



سامانه چت مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی

سامانه گفتگوی زنده اینترنتی (چت) کتابخانه در تاریخ هفده شهریور ۹۳ 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 ۲ 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 کوتاه ترین 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 ۹ 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 مسدوسازی 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 امکانات آن

The screenshot displays the main menu of a chat application. The interface is organized into several sections:

- فهرست اصلی (Main List):**
 - خانه (Home):** پاسخ به چت کاربران (Responses to user chats). Description: مشاهده صفت کاربران برای چت، و پاسخ به آن ها [پوشش] [وضعیت آماده ی پاسخگویی]
 - آمار (Statistics):** آمار استفاده و پاسخگویی ها (Usage and response statistics).
 - تاریخچه چت (Chat History):** جستجو در گزارشات چت (Search in chat reports).
 - پاسخ به چت کاربران (Responses to user chats):** مشاهده صفت کاربران برای چت، و پاسخ به آن ها [پوشش] [وضعیت آماده ی پاسخگویی]
 - مسدود نمودن کاربران (Block users):** در اینجا شما می توانید بازدید کننده های مخرب را مسدود کنید (Here you can block disruptive visitors).
 - پيامهای آماده (Ready messages):** ویرایش پیامهایی که در چت زیاد استفاده میکنید (Edit messages you use frequently in chat).
 - اعلان ها (Announcements):** تمام اطلاعاتی ها ارسال شده توسط پیام رسان (All information sent via messenger).
 - مشخصات شما (Your Profile):** در این قسمت میتوانید مشخصات خود را تغییر دهید (In this section you can change your details).
 - زبان (Language):** تغییرات محلی (Local changes).
- مدیر (Manager):**
 - پيامهای آماده (Ready messages)
 - اعلان ها (Announcements)
 - مشخصات شما (Your Profile)
- دیگر امکانات (Other Features):**
 - خروج (Logout)

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

لیست صف کاربران

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

لیست کاربران در انتظار چت در این صفحه نمایش داده میشود.
برای پاسخ به کاربر برروی نام او در لیست کلیک کنید.

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

[در وضعیت آنلاین] برای تغییر وضعیت به "عدم امکان پاسخگویی" اینجا کلیک کنید

کتابدار راهنما

فهرست اصلی

خانه

پاسخ به چت کاربران → (بیون مو)

تاریخچهی چت

آمار

مسدود نمودن کاربران

مدیر

پیامهای آماده

اعلان ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

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

دانشگاه فردوسی مشهد

شخصی که باوی در حال گفتگو هستید: حسینی

09:48:42 این کاربر از صفحهی <http://c-library.um.ac.ir> آمده است

09:48:42 لطفا منتظر بمانید...

09:48:49 کتابدار راهنما آمادهی پاسخگویی به شماست

09:49:02 **کتابدار راهنما:** سلام بفرمایید

09:52:00 حسینی: با سلام و احترام و قدر دانی از زحمات بسیار شما خواهش نمودیم تعداد کتاب های تخصصی را برای امانت بیشتر کنید نزدیک امتحانات واقعا به مشکل برخورد می کنیم ، کتابهای قدیمی کمک بسیاری است بیشتر اساتید بر اساس کتابهای قدیمی گاه شماره تمرین میدهند و حتی مسائل امتحان را مطرح میکنند که در ویرایش های جدید ، تغییراتی بیشتر صورت گرفته است

09:52:43 **کتابدار راهنما:** دانشجوی چه مقطعی هستید؟

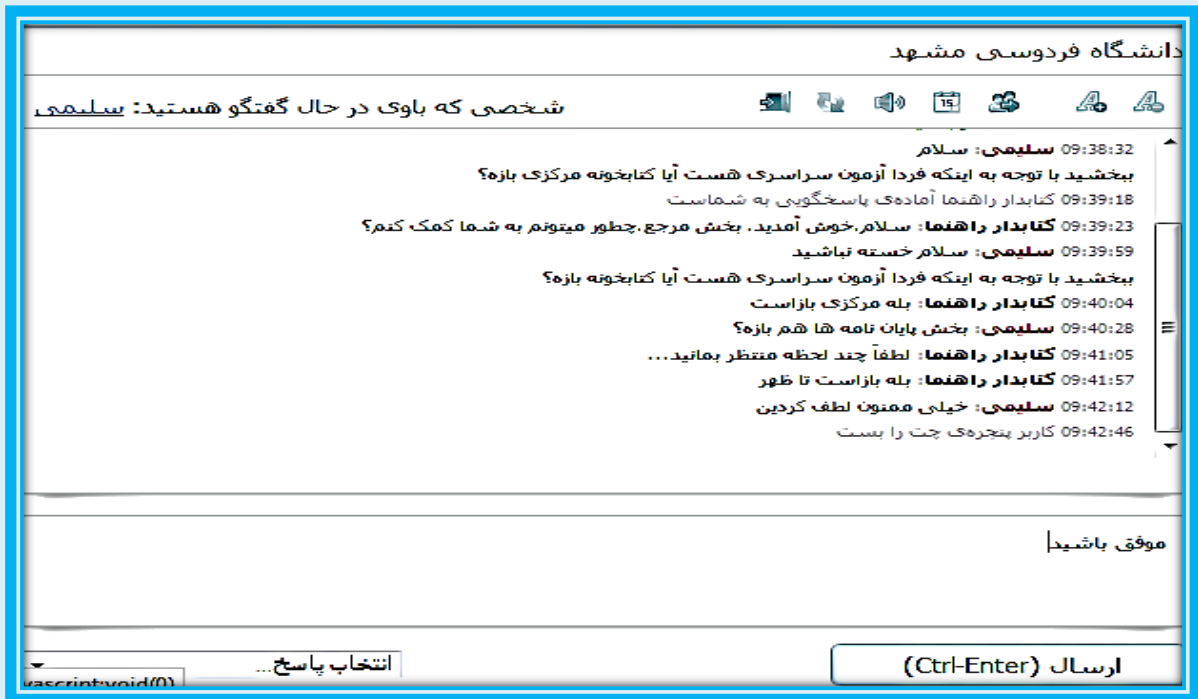
09:53:49 حسینی: ارشد مکانیک هستم

09:54:08 **کتابدار راهنما:** چشم پیشنهاد شما به بخش امانت منعکس می شود

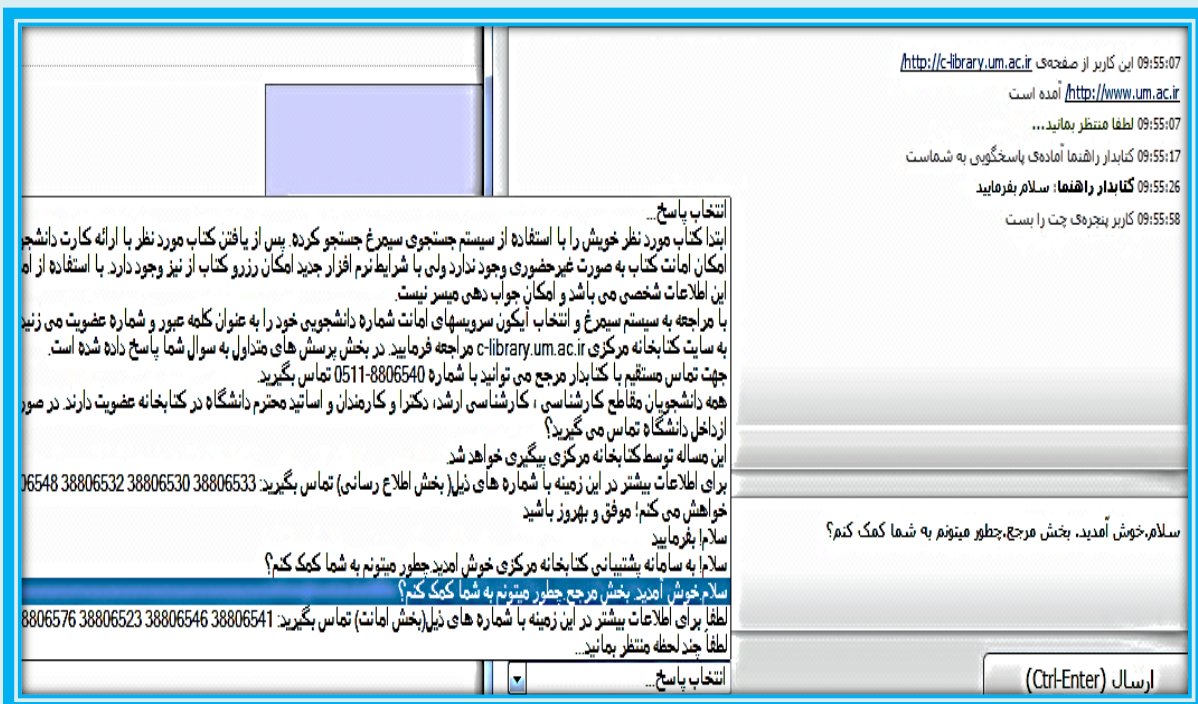
انتخاب پاسخ...

ارسال (Ctrl-Enter)

صفحه پاسخ گویی و مشاهده پیام های کاربر و کتابدار



۱. صفحه " پاسخ به چت " از سه قسمت تشکیل شده است : مشاهده پیام های کاربر و کتابدار، قسمت تایپ پیام و نیز "انتخاب پاسخ "های آماده و "ارسال " آن به کاربر در صورت لزوم



۱-۱. انتخاب " پاسخ " آماده

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

10:29:23 لطفا منتظر بمانید...

10:30:32 عباس: سلام می‌خواستم 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 مینوئم به شما کمک کنم

انتخاب پاسخ...
ابتدا کتاب مورد نظر خویش را با استفاده از سیستم جستجوی سیمرغ جستجو کرده. پس از یافتن امکان امانت کتاب به صورت غیرحضوری وجود ندارد ولی با شرایط نرم افزار جدید امکان رزرو این اطلاعات شخصی می‌باشد و امکان جواب دهی میسر نیست.
با مراجعه به سیستم سیمرغ و انتخاب آیکون سرویسهای امانت شماره دانشجویی خود را به عنوان مرجع به سایت کتابخانه مرکزی c-library.um.ac.ir مراجعه فرمایید. در بخش پرسش‌های متداول، جهت تماس مستقیم با کتابدار مرجع می‌توانید با شماره 0511-8806540 تماس بگیرید.
همه دانشجویان مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و کارمندان و اساتید محترم دانش از داخل دانشگاه تماس می‌گیرید؟
این مساله توسط کتابخانه مرکزی پیگیری خواهد شد.
برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل (بخش اطلاع رسانی) تماس بگیرید: 6533
خواهش می‌کنم! موفق و بهروز باشید
سلام! بفرمایید
سلام به سامانه پشتیبانی کتابخانه مرکزی خوش آمدید. مینوئم به شما کمک کند؟
سلام خوش آمدید. بخش مرجع مینوئم به شما کمک کند؟
سلام خوش آمدید. بخش مرجع مینوئم به شما کمک کند؟
لطفاً برای اطلاعات بیشتر در این زمینه با شماره های ذیل (بخش امانت) تماس بگیرید: 806541
لطفاً چند لحظه منتظر بمانید...
انتخاب پاسخ...

ارسال (Ctrl-Enter)

۱-۲. انتخاب "پاسخ" آماده و "ارسال" آن متناسب با سوال کاربر از بین پیام‌هایی که به منظور تسریع در پاسخ‌گویی تهیه و در قسمت مربوطه ذخیره اضافه شده است.

تاریخچه چت

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

فهرست اصلی

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

خانه

پاسخ به چت کاربران

تاریخچه چت

آمار

مسدود نمودن کاربران

جستجوی نام کاربری و یا متن پیام: (یون مین)

جستجو

مدیر

پیامهای آماده

اعلان‌ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

۲. 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>	کاربر
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>	eyqhmcdbf

صفحه 1 تا 67, 1-15 از 998

▶ ... 5 4 3 2 1

۱-۲. 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 ۱۵ مورد) مشخص شده است که با کلیک بر روی هر شماره صفحه در زیر قابل مرور می باشد.

زمان چت

AM 09:52 در امروز

AM 09:34 در دیروز

AM 09:11 در دیروز

AM 08:52 در دیروز

June 07, 2015 12:5 PM

June 07, 2015 09:0 AM



گزارش چت

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

این پنجره جزئیات و محتوای پیام را نمایش میدهد.

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

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

09:52:21 <https://www.google.com> آمده است

09:52:21 لطفا منتظر بمانید...

09:55:58 کتابدار راهنما آمادگی 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)

تاریخچه چت ->

آمار

مسدود نمودن کاربران

مدیر

پیامهای آماده

اعلان ها

مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

۲-۲. با کلیک بر روی هر مورد از فهرست می توان " گزارش چت " آن را مشاهده نمود.

 آمار

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

فهرست اصلی آمار استفاده و پاسخگویی‌ها.

خانه
پاسخ به چت کاربران (بدون متن)
انتخاب تاریخ
تاریخچه‌ی چت
آمار
مسدود نمودن کاربران

جستجو و جو

از: 1 تا: 22

مدیر آمار استفاده براساس روز

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

پیامهای آماده
اعلان‌ها
مشخصات شما
دیگر امکانات
خروج

۳. آمارگیری برپایه تاریخ میلادی که در آن آمار «موضوعات»، «پیام اپراتور»، «پیام کاربر» و «پیام کتابدار» مشخص می‌شود.

 مسدودسازی آدرس

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

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

*** آدرس کاربر**

*** روزها**

*** توضیح**

ذخیره

۴. در اینجا می‌توان بازدید کننده های مزاحم را مسدود کرد

لیست مسدود شده‌ها

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

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

فهرست اصلی

افزودن آدرس

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

توضیح	تا	آدرس کاربر
هیچ رکوردی وجود ندارد		

مدیر

پیامهای آماده
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

۵. 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.

ویرایش پیامهایی که در چت زیاد استفاده میکنید.

فهرست اصلی

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

افزودن پیام...

برای گروه: تمام متصدیان-
 برای زبان: فارسی

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

مدیر

پیامهای آماده
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات

خروج

۶. در این قسمت می توان پیام های متداول (پیام آماده) 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 جت زیاد استفاده میکنند.


خانه
 پاسخ به جت کاربران (بدون متن)
 تاریخچهی جت
 آمار
 مسدود نمودن کاربران  اضافه نمودن پیام...

مدیر
 پیامهای آماده ->
 اعلان ها
 مشخصات شما

دیگر امکانات

پیام	ویرایش	برای گروه:	تمام متصدیان
گیرید؟	 حذف	فارسی	تمام متصدیان مرکز آموزش های الکترونیک مرکز اطلاعات آمار و امور رایانه ای دانشگاه فردوسی مشهد مرکز دانشگاه fip کتابخانه دانشکده ادبیات کتابخانه دانشکده الهیات کتابخانه دانشکده علوم تربیتی
اهد شد.	 حذف		کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش آموزش کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش اداری
بگیرید:			کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش اطلاع رسانی کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش امانت کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش رایانه
3880	 حذف		کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش سفارشات
3880	 حذف		کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش فهرست نویسی
3880	 حذف		کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش مجلات و نشریات
3880	 حذف		کتابخانه مرکزی و مرکز اسنادبخش مرجع


۶-۱. با انتخاب بخش خاص از نوار بالا پیام های مربوط به آن را می توان در همان گروه ذخیره نمود.

 پیام جدید

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

اضافه نمودن پیام جدید.

پیام

ذخیره 

۶-۲. پیام جدید (ایجاد پیام آماده) در این صفحه برای بخش خاص یا تمام متصدیان درج و ذخیره می شود

فهرست اصلی
ویرایش پیامهایی که در چت زیاد استفاده میکنید.

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

برای گروه: تمام متصدیان-
برای زبان: فارسی

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

مدیر
پیامهای آماده
اعلان ها
مشخصات شما
دیگر امکانات
خروج

۳-۶. 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 ظاهری می شود.

کتابخانه
وقایع اعلانیها

خوش آمدی کتابدار راهنما [خروج]

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

فهرست اصلی

خانه
پاسخ به چت کاربران (بدون منو)
تاریخچه چت
آمار
مسدود نمودن کاربران

زبان: همه-
نوع اطلاع رسانی: همه-

زمان	نوشته	موضوع	به
امروز در 02:30 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	✉ marjad@ferdowsi.um.ac.ir
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
April 18, 2015 12:29 PM	شما پیامی دارید ..	سوال از طرف کاربر..	✉ marjad@ferdowsi.um.ac.ir

مدیر
پیامهای آماده
اعلان ها
مشخصات شما
دیگر امکانات
خروج

۷. 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.

بخش مرجع مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی - محمود صدیقی