卡进馆阅览;如有外借需求,8 所高校图书馆则全部要求校友办理图书馆借阅卡。因比其他类型社会读者享有更大的服务权限,在办理图书馆借阅卡时校友除需要提供有效证件外,这 8 所高校图书馆还要求校友提供额外证明材料,如校友证明、大学人事部门签发的退休证明或曾经在职证明。总体来看,澳洲 8 所高校图书馆的校友入馆方式及借阅证办理手续都比较便捷。

2.3.2　校友服务费用

高校图书馆对校外读者开放,会在一定程度上耗费人力和物力,增加服务成本。国外高校图书馆对于开展校外读者服务大多会适当收取一定费用。因校友与本校关系较为密切,澳洲 8 所高校图书馆对校友收取的费用普遍比较低甚至免费(见表 3)。如澳大利亚国立大学图书馆规定毕业生及前雇员一年费用为 50 澳元,退休人员免费,而其他类型社会读者则为 77—132 澳元不等。新南威尔士大学图书馆校友一年费用为 90 澳元,其他类型社会读者一年为 180 澳元。墨尔本大学图书馆校友外借一季度 44 澳元,半年 65 澳元,一年 130 澳元;而普通读者一季度 65 澳元,半年 130 澳元,一年 220 澳元。另外,悉尼大学图书馆、昆士兰大学图书馆、阿德莱德大学图书馆更是规定应届毕业生第一年免费。而莫纳什大学图书馆则根据校友所在地区收取相应的费用,如维多利亚州校友办理远程访问一年 70 澳元,澳大利亚其他州校友办理远程访问一年 85 澳元。总体上看,澳洲 8 所高校图书馆对校友的收费比其他类型社会读者低 30%—50%。另外,校友还可根据自身需求选择按季度、半年或年付费方式,多样化的付费方式也使校友有更多的选择权,体现出澳洲 8 所高校图书馆在制定收费政策时既给予校友优惠又不失灵活性的特点。

表 3　澳洲 8 所高校图书馆校友服务费用

图书馆名称	收费情况
澳大利亚国立大学图书馆	毕业生及学校前雇员一年 50 澳元,本校退休人员免费。
悉尼大学图书馆	应届毕业生第一年免费,其后每年 80 澳元。
新南威尔士大学图书馆	毕业生及本校退休人员一年 90 澳元。

续表

图书馆名称	收费情况
莫纳什大学图书馆	维多利亚州校友办理远程访问一年 70 澳元,其他州校友办理远程访问一年 85 澳元。
西澳大学图书馆	应届毕业生第一年免费,其后半年 55 澳元,一年 99 澳元,三年 264 澳元;在本校工作 15 年以上的前雇员和退休人员免费。
昆士兰大学图书馆	应届毕业生第一年免费,其后一年 75 澳元或半年 50 澳元。
墨尔本大学图书馆	校友办理远程访问一年 20 澳元,外借一季度 44 澳元,半年 65 澳元,一年 130 澳元。
阿德莱德大学图书馆	校友第一年免费,其后一年 55 澳元。

2.3.3 校友服务权限

高校图书馆面向校友读者开放的服务权限包括可借阅范围、可借数量、可借期限、续借次数和服务类型。这些服务直接关系到校友读者的切身权益,也是校友在使用图书馆资源时最为看重的。尽管高校图书馆主要服务人群是在校师生,且其在馆舍、人员、成本和版权诸多方面面临限制,但校友的服务权限与其他类型社会读者相比仍然是比较广泛的。

从表 4 调查内容中发现,8 所澳洲高校图书馆中的大多数对于校友在使用图书馆资源与服务时给予了不同程度的优惠。如校友可远程访问电子资源或远程访问部分电子资源,而其他类型社会读者则只能在馆内访问电子资源。从图书外借数量上对校友也有不同程度的照顾,如悉尼大学图书馆、昆士兰大学图书馆对于校友的外借数量无限制,莫纳什大学图书馆在校友外借数量及续借时间上分别是其他类型社会读者的 2 倍和 3 倍;在悉尼大学图书馆、莫纳什大学图书馆、墨尔本大学图书馆、阿德莱德大学图书馆,校友可享有借阅期刊、热门图书以及影音馆藏等服务权限;昆士兰大学图书馆规定校友可使用图书馆研讨室进行相关学术研讨或学习活动。囿于知识产权的限制,对于校友读者 8 所高校图书馆基本不提供馆际互借和文献传递等服务,只有阿德莱德大学图书馆提供部分文献传递服务。此外,悉尼大学图书馆、新南威尔士大学图书馆、莫纳什大学图书馆、阿德莱德大学图书馆、昆士兰大学图书馆、澳大利亚国立大学图书馆关于最长可借期限和续借时间明确表示,在被其他读者需求的情况下可被要求提前归还,这既维护了其他读者的借阅权益,也提高了图书馆文献资源的利用率。此外,校友在多数馆内还可以付费使用打印、扫描、无线网络等服务,进一步扩充了校友服务内容,体现了图书馆员良好的服务意识。

表 4 澳洲 8 所高校图书馆校友服务权限

图书馆名称	校友服务内容
澳大利亚国立大学图书馆	最多可借数量 15 本(指图书,下同),最长可借期限 4 周,可续借 6 周,所借馆藏不包括丛书、期刊、库本书、艺术与音乐分馆的视听和教学资源;可远程访问电子资源中的 57 种数据库,可下载超过 600 种国立大学出版社出版物;不提供馆际互借服务;可使用馆内打印、扫描服务。
悉尼大学图书馆	最多可借数量无限制,如不被催还最长可借期限为 12 周,如不被其他读者借阅则续借次数无限制;库存期刊每次可借 2 册,每次借阅 2 小时,不能续借;可远程访问部分电子资源(如 OECD, Sage, MIT press journals, JSTOR),不提供馆际互借服务,可使用馆内无线、计算机、打印、扫描服务。

续表

图书馆名称	校友服务内容
新南威尔士大学图书馆	最多可借数量 20 本,如不被催还最长可借 4 周,如不被其他读者需求最多可续借 16 周,可远程访问部分电子资源,不提供馆际互借服务,有限外借多媒体资源,可使用馆内计算机、打印、扫描服务。
莫纳什大学图书馆	最多可借数量 30 本,最长可借期限 2 周,自动续借时间最多为 52 周,可享受热门图书借阅、预约借阅、远程访问某些电子数据库等服务,可使用馆内计算机、打印、扫描服务。
西澳大学图书馆	最多可借数量 30 本,最长可借期限 6 周,可远程访问电子资源,可使用馆内无线网、打印、扫描服务,不提供馆际互借服务。
昆士兰大学图书馆	最多可借数量无限制,最长可借期限 4 周,可续借 3 次,可远程访问部分电子数据库(如 Cambridge Journals Online、OECD Library、Wiley Online Library、JSTOR 等),其他数据库需在馆内访问,凭图书馆借阅证可在图书馆开放时间内使用学习空间,不可申请馆际互借与文献传递。
墨尔本大学图书馆	毕业生可远程访问多种电子数据库(不含电子书),最多可借数量 10 本,可借部分影音藏品,最长可借期限 4 周,不允许馆际互借;大学前雇员最多可借数量 10 本,最长可借期限 4 周,可借部分影音藏品,不可远程访问电子资源,不提供馆际互借服务。
阿德莱德大学图书馆	最多可借数量 50 本,最长借期为 4—10 周,最长可续借 6—60 周,根据不同馆藏类型而定。可远程访问部分包括期刊、报纸、电子图书的电子资源,可馆际互借与预借服务,可使用打印、扫描、无线上网服务。

3 澳洲高校图书馆开展校友服务的启示

3.1 开设校友栏目导航

在图书馆主页醒目位置开辟校友专栏,建立内容丰富并持续更新的校友服务界面,一方面可以方便校友快速地查找与自己相关的服务条例及内容,另一方面也方便图书馆对校友相关事项进行管理,更重要的是可保障校友服务的持续性[12]。目前,我国仅有为数不多的高校图书馆网站开设了校友栏目,如清华大学图书馆在网站主页开设了“校友专栏”[13]、上海交通大学图书馆在网站设有“校友服务栏目”[14]。其他高校则要么没有在网站设立专门的校友服务栏目,要么把校友服务笼统地归于社会读者服务中。被调查的 8 所澳洲高校图书馆都在其网站的一级或二级页面设有校友服务专栏,使校友能快速了解与自身需求相关的服务细则与内容,既节省了查找时间也提高了服务效率,澳洲高校图书馆的做法非常值得我国高校图书馆学习。可以借鉴澳洲 8 所高校图书馆的思路进行设计:(1)校友栏目位置,为方便校友快速查询,可在图书馆网站主页或服务专栏下的二级栏目页面设置校友栏目。(2)资格申请,可根据各自学校情况,与学校有关部门协商后明确校友人群范围。(3)校友须知,规定校友服务相关规则与权限。(4)服务内容,对可向校友提供的服务进行归类、介绍,如办理借阅证流程、可借资源类型、最多借阅数量、最长借期、电子资源使用、其他服务设施如打印机、复印机、无线网络的使用规则等。此外,还可对校友能享受的其他服务或事项进行列举、介绍,明确详尽的介绍不仅有利于校友更加全面地获取相应信息,对图书馆自身工作也是一个有力的促进。

3.2 免费与适当收费服务相结合

高校图书馆作为学校教辅部门,其职责要以优先满足本校师生科研、教学需求为己任,要在保证图书馆资源与服务满足本校师生的前提下对校友开放。从被调查的澳洲 8 所高校图书馆来看,对于校友到馆阅览图书、期刊都是采取凭有效证件免费入馆阅览的方式,而对于外借服务和电

子资源访问则需要校友办理付费服务；从图书馆提供的设施服务来看，澳洲 8 所图书馆普遍提供打印、复印、扫描、无线网络等服务，一些图书馆还提供研讨室服务。我国高校图书馆可效仿其做法，为校友提供分时段、免费与适当付费相结合的服务举措，提高设备的使用率。具体做法可参考以下几点：(1) 根据澳洲高校图书馆的经验，对于到馆阅览的校友可开展免费阅览服务；而打印、扫描服务则可适当收取费用。如澳大利亚国立大学图书规定 A4 纸黑白单面打印 0.11 澳元，双面 0.154 澳元，彩色打单面打印 0.22 澳元，双面 0.374 澳元，扫描 0.02 澳元；A3 纸收费标准为 A4 标准的 2 倍。我国高校图书馆也可向校友提供打印、复印、扫描付费服务，方便校友使用图书馆设施。(2) 研讨室服务，当前我国很多高校图书馆建立有不同类型的研讨室或学习室供师生进行学术谈论，高校图书馆可在优先满足本校师生需求的前提下，分时段向校友开放，如在每学期期初和期中接受预约，使设施资源能够持续利用。(3) 无线服务，网络时代下，人们已经习惯了身处无线网络环境工作、学习，图书馆提供无线网络服务也愈发普遍。我国高校图书馆可把无线网络使用办法与连接方式告诉校友，以方便校友在馆内使用无线网络。(4) 电子阅览室，我国高校图书馆亦可分时段或采取限制上机时长的方式向校友开放电子阅览室使用权限，方便校友检索图书馆资源和使用内部电子资源等。

3.3 开通远程电子资源访问

近年来，随着网络化的普及和平台技术的完善，各高校图书馆在保障传统纸本文献资源的同时，纷纷加大电子资源的采购，购买的电子资源无论从种类、学科还是数量上看其覆盖面都非常广泛，使高校图书馆馆藏资源更为丰富，更具特色，结构也更加合理，可为读者提供更加方便、快捷、高效的服务。与之相对，人们更加迫切地希望从世界任何角落、无时间限制、按自己需要的方式获得信息和服务，远程访问电子资源成为人们的必然选择[15]。被调查的澳洲 8 所高校图书馆都为校友有选择地开通远程电子资源访问服务，我国高校图书馆可借鉴其经验，为校友部分开通远程访问电子资源服务。这里的部分开通电子资源包含两层含义：一是为购买了电子资源数据库使用权限的部分校友开通；二是指开通部分电子资源，指高校图书馆经过与数据库商协商同意为校友远程访问的电子资源数据库、自建数据库等资源。另外，高校图书馆亦可根据校友喜好与数据库商协商向其提供“定制版”数据库。在为校友开通电子资源服务时，可采取单独开通电子资源服务或连同借阅服务一起开通的形式来供校友进行选择。因购买数据库、自建数据库或开发网上免费资源需耗费大量的人力、物力，因此，对校友开通电子资源可采取适量收费形式。为保护数据库商的利益，高校图书馆可在校友服务网页明确“文献资源不能用于商业领域”“严禁大批量下载等法律细则”[16]。

3.4 联合学校校友会机构开展服务

目前，我国不少高校都设立了校友会机构，在联系、沟通校友与学校之间起着十分重要的桥梁作用，如清华大学、浙江大学、上海交通大学、北京师范大学等都在网站主页设有校友会或校友总会栏目。而且随着校友会工作的开展，校友会由原来的管理者更多地转向为服务者。不论是学校管理层还是校友会都期望图书馆在丰富校友活动、加强校友合作关系中发挥作用，而校友本身也希望学校图书馆凭借其丰富的馆藏文献资源为其提供相应服务。在这一背景下，高校图书馆应做好校友服务工作，实现学校与校友的双赢局面。

因此，高校图书馆可联合学校校友会机构开展服务。首先，通过校友会获知校友是否需要图书馆提供资源与服务，校友最迫切希望图书馆提供哪些服务，对校友的需求有初步了解；其次，对于有资源与服务需求的校友，可通过校友会获得其联系方式，主动向其推荐图书馆资源，以吸引更多的校友寻求图书馆服务；再次，开展校友服务必然需要图书馆投入大量人力、物力与财力，在各种资源紧张的情况下，图书馆联合学校校友会开展

校友服务工作不仅可以向学校主管部门争取更多的资源支持,而且可通过校友捐赠降低服务成本以保证服务质量。

3.5 提供增值服务

我国高校图书馆可根据自身情况,为校友提供增值服务或个性化服务。如为有科研需求的校友提供信息服务定制、向其开放专业馆藏期刊室,为其开展研究工作提供支撑与保障;以优惠的条件为校友提供科技查新、代查代检、报告分析等服务,促进校友的终身学习和发展;向校友提供形式多样的咨询服务,如利用现代网络技术与宣传平台开展实时虚拟咨询服务,保障校友能高效率地使用图书馆资源和服务。图书馆通过为校友提供增值服务,可促进图书馆社会教育功能的实现和校友自身的可持续发展。

随着越来越多的高校把校友资源作为其提升品牌、拉近情感、凝聚精神和扩展人脉的渠道,为校友服务也成为高校图书馆服务工作的重点。图书馆为校友服务,既可以使馆藏资源利用率最大化,又可以使图书馆服务价值得以体现,提升图书馆在学校中的地位。虽然目前我国高校图书馆的校友服务才刚刚起步,但应在借鉴国外高校图书馆经验和结合自身情况的基础上,努力开展校友服务工作,最大化地实现学校、图书馆和校友共赢的局面。

参考文献

1 杨起全.读书偶得——关于高校图书馆工作的两点建议[J].大学图书馆通讯,1984(4):67.

2 刘景义.高校图书馆支持校友终身发展的必要性和可行性[J].图书馆界,2009(2):71-73.

3 The University of Melbourne Library. Alumni library services [EB/OL].[2017-03-05]. http://library.unimelb.edu.au/services/alumni.

4 The University of Sydney Library. Information for Alumni[EB/OL].[2017-03-06].https://library.sydney.edu.au/libraries/membership.html.

5 The University of Queensland Library.Service for UQ alumni[EB/OL].[2017-03-06].https://web.library.uq.edu.au/library-services/services-uq-alumni.

6 The Australian National University Library. Alumni[EB/OL].[2017-03-05].http://anulib.anu.edu.au/services/alumni.

7 Monash University Library. Alumni [EB/OL].[2017-03-06].http://guides.lib.monash.edu/alumni.

8 The University of New South Wales Library. Alumni /retired UNSW staff[EB/OL].[2017-03-06]. https://www. library. unsw. edu. au/study/not-from-unsw.

9 The University of Western Australia Library. UWA graduates/Former UWA staff and retirees [EB/OL].[2017-03-06].http://www.library.uwa.edu.au/about/visitors-community.

10 The University of Adelaide Library. University Community[EB/OL].[2017-03-06].http://www. adelaide. edu. au/library/using /membership/.

11 殷桂香.中英高校图书馆校友服务比较研究[J].四川图书馆学报,2014(2):69-71.

12 亢琦.新读者入馆教育现状的调查与思考[J].图书情报工作,2014(21):58-65.

13 清华大学图书馆.校友专栏[EB/OL].[2017-03-06].http://lib.tsinghua.edu.cn/alumni/.

14 上海交通大学图书馆.校友服务[EB/OL].[2017-03-06].http://www.lib.sjtu.edu.cn/index.php?m=content&c=index&a=lists&catid=71.

15 龚光丽,李昌彩.数字图书馆个性化信息服务的实现[J].长江大学学报(社会科学版),2010(5):109-111.

16 朱宁.国内外高校图书馆校友远程访问服务工作探析[J].图书馆工作与研究,2013(9):92-95.

(徐健晖 馆员 北京物资学院图书馆)

收稿日期:2017-04-10