

سامانه چت مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی

سامانه گفتگوی زنده اینترنتی (چت) کتابخانه در تاریخ هفده شهریور 93 به همت مدیریت این مرکز و مساعدت و پشتیبانی فنی مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه راه اندازی و فعالیت خود را آغاز نمود. در حال حاضر نرم افزار مورد استفاده در ارتباط همزمان یا چت از نوع کد منبع باز به نام **Mibew Messenger** می باشد که نسخه فارسی آن از سایت مربوطه با همین نام (<https://mibew.org/>) گرفته شده است. از این پس کاربران می توانند هر روز کاری به مدت 2 ساعت با کتابدار متخصص در بخش مرجع از طریق این سامانه و سایت کتابخانه ارتباط همزمان داشته باشند و پرسش های خود را در رابطه با بخش های گوناگون کتابخانه مطرح نمایند و متقابلارهنمودهای لازم را از سوی کتابدار راهنما دریافت نمایند. همچنین در صورت تماس در غیر وقت مقرر پیام های کاربران در پست الکترونیکی بخش ذخیره می گردد (ارتباط ناهمزمان) و کتابدار مسئول در کوتاهترین زمان این پیام ها را بررسی و پاسخ مناسب را ارسال می نماید.

امکانات و قسمت های گوناگون سامانه چت

صفحه رابط سامانه چت و امکانات آن متشکل از 9 زیرمجموعه فعال در دو بخش کلی طراحی و قابل دسترسی است:

الف. فهرست اصلی شامل:

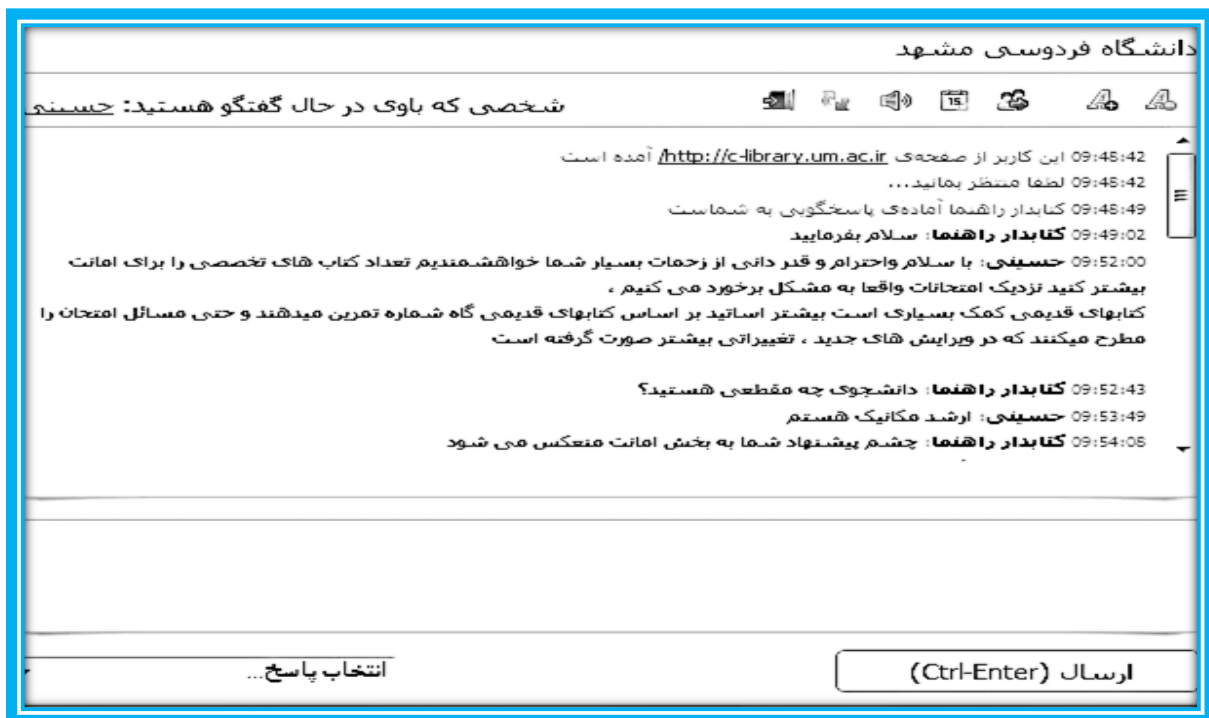
- صفحه پاسخ گویی به چت و لیست کاربران در حال انتظار
- جستجو بر اساس نام کاربر یا عبارت خاص
- گزارش آماری
- صفحه مسدودسازی مزاحمان کاری
- ب. امکانات مدیر
 - ایجاد پیام های آماده و ارسال آن در هنگام چت برای تسریع در پاسخ گویی
 - مشاهده پیام های ناهمزمان و ارسالی در غیر وقت مقرر که در پست الکترونیکی بخش ذخیره می شود
 - این نوشتار به معرفی امکانات ، شمایل ها و قسمت های گوناگون این نرم افزار می پردازد و از آنجا که تهیه گزارش های آماری به لحاظ برنامه ریزی، رفع مشکلات و کمبودها و بازخورد فعالیت های کتابخانه حائز اهمیت می باشد، میزان توانمندی و امکانات آن در این رابطه مورد تاکید می گیرد:
 - امکان گزارش گیری آماری تنها بر پایه سال و ماه میلادی
 - عدم امکان گزارش گیری ترکیبی در قسمت آمار (مانند استفاده از عملگرهای بولی مثال: ترکیب سال و ماه مورد نظر "و" کلید واژه)
 - عدم امکان جستجوی ترکیبی در قسمت گزارشات چت (استفاده از عملگرها در جستجو)

گام به گام با نرم افزار چت و امکانات آن

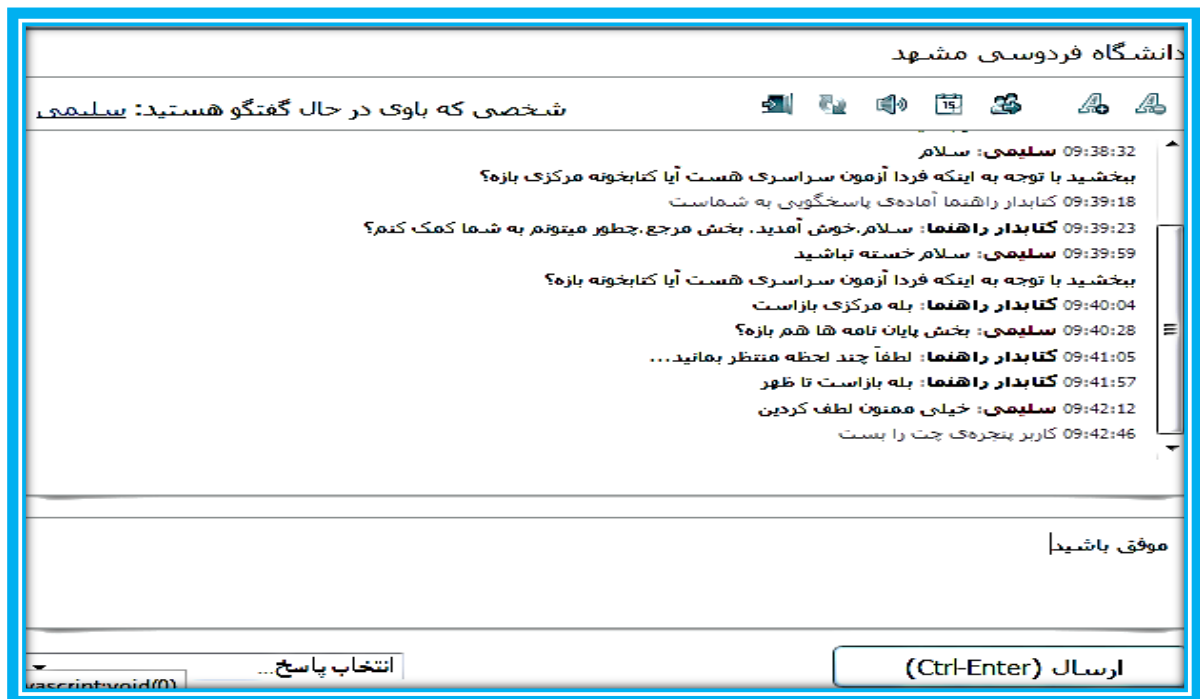
صفحه اصلی: در صفحه اصلی تمام قسمت های مربوطه از طریق "فهرست اصلی" و "مدیر" و نیز از متن صفحه فعال و قابل دسترسی است

نام	آدرس کاربر	وضعیت	متصدی	مجموع زمان	زمان انتظار	مرورگر
یاسیر قاسمیان	95.82.123.215	در صف انتظار	- کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما -	0:24	0:23	Firefox 38.0

فهرست کاربران در «انتظار چت» که با کلیک بر روی نام کاربر "صفحه پاسخ گویی" در دسترس قرار می گیرد



صفحه "پاسخ گویی" و مشاهده پیام های کاربر و کتابدار



1. صفحه " پاسخ به چت" از سه قسمت تشکیل شده است : مشاهده پیام های کاربر و کتابدار، قسمت

تایپ پیام ونیز "انتخاب پاسخ" های آماده و "ارسال" آن به کاربر در صورت لزوم

09:55:07 این کاربر از صفحه‌ی <http://c-library.um.ac.ir>

09:55:07 لطفا منتظر بمانید... <http://www.um.ac.ir> آمده است

09:55:17 کتابدار راهنما آماده‌ی پاسخگویی به شماست

09:55:26 **کتابدار راهنما: سلام بفرمایید**

09:55:58 کاربر پنجره‌ی چت را بست

انتخاب پاسخ...

ابتدا کتاب مورد نظر خویش را با استفاده از سیستم جستجوی سیمرغ جستجو کرده پس از یافتن کتاب مورد نظر با ارائه کارت دانشجو امکان امانت کتاب به صورت غیرحضوری وجود ندارد ولی با شرایط نرم افزار جدید امکان رزرو کتاب از نیز وجود دارد با استفاده از آه این اطلاعات شخصی می باشد و امکان جواب دهی میسر نیست.

با مراجعه به سیستم سیمرغ و انتخاب آیکون سرویسهای امانت شماره دانشجویی خود را به عنوان کلمه عبور و شماره عضویت می زیند به سایت کتابخانه مرکزی c-library.um.ac.ir مراجعه فرمایید. در بخش پرسش های متداول به سوال شما پاسخ داده شده است. جهت تماس مستقیم با کتابدار مرجع می توانید با شماره 0511-8806540 تماس بگیرید.

همه دانشجویان مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و کارمندان و اساتید محترم دانشگاه در کتابخانه عضویت دارند. در صورت از داخل دانشگاه تماس می گیرید؟

این مساله توسط کتابخانه مرکزی پیگیری خواهد شد.

برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش اطلاع رسانی) تماس بگیرید: 38806530 38806532 38806548

خواهش می کنم! موفق و بهروز باشید

سلام! بفرمایید

سلام! به سامانه پشتیبانی کتابخانه مرکزی خوش آمدید.لطفاً جهت پیگیری به شما کمک کنم؟

سلام خوش آمدید. بخش مرجع بطور مینوم به شما کمک کنم؟

لطفاً برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش امانت) تماس بگیرید: 38806541 38806523 38806576 8806576

لطفاً چند لحظه منتظر بمانید...

انتخاب پاسخ...

ارسال (Ctrl-Enter)

1-1. انتخاب " پاسخ " آماده

10:29:22 این کاربر از صفحه‌ی <http://c-library.um.ac.ir>

10:29:23 لطفا منتظر بمانید... <http://um.ac.ir> آمده است

10:30:32 **عباس: سلام می خواستم بدونم پایان نامه ای ب این عنوان دارید رابطه بین اندازه دور گردن با ریسک فاکتورهای قلبی**

عروقی

10:32:41 کتابدار راهنما آماده‌ی پاسخگویی به شماست

10:31:07 کاربر پنجره‌ی چت را بست

10:33:01 **کتابدار راهنما: سلام خوش آمدید. بخش مرجع بطور مینوم به شما کمک کنم**

انتخاب پاسخ...

ابتدا کتاب مورد نظر خویش را با استفاده از سیستم جستجوی سیمرغ جستجو کرده پس از یافتن کتاب مورد نظر با ارائه کارت دانشجو امکان امانت کتاب به صورت غیرحضوری وجود ندارد ولی با شرایط نرم افزار جدید امکان رزرو این اطلاعات شخصی می باشد و امکان جواب دهی میسر نیست.

با مراجعه به سیستم سیمرغ و انتخاب آیکون سرویسهای امانت شماره دانشجویی خود را به عنوان کلمه عبور و شماره عضویت می زیند به سایت کتابخانه مرکزی c-library.um.ac.ir مراجعه فرمایید. در بخش پرسش های متداول جهت تماس مستقیم با کتابدار مرجع می توانید با شماره 0511-8806540 تماس بگیرید.

همه دانشجویان مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و کارمندان و اساتید محترم دانشگاه از داخل دانشگاه تماس می گیرید؟

این مساله توسط کتابخانه مرکزی پیگیری خواهد شد.

برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش اطلاع رسانی) تماس بگیرید: 38806530 38806532 38806548

خواهش می کنم! موفق و بهروز باشید

سلام! بفرمایید

سلام! به سامانه پشتیبانی کتابخانه مرکزی خوش آمدید.لطفاً جهت پیگیری به شما کمک کنم؟

سلام خوش آمدید. بخش مرجع بطور مینوم به شما کمک کنم؟

سلام خوش آمدید. بخش مرجع بطور مینوم به شما کمک کنم؟

لطفاً برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش امانت) تماس بگیرید: 38806541 806541

لطفاً چند لحظه منتظر بمانید...

انتخاب پاسخ...

ارسال (Ctrl-Enter)

2- 1. انتخاب " پاسخ " آماده و " ارسال " آن متناسب با سوال کاربراز بین پیام هایی که به منظور تسریع درپاسخ گویی تهیه ودرقسمت مربوطه ذخیره اضافه شده است.



 فهرست تاریخچهی چت

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

جستجو در چت برای یک کاربر مشخص یا یک عبارت خاص را در پیام ها.

فهرست اصلی

خانه
 پاسخ به چت کاربران
 تاریخچهی چت →
 آمار
 مسدود نمودن کاربران

جستجوی نام کاربری و یا متن پیام :
 (بیون مین) **جستجو و جو**

مدیر

پیامهای آماده
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

2. جستجو در چت برای بازیابی یک کاربر مشخص یا یک عبارت خاص .

June 01, 2015 12:18 ,00:00 PM	- کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما -	<u>151.238.70.94</u>	کلیر
June 01, 2015 10:47 ,00:00 AM	- کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما -	<u>2.145.137.200</u>	کاربر منصوره هاشمیان
May 30, 2015 04:20 ,00:00 PM	- کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما -	<u>46.161.41.199</u>	zivpcvs
May 30, 2015 04:20 ,00:00 PM	- کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما -	<u>46.161.41.199</u>	eyqhmcdbf1

صفحه 1 تا 67, 15-1 از 998

▶ ... 5 4 3 2 1

1-2. با جستجوی کاربر یا عبارت خاص در قسمت فوق ، فهرست " گزارشات چت " در دسترس قرار می گیرد . همچنین در نوار پایین تعداد صفحات، تعداد کاربر این صفحه از کل آمار (در هر صفحه 15 مورد) مشخص شده است که با کلیک بر روی هر شماره صفحه در زیر قابل مرور می باشد.

گزارش چت

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

این پنجره جزئیات و محتوای پیام را نمایش میدهد.

نام:	آرزو
آدرس کاربر:	188.159.132.99
مرورگر:	Chrome 43.0.2357.81
بخش:	کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/کتابدار راهنما
متصدی:	کتابدار راهنما
زمان چت:	07:09 (امروز در 09:52 AM)

09:52:21 این کاربر از صفحه‌ی <http://c-library.um.ac.ir> آمده است

09:52:21 لطفا منتظر بمانید...

09:55:58 کتابدار راهنما آماده‌ی پاسخگویی به شماست

09:56:10 **کتابدار راهنما:** سلام بفرمائید

09:56:43 آرزو: سلام وقتتون بخیر

09:57:30 آرزو: من نیاز دارم چندتا پایان نامه بخونم که مربوط به دانشگاه های غیر فردوسی هست باید چیکار کنم؟لطفاً راهنمایی بفرمائید

09:58:07 **کتابدار راهنما:** در پایگاه دانشگاه فردوسی اطلاعات آنها بود یا نه؟

فهرست اصلی

خانه

پاسخ به چت کاربران (بدون منو)

تاریخچه‌ی چت

آمار

مسدود نمودن کاربران

مدیر

پیامهای آماده

اعلان ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

زمان چت

امروز در 09:52 AM

دیروز در 09:34 AM

دیروز در 09:11 AM

دیروز در 08:52 AM

June 07, 2015 12:5 PM

June 07, 2015 09:0

2-2. با کلیک بر روی هر مورد از فهرست می توان " گزارش چت " آن را مشاهده نمود.

آمار

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

آمار استفاده و پاسخگویی‌ها.

فهرست اصلی

خانه

پاسخ به چت کاربران (بدون منو)

تاریخچه‌ی چت

آمار

مسدود نمودن کاربران

مدیر

پیامهای آماده

اعلان ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

جستجو و جو

از: April, 2015 1 تا: April, 2015 22

تاریخ	موضوعات گفتگو	پیام ابراتور	پیام کاربر
2015-04-22	6	6	7
2015-04-21	2	0	2

3. آمارگیری برپایه تاریخ میلادی که در آن آمار « موضوعات » ، « پیام ابراتور » ، « پیام کاربر » و « پیام کتابدار » مشخص می شود.


مسدودسازی آدرس

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

در اینجا شما می توانید بازدید کننده های مخربی که کار شما را با پیام های جفنگ تحت تاثیر قرار میدهند ، مسدود نمایید.


*** آدرس کاربر** مثال: 127.0.0.1 یا example.com

*** روزها** - تعداد روزهایی که این آدرس مسدود باشد

*** توضیح** - دلیل مسدود سازی

 **ثبت**

4. در اینجا می توان بازدید کننده های مزاحم را مسدود کرد


لیست مسدود شده ها

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

فهرست اصلی

خانه [افزودن آدرس](#)

باسخ به چت کاربران (بدون منو)

تاریخچه چت

آمار

مسدود نمودن کاربران →

توضیح	تا	آدرس کاربر
هیچ رکوردی وجود ندارد		

مدیر

پیامهای آماده

اعلان ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

5. این صفحه « فهرست » افراد مسدود شده را نشان می دهد. با کلیک روی " افزودن آدرس " می توان کاربران دیگری را به این فهرست اضافه نمود

فهرست اصلی ویرایش پیامهایی که در چت زیاد استفاده میکنید.

خانه
 پاسخ به چت کاربران (بدون منو)
 تاریخچه چت
 آمار
 مسدود نمودن کاربران **افزافه نمودن پیام...**

ویرایش	پیام
حذف	از داخل دانشگاه تماس می گیرید؟
حذف	این مساله توسط کتابخانه مرکزی پیگیری خواهد شد.
حذف	برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش اطلاع رسانی) تماس بگیرید: 38806533 38806530 38806532 38806548
حذف	خواهش می کنم؛ موفق و بهروز باشید
حذف	سلام! بفرمایید
حذف	سلام! به سامانه پشتیبانی کتابخانه مرکزی خوش آمدید.چطور میتوانم به شما کمک کنم؟
حذف	سلام خوش آمدید. بخش مرجع چطور میتوانم به شما کمک کنم؟
حذف	سلام خوش آمدید. بخش مرجع چطور میتوانم به شما کمک کنم؟

مدیر
 پیامهای آماده →
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات
 خروج

6. در این قسمت می توان پیام های متداول را اضافه نمود تا در صورت لزوم کتابدار بتواند در صفحه چت پیام آماده مناسب را انتخاب و برای کاربر ارسال نماید که در هر چت نیازه تایپ مجدد آن نباشد. همچنین با کلیک بر روی " ویرایش " یا " حذف " پیام های قبلی نیز قابل ویرایش یا حذف می باشد.

پیام آماده

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

فهرست اصلی ویرایش پیامهایی که در چت زیاد استفاده میکنید.

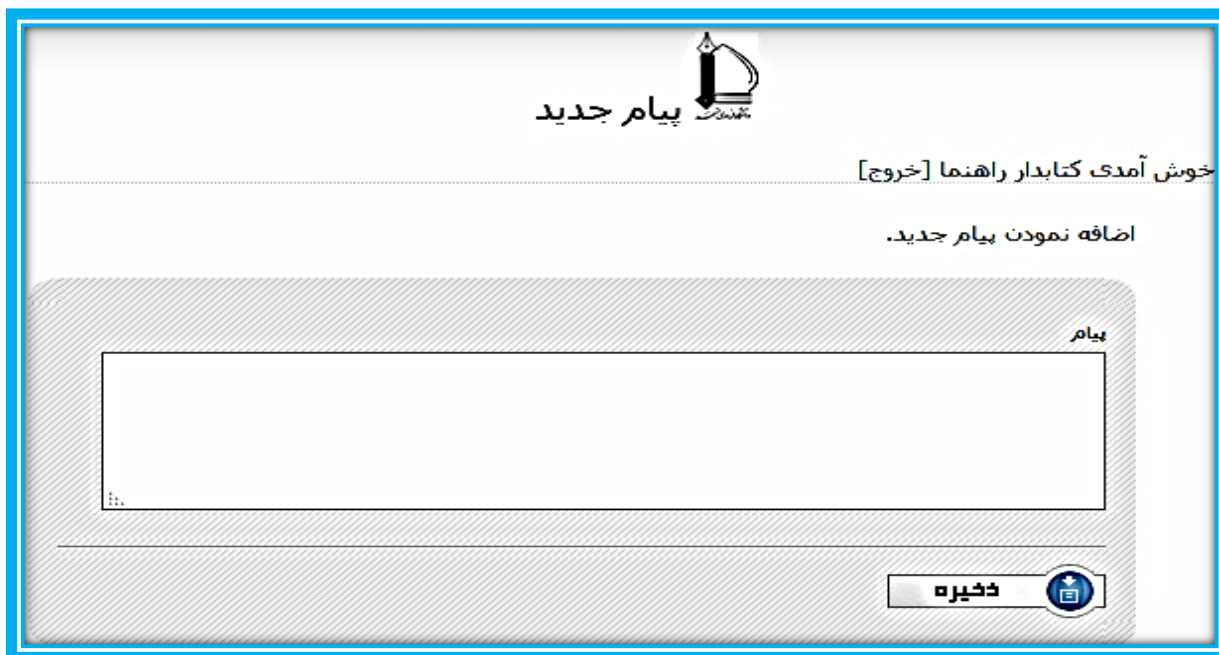
خانه
 پاسخ به چت کاربران (بدون منو)
 تاریخچه چت
 آمار
 مسدود نمودن کاربران **افزافه نمودن پیام...**

ویرایش	پیام
حذف	گیرید؟
حذف	اهد شد.
حذف	بگیرید: 3880 3880 3880 3880 3880
حذف	تمام متصديان- مرکز آموزش های الکترونیک مرکز اطلاعات آمار و امور رایانه ای دانشگاه فردوسی مشهد مرکز دانشکده ادبیات کتابخانه دانشکده الهیات کتابخانه دانشکده علوم تربیتی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش آموزش کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش اداری کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش اطلاع رسانی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش امانت کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش رایانه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش سفارشات کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش فهرست نویسی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش مجلات و نشریات کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد/بخش مرجع

مدیر
 پیامهای آماده →
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات

6- 1. با انتخاب بخش خاص از نواری بالا پیام های مربوط به آن را می توان در همان گروه ذخیره نمود.



2-6. پیام جدید در این صفحه برای بخش خاص یا تمام متصدیان درج و ذخیره می شود

فهرست اصلی ویرایش پیامهایی که در جت زیاد استفاده میکنید.

خانه
 پاسخ به جت کاربران (بدون منو)
 تاریخچه جت
 آمار
 مسدود نمودن کاربران
 اضافه نمودن پیام...

برای گروه: تمام متصدیان-
 برای زبان: فارسی

ویرایش	پیام	مدیر
ویرایش، حذف	از داخل دانشگاه تماس می گیرید؟	پیامهای آماده
ویرایش، حذف	این مساله توسط کتابخانه مرکزی پیگیری خواهد شد.	اعلان ها
ویرایش، حذف	برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل(بخش اطلاع رسانی) تماس بگیرید: 38806533 38806530 38806532 38806548	مشخصات شما
ویرایش، حذف	خواهش می کنم؛ موفق و بهروز باشید	دیگر امکانات
ویرایش، حذف	سلام! بفرمایید	خروج
ویرایش، حذف	سلام! به سامانه پشتیبانی کتابخانه مرکزی خوش آمدید. چطور می‌تونم به شما کمک کنم؟	
ویرایش، حذف	سلام خوش آمدید. بخش مرجع چطور می‌تونم به شما کمک کنم؟	
ویرایش، حذف	سلام خوش آمدید. بخش مرجع چطور می‌تونم به شما کمک کنم؟	

3-6. اگر « پیام های آماده » بعنوان بخش یا قسمت خاص ذخیره شده باشد، با انتخاب بخش مربوطه از نوار بالاتمام پیام های آن برای ویرایش یا حذف ظاهر می شود.

لیستی اطلاعیه ها ارسال شده توسط پیام رسان، شامل پیام های متنی فوری و پست الکترونیکی.

فهرست اصلی

نوع اطلاع رسانی: همه
زبان: همه

مسدود نمودن کاربران
آمار
تاریخچهی چت
پاسخ به چت کاربران (بیون منو)
خانه

زمان	نوشته	موضوع	به	مدیر
امروز در 02:30 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	marjad@ferdowsi.um.ac.ir	پیامهای آماده اعلان ها → مشخصات شما
دیروز در 01:36 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	marjad@ferdowsi.um.ac.ir	
دیروز در 01:34 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	marjad@ferdowsi.um.ac.ir	
April 19, 2015 07:49 AM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	marjad@ferdowsi.um.ac.ir	دیگر امکانات
April 18, 2015 12:29 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	marjad@ferdowsi.um.ac.ir	خروج

7. در اینجا فهرست (اعلان ها) پیام هایی را که در غیر وقت مقرر ارسال می گردند، می توان مشاهده نمود. با کلیک بر روی هر یک متن آن نیز در دسترس قرار می گیرد. این پیام ها در پست الکترونیکی بخش مرجع ذخیره و توسط کتابدار پاسخ داده می شوند.