

公共图书馆芝麻信用借阅服务研究*

傅宝珍

摘要 芝麻信用借阅开创了公共阅读的新时代。本文对全国25个省市开通芝麻信用借阅的公共图书馆进行调研,发现目前芝麻信用借阅存在知晓度不高、服务内容不全、受支付宝用户身份和开通城市限制、借还书存在一定物流成本、芝麻分采集不完备、信用管理不到位等方面的不足,继而提出扩大宣传、优化服务内容、完善芝麻信用评价体系、争取央行授权构建图书馆征信体系、降低借阅物流费用、实行信用分级管理等策略,以促进全国公共图书馆界的芝麻信用借阅健康有序发展。图1。表1。参考文献19。

关键词 公共图书馆 芝麻信用 信用借阅

Research on Zhima Credit Lending Services in Public Libraries

Fu Baozhen

Abstract: Zhima Credit lending ushered in a new era of public reading. This paper investigates the opening of Zhima Credit lending of public libraries in 25 provinces and municipalities in China, points out the shortcomings of Zhima Credit lending, such as, degree of awareness is not high, service content is incomplete, Alipay users' identity and open city are restricted, logistics cost of lending and returning books exists, collection of Zhima point is not enough, credit management is not in place, and so on, thus puts forward some strategies, such as, expanding propaganda, optimizing service content, perfecting Zhima Credit evaluation system, obtaining authorization from the central bank to construct library credit information system, reducing the cost of lending and logistics, and implementing credit grading management, so as to promote the healthy and orderly development of Zhima Credit lending in public libraries across the nation. 1 fig. 1 tab. 19 refs.

Keywords: Public Library; Zhima Credit; Credit Lending

早在1983年,广西横县图书馆就曾采用“信用保证借书办法”,允许一部分读者定期外借过刊^[1],这表明我国图书馆界较早开始了根据社会信用提供免费服务的尝试。随着互联网经济的发展,信用经济日渐成为公众生活的一部分,用户凭支付宝芝麻信用积分就可骑车、打车、住宿、购物、租物、借贷,如信用骑、信用住、信用购、信用借等,为日常生活带来了极大便利。信用经济较广泛地应用于公共图书馆行业则是近几年的事,先是上海图书馆与上海市公共信用信息服务平台合作,于2014年4月开通了信用借阅,读者可以凭个人信用免押金办理借书证,享受图书馆的借阅服务;接着杭州图书馆和芝麻信用联手于

2017年4月23日“世界读书日”期间推出“免押金、免办卡、线上借、送上门”的信用借阅服务^[2],由此开启了各公共图书馆开通芝麻信用借阅服务的浪潮。公共图书馆图书借阅服务从传统的交押金办理借阅证发展到凭支付宝用户身份免身份证、免押金借阅,这种“信用+阅读”的公益借阅新模式通过互联网和便捷的物流网络,实现了图书快递上门、低配送费、同一区域不同图书馆之间的图书自由流通共享,提高了图书馆资源利用率,开创了我国公共阅读的新时代^[3]。芝麻信用借阅将读者信用纳入第三方征信平台,借阅行为直接影响读者的芝麻信用积分,进而影响其更多的信用消费行为。这不仅体现了图书馆对用户诚

* 本文系江西省社会科学“十三五”(2019)规划项目“社会力量参与公共阅读空间建设准入机制研究”(项目编号:19TQ09)研究成果之一。

信、文明素养的充分信任^[4],还有利于通过信用借还的方式推动建设具有中国特色的图书馆信用体系,培育全民信用意识,助推诚信社会建设^[5]。对公共图书馆芝麻信用借阅服务中存在的一些问题的研究与探讨,有助于推动公共图书馆芝麻信息借阅体系的完善及其效用的发挥。

1 芝麻信用借阅服务现状

为更好地了解我国公共图书馆芝麻信用借

阅服务的现状,梳理不足并进行改进,让读者享受更好的信用借阅体验,笔者通过支付宝平台对全国开通芝麻信用借阅服务的公共图书馆进行了网络调研,详情见表1。

截至2019年9月,两年多时间内全国共有25个省(市)的173家公共图书馆开通了芝麻信用借阅服务,其中,杭州、东莞、常州、武汉、成都5市的所有公共图书馆都开通了芝麻信用借阅服务,尚有13家图书馆处于开通前的测试中。在所调

表1 公共图书馆芝麻信用借阅服务开通情况

省份	图书馆数量(家)			芝麻分数要求	开通方式	服务内容
浙江省	25	开通	24	550分及以上	密码绑定	浙江全省公共图书馆有统一的“借阅平台”提供文献借阅,一次可借阅中外文图书、期刊、视听文献共20册,可下载电子阅读器1个 杭州市所有馆:找图书、服务指引、樊登读书会、氧气听书、服务网点 绍兴市部分图书馆:找图书、文献借阅、活动报名 温州市图书馆:找图书、书香门递(有详细的书目分类)、活动报名 瓯海区图书馆:找图书、智慧墙、附近书房书屋
		测试	1			
广东省	38	开通	37	无说明	密码绑定	东莞图书馆:电子资源、续借 中山纪念图书馆:为您推荐、爱阅网借(有详细的书目分类) 广州图书馆:找图书、自助咨询
		试运行	1			
福建省	3	开通	1	无说明	密码绑定、刷脸绑定(厦门馆)	厦门图书馆:找图书
		测试	2			
吉林省	3	开通	2	无说明	密码绑定	无
		测试	1			
辽宁省	8	开通	6	沈阳图书馆650分及以上,其他馆无说明	密码绑定	无
		测试	2			
江苏省	6	开通	5	无说明	密码绑定	无
		测试	1			
河北省	3	开通	2	无说明	密码绑定	无
		测试	1			
山西省	5	开通	5	无说明	密码绑定	无
山东省	13	开通	11	无说明	密码绑定	淄博市图书馆:找图书、U书快借、借阅须知
		测试	2			
安徽省	2	开通	1	无说明	密码绑定	铜陵市图书馆:找图书、借阅查询、续借、活动报名、自助咨询
		测试	1			
湖南省	5	开通	5	无说明	密码绑定	无
四川省	16	开通	16	无说明	密码绑定	成都市成华区图书馆:找图书
陕西省	7	开通	7	无说明	密码绑定	西安市图书馆:猜你喜欢(找图书)
海南省	1	开通	1	无说明	密码绑定	无

续表

省份	图书馆数量(家)			芝麻分数要求	开通方式	服务内容
内蒙古自治区	4	开通	4	无说明	密码绑定	无
湖北省	19	开通	19	无说明	密码绑定	武汉市所有馆:找图书、借阅查询、为您推荐、续借
贵州省	1	开通	1	无说明	密码绑定	无
广西壮族自治区	4	开通	2	无说明	密码绑定	北部湾图书馆联盟:找图书、图书转借、活动报名(含提醒)、预约查询、续借、自助咨询
		测试	1			
		试运行	1			
青海省	1	开通	1	无说明	密码绑定	无
天津市	1	开通	1	无说明	密码绑定 刷脸绑定	中新友好图书馆:借阅查询、活动报名、预约查询、续借、书目检索、数字资源、有声读物、微展览、服务指引、图书借阅规则
河南省	3	开通	2	无说明	密码绑定	许昌市图书馆:找图书、借阅排行、新书推荐、借阅须知
		测试	1			
重庆市	1	开通	1	无说明	密码绑定	无
上海市	1	开通	1	无说明	密码绑定	无
甘肃省	2	开通	2	无说明	密码绑定	无
新疆维吾尔自治区	1	开通	1	无说明	密码绑定	无
共 计	173					

研的所有开通服务的图书馆中,都可凭身份证和密码开通芝麻信用借阅,厦门图书馆和天津中新友好图书馆还开创性地使用了刷脸开通服务的方式,用户体验感更强。2018年4月浙江省图书馆联合全省公共图书馆推出“浙江省公共图书馆信用服务平台”后,截至2018年11月,全省87个公共图书馆开通了信用办证,信用免押办证8.1万张,平台总点击量达248.9万次,外借图书9.1万册次^[6]。由于杭州图书馆是芝麻信用借阅服务的发源地,故浙江省内公共图书馆的芝麻信用借阅服务目前整体状况优于其他省份,不仅无开通门槛,而且服务内容更丰富,且纸本、电子资源都能在线上享受,有文学书、科普书、畅销书、网络文学、最新最热门的网红书等21万册书可供借阅,用户体验感很好。相比之下,其他省份的很多图书馆只是开通了服务,服务页面上却并无具体的如图书信息、新书推荐、活动报名等服务内容,用户进入其中不能享受到具体的信用借阅相关

服务。

2 芝麻信用借阅的不足

芝麻信用借阅创新了图书馆的服务模式,同时助推诚信社会建设,具有重要的价值和意义,但笔者通过手机支付宝APP进行信用借阅体验,发现公共图书馆芝麻信用借阅中还存在一些不足。

2.1 知晓度不高,宣传力度不够

开通芝麻信用借阅要先在支付宝APP界面点击相应城市的“城市服务”,然后选择“更多服务”、点击“图书馆借阅”,最后在“借阅宝”选择相关城市后才能使用,整个页面无任何操作流程提示。对于一般公众而言,若非事先知晓而有意寻找,很难发现可以通过支付宝进行图书信用借阅。而在线下,也只有已开通此项服务的城市和图书馆才有相关宣传报道,对不常去图书馆的读者来说,对此项服务的知晓度并不高,信用借阅的优势

并未充分释放。

2.2 服务内容不全,服务体验欠佳

2.2.1 没有开通分值提示

调研过程中发现,浙江省公共图书馆开通芝麻信用借阅的条件为不低于 550 分,而支付宝芝麻信用评分的起点即 550 分,这相当于没有设置开通门槛。除此之外,只有沈阳图书馆提示开通分值为 650 分,其他图书馆都没有关于开通分值的提示,用户需进入相应页面完成密码设定、在线评估后才能确定自己是否能开通芝麻信用借阅。若因芝麻信用分不足而无法通过评估,则会在一定程度上影响用户的使用体验。

2.2.2 服务系统功能欠缺

由表 1 可见,除了浙江省图书馆、杭州市所有图书馆、厦门图书馆、淄博市图书馆、铜陵市图书馆、成都市成华区图书馆、西安市图书馆、武汉市所有图书馆、广西北部湾图书馆联盟、天津中新友好图书馆、许昌市图书馆等在支付宝 APP 中有详细的服务页面,且根据页面提示可以获得相关服务外,其他图书馆在服务页面中都没有相关的服务内容提示,进入其中并不能得到信用借阅的有关服务。而在有服务页面的图书馆中,只有温州市图书馆、中山纪念图书馆、中新友好图书馆设有书目检索,用户可以方便地找到想借的图书,但在进行书目浏览时也存在书目信息不全的问题,如缺出版社、作者信息等;其他图书馆只能通过“找图书”输入书名或作者查找图书,没有提供分类、主题浏览等检索途径,容易造成使用体验不佳。

2.2.3 服务内容单一

图书馆所提供的芝麻信用借阅服务内容大多是通过“找图书”提供纸本借阅服务,只有少数馆提供了在线电子资源、音频资源、听书、活动报名等服务,服务内容比较单一。在互联网环境下,读者的需求越来越多样化,信息来源也呈多元化,芝麻信用借阅的单一服务难以对读者产生足够的吸引力。

2.3 受限于平台和区域

芝麻信用只是支付宝蚂蚁金服下的一个诚信平台,目前全国有 14 亿多人口,虽然支付宝国内用户 2018 年达 8.7 亿^[7],年度活跃用户超过 7 亿^[8],但仍有 5 亿多人不是支付宝用户。通过支付宝的信用平台开展信用借阅,这 5 亿多非支付宝用户理所当然地被排除在外,而真正的诚信社会、诚信借阅应惠及每一个人。支付宝用户身份的局限性为依托芝麻信用建设公共图书馆信用带来挑战^[9],芝麻信用作为第三方征信系统与政府的社会征信体系之间的对接急需解决。目前芝麻信用借阅仅面向开通该服务的公共图书馆所在城市,书籍的配送范围只设定在本市地域范围内,对于没有公共图书馆开通芝麻信用借还服务的城市的支付宝用户来说,无法跨区域实现信用借阅。

2.4 借还书过程中仍存在一定费用

信用借阅的目的是实现图书馆服务的零门槛、零距离,物流是其中的重要一环。目前各图书馆通行的做法是读者通过信用借阅平台借阅图书后委托快递公司投递,配送费用由用户承担。在开通服务的图书馆中,杭州图书馆借还书费用为 1—3 册图书 3 元,每加 1 册加 1 元;鄞州图书馆借书费用与杭州图书馆一致,但还书费用相对较高,还 1—3 册图书 6 元,每加 1 册加 1 元;合肥图书馆、苏州图书馆借还图书的费用一致,均为每单 5 元(每单上限 5 本);上海杨浦区图书馆借还书的费用均为区内 1—3 册图书 5 元,每加 1 册加 1 元,区外 1—3 册图书 6 元,每加 1 册加 1 元(每单上限 10 本);上海陆家嘴图书馆借还书的费用均为区内 1—3 册图书 3 元,上海市内其他地区 5 元^[10]。从各馆书籍配送费用来看,标准不一,但快递费用起步价最低为 3 元,一借一还就意味着读者借阅一次图书的成本最低在 6 元,这对读者来说是一种负担。而且各图书馆在开通信用借阅服务之初或在特殊节日实行快递免单优惠时,图书借阅量就会大幅增长,这说明快递费用对读者是否选择信用借阅服务的影响较大。2018 年 4

月浙江省图书馆联合全省公共图书馆推出“浙江省公共图书馆信用服务平台”,用户可全省范围内免快递费信用借阅,由于借阅量激增,经费受限,11月后不得不每天限额1万元快递费,导致平台多次发生秒杀现象,最快的一次16秒就抢光了一天的借阅量^[6]。

2.5 芝麻信用不足以反映个人真实信用

芝麻信用是支付宝对互联网用户的信用评价,依据个人的信用历史、行为偏好、履约能力、身份特质、人脉关系五个维度,借助大数据分析统计得出分值,这虽然有效解决了传统的征集机构评估指标单一导致的大部分人无信用记录的问题,但也不足以完全反映个人的真实信用。一是芝麻信用分主要来源于淘气值。淘气值是根据用户在“淘宝”和“天猫”近12个月内的购买力、互动和信誉三项综合评价的得分。其中,购买力评价和信誉评价能在一定程度上反映用户的可支配收入水平和道德品质,而互动评价则与个人信用状况及其影响因素的关联性较低,只是考察用户是否及时评价商品、积极分享推荐商品或积极回答其他买家的购物咨询,因而用户可以通过增加互动活动来“刷分”。其直接的后果是网络生活中的活跃用户如学生和青年群体容易获得高分,而一些参与网络活动少但实际信用高的群体反而被低估了芝麻信用分值。二是部分线下信息缺失导致对用户信用分值评判片面。目前“蚂蚁金服”能采集到的用户信息主要是一些线上信息,如网络消费情况、出行记录、部分转账记录、部分网络金融记录、网络社交关系、个人社保和公积金信息,而对用户线下的其他信息,如家庭资产、婚姻状况、银行账户资金往来状况,特别是逾期还款记录、失信历史、违法犯罪记录等则无法了解。一般来说,后者更能代表个人的真实信用水平,综合用户的线上线下信息才能更全面准确地评判用户的信用水平。故仅依靠线上平台资源信息推断用户的经济实力和履约能力,所得出的用户信用分值并不能代表用户真实的信用水平。三是基础信息真实性不足导致对用户

信用风险的误判。在传统的个人征信体系中,所在工作单位性质和收入证明是评价用户信用的重要指标,而支付宝虽已采用实名制,但对工作单位、收入信息等则缺乏审核机制。出于对互联网信息安全性的顾虑,用户在填写这些敏感的个人信息时往往比较随意,而收入和工作单位性质能真实地体现用户的还款能力和担保环境,有些用户为体现高偿债能力会高报收入、填写虚假的单位信息。这种基础信息的真实性不足势必会影响对用户信用风险的误判,一些低收入者获得高信用评价,一些高收入者的信用水平则被低估^[11]。

2.6 缺少读者信用分级管理和明确的失信行为惩罚细则

目前,所有开通芝麻信用借阅的公共图书馆都未对读者的信用采用分级管理,没有按读者的芝麻信用分值设定相应的借阅权限,如分值越高,借阅权限也应该更高。浙江省内公共图书馆免押信用分为550分,这也是支付宝新注册用户的基础分,这就意味着所有支付宝用户都可在浙江省内的公共图书馆享受免押信用借阅服务,包括一些在其他信用平台上有不良记录的人。此外,图书馆芝麻信用借阅平台对失信的读者也没有明确的惩罚细则。笔者调研发现,“借阅宝”中开通信用借阅的图书馆均未提供信用借阅积分计算规则。读者在借阅过程如有失信行为除了交纳少量的逾期费,对芝麻信用积分影响不大,且芝麻信用积分采用的是一月一变更的制度,分值变动较小,基本为2—5分,当月的芝麻分无法体现读者的失信行为,读者的违约成本低。

3 公共图书馆完善信用借阅服务的对策

3.1 扩大宣传,让更多读者了解并利用信用借阅服务

信用借阅作为信用经济时代公共图书馆的新服务模式并不为人所熟知,目前全国只有173家公共图书馆开通此项服务。而截至2017年全国共有3166家公共图书馆^[12]地处县(区)以上区

域,互联网、物流网都比较完备,与芝麻信用合作的技术手段、模式都比较成熟,完全具备开通芝麻信用借阅的条件。国家应出台相关条例鼓励全国的公共图书馆开信用借阅服务,让更多读者享受信用借阅的无门槛、零距离红利,尚未开通芝麻信用借阅的公共图书馆应积极主动与蚂蚁金服接洽,接入信用借阅服务平台。同时,借助多渠道宣传推广信用借阅,通过当地媒体、官网、微博、微信公众号、公交地铁站等宣传信用借阅,用图文并茂的形式使图书馆零门槛信用借阅服务广为人知,激活潜在的读者,推动全民阅读。此外,支付宝拥有强大的网络资源和用户群体,宣传营销更便利,效果也更可期。图书馆可以与蚂蚁金服协商沟通将“图书馆服务”放在“城市服务”首页,用相关页面、趣味提示引导用户知晓图书馆的信用借阅服务,通过免单、红包等优惠活动增强信用借阅的知晓度,引导人们开信用借阅,培养全民的阅读习惯和氛围。

3.2 优化服务内容,提升用户体验感

体验感是用户的第一感觉,这种感觉包括操作习惯、使用后的感受、给工作和生活带来的实际价值等等,其好坏直接决定了用户的去与留。优化服务内容,保障公众就近、便捷、有效地获取信息知识^[13]是图书馆的服务宗旨,因此提升读者体验感是增强芝麻信用借阅服务影响力的有效举措。

3.2.1 提供分值提示

为简化读者开通芝麻信用借阅的步骤,图书馆可以与蚂蚁金服的合作伙伴广州图创软件公司协商,优化信用借阅的服务界面,提供开通分值提示,使读者在选择服务时能得到明确提示,有更多选择权,增强服务体验。

3.2.2 增设书目检索和书目浏览系统

随着网络技术在图书馆建设中的应用,书目信息检索成为读者与图书馆沟通的重要途径^[14]。方便快捷的书目检索系统能帮助读者快速找到所需文献,提升服务满意度。各图书馆应积极增设服务页面,丰富服务内容,提供服务指引,突出

服务功能。例如,在“找图书”下设书目检索系统,提供分类、主题、书名、作者等检索途径,方便读者检索书籍;建立书目浏览系统,按照《中国图书馆分类法》的分类规则有序组织书目信息,便于读者浏览与借阅。同时应注意,书目信息要力求完备,应包括书名、作者、出版社、内容简介、精彩书评等内容,以激发读者的借阅兴趣,提升读者信用借阅的体验感和芝麻信用借阅的口碑。

3.2.3 丰富服务内容

随着信息技术的发展,人们获取信息的渠道及方式越来越多元,了解读者需求并为读者提供更加符合其需求的文献资源,是图书馆贯彻“以读者为中心”服务理念的发展之道。芝麻信用借阅现有的服务内容比较单一,而电子资源具有覆盖面广、获取快捷、使用方便、无损耗、重复利用率高等优势,更符合当前环境下读者的阅读习惯和获取习惯。图书馆可依托全国文化信息资源共享工程为读者提供免费的在线海量电子文献、听书、讲座等服务,真正实现共享经济下的文化信息资源共享;也可与一些开展数字阅读的企业如喜马拉雅、十点读书、咪咕阅读、人民文学出版社等合作,采用购买或公益合作等形式引入其数字阅读资源,给读者更多更好的信用借阅体验。

3.3 完善芝麻信用评价体系,建立图书馆行业信用标准体系

作为社会治理体系和社会主义市场经济体系的重要组成部分,社会征信体系建设已获得政府重视,图书馆是公共文化服务的窗口,有责任参与到社会信用体系构建中,发挥自身职能助力政府部门完善社会信用体系^[3]。目前,芝麻信用评分体系中的数据信息主要依赖线上数据和淘气值,并不能真实地评价个人信用,也不能反映不参与网络活动人群的信用。而公益信用借阅服务应该惠及所有公民,所以公共图书馆须建立一个与用户个人信用相吻合的图书馆行业征信体系,助推实现公共图书馆普遍均等的服务理念,保障图书馆零门槛信用借阅服务的正常运行管理和信息资源的合理公平利用。

3.3.1 与蚂蚁金服沟通,完善芝麻信用评价体系

用户的淘气值在芝麻信用积分中占比较大,可以适当降低其在芝麻分中的影响比例,增加其他更能反映用户真实信用水平的参数,如收货效率、履约能力、刷单行为等等,同时改善用户个人信息获取途径,通过宣传诚信精神及一些奖励优惠措施鼓励用户填写真实的职业、收入信息;或与全国信用信息共享平台合作共享用户的信用信息资料,完善芝麻信用评分机制,尽量反映用户的真实信用水平。制定对读者失信行为的惩罚细则,实现分值的实时更新,确保芝麻信用分的客观、真实,促进用户的诚信行为和诚信社会的发展。

3.3.2 与央行征信体系对接,纳入政府征信体系

目前政府征信体系依托的是央行个人信用信息基础数据库,该数据库由央行主导,信息全部来自于商业银行和各政府职能部门,包括公民的真实身份信息、职业、收入状况、婚姻状况、银行信贷活动、社保和公积金信息、日常失信行为、违法犯罪历史等,具有全面、权威、真实、准确且唯一等特点。图书馆如能接入央行征信体系,则可大大提高图书馆信用的公信力和威慑力,广泛惠泽社会。2019年9月2日,互联网金融风险专项整治工作领导小组、网贷风险专项整治工作领导小组联合发布《关于加强P2P网贷领域征信体系建设的通知》^[15],明确提出央行征信体系向社会机构开放。这弥补了民间金融征信缺口,有利于完善央行征信系统,促进信用社会建设,同时也为图书馆接入央行征信体系提供了可行空间。《中华人民共和国公共图书馆法》第八条规定:“国家鼓励和支持发挥科技在公共图书馆建设、管理和服务中的作用,推动运用现代信息技术和传播技术,提高公共图书馆的服务效能。”^[16]图书馆事业是国家公益事业,建立行业信用标准体系,用信用代替信任,是运用高科技信息手段落实《公共文化服务保障法》和《公共图书馆法》,是现代公共文化服务的一个创新举措,是促进全民阅读活动的一个新窗口,也应成为社会征信体系的一部分,应能得到政府的支持。公共图书馆应积极争

取政府部门支持,制定详细的保密细则和服务方案,从央行获得授权,接入央行数据库。之后,公共图书馆可进一步与蚂蚁金服合作,在芝麻积分和央行数据库信息资源的基础上打造图书馆信用借阅标准体系,在全国实行统一的起步分、失信行为评判标准、配送费用等,使全国公共图书馆信用借阅体系实现共建共享,促进图书资源在全国范围内的流通共享。建立图书馆自己的信用借阅APP,可以使用户不再受户籍和支付宝用户身份的限制,随时随地轻松借阅图书。与此同时,将图书馆用户信用积分纳入央行的个人信息库,读者的借阅行为诚信记录将直接影响其诚信账户分值,这有利于培养读者的信用意识,增加信用借阅的影响力(如图1所示)。如上海图书馆将读者信用纳入个人征信系统,对读者在银行贷款审批和依据芝麻信用进行相关活动时都具有重要的

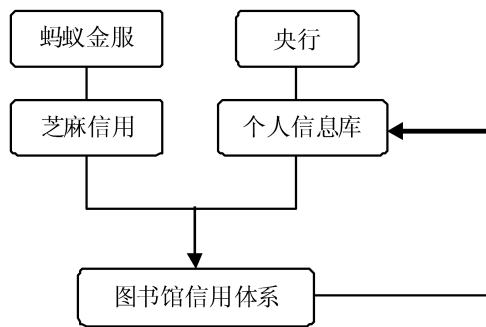


图1 图书馆信用体系模型

影响,有一定的威慑力^[17]。需要注意的是,央行数据库安全防范极严,图书馆必须制定条约严禁蚂蚁金服将央行数据库信息另作他用,同时做好技术防护以防信息泄露,为用户提供良好、放心的信用借阅体验。

3.4 降低快递费用,减少读者借阅成本

快递覆盖面广、传递效率高,是图书馆开展信用借阅服务理想的第三方合作伙伴。尽管图书馆在为读者进行书籍配送时综合考虑了多种因素进行定价,但读者每次借还图书的费用最低仍为6元,降低快递费用、减轻用户负担是公共图书馆信用借阅服务推广过程中应重点考虑的。公共图

书馆可以申请国家专门的经费补贴,多推出信用借阅快递免单活动,或者与快递公司协商,尽量争取最低的快递费用。如合肥图书馆在推出芝麻信用借阅后,不到一年时间就免掉了读者信用借阅快递近万单^[10]。上海杨浦区图书馆则与蚂蚁金服以及苏州嘉图软件有限公司联合打造新一代“24 小时自助图书馆”——信用智能借书柜,为读者提供“免办证、免押金、线上借、送上门”借还书服务。芝麻信用分值达到 600 分的读者利用支付宝 APP 在借书柜上“扫一扫”并提出借阅需求,图书馆工作人员在第一时间寻找书籍,然后通过物流系统配送到读者指定的投递点,并以短信等方式通知读者,隔天即可取,整个过程无需押金和快递费;读者可将书归还到任何一个信用智能借书柜中,也可线上预约快递还书,但需支付一定的快递费。信用智能借书柜的出现让阅读跨越了时空,真正实现了零门槛、零费用。在试运行不到一个月的时间里,仅上海杨浦区宝地广场、创智天地、欧尚中原店三个智能书柜就累计借出书籍近 3000 册^[18]。

3.5 设计图书馆用户信用评价体系,实行读者信用分级管理

良好的信用评价体系和科学的信用管理有利于规范读者的守信行为。公共图书馆对读者的信用借阅服务不应仅限于图书的借还管理,还应根据读者在借阅中的守信、失信行为构建信用档案,设计一套科学的评价体系对读者的信用进行评价,所得分值计入信用档案,再根据读者的信用进行分级管理。这样既可以给读者提供良好的信用阅读体验,培养读者的诚信习惯,又可以提升图书馆的信用借阅服务能力,提升社会的文明素养。设计图书馆信用管理评价体系时应包含读者信用分级管理,制定详细的奖惩细则,如达到一定的信用分值可提高图书借阅上限、借期延长、快递费用打折、赠送礼品、邀请参加图书馆活动等。例如,山西晋城市图书馆对读者借阅实行信用管理制,先为每位读者提供 100 起始分,读者通过信用借阅行为加分或减分以获得不同

的权限。如每借一册书加 1 分,每天不超过 3 分;参加图书馆活动并登记,每次加 5 分;参加图书馆组织的志愿者服务,每次加 10 分,每年最高累积 100 分,每 100 积分可兑换借阅图书 1 册,上限为 3 册。逾期还书每天每册减 1 分,无上限;污损书籍每次每册减 30 分,情况严重无法阅读的还需购买同款图书归还;丢失书籍每次每册减 50 分,且需购买同款图书归还;重复办理读者借阅证的,在原积分基础上减去 20 分;当信用积分为负时,读者的借阅证将被冻结 30 天不能借阅图书^[19]。晋城市图书馆信用积分管理制对图书馆开展读者信用分级管理具有一定的借鉴意义。

4 结语

芝麻信用借阅对个人诚信行为培养和诚信社会建设的重要意义不言而喻,同时也开创了图书馆服务和管理的新模式。公共图书馆应积极争取政府部门支持,获取央行的个人征信牌照,完善信用借阅平台和图书馆信用评价体系,扩大信用借阅的知晓度,同时降低快递费用,完善信用管理服务,提升信用借阅服务能力,为读者提供良好的信用阅读体验。开放、共赢是现代图书馆的发展共识,信用借阅服务拥有广阔的发展空间,期待公共图书馆携手更多社会力量合作建立更强大更优质的服务网络,为读者提供更优质的服务。

参考文献

- 1 刘道棠.从实际出发,积极进行改革[J].图书馆界,1985(3):10,17.
- 2 有信用你就赢了 杭州图书馆开通信用借书服务[EB/OL].[2019-09-04].<https://zj.zjol.com.cn/news/620833.html>.
- 3 阮可.公共图书馆“信用+阅读”:开启中国阅读新时代[J].图书馆学刊,2018(1):8-11.
- 4 褚树青.图书馆+信用:公共图书馆的发展愿景[J].图书与情报,2017(5):6-7.
- 5 褚树青,宋红霞.公共图书馆信用服务的价值解读[J].图书馆研究与工作,2018(4):17-20.
- 6 省内包邮借新书[EB/OL].[2020-06-22].

- https://hzdaily.hangzhou.com.cn/dskb/2018/12/28/article_detail_2_20181228C011.html.
- 7 2018年支付宝用户数量约为8.7亿[EB/OL]. [2019-09-04]. <http://www.southmoney.com/yinhang/zhifubao/201808/2481716.html>.
 - 8 支付宝活跃用户超7亿 2018年增长超过35% [EB/OL]. [2019-09-04]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1616031853229309496&wfr=spider&for=pc>.
 - 9 楼芳娟,等.芝麻信用借书面临的问题及其对策[J].图书馆论坛,2018(9):14-16.
 - 10 吴子璇,等.芝麻信用借阅服务开展图书馆的对比[J].图书馆论坛,2018(9):2-7.
 - 11 张岩,等.互联网信用评分机制的潜在缺陷与改进思路——基于“芝麻信用”的调查研究[J].金融监管研究,2017(9):48-64.
 - 12 吴建中.图书馆事业进入高质量发展的时代[N].国际出版周报,2018-12-10(089).
 - 13 寿晓辉,等.公共图书馆开展信用服务的实践与策略——以杭州图书馆为例[J].图书与情报,2017(5):16-19.
 - 14 刘佳佳.基于书目检索信息的图书荐购系统[J].图书情报工作,2012(15):82-87.
 - 15 P2P可接入央行征信 究竟释放怎样的信号?[EB/OL]. [2019-09-04]. <http://finance.sina.com.cn/roll/2019-09-04/doc-iicezzrq3482896.shtml>.
 - 16 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2019-09-04]. http://www.Npc.Gov.cn/npc/xinwen/2017-11/04/content_2031427.Htm.
 - 17 张燕青.公共图书馆读者信用管理模式及案例分析[J].图书馆论坛,2017(3):123-127.
 - 18 首批信用智能借书柜落地沪上[EB/OL]. [2019-06-30]. <http://news.163.com/17/0914/08/CU9HA91J00018AOQ.html>.
 - 19 市图书馆将试行读者积分信用制[EB/OL]. [2019-07-07]. http://difang.gmw.cn/news-paper/2015-09/10/content_109113231.htm 2015-09/10/content_109113231.htm.
- (傅宝珍 副研究馆员 江西省图书馆)
- 收稿日期:2019-07-24