



وزارت علوم تحقیقات و فناوری  
**کتابخانه منطقه ای علوم و فناوری**

گزارش نهایی طرح پژوهشی

**ارائه سیستم "از کتابدار پرسید؟!!" در وب سایت  
کتابخانه منطقه ای علوم و فناوری**

**سارا نعمت الهی**

۱۳۸۵

## فهرست مندرجات :

صفحه	عنوان
۲	فهرست مندرجات
۳	فهرست شکلها
۴	مقدمه
۵	سابقه علمی طرح و پژوهشهای انجام شده
۷	اهداف طرح
۸	تعریف واژه ها
۱۰	ویژگیهای نرم افزار
۱۱	مراحل ورود به سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"
۱۱	الف- نحوه استفاده <i>کاربران</i> از سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"
۲۳	ب- نحوه استفاده <i>اپراتورها</i> از سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"
۲۹	ج- سیستم مدیریت

## فهرست شکلها :

صفحه	عنوان
۱۱	شکل ۱- صفحه خانگی فارسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی
۱۲	شکل ۲- صفحه خانگی انگلیسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی
۱۲	شکل ۳- صفحه ورود به سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"
۱۴	شکل ۴- فرم ثبت نام کاربران
۱۵	شکل ۵- نام کاربری و کلمه عبور کاربر
۱۶	شکل ۶- نامه عضویت در سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"
۱۷	شکل ۷- صفحه اصلی کاربران
۱۹	شکل ۸- پنجره گفتگوی کاربران
۱۹	شکل ۹- فرم نظرخواهی
۲۱	شکل ۱۰- یک نسخه از مکالمه انجام شده بین اپراتور و کاربر
۲۲	شکل ۱۱- پنجره ارسال نامه کاربران
۲۳	شکل ۱۲- تغییر مشخصات کاربران
۲۴	شکل ۱۳- مشخصات ثبت نام اپراتورها
۲۵	شکل ۱۴- صفحه اصلی اپراتورها
۲۶	شکل ۱۵- پنجره گفتگوی اپراتور
۲۸	شکل ۱۶- ارسال فایل توسط اپراتورها
۲۹	شکل ۱۷- صفحه اصلی مدیر سیستم
۳۱	شکل ۱۸- پنجره مدیریت سیستم
۳۲	شکل ۱۹- مدیریت اپراتور
۳۳	شکل ۲۰- مدیریت کاربر
۳۴	شکل ۲۱- گزارشات
۳۶	شکل ۲۲- نظرخواهی

## مقدمه

متخصصین در علوم و رشته های مختلف، الزاماً متخصص اطلاع رسانی نبوده و در بسیاری از موارد در جستجو و بازیابی اطلاعات مورد نیاز خود دچار مشکل می شوند. کمک و راهنمایی یک متخصص اطلاع رسانی به این افراد کمک می کند تا در کمترین زمان ممکن و با صرف حداقل هزینه، مرتبط ترین و بیشترین منابع مورد نیاز خود را بازیابی نمایند.

در عصر اطلاعات، با ظهور کتابخانه های الکترونیکی، جهت استفاده از کمک و راهنمایی کتابداران نیازی به مراجعه مستقیم به کتابخانه ها وجود ندارد و افراد و متخصصین می توانند بدون محدود شدن به فضای کتابخانه از راهنمایی و مشاوره کتابداران استفاده نمایند. راه اندازی سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" وب سایت کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی نه تنها افراد مراجعه کننده به سایت را از نحوه دسترسی به اطلاعات این کتابخانه آگاه می کند، بلکه منبع ارجاعی بسیار مناسبی برای متخصصین جویای اطلاعات است.

## سابقه علمی طرح و پژوهشهای انجام شده :

پیشینه در داخل کشور : در هیچ یک از سایتهای ایرانی چنین سیستمی وجود ندارد که بتوان به صورت پیوسته با یک کتابدار متخصص صحبت کرد. در اکثر سایتهای گزینه هایی مانند **FAQ**، محتوای سایت، پرسشهای متداول، پرسش و پاسخ و ... وجود دارد که سوالات متداول را جواب داده و در مورد سایت اطلاعاتی به صورت کلی ارائه می کند. از نمونه این سایتهای می توان به موارد زیر اشاره نمود :

۱- سایت پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران با آدرس

<http://www.irandoc.ac.ir/about/scope.htm>

۲- سایت معاونت فناوری وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با آدرس

<http://techno.msrt.ir/FAQ.asp>

۳- سایت دانشگاه علوم پزشکی زنجان با آدرس

<http://www.zums.ac.ir/Dynamic/Faq.aspx>

۴- سایت دانشگاه علوم و صنعت با آدرس

<http://reg.iust.ac.ir/FAQ.HTML>

و بسیاری از این قبیل.

پیشینه در خارج از کشور : کاربردی ترین سیستم "از کتابدار پرسید؟!"

برنامه ای است که در سایت <http://library.open.ac.uk> وجود دارد. از

مزایای این سیستم می توان به عدم نیاز به راه اندازی برنامه خاصی روی

کامپیوتر استفاده کننده اشاره کرد. نرم افزار تهیه شده به طوری روی این سایت قرار دارد که گزینه مربوط به "از کتابدار بپرسید؟!" در کلیه صفحات آن قابل دیدن است.

در سیستم دیگری که در سایت کتابخانه کنگره آمریکا استفاده می شود، <http://www.loc.gov/rr/askalib> کل رده های موضوعی مشخص شده اند و افراد می توانند در زمینه موضوع مورد نظر خود با یک متخصص موضوعی مشورت نمایند.

سیستمهای دیگری نیز مانند سیستم موجود در سایت <http://fdncenter.org/learn/librarian> وجود دارند که در آنها امکان صحبت مستقیم مراجعین با کتابداران وجود ندارد بلکه استفاده کننده سوالات خود را در فرمهای آماده شده می نویسد و آدرس پست الکترونیکی خود را نیز وارد می نماید. در این حالت کتابدار سوال فرد را جواب داده و به پست الکترونیکی وی ارسال می نماید.

## اهداف طرح :

هدف کلی از انجام این پروژه جلوگیری از سردرگمی و راهنمایی افرادی است که به وب سایت کتابخانه منطقه ای مراجعه می نمایند. جهت دسترسی به این هدف، اهداف خاص به شرح زیر می باشد:

۱- راهنمایی افراد در زمینه خدمات اطلاع رسانی، پایگاه های اطلاعاتی،

نحوه اشتراک به پایگاه ها، روشهای صحیح جستجو و... در وب

سایت کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی : روزانه کاربران زیادی

به سایت اینترنتی کتابخانه منطقه ای مراجعه می نمایند که بسیاری

از این افراد سوالاتی در رابطه با انواع خدمات اطلاع رسانی قابل

دسترسی از قبیل پایگاه های اطلاعاتی موجود به صورت روی خط

و یا به فرم CD، پوشش موضوعی پایگاه ها و زبان آنها، روش

اشتراک پایگاه های روی خط، شیوه های جستجو و بازیابی اطلاعات

از پایگاهها و ... دارند. نبود راهنمای مناسب جهت پاسخگویی به

سوالات این افراد باعث سردرگمی آنها و نیافتن راه حل مناسب جهت

برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی ایشان می گردد.

۲- بازیابی الکترونیکی : کتابداران مسئول پاسخگویی به سوالات

مراجعان از طریق سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" می توانند با بررسی

پتانسیلهای هر فرد مراجعه کننده ضمن آشنا کردن افراد با خدمات

موجود در کتابخانه منطقه ای، افراد را به مشترک شدن به گنجینه اطلاعات موجود در این کتابخانه راهنمایی نمایند.

## تعریف واژه ها

“از کتابدار بپرسید؟!” : این عبارت ترجمه عبارت Ask Librarian می باشد. عبارات متعددی برای نامگذاری این خدمات استفاده شده که از آن جمله می توان به Online Librarian, Live Librarian و ... اشاره نمود. منظور از عبارت “از کتابدار بپرسید؟!” در این طرح کتابداری است که با استفاده از یک نرم افزار خاص قادر است از طریق اینترنت با کاربران مراجعه کننده به وب سایت کتابخانه منطقه ای گفتگو<sup>۱</sup> نموده و سوالات مطرح شده توسط افراد را در ساعات اداری به صورت همزمان پاسخ دهد. این نرم افزار به صورت خودکار در ساعات غیر اداری سوالات مراجعان را به پست الکترونیکی [Onlinelibrarian@srlst.com](mailto:Onlinelibrarian@srlst.com) ارسال می نماید و کتابدار پس از خواندن نامه ارسالی کاربران، پاسخ مورد نظر را به پست الکترونیکی ایشان ارسال می نماید.

“کاربر” : فردی است که گزینه “از کتابدار بپرسید؟!” را بر روی سایت اینترنتی کتابخانه منطقه ای انتخاب می نماید و جهت صحبت با کتابدار ثبت نام می کند.

---

<sup>۱</sup> Chat



**اپراتور :** کتابدار کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی با مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد که مسئول پاسخگویی به کاربران از طریق سیستم “از کتابدار پرسید؟!” است.

**نام کاربری :** عبارتست از نام منحصر به فردی که به صورت اتوماتیک به هر کاربر در ابتدای ورود به سیستم “از کتابدار پرسید؟!” داده می شود. نام کاربری به سه دسته از افراد اختصاص داده می شود : ۱- کاربران ۲- اپراتورها ۳- مدیر سیستم. این نام برای کاربران شامل دو بخش است بخش اول واژه USF می باشد که با علامت \_ از بخش دوم که شماره ترتیبی است که به هر کاربر به ترتیب تقدم و تأخر ورود به سیستم “از کتابدار پرسید؟!” داده می شود جدا می گردد. مثال : USF\_۴ به این معناست که فرد مورد نظر چهارمین فردی است که به عنوان استفاده کننده از خدمات “از کتابدار پرسید؟!” ثبت نام نموده است. بخش اول از نام کاربری اپراتورها OPF است و جهت مدیر سیستم نیز تنها یک کد کاربری وجود دارد که مختص مدیر سیستم می باشد.

**کلمه عبور :** عبارتست از کلمه رمزی متشکل از حرف و عدد که هر کاربر در هنگام ثبت نام در سیستم “از کتابدار پرسید؟!” به خود اختصاص می دهد.

## ویژگیهای نرم افزار:

در طراحی موتور جستجو و بانک اطلاعاتی این برنامه به علت لزوم امنیت بالا و شبکه بودن از نرم افزار SQL Server استفاده شده و بوسیله نرم افزارهای C#.net و Java Script نوشته شده است.

از طریق برنامه "از کتابدار بپرسید؟!" به اپراتورها این امکان داده می شود که با تعداد نامحدودی از کاربران به طور همزمان گفتگو نمایند. همچنین این امکان وجود دارد که در هنگام گفتگو مدارک مورد نیاز کاربران در قالب فایل به صورت همزمان برای کاربر ارسال گردد. اپراتورها در این سیستم می توانند بدون اینکه کاربر متوجه شود با یکدیگر گفتگو نموده و درخصوص سوالات کاربران مشورت نمایند. به عبارت دیگر تمام قابلیتهایی که در نرم افزار Yahoo Messenger وجود دارد و باید در این سیستم گنجانده می شد به صورت کامل برنامه نویسی شده و مضاف بر آن تعدادی از قابلیتهایی که این نرم افزار منحصراً باید داشته باشد پیش بینی و برنامه نویسی شده است.

## مراحل ورود به سیستم "از کتابدار پرسید؟!" :

الف- نحوه استفاده کاربران از سیستم "از کتابدار پرسید؟!"

ب- نحوه استفاده اپراتورها از سیستم "از کتابدار پرسید؟!"

ج- سیستم مدیریت

## الف- نحوه استفاده کاربران از سیستم "از کتابدار پرسید؟!" :

کاربران پس از وارد شدن به صفحه خانگی کتابخانه منطقه ای علوم و

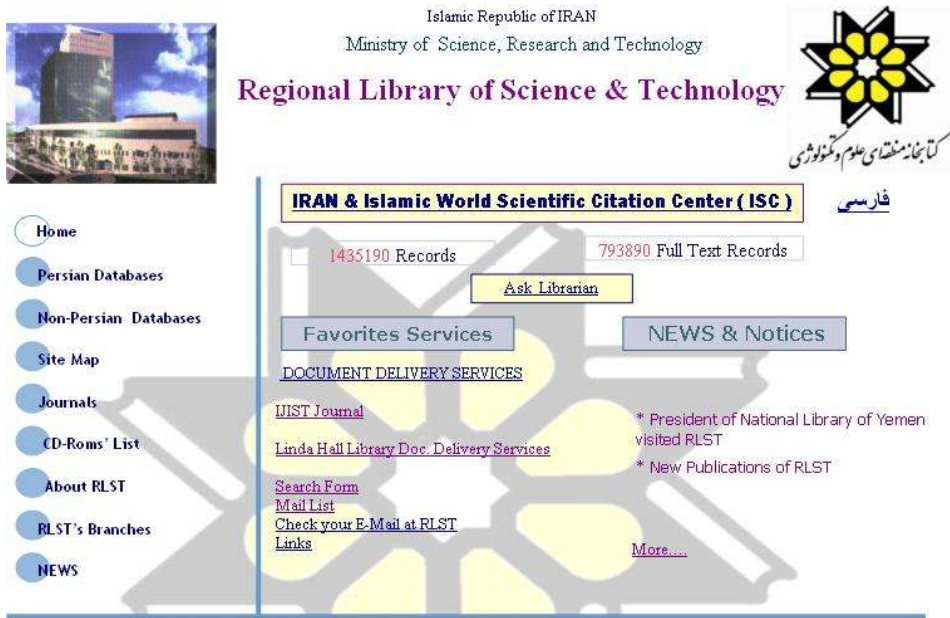
تکنولوژی با انتخاب گزینه "از کتابدار پرسید؟!" در سایت فارسی

( شکل ۱) و Ask Librarian در سایت انگلیسی ( شکل ۲) وارد سیستم

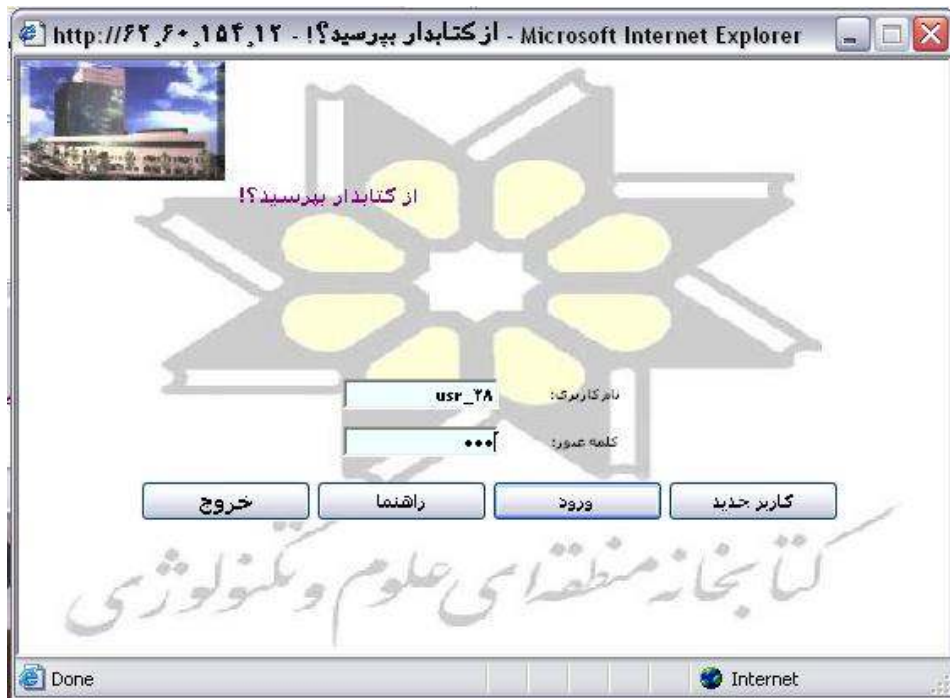
"از کتابدار پرسید؟!" می شوند. ( شکل ۳)



شکل ۱: صفحه خانگی فارسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی



شکل ۲: صفحه خانگی انگلیسی کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی



شکل ۳: صفحه ورود به سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"

همانگونه که در شکل ۳ مشاهده می شود، در این پنجره کاربر گزینه هایی

پیش رو دارد :

۱- چنانچه کاربر برای اولین بار است که به سیستم مراجعه می نماید باید

گزینه کاربر جدید را انتخاب نماید.

۲- در صورتی که کاربر قبلاً یک بار ثبت نام نموده و کدکاربری دریافت

کرده است می تواند با وارد کردن کدکاربری و کلمه عبور قبلی خود و سپس

فشار دادن کلید ورود به سیستم وارد شود.

۳- چنانچه کاربری نیاز به راهنمایی داشته باشد با انتخاب گزینه راهنما،

نحوه صحیح ثبت نام در سیستم را مشاهده خواهد کرد.

در صورتی که کاربر اولین بار است که به سیستم مراجعه می نماید با

انتخاب گزینه کاربر جدید فرم ثبت نامی در اختیار وی قرار خواهد گرفت

( شکل ۴).



شکل ۴ : فرم ثبت نام کاربران

کدکاربری به صورت خودکار و به ترتیب تقدم و تأخر ثبت نام به هرکاربر به صورت پیش فرض داده شده است. اطلاعاتی که در این فرم از کاربر خواسته می شود عبارتند از :

۱- کلمه عبور که شامل تعدادی حرف و عدد است که هر کاربر برای خود انتخاب می نماید و برای حفظ امنیت به صورت ستاره (\*) نمایش داده می شود.

۲- آدرس پست الکترونیکی که جهت مکاتبه مدیر سیستم و یا اپراتورها با کاربران در نظر گرفته شده و باید توسط کاربر به صورت کامل و صحیح وارد شود.

۳- نام و نام خانوادگی کاربر که در صفحات گفتگو نام کاربران به همان شکلی که در فرم ثبت نام توسط آنها وارد شده است نمایش داده می شود.

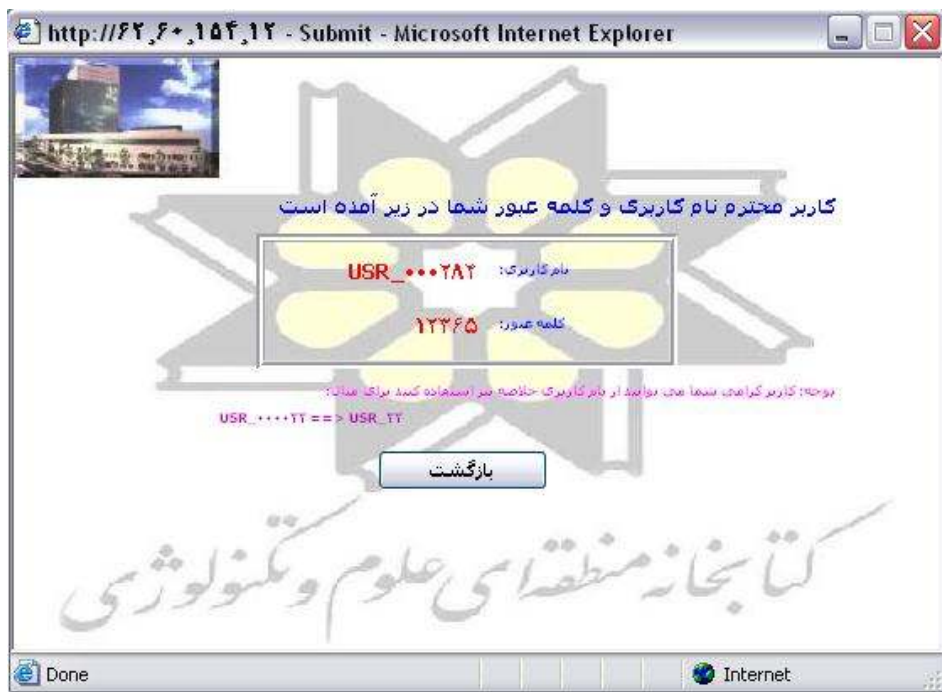
۴- جنسیت کاربران.

۵- وضعیت تحصیلی.

دو مورد آخر جهت انجام عملیات آمارگیری کاربرد دارند.

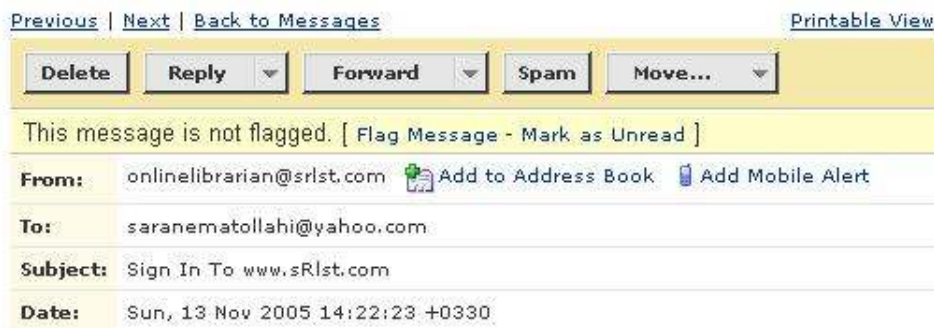
پس از ذخیره کردن این فرم صفحه ای نمایش داده می شود که در آن کد کاربری و کلمه عبور کاربر نوشته شده به علاوه توضیحات لازم در خصوص نحوه صحیح نوشتن آن به کاربر اطلاع داده شده است

( شکل ۵ )



شکل ۵ : نام کاربری و کلمه عبور کاربر

در همین زمان نامه ای به پست الکترونیکی کاربر ارسال می گردد که در آن کد کاربری و کلمه عبور انتخابی وی جهت استفاده های بعدی اعلام شده است. ( شکل ۶ )



Dear SRLST online librarian system user  
This is your ID and Password in this system for future use.  
ID : USR\_4  
PW : 776776  
Best regards  
Sara Nematollahi  
Director of information center  
SRLST

شکل ۶: نامه عضویت در سیستم "از کتابدار بپرسید؟!"

همانگونه که در تصویر مشاهده می شود این نامه از طرف پست الکترونیکی [onlinelibrarian@srlst.com](mailto:onlinelibrarian@srlst.com) به پست الکترونیکی کاربر که در هنگام ثبت نام وارد کرده ارسال می شود. بدیهی است چنانچه کاربری آدرس خود را ناقص و یا اشتباه وارد کرده باشد این نامه به وی نخواهد رسید.



پس از این مرحله کاربر کد کاربری و کلمه عبور خود را در محل مخصوص وارد می نماید ( شکل ۳) و با فشار دادن کلید ورود اجازه ورود به سیستم “از کتابدار بپرسید؟! ” را خواهد داشت. ( شکل ۷)



شکل ۷: صفحه اصلی کاربران

در این پنجره ضمن خوش آمد گویی به کاربر، در قسمت تعداد نامه های جدید، تعداد نامه (هایی) که از طرف سیستم “از کتابدار بپرسید؟! ” (اپرتورها یا مدیر سیستم) به پست الکترونیکی کاربر ارسال شده است به وی اطلاع داده می شود. همانگونه که در تصویر مشخص است نام کاربر به همراه کد کاربری وی در نوار بالای پنجره گفتگو آورده شده است. همانگونه که در تصویر مشخص است در این صفحه کاربر پنج گزینه پیش رو دارد:

۱- اتاق پرسش و پاسخ ( در وقت اداری)

۲- مکاتبات ( خارج از وقت اداری)

۳- تغییر مشخصات

۴- راهنما

۵- بازگشت

۱- چنانچه کاربر در ساعات اداری کتابخانه منطقه ای ( روزهای شنبه الی چهارشنبه ساعت ۸ الی ۱۶) به این سیستم مراجعه نماید، گزینه اتاق پرسش و پاسخ فعال بوده و کاربر می تواند در همان زمان با اپراتور صحبت نموده و به پاسخ سوالات مورد نظر خود دست یابد. با انتخاب گزینه اتاق پرسش و پاسخ کاربر با پنجره ای روبرو می شود که در زیر به شرح مشخصات بخشهای مختلف این پنجره می پردازیم(شکل ۸).



شکل ۸: پنجره گفتگوی کاربران

در قسمت نوار بالای این پنجره نام و نام خانوادگی کاربر به شکلی که خود وی هنگام ثبت نام ذخیره نموده است مشاهده می شود. کاربر می تواند با کلیک کردن بر روی نام هر اپراتور در قسمت لیست اپراتورها اطلاعات مربوط به آن اپراتور را در قسمت پایین لیست مشاهده نماید. در این مرحله کاربر می تواند با کلیک کردن بر روی نام اپراتور مورد نظر خود با او صحبت نماید و یا می تواند با انتخاب گزینه "پیام به همه اپراتورها" پیغام خود را به همه اپراتورهای فعال ارسال نماید. پیغامهای ارسال شده توسط کاربر و پاسخ اپراتور در محل مربوطه نمایش داده می شود. چنانچه کاربری برای شروع گفتگو با اپراتورها نیاز به راهنمایی داشته باشد با انتخاب گزینه راهنما اطلاعات لازم در اختیار وی قرار خواهد گرفت. پس از پایان مکالمه

کاربر با انتخاب گزینه "خروج" از پنجره گفتگو خارج شده و فرم نظرخواهی سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" را مشاهده می نماید ( شکل ۹).



شکل ۹ : فرم نظرخواهی

سوالاتی که در این فرم از کاربر پرسیده می شود و پاسخهایی که هر کاربر به سوالات می دهد باعث می شود مدیر سیستم آگاهی بیشتری از نظرات کاربران برنامه کسب نموده و در جهت رفع عیوب احتمالی از آنها استفاده نماید. همانگونه که مشاهده می نمایید در آخرین سوال به کاربر این امکان داده می شود که در صورت نیاز یک نسخه از مکالمه انجام شده با اپراتور را داشته باشد. برای انجام این کار کافیست در سوال ششم گزینه بلی را انتخاب نموده و کلید ذخیره را فشار دهد. با این کار نامه ای مطابق شکل ۱۰ برای پست الکترونیکی وی ارسال می گردد.



شکل ۱۰: یک نسخه از مکالمه انجام شده بین اپراتور و کاربر

اطلاعات این فرم در سیستم ذخیره شده و جهت آمارگیری و استفاده از

نظرات کاربران و اصلاحات احتمالی به کار گرفته می شود.

۲- در صورتی که کاربر در ساعات غیر اداری به سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" مراجعه نماید، در این صورت گزینه اتاق پرسش و پاسخ فعال نمی باشد. بنابراین کاربر می تواند با انتخاب گزینه مکاتبات سوال خود را به پست الکترونیکی سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" ارسال نماید ( شکل ۱۱).



شکل ۱۱: پنجره ارسال نامه کاربران

همانطور که در شکل مشاهده می شود در این پنجره آدرس پست الکترونیکی کاربر و آدرس پست الکترونیکی سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" به صورت پیش فرض وجود دارد و بنابراین کاربر فقط لازم است پیغام مورد نظر خود را نوشته و گزینه ارسال را انتخاب نماید.

۱- گزینه تغییر مشخصات: برای ویرایش اطلاعات مربوط به کاربران طراحی شده است. با انتخاب این گزینه کاربران می توانند اطلاعاتی را که در هنگام ثبت نام وارد نموده اند از قبیل نام، نام خانوادگی، کلمه عبور و ... را تغییر داده یا اصلاح نمایند. (شکل ۱۲)



شکل ۱۲: تغییر مشخصات کاربران

۲- گزینه خروج: با انتخاب این گزینه کاربر از سیستم "از کتابدار بپرسید؟!" خارج می شود.

با توجه به اینکه گزینه های خروج و راهنما در سایر صفحات نیز وجود دارد از این پس در مورد آنها توضیحی داده نخواهد شد.

## ب- نحوه استفاده اپراتورها از سیستم "از کتابدار پرسید؟!"

تعریف کد کاربری و کلمه عبور جهت اپراتورها فقط از طریق مدیر سیستم امکان پذیر است. مشخصاتی که برای هر اپراتور باید در هنگام ثبت نام وارد شود در شکل ۱۳ نشان داده شده است.

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Address bar: `http://۶۲,۶۰,۱۵۴,۱۲ - ADMIN [سارا نعمت الهی] - Microsoft Internet Exp...`
- Form fields:
  - Name:
  - Family:
  - کلمه عبور:
  - نام خانوادگی:
  - جنسیت:
  - رشته تحصیلی:
  - لیسانس و نامی تر:
- Buttons: , ,
- Watermark: A large yellow and grey logo with the text "کتابخانه منظمی علوم و مکتولوژی" overlaid.
- Status bar: "Done" and "Internet".

شکل ۱۳ : مشخصات ثبت نام اپراتورها

پس از پر کردن فرم ثبت نام، اپراتور جهت وارد شدن به سیستم کد کاربری و کلمه عبور خود را در "صفحه ورود به سیستم" از کتابدار پرسید؟!" (شکل ۳) وارد می نماید. سپس وارد صفحه اصلی اپراتورها می شود که در آن ضمن خوش آمد گویی به اپراتور همانگونه که در شکل ۱۴ مشاهده می گردد گزینه هایی پیش روی اپراتورها قرار دارد:



۱- اتاق پرسش و پاسخ

۲- مکاتبات

۳- تغییر مشخصات



شکل ۱۴: صفحه اصلی اپراتورها

با ورود اولین اپراتور به اتاق پرسش و پاسخ، گزینه اتاق پرسش و پاسخ در صفحه اصلی کاربران نیز فعال شده و کاربران می توانند به این اتاق وارد شده و با کتابدار مسئول صحبت نمایند. پنجره گفتگوی اپراتورها با کاربران متفاوت است. (شکل ۱۵)



شکل ۱۵: پنجره گفتگوی اپراتور

قسمتهای مختلف این صفحه شامل بخشهای زیر است:

- نام اپراتور که در نوار بالای صفحه آورده شده است
- لیست کاربران که با انتخاب هر کدام از کاربران مشخصات وی شامل نام و نام خانوادگی و وضعیت تحصیلی وی در پایین لیست ظاهر می شود.
- لیست اپراتورها که با انتخاب هر اپراتور مشخصات وی شامل نام و نام خانوادگی و وضعیت تحصیلی وی است در پایین لیست مشاهده می شود.

- **کاربر/اپراتور** : اپراتورها جهت ارسال پیغام به کاربران باید گزینه کاربر را انتخاب نمایند و جهت ارسال پیغام به یک اپراتور دیگر گزینه اپراتور را انتخاب می نمایند.

در قسمت پایین سمت چپ صفحه متن مورد نظر توسط اپراتور تایپ می شود و برای کاربر یا اپراتور ارسال می گردد. در صورتی که متن برای کاربر ارسال شود پس از فشار دادن دکمه ارسال متن نوشته شده در محل در نظر گرفته شده در بالای صفحه مشاهده می گردد که در آن سوالات کاربران و پاسخ اپراتورها قابل دیدن است. در صورتی که متن برای اپراتور ارسال شود و یا اپراتوری پیغامی ارسال نموده باشد در قسمت پایین سمت راست صفحه قابل مشاهده است. از ویژگیهای این برنامه آن است که پیغامها قابلیت **copy** و **paste** شدن دارند.

- **گزینه ارسال فایل** : یکی دیگر از قابلیت‌های مفید این سیستم امکان ارسال فایل در زمان گفتگو برای کاربران است. در این حالت اپراتور با انتخاب گزینه **ارسال فایل** با پنجره ای که در شکل ۱۶ نمایش داده شده است می تواند از طریق گزینه **Browse** ابتدا فایل مورد نظر را مسیر یابی کرده و سپس آنرا برای کاربران ارسال می نماید.



شکل ۱۶: ارسال فایل توسط اپراتورها

- گزینه کاربر خاص یکی دیگر از گزینه هایی است که در پنجره گفتگوی اپراتورها ( شکل ۱۵) وجود دارد. در صورتی که اپراتوری بخواهد تنها با یک کاربر گفتگو کند این گزینه را انتخاب می نماید. در این حالت نام این اپراتور فقط در پنجره گفتگوی کاربر انتخاب شده فعال بوده و کاربران دیگر قادر به دیدن اپراتور مورد نظر نمی باشند. این گزینه برای مواقعی تعریف شده است که در آن اپراتورها زمان کافی برای پاسخ دادن به کاربر جدیدی را نداشته باشند.

- گزینه بلاک همه کاربران با انتخاب این گزینه توسط اپراتور، هیچ کاربری قادر به دیدن این اپراتور نمی باشد. این گزینه برای زمانی طراحی شده

است که اپراتور می خواهد موقتاً میز کار خود را ترک نماید. فعال شدن مجدد اپراتور با حذف این علامت امکان پذیر است.

### ج- سیستم مدیریت

مدیر سیستم نیز برای ورود به سیستم مدیریت "از کتابدار پرسید؟!" باید به صفحه ورود به سیستم "از کتابدار پرسید؟!" (شکل ۳) مراجعه نموده و تحت عنوان مدیر وارد سیستم شود. همانگونه که در شکل ۱۷ مشاهده می نمایید گزینه های مربوط به مدیر سیستم متفاوت از اپراتورها و کاربران می باشد.



شکل ۱۷: صفحه اصلی مدیر سیستم

در این پنجره ابتدا تعداد نامه های جدیدی که در سیستم "از کتابدار پرسید؟!" از طرف کاربران برای سیستم ارسال شده است نمایش داده می شود. همانگونه که در تصویر نیز مشاهده می شود گزینه اتاق پرسش و پاسخ به علت عدم نیاز، برای مدیر سیستم غیر فعال است. گزینه مکاتبات برای مدیر سیستم نیز همانند اپراتورها و کاربران است و اختصاص به ارسال نامه به پست الکترونیکی کاربران دارد. در گزینه تغییر مشخصات نیز مدیر سیستم می تواند مشخصات خود را تغییر دهد. تفاوت عمده سیستم مدیریت با سایر بخشها گزینه مدیریت است. این گزینه به مدیر سیستم امکان مدیریت کاربران و اپراتورها مانند حذف کردن فردی خاص و نیز آمار گیری از استفاده کنندگان و میزان رضایت آنها از سیستم را فراهم می آورد. با انتخاب گزینه مدیریت مدیر سیستم با پنج گزینه جدید مواجه می شود: (شکل ۱۸)

۱- اپراتور جدید

۲- مدیریت اپراتور

۳- مدیریت کاربر

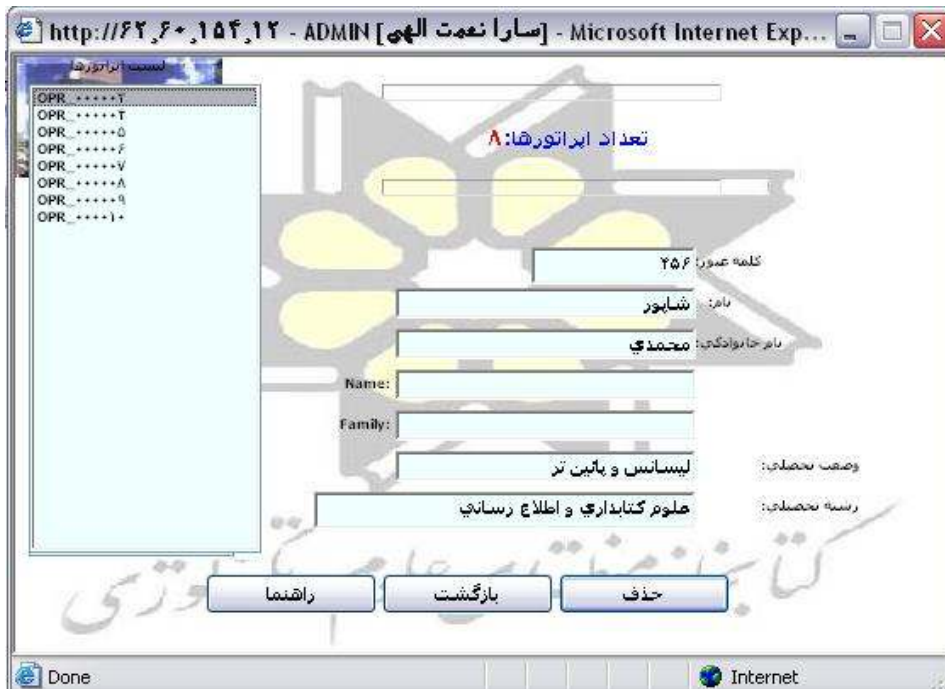
۴- گزارشات

۵- فرم نظرخواهی



شکل ۱۸ : پنجره مدیریت سیستم

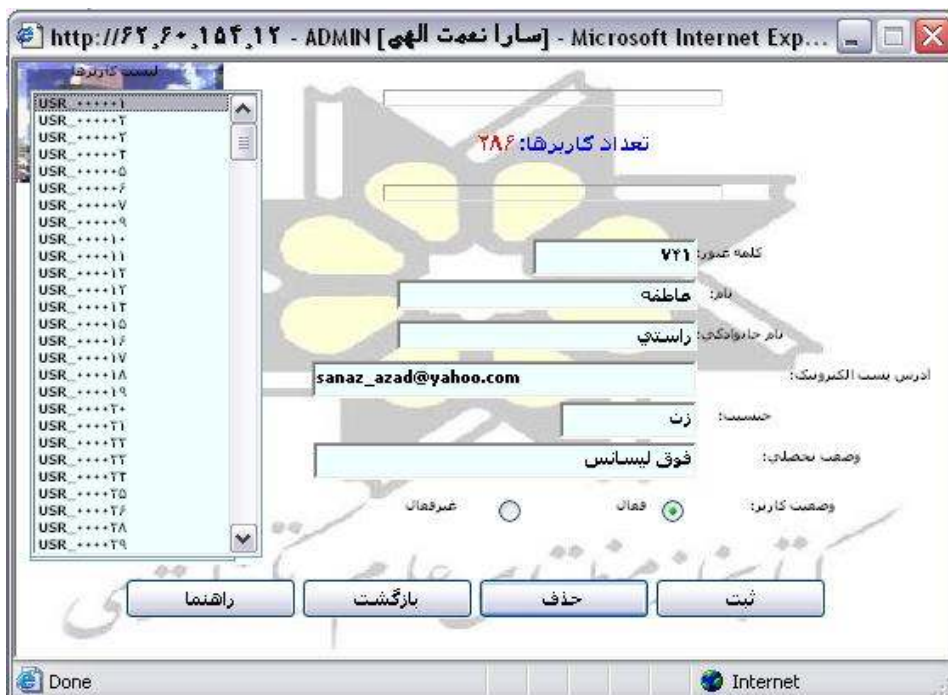
در قسمت اپراتور جدید همانگونه که در صفحه ۲۱ شکل ۱۳ توضیح داده شد مدیر سیستم می تواند به تعداد مورد نیاز اپراتور تعریف نماید. در بخش مدیریت اپراتور (شکل ۱۹) مدیر سیستم می تواند اپراتوری را بر اساس نیاز حذف نماید. برای انجام این کار کفایت مدیر سیستم ابتدا اپراتور مورد نظر را از فهرست سمت چپ صفحه انتخاب کند و سپس گزینه حذف را انتخاب نماید.



شکل ۱۹: مدیریت اپراتور

در گزینه مدیریت کاربر (شکل ۲۰) به مدیر سیستم این امکان داده شده است که اطلاعات مربوط به هر کاربر از قبیل نام و نام خانوادگی، وضعیت تحصیلی و آدرس پست الکترونیکی را مشاهده کند.





شکل ۲۰: مدیریت کاربر

در صورت مواجه شدن با کاربری که ایجاد مزاحمت در سیستم می نماید، این امکان برای مدیر سیستم در نظر گرفته شده که کاربر خاص را غیرفعال نماید. در این صورت کاربر مورد نظر دیگر نمی تواند با کدکاری و کلمه عبور خود وارد سیستم شود. جهت انجام این کار همانگونه که در شکل ۲۰ مشاهده می شود مدیر سیستم ابتدا کدکاری کاربر مورد نظر را از لیست کاربران انتخاب می نماید. در این حالت اطلاعات مربوط به کاربر مورد نظر نمایش داده می شود. مدیر سیستم با انتخاب گزینه غیرفعال و ثبت این تغییر کاربر مورد نظر را در سیستم غیرفعال می نماید. غیرفعال نمودن کاربران به صورت موقتی است و امکان بازگرداندن کاربر وجود دارد. اما اگر مدیر سیستم بخواهد کاربری را به

طور کلی از سیستم خارج نماید با انتخاب گزینه حذف این کار امکان پذیر می باشد.

گزینه گزارشات (شکل ۲۱): همانگونه که در قسمت کاربران گفته شد هر کاربر پس از خارج شدن از اتاق گفتگو فرم نظرخواهی را مشاهده خواهد نمود. مدیر سیستم می تواند از طریق گزینه گزارشات پاسخ هایی را که هر کاربر به سوالات مطرح شده در فرم نظرخواهی داده است مشاهده نماید. همچنین تعداد کاربران به تفکیک جنسیت و تعداد کل کاربران و تعداد کاربران خارجی نیز مشخص شده است.



شکل ۲۱: گزارشات

گزینه نظرخواهی ( شکل ۲۲) : در این قسمت به مدیر سیستم این امکان داده شده تا از نظر هر یک از کاربران به صورت جداگانه اطلاع حاصل کند. این نظرات در بهبود بخشیدن خدمات ارائه شده از طریق سیستم "از کتابدار پرسید؟!" به مدیر سیستم کمک می کند. در این صفحه همانگونه که در شکل قابل مشاهده است تاریخ و ساعت نظرخواهی نیز مشخص شده است. در این قسمت امکان حذف نظرات نیز وجود دارد بنابراین مدیر سیستم می تواند پس از انجام آمارگیری های دوره ای نظرات کاربران را حذف نماید.



شکل ۲۲: نظرخواهی

همانگونه که ملاحظه شد در ارائه سیستم "از کتابدار پرسید؟" تمامی تلاش جهت کاربر پسند بودن و سهولت استفاده از برنامه بوده است به طوری که جهت استفاده از آن نیازی به تخصص خاصی نیست. به علاوه از طریق این سیستم می توان به کلیه سوالات مورد نظر کاربران از طریق مصاحبه مرجع پاسخ کافی ارائه کرد. با توجه به اینکه در عصر تکنولوژی اطلاعات به سر می بریم وجود چنین سیستمهایی در سایت هر کتابخانه الزامی به نظر می رسد.