



# 以校友服务为核心的 高校图书馆社会服务范式研究

□杨新涯\* 向晴 王莹

**摘要** 在我国最新颁布实施的《中华人民共和国公共图书馆法》中,明确要求高校图书馆应向社会开放。通过调研国内外高校图书馆校友服务的开展情况,认为根据馆藏特色、读者需求等因素综合考虑,高校图书馆社会服务的对象应以校友为核心,并总结出校友服务范式,旨在引导高校图书馆面向社会服务时将校友作为主要对象,切实提高图书馆的社会服务能力,以启发更多图书馆找到适合自身的社会服务模式。

**关键词** 公共图书馆法 校友服务 社会服务 高校图书馆

**分类号** G252

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2019.05.005

## 1 引言

一直以来,高校图书馆向社会开放是具有争议的话题。2015年12月教育部颁布的《普通高等学校图书馆规程》中明确高等学校图书馆是“学校的文献信息资源中心,是为人才培养和科学研究服务的学术性机构”<sup>[1]</sup>。但是大学也是社会的重要组成部分,开展社会服务不仅是图书馆的责任和使命,也是自身可持续发展的需要。2018年1月1日起正式施行的《中华人民共和国公共图书馆法》第四十八条明确提出“国家支持公共图书馆加强与学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆的交流与合作,开展联合服务。国家支持学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆向社会公众开放”<sup>[2]</sup>,为高校图书馆向社会开放提供了法律依据。

然而,高校图书馆向社会公众开放仍然面临着许多问题:其一,社会人员有着多样性和复杂性,不排除其中有的未经过良好的信息素养教育,入馆容易引起喧哗、造成混乱,或损坏书籍、设施,甚至发生盗窃等行为,为图书馆管理带来难度;其二,高校图书馆经费紧张,能力有限,向社会开放增加了图书馆负担,产生校外读者与本校读者抢用资源等问题;其三,图书馆资源并不完全适合公众阅读,存在需求与

供给的错位。

高校图书馆的主要任务是为在校师生服务,面向全社会实行普遍开放是不现实的,也会影响自身的服务质量。如何在做好本职工作的前提下开展社会服务,是高校图书馆向社会开放首先要解决的难题。澳大利亚阿德莱德大学于2015年公开的《未来图书馆报告》中,列出了25条图书馆需要做好的事项,其中第一条:图书馆将优先为现有的学生和教职工提供服务,其次是校友和即将就读的学生,再次是其他院校和机构,最后是企业 and 更广泛的公众<sup>[3]</sup>。校友作为社会人员,群体日益庞大,与母校图书馆有着特殊联系,熟悉母校图书馆的规则与流程,文献需求也符合高校图书馆的馆藏建设目标。因此面向校友开展文献服务正是高校图书馆向社会服务的重要突破口,将校友服务作为社会服务的核心,逐渐拓展成为高校图书馆读者服务的重要组成部分,应当成为未来高校图书馆服务构建的重点。

笔者通过广泛调研和实践探索,认为高校图书馆向社会开放应坚持两项基本原则:一是不能影响支撑学术研究、大学教育的服务根本;二是突出重点,有所为有所不为。因此本研究在高校图书馆大量成功服务校友的案例基础上,总结和梳理了校友

\* 通讯作者:杨新涯,ORCID:0000-0002-5267-4993,邮箱:xinya@cqu.edu.cn。



服务范式,提出发展建议,为高校图书馆校友服务的开展提供理论和实践参考。

## 2 文献研究与调研

### 2.1 国内文献研究

早在1984年,就有学者提出建立校友借阅制度,但一直未引起足够重视,大多数学者将校友视为社会读者来探讨社会服务,单独针对校友的文献较少。随着高校图书馆社会服务研究的推进,国内学者越来越重视校友群体,对校友服务的研究逐渐深入。从文献调研可知,理论研究较为成熟,主要集中于校友服务的可行性与必要性、服务现状与困境、服务策略等。周美华分析了国内外高校图书馆校友服务的相同点与不同点,从中发现问题并提出对策<sup>[4]</sup>;孔庆祝等根据校友服务现状提出服务难点与解决思路<sup>[5]</sup>;也有学者开始关注校友服务和社会服务的关系,如余侠提出开展校友服务是推动高校图书馆社会服务进程的有效切入点<sup>[6]</sup>。在实践研究方面,部分学者通过调研美国、加拿大、澳大利亚、英国以及我国港、台地区高校图书馆的校友服务,从服务对象、服务内容、服务方式等方面,汲取优秀经验为大陆高校图书馆提供借鉴。

然而,理论和实践方面都存在诸多不足,很少有学者从高校图书馆向社会服务的角度认识其重要性,各高校图书馆在实践中,也基本上没有将校友作为首要的社会服务对象,具体的实践研究也过于分散、未成系统,大多是对国外高校图书馆校友服务现状的调查,尤其缺乏对国内大陆地区的调研。

### 2.2 国内外实践调研

#### 2.2.1 国外实践现状

为了解全球知名大学图书馆校友服务的现状,在文献分析的基础上对国外高校图书馆的网站进行了调研。国外高校图书馆的校友服务内容较详细,并细化了服务对象,通常在图书馆网站设有校友服务栏目,明确区分校友和一般访客,个别图书馆扩大校友服务对象范围,如具有芝加哥大学图书馆活跃账户的校友,其配偶和美国国内合作伙伴也可享有免费使用权限<sup>[7]</sup>。部分图书馆按照会员类型分配权利并进行阶段性收费,高级会员在访问资源类型、借阅时长、借阅数量上享有更高权限,如墨尔本大学图书馆为校友提供3个月、6个月、12个月不等的会员时限并收取相应费用<sup>[8]</sup>。在深层次服务上,宾夕法

尼亚大学图书馆开通校友在线图书馆,设置图书馆新闻、数据库资源、网络资源等栏目,又与宾夕法尼亚州立校友会合作,校友可访问宾州州立图书馆的数字化馆藏<sup>[9]</sup>。约翰霍普金斯大学图书馆与校友会合作创建的校友在线图书馆——Hopkins Knowledge NET<sup>TM</sup>,不仅为校友提供终身免费的在线学术期刊、报纸、电子书等,还提供学科资源订阅服务<sup>[10]</sup>。维多利亚大学图书馆为校友提供学科指南服务,满足校友对某一学科领域的研究兴趣<sup>[11]</sup>。康奈尔大学校友使用母校的网络账号可访问图书馆的校友版学术数据库、商业资源校友版数据库、开放获取期刊目录、JSTOR数据库等<sup>[12]</sup>。麻省理工学院图书馆向校友推荐麻省理工学院和波士顿地区合适的馆藏和服务,通过互联网传递期刊文章、技术报告、工作论文以及特色藏品文献等<sup>[13]</sup>。达特茅斯大学图书馆提供免费的参考文献工具(Refworks)和Zotero、Mendeley软件,帮助读者收集、组织、引用研究资源<sup>[14]</sup>。

#### 2.2.2 港澳台实践现状

通过调研港、澳、台著名高校图书馆的网站,发现港、台地区的高校图书馆校友服务颇具特色,澳门地区的高校图书馆开展较少。香港地区高校图书馆的门户网站普遍设置校友专栏,台湾地区只有部分设置,而澳门则只有个别高校设有校外读者服务专栏。香港高校图书馆将校友权限细分,有偿为校友办理阅读证和借阅证,如需访问电子资源则需另外付费。如香港科技大学校友电子资源服务的订阅分为半年和一年。台湾地区高校图书馆的校友证件办理大部分收取工本费、年费、保证金,少数图书馆可以办理终身借阅卡,如台湾成功大学图书馆、台湾科技大学图书馆。部分香港地区高校图书馆开通校友电子图书馆服务,如香港中文大学、香港大学等的校友数码图书馆服务,且许多图书馆在校友服务专栏内明文禁止过量下载电子资源。另外,为校友提供丰富的空间服务,如台湾清华大学图书馆为校友提供聆赏空间,提供蓝光播放器、3D眼镜、头戴式影院等设施<sup>[15]</sup>;香港理工大学图书馆提供3D打印、大幅面绘图仪等<sup>[16]</sup>;值得一提的是,港、台部分图书馆为校友提供图书及视听媒体资源荐购服务,如台湾的清华大学、“中央”大学、台湾大学,以及香港大学等。

#### 2.2.3 中国内地实践现状

近年来,我国内地开展校友服务的高校图书馆逐年增多,服务水平不断提高并取得了一些成就。



表 1 国内外高校图书馆校友服务开展情况比较

	校友 专栏	文献 借阅	馆内 阅览	远程 访问	数字阅 读平台	馆际 互借	文献 传递	学科 服务	校友 数据库	参考 咨询	规章 制度	设施 服务
国外	部分	✓	✓	✓	×	部分	部分	部分	部分	✓	部分	✓
中国香港	✓	✓	✓	✓	×	部分	部分	部分	部分	✓	部分	✓
中国台湾	部分	✓	✓	×	×	部分	部分	×	×	✓	×	✓
中国大陆	部分	部分	✓	部分	部分	部分	部分	×	×	✓	×	部分

对 42 所“双一流”高校图书馆开展校友服务的网络调查结果显示,开展校友服务的仅有 10 余所,读者持校友卡、身份证等有效证件皆可进入图书馆阅览。武汉大学、清华大学和上海交通大学图书馆的网站导航栏设置校友专栏,将用户分为学生、校友、访客、新生等类型,区分校友和普通校外读者。武汉大学图书馆门户网站为校友定制了网页内容,提供便捷的服务方式。上海交通大学图书馆在校友服务专栏内明确建议校友在考试周减少入馆频率,以缓解图书馆阅览座位紧张的情况。北京大学图书馆的“读在燕园”是集阅读、互动于一体的数字阅读平台,支持多终端登录,提供交互式阅读体验,为校友打造终身书房<sup>[17]</sup>。湖南大学校友利用在校期间的学号登录湖南大学移动图书馆,即可进行图书、期刊、论文、有声资料等所有图书馆资源的检索与阅览<sup>[18]</sup>。重庆大学校友仅需 20 元工本费办理图书馆借阅卡,即可终身免费享受文献传递、参观访问、展览服务、移动图书馆服务、微信服务、提供会议场所及部分免费的数字资源等,还可预约使用信息检索室免费检索数字资源<sup>[19]</sup>。

校友服务水平与所处地区的开放程度、经济发展水平、图书馆服务能力等无不相关,表 1 大致梳理了国内外的服务情况并进行比较,从调研情况来看,内地高校图书馆的校友服务与国外仍有一定差距,但逐渐出现有特色的、新型的服务方式,国内外各有亮点。

### 2.3 校友服务存在的主要问题

#### 2.3.1 缺乏有效管理

高校图书馆缺乏有效的校友服务管理,体现在两方面:一是缺乏制度规范。只有少数图书馆在门户网站明确校友服务的规章制度,仍缺少违规处罚方式以及校友访问的注意事项,部分图书馆未设置校友专栏或将服务内容隐藏于菜单栏中,读者往往需几番周折才能找到具体内容,校友服务还比较随

意;二是缺乏对校友的管理。多数图书馆未设立专门岗位,或直接交由校友会管理,图书馆与校友之间缺少交流,再加上宣传推广不到位,使校友对图书馆提供的服务知之甚少。

#### 2.3.2 重视度不高

高校图书馆的校友服务发展良莠不齐,国外的服务水平高于国内,部分世界知名高校图书馆,其校友服务水平还不及普通高校图书馆。原因在于,一是图书馆不够重视,主动服务意识不强。学生毕业后与母校联系减少,再加上资源、经费的限制使图书馆容易忽视校友,导致部分高校图书馆将校友等同于普通社会读者。二是图书馆的合作意识不强,未寻求其他资金支持,大部分与校友会的合作只是使用校友卡进馆阅览,仅依靠图书馆自身开展校友服务显得捉襟见肘。

#### 2.3.3 服务水平较低

校友服务整体水平不高、服务内容单一,以基础服务为主,服务体系还不完整,在国内表现尤为突出。国内大部分高校图书馆的校友服务仍停留在基础阅览层面,为数不多的图书馆提供借阅服务,仅有个别图书馆为校友提供数字资源远程访问,缺乏提升校友个人水平的专业性、学术性强的深层次服务。虽然国内少数高校图书馆开展了形式多样的校友服务,努力向国外图书馆看齐,但整体实践情况与国外高校图书馆存在较大差距。

## 3 校友服务范式研究

国内外高校图书馆为校友服务做了许多有益尝试,总结其服务范式可为其他图书馆提供借鉴。

### 3.1 主要基础服务

#### 3.1.1 实体图书馆服务

图书馆为校友提供各种证件办理方式,可根据使用时长和权限选择证件类型,也可一次性缴纳工本费后永久使用。实体图书馆除了为校友提供活动





场地、研讨室、学习共享空间之外,还提供打印、复印、影印、计算机、3D 打印、电子书阅读器等硬件设施。图书馆优美的环境、浓厚的学习氛围、熟悉的场所、丰富的资源和设施,对校友而言无疑是最佳的学习空间。

### 3.1.2 馆际互借与文献传递服务

由于馆藏资源有限,图书馆普遍存在部分难以获取的资源,而馆际互借、文献传递服务则可以帮助读者解决文献资源获取难的问题。文献传递服务普遍需要收费,也有部分图书馆通过开展活动为校友免费服务,如武汉大学图书馆曾开展文献传递优惠月活动,为 2010 年之后毕业的师生及曾在武汉大学工作过的教职员提供一个月的免费复印、扫描本馆印刷型文献和图书部分章节的服务<sup>[20]</sup>。

## 3.2 数字资源服务

### 3.2.1 数据库远程访问服务

图书馆利用计算机技术和网络技术使读者远程访问数字资源得以实现,主要有两种访问方式:一是成为图书馆付费会员,根据权限、使用时长、资源不同缴纳相应资费;二是访问图书馆提供的免费馆藏数字资源和开放获取的学术资源网站链接。部分图书馆还建设有校友数字图书馆,提供商业、法律、历史、医学、求职等领域的数字资源。

### 3.2.2 数字阅读平台服务

近年来,数字阅读发展如火如荼,图书馆也开始为校友读者打造数字化阅读方式,开通“书香中国”数字图书馆、移动图书馆等数字阅读平台。国内许多高校开通“书香中国”互联网数字阅读平台,此平台拥有 10 万册数字图书和 3 万集有声图书,每年资源更新图书 2 万册以上,听书 2000 集以上,读者可以根据喜好打造属于自己的虚拟书房,也是以书会友的学习社区。部分高校图书馆已经规定在校期间注册的用户,毕业后仍可以继续使用数字阅读平台的资源,实现终身服务。

## 3.3 信息服务

### 3.3.1 情报分析与专题服务

高校图书馆具有设施先进、馆员专业性较强等优势,成为校友向母校寻求帮助的最佳选择。学科馆员发挥专业优势开展情报分析服务,为校友提供科技查新、查收查引、学科服务、定题服务、在线指导等,以及根据校友选定的专题,定制文献信息,帮助读者了解相关专题的研究现状以及最新发展动态。

此外,还提供各种学术研究工具,尽可能为校友提供科研支持服务,满足校友学习需求、协助科研成果产出。

### 3.3.2 个性化信息服务

为满足校友的信息需求,已有图书馆为校友开展个性化信息推送和信息定制服务,将资源内容分类,为校友读者打造专属界面,定制个性化信息类型,为其提供精准服务;利用 RSS 订阅、电子邮件、微信等推送图书馆活动、图书到期提醒、新书推荐等推送个性化信息内容使校友及时了解图书馆动态。

## 3.4 特色服务

特色服务是图书馆向校友提供的具有纪念意义的活动,如达特茅斯大学图书馆开展校友“纪念书基金计划”,创建专门的书架,上面写着被纪念的已故校友的名字,所获得的书籍具有永久性价值;重庆大学图书馆开展“重大记忆”特色服务,毕业生从图书馆领取档案盒及封条,封藏手稿、照片、证书、试卷等在校期间的物品,封存属于自己的“重大记忆”,在毕业后可随时来图书馆查阅。国内不少高校图书馆建设有独具特色的文库,收集和保存本校师生以及校友的各类作品,包括专著、科研成果、论文等,如“人大文库”“北大文库”“清华文库”“重大文库”等。

## 4 高校图书馆校友服务的发展建议

### 4.1 制定服务制度,设置专人专岗

首先,图书馆应本着优先为在校师生服务的原则完善校友服务制度,让校友可以快速获取服务内容,改善目前校友服务和管理的现状。如在图书馆门户网站开辟校友板块,列出相关制度规范,包括:服务内容、服务对象、校友权利与义务、违规惩罚措施和相关限制性措施。图书馆为保护在校读者使用资源的优先权,可规定若所需藏书被校友借走,在校读者可申请召回。

其次,图书馆为校友服务在一定程度上增加了馆员的工作量,应安排专人负责校友管理,设立专岗使校友管理有序化,如对校友进行信用评估,处罚恶意下载数字资源等行为。由专人负责管理校友事务,联系合作方,主动寻求资金支持,有效降低服务成本,依托校友会,方便与各地校友建立长期联系,提升校友归属感,等等。最后,图书馆还需根据服务情况及时收集反馈信息,了解校友对服务的认同感及建议。

## 4.2 提供深度服务, 优化数字阅读

毕业生步入社会必然需要博闻强识, 不断增长知识, 图书馆丰富的资源契合了毕业生面向社会的现实需要。因此, 图书馆应重视校友的教育与科研需求, 利用数字化优势开通针对校友的特色数据库、开设在线课程, 支持远程学习, 为校友提升个人能力提供资源保障; 利用学科馆员的专业知识背景, 支持校友继续学习和科研, 提供具有针对性的知识挖掘服务。

在数字媒介成为重要阅读载体的时代, 相比实体图书馆服务, 数字阅读平台不受时间、地点、使用环境、借阅手续的限制, 又能为校友打造虚拟社交平台。开通数字阅读平台有效保障校友随时随地查阅学术文献、电子图书等, 快速满足校友的信息需求, 也是适应数字时代的发展需要。此外, 为校友提供免费、终身服务, 培养校友的阅读习惯, 也是高校图书馆推进全民阅读的重要方式。

## 4.3 结合不同范式, 加强宣传推广

范式是用来观察和理解世界的概念框架。目前校友服务的范式可概括为: 基础服务、数字资源服务、信息服务以及特色服务(如图1), 图书馆应根据自身实际, 以不影响本校师生的正常工作、学习和研究为前提, 有选择地结合不同范式制定适合本馆的校友服务制度。

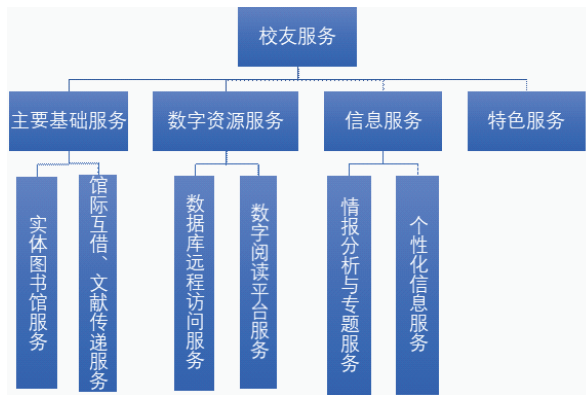


图1 校友服务范式框架

为校友提供终身服务是高校为毕业生赠送的一份最珍贵的毕业礼物, 彰显对校友的人文关怀。宣传推广是校友服务顺利开展的重要条件, 最好在毕业生办理离校手续时向其推广校友服务, 将其快速发展为服务对象。对图书馆来说, 校友服务的成功开展加深了校友与图书馆的情感联系, 从而吸引更多校友回馈, 为图书馆和校友带来双赢。部分高校

图书馆将社会服务与捐赠服务相结合, 实现对馆藏的补充, 提升了高校图书馆的社会服务水平和社会影响力<sup>[21]</sup>。

## 5 结语

校友服务是图书馆服务走向社会化的平台, 更是对社会用户理念的创新<sup>[22]</sup>。高校图书馆面向社会公众服务的能力有限, 以校友服务为核心, 无疑使图书馆价值得到最大化发挥。在数字化背景下, 校友作为图书馆的特殊用户, 不再局限于入馆阅览和纸本借阅, 需要在服务内容方面有所突破, 通过梳理服务范式, 使高校图书馆的校友服务脉络更清晰, 以便启迪后续实践。随着社会公众不断高涨的呼声和国家政策的推动, 高校图书馆向社会开放势在必行, 校友服务建设将成为重要任务。

## 参考文献

- 1 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. [2018-02-10]. <http://www.scal.edu.cn/gczn/sygc>.
- 2 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2018-02-10]. [http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/201711/04/content\\_2031427.htm](http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/201711/04/content_2031427.htm).
- 3 Library of the Future Report[EB/OL]. [2018-02-10]. <https://www.adelaide.edu.au/library/about/projects/lotf/>.
- 4 周美华. 高校图书馆面向校友服务探讨[J]. 大学图书馆学报, 2012, 30(2): 87-90.
- 5 孔庆祝, 卜亨斐. 高校图书馆校友信息服务探讨[J]. 图书馆建设, 2012(2): 59-61.
- 6 余侠. 论最小努力原则在高校图书馆开展校友服务的具体策略[J]. 图书馆工作研究, 2013(7): 19-23.
- 7 Alumni of the University of Chicago[EB/OL]. [2018-02-20]. <https://www.lib.uchicago.edu/borrow/access-privileges/alumni-other-researchers/alumni-university-chicago/>.
- 8 Alumni library services[EB/OL]. [2018-02-20]. <http://library.unimelb.edu.au/services/alumni>.
- 9 Alumni library online[EB/OL]. [2018-02-20]. <https://alumni.libraries.psu.edu/about-us>.
- 10 Johns Hopkins Sheridan Libraries[EB/OL]. [2018-02-21]. <http://ask.library.jhu.edu/faq/44625>.
- 11 University of Victoria alumni services[EB/OL]. [2018-02-20]. <https://www.uvic.ca/library/use/info/alumni/index.php>.
- 12 Cornell University Library alumni and friends[EB/OL]. [2018-02-20]. <https://alumni.library.cornell.edu/resources>.
- 13 Library services for MIT alumni: library use[EB/OL]. [2018-02-20]. <https://libguides.mit.edu/alum>.
- 14 Dartmouth Library[EB/OL]. [2018-02-21]. <https://researchguides.dartmouth.edu/alumni>.



- 15 国立清华大学图书馆[EB/OL].[2018-05-20].<http://www.lib.nthu.edu.tw/identity/alumni.htm>.
  - 16 香港理工大学图书馆[EB/OL].[2018-05-20].<https://www.lib.polyu.edu.hk/user-privileges/alumni>.
  - 17 “读在燕园”互联网数字图书馆[EB/OL].[2018-02-21].  
<http://www.lib.pku.edu.cn/portal/cn/news/0000001187>.
  - 18 校图书馆开发新平台为校友提供终身服务[EB/OL].[2018-02-21].  
<http://lib.hnu.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=1087&id=2422&siteid=10>.
  - 19 重庆大学图书馆校友服务[EB/OL].[2018-02-21].  
<http://lib.cqu.edu.cn/servicedetail.aspx?pid=67&cid=406>.
  - 20 武汉大学校友文献传递优惠月活动[EB/OL].[2018-02-21].  
<http://yzs.whu.edu.cn/article/999/>.
  - 21 杨新涯等.高校图书馆图书捐赠服务研究[J].*大学图书馆学报*,2017(5):31-36.
  - 22 王妹等.高校图书馆信息服务社会化模式探讨[J].*图书情报工作*,2010,54(17):74-77.
- 作者单位:杨新涯,重庆大学博雅学院,重庆,400044  
向晴,重庆医科大学附属第一医院图书馆,重庆,400044  
王莹,重庆大学经济与工商管理学院,重庆,400044
- 收稿日期:2018年4月17日  
(责任编辑:王波)

## Alumni Service as the Core: Research on the Public Service Paradigm of University Libraries

Yang Xinya Xiang Qing Wang Ying

**Abstract:** In the newly promulgated *Public Library Law*, it is clearly required that university libraries should open to the public. Through survey of alumni service of domestic and foreign university libraries, this article concludes that it is alumni who is the core objective of university library public services, considering the features of collection, demands of readers and other factors. It also summarizes paradigms of alumni service, which give clues to take alumni as main target of public service, in order to provide reference for libraries to find suitable and proper public service models of their own.

**Keywords:** *Public Library Law*; Alumni Service; Public Services; University Libraries

(接第 11 页)

## Acquisition of Marxism and Related Books in Western Languages from 1919 to 1920 By Li Dazhao

Zou Xinming Chen Jianlong

**Abstract:** The article reveals and analyzes records of the original works of Marxism and Leninism, various socialism works and books related to the Russian Revolution, which were found in *Peking University Library Register Books for Western languages from 1919 to 1920*. From a historical review of the dissemination and introduction of these collections, the author stated that Li Dazhao, once the director of Peking University Library, and the Library made outstanding contributions to the dissemination of Marxism and other related thoughts.

**Keywords:** Li Dazhao; Peking University Library; Marxism; Socialism; Russian Revolution; Books in Western Languages