新加坡南洋理工大学校友会工作服务体系分析与启示

余志科

(南京理工大学紫金学院, 江苏南京 210023)

摘要: 随着我国高等教育跨越式发展和高校自身内涵建设的需要, 校友资源重要性日益凸显。高校校友会作为联系高校、校友和社会之间的纽带肩负着助力大学发展的特殊使命。本文对新加坡南洋理工大学校友会工作服务体系进行分析, 发现其主要内容涵盖了紧密校友联系、丰富校友权益、扩大校友规模、助力校友发展和表彰校友贡献等五个方面, 体现出以服务育人为理念、以紧密校友联系为基础、以支持人才培养为目标, 以联合开展工作为模式的特点。基于此, 研究新加坡南洋理工大学校友会工作的优秀经验可以对我国高校校友会工作的开展提供借鉴和启示。

关键词: 新加坡南洋理工大学; 校友会; 工作服务体系; 启示

校友会是“由大学校友或校友所在大学人员按自愿原则联合发起成立的非盈利性社会组织”, 是高校维系校友联络、丰富办学资源、拓展社会关系的重要平台。当前本科专业评价、教育教学评估等许多评价标准里都有校友评价特别是优秀校友评价这一项指标, 校友的个人发展将纳入学校评估体系。基于此, 越来越多的高校开始给予校友会工作高度关注。新加坡南洋理工大学是亚洲大学 QS 排名第一的知名学府, 其校友会工作起源较早, 形成了一套规范、成熟的运作机制和管理模式。校友会工作的开展紧密围绕大学核心价值, 站在战略发展的高度制定了完善的工作服务体系, 在提升高校办学声誉、扩大高校品牌影响力、助力高校内涵式发展中发挥了举足轻重的作用。本研究通过分析新加坡南洋理工大学工作服务体系内涵和特征, 学习和借鉴国外世界一流大学校友会工作的优秀经验, 以期为我国高校校友会建设提供参考。

一、新加坡南洋理工大学校友会工作服务体系内涵

(一) 多渠道并推紧密校友联系

搜集和掌握全面、精准的校友信息并保持稳固、密切的联系是校友会工作顺利开展的基础而构建和完善多样化的参与渠道则是保持校友参与热忱、保障参与效果的关键。新加坡南洋理工大学校友会提供了多种途径和方式力求维系并深化

校友和母校以及校友之间的联系使校友们可以通过校友会搭建的校友关系网络与母校及昔日同窗保持联系和沟通。首先, 校友可以登录学校官网中“校友联系”版块中信息数据系统进行校友身份信息的注册和更新, 确保个人可以及时获知学校最新动态、重要战略规划以及近期重大活动的资讯。其次校友会定期发行季刊《心系南洋》和电子月刊《品阅南洋》两份校友专刊。专刊内容以近期校友活动、知名校友采访以及专业校友论坛为特

色, 电子月刊《品阅南洋》还向所有提供电子邮件地址的校友定时推送 NTULink 在线期刊, 为校友打造一个共享、互助、共赢的交流平台。另外依据校友不同院校、兴趣、地区和国家等维度新加坡南洋理工大学还成立了较为多元化的校友会组织, 满足了校友多样化的需求。校友会定期召集校友聚会、开展社区服务、提供就业支持、继续教育等服务项目不仅增进了校友距离, 凝聚了校友力量并且为校友会工作的开展打造了一个更为广阔和高端的活动平台。

(二) 多方位并举丰富校友权益

新加坡南洋理工大学校友会致力于强化服务意识, 为校友提供全面周到的校友专项服务。校友对其校友身份有认同感, 对母校有归属感是校友会可持续发展的源动力为此新加坡南洋理工大学校友会制定了一系列校友专属权益和优惠待遇服务回馈校友。首先, 南洋理工大学校友会定期举办各种聚会、论坛以及校友返校纪念等活动, 为校友提供难得的与学校或是其他校友们畅叙友情、共话合作甚至是商务洽谈的平台。其次学校图书馆利用自身信息和资源优势为校友免费开放“商业橱窗”(Business Insights)、“网上商业瞭望”(Business Monitor Online)、“绿宝石管理增库”(Emerald Management Xtra)、“市场网线”(MarketLine) 4 个资料库并且给予有意愿申请“图书馆校友会员证”的校友享受更多图书馆优惠服务的权益。此外, 校友还享受终生电邮账户、校友电邮递送服务并且可以永久保留一个 Office365 电邮信箱及 ASSOC network account。另外, 面向有进修需求的校友, 南洋理工大学继续教育中心开设的所有专业进修课程以 20% 折扣的优惠价回馈校友并且在读期间可以免费使用高级培训中心的设施, 为校友终身学习的意愿提供切实的支持和保障。再者, 南洋理工大学校友遍布全世界如果校友有海外计划校友会还利用其丰富的校友网络协助联系海外校友提供支持和帮助。

(三) 多层次并进扩大校友规模

南洋理工大学的校友人数在过去几年大幅度增长, 为保障全球各地校友权益, 确保校友与校友、校友与母校之间能互相保持密切联络, 许多国家、地区成立了地方校友会。在过去的十多年, 已经成功建立了超过 50 个校友会组织, 即使在没有足够数量的组成校友会的国家或地区也形成了校友圈并有专门协调员负责相关事务。另外为鼓励不同专业、不同兴趣团体的校友参与, 打造更为广泛的校友平台, 依据校友的各自院校专业、兴趣爱好等不同条件也成立了很多校友组织。首批 1996 届电气电子工程学院毕业生创办了电气电子工程学院校友会(EEEA)。该协会的愿景是“创

建一个终身的、全球性的校友社区，为校友提供人脉、职业机会，重燃校友情谊”。一批热衷志愿服务的校友成立了福利服务校友会（WSCAA），定期为社区中的老年人、儿童、智力残疾等弱势群体提供志愿服务。2009年4月体育俱乐部校友会正式成立，使得志同道合的校友可以一起追求自己对体育的兴趣并且为校友提供了一条见线上网络重新建立友谊的创新途径。学校校友会定期组织社交活动、研讨会、学术会议等以吸引校友参与，即使校友们身在海外也可以继续通过海外校友会保持联系，享受学校特别为校友提供的一系列优惠和服务。

（四）多部门联动助力校友发展

南洋理工大学校友会深耕不同校友群体发展诉求提供个性化、精细化服务。校友会通过面对面交流、网络调查、分享研讨等途径搜集校友需求并整合就业指导中心、图书馆、学生事务处等职能部门资源为校友打造一系列紧密贴合校友发展需要的服务，助力校友终身发展。南洋理工大学就业与实习指导处开设了职业俱乐部 CareerHub，为校友提供职业辅导与就业服务。毕业校友可以通过校友电邮账号登录就业网络了解就业市场行情、浏览职位资源、参加招聘活动、职业辅导活动等。同时就业与实习指导处还有一批熟悉不同行业领域的职业顾问可以随时提供参考咨询，为校友有效地制定校园招聘和职业发展策略提供专业意见。南洋理工大学专业与继续教育中心开设了进修课程为校友终生事业的发展提供继续教育和专业培训。该中心同时还设有网络课程教育系统为远程教学尤其是在疫情的特殊时期的正常授课提供了切实保障。图书馆推出的免费浏览商业资料库、优惠办理图书馆“校友会员证”等校友专项服务成为校友职场中保持信息和技术优势的坚强后盾。志愿者在重要节日、校友生日等特殊时期定时送上祝福，保持日常联络和沟通，解答校友咨询，倾听校友意见，成为维系感情纽带重要一环。

（五）多奖项并存表彰校友贡献

为扩大校友会社会影响力，树立先锋榜样，挖掘更多的潜在资源，南洋理工大学校友会设立了专门的奖项以表彰为南洋理工大学的发展和校友活动做出杰出贡献的校友。1996年学校首创了“校友服务奖”，荣膺此奖项的校友大多活跃在是南洋理工大学各校友会的创始人或负责人。2005年，值南洋理工大学庆祝建校50周年之际学校首次创立南洋校友奖，全面表扬在各领域为南洋理工大学带来荣誉的校友。首届南洋校友奖设有南洋卓越校友奖、南洋校友成就奖、南洋杰出青年校友奖，以及南洋校友服务奖四个奖项类别，获奖者囊括了在各专业领域取得顶尖成就、享誉本区域、本国、国际社会或是曾对促进大学、社区或社会发展作出重大贡献的校友。

二、新加坡南洋理工大学校友会工作服务体系特征

（一）校友会工作服务体系以服务育人为理念

校友作为与母校天然情感联系最紧密的群体，在助力大学发

展、提升母校办学影响、维系校园文化遗产中有着不可替代的作用。面对可以提供丰富社会资源的校友群体，新加坡南洋理工大学首先树立的是“育人为本，服务为先”的理念，用文化和情感的纽带稳固和延续校友对其身份的认同，唤起校友群体反哺高校的内在动力。新加坡南洋理工大学校友会从校友多元化诉求出发，在文化、信息和继续教育等多领域构建不同层次平台以满足校友需求，同时邀请校友参与学校重大事务决策，增强学校和校友间的归属感。其次，平时工作开展的过程中摒弃功利的“募捐”意图，以服务换真心，为校友提供全面贴心的专业服务，让校友有荣誉感、获得感，倡导校友自身主动参与到学校发展中，把回馈母校作为自身价值实现的追求。

（二）校友会工作服务体系以紧密校友联系为基础

新加坡南洋理工大学非常注重与校友建立并保持密切联系，增进校友对母校的向心力和凝聚力，努力扮演好桥梁和纽带的角色，在学校、校友群体、社会团体之间建立起合作共赢的综合关系网。首先，学校官网设有专门校友版块提供便捷渠道方便校友注册和管理信息，为夯实校友信息搜集工作打下坚实基础。其次，校友会通过发放校友终身账号方式帮助校友间转递邮件、寻找同窗好友，提供平台帮助联系校友，无论海外协助还是磋商洽谈促成校友间互助；定时邀请校友返校参观、举办研讨会参与学校发展规划和建设，培养校友心系南洋的主人翁意识；发表专门校友刊物，举办校友论坛，及时报到学校近期动态；不同类型的各级校友会、校友圈最大程度吸纳校友扩大规模。另外，在校庆日、校友生日等特殊时期通过电话或者邮件方式传递祝福和问候，举办年度颁奖活动特设校友专项奖对校友贡献的肯定。这些举措使得校友毕业后有困难有需求会想起母校这个坚强后盾，对母校抱有感恩之心，这是后面所有工作顺利开展的基础。

（三）校友会工作服务体系以支持人才培养为目标

人才培养是高校承担的教育核心职能，助力和支持人才培养是校友会肩负的最根本使命而树立学生终身学习的意识是人才培养过程中重要一环。现如今许多学生接受了这样的观念，校友毕业后也有继续深造愿望，新加坡南洋理工大学校友会从自身人才培养使命和为毕业校友提供服务双重角度出发为校友继续深造提供教育资源支持。南洋理工大学专业与继续教育中心开设的专业进修课程以及网上教育资源的共享，图书馆为资料库的免费开放和会员的优惠为校友的个人发展和终身学习提供有力保障。支持校友终身学习和接受教育不但牢固维系了校友和学校间长期稳固的联系，更是学校人才培养的深层目标的需要。优秀校友本身就是一张名片也是扩大学校社会声誉的最强代言，提高校友综合素质帮助其实从“优秀”到“卓越”吸引更多优秀人才的加入，最终提升学校综合实力实现可持续发展。

（四）校友会工作服务体系以多部门联合办公为模式

新加坡南洋理工大学校友会牵头各层面利益相关主体展开合

作,通过“共建共享”的方式寻求广泛支持、扩展更多社会资源、提高校友会影响力。校友会联动各级学院、职能部门、社区团体等共同开展工作。其中,各学院承担了校友和在校生的维系感情的最原始工作;信息资源处搭建技术平台保障了校友顺畅的交流;图书馆、继续教育中心和就业与实习指导处利用自身资源优势提供信息、教育和就业专项特权服务;学生工作处组织志愿者进行日常的问候和沟通维系感情纽带;各地校友会积极联系社区资源提升社会影响力。

三、新加坡南洋理工大学校友会工作服务体系运作对我国的启示

(一) 重塑工作理念,提高服务水平

新加坡南洋理工大学校友会网站宣传语直接展示了“这里是我们书写回忆并永远怀念的地方”。学校在面对校友这一特殊群体时秉承“育人为本,服务为先”的理念,对校友会各项职能定位得当、理性和客观。具体实施过程中新加坡南洋理工大学校友会联动各部门和社区组织从继续教育、事业开拓、联系同窗、就业支持等全方位给校友提供帮助。近年来随着教育环境的变化和高校发展的内在需要校友会工作重要程度日益凸显,许多高校正在尝试摸索一条适合自己实际的校友会工作的机制,但是由于起步较晚,我国高校校友会在理念宗旨、认识定位和重视程度上还存在不少问题。例如有的高校平时工作中积累不足,宣传不够,往往只在校庆时才想起校友会。有的高校工作开展功利色彩浓厚,频繁筹集捐款这样不但效果不佳甚至引起校友的反感。基于此,我们要将校友工作提高到一个新的认识层面,做好长期的规划,树立服务和育人意识,从在校生甚至是生源基地开始培育校友文化,用细心教导和服务将感恩意识根植于校友内心,为是校友工作可持续发展提供用之不竭的动力。

(二) 更新宣传策略,提升宣传力度

在当今新媒体环境和技术得以广泛应用的形势下,充分利用好网络技术和信息化手段构建校友交流平台与校友保持便捷、顺畅的良好沟通和互动是校友会工作重要一环。新加坡南洋理工大学十分重视网络建设,首先在门户网站的显著位置设有专门的校友联系版块,版块下设“心系南洋”“校友权益”“继续教育与事业开拓”等子菜单。官网是各界人士联系学校的首选访问资源,做好网络功能和风格设计并及时更新维护让网站不仅仅是一个发布信息的平台更是加强校友与母校和校友间联系的社交平台。我国官网一般也设有“联系我们”的版块,但一般只留有联系学校各职能部门联系方式和电子邮箱,没有专门的校友联系版块,校友很难从海量的信息中提取到有效信息。其次校友会定期出版校友刊物,其中电子期刊还对提供有效电邮的校友进行定期推送。另外校友会在疫情期间成功组织了“线上俄罗斯方块大赛”等在线活动,邀请知名校友进行在线讲座或者以开设慕课的方式方便校友在线学习和交流。我国近年来微博、微信、抖音等新媒体迅

猛发展,我国高校应抓住机遇积极投入网络建设,优化门户网站,建立良好的在社交媒体形象以提高校友联络的覆盖率、增加联络频率和提升联络质量。

(三) 加强部门配合,树立协作意识

校友会要充分发挥其职能离不开其他各部门的支持,因此校友会工作人员平时应深入到各学院、职能部门、地方校友会中听取意见,在毕业校友、在校生甚至生源基地学生中就开始培养校友意识和文化。对于暂时人手不足的高校校友会可以招收相关职能部门、地方组织甚至合作企业员工作为兼职人员补充到校友人员队伍中并在制定年度计划时就要将并将年度规划、任务和具体实施方案落实到各部门和组织形成联动工作机制。

四、结语

校友会工作职能的发挥有其独特的缓慢性及滞后性加之我国校友会工作尚处在起步阶段,因此我国高校校友会工作成效的完全发挥尚需时日。我国高校校友会必须从理念上进行重塑、技术上更新、合作资源上进行拓展,以培育校友文化和感恩意识为根本并从战略高度认识校友会工作,把校友会工作的服务育人理念都统一到人才培养最终目标上来,推进校友会工作规范、深入、可持续发展。

参考文献:

- [1] 孙美静,林杰.美国大学校友会的职能、类型与结构[J].现代大学教育,2018(3):64-69.
- [2] 何雨骏,刘宏伟.新形势下高校校友会的建设[J].高教纵横,2018(21):54-55.
- [3] 李亚军.新加坡南洋理工大学发展模式对中国“双一流”大学建设的启示[J].中国林业教育,2020(5):75-78.
- [4] 顾竹君.服务育人视角下的高职校友会立体化工作体系构建[J].太原城市职业技术学院学报,2017(2):197-199.
- [5] The NTU Alumni [EB/OL].<https://www.ntu.edu.sg/Alumni/associations/Pages/default.aspx>

作者简介:余志科(1981—),男,汉族,江苏宜兴人,硕士,助理研究员,南京理工大学紫金学院校长助理,从事高等教育组织和管理研究。