

# 基于学生公寓网格化管理的高校失物招领平台探析

卞承荫<sup>1</sup>, 黄舒婷<sup>2</sup>, 蔡译娴<sup>3</sup>

(1,2.福建农林大学,福建 福州 350002;3.福州大学,福建 福州 350003)

[摘要]自 2014 年 10 月以来的调查,结果表明高校失物招领平台存在学生认可度不高、信息时效性低、使用率低、地点设置不合理等诸多问题。因此,在学生公寓网格化管理的基础上建立失物招领平台,既提高了失物管理的效率,又能更好地为学生服务。

[关键词]失物招领;学生公寓;网格化;管理

[中图分类号] G64

[文献标识码] A

[文章编号] 1673-0046(2015)6-0069-02

物品丢失后的招领问题是高校校园内长期存在的不可避免的问题。现有的高校失物招领平台种类繁多,如基于 Web 的高校寻物启事及失物招领平台、高校图书馆失物招领平台等等。过多的招领方式造成效率低下,同时各类平台并不能有针对性地对招领失物进行有效处理。部分高校建立起了从学校——社区——公寓楼——楼层的横向多级学生公寓网格化管理模式,利用此模式建立失物招领平台可有效解决失物招领问题。以福建农林大学南平校区学生公寓的失物招领情况为例,探析其存在的问题并结合学生公寓网格化管理与服务,打造更具效率和影响力的高校失物招领平台,建立起了一个庞大、完善的信息收集及反馈渠道。

## 一、高校失物招领平台现状调查

自 2014 年 10 月至 2014 年 11 月在福建农林大学南平校区各学生公寓按学生人数比例发放问卷调查。此次调查问卷共发放问卷 500 份,回收有效问卷 438 份,有效问卷占总发放问卷的比率为 87.6%。

### 1. 失物招领平台是寻求失物的最主要途径

随着网络平台的兴起,越来越多的学生开始在网络平台上发布失物信息,33%的受访者通过微博、朋友圈等网络社交平台,但传统的失物招领平台仍旧是高校学生寻找失物的主要方式,占 37%。事实上,有些地方网络社交平台所占的比重高于失物招领平台。因此,要打造一个更具影响力的失物招领平台,借助网络社交平台的力量无疑是未来的趋势。

82%的受访者在拾得遗失物品时首先会送至失物招领平台,仅有不到 2%的人会将遗失物品占为己有,还有 6%的受访者会交至辅导员处,以及 3%的受访者会原地等待失主。从另一个方面来说,失物招领平台无疑是失主和得主之间的主要媒介,所以失物招领平台有其存在的必要性。这说明当受访者在扮演“拾得者”这一角色时,基本能够将遗失物品送至失物招领处。但是当受访者在扮演“丢失者”时,首先想到去失物招领处寻回的却为数不多。

### 2. 失物招领平台受了解程度低且寻求失物概率低

82%的受访者对失物招领平台仅仅听说过而并不了解,甚至完全不知道,而仅有 18%的受访者了解并且使用过失物招领平台。此外,有五分之一不到的受访者了解、使用过失物招领平台(图 3)。由此可见,该平台还未真正地融入到大学生的日常生活中。在调查访问过程中,许多受访者表示不知道失物招领平台具体位置以及值班时间,这在一定程度上说明了失物招领平台的宣传力度不足,亦或者是地点设置较偏僻,即便学生知道平台的存在,却也找不到确切的位置所在。

通过失物招领平台、微博、朋友圈、校内张贴失物信息等几种方式寻求失物,79%左右的受访者找回遗失物品的几率在一半以下。仅有约 10%的受访者找回遗失物品的几率在 75%以上。部分的受访者难以在现行的失物招领平台机制、网络社交平台亦或是其他的寻物方式中寻回遗失物品。失物招领平台也未能发挥其作用,仅占 5%。这正说明了失物招领平台在自身方面必然存在着各种不完善的地方。此外,部分受访者表示失物招领平台存在信息更新滞后的现象。

### 3. 高校失物招领平台设置地点在学生公寓内较优

大部分受访者认为,高校失物招领平台应设置在学生公寓内,占 46%。另外,失物招领平台设置在保卫科、教学楼、图书馆的分别为 24%、15%、14%。受访者是在校大学生,由于其学生身份的关系,其高频活动区域位于宿舍、教学楼以及图书馆。受此影响,受访者更倾向于将失物招领平台设置于这三个区域,而学生公寓是学生最经常出入的地方,部分学生更倾向于其建立在学生公寓内,这样能够更加方便地将遗失物品寻回或上交。

## 二、学生公寓网格化失物招领平台管理的体系设计

### 1. 学生公寓网格化失物招领平台的管理设计

学生公寓网格化失物招领平台设计的总体思路是构建“校区、楼、层、室”学生公寓四级网格管理模式,在原有的学生公寓管理隶属关系不变的基础上,由各楼栋管理员对所辖网格片区楼、层、宿舍的学生服务。福建农

林大学南平校区一共有 14 栋学生公寓楼,以每一栋学生公寓为单位则划分为 14 个小网格,即为三级网格管理,楼栋管理员担任三级网格管理的管理人员。各楼栋管理员对所辖网格片区楼、层、宿舍的学生进行具体的服务,通过网络信息平台,及时录入失物信息、下达招领信息,实现平台动态信息的报送、反馈共享。而每一层楼的管理由楼层长负责,即二级网格管理。在每一栋公寓下,以寝室为单位进行具体的网格单元划分,学生宿舍即为最小的单元格,寝室长担任一级网格管理人员。在学生公寓网格化失物招领平台的最顶层是四级网格管理,由校区失物招领平台总负责人负责管理。校区失物招领平台总负责人统筹平台管理与建设,包括网站信息的汇总、更新、信息的下放、网站的维护等等。

### 2. 学生公寓网格化失物招领平台的运行机制

学生公寓网格化失物招领平台仅仅在每栋学生公寓内设点是不够的,还要开发“失物招领平台网站”,借助网络的力量加快信息的流动,提高平台工作效率。信息传递最低传递层为寝室,最高层为校区失物招领平台总负责人。

在失物的认领阶段,由校区失物招领平台总负责人提出认领信息,信息报送至三级管理——楼栋管理员,各楼栋管理员将信息报送至各楼层长。各楼层长负责通知各寝室长,信息层层下传,确保失主能第一时间得知认领信息。当然,学生、寝室长、楼层长、楼栋管理员亦可自行登入网站了解招领信息。在失物的接收阶段,各楼栋管理员登入“失物招领平台网站”后,再到“业务平台”页面里填写失物的相关信息。校区失物招领平台总负责人审核并发布招领信息,各楼栋管理员将确认接收的物品分类安放在各自所在学生公寓网点。

## 三、结合学生公寓网格化管理改进失物招领平台的对策

### 1. 将学生公寓楼楼栋管理员作为失物招领平台的第一联络人

充分利用现有的资源,建立“校区、楼、层、室”学生公寓四级网格管理模式的学生公寓高校失物招领平台,以学生公寓为单位划分网格,将楼栋管理员作为失物招领平台的第一联络人。失物招领平台应建立在学生公寓楼内,配备专门的房间和设施,楼栋管理员负责该平台的具体事务。楼栋管理员是平台正常运行的至关重要点,具有承上启下的功能,工作包括负责线上线下的失物招领。此外,为了更好地推进失物招领平台建设,校区领导决定在各个学生公寓楼栋的显眼设置“学生公寓网格化信息栏”,由楼栋管理员负责每天在“学生公寓网格化信息栏”更新失物招领情况,以便学生多渠道及时了解招领信息。

### 2. 借助网格化管理渠道落实信息的收集及反馈渠道

网格化管理能够将信息统一到一处,亦能将信息至上而下地传播,传播速度快且无障碍。一方面,网格化管理失物招领平台有强大的信息收集功能。学生公寓建立

网格化失物招领平台,该平台由一个个小网格组成,每一个学生都被囊括在这平台之中,能够在各级网格内互通信息开展失物招领工作。该平台功能详尽,有线上查阅功能,包括失物信息浏览表、失物查询、失物招领公告等,还有线下认领功能。另一方面,网格化管理失物招领平台反馈速度快。通过平台可以迅速而有效地进行失物信息由上而下地传递,每一位学生可以在第一时间了解失物情况并采取行动。根据调查发现,在校大学生丢失物中,个人证件丢失率排第三名。借助网格化管理渠道就可以第一时间通知到失主本人,避免失主重新办理证件造成的时间、金钱的浪费。网格化管理有一整套完整的采集、上报、处理和反馈机制,实现学生失物情况的“即响应”、平台服务的“零距离”、公寓管理的“全覆盖”。

### 3. 建立失物招领平台工作人员评价体系

为了更好地为学生服务,同时也为了充分了解平台工作人员的工作情况,建立平台工作人员评价体系是非常有必要的。评价体系由两个部分组成。第一,创建“学生评价”系统。在“学生公寓失物招领平台网络系统”下,添加“学生评价”一栏,该栏目内设“好评”“中评”“差评”三个选项以及评价理由和建议两个评语栏。每位失主和得主都需登入该系统对平台工作人员进行评价。第二,由学校领导、辅导员组成的教师督查组定期不定期地对各项工作的开展进行督察考核。以学生评价和教师督查考核为基本依据,定期对平台工作进行梳理和排名,用以考核奖励先进工作人员和通报后进工作人员。由此可以充分调动平台工作人员的工作积极性和主动性,落实网格化管理工作,实现网格平台管理工作跨越式的发展。

## 参考文献:

- [1]方若男,赵竞天,蒋伟.基于 Web 的高校寻物启事及失物招领平台开发[J].教育教学论坛,2013(26):245-246.
- [2]张蓓,庄玫,佟伟等.网络环境下的高校图书馆失物招领工作探析——以清华大学图书馆为例[J].图书馆建设,2010(12):89-91.
- [3]吴泽俊,蒯海章.高校学生公寓社区化管理探析[J].教育与职业,2014(2):37-38.
- [4]何峰.网格化管理在高职院校学生公寓管理中的应用[J].中国职业技术教育,2014(20):90-92.
- [5]方丽娟.基于网格化管理的学生安全管理机制探析[J].河南工业大学学报(社会科学版)2013,9(2):160-162.