



高校图书馆失物招领网络化现状的调查与分析

□ 承德医学院图书馆 高雅佳 李琛

摘要 本文以网络调查的方式,对116所“211工程”高校图书馆失物招领网络化现状进行调查,并对调查所得数据进行分析,探究失物招领网络化现状和存在的主要问题,以期启发更多高校图书馆开展网络化失物招领工作。

关键词 失物招领网络化 图书馆 网络调查 211高校 **中图分类号** G271 **文献标识码** A

高校图书馆作为师生获取信息资源的重要公共场所,每天接待大量的读者。除了图书借阅、读者咨询等日常服务,失物招领工作也是图书馆的传统服务项目之一。在网络化未普及的情况下,失物招领工作一直实行手工登记、等读者上门认领的方式。近年来,随着互联网的不断发展、图书馆规模不断扩大及读者遗失物品种类和数量的不断增加,原有的方式已不适应服务工作的开展。为更好地服务读者,高校图书馆开始利用网络环境,开发失物招领系统,以开展深度失物招领工作。笔者对116所“211工程”院校的失物招领网络化现状进行网络调查,并对调查数据进行分析,探析高校图书馆失物招领工作的现状和存在的问题,提出改进意见,以期促进高校图书馆失物招领的管理与开发利用。

一、失物招领网络化现状调查

1.调查方法。以“211”高校图书馆的门户网站调查为主要手段,如网站无法确定的,再配合电话咨询、电子邮件咨询、实地考察等方式搜集资料,确保调查结论权威可靠。通过高校图书馆主页,在其读者服务、互动沟通等栏目查找网站主页是否设置失物招领相关栏目、链接路径、有无相关的管理条例(说明)、有无提供个性化服务等。调查时间为2013年6—7月。

2.调查结果。我们对116所院校图书馆失物招领网络化进行了统计调查,具体调查了其失物招领栏目的链接路径(网站首页、二级栏目、三级栏目)、失物招领说明、失物招领列表(失物名称、拾拾地点、拾拾时间、失物状态、拾取人、物品所有人、领取地点)、失物招领检索入口(失物名称、失物地点、失物时间、失物去向)、个性化服务(在线咨询、电话咨询、鸣谢公告)等几个方面。在调查的116所院校中,除了6所无法访问外,共有清华大学、西南大学、辽宁大学、南京师范大学、南京农业大学、厦门大学、华中科技大学、华中师范大学、暨南大学、四川农业大学、安徽大学等11所“211工程”高校图书馆失物招领栏目,占总数的10%。其中,华中师范大学图书馆有失物招领的栏目,但尚未发布内容,四川农业大学的链接打不开。11所高校中,9所高校图书馆失物招领栏目设在网站首页,占总数的82%,可直接点击进入。其余两所高校图书馆失物招领的链接分别在二级和三级栏目。如“读者服务”或“互动与沟通”等二级栏目。南京农业大学比较特殊,设在“物业管理”的三级栏目中。失物招领办法,主要是失物招领的相关补充和说明。如清华大学规定每半年将未认领物品移交校保卫处,西南大学和南京师范大学规定被拾到的物品暂存时间为一个月,过后将被视为无主物品处置。此外,还规定失主必须带证件领取物品等。暨南大学和四川农业大学有失物认领办法链接,但无法打开。除未发布内容及无法打开链接的2所高校,其余9所高校均设置了失物招领列表,显示失物名称、拾拾地点、拾拾时间、失物状态、拾取人、物品所有人、领取地点等。西南大学、厦

门大学及暨南大学设置了失物招领检索入口,失主可根据丢失物品名称、丢失时间、丢失地点等信息点进行查找,快速、便捷获取信息。清华大学及厦门大学提供电话咨询,西南大学提供在线咨询,此外,还设置了鸣谢公告。在本部分调查中,参照了崔秀艳等撰写的“高校书刊捐赠网络化现状的调查与思考”。

二、网络化失物招领的优势

失物招领工作的根本就是尽一切可能找到失主。多数图书馆失物招领的方式是将失物相关信息记录在纸本上,等待失主前来咨询认领。这样的工作方式由于缺少有效的失物招领环节,失主获取失物信息的渠道比较单一,操作起来也很被动。图书馆网络化的失物招领,将失物信息通过网络向读者发布,提高读者对失物的可知性和可获性,从而提高失物认领率,缩短认领周期。并且,随着图书馆规模不断扩大,有了新馆、老馆、主馆、分馆等。建立统一的失物信息数据库和服务管理平台,避免各馆分别管理自己收到的失物,导致相关信息分散在各处,不便于共享和传递。

三、高校图书馆网络化失物招领存在的问题

衡量图书馆网络化失物招领的服务质量,一是网站是否设置相关栏目,二是栏目所在的网站链接路径是否容易查找浏览,三是失物招领说明、信息列表等是否具体详细,四是否提供失物信息检索查询,五是失物招领信息是否及时更新,六是失物招领服务方式的多样性,如提供电话咨询、在线咨询等。

1.网络化失物招领尚未普及。在被访问的110所“211工程”高校图书馆中,仅有11所图书馆网站设置失物招领栏目,并且其中有2所尚未添加内容和无法链接,实际实行网络化运作的仅有9所高校。失物招领实行网络化,并不是一项技术难题,也不需要很多的资金投入,为什么普及率如此低?从根本上讲,许多图书馆尚未意识到网络化失物招领的重要性和优势,或者说忽视了失物招领这项琐碎的服务。

2.失物招领条例不够详细。11所高校中,仅有3所高校图书馆提供了失物招领相关说明、条例等。条例中只是简单规定认领者需携带证件及无人认领物品的移交。对于认领时间、失物提交地点及详细的认领程序、失物的最终处置都没有涉及。

3.失物招领信息更新不及时、不连续。可打开链接并有内容显示的9所高校图书馆,均有失物招领信息列表。9所高校图书馆调查时间统一为2013年7月8日。结果显示,辽宁大学图书馆最新为2008年6月10日,均显示未领取状态。华中科技大学图书馆最新更新时间为2010年12月6日,未显示失物去向。西南大学图书馆最近更新时间为2012年7月6日,距上一天记录(2011年10月31日更新)时间长达9个月。2012年也仅有这一条记录,2013年未见记录。显然,这些高校的数据更新不仅不及时,而且中断了。与网络

基于人格结构层次的图书馆人力资源建设

□ 许昌学院图书馆 张俊明

摘 要 人格结构层次理论是弗洛伊德以本我、自我和超我三个层次构建的一种人格动力学模型,依据弗洛伊德的人格结构层次理论对我国图书馆人力资源建设进行分析。本论文重点阐述了图书馆人力资源建设在这三方面的运用。

关键词 图书馆 人力资源建设 人格结构层次 服务层次 **中图分类号** G271 **文献标识码** A

图书馆人力资源是现代信息技术的载体,是推动其他一切建设的要素。缺乏人力资源就无法实现新技术的应用。图书馆的功能发挥也只有通过人的执行才能完成。人力资源建设的最终目的在于为社会公众提供更好的服务。根据弗洛伊德的人格结构层次理论,从自我、本我和超我出发,可以从三个方面入手来加强人力资源建设,即满足自身需要、达成自我实现和满足社会需要。

一、人格结构层次理论与图书馆人力资源建设的结合

人格结构层次理论是弗洛伊德提出的一种从内部控制行为的心理机制理论,这种人格内部控制机制决定了人在特定的时期、特定的情景所做出的行为选择。

弗洛伊德将人格分为三个层次:本我、自我与超我。在图书馆人力资源建设实践中,本我是指图书馆员本能层面的自我,由潜意识支配,以满足自身需要为一切价值准则,而无所谓善恶与道德,遵循的是工作“快乐原则”。本我由于忽视社会伦理与规范,一味地追求原始的本能冲动,因此需要付出一定的代价。自我是对本我的调节,

通过后天环境的影响与自身的学习,克制自我的无规范性,自我在满足本我的基础上,又要制止违反社会规范和道德准则的行为发生。超我是一种道德化的自我,将工作当做自己的乐趣,由道德良知和同情心构成,是一个人人格中最为高尚的成分,严格遵守道德限制,是人类生活高尚的动力来源,树立自我典范确定自我道德行为标准,一般通过内心的愧疚感来惩罚自身不道德的行为。

在图书馆资源建设中运用人格层次理论极大地方便了工作。本我、自我和超我是互动联系的,对于图书馆管理员来说,本我与超我是人格的两个极端,自我则是连接两者保持平衡的媒介,使工作达到均衡状态。既要不断创造条件满足本我的欲望,又要严格克制超我的道德规范,按照规章制度办事。可以说自我是人格结构层次中最为重要的一个角色,如果自我的力量不够强大,就难以协调本我与超我之间的矛盾,人格就难以健全发展,就会为工作带来困难。

二、人格结构层次理论对图书馆人力资源建设的意义

回顾图书馆的发展历程,由于重视度不够,吸引力不大,图书馆

调查时间同步更新的是厦门大学图书馆,最新更新时间显示为2013年7月8日。从统计信息看,失物数据最多是清华大学,累计达596条,并且未出现中断。记录最少是辽宁大学,仅有3条。实行网络化失物招领最早是南京师范大学图书馆,可追溯至2007年4月21日。

4.失物招领查找系统建设匮乏。可打开链接并有内容显示的9所高校图书馆,仅有西南大学、厦门大学和暨南大学设置了失物招领查找系统。这是网络化失物招领相对于手工登记方式的主要优势,失主可在成千上万的失物信息中一键检索,缩短查找时间,降低错误率。

四、高校图书馆失物招领网络化建设的几点建议

1.加强网络化失物招领工作重要性的认识。从调查结果看,大部分高校图书馆尚未意识到网络化失物招领的优势和重要性。失物招领是读者对图书馆满意度评估的重要指标,是读者服务工作内容之一,是图书馆员与读者互动的方式之一,做好这项工作,意义重大。图书馆应充分利用网络强大的信息传播力量,提高失物认领率,缩短认领周期。在主页上设置专门的失物招领栏目,放在首页导航栏或以醒目的图片形式放置在图书馆首页,或设置在“读者服务”、“互动沟通”等栏目下,方便读者快速浏览查找。

2.加速建立失物招领管理系统。失物招领管理系统可实现失物招领工作的程序化、规范化,有效共享信息,提高工作效率和准确率。完善的失物招领系统功能应包括失物信息浏览表、失物查询、失物招领公告(说明、条例等)。在此基础上,开展深度失物招领工作,提供读者在线咨询、在线寻物、在线认领等更多的交互性系统功能。此外,要重视网站的更新和维护。避免人为原因导致失物信息更新

缓慢或中断。

3.重视长期无人认领失物的处理。随着时间的推移,图书馆积累的无人认领的物品越来越多,即占用空间,又浪费资源。调查显示,有些图书馆处理方式是移交学校保卫处,笔者认为这不是最理想的方式,充其量只是减轻图书馆馆员工作量,但不利于工作的进一步开展。可在广泛征求读者意见的基础上,经过对失物进行分类整理,实行免费租用和低价变卖。租用信息及变卖所得金钱均在网站公示,所得资金作为图书馆的爱心基金,用于帮助经济上有困难的学生。

4.开展后台管理工作人员的培训。后台管理涉及失物管理、失物招领公告发布、信息统计等。首先要做到责权分明。图书馆哪个部门哪些人具体负责这项工作,要落实到位,避免含糊其辞。人为中断信息更新或更新不及时。负责失物招领工作的部门应该是与读者一线接触的部门较为合适,不用二次移交失物。各馆可根据本馆的实际情况,交由参考咨询部或流通阅览部负责。在责权分明的基础上,开展工作人员的培训,包括思想上和技能上。端正思想,服务无小事,失物不管贵重与否,都要充分重视,热情接待拾取失物的读者,耐心接待读者咨询,并妥善保管好无人认领失物,做好相关移交或租用、变卖事宜的记录。

网络化失物招领的实现是基于网络环境开展读者服务的一项有益尝试,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,用科学的方法管理失物,最大限度为读者提供满意的服务。

参考文献

- [1]张蓓等.网络环境下的高校图书馆失物招领工作探析[J].图书馆建设,2010(12).
- [2]崔秀艳.高校书刊捐赠网络化现状的调查与思考[J].图书馆工作与研究,2013(6).