

# 因为信用 所以简单

## 杭州图书馆“信用+图书馆”新模式助力杭城打造“书香城市”



“免押金、免办卡、线上借、送上门”。今年4月23日，杭州图书馆(以下简称:杭图)和芝麻信用联手打造的信用图书馆正式上线,开启了国内“信用+图书馆”的新模式,杭州地区百姓率先享受到足不出户就能线上借还图书的“懒人阅读”模式,使更多的人可以更方便的读书。“杭图推出信用借还图书的专项活动,完全突破了图书馆传统借阅服务中,借书押金或者借书证的限制。如今借用现代新技术,让每个生活工作学习在杭州的人,无论是老杭州人,还是新杭州人,无论是路过的或者是暂住停留的,都能无押金免借书证借还图书,享受阅读的乐趣。”杭州市文化广电新闻出版局副局长郝志毅表示,此举不仅是经济信用在学习生活领域一次很好的尝试,也是杭州市文化系统助力杭州打造文化韵味浓郁的“书香城市”和“全国信用体系建设示范标杆城市”的一次举措。

9月2日,由中国图书馆学会学术研究委员会主办,杭州图书馆承办的“2017公共图书馆信用服务论坛”在杭州图书馆举行。来自全国40余家省、市、区(县)级图书馆馆长和从业人员以及多位图书馆界的专家学者、企业代表共聚一堂。中国图书馆学会副理事长兼学术委员会主任吴建中主持本次论坛,华东师范大学教授范并思与南开大学徐建华教授等也畅谈了“信用+图书馆”的创新意义以及公共图书馆的发展愿景,共同探索公共图书馆如何运用“信用”更好地开展服务、实现资源共享。

◀小读者在聚精会神的阅读

### 有信用 任性借 读书更方便

“长期以来,图书馆存在借阅门槛高的现状,借书必须办理借书证,必须有押金,甚至有些需要年费,这些因素造成读者量增长非常缓慢。同时,借书中出现了很多超期、丢失、损坏甚至于偷窃的不文明行为,导致失信信用的控制率非常低,我们也无法用其他的手段进行有效的约束。另外,近年来互联网和电子阅读的冲击,更暴露出传统借阅手段模式的低效,流程复杂、形式比较单一等因素让图书行业增长缓慢,甚至前几年出现一个负增长的趋势。”杭州图书馆文献借阅中心主任寿晓辉分析认为,为解决这些问题,多年来杭图一直在探索与读者建立诚信系统,通过信用在图书馆与读者之间摸索互惠互利的创新模式。

2006年开始,杭图对所有杭州地区的公共图书馆进行资源整合,形成一个服务公约,对读者进行免费开放。但仅限于图书馆界的规章条文。“随后,我们把杭州市民卡引入借书行列,因为当时市民卡作为杭州市的一证通,把它作为借书证,实现免证、免押金、免年费活动。2013年市民卡公司完全搭建好杭州所有市民的征信体系,2014年4月23日我们完成了800万市民的对接,只要是杭州市的市民,持有杭州市的市民卡或者社会保障卡,都可以在杭州图书馆借书,那时候读者量剧增,也是我们跨出诚信借阅的第一步。”寿晓辉介绍,尽管从2008年开始杭图不再对本地市民收取借书押金,但如何让来杭工作的“新杭州人”享受到同等的阅读便利,仍是近年来困扰图书馆等公共文化事业的长期问题。今年的4月23日,世界读书日,杭州图书馆与蚂蚁金服开了一个主题为“书香中国,信用中国”的图书馆之夜活动,把以信用借还图书的方式正式推出,向市民开放。

“和芝麻信用的合作,除了实现线上借还、送书上门,还能让更多有信用的人享受便利的阅读。”寿晓辉介绍,不管是不是杭州本地人,只要芝麻信用分在600分以上的,在杭州地区都可以免办证、免押金,通过支付宝足不出户借还图书,“让快递送书上门”。这便是“信用图书馆”,让更多人更方便地读书。据相关数据显示,截至目前,以网络信用借还图书的人群占比高达

56.4%,其中20-40岁的中青年用户群体占比达61.9%。从4月23日推出到现在,新增线上用户近三万人,实际每月大概在六七千人的借阅量。这个服务的推出推动了杭州图书馆面向所有群体服务的一个新开端。“借助信用这个方式其实是想降低门槛,以最大的开放度来接受读者。”寿晓辉表示,从9月2日起,杭图再降门槛,只要芝麻信用满550分就可以在杭图任意借还图书。“为什么定550分?因为这是一个支付宝芝麻信用的起步分,以此说明我们图书馆在线上都是一个零门槛的服务。只要你信用在了,我们信任也就在了,我们服务就跟你走,无处不在。”

“目前,全国上下县以上独立建制就有三千多个图书馆,省级馆覆盖率百分之百,甚至县区馆覆盖也达到92%以上,总的藏书量有8亿多,购书费达到20亿,从全国范围来说已经形成整个服务体系的整网。但是,不同的图书馆体系之间资源是独立的,不相通的,出现了信息孤岛的现象。”寿晓辉认为,我们如何利用信用这个概念实现共享,把我们资源的利用率达到最大化,共建一个协同的网络的服务体系,通过分享让更多人可以使用,未来也许可以通过信用来解决这个问题。

### 跨界融合“信用+图书馆” 实现资源共享

“每次来到杭州,我们必然要走进杭州图书馆,每次走进图书馆,都能感受到杭州图书馆的创新。”4·23杭图与蚂蚁金服合作推出信用借还图书的服务,把以往的押金的现金模式用信用的方式来做了替代,实现了“互联网+图书馆”的结合,同时也把图书馆和信用连接起来。“中国图书馆学会秘书长霍瑞娟表示,此项服务从根本上打破了地域、时空的界限,只要有信用都可以尽享便利的阅读,信用让标准统一,实现了资源的开放共享,是惠泽社会的利民之举,是推进社会信用体系建设的实效之举。”

“图书馆一个重要的任务就是为读者找书,为书找读者,这是图书馆的传统使命。在新的历史条件下,无论科技怎么发展,图书馆的基本功能还是不会变,那就是怎么样更方便地让人们找到想要阅读的书,给大量的出版物找到适合它的读者。”文化部公共文化专家委员会主任、北

京大学教授李国新表示,信用图书馆本来就有,只不过原来的信用是通过押金等形式来体现,如果说借了书不还,就是滞纳金,如果时间太长了,有些读者押金也不要了,这其实也是最早的一种信用体系。现在在互联网经济情况下,通过“信用+图书馆”方式来推动我们图书馆的服务,这个是现代公共文化服务体系的一个很好的创新点。它能让图书馆和读者之间拉近距离,读者更方便找到图书,同时图书馆也多了读者,让图书更容易找到读者。

“运用‘互联网+’可以把很多年轻人、白领,再吸引回图书馆。除了蚂蚁金服可以给我们提供很好的便利条件以外,在另外方面能够吸引这批读者回归,图书馆通过这种合作从粗放式向精细化发展,通过大数据图书馆也能够更好地了解读者的信息,能够为读者提供更精准的服务,这对双方都有益。”李国新认为,信用体现在图书馆与读者双方,互相进行交易,互相有信任。既有针对读者的,要读者尊重规则,按照一定的规则来借书、还书。也有针对服务提供者图书馆方的。群众可以根据信用来要求图书馆应该提供什么服务,如果你的服务不到位,他就说你是失信,所以信用是两方面。

“《公共图书馆法》今年经过全国人大一审,并向社会公开征求意见。草案里面很重要的一条,就是公共图书馆应当妥善保护读者的个人信息、阅读信息和其他可能涉及个人隐私的信息。不得出售或者非法向他人提供。”李国新表示,我们图书馆的信息采集的系统是非常发达的,这些信息我们一定要注意。互联网时代这个信息会很快地运行积累,也很容易流失出去,所以保护读者安全信息是非常重要的。

### “信用+” 让人人有信,处处可用

“因为信用,所以变得更简单。我们芝麻信用的使命是希望未来能够为20亿消费者和一千多万的小微企业提供更多的信用便利,让有信的人处处享受生活的便利。”蚂蚁金融服务集团副总裁、芝麻信用总经理胡滔表示,很多时候,我们无论去办什么事,或者享受什么服务的时候,你需要通过很多的证件来证明你是你。在很多的场景里面,你需要通过付押金或者先付钱再享受服务等来解除大家对于普通消费者的不了解和不信任。但是我们在未来芝麻信用能够为每个人提供客观公正的评价,使得社会上每个人都有自己的信用,让大家变得更加可信,就像在图书馆借书的时候不需要办卡,也不要押金。因为,我们相信你。

“我们相信在未来的十年,将迎来信用红利的时代,也就是说人人都有一个可以感知的并且可管理的信用体系,能够为社会的各行各业更好地降低交易成本,释放行业的潜能。”胡滔认为,信用可以使人和服务的连接变得更加有效率,有了信用消费者的体验变得更好,你不需要去证明你是你,可以非常简单地享受一些服务之后再付钱。“如今,芝麻信用在全国已经拥有三亿用户,其中53%都是30岁以下的年轻人,城市覆盖已经达到了全国318个城市。芝麻信用的‘信用+’服务已经在37个行业落地,包括我们刚才提到的信用借书、借雨伞、充电宝,包括一些玩具,还有信用出行,在停车场可以享受抬杆走人,不需要

排队交费。共享单车已经跟芝麻信用合作,信用分600或者650分以上不需要付押金,住宿的时候也可以直接免押金入住。……”胡滔表示,目前整个“信用+”已经逐步在各行各业激活了更多的生产力。

“近年,政府都在提倡为老百姓办事‘最多跑一次’,让数据多跑腿。我们现在通过芝麻认证的服务可以让所有老百姓在足不出户10秒钟内做认证。”胡滔介绍,在医疗行业芝麻信用也在尝试,人生病最怕去医院,到了医院各种排队,各种支付的流程都非常复杂。“现在我们跟富阳区的卫生局合作,有6家医院和26个社区中心以及180个卫生服务站率先尝试先诊疗后付费,在医院所有的化验、问诊、开药全部结束后,再一次信用代扣,减少了中间繁琐的流程。”胡滔说,目前运转了将近三个月,真正违约的客户不到0.1%,这也让我们看到中国老百姓真的是非常讲信用的。

“现在,芝麻信用和各个图书馆之间陆续开通线上信用借还,在未来如果有更多的图书馆加入之后,还可以实现跨城市的通借通还,让整个借还服务能够更好的跨越时空。”胡滔说,将来每个消费者家里的书一样可以放到信用借还的平台,让自己的书也能够上去漂流,去共享,让它发挥更大的价值,甚至以书友这样的想象空间未来都是可能有的。“希望未来在中国社会,人人有信,处处可用,中国成为一个真正的富足可信的社会。”胡滔表示。

### 一朵花开不是春 百花齐放春满园

“今天通过这个会,我觉得我们要做联盟化。一朵花开不是春,百花齐放春满园。今天,来了这么多馆长,这次会议应该搞一个服务联盟宣言,我们大家联合起来,在全国铺开。先来10家,20家,30家,50家,慢慢大家都可以共享创新的成果。”北京大学信息管理系的张广钦教授提出他的建议,“要把杭州图书馆这种信用服务的整个的过程、操作、服务,都形成标准化的东西,形成一个个地方标准,慢慢变成行业标准,给兄弟单位做一个参考。我想标准化、联盟化是下一步重点发展的方向。”张广钦表示。

“张广钦教授提到的‘联盟’,和我的想法不谋而合。怎么把这些好的服务模式在更多的公共图书馆和高校图书馆广泛应用,我觉得一是需要党和政府支持,更需要行业内做一些努力。”山西省太原市图书馆馆长郭欣萍表示,这些标准化的建设一直走着这样的路,大家各扫门前雪,最后出现很多信息孤岛,信息壁垒,消除这些壁垒就需要更多的时间和金钱的成本。现在应该尽量少走这个弯路,将来可以跨省、跨地区,真正形成图书馆的合力。同时,也应该有一个适度的标准形成一个融合的联盟平台。“期待不久的将来,在国内任何一个图书馆读者都可以借还,对读者来说是一种便利,对图书馆来说实现了共享。但这个需要图书馆联合起来,把这个平台整个铺开去,形成统一、共荣的联盟性的平台性质,才能够做到未来的远景。”郭欣萍表示。

杭州图书馆馆长褚树青表示,“图书馆信用服务的推行是对社会诚信体系的助力,让人人都有一个可以感知的并且可管理的信用体系,充分体验到个人信用的价值,推进全民信用意识的培育,推动政府‘信用惠民’政策的落地,助力信用城市建设。” (刘海波 叶丹)



▲杭州图书馆和芝麻信用联手打造的信用图书馆正式上线



▲杭图专题文献中心每天吸引大批市民前来阅读



▲“2017公共图书馆信用服务论坛”在杭州图书馆举行



▲杭图推出的无证借还,大大方便了读者



▲夜晚杭图内依然灯火通明