

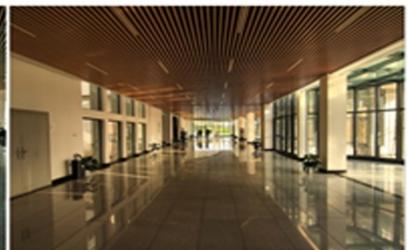
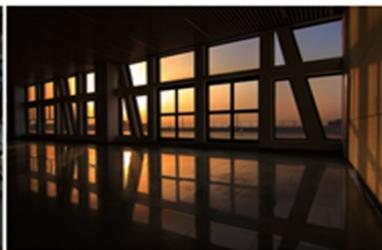


西安电子科技大学
XIDIAN UNIVERSITY

图书馆
Library

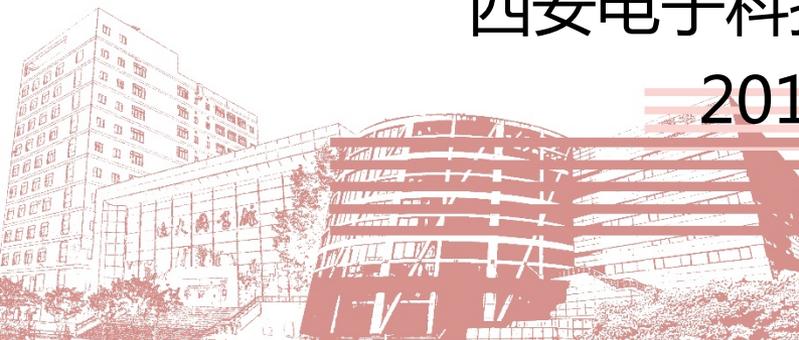


高校图书馆传统服务向O2O服务转型 案例分享



西安电子科技大学 刘汝翠 黄小强

2018年6月8日





案例背景介绍



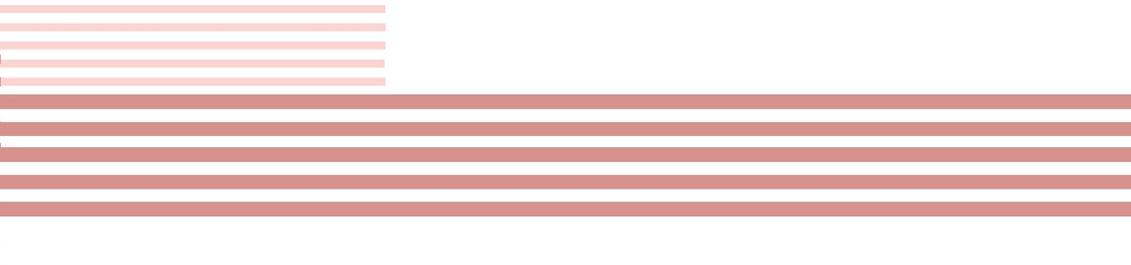
实施过程简介



实施效果及分析



结语





案例背景介绍



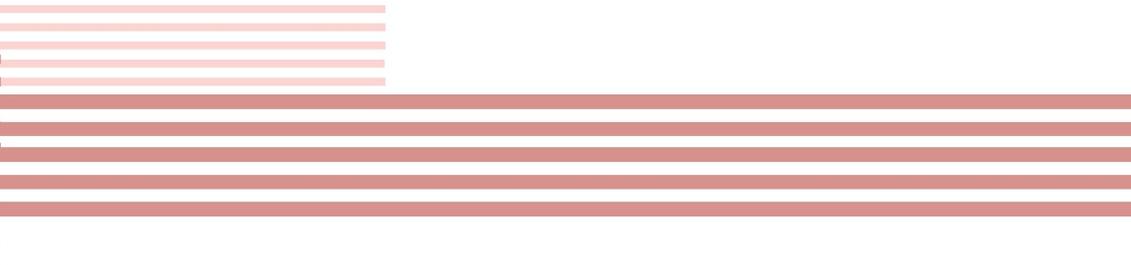
实施过程简介



实施效果及分析



结语





一.案例背景介绍

1. O2O的概念

O2O即Online To Offline（在线离线/线上到线下），是指将线下的商务机会与互联网结合，让互联网成为线下交易的平台，这个概念最早来源于美国。O2O的概念非常广泛，既可涉及到线上，又可涉及到线下，可以通称为O2O。

2013年O2O进入高速发展阶段，开始了本地化及移动设备的整合和完善，于是O2O商业模式横空出世，成为O2O模式的本地化分支。



-----来源：百度百科





一. 案例背景介绍

2. 案例背景介绍

纸质图书借阅量每年大幅下降

馆员

读者想看的书，图书馆如何快速满足？

如何快速、全面了解读者需求？

如何提供个性化服务，吸引读者？

如何掌握服务效果？

如何考评工作人员？

学生助管、图书馆新员工如何快速进行图书上架？

.....



VS

读者

检索到的图书，书架上找不到！

新书上架太慢了！

高峰期，借还图书需要排队！

推荐购买的书，怎么还没来？

图书逾期、预约图书等没有及时的通知提醒

图书资源不全时，反馈渠道在哪里？

咨询问题时，馆员一问三不知或态度不好怎么办？

.....





案例背景介绍



实施过程简介



实施效果及分析



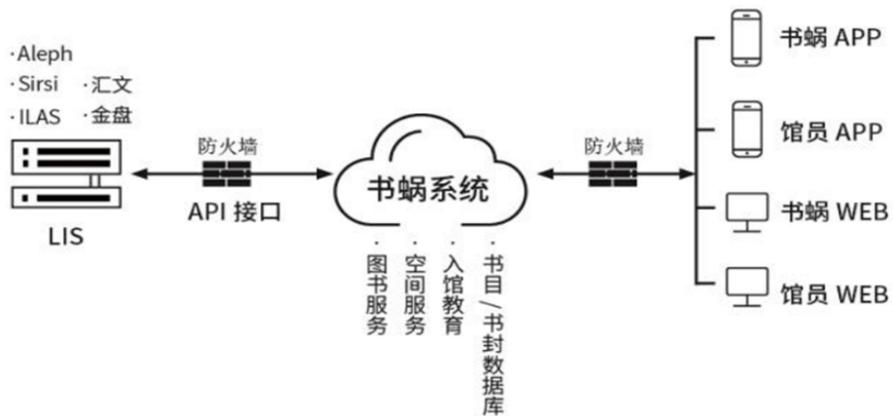
结语



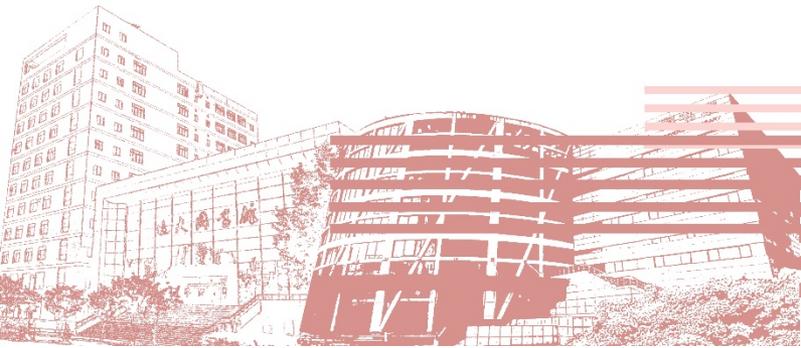


系统框架设计思路

系统总体构架图



图书馆O2O服务系统框架图





(二)

功能整合策略

- 结合实际业务需求，O2O系统整合了传统的图书查询、续借、预约、荐购、点评等基础功能。
- 创新性地开发了手机借书、图书转借、图书调拨、帮我找书、先读为快、帮我送书等功能模块。
- 据当时的调研，将此10余项纸质图书服务整合在一个移动服务系统中且真正实现的，此APP为国内首创。

1

手机借书



2

图书转借



3

图书调拨



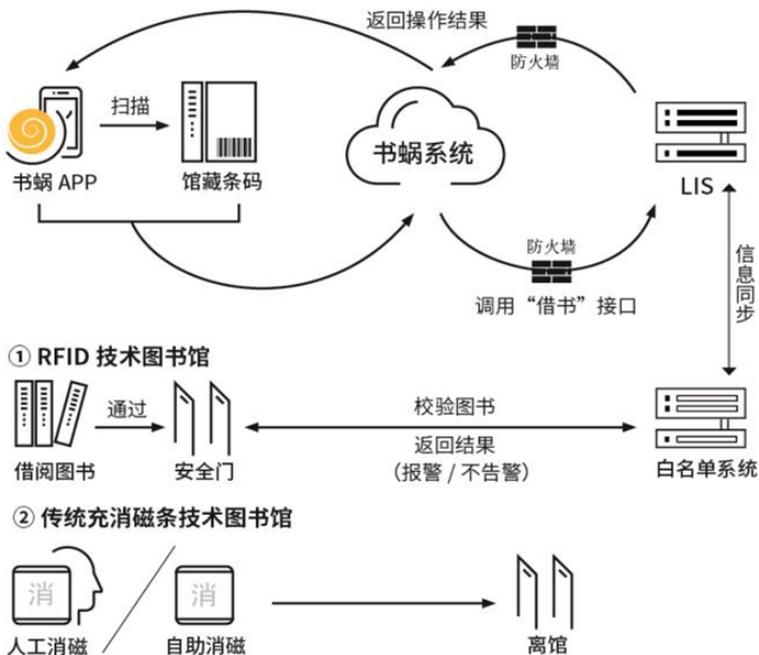


(三)

技术实现

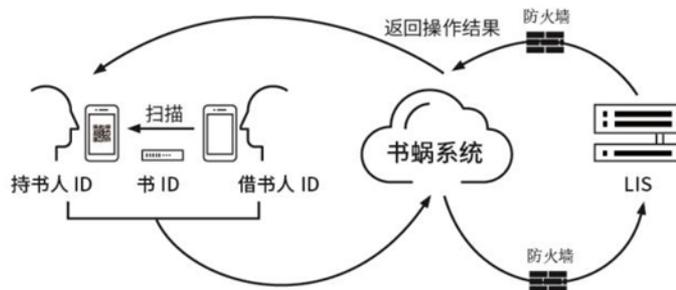
1. 手机借书

借书实现框架图



2. 图书转借

转借实现框架图





案例背景介绍



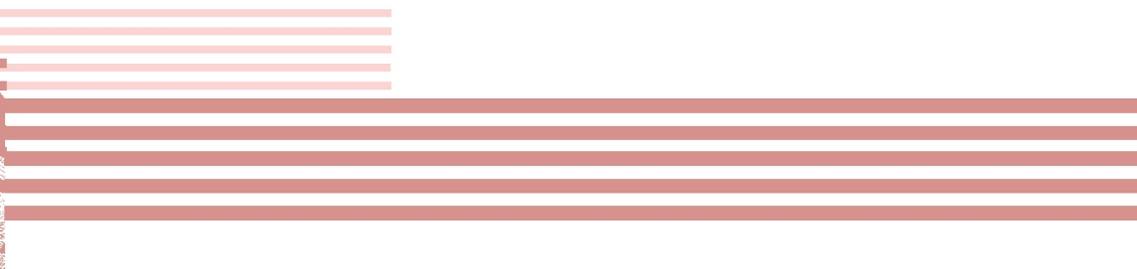
实施过程简介



实施效果及分析



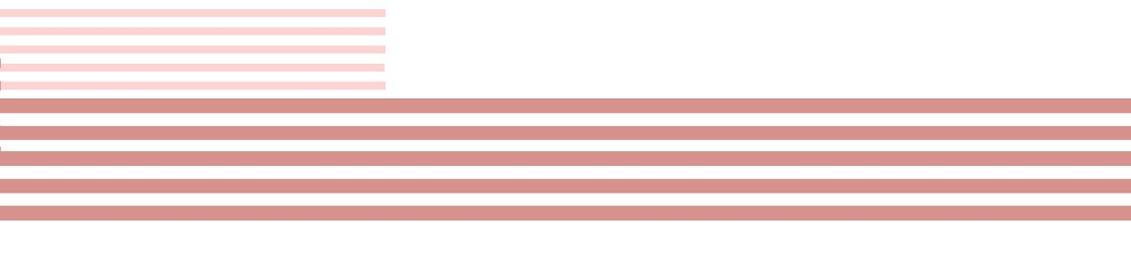
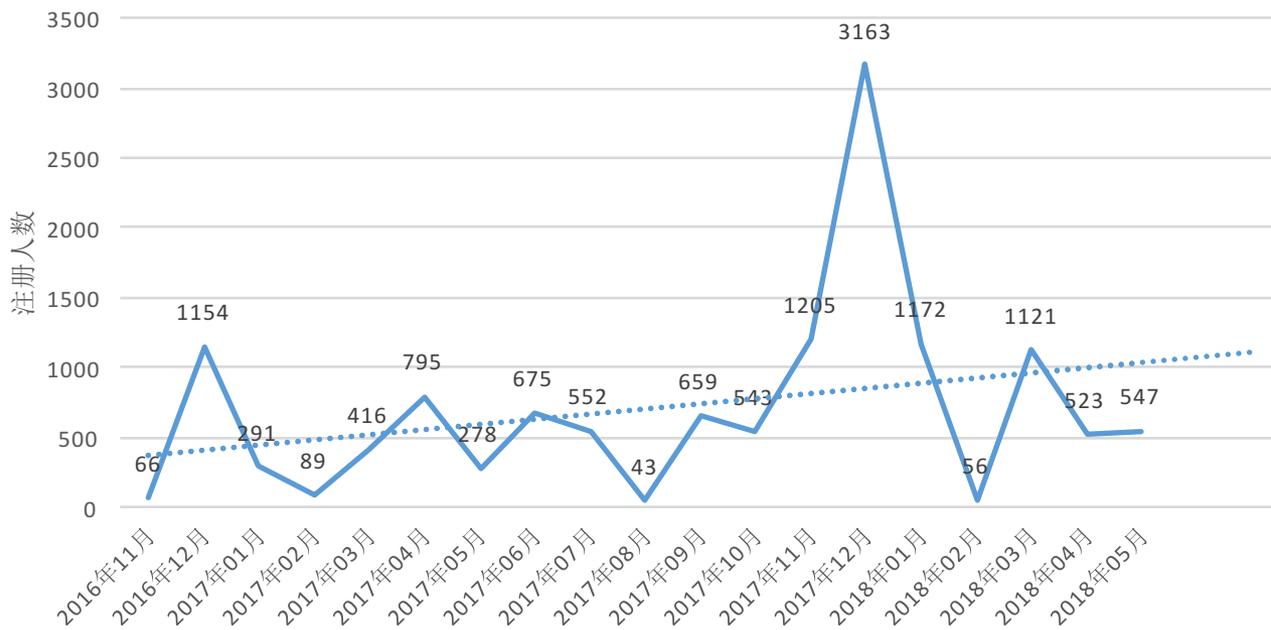
结语





注册人数——持续增加

每月注册读者人数及趋势图





注册人数——持续增加

1

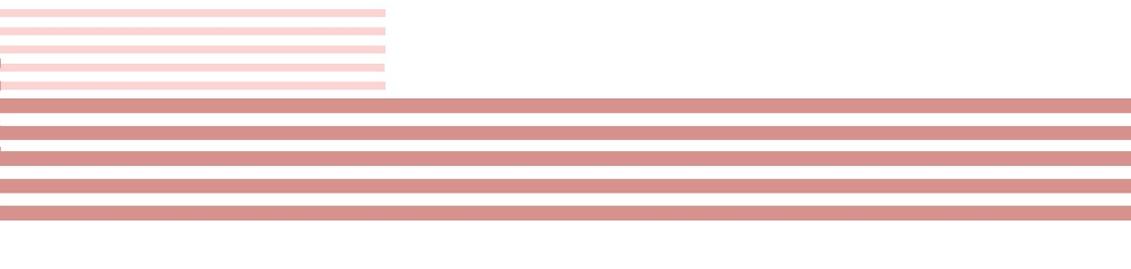
APP注册用户持续增加：截止6月5日注册读者13386人。

2

该系统自2016年11月4日试运行以来，不断得到读者认可，月注册人数在2017年12月达到3163人次之多，月均注册人数整体呈上升趋势。

3

读者自主注册趋势明显，用户习惯逐渐养成。

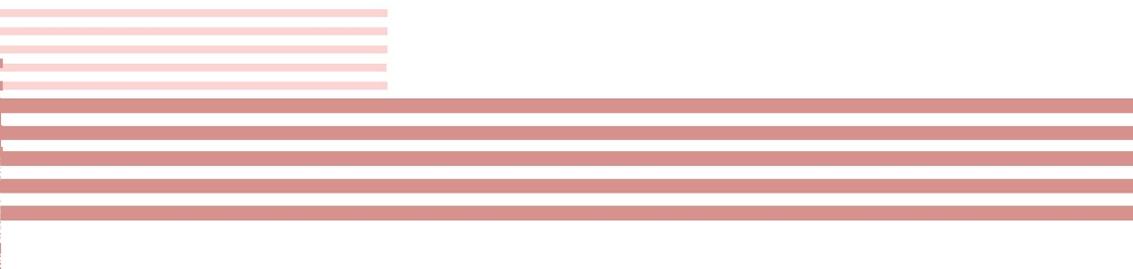
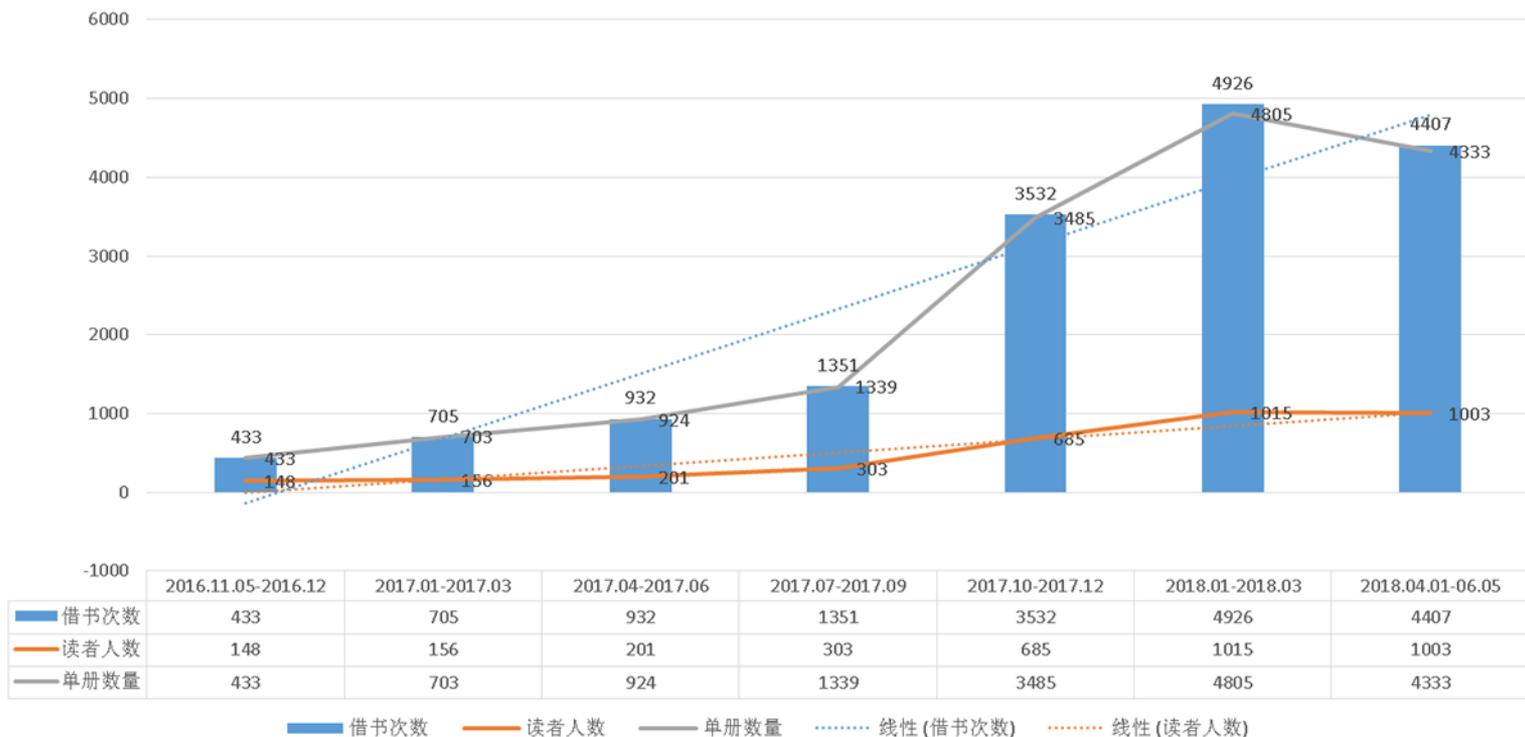




(二)

手机借书——时尚便捷

读者“手机借书”使用趋势图

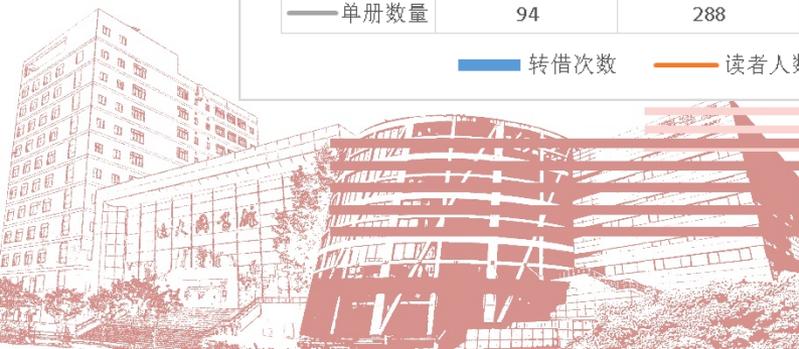
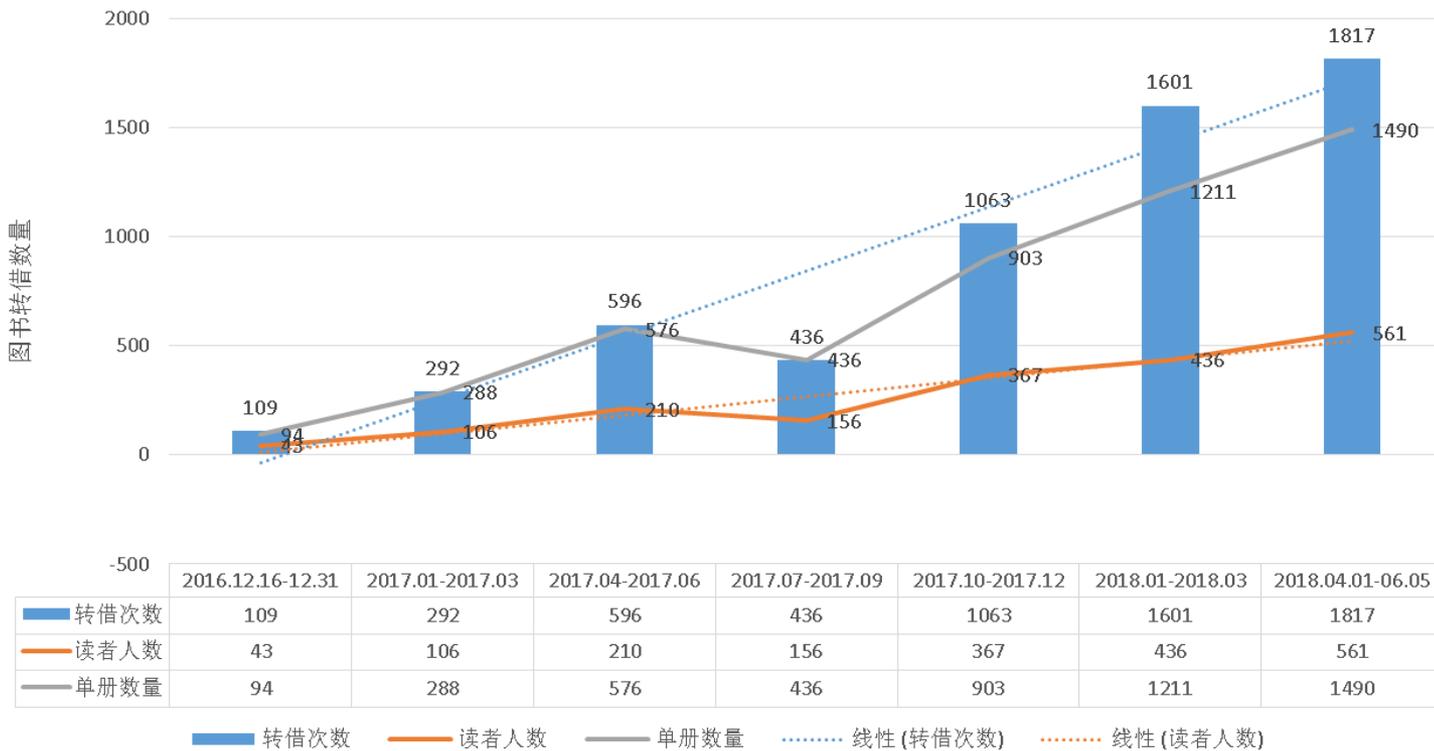




(三)

图书转借——双赢的借阅模式

“图书转借”使用趋势图

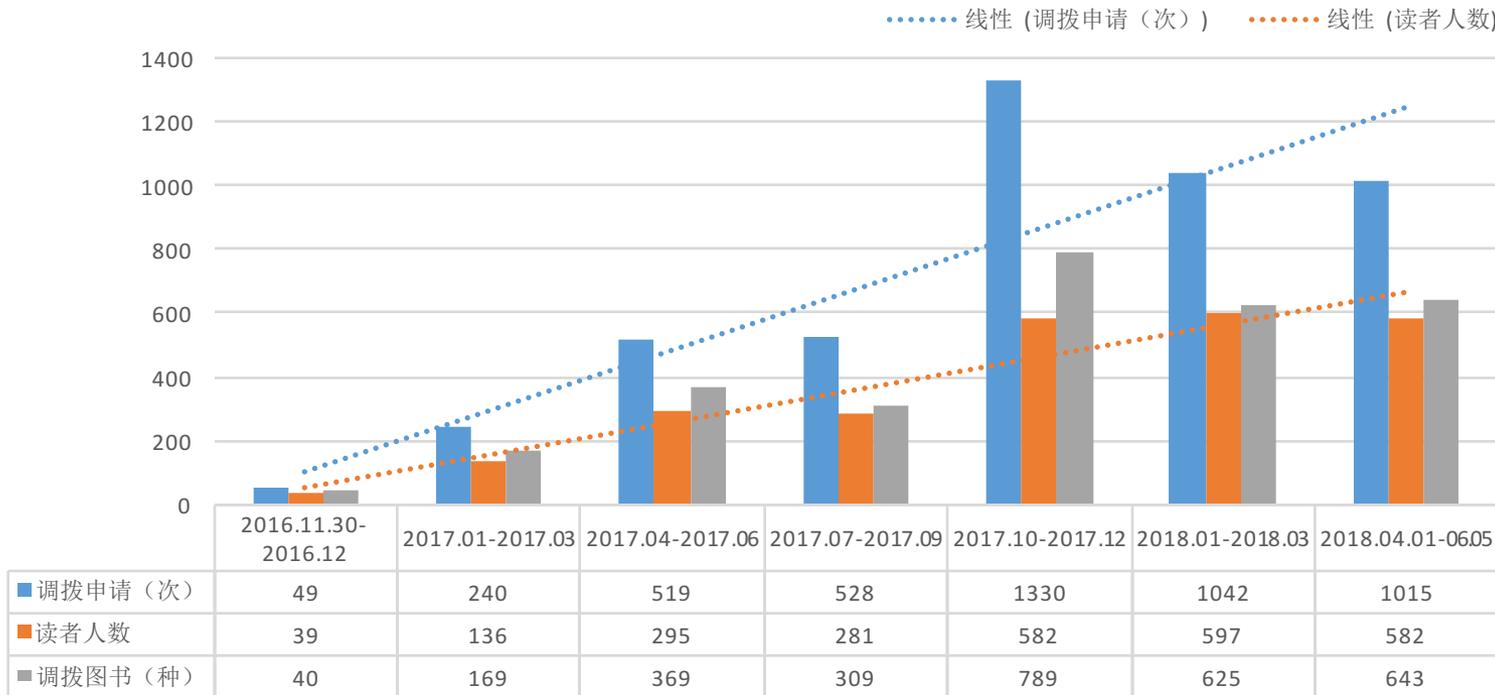




(四)

图书调拨——读者驱动的典藏优化模式

“图书调拨”使用趋势图

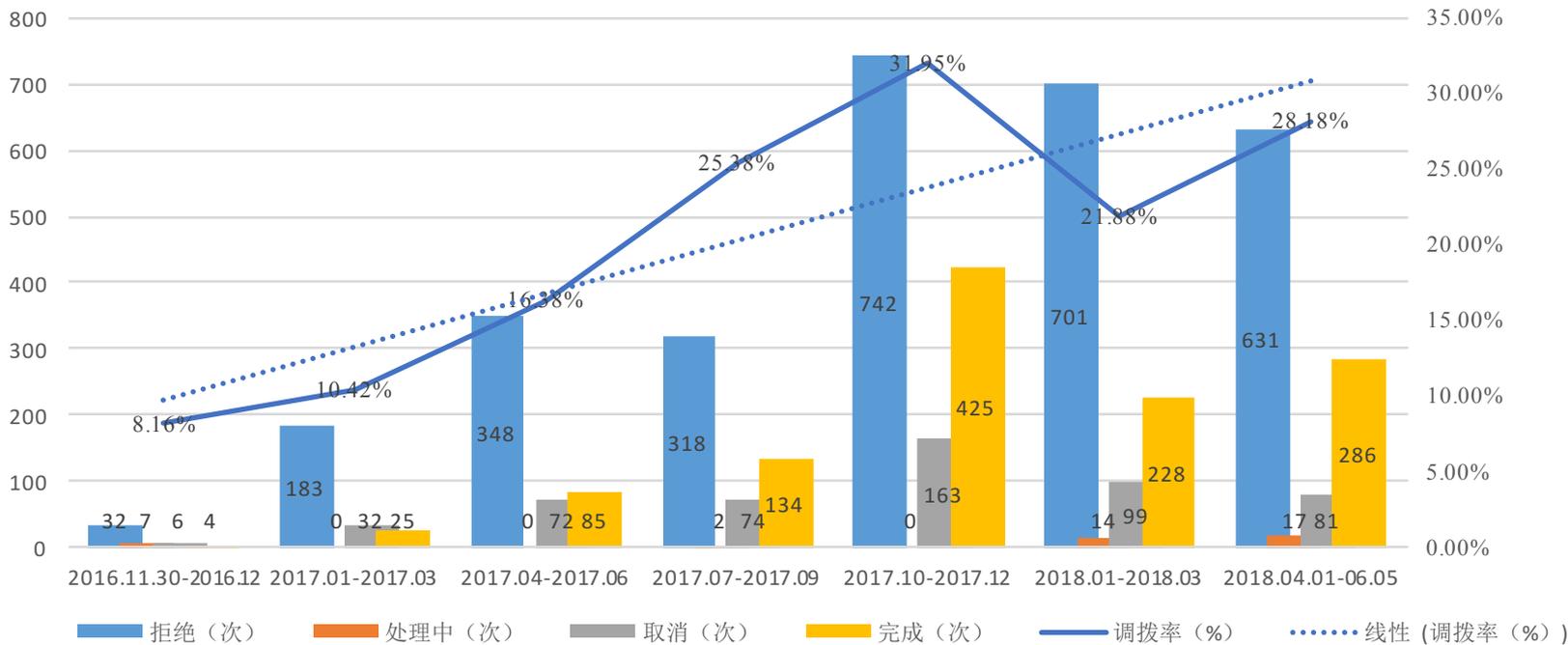




(四)

图书调拨——读者驱动的典藏优化模式

调拨状态分类示意图



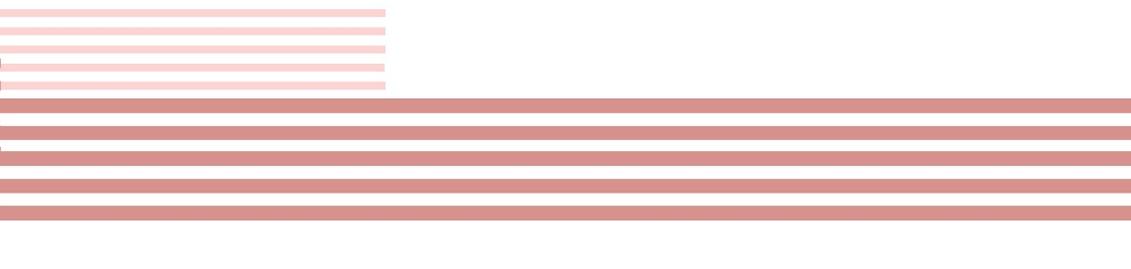
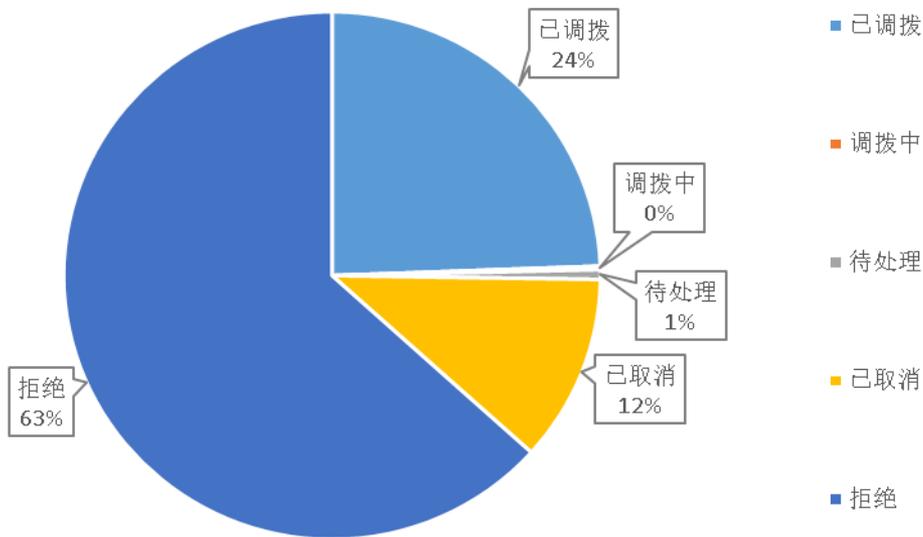


(四)

图书调拨——读者驱动的典藏优化模式

已调拨	1205
调拨中	11
待处理	29
已取消	565
拒 绝	3124

调拨申请处理状态示意图





(四)

图书调拨——读者驱动的典藏优化模式

1

读者调拨是刚性需求，图书馆提供调拨渠道有利于优化馆藏布局，能更好地促进读者借阅

2

馆员典藏质量有待提高

3

读者调拨申请需仔细甄别，需合理的调拨制度作保障

4

调拨功能的启用，使馆员的工作量大增

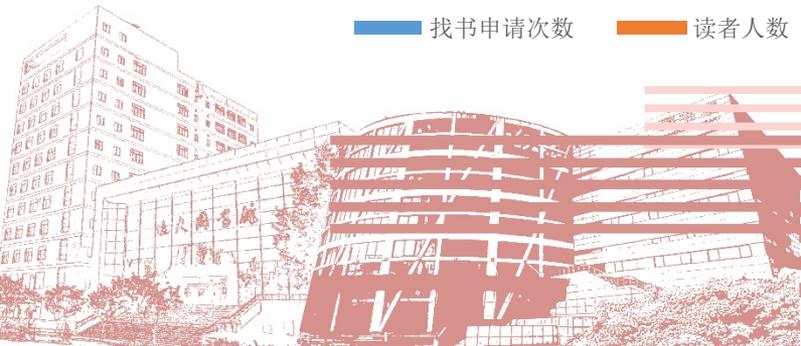
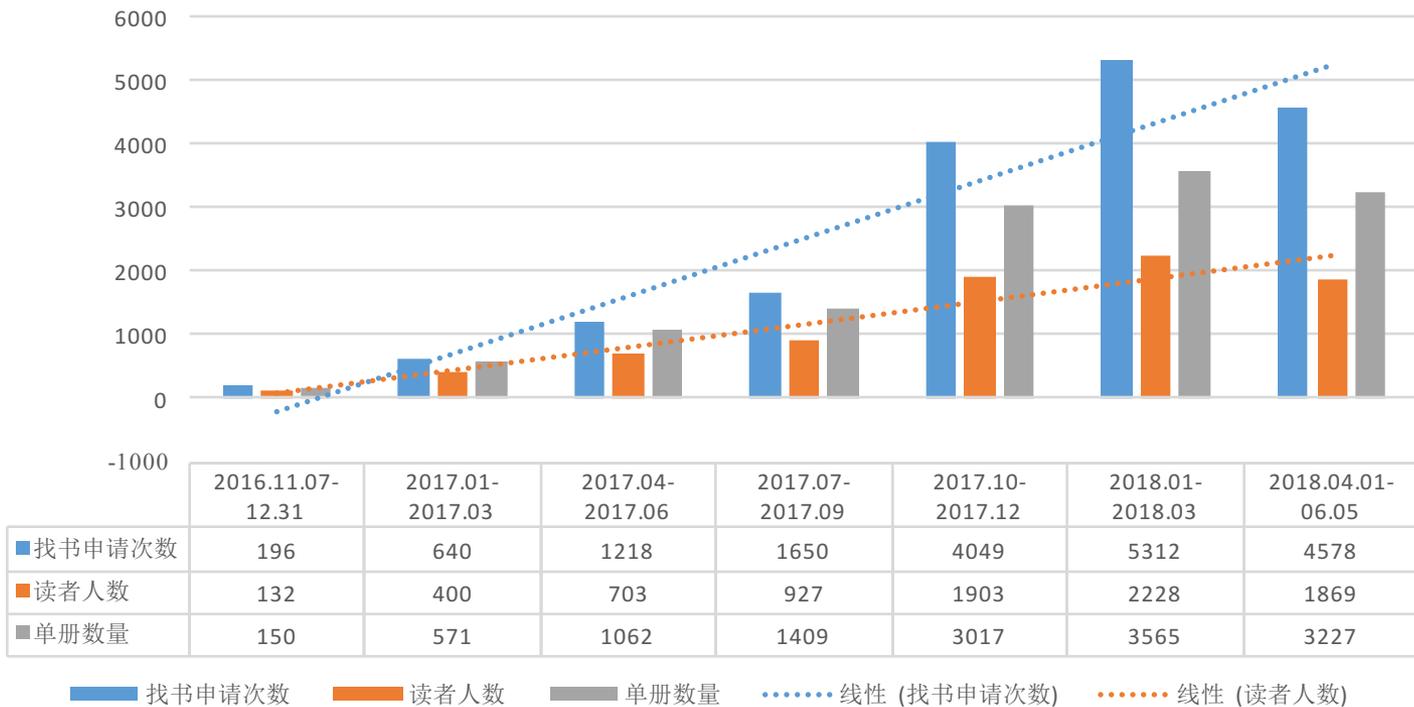




(五)

帮我找书——温馨的创新服务

“帮我找书”使用趋势图

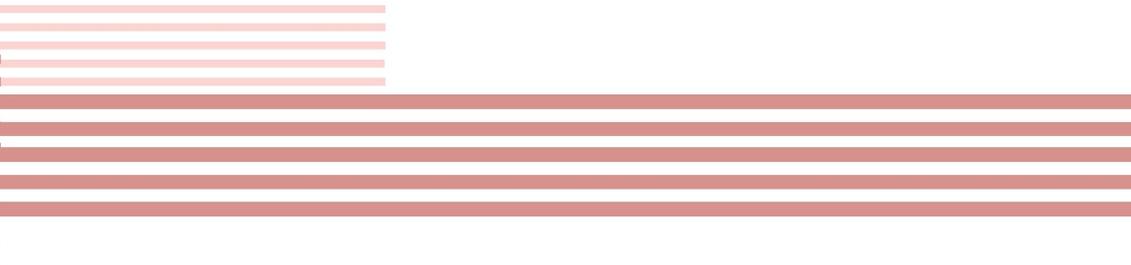
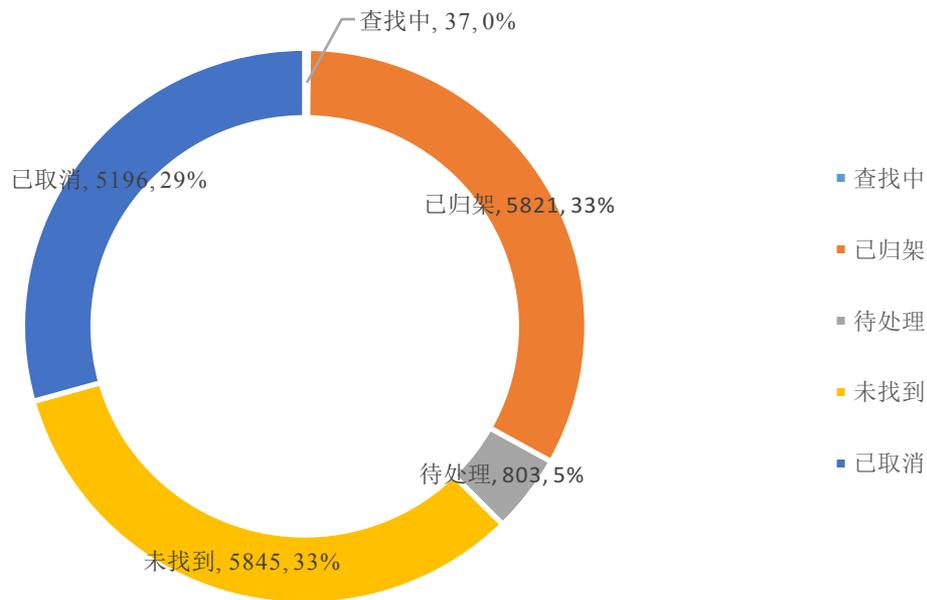




(五)

帮我找书——温馨的创新服务

“帮我找书”功能处理状态汇总图





(五)

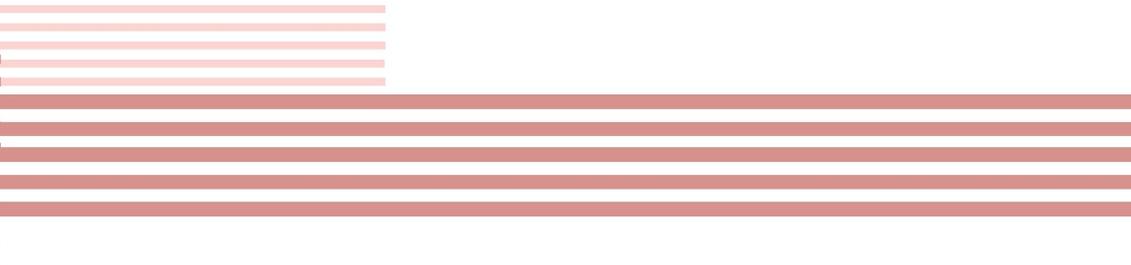
帮我找书——温馨的创新服务

1. “帮我找书”功能确实帮助许多读者找到了图书（占比33%），节省了读者找书的时间

2. “帮我找书”功能的启用，使馆员的工作量大增

3. 读者申请帮我找书的随意性较大（占比29%），需引导其正确使用该功能

4. 图书乱架或丢失等情况较为严重，即使馆员多方查找仍有近1/3的找书请求未获满足





(六)

先读为快——你购书我买单

1

“先读为快”模块是图书馆将“快消”理念引入读者服务的一个试验性功能。

2

该功能曾作为一种创新的图书荐购模式于2016年“图书馆优质服务暨数字资源宣传推广月”活动期间向读者推广，两天花完9000元预算金额，购书142套，读者响应热烈，实施效果颇佳。

3

2018年5月22日——6月5日，读者共提交采购申请264人次，待审批1条，配货中11套/册，已成功发货155套/册图书（其中待还图书146套/册，已归还9套/册），拒绝申请108条。





(七)

读者反馈及评价



若水相依
2017/03/05
申请调拨的书，在南校区图书馆
如果显示已上架，请按照索书号在3找不到，可将索书号告诉工作人员，



2017/07/04

西电搞得越来越好了👍。
——来自一只刚毕业的大四狗的慨叹

欢迎继续回校读研啊！！

Xavier Zhang
2016/12/08
注册后用那个购买功能“买”了一书馆给我审核通过，同意购买了

秋天的老狼
2016/12/08
这才是亮点嘛👍

大吉大利
2016/12/07
给图书馆点赞为你加油！！！！！！
☆* . ☆
. ^ _ ^ ^ * ☆
* ☆ (. ∇ .) / .
. c / * ☆
^ () ^ * ☆



追人的风筝
2016/12/07

Animus
2016/12/07
哇塞！太棒了！！！赶紧下载



张林
2016/12/07
此文甚牛👍！

AUV
2016/12/07

和密码是一卡通的卡号？还是要

询借阅情况的密码，默认123456

好消息！南校区图书馆B区208单人研修座
开放预约啦！

留言
仅看精选 6 条

高高高高高二欣
2017/07/05
这个真的很棒 感觉要自爱上瘾了 希望日后可以推广~

菲
2017/07/04
用APP预约好方便啊👍👍

焱朝
2017/07/04
作为一只刚毕业的大四狗表示羡慕马上进入我电海棠公寓的小鲜肉们，真是啥都有了

小凡
2017/07/04
还有一个重要的问题，有空调吗？！
当然有空调啦~





案例背景介绍



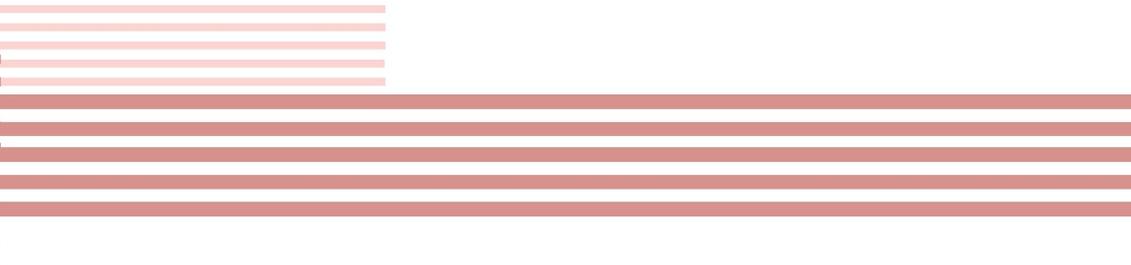
实施过程简介



实施效果及分析



结语





四. 结语

1

“互联网+图书馆”新业态下的图书馆O2O服务系统是传统服务线下与线上“融合”的结果，实践效果良好，使用相关功能的读者人数、图书借还量及各服务请求及响应等均不断增多。西电图书馆2017年图书外借量约42.68万册，首次打破了十年来逐年下降的趋势，比2016年增长3.8万册次。

2

APP功能
并形成良

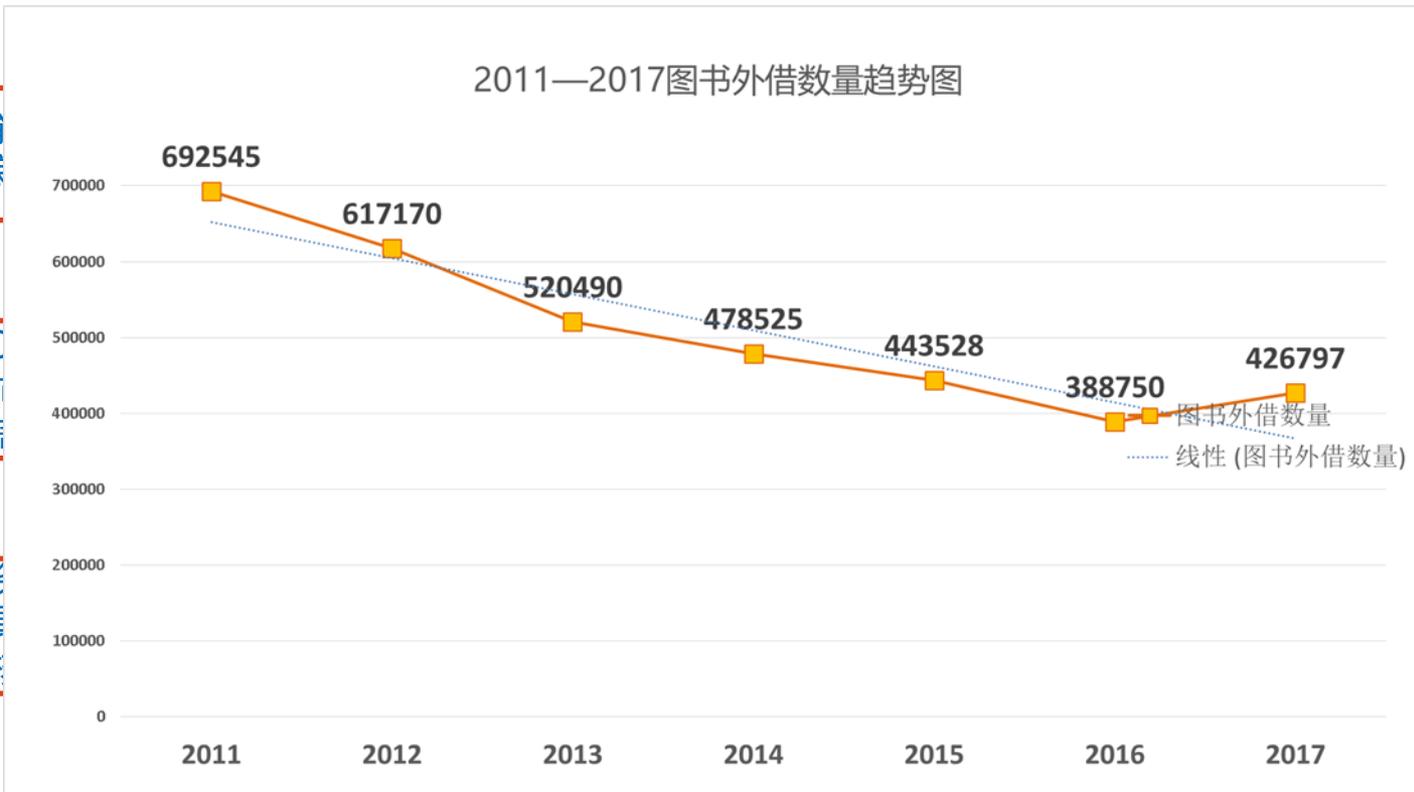
3

图书馆O
须及时响
有效地调

4

O2O服
APP的具
评估考

2011—2017图书外借数量趋势图



度，
可。

官员
通并

要求、
服务





西安电子科技大学
XIDIAN UNIVERSITY

图书馆
Library

感谢您的聆听！
欢迎批评指正！！

