

# 基于信用的 网上借阅社区投递系统

苏州图书馆







■ 1 系统介绍

2 系统运行情况

3 未来发展

## 政策背景



2017年11月4日，十二届全国人大常委会第三十次会议表决通过了《中华人民共和国公共图书馆法》，2018年1月1日正式实施。

“建设公共图书馆，要注意线上线下相结合，两方面要配合好。”

“通过建好线上线下相融合的统一平台，让公共图书资源真正能够大家共享。”



# 社会背景



传统图书服务：  
等待读者上门借书、阅读



现代都市人  
生活节奏加快、压力大



多元化、个性化阅读



## 解决的痛点

交通停车不便：各城市的图书馆几乎都位于市中心地带，且车位有限，借阅者借书很不方便。

耗费时间：借书整个过程包括检索、找书等众多环节，一个流程通常需要半小时以上，时间成本高。

找书困难：读者对馆藏分布、排架不熟悉；被其他读者放错位置的图书，很难找到；读者经常会发现想借的图书找不到或者已被借走。

成套书问题：总分馆体系、通借通还，成套书可能需要跑多个分馆。

没有证：没有证，需要办证，需要支付押金。

开放时间：图书馆开放时间限制，不可能24小时开放。开放时间与读者的空闲时间冲突。



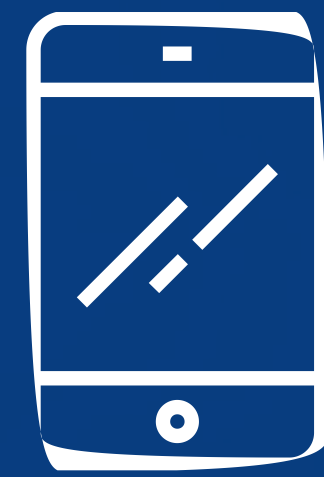


读者在哪里，图书馆的服务就到哪里

## 借助网借

让借书像外卖点餐一样方便

美好“悦”读，“触”手可得



网上借



物流送



## 解决的问题

- 没有时间限制，读者任何时候均能发起借阅。
- 没有空间限制，系统可以开放所有总分馆体系内的可借图书，读者也可以借阅总分馆体系内的所有可以外借的文献。
- 没有身份限制，平台与信用相结合，同时提供网上办证功能，市民通过信用或者网上办证就可获得图书馆的借阅服务。
- 没有距离限制，读者可通过移动终端和网络，以及遍布全市的分馆或投递服务点获得图书馆的借阅服务。
- 图书馆馆藏建设突破订单的局限，读者通过“你选书我买单”参与到图书采访中。



# 网借流程图

## 网上借阅社区投递总体流程图





# 网借流程



IOS/Android APP



微信公众号



互联网  
全入口



浏览-借阅  
支付



找书



分拣/打包

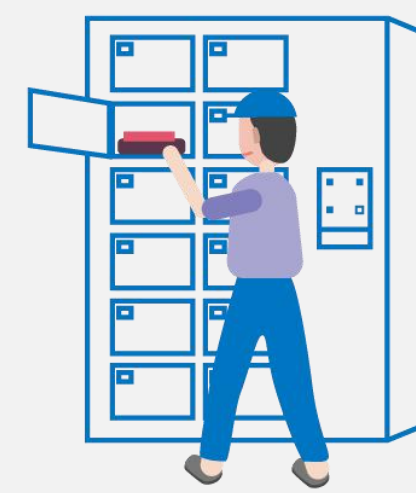
- ✓ 网借中心建设
- ✓ 业务系统对接
- ✓ 网借平台建设



送书上门



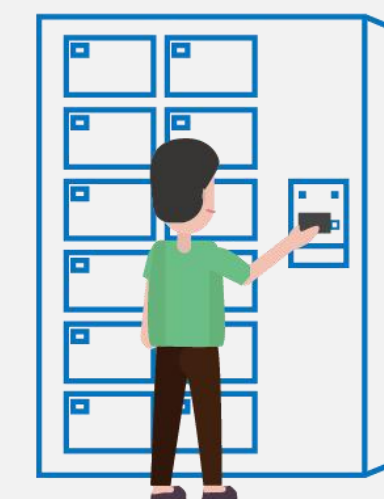
图书馆取书



投递



告知



取书

- ✓ 送书上门、上门还书：打通物流
- ✓ 人工取还书点、自助取还书点



# 互联网全入口



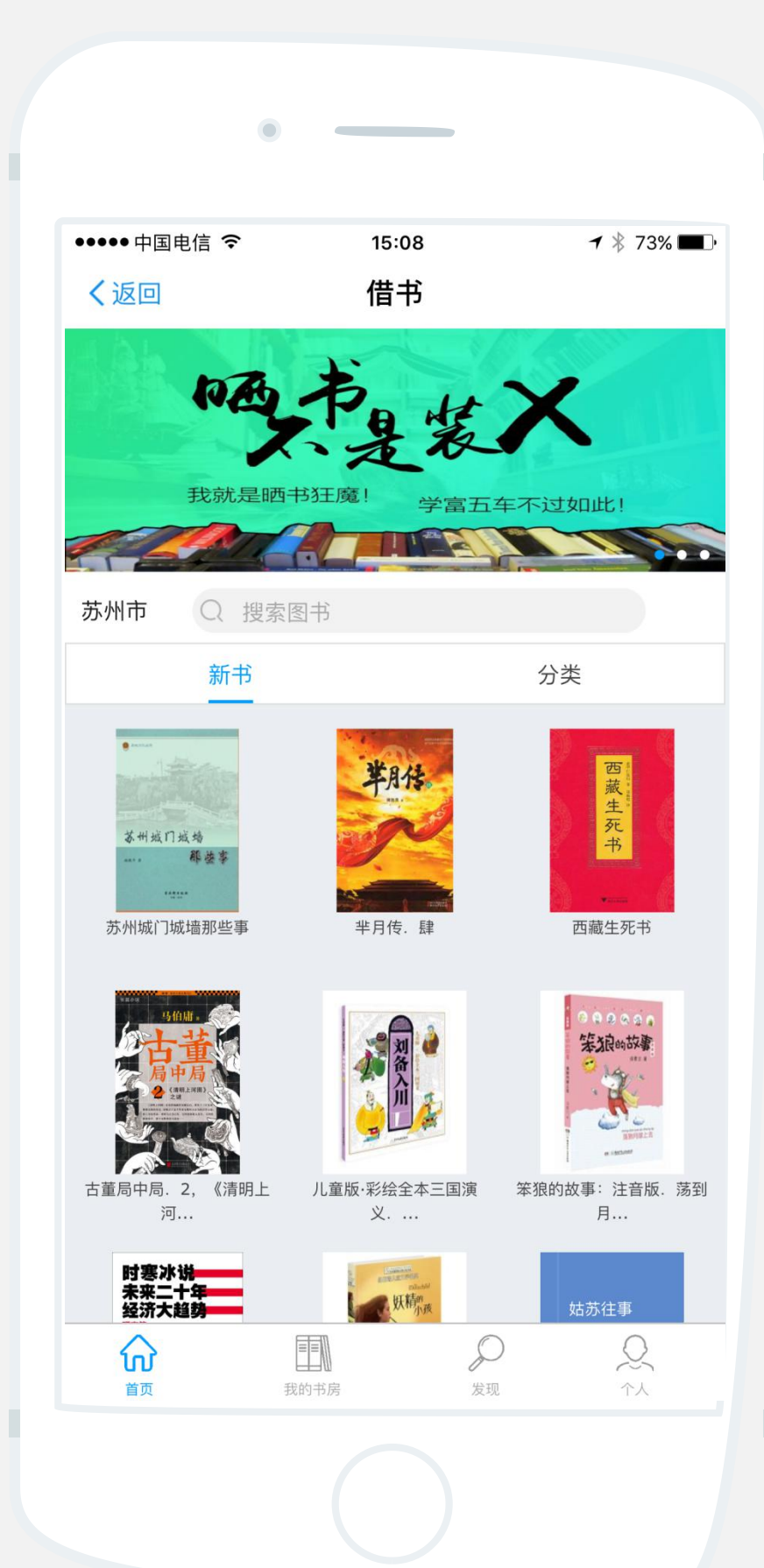
网上借阅网站



书香苏州APP



支付宝

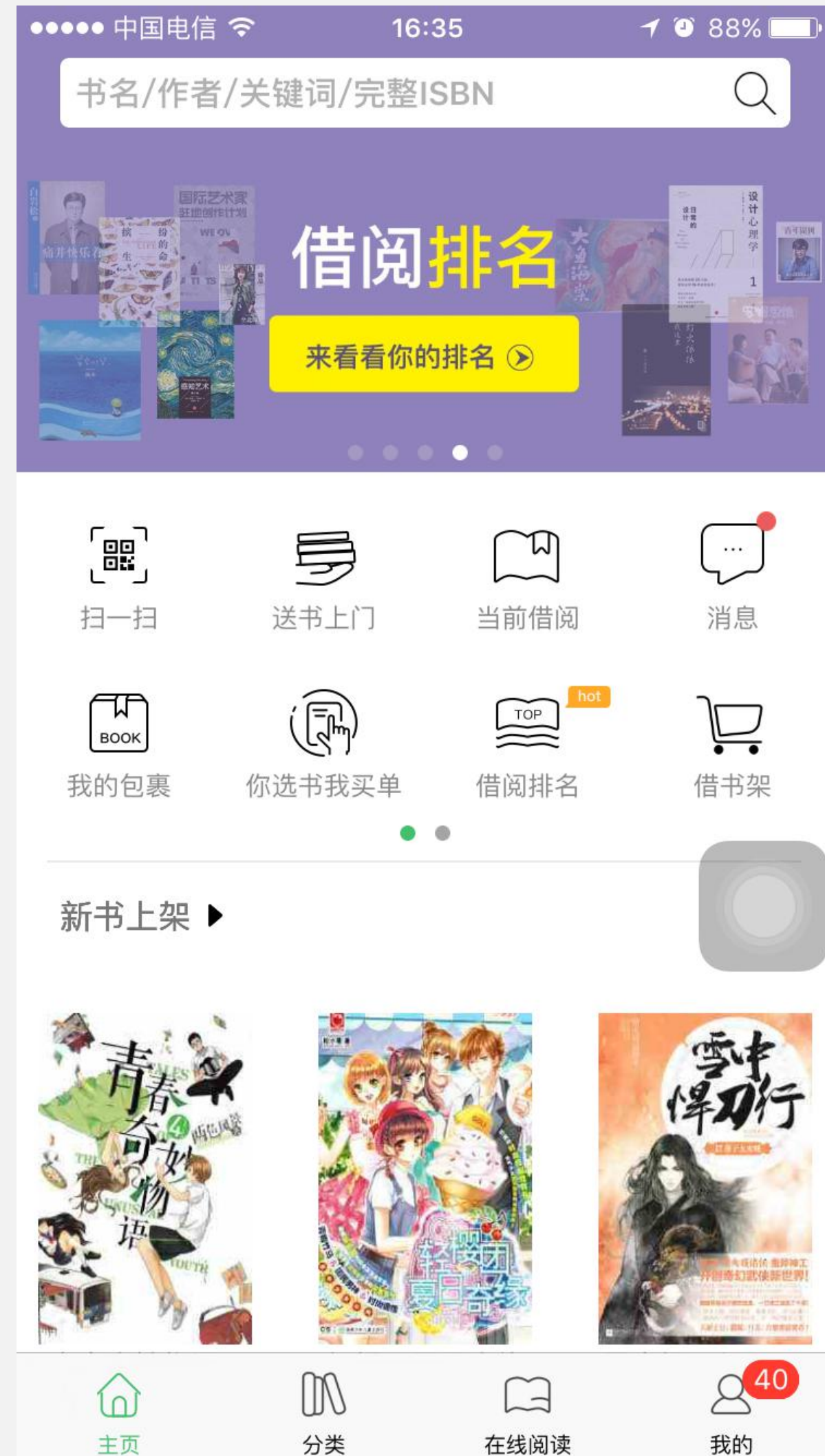


微信



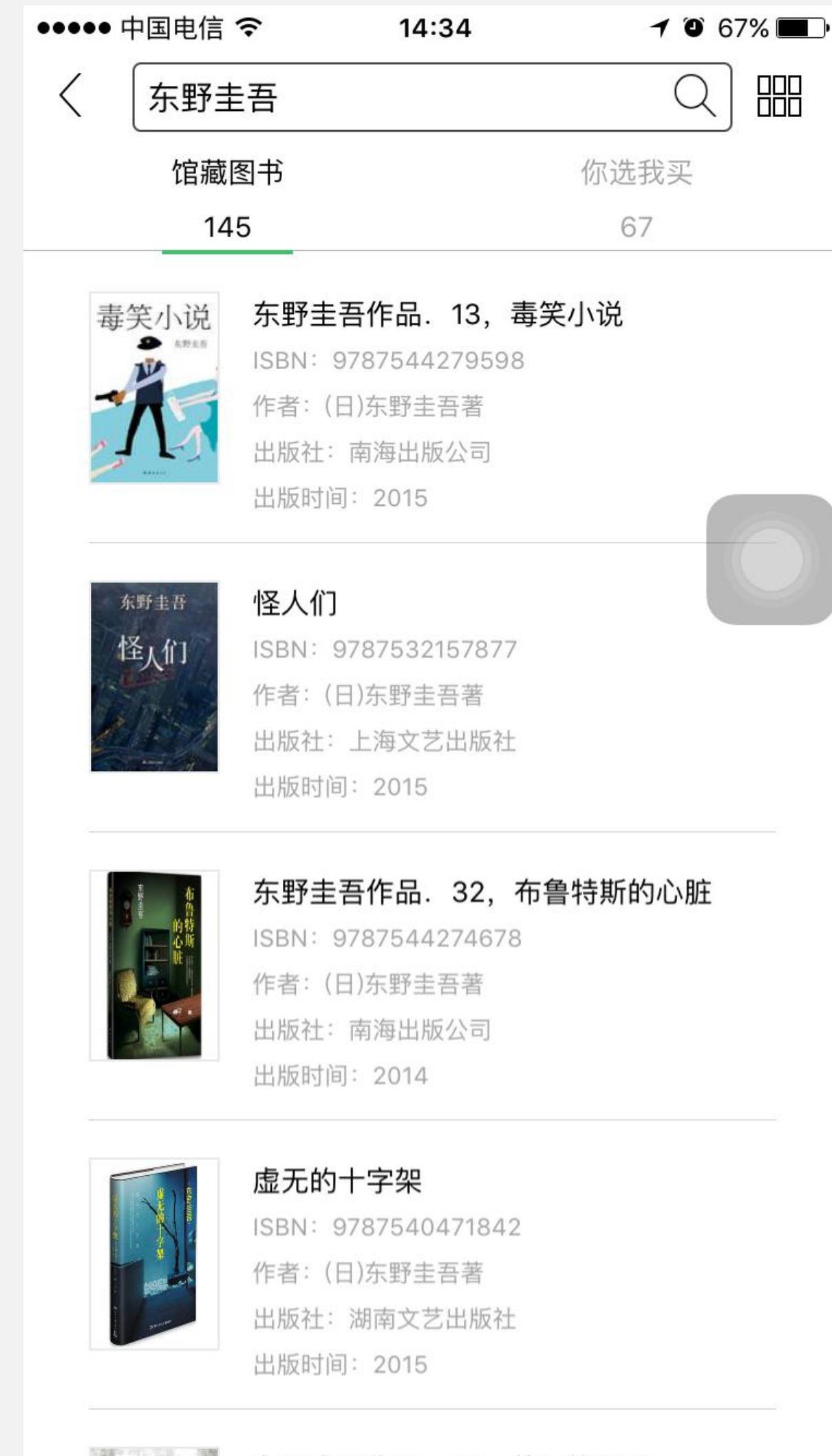


# 在线找书（以书香苏州APP为例）



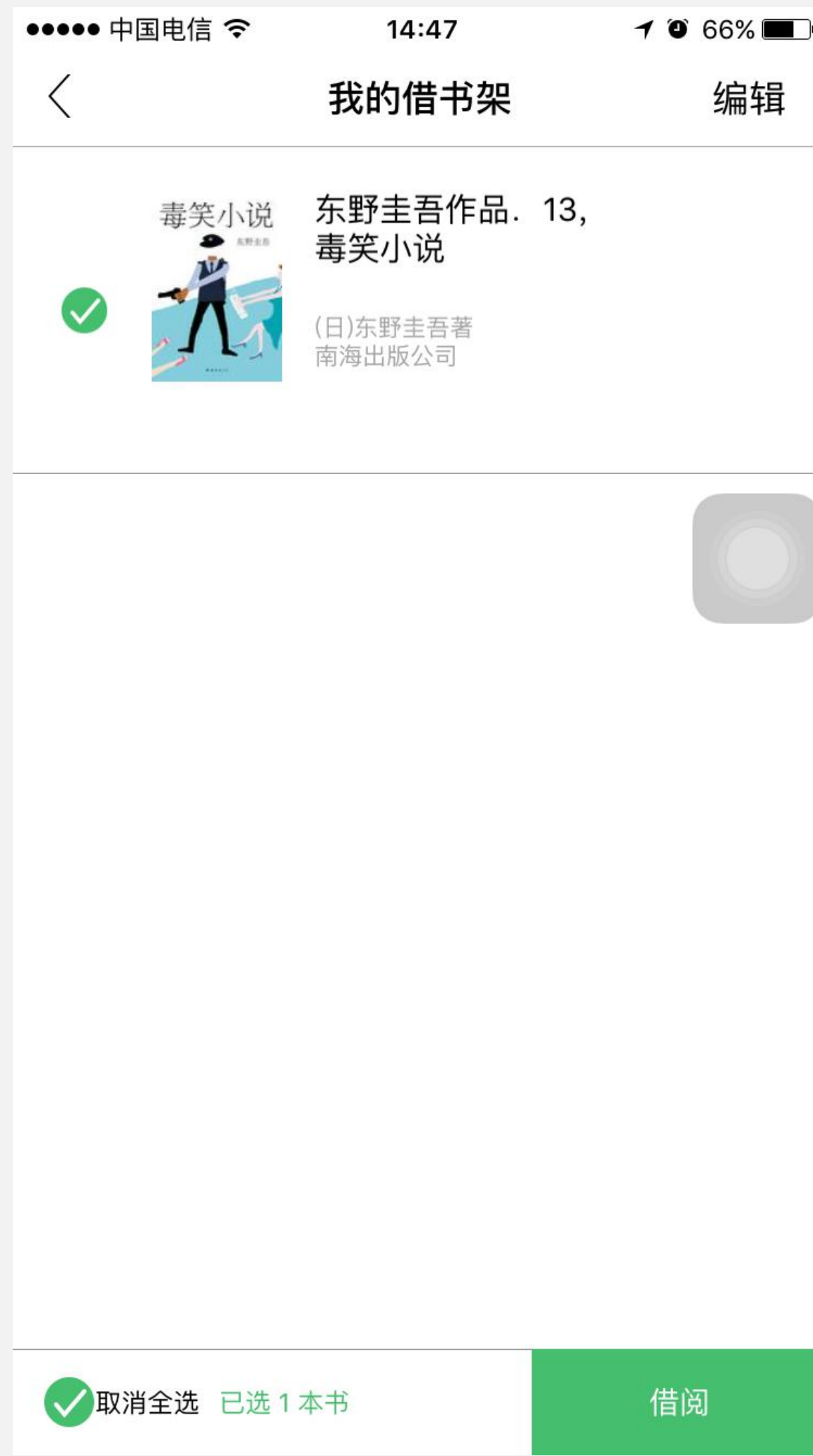
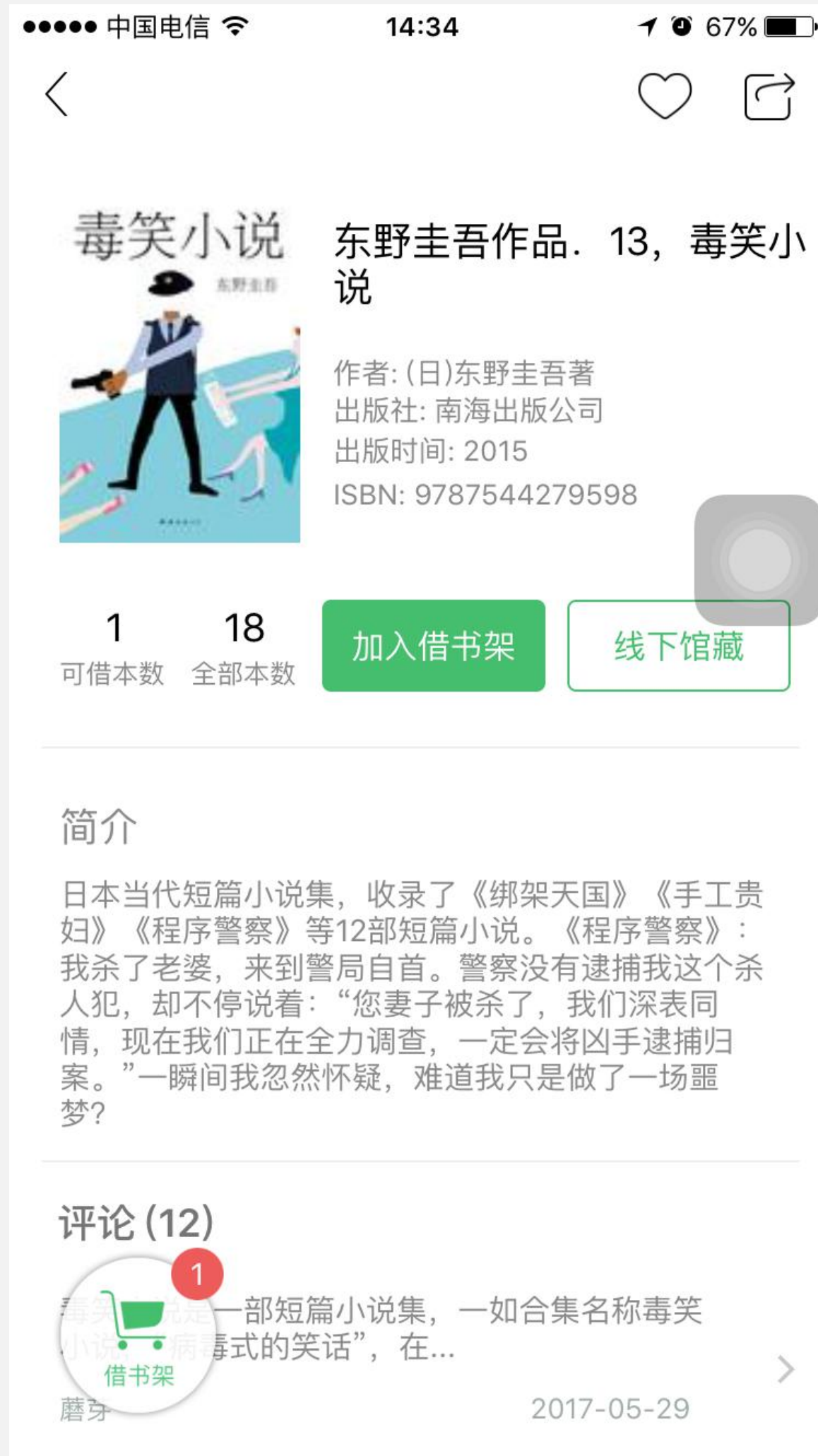


# 在线找书（以书香苏州APP为例）



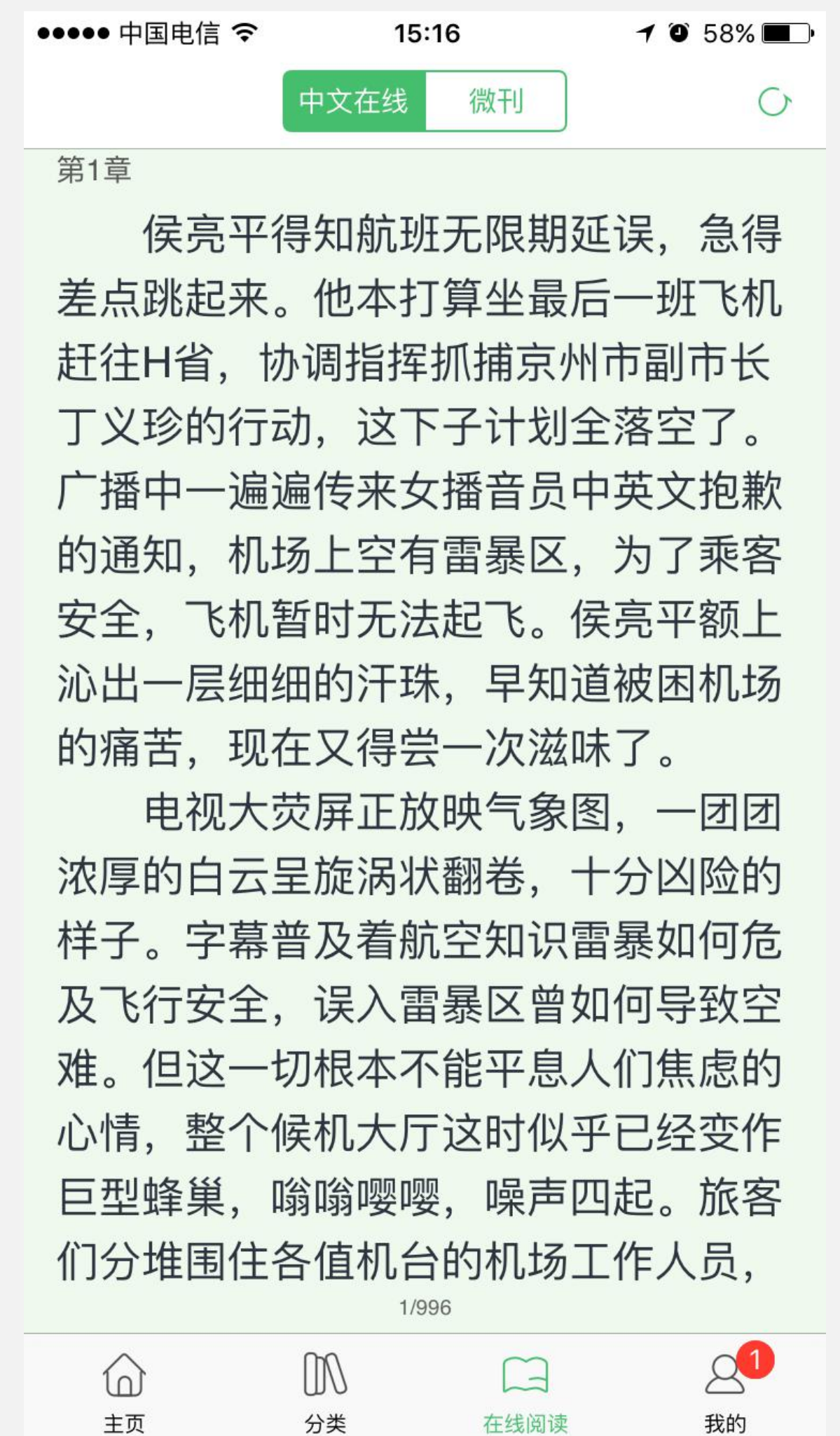


# 在线借书（以书香苏州APP为例）





# 在线阅读（以书香苏州APP为例）





# 在线找书（以支付宝平台为例）



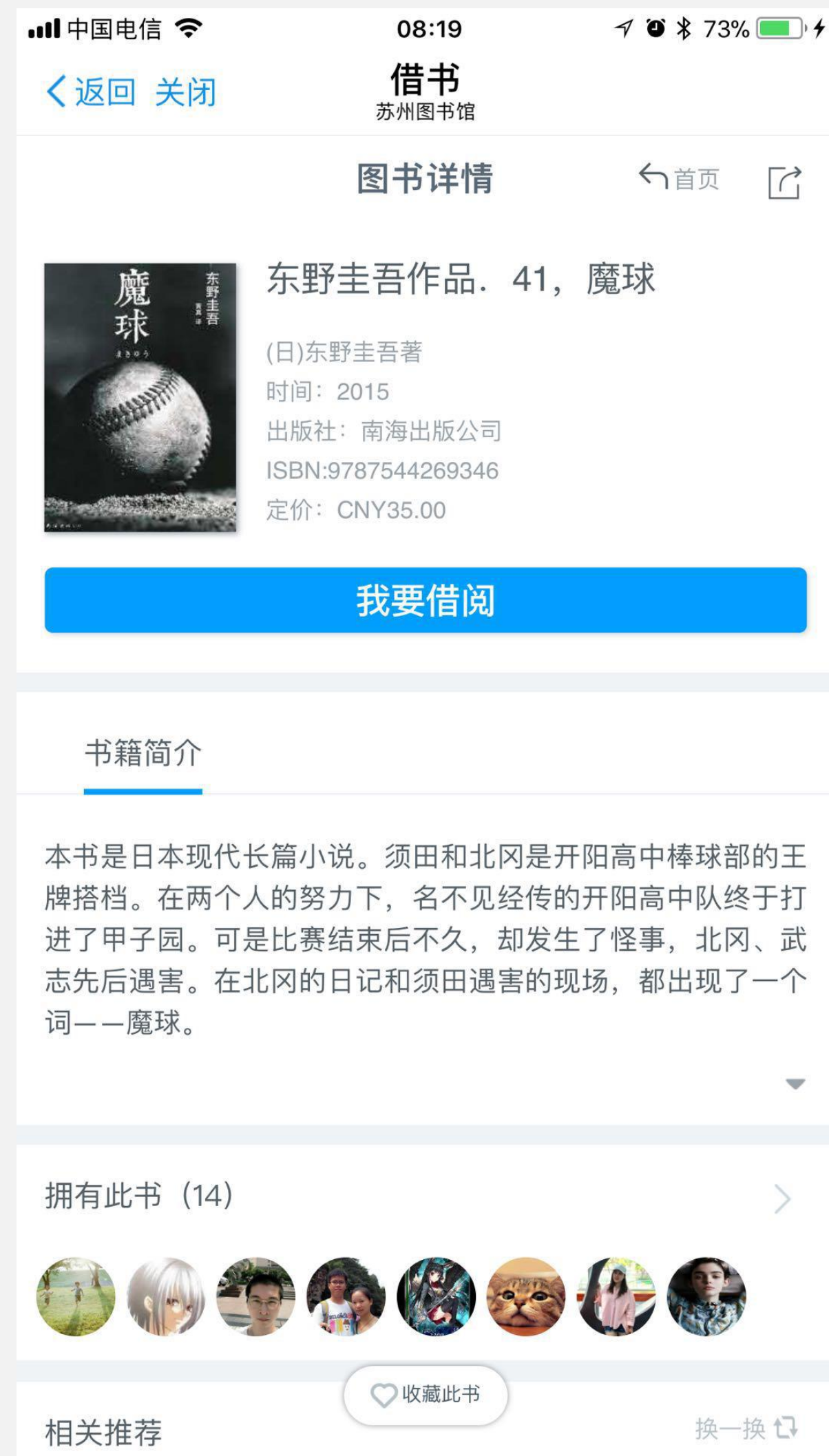


# 在线找书（以支付宝平台为例）





# 借阅（以支付宝平台为例）



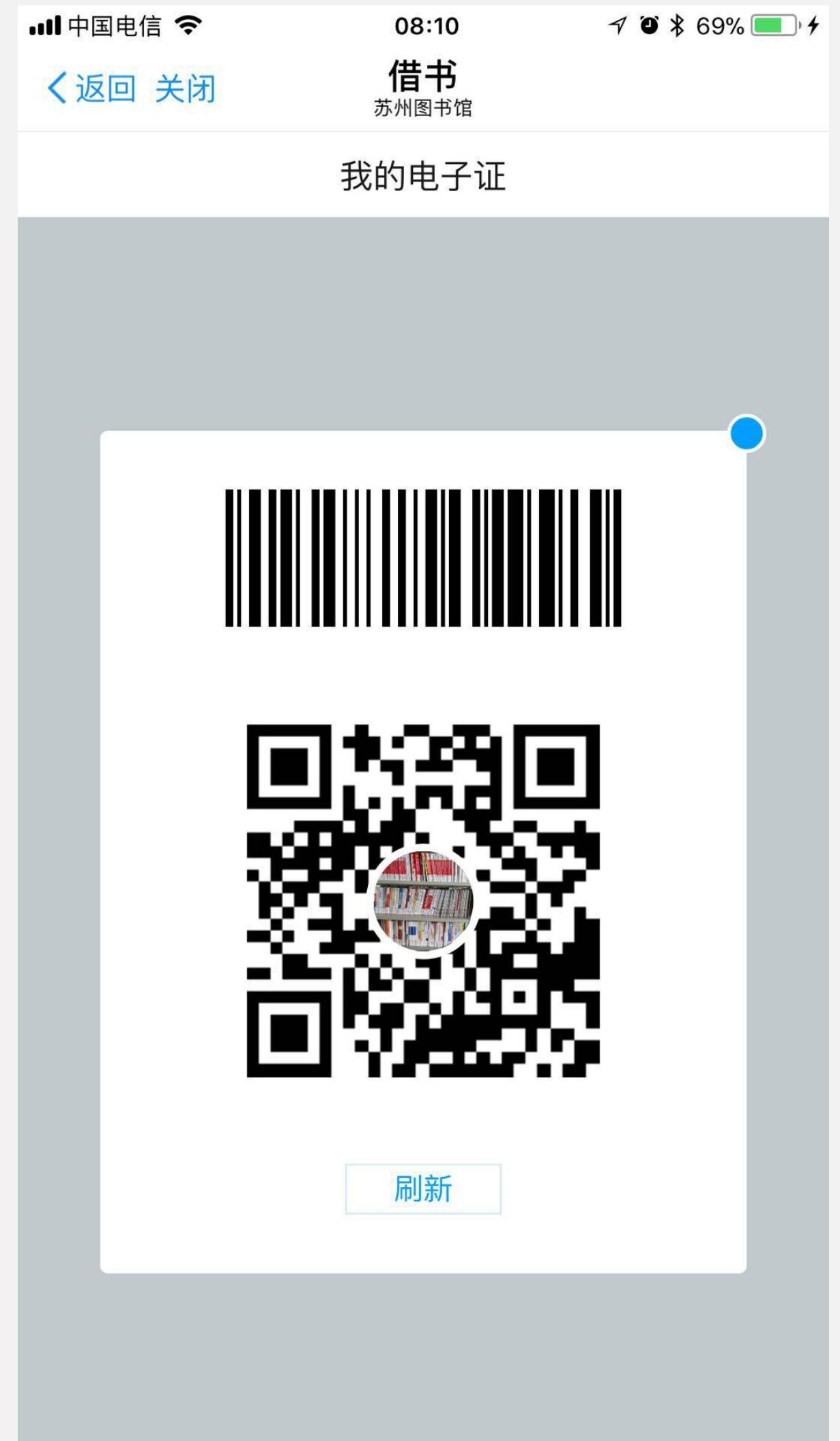


# 借阅（以支付宝平台为例）





# 其它功能（以支付宝平台为例）





# 送书上门（以支付宝平台为例）





# 上门还书





## 自助服务点



2014年第一批自助服务点：  
一套智能借书柜、一台24小时自助还书机和触控屏（读者可以在触控屏上完成借阅）。同时服务点根据需要还可以配备上网电脑、提供无线上网服务等。



# 自助服务点



一代自助柜：支持还书、网借取书



二代自助柜：支持还书、现场借书、网借取书



# 网借投递服务中心和网借书库





# 网借投递服务中心





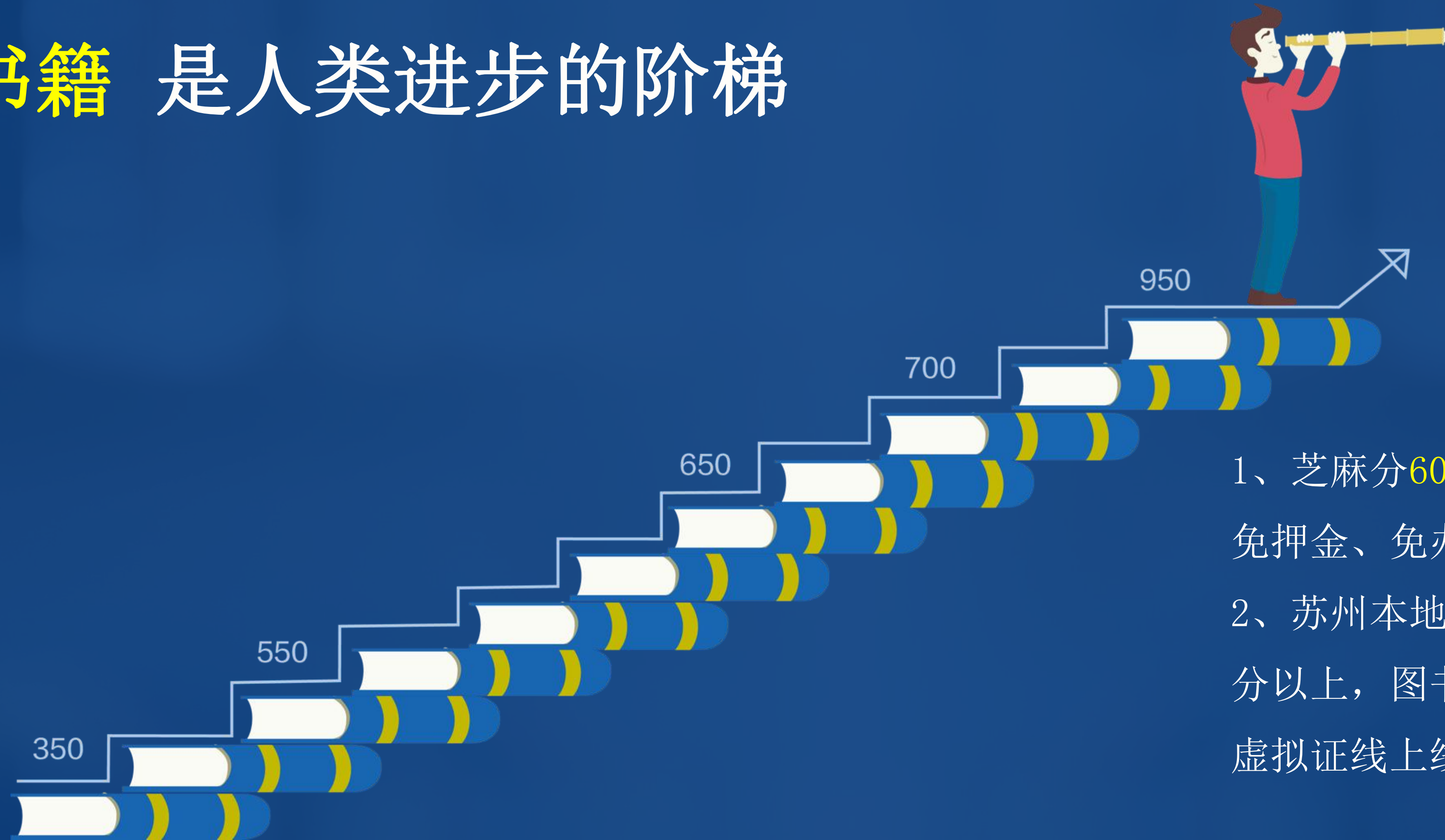
# 取书、还书





借助第三方信用体系，解决用户认证问题

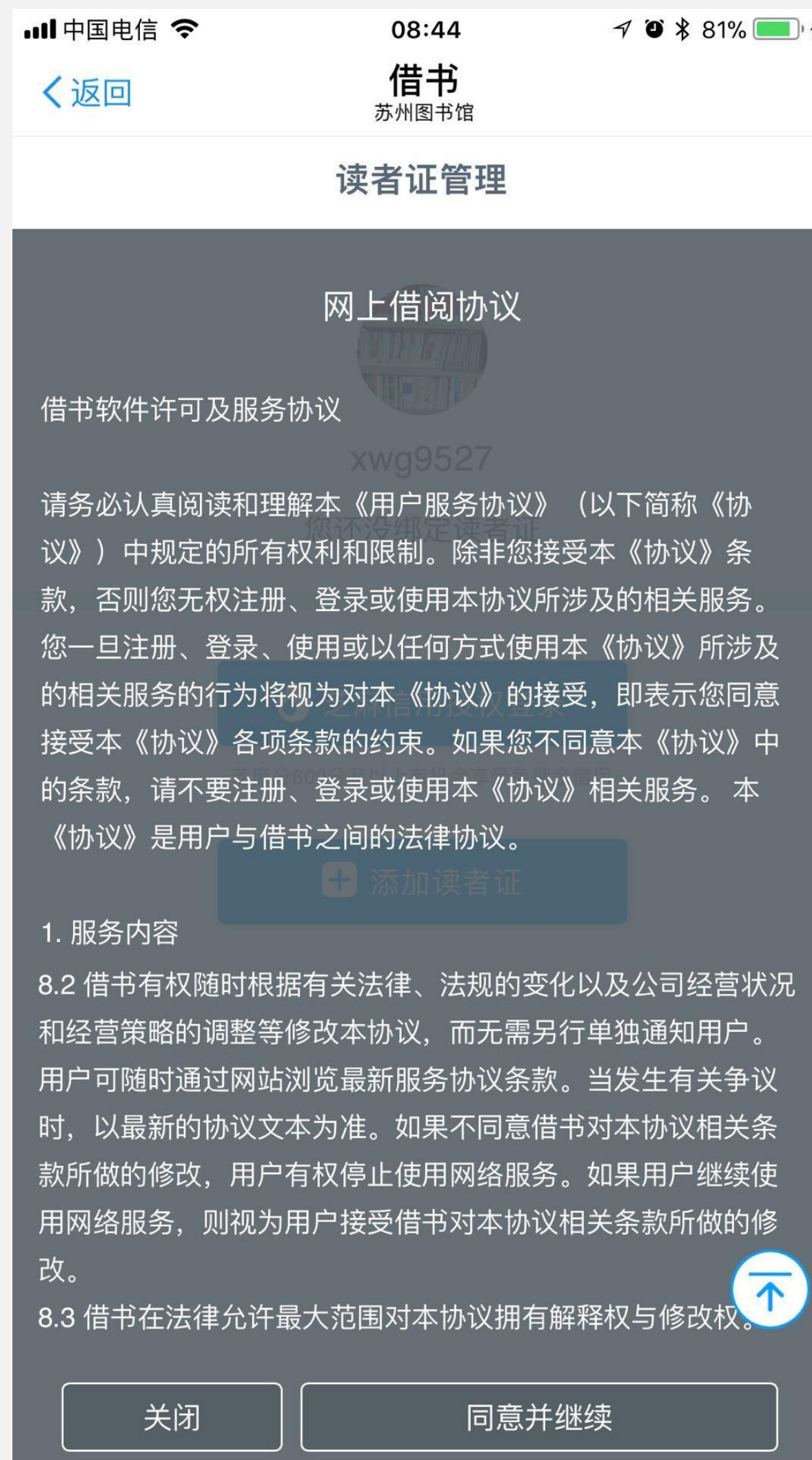
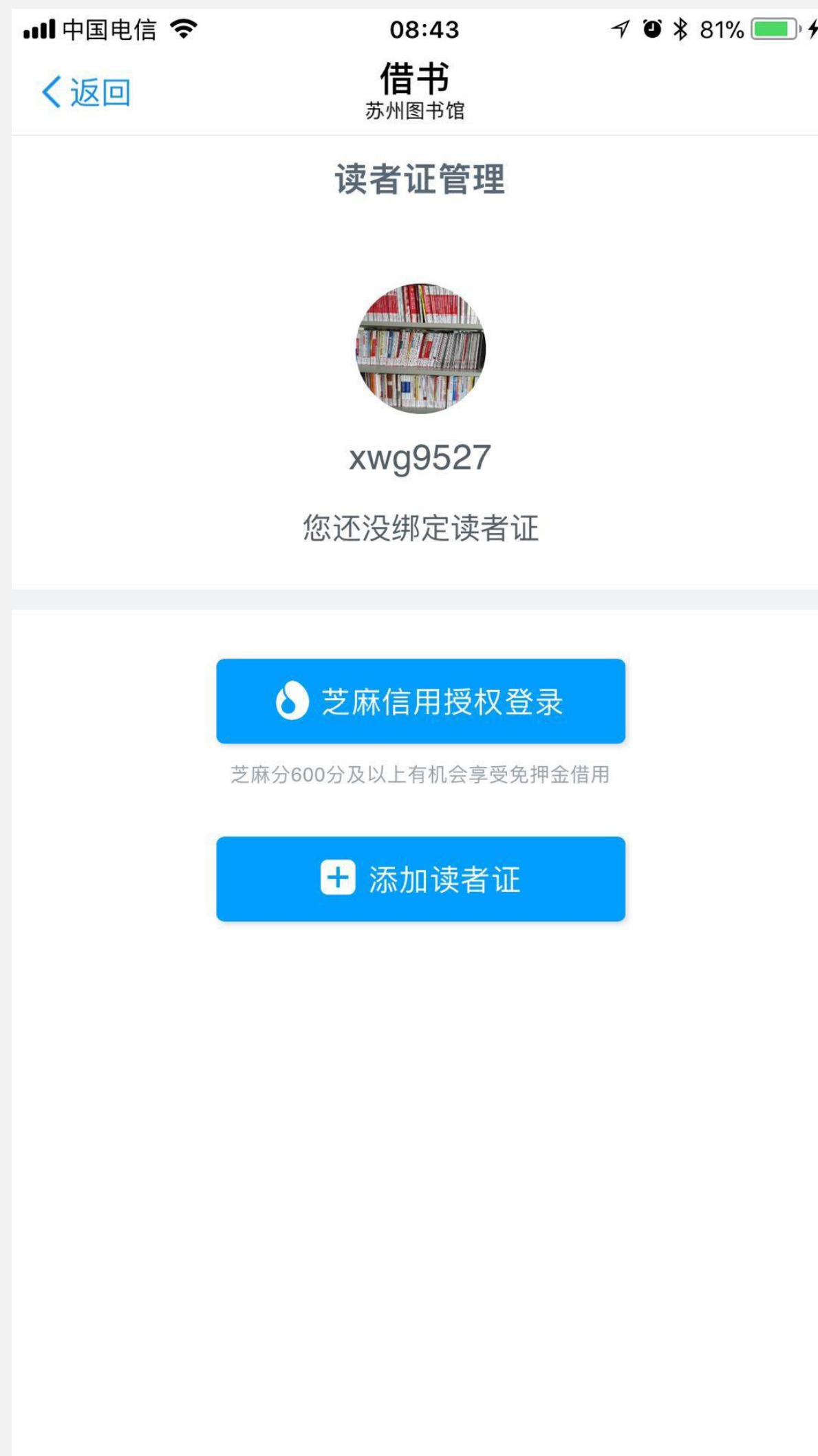
# 书籍 是人类进步的阶梯



- 1、芝麻分**600**及以上，图书馆提供免押金、免办卡、线上借、送上门
- 2、苏州本地信用分——桂花分**100**分以上，图书馆提供免押金办证、虚拟证线上线下借阅等



# 信用借阅





# 智能信用借阅柜



- 240个仓储单元，可存放240册图书
- 支持网线/WIFI/4G等接入方式自带路由器
- 公共场所的室内环境，如学校、图书馆、办公大楼、政府服务大厅、地铁站、高铁站、机场、商场等
- 24小时开放服务

借

取

还

查



# 智能信用借阅柜



就可以通过支付宝扫一扫



借阅

通过支付宝「扫一扫」就可以轻松地完成借阅



借阅

通过支付宝「扫一扫」就可以轻松地完成借阅





# 智能信用借阅柜



## 支付宝扫码借阅



取出/放入图书



扫描条码/RFID感应还书



# 智能信用借阅柜





1 系统介绍

■ 2 系统运行情况

3 未来发展

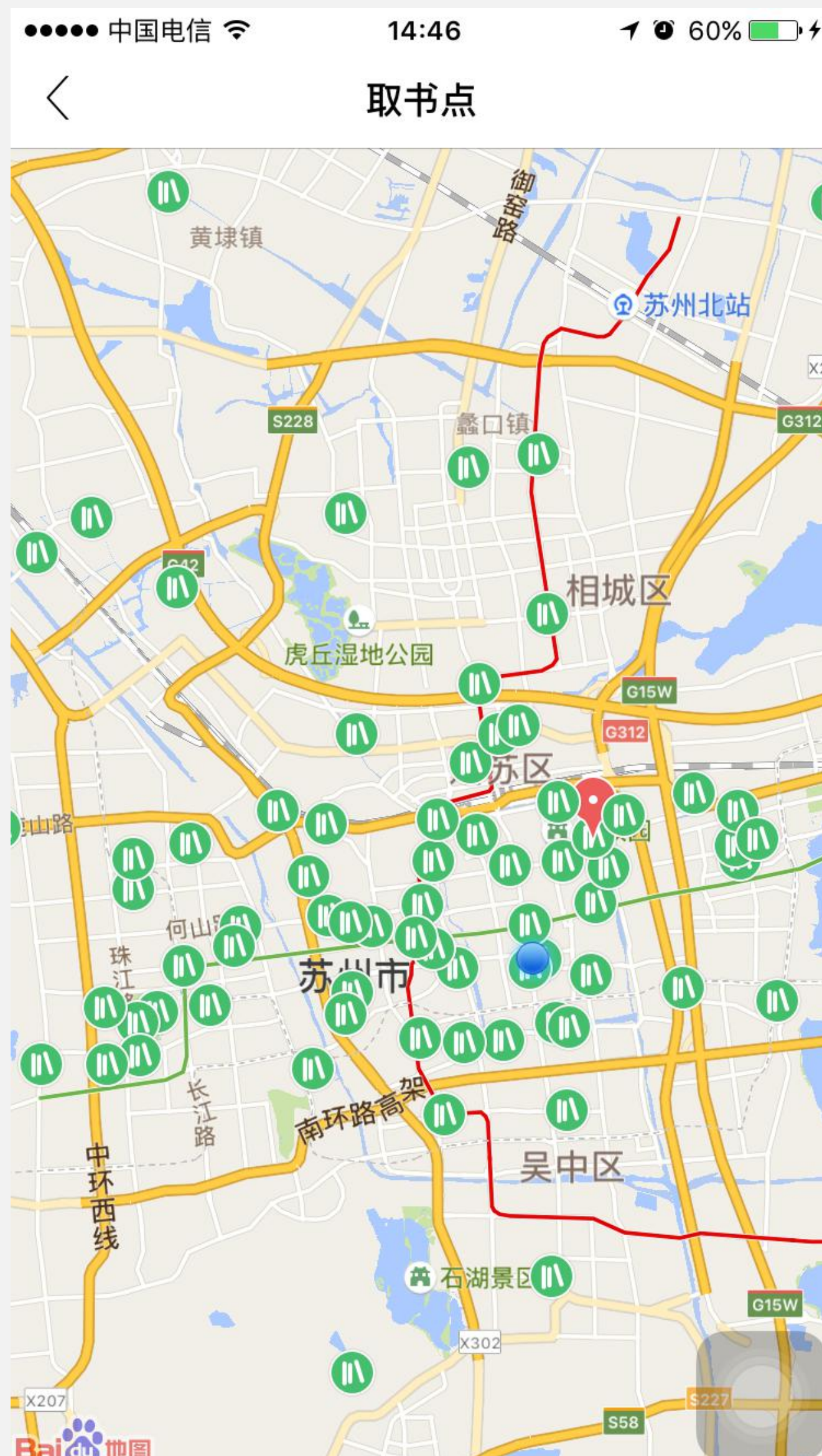


# 运营数据分析（取书服务点）

## 极致体验

1  
分钟借书  
15  
分钟距离取还书

送书上门（付费）



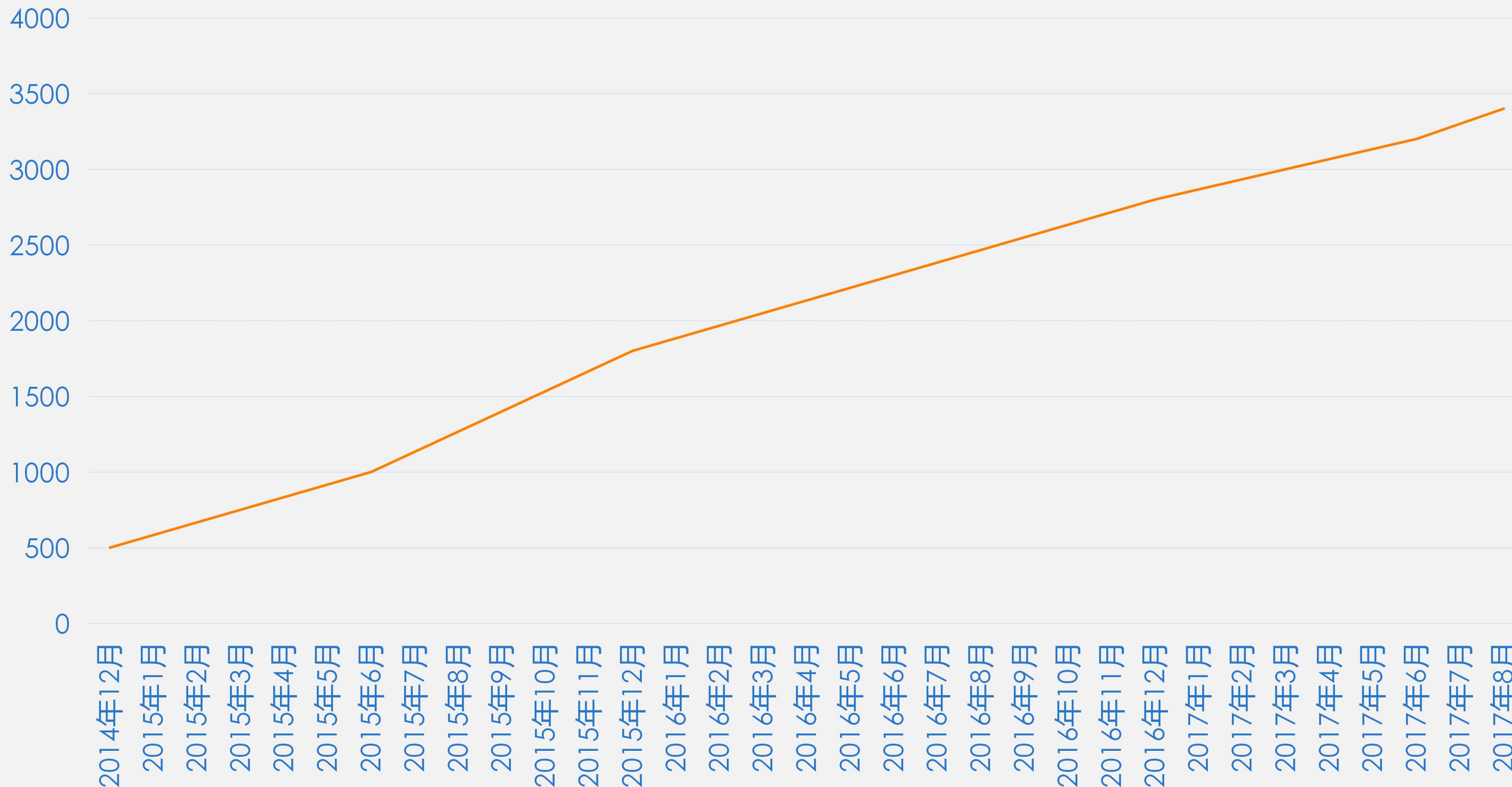
59 分馆服务点  
31 自助服务点  
8 地铁站服务点  
5 社会合作服务点

合计：103个服务点



# 运营数据分析（日均借阅量）

日均借阅量>3000



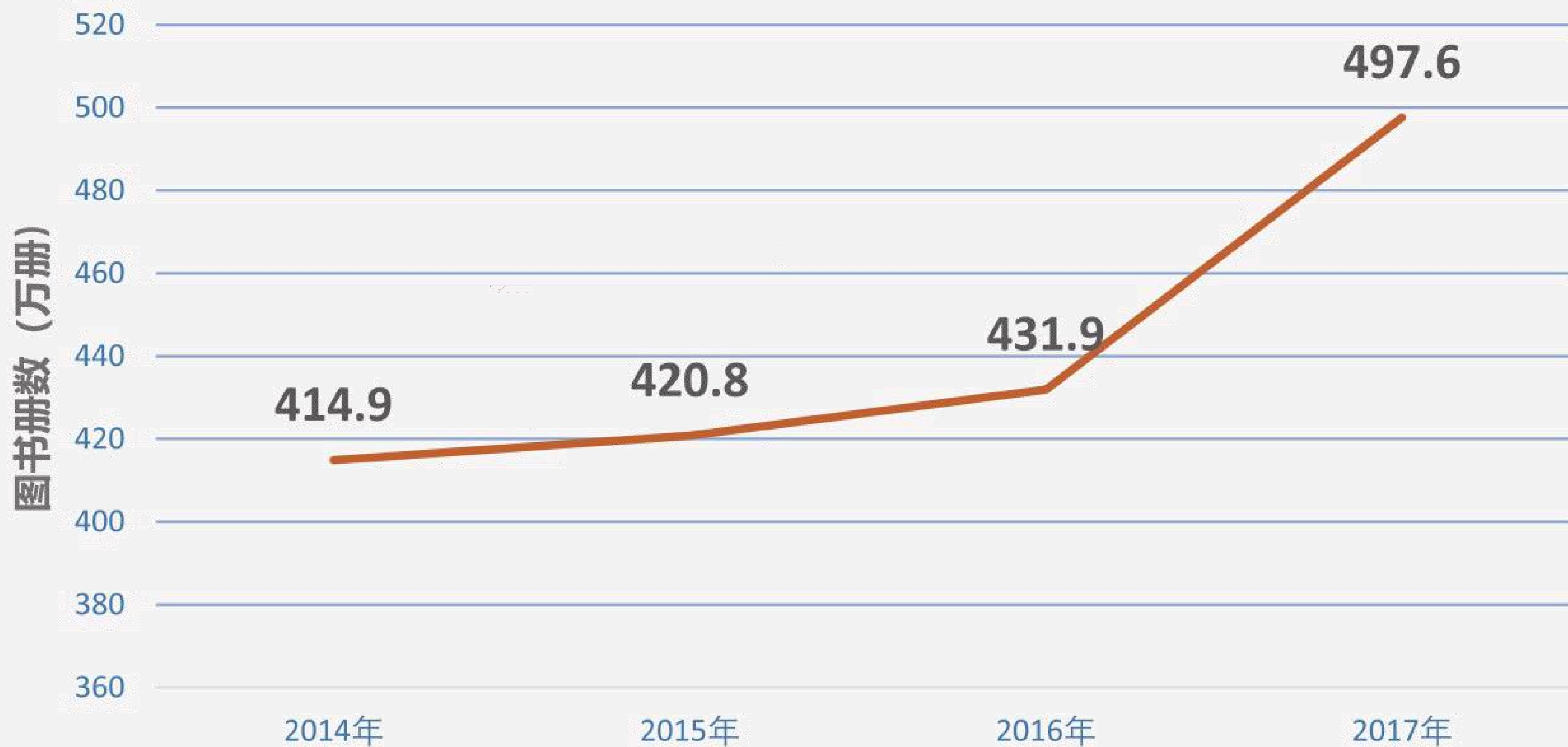
日均：3000+

2017年：122万册



# 运营数据分析（图书借阅册数）

## 2014年-2017年苏州图书馆图书借阅总册数



20%

苏图图书借阅量逐年增加，2017年比2014年环比增长近20%



# 运营数据分析（网借平台借阅册数）

223.5%

2014年-2017年，苏图网借册数年均增长率超过223.5%

24.5%

网借册数占总借阅量比例从0.87%攀升至24.5%

## 2014年-2017年苏图网借平台借阅册数



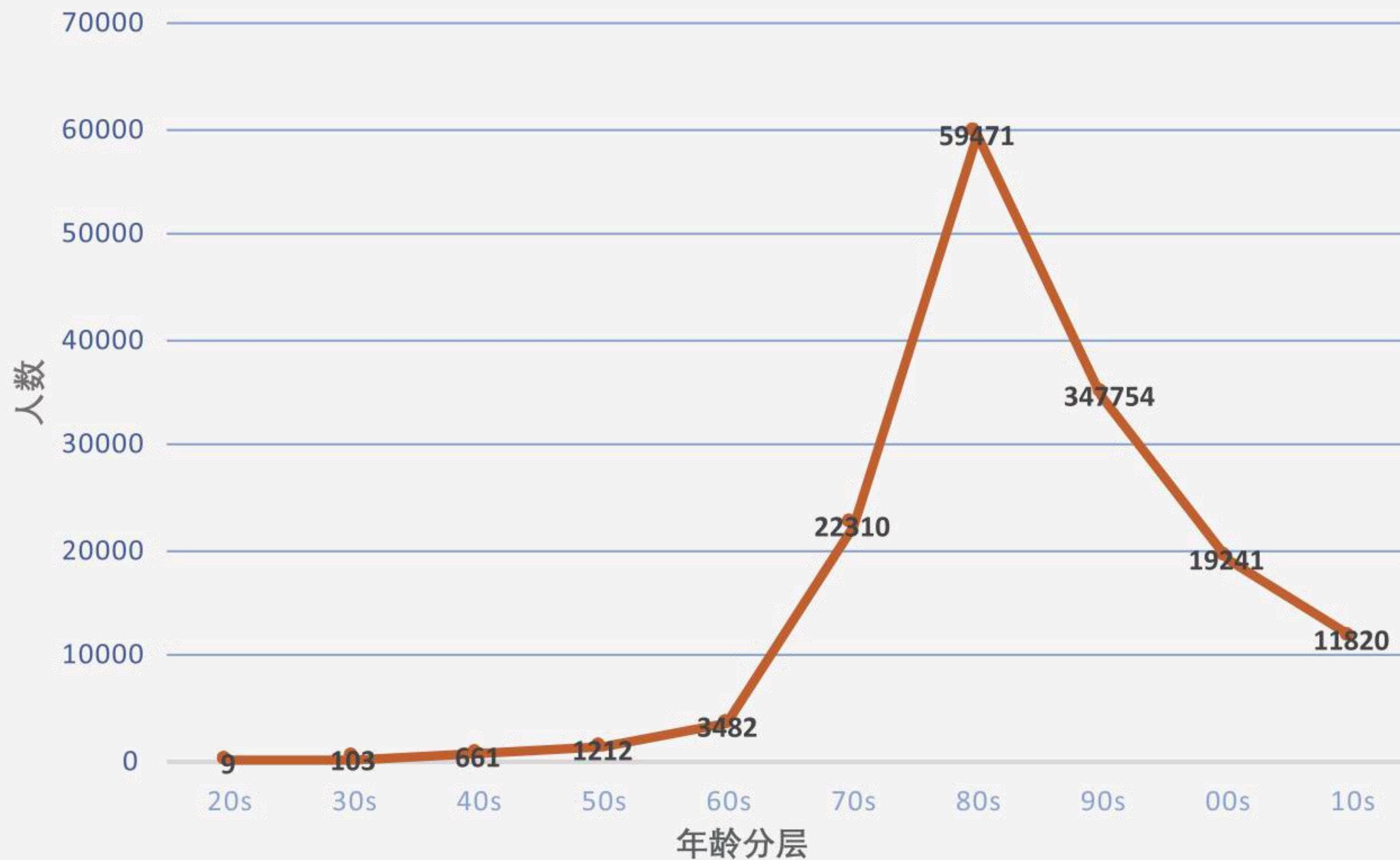


61.8%

80、90后网借读者占比  
61.8%

40岁以下的群体，占比高  
达86%

## 苏图网借读者数量及年龄分布



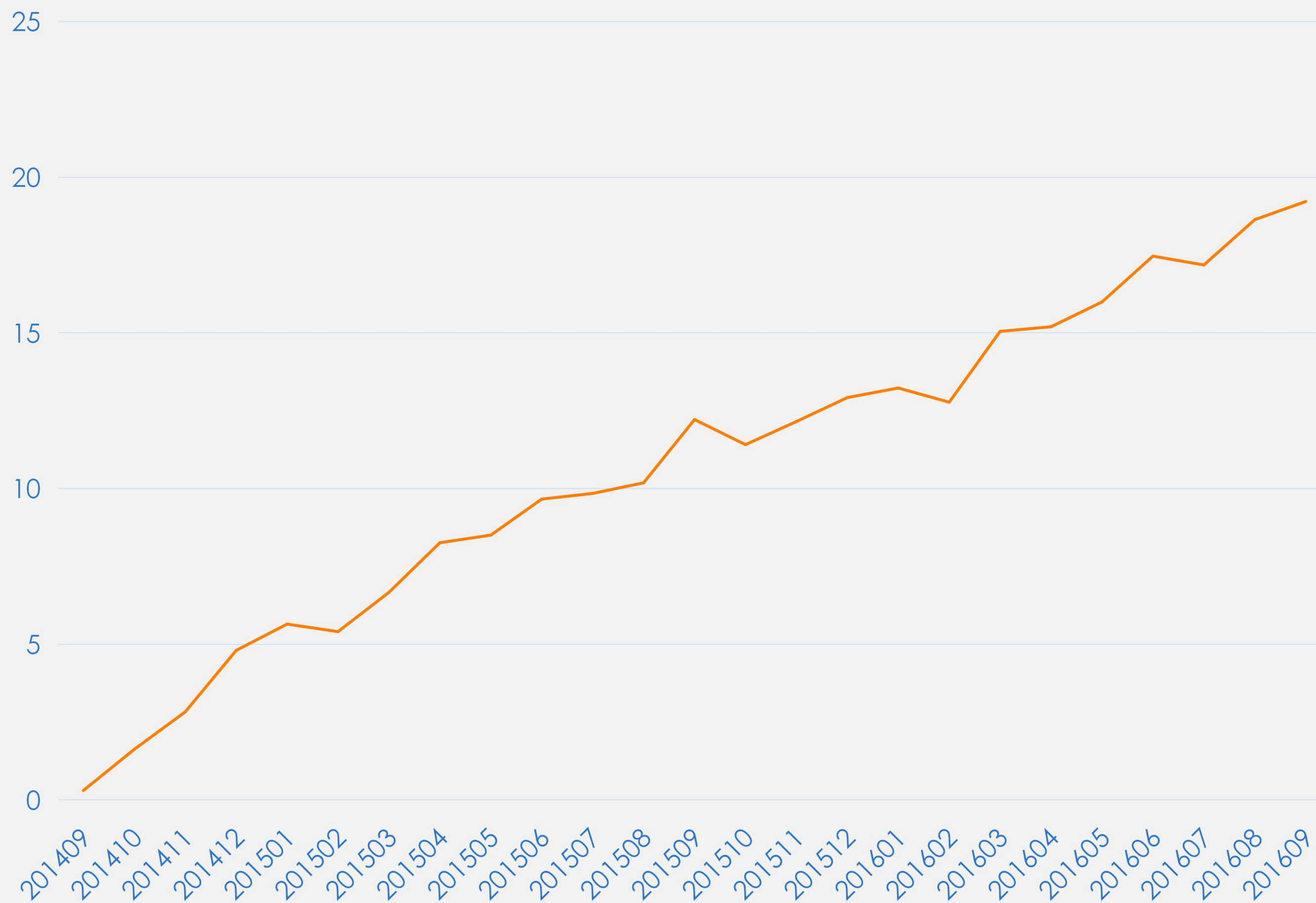


19.2万  
活跃读者

50%

网借平台的用户一半为新增的活跃用户，这些用户第一次图书馆的借书体验是通过网借平台开始的。

## 线上借阅率





## 主要创新点

- 改变了传统的图书馆服务模式。突破时间、地点限制；从“来借书”到“去送书”。
- 创新了公共文化服务方式。是公共图书馆数字文化服务的一种创新模式；是在场、实体和在线、数字“两轮驱动”；是图书馆公共文化服务的进一步延伸和拓展。
- 一种节约高效的服务模式，提高了图书馆的资源和服务的利用效率。
- 将公共图书馆的图书借阅与个人信用结合在一起，在方便读者借阅的基础上减少了读者的违约概率。



## 取得的成绩

苏州图书馆“网上借阅社区投递”系统上线之后获得了广大市民的一致认可和好评，2015年、2016年、2017年连续三年被列为苏州市政府实事工程项目。

- 项目2014年11月荣获“2014年度全民阅读活动创新奖；
- 项目2015年10月荣获2015创客天堂移动互联网创新创业大赛最佳生活服务应用奖；
- 项目荣获2015年度苏州市精神文明建设十佳新事荣誉称号；
- 项目服务团队在2016年度苏州市区群众文化活动扶持项目中获群众文化“优秀团队”称号；
- 项目2016年入选江苏省优秀全民阅读新媒体推广平台；
- 项目2016年8月在首届苏州市群众文化“繁星奖”评比活动中荣获公共文化服务项目奖；
- 项目荣获2016第十一届苏州阅读节优秀活动奖；
- 项目2016年12月在第七届江苏省公共图书馆优秀服务成果评奖中，荣获一等奖；
- 项目2018年获第一届公共图书馆创新创意征集推广活动最佳创新奖。



1 系统介绍

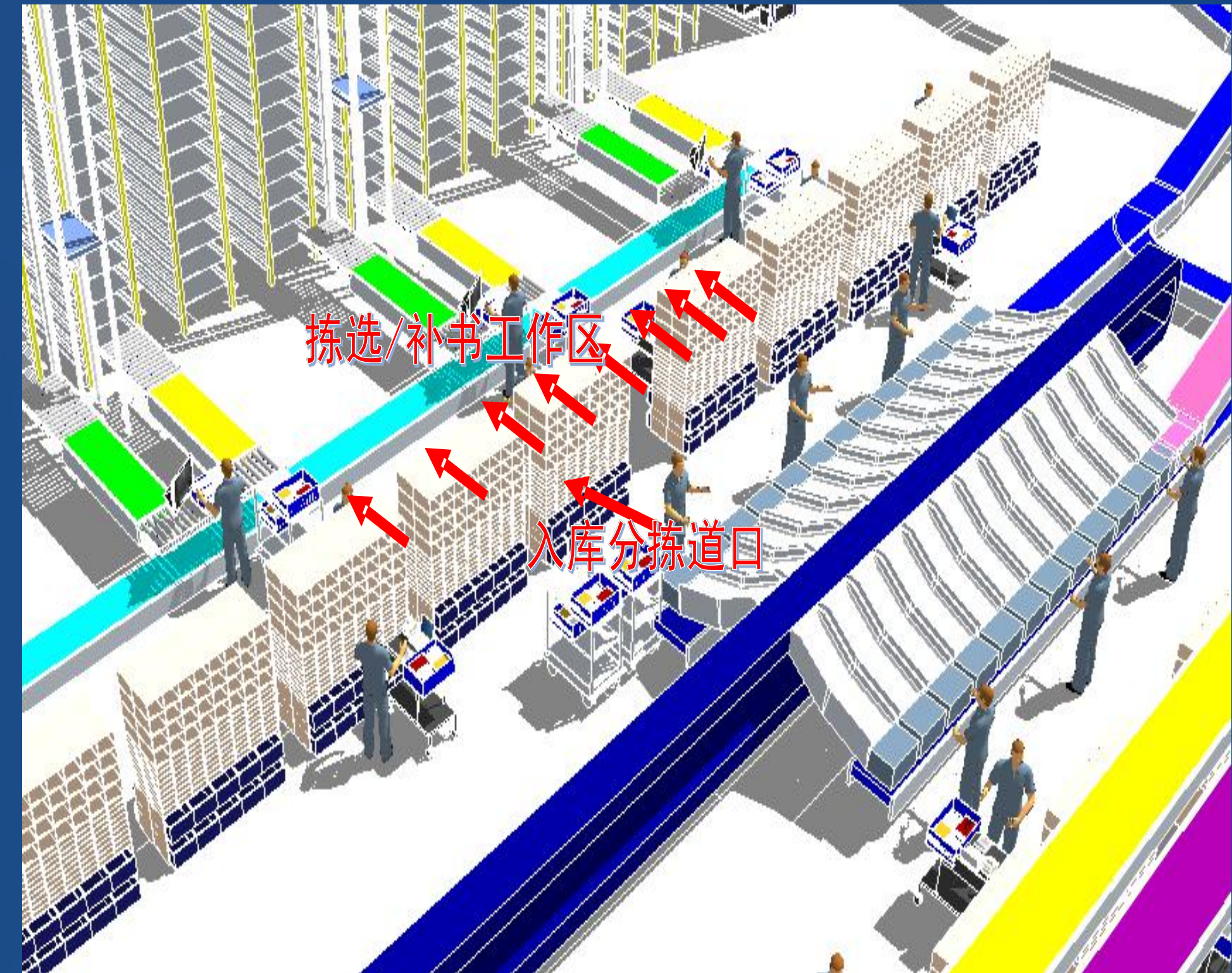
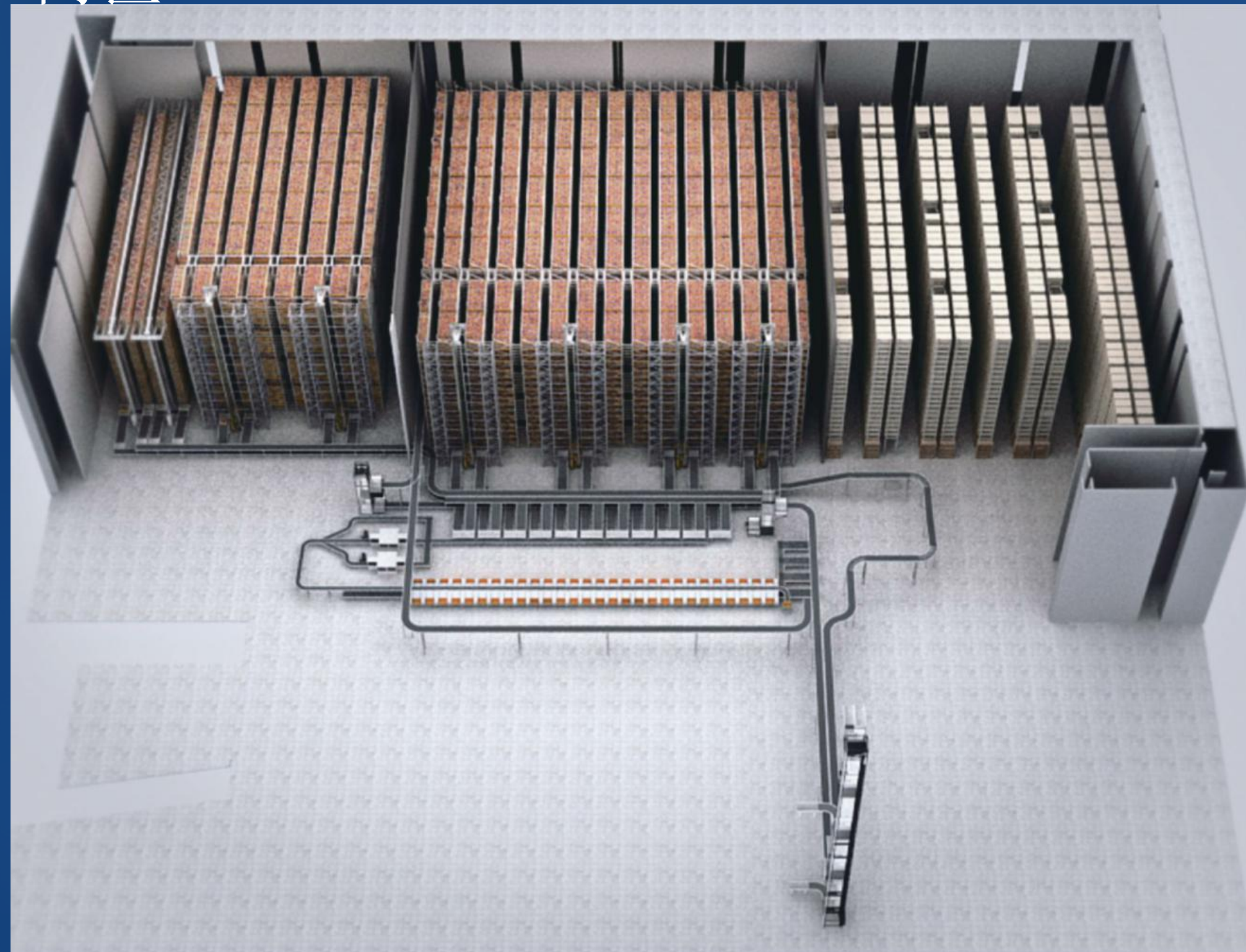
2 系统运行情况

■ 3 未来发展



# 自动化智能书库

自动化书库对接网借平台和图书馆业务管理系统，读者通过网借系统借阅书库内的图书。系统根据读者订单自动将书籍所在书箱通过传送带传送到拣选台，经分拣、塑封、打标后传送给读者。该系统填补了国内空白，全国第一个自动化智能书库（馆藏700万册图书，藏书密度高达2000册/平方米）将于2018年底在苏州第二图书馆问世。





# 分享





谢谢！

基于信用的网上借阅社区投递系统

阅读让中国更美好，信用网借让阅读更轻松。