

谈常见图书外借差错问题

吕联钟

(厦门大学图书馆, 福建 厦门 361005)

〔摘要〕 探析常见图书外借差错原因及其纠正与预防方法, 指出 10 种常见图书外借差错现象, 讨论了引起差错的 6 种原因, 阐释了纠正图书外借差错的 7 种方法, 预防常见图书外借差错的 6 种措施。

〔关键词〕 图书外借; 差错; 纠正; 预防

〔中图分类号〕 G252.3 **〔文献标识码〕** B **〔文章编号〕** 1002-1167(2003)01-0105-03

在图书馆应用自动化流通管理系统处理图书外借事务环境下, 如果纠正和预防常见图书外借差错的措施不力, 将会成为自动化流通管理的梦魇。

1 常见图书外借差错现象种种

常见图书外借差错, 主要有 10 种现象 (以下列举的事例, 经过笔者改编):

例 1 “中国国际私法与比较法年刊 (2000)” 一书是考研究生必读参考书, 读者刚还回后仍未被借出。赵某检索确认该书为“在馆”状态后, 与上架工一起查遍书库找不到该书。

例 2 钱某检索得“北京人和上海人趣谈”一书为“在馆”状态, 与上架工共同查寻, 没有找到这本书。

例 3 孙某检索得知“目录学研究”一书无复本, 为“在馆”状态, 经查找没有发现该书。孙某根据汤某介绍向武某借阅这本书时发现, 武某持有“目录研究”一书就是自己欲借的那本馆藏图书。若干日后, 读者武某归还该书时显示为“入藏”状态。

例 4 韦某认定其帐号中的“中国特色社会主义”一书并非他所借, 在书库里找不到该书。数日后, “借”得该书的读者陶某归还这本书, 在韦某的帐号记录“还回”。

例 5 姚某查得“最新型形象设计年鉴”为“在馆”状态并在该书架位上, 可是, 其正文部分却是“美术基础画法”。

例 6 王某检索得知“现代科学技术基础知识”一书为“借出”状态, 并查得借出该书的读者为常某。王某在查找其他同类书时, 意外地发现了该书就在其架位上。

例 7 某读者在 A 专业图书馆欲借出“统计学原理”时被系统告知, 该书为基本书库藏书, 本工作站无权处理。经查“借阅史”得知该书为“借出”状态, 借出该书的是易某。

例 8 林某检索得知“中国革命史教程”为“借出”状态, 却在这本书的架位上发现该书正文, 但是没有该书的封面和书名页。

例 9 麦某与苏某要借的图书——“养鹅”、“畜禽饲

料”, 系统分别提示“当前馆藏文献状态为丢失”、“馆藏无指定记录”。这些书无法被借出。

例 10 蒋某还回“香蕉病虫害防治”一书时, 系统提示该书为“入藏”状态, 但是该书仍挂在蒋某的帐号上。

2 常见图书外借差错的主要原因

产生常见图书外借差错的主要原因, 是对处理图书外借事务过程中的各种现象观察不够敏锐, 辨别不清, 甚至判断错误, 导致操作、处理方法不当引起的。

2.1 在系统运行缓慢或间断时处理图书外借事务

在 ILASII 为例, 当只有运行“流通事务处理”管理系统时, 处理图书外借事务比较稳定。如果同时运行“预约登记与取消”、“文献借阅史”等多个同级或不同级的管理子系统, 会出现运行速度缓慢, 甚至间断。假使没有细心观察界面, 确认记录“借”、“还”, 容易出现虚假借、还的差错。(1) “借出”没记录。还书时, 系统提示该书“馆藏文献为入藏状态”。例 2 提到读者钱某要借的“北京人和上海人趣谈”一书, 之所以处于“在馆”状态却在书库找不到该书; 例 3 提到的读者孙某欲借的“目录学研究”一书为“在馆”状态, 但是该书却在武某手中, 主要原因就是向读者账号输入 (光枪读入) 图书条形码号信息时, 没有完成“借出”记录的缘故。(2) “还回”没记录, 处理之前读者还书时没有完成“还回”记录, 也就是并没有从其账号上注销该书, 当后一位读者借这本书时, 该书仍然处于之前读者“借出”的状态。以上例 6 提到的, 王某要借的“现代科学技术基础知识”一书处于“借出”状态实际是“在馆”就出于此因。(3) 图书已“入藏”, 没有从账户注销。例 10 是比较典型的。当该书条形码号信息传输到书目数据库, 并完成“入藏”后的瞬间系统中断运行, 该书自然仍挂在原帐号上。

2.2 没有切换当前账号连接处理“借出”记录

完成当前 A 账号“借出”记录后, 没有即刻按回车键切断该账号的运行, 而是接着处理 B 账号的借书事务, 就会把 B 账号“借出”的图书记录在 A 帐号上。例 4 中, 陶某借出的“中国特色社会主义”一书, 被记录在韦某帐号上的差错

与这种操作处理不当有直接的关系。

2.3 读者道德不良违反图书管理制度

为垄断本专业方向文献私自转移藏匿图书。例1也是一个典型的例子，臧某私自转移、藏匿图书，却被读者误解是图书馆管理不善，丢了这本书。为占有高价值文献“移花接木”套取图书正文。例5中提到了“最新型形象设计年鉴”价格和参考价值高，其正文被读者转移到最低价格、低参考价值的“美术基础画法”的封面和书名页内（或者以置换条形码的方式），并以“美术基础画法”的名义“借出”，尔后再以丢失“美术基础画法”的名义赔偿，“合法”地获得该书。例8则相反，“中国革命史教程”一书价格和参考价值低，显然已经被读者套取了高价格、高参考价值的图书正文。有的读者则是在还书时用同一种方法套取高价格、高价值图书正文。为获取不正当利益，拾（盗）得他人的借阅证不报告且冒名“借书”，造成差错。

2.4 自动化管理条件不完备（不规范）

文献数据没有及时修改、回溯，有书不能被借出。有的图书已经作丢失处理后又交回，一时找不到且被作丢失处理后又发现的图书，因为没有及时修改书目数据信息；有的书目数据被遗漏回溯，书目数据库不完整；有的图书采访编目环节贴错条形码（图书身份差错），因为两本书的条形码交叉，会出现“借出没记录”、“没借记借”的差错；制作借阅证不符合标准，条形码模糊，无法正常识别账号甚至出现窜号；有的图书封皮隆起、折皱，受光线折射影响会出现条形码变异，也会窜号；有的图书剪辑条形码偏差，上一位证号条形码一分为二，其中一半条形码与下一位证号的条形码同址，形成“一码两证，一证两号”，容易产生张冠李戴；有的因为没有按照图书索取号层级排列图书，造成“在馆状态”“实际没书”的假象。

2.5 处理图书外借事务缺乏条理性

在图书外借高峰期，时间紧，数量大，还夹杂处理预约登记与取消、超期罚款等多项事务，如果再遇到读者催促，比较容易分散精力，不能正确识别读者和图书身份、系统运行状态、即刻切换读者账号等，导致诸如“借出没记录”、“没借记借”和“还回没记录”等差错。

2.6 私自修改账号、记录外借数据

出于某种原因或目的，背着读者在账号上修改或记录图书外借数据。这样做既不尊重读者的知情权，也容易出现“没借记借”、“没还记还”、“借出没记录”和“还回没记录”等技术差错。

3 常见图书外借差错的纠正

一旦出现图书外借差错，主要任务是追根溯源，判断原因并给予纠正，做到恢复图书外借的本来面目，记录客观。为了便于说明这个问题，笔者依发现差错的情景试分析判断差错原因并提出纠正方法。

3.1 图书为“在馆”状态，明知书没被借出却找不到书

应当指导并帮助读者在该书架位和临近书架，甚至全书库查找。如果一时找不到该书，可查阅“文献借阅史”及“读者借阅史”，通过该书借阅史记录查找差错线索，综合判断。例1提到了“中国国际私法与比较法年刊（2000）”一书刚还回没有被借出。从“文献借阅史”得悉，最后还该书的读者为臧某。再查“读者借阅史”，臧某不仅于某日借“中国国际私法与比较法年刊（2000）”和“中国国际私法与比较法年刊（1999）”，同时还借了其他阅览室的同种书。臧某于某月某日和同月某日办理了这两本书的“续借”与“还回”手续。查找中意外发现“中国国际私法与比较法年刊（1999）”也不在其架位上。根据这些情况初步分析判断：一是再次续借被当作还书处理。处理图书续借，简单的办法是“按证号续借”、“按书号续借”，原始的方法是“还回”图书，重新“借出”。前两种续借方法出现差错的可能性不大。用原始方法处理，可能出现还回图书后处理借书时没有完成“借出”记录。但是，由于臧某已经续借该书一次，一般不会有再次续借机会。所以，可以排除这个差错因素。二是读者转移藏匿这两本图书。根据“读者借阅史”记录，臧某曾经同时在其他阅览室借出同一种书并续借，经过观察，臧某果真藏匿这两本书，其行为得到相应的处理。

3.2 图书为“在馆”状态，在书库里找不到该书

查阅“文献借阅史”及“读者借阅史”了解该图书的来龙去脉。如果从最后借得该书的读者的借书记录找不出差错迹象时，可能是在处理该书借出时，“借出没记录”。读者还回该书时应补办“借出”记录，再作“还书”记录。不过，也有比较棘手的例子。例3中读者孙某要借的“目录学研究”一书，如果不是被意外发现在武某手中，且武某明知该书没有“借出”记录又不主动还书，纠正这类差错就会比较困难。例7中易某在基本书库借得“统计学原理”却还到A专业图书馆，且“还书没记录”，汤某在基本书库找不到该书，如果不是某读者在A专业图书馆借该书时被系统告知这是基本书库的文献，查找和纠正这起差错就要花比较长的时间。

3.3 图书为“借出”状态，在书库可以找到该书

主要原因是之前处理还该书时“还回没记录”。处理方法：补充这本书的“还回”记录，从借得该书的账号上注销。

3.4 读者没有借过某图书，其账号中却有借出该书记录

可以判断为处理该书“借出”记录时张冠李戴。可能会出现几种情况：其一，在连续处理多名读者借书时没有切换账号，A读者账号被错误地记录B读者“借出”的图书。其二，当A读者账号被错误记录“借出”图书的期限已到或者超期，但是仍未有人归还图书时，可以通过回忆并与实际记录比较分析判断。请A读者回忆当时紧随其后办理借书的读者姓名或以印象为线索查找该人；同时根据自动化流通管理系统的流通日记管理子系统，查找紧接在他后面办理借书的读者姓名，再查阅该读者的借阅史。假设，当时该读者曾经办理借书，实际上他的账号并没有借书记录，基本上可以判

断他是B读者。二设,当时他的账号有“借出”图书记录,说明处理该图书借出时,已经从A读者账号切换到下一个账号,他不是B读者。再设,A读者账号被错误记录“借出”图书后即刻被发现,会立即得到纠正并切换到B读者的账号。这样,B读者在同一时间内借得的图书,分别记录在A读者和B读者账号上的可能性很小。其三,A读者被他人用不符合标准的借阅证(条形码模糊、条形码变异常等)“借出”图书,并窜号记录在自己的账号上。其四,A读者丢失过借阅证被他人冒名借书。其五,A读者曾经借出的图书条形码与另外一本图书的条形码交叉。如果,A读者手中应当还有一本没有被记录“借出”的图书。

B读者归还图书时,即可记录“还回”,注销A读者“借出”这本书的记录。同时,应在B读者账号上补充记录该书的“借出”和“还回”,以完善文献和读者借阅史。对棘手的差错,如果确认差错原因并查找到当事人后,应当敦促当事人归还图书,并作补充记录。如果经过一年时间仍查无该书,应当可以作丢失图书处理。

3.5 处理还书事务时系统提示“该文献为入藏状态”

可以判断为此前处理该图书借出时“借出没记录”。纠正方法:补充这本书在该读者账号的“借出”记录,再相应记录“还回”。

3.6 处理借书事务时系统提示“该文献为借出状态”

说明之前处理该图书归还时“还回没记录”。纠正办法:在之前借出该书的读者账号记录“还回”,再在当前借出该书的读者账号记录“借出”。

3.7 处理借书事务时,系统提示“当前馆藏文献状态为丢失”、“馆藏无指定记录”

一是及时修正书目数据。丢失或被错误当作丢失处理的图书,被交回或者被发现后及时修正该书目的数据,恢复“在馆”状态。二是回溯被遗漏的书目数据,做到书目数据完整。

4 常见图书借还差错的预防

预防常见图书外借差错,必须是识别现象敏感性强:选择操作处理方法正确;积极创造好的管理条件;密切相关工作环节关系。

4.1 保持自动化管理系统运行畅通

“流通事务处理”子系统处在当前状态时,光枪读入条形码数据时伴有“嘀”声说明运行正常。在一般情况下,只须运行“流通事务处理”管理子系统,如果有必要,才启动其他管理子系统。其他事务处理完毕后,应当即关闭暂时不用的管理子系统。不要同时打开多个网页。这样才能确保“流通事务处理”管理子系统畅通,避免因管理系统运行速度缓慢,甚至间断而出现虚假借、还的差错。

4.2 借、还意志与系统运行状态一致

简单地说就是“借书‘借书’”,“还书‘还回’”,“接连‘借书’,切换账号”。具体地说,就是处理图书外借事务时,

系统应当相应处在“借书”或“还回”的运行状态。多位读者接连借书时,处理当前读者借书后,必须按回车键切断该读者账号的运行,以便切换到下一位读者的账号。

4.3 认真查验书证并观察系统的信息

要做到“五相符”。一查验借阅证:借阅证与读者的身份相符;二检查图书:正文与封面、书名页相符;三看界面颜色:颜色和系统运行状态相符。如果系统正常运行,上方为蓝色,中断运行行为灰色;四看帐号信息:读者账号借、还信息与实际相符。五看处理过程中的重要信息与图书借、还实际相符。每处理一笔图书借、还事务,系统相应地、流水式地显示读者姓名、借阅证号、书名及其条形码等重要信息应当与实际相符。事实上,只要认真查验借阅证和图书,注意观察重要信息,做到读者身份与借阅证,图书正文与封面、书名页相符;系统记录的读者姓名,借阅证、书名及其条形码等重要信息与实际相符,就说明没有差错。

4.4 处理外借事务需要冷静沉着、条理清楚

一需要坚持一人一办的原则,即使读者很多,也应当处理完当前读者事务,才接待下一位读者;二需要处理事务主次得当,特别是遇到高峰期,主要任务是处理图书外借,其他事务可以暂且搁置,另择时处理;三需要合理安排时间,采用短暂间隔处理的方式,即先接待借书者若干名,再接待还书者若干名的方法,出现差错的几率比较小,四需要确认图书已经被借、还处理,才把书交读者或者入藏。

4.5 不断完善自动化流通管理条件

规范制作借阅证和图书的识别标识。首先必须满足自动化集成管理系统识别读者、图书身份的要求。借阅证封皮必须平整;借阅证、图书条形码都必须清晰。其次,借阅证(姓名、照片等)与读者的实际身份相符;图书条形码与图书实际身份相符。发现书目数据变更、遗漏,应当及时修改、回溯数据,做到馆藏文献数据库准确、完整。坚持按照索取号的层级排列图书,以便读者根据检索得到的信息,快捷、准确在书架上找到需要的图书。

4.6 从法律角度防范差错现象

因为读者道德因素产生的差错,对当事人主要是教育引导,并给予一定的处罚。从法律角度防范图书外借差错的方法:一是尊重和维护读者的知情权。现行检索系统为读者提供查询个人账号借书记录固然很好,但是,比较滞后。如果加载显示器,为读者提供处理图书借、还的实时信息,出现差错就可以马上纠正。二是限制处理账号数据的权限。不得背着读者在账号上处理图书借、还事务,甚至更改数据。为读者提供设置账号密码的功能,防备被他人冒名借书或修改账号数据。三是对于冒名“借书”价值量较大者,可报请公安部门以“不当得利”追究法律责任。

参考文献:

- [1] 杨士成. 再谈图书流通管理自动化后图书流失的控制[J]. 图书馆界, 1997(4): 46.

(下转第124页)

州市的广钢集团和广船集团都是利用信息技术对传统产业改造取得良好经济效益的例子。因此,在知识经济时代,信息技术对传统产业的改造、技术进步、技术创新不可代替,为经济高速发展提供了技术的支撑。

3.3 发展信息教育事业,大力培养人才,是信息产业发展的前提条件

面对21世纪信息时代的挑战,任何一个民族或地区要在竞争中居于领先地位,关键是人才,必须强化“人才是第一资源”的意识。尤其是信息产业是多学科技术汇聚而成为知识性行业,更需要培养一批具备计算机技术、通信网络技术、情报学知识和相关的科技与经济知识的信息产业专门人才。目前,信息人才缺乏已成为广州市信息产业进一步发展的一大障碍。因此,建议在广州大中专院校甚至小学开始普及计算机教育。在市财政教育经费投入有限情况下,可考虑采用社会办学、联合培养等方式,采取走出去,请进来,短期培训等多种方式,做好人才培养和引进规划,构筑人才高地。同时,注意有计划、分步骤地培训行政、事业,企业等单位或其它行业的信息工作者,特别专门培训信息系统建设、信息数据库建设、信息管理和信息研究的高级人才。此外,充分发挥公共图书馆是社会各界人士终身教育的场所的功能。

例如,2000年,广东省立中山图书馆建成了全国首家国家试点数字图书馆,向市民提供网上全文数据,可通过各种传播媒介全方位地介绍数字图书馆和信息产业方面的知识和最新动态,以提高全社会的的信息意识和信息利用水平。

参考文献:

- [1] 李晓东. 信息化与经济发展 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2000.
- [2] 广州市计划委员会. 广州经济社会形势与展望 1999—2000 [M]. 广州: 广东经济出版社, 2000.
- [3] 广州市发展计划委员会. 广州经济社会形势与展望 2000—2001 [M]. 广州: 广东经济出版社, 2001.
- [4] 广州市发展计划委员会. 广州经济社会形势与展望 2001—2002 [M]. 广州: 广东经济出版社, 2002.
- [5] 中共广州市委政策研究室. 增创新优势,更上一层楼——98广州专题调研文稿选编 [M]. 广州: 广东经济出版社, 1999.
- [6] 广州经济社会发展研究中心. 跨世纪的探索——决策咨询研究优秀成果集 [M]. 广州: 广东经济出版社, 1998.
- [7] 郑英隆. “入世”与区域信息产业的综合竞争力 [J]. 经贸发展, 1997, (7).
- [8] 查先进. 中国信息产业发展的对策 [J]. 情报资料工作, 1999, (2).

Discussion on Development of Guangzhou Information Industry

LI Hui-min

(Library of Guangzhou, Guangzhou 510120, China)

Abstract: The development of the information industry is becoming an important symbol of comprehensive national power and international rivalrousness in a country or a district. The article sketches the status quo of Guangzhou information industry, analyses the current primary problem of Guangzhou information industry, and tables a countermeasure for accelerating the development of Guangzhou information industry.

Key words: information industry; economic development; Guangzhou.

(作者简介) 李慧敏, 女, 馆员, 广州图书馆馆长助理, 已发表论文数篇。

(收稿日期) 2002 - 07 - 04

(上接第 107 页)

On Common Mistakes in Book Lending and Collecting

LU Lian-zhong

(Library of Xiamen University, Xiamen 361005, China)

Abstract: The paper analyzes the reasons of common mistakes in book lending and collecting, as well as the measures for preventing and correcting these mistakes. Providing with 10 common mistakes, it discusses 6 reasons of mistakes, 7 methods for correcting these mistakes and 6 measures for preventing mistakes.

Key words: book lending and collecting; mistakes; correction; prevention

(作者简介) 吕联钟, 男, 副研究馆员。

(收稿日期) 2002 - 06 - 21