读者：

读书证需要哪些个人信息

信息,电话

修改个人信息用什么平台

网上修改

挂失补办是否需要在线进行

挂失上网

补办无所谓

希望网络平台有哪些功能（挂失补办、办理证件）

预约,记录每次读书,每年清单

查询需要哪些排序方法

不重要

查询记录是否保存，如保存是否需要清除功能

要

想要借阅的书籍的详细信息指哪些信息

在架,不在架,历史节约人数

预约的书空闲应该如何反馈(希望以什么形式得到反馈)

短信,邮件

预约希望持续时长

预约了,最终能拿到.

还书提醒应提前多久

一周

希望得到如何提醒借书快逾期的信息

短信，邮件

自助终端是全自动还是半自动，比如办理借书证是终端直接给借书证还是输入完信息到前台拿

全自动

希望有哪些支付方式

支付宝等

读者行为分析：办证（读者希望提供尽可能少的信息）

修改个人信息（希望在网上修改）

借书

还书

预约（希望能够无限期预约，并且希望以邮件短信得到书本空闲信息）

查询（不在意过程，只在意结果，并且希望结果详细，有效）

催还（希望能够以短信，邮件等方式，提前一周）

读者需求分析：需要一个完善的网络平台，平台支持挂失补办，办理证件，预约，记录读者读书信息，提供每年的清单，支付宝等交易方式

全自动自主终端

邮件短信提醒