Lab2 需求访谈

10万人 是预计读者人数

一、读者需求：

1、办证服务

（1）办理方式及平台 方便办证：

前台（方便不使用自助终端的人）和自助终端（类似ATM机）

（2）个人信息以及验证方式 安全可靠：是否与学生身份绑定？ 还是自己申请与自己的一些其他账号绑定？ 抑或是与手机号码绑定等等？实名制VS 昵称？

姓名、身份证号，至少一种联系方式（邮箱、手机），其余自行设计。

提供身份证

可以做联系方式的验证。

（3）个人信息的录入方式 刷卡录入 键盘键入

最好是扫描身份证，包括在预算中

（4）读者可以修改的信息 修改是否需要验证 修改个人信息：是否与安全可靠冲突？修改个人登录密码：出于安全可靠的考虑 是否希望有一些安全的措施？（验证码 密保问题 手机绑定 身份认证 邮箱绑定？）

带着借书证和身份证在前台和自主终端可以修改个人信息。

自己在家可以修改的个人信息有密码，还有联系方式，姓名和身份证号不能修改。

2、登录

（1）办证时给的个人凭证的具体形式 是key宝？网上账号？

帐号密码（仅供他自己在家登录、预约、查看自己借阅的详情）

（2）初始密码的生成 系统生成还是用户键入

自己设定

（3）借书系统 是否是另外一个系统还是就是这个图书管理系统

图书管理系统的一个功能

3、查询

（1）还书期限的制定

1个月（维护人员可以自己限定）

（2）如何检索 搜索栏？是否需要分类？是否需要推荐？

关键字搜索，可以分类

（3）检索的界面要求 按钮明了

（4）书籍的详细信息 基本信息、现在状态（是否可借）、被借阅量、预约人数

4、5、借书还书

（1）具体流程 前台如何登记（问前台）

借书证和书（前台和自助终端）、书、证都扫描

（2）续借要求

借书证和书（前台和自助终端）、书没被预约

1. 预约

（1）是否需要取消预约

读者自行取消，两天之内通知过不取图书馆取消

（2）自动取消机制

半年之内一直没拿到这本书

（3）多人预约如何排序

先到先得（看图书馆的接受顺序），可以网上预约（整个一套服务，既有App，又有网页，自助终端可以做前台所有工作）

（4）预约提醒的形式

读者的联系方式（多种均通知）

（5）续借与预约的冲突

先满足预约

7、催还

（1）提醒形式 提醒是通过 账户推送？ 短信提醒（绑定手机）？邮件提醒？

联系方式

（2）提前多久（一周？ 三天？ 自定义？）

一周

（3）是否需要多次提醒

多次

二、前台需求

1. 新书录入
2. 输入方式？是手动输入?扫描输入？若是扫描输入，是否有相关技术支持？（扫描方面的设备是否愿意购买？）硬件支持？

手动输入，输入信息和之前书籍基本信息一样，还包括价格和是否是特殊书籍（比较贵、人工定、特殊书籍有特殊赔偿标准，这是维护人员定的，是维护人员的职责，录入时定义好）

1. 借书证管理
2. 挂失补办具体流程 前台？网上(web or app)？

挂失时需要拿身份证到前台或自助终端，前一张卡作废，（1）不打算补办，结算，看是否有书没有还，结算后退押金 （2）补办 再一张卡，信息转移

1. 办理借书证的具体流程（是否在自助办理之后到某处领取）？

自助终端可吐卡

1. 自助终端（web?设备？APP？）

（1）易于理解是否需要详细的帮助指南？帮助界面？

正常使用，有正常阅读理解能力的人，类似ATM机，可以找前台的人帮忙

三、维护人员需求

（1）维护人员的权限获取方式 后台数据查询是否需要开发后台系统？还是维护人员有自己的账号？

特殊帐号

1. 维护人员对于读者、书籍信息的权限问题 查询读者信息与安全可靠是否矛盾？对维护人员开放的信息边界？

维护人员希望都可以，读者希望只包括姓名和联系方式

1. 系统参数的修改边界 借书限额、借书期限、处罚额度具体多少？

提到的参数都可以修改，借书限额不高于押金，借书期限1个月，处罚额度可以自己设

1. 修改权限 是否需要更多协助方的确认才能修改 是否通知更多协助方

不需要通知，通过特殊帐号登录就可以修改

1. 信息改动的通知、处理 比如 借书期限的改动对读者的通知

原来借的就按原来的方式

四、财务需求

（1）借书总价值的计算公式

输入（录入时）的价格

（2）借书总价值与借书限额是否冲突

1. 办卡预付金？ 定法？

100元

1. 违约金的计算公式

违约天数\*权重（可以自己设定）

1. 信用？

有黑名单，又没还又没交违约金的就不能再借书也不能再办卡

违约金在前台和自助终端交 现金或刷卡或支付宝等

1. 如何判断缺失

还书时不考虑这件事，在物理真实世界中，每天晚上图书馆管理员会对自助终端还的书进行检查，如果有严重破损，会通过联系方式通知你来缴纳罚款，如果你不来的话，要么有押金，要么在下次借书的时候必须把你的罚款缴纳完之后才能借之后的书，

逾期30天未还，图书馆里算缺失

1. 对报废书籍的处理 报废书籍下架？

只要图书馆系统里记录报废了，该书要不能再被借，不能查到这本书

1. 更新方式 换书？新引入书？新增种类？

就是新书录入

1. 特殊书的含义？ 具体赔偿的机制？

贵 维护人员定的，是维护人员的职责，录入时定义好

1. 赔偿方式

要么罚款，要么算丢失。（罚款和赔偿书是两部分，把书还回来算罚款，不还书算丢失，一直不还不来押金归图书馆），一直不来交罚款，到一个月，就从预约金里扣

有书逾期不能借新书

通讯费、条码费、办卡费不在预算内，算消耗品

预算合理要求可以和财务商量