

# 图书馆读者服务途径的拓展与创新

## ——在图书馆网络平台下读者失物招领工作探析

李 辉

(黑龙江科技学院图书馆,黑龙江 哈尔滨 150027)

关键词: 图书馆; 失物招领; 网络平台

摘 要: 为了提高图书馆失物招领工作的效率并使其规范化和制度化,在图书馆网站增加失物招领系统。该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,与原有的人工管理方式相比,管理流程更加科学、完善。该系统能够提供失物招领、失物数据统计、失物公告等功能。通过应用失物招领系统,开展深度失物招领工作,提高失物认领率,缩短了认领周期,从而能够更好地服务读者。

中图分类号: G258.6

文献标识码: A

文章编号: 1003-1588(2013)06-0109-03

### 1 引言

多年来,黑龙江科技学院图书馆(以下简称我馆)的失物招领工作一直没有一个好的管理方法,图书管理人员捡到丢失物品放到电脑桌边,写一张寻物纸条贴在门上,或“手工登记、等人上门认领”的方式,达不到信息对称和信息快速交流的目的。尤其近年来,随着图书馆开放时间的增多,工作人员相对的减少及读者遗失物品的种类和数量不断增加等,这种管理方式逐渐显得不合时宜,缺乏科学性<sup>[1]</sup>。另外,学生在食堂、教室和其他场所丢失物品的事情经常发生,都没有一个好的寻找途径。为了更好地服务读者,让读者能够快速找到自己丢失的物品,弘扬中华民族拾金不昧的传统美德,笔者认为,在搞好图书管理各项服务的同时,充分利用现有的网络环境,开发失物招领系统,以方便失物招领工作的顺利进行。

### 2 国内外网络平台失物招领系统现状

在失物招领系统网站建设方面,国内外已经有大量的相关实例。而且,系统的设计、开发和应用都已经非常成熟。国外比较成功的案例是 Missing Money 网站,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<sup>[2]</sup>。目前加入该网站成员的有 39 个州。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,提供了多种搜索方式,如姓名、所在州名等。该网站在安全方面做了很细致、全面的考虑,以防止冒领。所有的失物信息都不公开,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。

多年来我国也非常重视失物招领工作的建设。个别城市建立了失物招领网站,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<sup>[3]</sup>,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。但高校图书馆建立失物招领网站还不多见,清华大学走在了前面,分析了失物招领工作面临的问题,提出了网络环境对失物招领工作的新要求,诠释了失物招领系统的应用特点,完善了失物管理流程,并投入了大量的人力和物力,建立了单独的网站,形成了完善的失物招领系统<sup>[4]</sup>。

### 3 图书馆失物招领系统的建设

#### 3.1 图书馆失物招领系统建设的必要性

黑龙江科技学院是一所综合性的大学,学校现有工学、管理学、社会学科、理学、人文学科等五个学科门类,51 个本科专业,42 个二级学科硕士点。馆藏资料丰富,藏有图书 875 707 册。有计算机借阅室,外语借阅室,经贸借阅室,社科借阅室,机械借阅室,采矿借阅室,土木借阅室,数理化借阅室,文艺借阅室,历

收稿日期: 2013-05-11

作者简介: 李辉(1965-),黑龙江科技学院图书馆馆员。



史借阅室和密集书借阅室,在图书馆的三、五、六、七、八层的大厅建有自习室,另外,在七、八层另设有6个自习室。除了12个阅览室,还有5厅6室11个自习区3 032个座位。每年的图书借阅量在170万册左右。每天到图书馆借书、学习的学生在4 000~5 000之间。每天都有丢失物品的事情发生。

近几年来,随着我院图书馆图书数量逐年增大,图书馆借阅和还书量也在不断的加大,平均每年的借阅和还书量都在140万册到170万册之间(如图1所示)。一周的借阅和还书量在4万册以上,因此,丢失物品的件数也在逐年增长(如图2所示)。因此,建立失物招领系统,为学生和教师及时找到遗失物品非常必要。

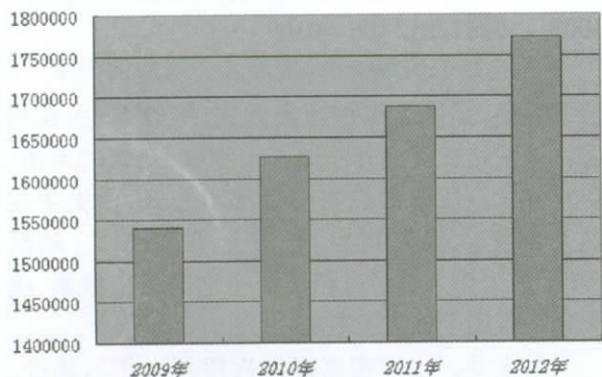


图1 近几年图书借阅、还书量

另外,科技学院的学生在自习室、操场、食堂等公共场合丢失物品时有发生,据不完全统计,科技学院一年学生丢失物品的在4 000~5 000左右(如图3所示)。真实的丢失物品数量可能比这还要多。丢失物品的学生,在物品丢失之后,不是很重要的往往就不找了,贵重的东西,学生往往自己寻找,发个寻物启事,找不到也没办法。捡到物品的同学有的上交给班级干部,有的上交给老师。失主和捡到物品的缺少一个交流平台。如果建立一个这样的平台,就能够很好地解决这个问题。

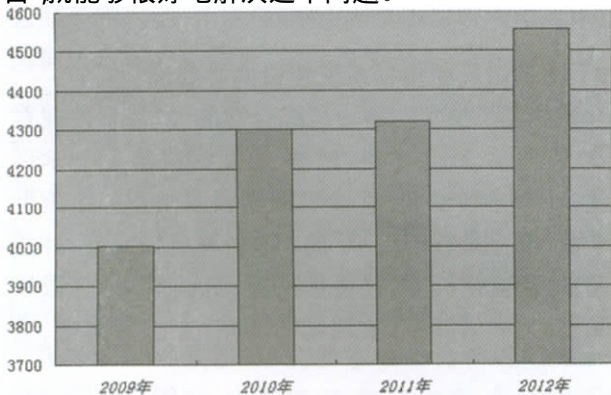


图2 近几年图书馆丢失物品统计

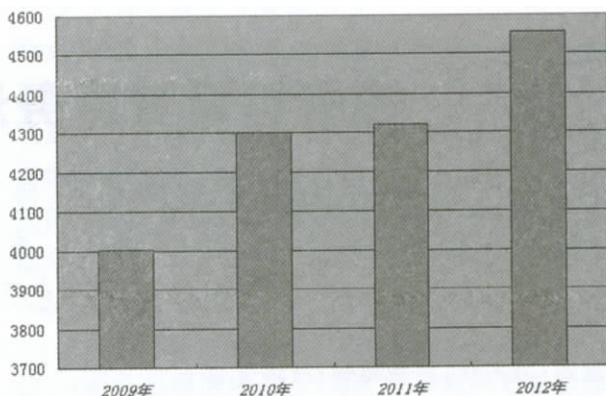


图3 近几年学生丢失物品统计

### 3.2 构建图书馆失物招领系统

对于一般院校来说,投入大的精力建设失物招领网站很难做到,对图书馆来说有点舍本逐末。另外,高校丢失的物品和其他地方丢失物品有不同之处。其一,丢失物品人群单一,失主都是学生和教师。其二,丢失物品种类相对较少,主要以学生的日用品为主,如:一卡通、手机、mp3、U盘和一些图书。其三,信息是公开的,不需要安全保密工作,一卡通有名字和照片,图书有名字和借阅信息。

通过以上分析,笔者认为,在现有的网络平台下,增加一项失物招领功能,完全可以解决失物招领的问题。

3.2.1 失物登记。每层图书馆馆员都有义务把捡到的遗失物品进行登记、保存。登记的内容不必太繁琐,因为捡到失物的人不会去认真地登记大量的信息,图书管理人员也不可能投入太多的时间去做这些工作,只需登记捡到失物人的姓名和班级,登记捡到失物的日期、捡到失物的地方和失物的特点即可。工作人员要在失物上标注编号,入库保存。图书管理人员再把失物的信息按类进行网上登记,及时发布出去。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“已移交保卫处”,并填写备注信息。

3.2.2 网络平台建立。失物招领系统如单独建立系统成本很高,而且不方便维护,笔者认为,在图书馆网页上增加一项失物招领功能键,做一个简单的链接,就可以完成所需功能。在图书馆主页左侧服务指南功能栏中加入该功能,如图4所示,红颜色字体为功能键。点击“失物招领”就进入失物招领界面。

3.2.3 失物招领平台的主要功能。失物招领平台用户分为两类,一类是图书管理员,一类是失主,每一类都以自己的登录名称或密码,或者管理员的登录名为自己的姓名,密码自己选定。失主的登录名



是自己的名字,密码是一卡通号码的后六位。图书管理员的权限要大于失主的权限。管理员的权限主要有新增失物、修改失物、删除失物、查询失物、失物公告和修改密码等六项功能。失主的权限主要有实物登记、修改密码、失物查询和失物公告浏览四项功能(如图5所示)。管理人员随时录入新的信息,找到失主后及时返回遗失的物品,并删除该项记录,把该记录保存到返回遗失物品的库中,作为备份和底案。失主一旦在图书馆遗失了物品,只需上网登陆查询,就能够知道物品是否被人捡拾,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。

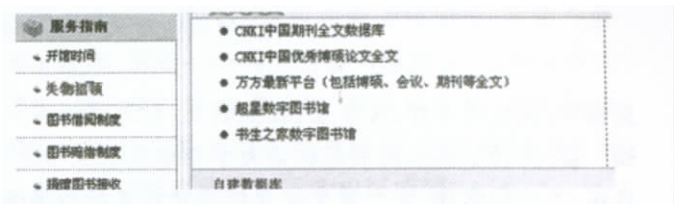


图4 实物招领功能键

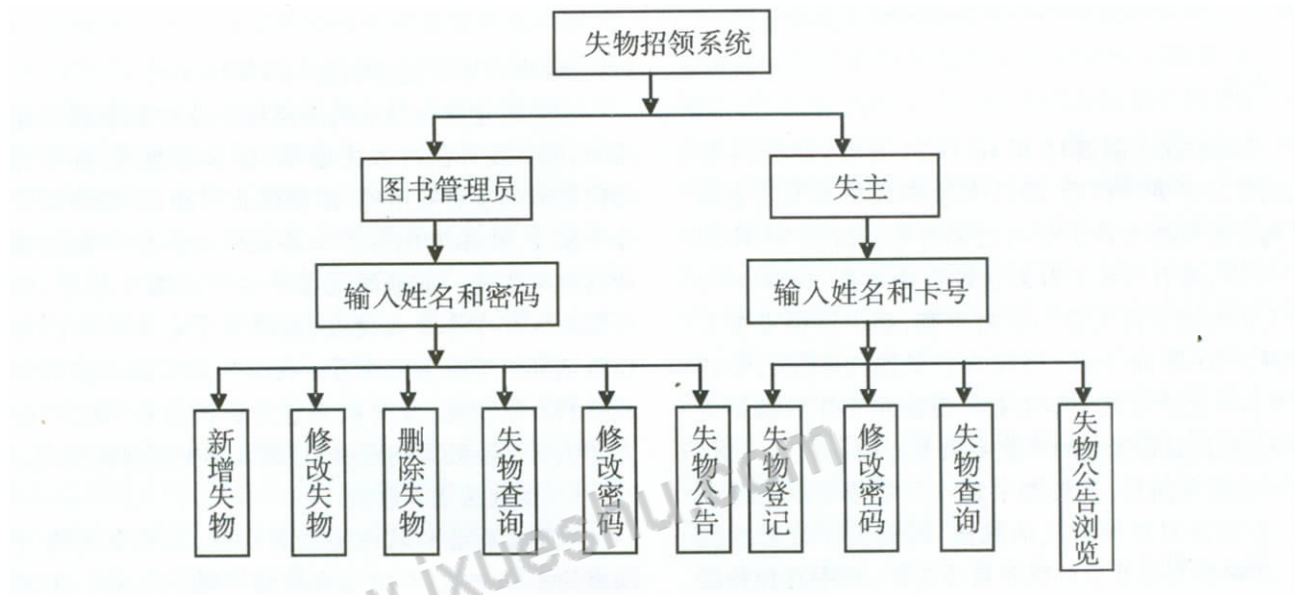


图5 失物招领平台功能框图

3.2.4 其他提示方式。在图书馆网页建立流动提示,提示内容为近期丢失的物品的内容。点击该提示内容,可看到详细的丢失物品表单。学生只要进入到图书馆网页就可以看到该项提示,就可以找到自己丢失的物品。

也可以建立微博来提高资源的利用率和信息的及时沟通。在微博上发布丢失物品的信息,最大的好处是可以及时的沟通。但应注意一些问题,一是提供一流的交流平台。二是快速交流是微博的最重要的特点,微博要提供RSS聚合功能,提供回复评论功能。

4 结语

科技学院图书馆领导对图书馆建设和服务非常重视,并投入了大量的精力来改进和提高读者服务意识,多次组织全馆人员展开讨论和研究。本文正是在这样的环境下来完成的,失物招领系统是读者服务途径拓展与创新的一次尝试,笔者认为,失物招领系统一经推出,一定会受到工作人员和读者

的欢迎,并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,提供读者更多的交互性系统功能,拓展图书馆网络平台的功能,更好地为读者服务。

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——以清华大学图书馆为例[J]. 图书馆建设,2010(12).

[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).

[4] 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.

( 编校: 马怀云)

word版下载: <http://www.ixueshu.com>

免费论文查重: <http://www.paperyy.com>

3亿免费文献下载: <http://www.ixueshu.com>

超值论文自动降重: [http://www.paperyy.com/reduce\\_repetition](http://www.paperyy.com/reduce_repetition)

PPT免费模版下载: <http://ppt.ixueshu.com>

---

## 阅读此文的还阅读了:

- [1. 失物不招领,往昔不留恋](#)
- [2. 放学路上的"失物招领"](#)
- [3. 国外的失物招领](#)
- [4. 《失物招领》](#)
- [5. 酒后失物招领](#)
- [6. 燕子的失物招领处](#)
- [7. 给你一个失物招领处](#)
- [8. 基于Web的高校寻物启事及失物招领平台开发](#)
- [9. 古城里的失物招领](#)
- [10. 《失物招领》](#)
- [11. “失物”招领](#)
- [12. 失物招领系统的建立](#)
- [13. 失物招领启事](#)
- [14. “借物处”和“失物招领处”](#)
- [15. 日本的失物招领中心](#)
- [16. 探究以NodeJS为基础的学校失物招领系统](#)
- [17. 隐市失物招领处](#)
- [18. 我的失物招领处](#)
- [19. 《失物招领》](#)
- [20. 特殊的失物招领](#)
- [21. “失物招领”是一道诚信考题](#)
- [22. 燕子的失物招领处](#)
- [23. 国外的失物招领](#)
- [24. 图书馆读者服务途径的拓展与创新——在图书馆网络平台下读者失物招领工作探析](#)
- [25. 失物招领箱的来历](#)

- [26. 燕子的失物招领处](#)
- [27. 探析图书馆读者服务工作的改进与创新](#)
- [28. 失物招领\[外一首\]](#)
- [29. 基于JSP的高校失物招领网络平台的设计与实现](#)
- [30. 在失物招领处](#)
- [31. 公交失物招领亟需规范](#)
- [32. 千奇百怪的“公交失物招领处”](#)
- [33. 小小失物招领箱](#)
- [34. 关于幸福的失物招领](#)
- [35. “失物”招领](#)
- [36. 浅谈高职图书馆读者服务工作的拓展与创新](#)
- [37. 《失物招领》教学设计](#)
- [38. 记忆的失物招领](#)
- [39. 一则特殊的“失物”招领](#)
- [40. 燕子的失物招领处](#)
- [41. 失物招领处](#)
- [42. 失物招领寻情季](#)
- [43. 失物招领平台的设计与实现](#)
- [44. 《失物招领》的有趣之处](#)
- [45. 失物招领与储蓄文明](#)
- [46. 人生,一场未果的失物招领](#)
- [47. 山东省图书馆读者服务工作的拓展与创新](#)
- [48. 基于学生公寓网格化管理的高校失物招领平台探析](#)
- [49. 山东省图书馆读者服务工作的拓展与创新](#)
- [50. 燕子的失物招领处](#)