

## میزان استفاده از سامانه چت مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی

(سه ماه اول سال تحصیلی ۹۴-۹۳)

سامانه چت مرکزی در هفده شهریور ۹۳ رسماً فعال گردید. هدف این گزارش ارائه عملکرد چت در طول سه ماه اول سال تحصیلی می باشد. از آنجا که در این نرم افزار ارائه گزارش آماری بر پایه سال و ماه میلادی می باشد شیوه تهیه گزارش تعیین شد و آمار هر ماه به تفکیک محاسبه، درصد و میانگین آن نیز به دست آمد و در قالب ۸ جدول نتایج آن تدوین گردید. این روش انجام کار به شرح ذیل مشخص گردید:

الف. ماه های مورد نظریا برابریهای میلادی تطبیق داده شد و کل نتایج آماری بر این اساس تنظیم شد:

۱. ۱۷ شهریور - ۱۶ آذر: ۸ سپتامبر تا ۷ دسامبر (سه ماه)

۲. ۱۷ / ۶ - ۷ / ۱۶ : ۸ سپتامبر تا ۸ اکتبر

۳. ۱۷ / ۷ - ۱۶ / ۸ : ۹ اکتبر تا ۷ نوامبر

۴. ۱۷ / ۸ - ۱۶ / ۹ : ۸ نوامبر تا ۷ دسامبر

ب. تمام روزهای تعطیل هر ماه استخراج و از کل روزهای ماه کسر گردید

ج. برای هربخش کلید واژه های مرتبط با آن تعیین و بر اساس آن جستجو صورت گرفت

د. پس از جستجو بر پایه کلیدواژه به صورت دستی، کل پیام ها بر اساس ماه و تاریخ مورد نظر محاسبه گردید

### چکیده

از مجموع ۸۶۶ پیام در مدت ۳ ماه مورد بررسی ۳۷۰ پیام متعلق به ماه اول (۱۷ شهریور - ۱۶ مهر) می باشد که در مقایسه با دوم ماه بعدی (مهر - آبان و آبان - آذر) بیشترین فراوانی را دارد. از میان بخش های کتابخانه، اطلاع رسانی با ۷۸۴ مورد در طول سه ماه حداکثر پیام ها را دارد. و پس از آن بخش امانت و سفارش با ۴۵۵ و ۱۶۹ مورد قرار دارند. از کلیدواژه ها «پایگاه ها» با ۲۰۶ پیام بیشترین آمار را به خود اختصاص داده است.

### آمار چت در سه ماه اول سال تحصیلی ۹۴-۹۳

جدول ذیل آمار چت کتابخانه را به صورت کلی رادرسه ماه اول سال تحصیلی نشان می دهد. در مجموع ۸۶۶ پیام کاربر و ۸۳۲ پیام از طرف کتابدار در ۲۸۵ موضوع ثبت شده است. تعداد پیام ها و موضوعات در شهریور تا نیمه اول مهر در مقایسه با دوم ماه دیگر بیشتر می باشد و ماه دوم و سوم به ترتیب در مرتبه بعد قرار دارند.

تاریخ (شهریور - آذر)	پیام کاربر	درصد	میانگین	پیام کتابدار	درصد	میانگین	موضوع	درصد
شهریور - مهر (۶/۱۷ - ۷/۱۶)	۳۷۰	۴۲/۷۴	۱۷	۳۶۴	۴۳/۷۵	۱۷	۱۲۴	۴۶/۷۹
مهر - آبان (۷/۱۷ - ۸/۱۶)	۲۵۸	۲۹/۷۹	۱۴	۲۲۵	۲۷/۰۴	۱۳	۶۳	۲۳/۷۷
آبان - آذر (۸/۱۷ - ۹/۱۶)	۲۳۸	۲۷/۴۷	۱۰	۲۴۳	۲۹/۲۰	۱۱	۷۸	۲۹/۴۳
مجموع	۸۶۶	٪۱۰۰	-	۸۳۲	٪۱۰۰	-	۲۶۵	٪۱۰۰

آمار کلی: جدول ۱

## بخش امانت

گزارش آماری بخش امانت در دوجداول باکلید واژه های مرتبط تنظیم شده است. کلیدواژه «بخش امانت» با ۱۵۸ پیام در مجموع بیشترین نتایج و کلیدواژه «تمدید و «جریمه» با ۱۵ و ۸۲ به ترتیب در مرحله بعدی قرار دارند. تسویه حساب در کل نیز ۳ مورد دارد.

در ماه اول کلید واژه «بخش امانت»، ۶۴، «امانت کتاب» ۳۰ و «تمدید» با ۲۳ مورد به ترتیب بیشترین مورد را داشته اند. در دومین ماه کلیدواژه «بخش امانت» ۶۰، «تمدید» ۳۸ و «جریمه» با ۳۰ پیام به ترتیب بیشترین آمار و در ماه سوم واژه «تمدید» با ۵۴ و «جریمه» با ۴۸ پیام و کلیدواژه «بخش امانت» با ۳۴ پیام بیشترین موارد را دارا بوده اند. به لحاظ مقایسه پیام ها در طول سه ماه، کلید واژه «بخش امانت» با ۶۴ و ۶۰ مورد در دوماه اول و «تمدید» با ۵۴ پیام در آبان میان ماه های مذکور بزرگترین رقم را داشته اند. تعدا دکل پیام های هرماه به تفکیک در شهریور ۱۳۳، در دومین ماه ۱۴۱ و در ماه سوم ۱۸۱ مورد می باشد. آبان ماه در مقایسه با دوماه دیگر بیشترین پیام را داشته است.

تاریخ	بخش امانت	درصد	امانت کتاب	درصد	تمدید	درصد	تسویه حساب	جمع
شهریور- مهر	۶۴	۴۰/۵۰	۳۰	۶۵/۲۱	۲۳	۲۰	۳	۱۲۰
مهر- آبان	۶۰	۳۸	۰	۰	۳۸	۳۳	۰	۹۸
آبان- آذر	۳۴	۲۱/۵۱	۱۶	۳۴/۷۸	۵۴	۴۷	۰	۱۰۴
مجموع	۱۵۸	۰/۰۱۰۰	۴۶	۰/۰۱۰۰	۱۱۵	۰/۰۱۰۰	۳	-

بخش امانت: جدول ۲

تاریخ	جریمه	درصد	رزرو	درصد	عضویت	درصد	جمع ماهیانه
شهریور- مهر	۴	۴/۸۷	۴	۱۵/۳۸	۵	۲۰	۱۳
مهر- آبان	۳۰	۳۶/۶۰	۰	۰	۱۳	۵۲	۴۳
آبان- آذر	۴۸	۵۸/۵۳	۲۲	۴۸/۶۱	۷	۲۸	۷۷
مجموع	۸۲	۰/۰۱۰۰	۲۶	۰/۰۱۰۰	۲۵	۰/۰۱۰۰	۴۵۵

بخش امانت: جدول ۲-۲

## بخش اطلاع رسانی

بخش اطلاع رسانی با کلید واژه «پایگاه ها» ۲۰۶ ، «مقاله» ۱۶۲ و «پاد» ۱۳۱ فراوانی را به ترتیب داشته اند. کلید واژه «بخش اطلاع رسانی» ۹۱، «دانلود» ۷۱، «مگیران» ۴۰ ، «دی او آی» ۴۰ ، «امرالد» ۲۳ و «الزویر» با ۲۰ پیام کمترین آمار را در مجموع داشته است.

در شهریور کلید واژه «پایگاه ها» ۱۰۳ ، «مقاله» ۵۷ ، «دانلود» ۵۵، واژه «پاد» ۴۴ بیشترین پیام را دارند «امرالد» ۲۳ ، «الزویر» ۱۲ و «دی او آی» با ۲ پیام کمترین مورد را به خود اختصاص داده اند. ماه دوم «مقاله» ۸۱ ، «پاد» ۷۳ و «پایگاه ها» با ۵۲ و «دی او آی» با ۳۸ و «مگیران» با ۲۰ پیام و «دانلود» با ۳ مورد حداقل پیام را دارد. در آبان ماه کلید واژه «پایگاه ها» ۵۱، و «مقاله» ۲۴ پیام رابه ترتیب داشته اند و «پاد» ۱۴ و «دانلود» ۱۳ و «مگیران» و «الزویر» هر یک با ۸ پیام کمترین مورد را داشته اند.

از نظر جمع فراوانی پیام ها در هر ماه، شهریور با ۳۳۶ مورد بیشترین ، مهر و آبان با ۲۹۸ و ۱۵۰ پیام به ترتیب می باشند. بیشترین واژه در شهریور با ۱۰۳ مورد متعلق به «پایگاه ها»، ماه دوم و سوم به «مقاله ها» با ۸۱ و ۲۴ می باشد.

تاریخ	ب. اطلاع رسانی	درصد	پایگاه ها	درصد	پاد	درصد	دانلود	درصد	جمع
شهریور- مهر	۲۸	۳۰/۷۶	۱۰۳	۵۰	۴۴	۳۳/۵۸	۵۵	۷۷/۴۸	۲۳۰
مهر- آبان	۳۱	۳۴	۵۲	۲۵/۲۴	۷۳	۵۵/۷۲	۳	۴/۲۲	۱۵۹
آبان - آذر	۳۲	۳۵/۱۶	۵۱	۲۴/۷۵	۱۴	۱۰/۶۸	۱۳	۱۸/۳۰	۱۱۰
مجموع	۹۱	۰/۰۱۰۰	۲۰۶	۰/۰۱۰۰	۱۳۱	۰/۰۱۰۰	۷۱	۰/۰۱۰۰	-

بخش اطلاع رسانی: جدول ۱-۳

تاریخ	مقاله	درصد	مگیران	درصد	دی او آی	درصد	امرالد	درصد	الزویر	درصد	جمع
شهریور- مهر	۵۷	۳۵/۱۸	۱۲	۳۰	۲	۵	۲۳	۱۰۰	۱۲	۶۰	۱۰۶
مهر- آبان	۸۱	۵۰	۲۰	۵۰	۳۸	۹۵	۰	۰	۰	۰	۱۳۹
آبان - آذر	۲۴	۱۵	۸	۲۰	۰	۰	۰	۰	۸	۴۰	۴۰
مجموع	۱۶۲	۰/۰۱۰۰	۴۰	۰/۰۱۰۰	۴۰	۰/۰۱۰۰	۲۳	۰/۰۱۰۰	۲۰	۰/۰۱۰۰	۷۸۴

بخش اطلاع رسانی: جدول ۲-۳

## بخش پایان نامه - مرجع

در این بخش با کلید واژه «پایان نامه» ۹۲ و «ایران داک» ۴۳ و «سی دی» ۱۸ به ترتیب اول تا سوم از نظر تعداد پیام و نیز «بخش مرجع» در مجموع ۶۴ پیام داشته است. در شهریور «پایان نامه» ۳۵، «سی دی» ۱۸ و «ایران داک» ۱۲ پیام به ترتیب داشته است و در ماه دوم «پایان نامه» با ۲۲ مورد بیشترین فراوانی را داشته

است و «ایران داک» ۸ و کلید واژه «سی دی» بدون پیام بوده است. در ماه سوم نیز کلید واژه «پایان نامه» ۳۵، «ایران داک» ۲۳ و «سی دی» ۱۸ پیام را دارا هستند. از نظر مقایسه تعداد پیام ها در سه ماه میان موضوعات، واژه «پایان نامه» در ماه اول و سوم هر یک با ۳۵ مورد بیشترین پیام را دارد. تعداد کل موارد بخش پایان نامه در شهریور ۶۵، مهر ۳۰ و آبان ۵۸ پیام می باشد.

بخش مرجع ۳۶ پیام در آبان، ۲۶ در شهریور و ماه مه با ۲ مورد کمترین پیام را دارد. در بخش مرجع آبان با ۳۶ مورد بزرگ ترین رقم را دارا می باشد.

تاریخ	پایان نامه	درصد	سی دی	درصد	ایران داک	درصد	جمع	مرجع	درصد
شهریور - مهر	۳۵	۳۸	۱۸	۱۰۰	۱۲	۲۷/۹۰	۶۵	۲۶	۴۰/۶۲
مهر - آبان	۲۲	۲۳/۹۱	۰	۰	۸	۱۸/۶۰	۳۰	۲	۳/۱۲
آبان - آذر	۳۵	۳۸	۰	۰	۲۳	۵۳/۴۸	۵۸	۳۶	۵۶/۲۵
مجموع	۹۲	۰/۰۱۰۰	۱۸	۰/۰۱۰۰	۴۳	۰/۰۱۰۰	۱۵۳	۶۴	۰/۰۱۰۰

بخش پایان نامه ها - مرجع: جدول ۴

#### بخش سفارشات - نشریات

در بخش سفارشات در مجموع کلید واژه «سفارش» ۱۰۹ و «سفارشات» ۶۰ به ترتیب می باشند. در این بخش ماه اول با واژه «سفارش» ۳۴ و «سفارشات» ۱۲ به ترتیب و در ماه دوم «سفارش» ۷۵ و «سفارشات» ۴۸ پیام را دارا می باشند. واژه «سفارش» با ۷۵ پیام در مه ماه بیشترین مورد را دارد. کل موارد بخش سفارش در شهریور ۴۶، مهر ۱۲۳ است در بخش نشریات واژه «نشریات» و «مجله» ۱ مورد در طول سه ماه پیام دارد. تعداد پیام در بخش نشریات ۴ مورد می باشد.

تاریخ	سفارش	درصد	سفارشات	درصد	جمع	نشریات	درصد	مجله	درصد	جمع
شهریور - مهر	۳۴	۳۱/۲۰	۱۲	۲۰	۴۶	۳	۱۰۰	۰	۰	۳
مهر - آبان	۷۵	۶۸/۸۰	۴۸	۸۰	۱۲۳	۰	۰	۰	۰	۰
آبان - آذر	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱۰۰	۱
مجموع	۱۰۹	۰/۰۱۰۰	۶۰	۰/۰۱۰۰	۱۶۹	۳	۰/۰۱۰۰	۱	۰/۰۱۰۰	۴

بخش سفارشات - نشریات: جدول ۵

## کلید واژه های عمومی

واژه های « امانت » ، «اطلاع رسانی» ، « جستجو» از آنجا که به قسمت خاصی مربوط نیستند، عمومی در نظر گرفته شده اند و نتایج آن در جدول زیر آمده است. کلید واژه «جستجو» ۱۹۹ ، « امانت» ۱۹۵ و «سیستم» با ۱۴۵ پیام در مجموع به ترتیب بیشترین مورد را دارند. «اطلاع رسانی» ۱۱۴ پیام رادارا می باشد. در شهریور «امانت و جستجو» هریک ۸۸ ، «سیستم» ۵۵ مورد به ترتیب می باشند و «اطلاع رسانی» ۲۸ پیام رابه خود اختصاص داده است. در ماه دوم «جستجو» ۵۸ ، «امانت» ۵۱ و «اطلاع رسانی» با ۳۶ پیام به ترتیب و «سیستم» با ۸ مورد کمترین آمار را نشان می دهد. در آبان «سیستم» ۸۲ ، «امانت» ۵۶ و «جستجو» با ۵۳ نتیجه به ترتیب می باشند.

تاریخ	امانت	درصد	سیستم	درصد	اطلاع رسانی	درصد	جستجو	رصد
شهریور - مهر	۸۸	۴۵/۱۲	۵۵	۳۷/۹۳	۲۸	۲۴/۵۶	۸۸	۴۴/۲۲
مهر - آبان	۵۱	۲۶/۱۵	۸	۵/۵۱	۳۶	۳۱/۵۷	۵۸	۲۹/۱۴
آبان - آذر	۵۶	۲۹	۸۲	۵۷	۵۰	۴۳/۸۵	۵۳	۲۷
مجموع	۱۹۵	۰/۰۱۰۰	۱۴۵	۰/۰۱۰۰	۱۱۴	۰/۰۱۰۰	۱۹۹	۰/۰۱۰۰

واژه های عمومی: جدول ۶:

## آمارچت هر بخش بر پایه کلیدواژه های مرتبط

جدول ذیل آمار بخش های امانت ، اطلاع رسانی، پایان نامه ها ، مرجع ، سفارش و نشریات را با کلید

واژه های مرتبط در طول سه ماه ( ۱۷ شهریور - ۱۷ آذر ) نشان می دهد

ب. امانت	پیام	ب. اطلاع رسانی	پیام	ب. پایان نامه	پیام	مرجع	پیام	سفارش	پیام	نشریات	پیام
بخش امانت	۱۵۸	ب. اطلاع رسانی	۹۱	پایان نامه	۹۲	مرجع	۶۴	سفارش	۱۰۹	نشریات	۳
امانت کتاب	۴۶	پایگاه ها	۲۰۶	سی دی	۱۸	-	-	سفارشات	۶۰	مجله	۱
تمدید	۱۱۵	پاد	۱۳۱	ایران داک	۴۳	-	-	-	-	-	-
جریمه	۸۲	دانلود	۷۱	-	-	-	-	-	-	-	-
رزرو	۲۶	مقاله	۱۶۲	-	-	-	-	-	-	-	-
عضویت	۲۵	مگیران	۴۰	-	-	-	-	-	-	-	-
تسویه حساب	۳	دی او آی	۴۰	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	امرالد	۲۳	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	الزویر	۲۰	-	-	-	-	-	-	-	-
جمع	۴۵۵	جمع	۷۸۴	جمع	۱۵۳	جمع	۶۴	جمع	۱۶۹	جمع	۴

کلیدواژه ها: جدول ۷

## میزان پیام ها به تفکیک بخش و ماه

جدول زیر فراوانی هر بخش را در ماه نشان می دهد. جمع کلید واژه های بخش های مختلف در هر ماه و نیز حاصل جمع آن مشخص شده است.

تاریخ	ب. امانت	ب. اطلاع رسانی	ب. پایان نامه ها	ب. مرجع	ب. سفارش	ب. نشریات
شهریور- مهر	۱۳۳	۳۳۶	۶۵	۲۶	۴۶	۳
مهر- آبان	۱۴۱	۲۹۸	۳۰	۲	۱۲۳	۰
آبان - آذر	۱۸۱	۱۵۰	۵۸	۳۶	۰	۱
مجموع	۴۵۵	۷۸۴	۱۵۳	۶۴	۱۶۹	۴

پیام ها به تفکیک ماه: جدول ۸

### نتیجه

در مجموع ۸۶۶ پیام در مدت ۳ ماه مورد بررسی ۳۷۰ پیام متعلق به ماه اول (۱۷ شهریور- ۱۶ مهر) می باشد که در مقایسه با دوماه بعدی (مهر- آبان و آبان - آذر) بیشترین فراوانی را دارد. از میان بخش های مورد بررسی، بخش اطلاع رسانی با ۷۸۴ مورد در مقایسه با امانت ۴۵۵، سفارشات ۱۶۹، پایان نامه ۱۵۳، مرجع ۶۴ و بخش نشریات با ۳ پیام در طول سه ماه بیشترین موارد را دارد. آمار پیام ها به لحاظ پراکندگی در هر ماه میان بخش ها متفاوت است. بخش اطلاع رسانی، پایان نامه ها و نشریات در شهریور-مهر (۳۳۶، ۶۵، ۳)، امانت و مرجع آبان - آذر (۱۸۱، ۱۵۰، ۳۶) مورد، سفارش ماه دوم (۱۲۳ پیام) بیشترین پیام را در مقایسه با دوماه دیگر داشته اند. در رابطه با کلید واژه هادر هر بخش از نظر تعداد پیام در مقایسه با سایر بخش ها نیز واژه «پایگاه ها» با ۲۰۶ مورد از بخش اطلاع رسانی بیشترین فراوانی را داشته است و پس از آن کلید واژه «بخش امانت» و «سفارش» با ۱۵۸ و ۱۰۹ پیام به ترتیب قرار دارند. در داخل هر بخش در میان کلید واژه های مرتبط، بخش اطلاع رسانی همچنین واژه «مقاله» با ۱۶۲، «پاد» ۱۳۱، «دانلود» ۷۱ پیام را دارد و در امانت نیز «تمدید»، «جریمه»، «امانت» با ۱۱۵، ۸۲ و ۴۶ مورد به ترتیب بیشترین فراوانی را دارند. در قسمت پایان نامه ها واژه «پایان نامه ها» با ۹۲ و «ایران داک» با ۴۳ مورد بیشترین پیام را دارند. در میان کلید واژه های عمومی واژه «جستجو» با ۱۹۹ مورد در مجموع بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده است. بخش اطلاع رسانی با توجه به تنوع کلید واژه ها، اهمیت پایگاه ها، نیاز مراجعان و عدم آشنایی کاربران و مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری در مقایسه با سایر بخش ها بیشترین پیام را دارد همچنین در میان سه ماه مورد بررسی نیز اولین ماه به طور کلی پیام های بیشتری داشته است. در میان کلید واژه های عمومی سه واژه «امانت» و «جستجو» هر یک ۸۸ مورد و «سیستم» ۵۵ مورد در شهریور ماه دارند که ممکن است به دلیل عدم آشنایی کاربران با نرم افزار کتابخانه و یا مشکلات سخت افزاری باشد.

صدیقی