

国家图书馆在线办证业务思考

刘术华

(国家图书馆, 北京, 100081)

版权说明: 本文是根据知识共享署名 - 非商业性使用 4.0 国际许可协议进行发布的开放获取文章。允许以任何方式分享与复制, 只需要注明原作者和文章来源, 并禁止将其用于商业目的。

摘要: 在线注册服务是互联网时代公共图书馆追求服务均等化、拓展服务覆盖面、优化读者服务体验所采取的新型服务模式。在线办证从本质上来讲就是在线注册服务的一种。本文从在线办证业务开展的必要性入手, 在调研全国公共图书馆开展在线办证服务情况基础上展开分析, 结合国家图书馆实际, 深入思考国家图书馆在线办证业务的具体实现路径。

关键词: 在线注册; 在线办证; 公共图书馆

DOI: <https://doi.org/10.62177/apss.v2i4.1550>

在线注册服务是公共图书馆数字化服务的重要组成部分, 是数字图书馆服务向纵深发展的前序环节, 是衡量公共图书馆数字化服务效能的重要标准^[1]。在国家信息化的浪潮中, 图书馆界紧跟科学技术发展趋势, 不断突破地域、组织、技术的界限, 以读者需求为导向, 不断创新数字化服务形式。其中, 在线注册服务的发展脉络就是数字化服务发展的一个缩影。在线注册服务从服务形式、注册渠道、覆盖群体等各个方面都在不断地寻求突破和创新。服务形式从最初的预填信息服务到后台人工审核, 再到如今的在线办理即时生效; 注册渠道从官方网站到手机门户网站、APP、微信公众号、支付宝客户端、微信小程序等; 服务群体从地方图书馆的当地户籍居民、社保卡持证人群到国家图书馆的全国范围读者。

图书馆在线注册服务的推出最开始是为了方便远程读者使用图书馆的数字资源和在线服务, 随着图书馆智慧化程度的不断提高, 读者迫切希望不用到馆即可在线申办具备实体读者卡相类似功能的电子读者证, 于是, 在线办证服务应运而生。本文的在线办证主要指读者无需到馆通过各种终端经由互联网或移动互联网在线办理的具备实体卡相似功能(馆藏图书借阅、参加图书馆活动、座位预约等)的读者证的业务, 在线申办读者证权限仅支持阅读数字资源的电子读者证不在本文研究范围内。

一、在线办证业务开展的必要性

(一) 图书馆发展必然趋势

作者简介: 刘术华(1985-), 女, 高级工程师, 研究方向: 图书馆智慧化服务, E-mail: liush@nlc.cn。

基金项目: 无。

早在多年前,银行卡、手机卡即可实现在线申领,已经不是什么稀罕事。突如其来的疫情助推了各行各业在线服务的迅猛发展,大大方便了人民群众,同时降低了疫情传播风险。经过不断探索,徐汇公证处在线办理“一次都不跑”的公证事项不断扩容,目前已达120项,包括成绩单、学历证书、学位证书、驾驶证、身份证、护照(中国)、户口本、无犯罪记录、曾用名、结婚证、离婚证、个人纳税证明、营业执照、不动产权证书等事项^[2]。2020年年底,闵行区市场监督管理局在全国率先试点“在线办证”模式,申请办证的商户最快可在申请当日领证,大大提高了餐饮业的办证效率,让食品经营许可证的申请开启“加速度”^[3]。2021年,上海市公安局联合市大数据中心、市房屋管理局,正式推出上海“居住证办理一件事”线上服务模块,目前已在“一网通办”平台移动端(“随申办”APP、微信小程序、支付宝小程序)“一件事一次办”专栏上线。居民群众使用手机进入相应程序模块后,即可办理居住登记、新办居住证、变更居住登记地址、挂失解挂居住证、住房租赁合同网签备案等业务。同时,还可查询办理进度、线下办理点,及查看、出示电子证照^[4]。

吴建中认为“与社会发展同步是图书馆发展的大趋势,现代图书馆要增强与社会之间的关联度,参与社会发展过程,并从中实现自身价值”^[5]。公共图书馆作为公众知识宝库、信息集散纽带、精神文明建设基地,必须跟得上社会发展,才会更好地发挥其作用,推动社会可持续发展。因此,随着社会各界在线办证业务的发展,图书馆开展在线办证是必然之举。

(二) 读者需求的最终实现

通过统计国家数字图书馆APP后台读者意见发现,在2023年1-8月期间,读者意见共9981条,其中对在线办证提出需求及建议的留言多达750条,占读者意见总数的5.7%。很多读者表示目前国家图书馆读者卡只能到馆办理,无法满足全国读者享受国家图书馆海量资源和服务的需求,迫切希望通过增加线上办卡功能,将国家图书馆的服务及资源均等、无差别地推送到全国乃至全世界的读者身边。

(三) 技术发展的必然选择

随着大数据和人工智能技术的不断发展,使远距离身份验证成为可能。而活体检测技术不仅能够准确识人,更能精准判断捕捉到的人脸是真实的,而不是照片、视频等常见的攻击手段,这就为图书馆开展在线办证业务提供了可靠的技术支撑。随着移动互联网的快速发展,多元化平台不断涌现,APP、支付宝、微信、小程序等等,不仅在开发难度上不断降低门槛,还能利用其社交平台属性帮助图书馆拉近与读者的关系,进而快速覆盖更广泛的读者群体,提供更为良好的用户体验,因此,通过移动终端渠道推出在线办证服务是技术发展的必然选择。

二、我国公共图书馆在线办证业务开展情况调查及分析

笔者选取了我国全部省级公共图书馆及各省具有代表性的市级公共图书馆共计65家公共图书馆作为样本。采用网络调查法和文献调查法等研究方法,从是否开展在线办证服务、办证渠道、认证方式、证卡权限及是否提供实体卡等方面,了解各馆在线办证业务的开展情况。其中,有11家省级图书馆及16家市级图书馆开展了在线办证业务,占调研图书馆总数的41.5%。可以看出,省级图书馆在此业务开展的普及度远不及市级图书馆。下面,我们分别从办证渠道、认证方式及获得权限三个方面详细分析我国公共图书馆开展在线办证业务的具体情况。

(一) 办证渠道

我国公共图书馆在线办证渠道涵盖图书馆网站、APP、微信、支付宝等主要的互联网平台和渠道,也不乏一些图书馆推陈出新,不断丰富办证渠道,开始面向多元化的平台,开发独立的办证应用。如2019年广州图书馆与广东省总工会合作,开发了广东省总工会APP在线办证;安徽省图书馆将在线办证内嵌

到安徽省社保卡属地服务平台或皖事通政务地图平台；可以看出，在随时随地随身获取信息的今天，移动终端的在线办证服务得到更多读者及图书馆的青睐。同时，微信公众号、微信小程序、支付宝生活号等轻量级的应用成为了图书馆开展该项服务的首选方式。据统计，25家推出在线办证服务的图书馆中，16家通过微信平台提供该项服务，占比64%，15家通过支付宝平台提供该项服务，占比60%。其中微信平台办证渠道包括微信公众号和微信小程序两种，绝大多数图书馆会在其微信公众号进行相应小程序的挂接，以最大限度地提高该服务的曝光率，使更多地读者了解并使用。

（二）认证方式

在线办证过程中，认证方式与办证渠道息息相关，比如，通过支付宝生活号办证的认证一般都是通过支付宝芝麻信用认证，通过微信平台办证的认证大部分都是通过微信平台的人脸识别进行认证，少部分图书馆为降低开发难度或使用门槛，通过填写或上传个人信息即可完成办证；而部分图书馆为提高安全性，同时叠加采用支付宝信用认证及人脸识别认证方式，如绍兴市图书馆。为践行公共图书馆公益性、均等性原则，有些图书馆在本馆政策允许范围内，不断在认证方式上推陈出新，尽可能让图书馆服务覆盖更多的人群。如广州图书馆还开发了广州市社会保障卡、广东省总工会会员证等证件认证，以及手机归属地认证方式。

（三）证卡权限

在调研的公共图书馆中，线上渠道办理的图书馆电子读者证权限大体可以分为两类，一类是办理的电子读者证权限只有一种，即小于或等于实体读者卡权限，读者没有选择的空间；另一类则是图书馆通过缴纳不同金额的押金的形式，将电子读者证权限划分为几个阶梯，读者可以根据自身需求选择，后续还可通过增加或者减少押金的方式更改证卡的权限。

（四）覆盖人群

首先，通过支付宝及微信平台的方式办证支持全国范围的读者在线办理。其次，我国公共图书馆秉持均等性原则，不断拓宽在线办证服务人群，让公共图书馆服务惠及更多人群。比如，在户籍层面，广州图书馆通过广佛同城项目的启动，服务范围覆盖了佛山户籍居民。在来穗务工人员层面，与广州市人力资源和社会保障局、广州市来穗人员管理局合作，将在线办证的服务范围由最初的持有广州社保卡的来穗务工人员扩大至所有来穗务工人员；此外，还与广东省总工会合作，让所有在穗的工会会员可以在线办理广州图书馆读者证。在地域层面，从最初的通过证件信息、机构数据库信息等现有信息进行地域判断更新为通过手机归属地判定，凡是手机定位于广佛地区的读者均可享受在线办证及广州图书馆服务^[1]。

三、国家图书馆在线办证业务实现

（一）建设原则

第一，以读者需求为导向。公共图书馆坚持以人为本，即以读者为本，围绕“读者至上，服务第一”宗旨，把读者需求作为读者服务工作一切的出发点和落脚点。尤其是在移动互联网和大数据信息不断丰富的当今，读者需求日益多样化、复杂化、个性化，图书馆更应该时刻想着读者，一切为了读者，每一项工作计划围绕“读者需要”展开。因此，国家图书馆在线办证业务需要建立在读者诉求基础上，以读者使用过程中出现的新需求为导向。

第二，以技术手段为驱动。对公共图书馆的转型升级而言，以新兴技术赋能图书馆空间布局已经成为智慧图书馆建设的普遍趋势，纵观2021年的公共图书馆建设，技术赋能已经从单一的技术加持转变为多元技术互嵌，5G、人工智能、AR/VR、大数据、云计算等技术已然成为公共图书馆向智慧图书馆转型升级的核心力量^[6]。从在线办证业务发展可以看出，服务发展不是一步到位的，而是层层打破限制、逐步

完善、逐步迭代的动态化过程。这就需要依靠图书馆人密切关注技术的发展，并适时引入到图书馆建设中来，将通过技术手段作为公共图书馆创新服务的核心动力。

第三，寻求多方合作。在信息技术飞速发展的今天，单凭某个图书馆内部的技术力量，撬动整个行业进步的难度和阻力较大，而开展行业内部的合作交流，建立行业内的合作互助机制，则能够集聚力量，共同推进行业的进步发展。同时，也应积极寻求与各类社会力量开展合作，机关团体、企事业单位都是图书馆的合作伙伴。以广州图书馆为例，他们打破固化思维，积极寻求合作伙伴，分别与广州市人力资源和社会保障局、广州市来穗人员服务管理局、与广东省总工会、微信及支付宝等社交平台合作，才能使得广州图书馆在线办证服务能力不断壮大，在全国处于领先水平。

(二) 业务流程图

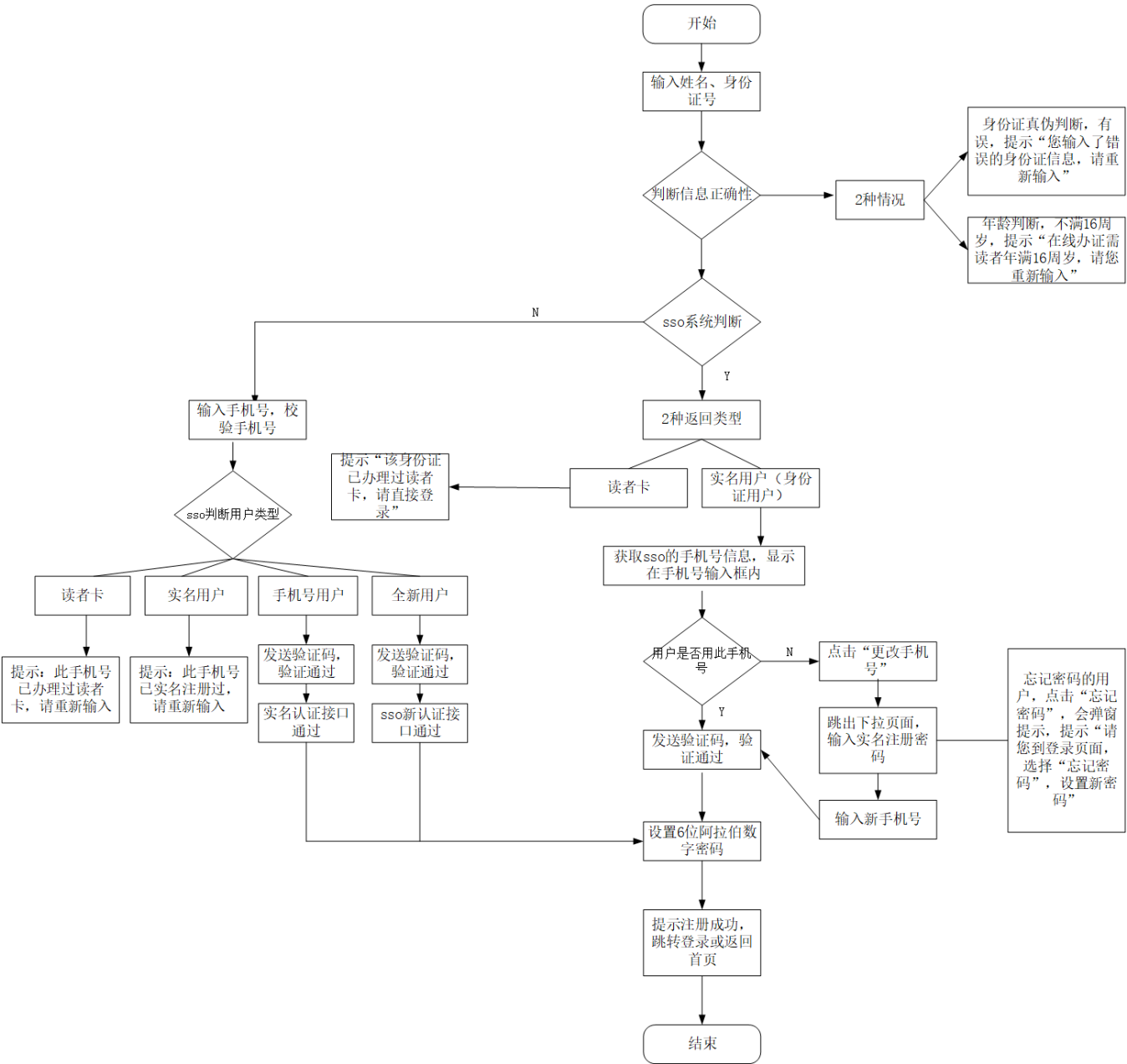


图 1 在线办证流程图

(三) 流程解析

在充分了解国内公共图书馆在线办证开展情况的基础上，国家图书馆应根据本馆实际，快速响应读

者需求,以新技术为驱动,与图书馆行业内外广泛合作,推出在线办证服务。

在办证申请环节,涉及到两个问题,一个是什么样的人可以申请办证,第二是从哪个渠道申请办证。在上述公共图书馆在线办证的调研中,可以看出,大多数地方的公共图书馆均对办证人员有地域限制,或社保卡或手机归属地,但是国家图书馆作为全国人民的获取知识、陶冶情操与娱乐休闲的场所,应该满足全国读者的在线注册需求。进入移动互联网时代,图书馆用户使用数据告诉我们,移动端日渐成为读者使用图书馆数字化服务的首要渠道。践行以读者需求为导向原则,国家图书馆在线办证服务应以移动端为主要渠道,建议通过微信公众号或者微信小程序形式作为功能实现的首选,在手机门户或者APP端可以做相应挂接。

在认证方式上,充分运用新技术,真正将互联网行业中领先的技术运用到在线办证服务中,在确保读者隐私安全的基础上,对接公安系统的身份证信息库,实现注册人身份真实性和有效性判定,确保注册人身份信息真实有效。

国家图书馆用户(新用户、手机号注册用户、实名注册用户、实体读者卡用户)种类繁多,且办证业务与国家图书馆统一用户系统和ALEPH系统关系错综复杂,加之ALEPH系统老旧,无法提供查重接口,这就给办证至关重要的第一步——确定读者类型带来了麻烦。为简化用户端的操作,但又不能忽略任何一个需求,需仔细梳理每类读者办证可能出现的情况,捋顺最合理可行的流程,力争不给读者增加一个步骤。

由于国家图书馆馆藏资源丰富且来源广泛,访问权限也不尽相同,所以在线申办的电子读者卡既不同于实体读者卡,也不同于实名注册用户,需要专门设立一类权限,才不会带来侵权风险。证卡权限需要给予读者充分的选择权,可以不必缴纳押金,也可以缴纳不同权限级别的押金享受不同的服务,还可以后续再行缴纳押金。缴纳押金不是办证的必要条件,但是相应的权限说明需要向读者说明。另外,很多读者办理国家图书馆的读者卡其实是怀有一种情怀,希望能有一个实体的介质来满足这种需求。因此不能一刀切地线上办证读者不提供实体卡,也不建议采用其他图书馆的使用身份证号作为其卡号的做法,建议预留单独号段,与办证处实体卡的号段类似,可根据读者需求增加个性化定制卡面,读者可到馆换取实体卡。

四、总结

公共图书馆开展在线办证服务,是从前端出发延伸数字图书馆服务外延的重要手段,是公共图书馆提升服务均等化程度、提高公众信息素养和数字阅读水平的重要路径,同时也是公共图书馆服务转型升级的有力保障。在信息技术不断迭代发展的浪潮中,公共图书馆服务应密切追踪新技术,聚焦用户体验、关注用户需求,积极寻求行业内的广泛合作,推动公共图书馆传统服务与数字化服务不断融合,实现公共图书馆由高效能向高质量发展的转变。

利益冲突

作者声明,在发表本文方面不存在任何利益冲突。

参考文献

- [1] 吴婧.公共图书馆在线注册服务研究——以广州图书馆为例[J].图书馆研究与工作,2020(07):48-52.
- [2] 成绩单、驾照、护照……上海这120项公证业务可在线办理[EB/OL].[2022-09-01]<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1732786039759119687&wfr=spider&for=pc>
- [3] 零跑腿、秒办理,闵行“在线办证”模式再升级,可以办这些证[EB/OL].[2022-09-01]<https://>

sghexport.shobserver.com/html/baijiahao/2022/02/23/666840.html

[4] 上海居住证线上办理有大变化，拿出手机即可办证，最全操作手册来了 [EB/OL].[2022-09-01]

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1712152621056677350&wfr=spider&for=pc>

[5] 吴建中 . 现代图书馆发展的十个新话题（摘要）[J]. 上海高校图书情报工作研究，2017,27(2):6-9,3.

[6] 2021 年公共图书馆发展新变：新主题·新技术·新模式 [EB/OL].[2022-09-01] <https://www.fx361.com/page/2022/0513/10307453.shtml>