



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

Research on Lost and Found Work of University Libraries under Network Environment
—— Taking Tsinghua University Library as an Example

张蓓 庄玫 佟伟 向阳 (清华大学图书馆 北京 100084)

[摘要] 为了提高失物招领工作的效率并使其规范化和制度化,清华大学图书馆充分应用网络环境,设计并开发了失物招领系统,基于“网络平台”接收和处理失物。失物招领系统的建设充分借鉴了国内外同类网站的成功经验,基于统一的平台对失物进行管理,与原有工作方式相比管理流程更加完善。该系统还提供失物招领、失物数据统计等功能。清华大学图书馆通过应用失物招领系统,开展深度失物招领工作,提高了失物认领率,缩短了认领周期,从而能够更好地服务读者。

[关键词] 图书馆 失物招领 网络应用

[中图分类号] G252 **[文献标识码]** B

[Abstract] In order to make lost and found work more efficient, standardized and institutionalized, Tsinghua University Library takes full advantages of the network environment, designs and develops the lost and found system. It receives and processes lost properties based on the network platform. The construction of lost and found system fully utilizes successful experiences of similar websites from both abroad and domestic. It manages lost properties based on the unified platform. The management process is improved in comparison with the original working method. The system also provides functionalities like lost property claiming and data statistics. Tsinghua University Library carries out the lost and found work in depth via the application of the system. The claim rate is increased and the claim period is shortened, the library provides better services to readers as a result.

[Key words] Library; Lost and found; Network application

作为学校师生获取信息资源的重要场所,高校图书馆承担着服务师生的公益职能。以笔者所工作的清华大学图书馆(以下简称本馆)为例,每天接待近4 000名读者,并为他们提供全面、优质的服务。图书馆的读者服务包括很多内容,除馆藏借阅、读者咨询等日常服务之外,失物招领工作也是图书馆的传统服务项目之一。

多年来,本馆的失物招领工作一直采用“手工登记、等人上门认领”的方式。但是近年来,随着图书馆扩建、工作人员流动性加大及读者遗失物品的种类和数量不断增加等,原有方式逐渐显得不合时宜。为了更好地服务读者、大力弘扬拾金不昧的传统美德,本馆大胆创新工作思路,充分利用网络环境,开发了失物招领系统,以开展深度失物

招领工作。下面笔者将对本馆失物招领工作的现状进行分析,通过介绍失物招领系统来阐述利用“网络平台”开展失物招领工作的优势。

1 失物招领工作现状分析

1.1 失物招领工作面临的问题

近年来,图书馆接收失物的种类和数量不断增多。仅2009年,本馆就接收到读者遗失的贵重物品205件,其中不乏笔记本电脑、手机、钱包等。目前,本馆除新馆、老馆之外,还包括美术分馆、医学分馆、人文分馆等多个分馆。所有馆在为读者提供服务的同时,都有责任对其接收到的失物进行妥善保管,对物品的信息和去向详细登记,避免因工作失误造成物品丢失。而本馆负责失物管理的工

作人员主要为读者接待处人员和保安,相对而言,人员容易变动、不固定。面对上述现状,如何妥善管理这些失物、做好失物招领工作,已经成为图书馆亟待解决的问题。

此外,失物招领工作的根本就是要尽一切可能找到失主。一般情况下,失物招领工作应该包括失物接收、失物招领和失物认领3个主要环节。而本馆原有的失物招领工作方式是将所有与失物相关的信息都记录在纸本上,如果读者想要找寻失物,需到读者接待处询问。由于缺少有效的失物招领环节,读者获得失物信息的渠道就显得比较单一,操作起来非常被动。

1.2 网络环境对失物招领工作的新要求

在网络环境下,读者可以在任何地方享有图书馆的资源和服务;同时,图书馆的服务方式也呈现多样化的特点,工作人员不仅仅“面对面”地为读者服务,而且越来越多地通过网络平台同读者进行交流。网络正在成为连接图书馆和读者的重要平台^[1]。

在网络化和信息化的大趋势下,失物招领工作也应该充分利用网络,将失物信息通过网络向读者发布,提高读者对遗失物品的可获性和可知性,从而提高失物认领率,缩短认领周期。

1.3 国内外失物招领网站的建设

在失物招领系统网站建设方面,国内外已经有了相关的实例。国外比较成功的案例是Missing Money网站(<http://www.missingmoney.com>),它是由美国的NAUPA(National Association of Unclaimed Property Administrators 国家财产认领管理者协会)创建的。目前已有39个州作为成员应用该网站。Missing Money网站收集失物信息并将信息保存在统一的数据库中。它为用户提供了统一的搜索界面,可以用姓名、所在州进行搜索。出于安全方面的考虑,该网站不会向用户直接公布失物的具体信息,而是首先由失主在网站上提交认领失物申请,登记联系方式,随后NAUPA的工作人员经过核实会主动与失主联系,确认失物是否属于该失主所有^[2]。

多年来我国也非常重视失物招领工作的建设。例如,在2008年奥运会期间,北京市公安局专门建立了失物招领网站(<http://www.bjgaj.gov.cn/swzl>)以此为平台,人们可以登记拣拾物品信息和挂失信息,同时还能够通过物品名称、类型、颜色、拣拾时间和地点等特征查找失物^[3]。

对于高校图书馆来说,失物招领工作的服务对象是图书馆的读者,主要为校内师生。与面向社会大众的失物招领网站相比,由于图书馆的读者应用计算机和互联网的比例和频率更高,因此图书馆通过网站公布失物信息可以更加有效地将信息传递给读者,提高失物认领的效率。

参考国内外失物招领网站的建设经验,笔者认为可以借鉴以下两点:

(1) 提供方便、快捷的查询功能 这是失物招领网站

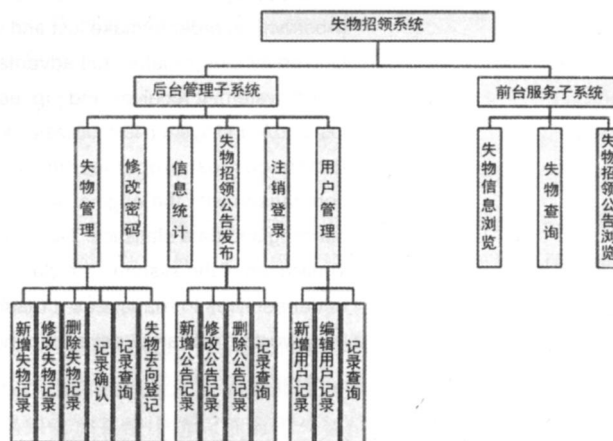
相对于手工登记方式的主要优势。在失物数量越来越多的情况下,从成百上千的失物信息中寻找指定的记录,这对于手工登记方式而言是十分困难且错误率较高的,而失物招领网站具有方便、快捷的查询功能,能够缩短查询时间,降低错误率。

(2) 对分布在各处的失物信息进行集中管理 本馆除新馆、老馆之外,还包括多个分馆。各馆分别管理自己接收到的失物,导致相关信息分散在各处、不利于共享和传递。如果能够建立统一的失物信息数据库和服务管理平台,对于失物管理和读者查询都将提供极大的方便。

2 失物招领系统的应用特点

通过对失物招领工作现状的分析,本馆首先确立了充分利用“网络平台”开展失物招领工作的基本思路,随后设计开发了失物招领系统。该系统充分应用网络技术,基于B/S架构建立。根据面向的用户不同,整个系统可以划分为后台管理和前台服务两个子系统,具体功能模块如图1所示。其中,后台管理子系统的管理者是图书馆的工作人员,包括新馆、老馆及各分馆的读者接待处人员和保安,涉及的功能模块有失物管理、失物招领公告发布、信息统计等;前台服务子系统的使用者是读者,主要的功能包括失物查询、失物招领公告浏览等。

图1 失物招领系统功能模块图



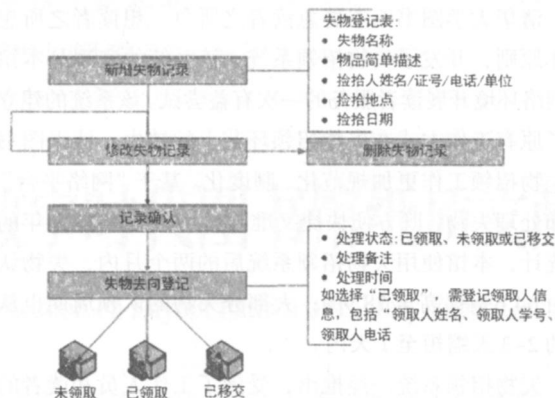
在系统的设计和运行过程中,我们充分考虑了现有工作中存在的困难和不足,通过系统建设,改变以往纸本登记失物、信息渠道单一、被动查找的工作模式,以实用的系统功能来提高失物招领工作的效率,改善工作效果。下面笔者将具体介绍失物招领系统最为显著的几个应用特点。

2.1 完善的失物管理流程

失物招领系统提供了基于网络的“失物登记表”,以读者遗失的每件物品作为基本单元,对相关信息进行组织和管理。整个失物管理流程如下页图2所示,涉及失物接收和失物认领两个阶段。

在失物接收阶段,工作人员每次接收到一件失物,都要

图2 失物管理流程



添写“失物登记表”，详细登记失物名称、物品描述、拾拾人姓名等信息，系统会相应地新增1条失物记录。登记完毕，可以根据情况进行信息的反复编辑，包括失物记录的修改或者删除。如果确定录入信息无误，要进行记录确认，此时系统将生成失物确认标识码，该标识码是对失物进行一对一管理的唯一编号。随后，工作人员要在失物上标注编号，入柜保存。

在失物认领阶段，需要对失物的去向进行登记。失物的默认去向为“未领取”。当有人上门认领失物时，工作人员需要仔细询问物品的特征信息，与系统记录进行比对，确认无误后要及时将被领取的失物去向标注为“已领取”，并详细记录领取人姓名、电话等信息；而对于那些长期无人认领的失物，工作人员将按季度集中处理，统一移交给学校保卫处，相应地在系统中要将失物去向标注成“已移交”，并填写备注信息。

通过失物招领系统对失物进行管理，工作人员可以快速定位失物，既减轻了工作量，也极大地提高了失物管理的效率和准确性。而失物确认标识码的应用使每件物品对号入座，在一定程度上可以避免遗失物品丢失现象，保障了图书馆承担的妥善保管读者遗失物品的责任。

2.2 可追溯的失物处理日志

日志记录是整个失物管理流程规范化、可追溯的数据基础。与一般的应用程序日志不同，失物招领系统的日志将作为系统数据的一部分被保存下来，供工作人员进行检索和查看。如图3所示，每件失物从最初录入系统，到最终被认领或者移交，其间工作人员进行的每次操作，系统都会保留记录。

日志记录功能可以追溯失物处理的每个环节，很容易获得物品的经手人、记录操作时间等信息，即使出现遗失物品丢失或者信息登记有误等情况，工作人员也能够追查该物品的整个历史处理记录，进行查实和补救。应用日志记录功能使失物招领工作可以轻松应对工作人员流动性加大、失物经手人多的现状。

2.3 便捷的失物招领功能

失物招领系统中的前台服务子系统为读者提供了失物查询和失物招领公告浏览的功能，如图4所示。

原有的“手工登记、等人上门认领”的失物招领工作方式，使读者必须要通过图书馆的工作人员来寻找失物，这种纸本查询方式的工作效率很低并且容易发生遗漏。而失物招领系统提供的前台服务可以实时发布失物信息，读者一旦在图书馆遗失了物品，只需上网查询，就能够知道物品是否被人拾拾，大大节省了读者和工作人员的时间。同时，图书馆通过系统能够及时发布招领公告，向读者明示新馆、老馆及各个分馆的失物认领联系方式，增强了失物招领工作的指引性和主动性。作为服务读者的一个窗口，失物招领系统可以有效地提高物归原主的可能性。

2.4 统一的管理平台和统计功能

本馆由新馆、老馆、美术分馆、人文分馆等组成，过去各个馆通过纸本登记失物信息，记录非常分散，无法统一管理，并且在人员交接过程中容易出现失误，导致信息

图3 失物处理日志记录

图4 前台服务子系统页面

丢失。失物招领系统应用后,所有馆的失物信息集中在统一的失物数据库中,任何一个有权限的图书馆员都可以登录系统,对失物信息进行管理,无形中减少了许多失物交接的工作环节,降低了信息丢失的可能。

原有的失物管理方式的另一个缺陷是,每个工作人员都有各自不同的记录习惯和方式,导致纸本登记的信息难以规范,完整程度很难统一。在失物招领系统中,我们对失物信息的完整性进行了约束。在工作人员录入数据时,系统会进行验证。只有信息完整并且符合规定的格式要求,才会被录入系统,这在很大程度上提高了失物招领工作的规范性。

此外,失物招领系统还提供了统计功能,工作人员可以基于不同的时间范围,按失物处理状态或失物名称对失物信息进行统计。统计结果可以方便地导入Excel表格中,如图5所示。失物信息的统计工作在纸本登记时期是一项非常繁琐的工作,失物招领系统的统计功能大大减轻了工作人员的负担,同时也保障了数据的准确性。

图5 失物招领统计功能页面

2006-01-01 - 2010-02-28 按名称 统计		
序号	失物名称	数量
1	MP3	1
2	U盘	24
3	笔记本电脑	6
4	笔记本电脑,背包	1
5	充电器	2
6	电脑	1
7	电子词典	2
8	读卡器	1
9	滑轮椅	1
10	绘图仪	1
11	计算器	1
12	卡夹	1
13	钱包	10
14	身份证	1
15	手包	1

(上接第88页)书的磨损,并大大节约了人力资源。

4 结 语

北京大学图书馆昌平储存馆的排架方式打破了传统的分类排架方式,虽然对那些通过书架浏览来掌握某一类文献概况和剔除情况等工作会有一定的影响,但是由于北京大学图书馆的馆藏地点众多,仅仅浏览某个书库并不能了解全貌,只有通过系统记录才能比较准确地掌握每一类文献的全貌,同时还可以根据系统数据做剔除等工作,因而对于储存图书馆的建设来说,这种排架方式显然利大于弊。

储存图书馆的发展在我国还处于起步阶段,怎样结合各图书馆的实际情况和馆藏特点来建设储存馆是图书馆界共同面临的课题。北京大学图书馆系统部开发的密集书库

3 结 语

清华大学图书馆本着急读者之所急、想读者之所想的工作原则,开发了失物招领系统。该系统的实现是本馆基于网络环境开展读者服务的一次有益尝试。该系统的建立弥补了原有工作方式在失物招领环节上的缺失,使得图书馆的失物招领工作更加规范化、制度化。基于“网络平台”接收和处理失物,既方便快捷又准确透明。根据2009年的数据统计,本馆使用失物招领系统后的两个月内,失物认领率由64.6%提高至78.9%;大部分失物的认领周期也从原来的2-3天缩短至1天内。

失物招领系统一经推出,受到了工作人员和读者的欢迎,有着良好的应用前景。在未来的工作中,我们将进一步完善该系统,提供读者在线寻物、在线认领等更多的交互性系统功能,开展深度失物招领工作。

参考文献:

[1] 李月好. 网络环境下的读者服务工作思考[J]. 科技促进发展, 2009 (10):381.
[2] National Association of Unclaimed Property Administrators. Missing Money Home Page [EB/OL]. [2010-05-30]. <http://www.missingmoney.com>.
[3] 李 舒. 迎奥运,北京开通失物招领挂失“双语平台”[N]. 新华每日电讯, 2008-07-07(2).

[作者简介]

张 蓓 女, 清华大学图书馆馆员, 已发表论文10余篇。
庄 玫 女, 清华大学图书馆馆员。
佟 伟 女, 清华大学图书馆助理馆员, 负责图书馆读者接待处的失物招领工作。
向 阳 女, 清华大学图书馆馆长助理。

[收稿日期: 2010-06-04]

管理系统,从应用方面来看效果良好,基本上实现了建设初期提出的所有目标,并且网络的畅通保证了系统的稳定性。这一系统的开发与投入使用,保证了北京大学图书馆昌平储存馆为读者提供迅速、快捷的服务,大大提升了储存图书馆的管理和服务水平。

参考文献:

[1] 黄艳阁, 钟哲辉, 梁海新. 高校图书馆密集书库管理的点滴看法——海南大学密集书库管理为例[J]. 农业图书情报学刊, 2009(3): 192-194.

[作者简介]

巩 梅 女, 1969年生, 硕士, 现工作于北京大学图书馆, 馆员, 已发表论文数篇。

[收稿日期: 2010-06-09]