

## به نام خدا

### گزارش عملکرد اداره خدمات اطلاع رسانی در سال ۱۳۹۳

در پی سیاست های مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری در تغییر شیوه استفاه کاربران از خدمات مرکز، اداره خدمات اطلاع رسانی نیز سعی می نماید مراجعه مستقیم کاربران به ساختمان مرکز جهت دریافت اطلاعات علمی مورد نیاز آنها به حداقل ممکن کاهش یابد. ارائه کدهای کاربری تعریف شده به کاربران، آموزش کاربران جهت ثبت نام و دریافت کد کاربری از طریق وب سایت مرکز و معرفی خدمات مرکز در سطح ملی از طرق مختلف از جمله فعالیت هایی است که در راستای کاربر محور نمودن خدمات مرکز صورت می گیرد. مرکز منطقه ای اطلاع رسانی با نوسازی و توسعه زیرساخت ها و ظرفیت های مورد نیاز در استفاده غیرحضوری کاربران از خدمات مرکز تلاش می نماید و این اداره نیز همگام با این سیاست ها شیوه های خدمات رسانی خود به کاربران را بیشتر به سمت خدمات غیرحضوری هدایت می نماید.

در صفحات بعد گزارش عملکرد اداره خدمات اطلاع رسانی به صورت حضوری و غیرحضوری در سال ۱۳۹۳ ارائه می گردد. این فعالیت ها در دو بخش خدمات حضوری و خدمات غیرحضوری ارائه می گردد. خدمات حضوری بر حسب خروجی های مختلف به بخش های مختلف تقسیم شده و آمارهای مربوط در قالب جداول و نمودارهای ترسیم شده ارائه شده است.

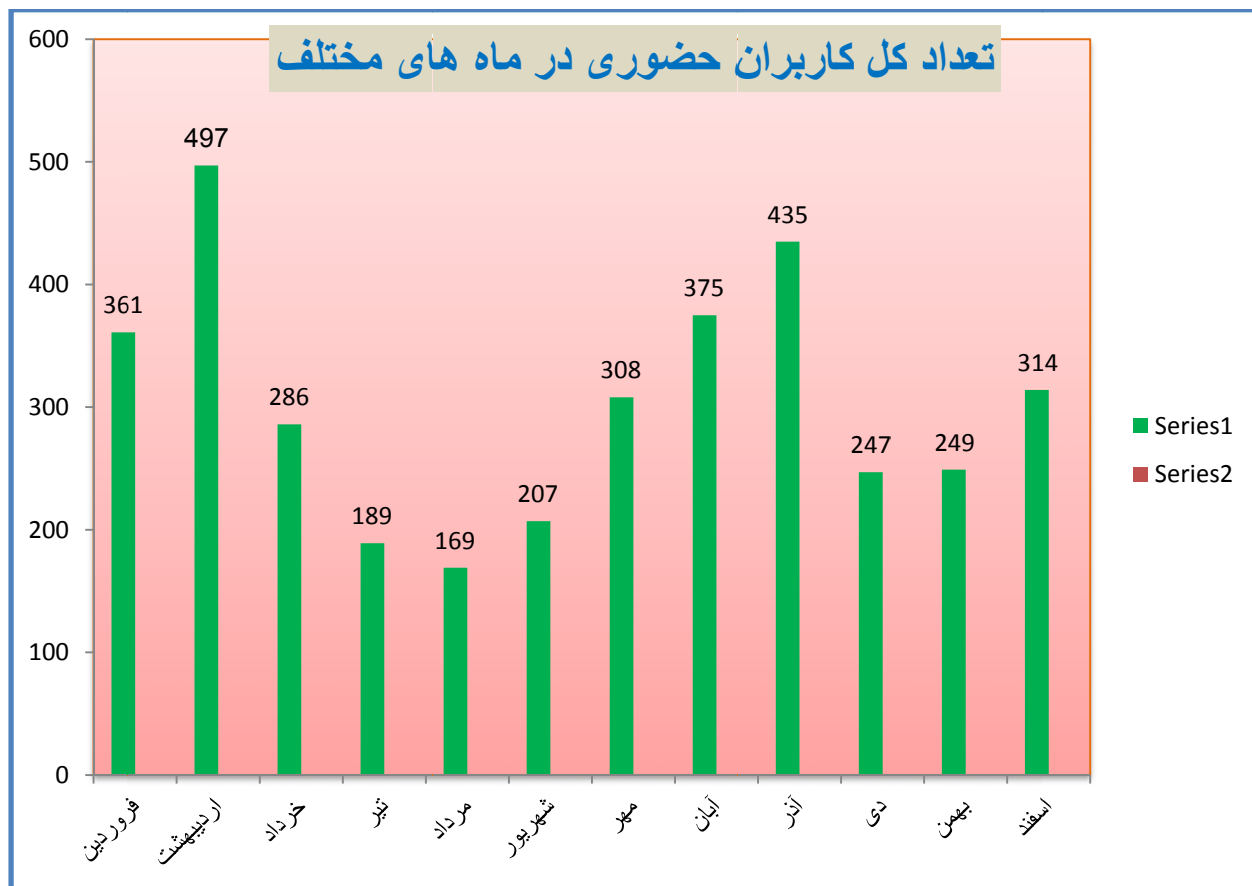
## الف) خدمات حضوری

در بخش خدمات حضوری میزان استفاده کاربرانی که به ساختمان مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری مراجعه نموده و با همکاری کارکنان اداره خدمات اطلاع رسانی مدارک علمی مورد نیاز خود را دریافت نموده اند آورده شده است. کاربران بنا بر نیاز خود مدارک خاصی را مطالبه می نمایند که به تفکیک مدارکی مانند مقالات فارسی، مقالات انگلیسی، پایان نامه ها و ..... آمار میزان استفاده آنها از هر کدام از مدارک آورده شده است. همچنین بر اساس اطلاعاتی مانند سطح تحصیلات کاربران، تفکیک زبانی، دانشگاه محل تحصیل کاربران، تعداد مدارک و ..... اطلاعاتی آورده شده که می تواند در شناسایی کاربران مرکز اطلاعات مفیدی را ارائه نماید.

### ۱- تعداد کاربران در ماه های مختلف سال:

در جدول زیر تعداد کل کاربران در ماه های مختلف سال آورده شده است. تعداد کاربران در طول ترم های تحصیلی بیشتر از ایام تعطیلی دانشگاه ها و روزهای شروع ترم تحصیلی است. در کل تعداد ۳۶۳۷ کاربر در ماه های مختلف سال جهت دریافت مدارک علمی به مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری مراجعه کرده اند.

ماه	تعداد کاربران
فروردین	361
اردیبهشت	497
خرداد	286
تیر	189
مرداد	169
شهریور	207
مهر	308
آبان	375
آذر	435
دی	247
بهمن	249
اسفند	314
<b>جمع</b>	<b>3637</b>



چنانکه در نمودار فوق دیده می شود در ماه های اریبهشت و آذر بیشترین تعداد کاربران به مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری مراجعه نموده اند. تیر، مرداد و شهریور که ماه های تعطیلی دانشگاه ها بوده است کمترین تعداد کاربران مراجعه نموده اند.

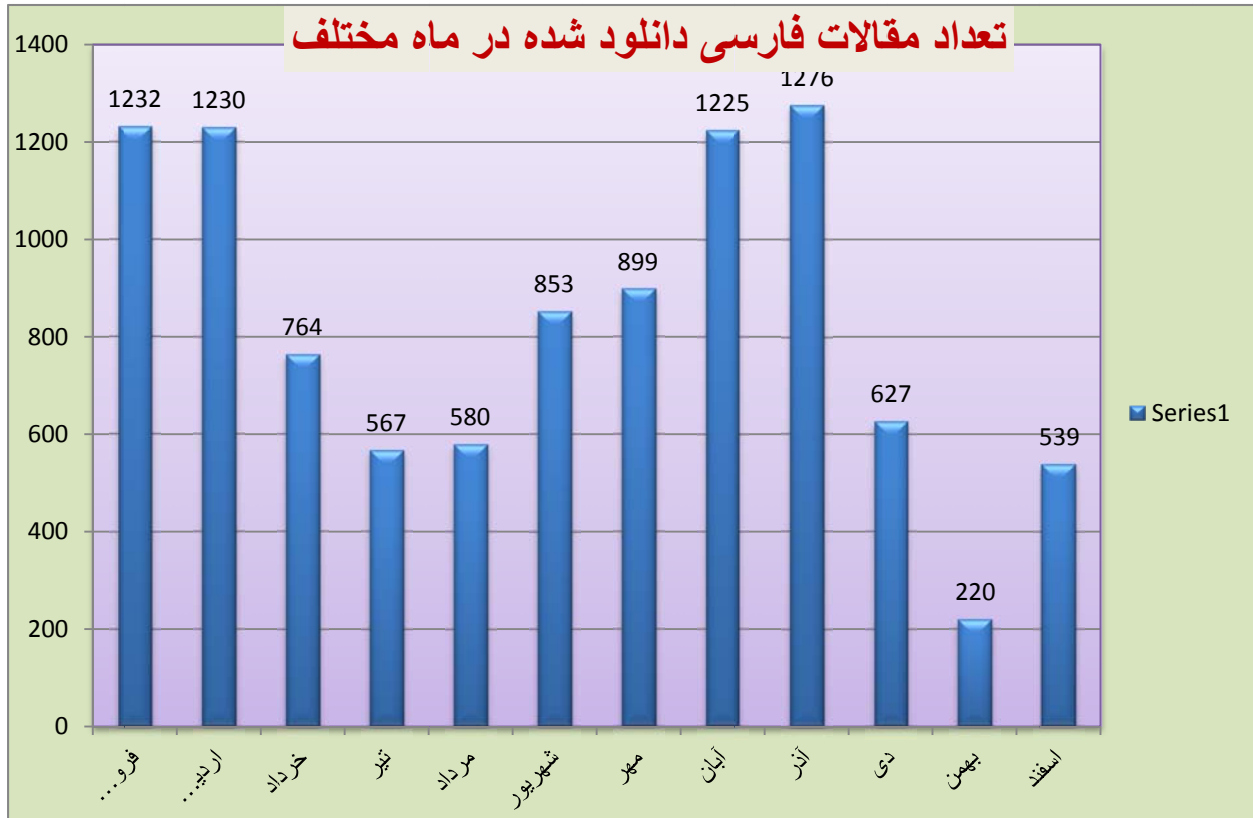
## ۲- مقالات فارسی ارائه شده:

در جدول زیر تعداد مقالات فارسی دریافت شده توسط کاربران حضوری در ماه های مختلف سال آورده شده است. در کل تعداد ۱۰,۰۱۲ مقاله فارسی توسط کاربران حضوری از اداره خدمات اطلاع رسانی دریافت شده است.

تعداد مقالات فارسی دریافت شده	ماه
1232	فروردین
1230	اردیبهشت
764	خرداد
567	تیر
580	مرداد
853	شهریور
899	مهر
1225	آبان
1276	آذر
627	دی
220	بهمن
539	اسفند
10012	<b>جمع</b>

الگوی دریافت مقالات با میزان مراجعات کاربران کمی تفاوت دارد. در ماه فروردین گرچه دارای بیشترین آمار مراجعه به مرکز نبوده ایم اما بیشترین تعداد مقالات به زبان فارسی به کاربران ارائه شده است. در بهمن و اسفند ماه کمترین تعداد مقالات را به کاربران ارائه نموده ایم؛ گرچه تیر و مرداد شاهد حضور کمترین تعداد کاربران جهت دریافت خدمات به مرکز بوده است.

در نمودار زیر میزان دریافت مقالات فارسی نمایش داده شده است.

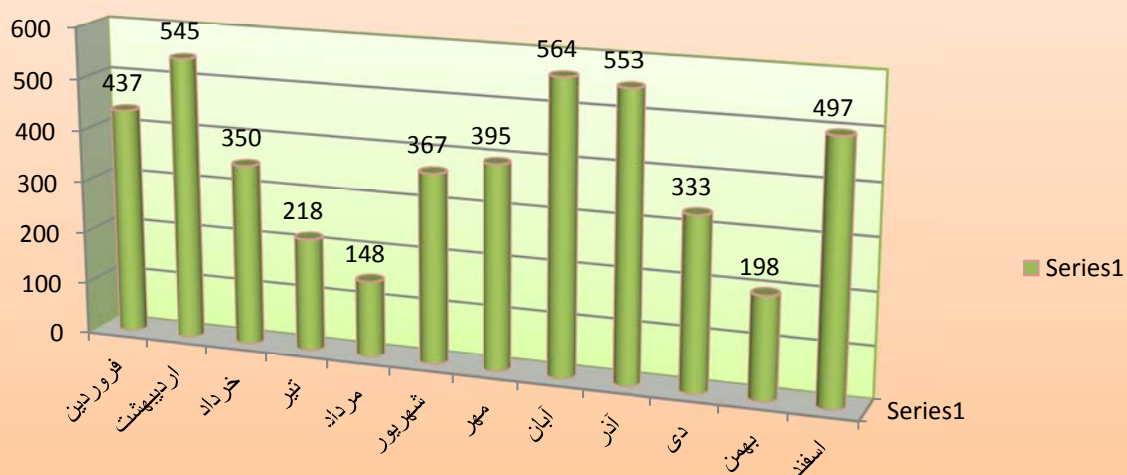


### ۳- مقالات انگلیسی ارائه شده:

در ماه های مختلف سال در مجموع تعداد ۴۶۰۵ مقاله برای کاربران حضوری جستجو و به آنها ارائه شده است. در ماه های اردیبهشت، آبان و آذر بیشترین تعداد مقالات به کاربران تحویل شده و در ماه های مرداد و بهمن کمترین تعداد مقالات را کاربران دریافت کرده اند. الگوی دریافت مقالات فارسی و انگلیسی تقریباً یکسان می باشد و در ماه هایی که دانشجویان بیشتر درگیر امتحانات بوده و یا ایام تعطیلی دانشگاه ها بوده است در هر دو مدرک کمترین میزان ارائه خدمات نشان داده شده است. جدول و نمودار زیر میزان دریافت مقالات انگلیسی از طرف کاربران حضوری را بهتر منعکس می نماید.

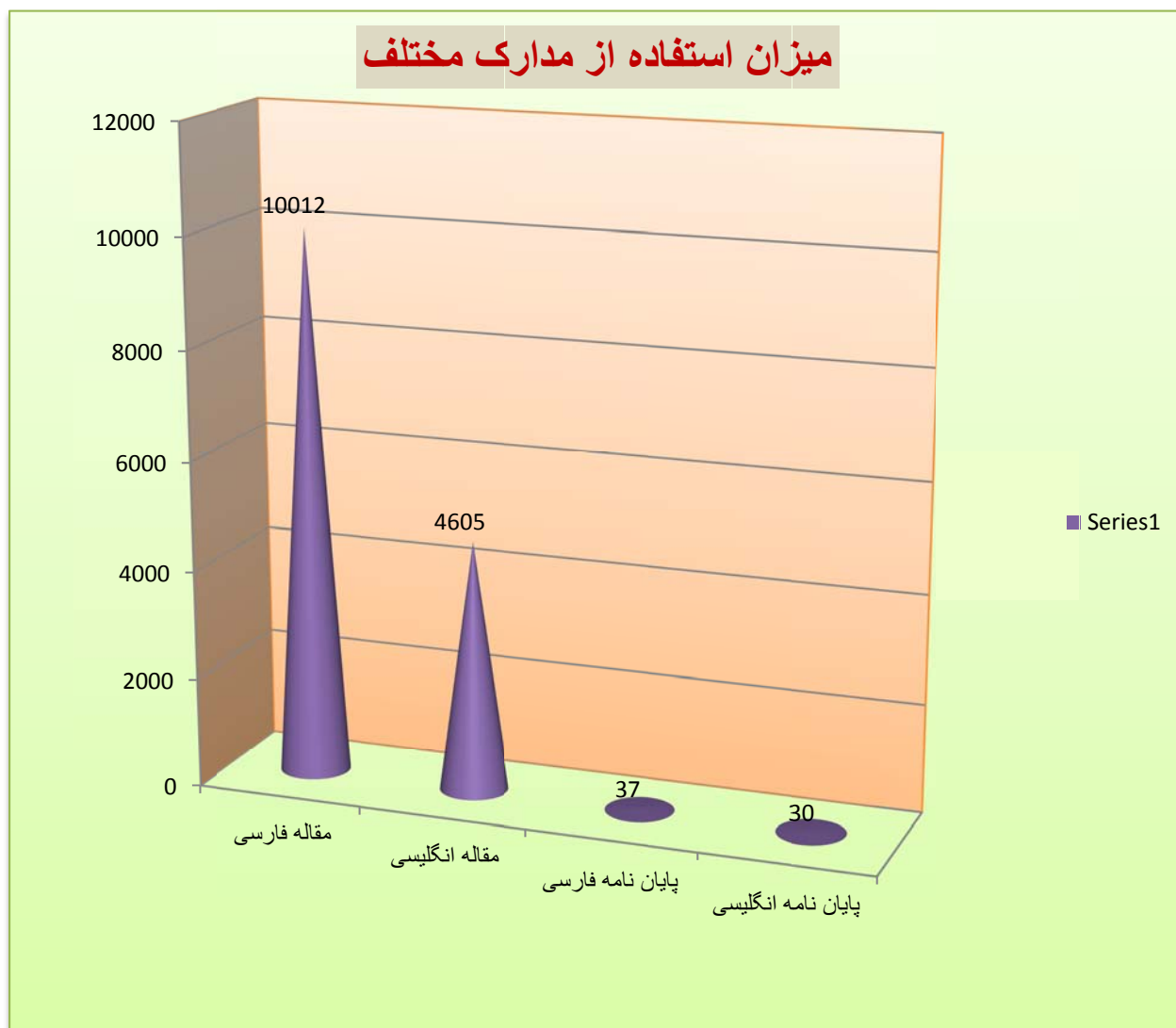
تعداد مقالات انگلیسی دریافت شده	ماه
437	فروردین
545	اردیبهشت
350	خرداد
218	تیر
148	مرداد
367	شهریور
395	مهر
564	آبان
553	آذر
333	دی
198	بهمن
497	اسفند
<b>4605</b>	<b>جمع</b>

تعداد مقالات انگلیسی دریافت شده در ماه های مختلف



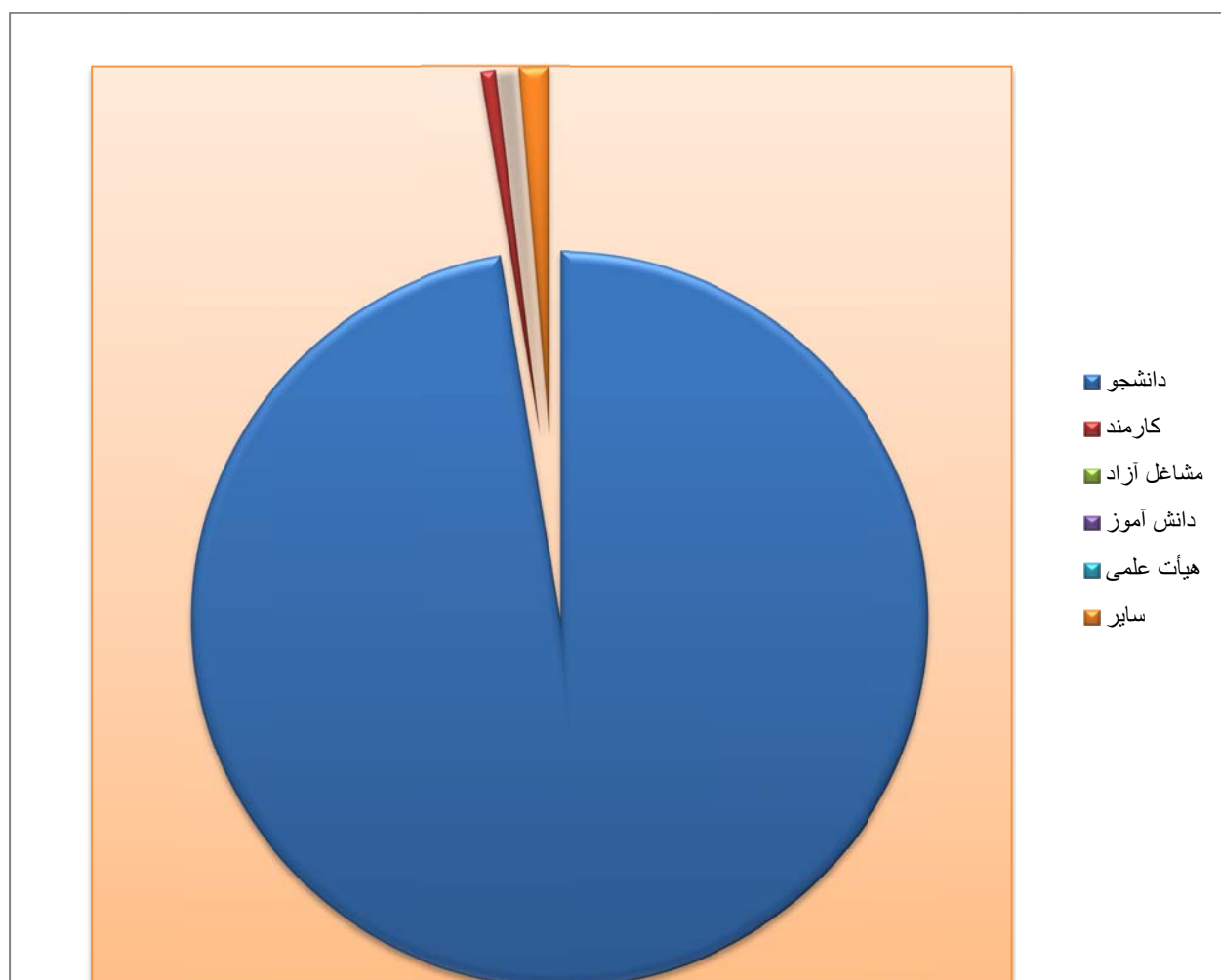
#### ۴- مقایسه مدارک مختلف:

در نمودار زیر تعداد مدارک دریافت شده از طرف کاربران را در مقایسه با یکدیگر می بینیم. مقالات فارسی، مقالات انگلیسی و پایان نامه ها به فارسی و انگلیسی در نمودار زیر آورده شده اند. تفاوت زیادی میان آمار مقالات و پایان نامه ها دیده می شود. علت این اتفاق عدم وجود متن کامل برای همه ی پایان نامه هایی است که به زبان انگلیسی و فارسی در وب سایت مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری وجود دارد.



## ۵- تعداد کاربران در مشاغل مختلف:

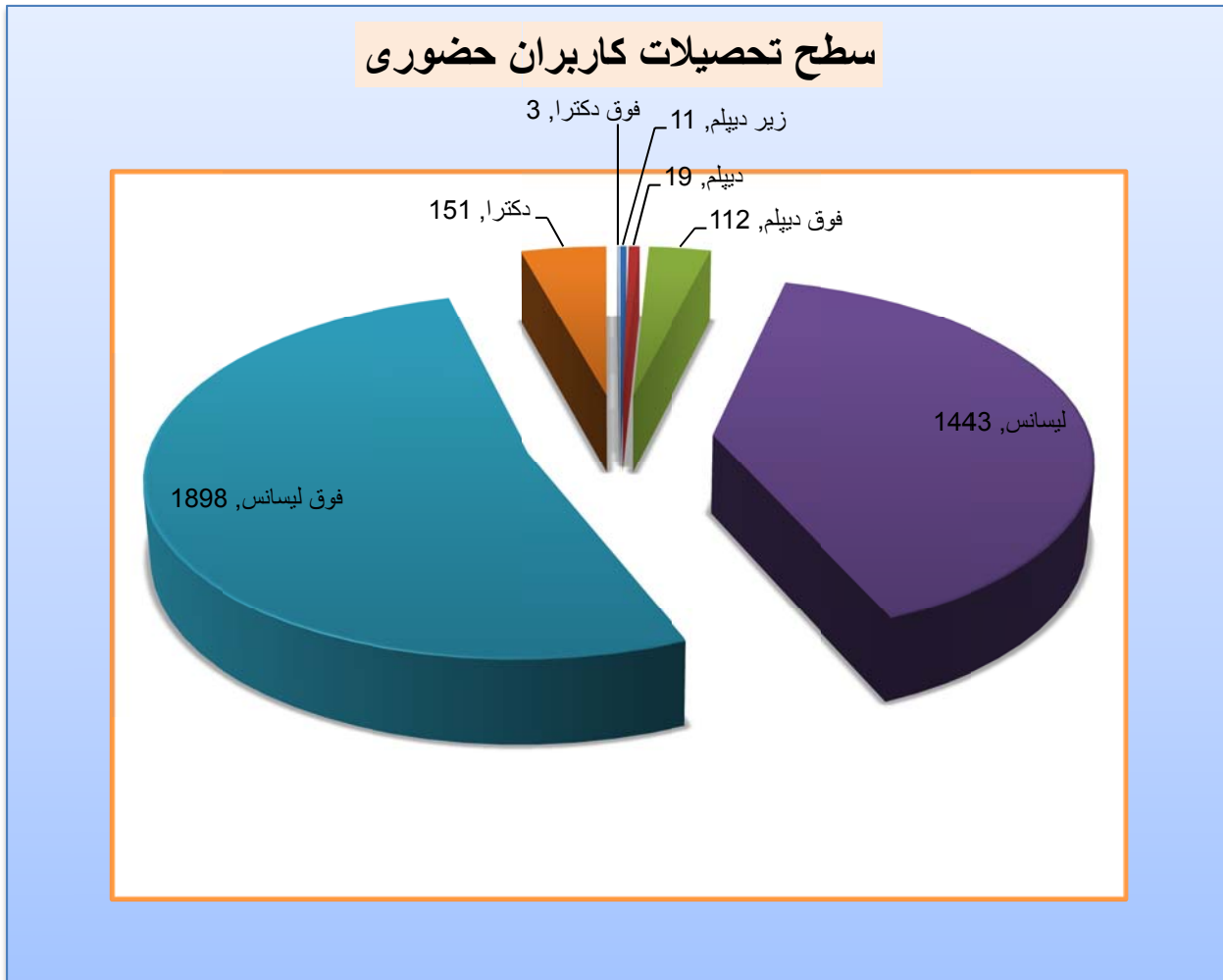
از تعداد ۳۶۳۷ کاربر حضوری مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری تعداد ۳۵۴۴ نفر دانشجو، ۲۴ نفر کارمند، ۷ نفر مشاغل آزاد، ۶ نفر دانش آموز، ۸ نفر هیأت علمی و ۴۸ نفر مربوط به سایر موارد بوده است. با تفاوت بسیار زیادی آمار دانشجویان نسبت به سایر مشاغل برتری دارد. به نظر می رسد تعداد ۴۸ نفر مربوط به سایر مشاغل نیز دانشجویانی بوده اند که به اشتباه گزینه سایر را انتخاب کرده باشند. نمودار زیر ارقام بالا را به نمایش می گذارد.





## ۶- سطح تحصیلی کاربران حضوری:

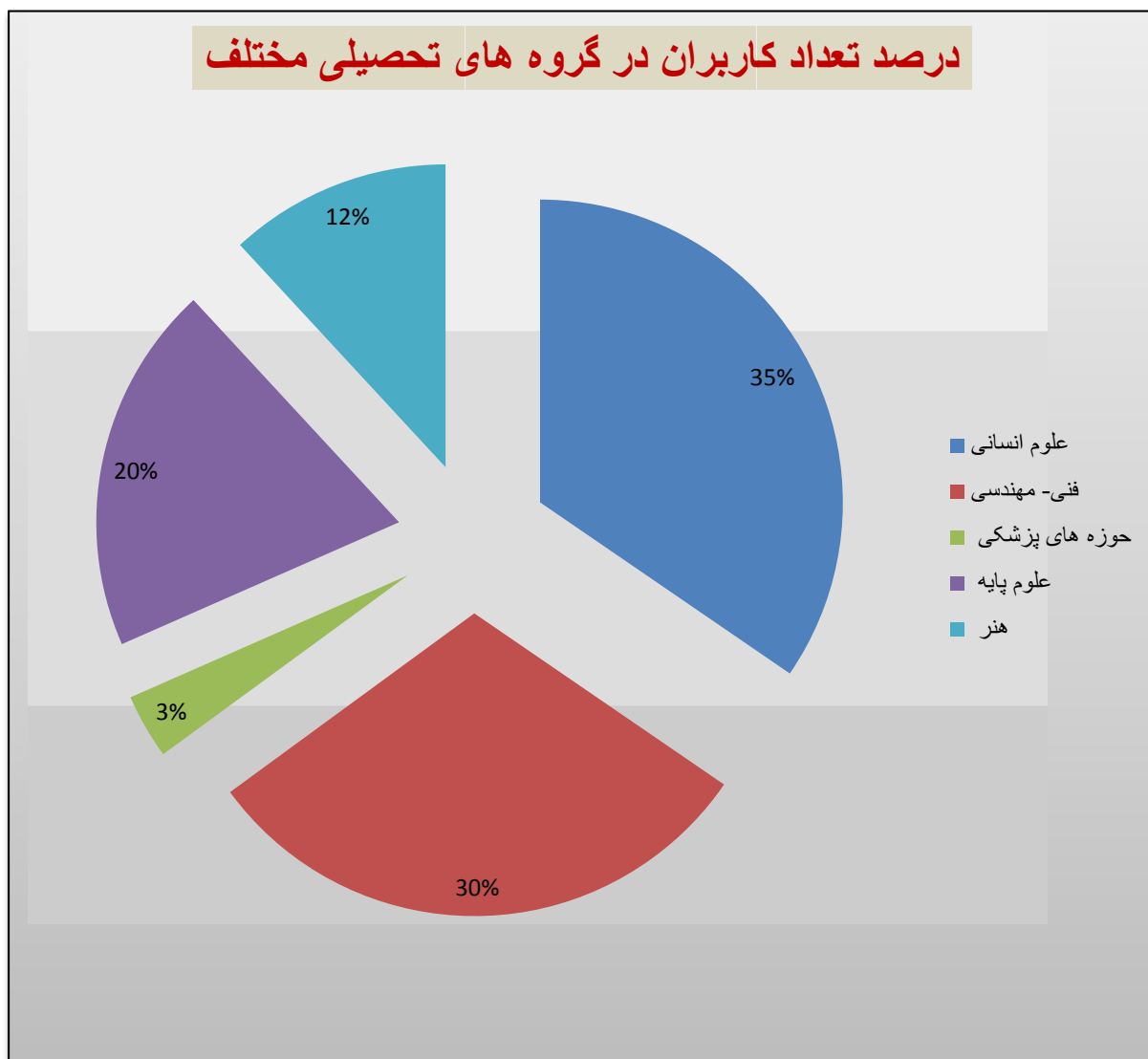
از آنجا که خدمات مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری هیچ محدودیتی برای اقشار مختلف جامعه ندارد و همه افراد از هر شغل و حرفه ای می توانند بدون محدودیت از خدمات مرکز استفاده نمایند کاربران دارای سطوح تحصیلی مختلف از دانش آموزان گرفته تا مدارک فوق تخصص می باشند. نمودار زیر سهم هر کدام از سطوح تحصیلی را به وضوح نشان می دهد.



چنانکه دیده می شود بیشترین تعداد کاربران مربوط به مدرک کارشناسی ارشد و کمترین تعداد مربوط به مدرک فوق دکتر بوده است. سطح تحصیلی کارشناسی نیز تعداد قابل توجهی از کاربران مرکز را به خود اختصاص داده است.

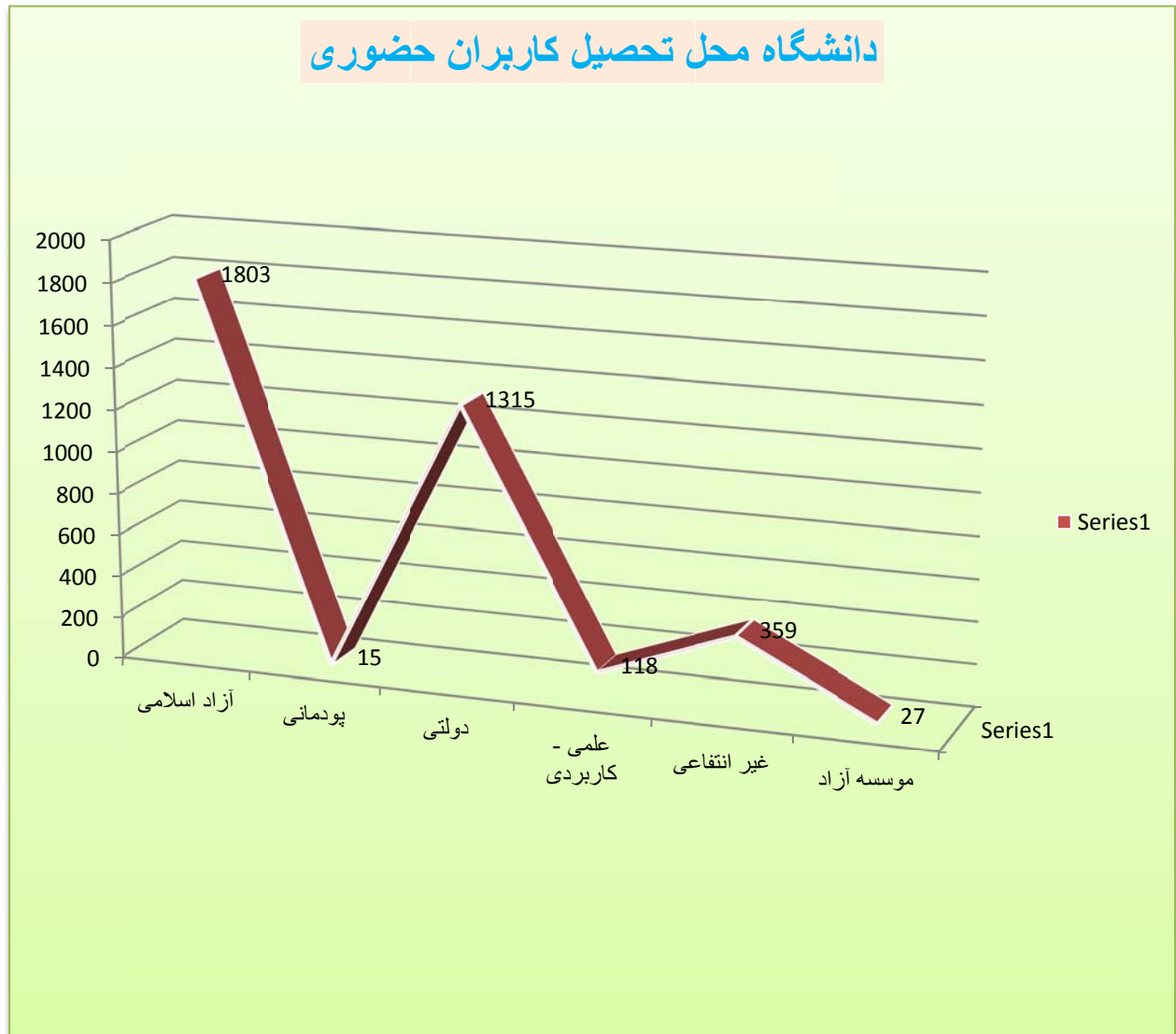
## ۷- تعداد کاربران در گروه های تحصیلی:

با توجه به اینکه پایگاه های اطلاعاتی مختلف مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری محدودیت موضوعی ندارند؛ افراد با تخصص و گرایش های مختلف تحصیلی و مطالعاتی می توانند مطالب علمی مورد نیاز خود را در این پایگاه ها بازیابی نمایند. از گروه علوم انسانی ۱۲۵۷ نفر، گروه فنی- مهندسی ۱۱۰۵ نفر، حوزه های پزشکی ۱۲۶ نفر، گروه علوم پایه ۷۱۷ نفر و گروه هنر ۴۳۲ نفر اطلاعات علمی مورد نیاز خود را به صورت حضوری از اداره خدمات اطلاع رسانی دریافت نموده‌اند.



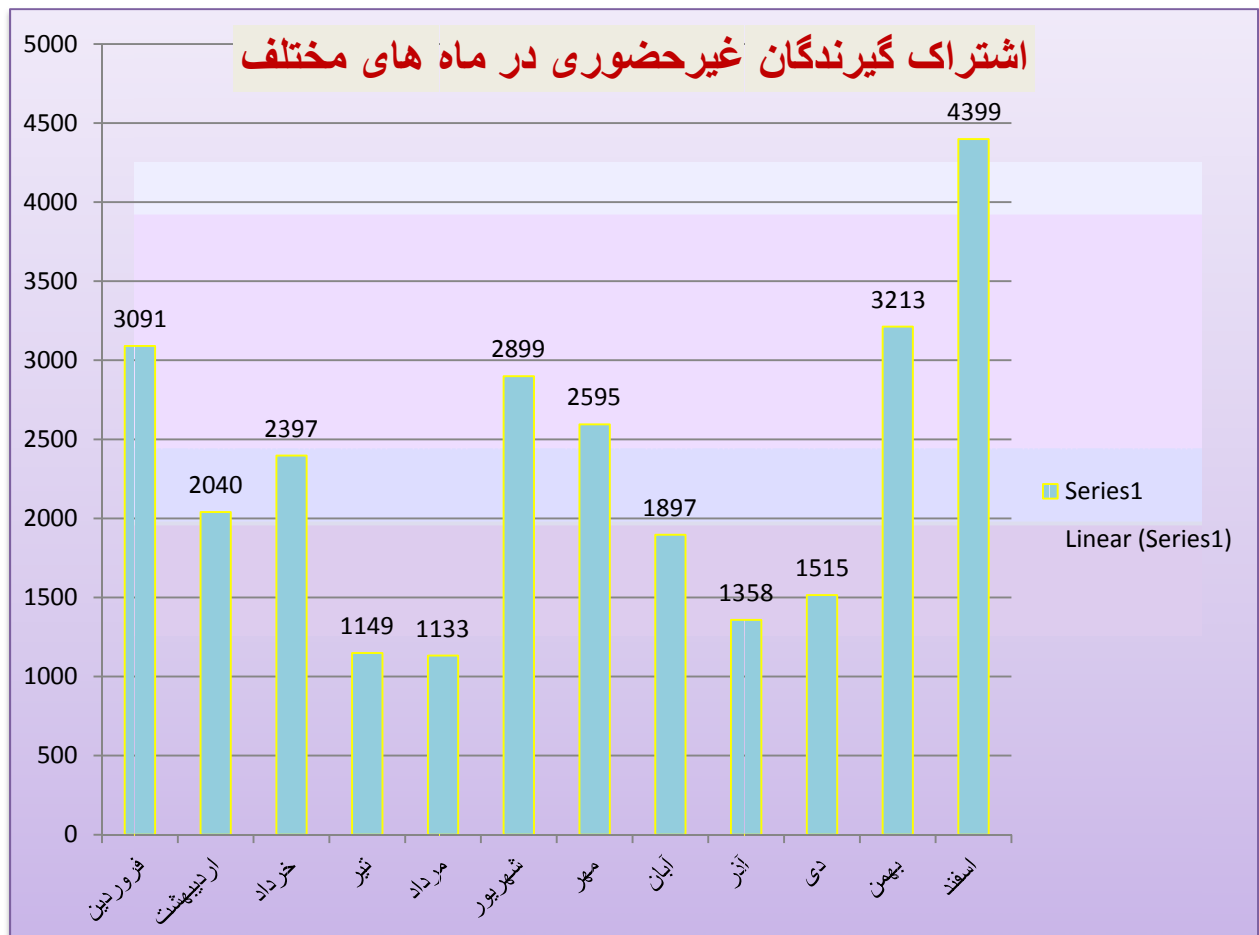
## ۸- دانشگاه محل تحصیل کاربران:

کاربران اداره خدمات اطلاع رسانی از دانشگاه های مختلف بوده اند و این کاربران بدون هیچ محدودیتی مجاز به استفاده از تمامی خدمات مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری بوده اند. بیشترین تعداد کاربران از دانشجویان دانشگاه آزاد و کمترین تعداد مربوط به مراکز آموزشی پودمانی بوده اند. دانشگاه های دولتی مرتبه دوم را در تعداد کاربران به خود اختصاص داده است. نمودار زیر وابستگی دانشگاهی کاربران را به خوبی نشان می دهد.



## ب) کاربران غیر حضوری

۱- تعدادی از کاربران از طریق وب سایت مرکز اقدام به دریافت کد کاربری جهت استفاده از متن کامل مدارک علمی می نمایند. استفاده غیرحضوری از خدمات مرکز با توجه به بعد مسافت و پراکندگی جغرافیایی از جمله اهدافی است که مرکز دنبال می کند. معرفی خدمات مرکز و شیوه های دسترسی به منابع اطلاعاتی از طریق مکاتبات، جلسات، کارگاه های آموزشی، نمایشگاه ها و سایر شیوه های ارتباطی به جامعه علمی کشور صورت می گیرد. کاربرانی که از هر طریقی از این خدمات مطلع می گردند قادرند تمامی مراحل ثبت نام، جستجوی اطلاعات، پرداخت های مالی و سایر فعالیت های دسترسی به اطلاعات را به صورت غیرحضوری دنبال نمایند. در سال ۱۳۹۳ تعداد ۲۷,۶۷۶ نفر به صورت غیرحضوری جهت دریافت مدارک علمی ثبت نام نموده و کار کاربری دریافت کرده اند. نمودار زیر پراکندگی عضویت ها را در ماه های مختلف سال نشان می دهد.



## ۲- تأمین مدرک:

کاربرانی که نتوانند مدارک غیر فارسی مورد نیاز خود را در پایگاه های اطلاعاتی موجود در وب سایت مرکز بازیابی و دریافت نمایند می توانند با ارسال اطلاعات کتابشناختی آن مدارک از طرح تأمین مدرک مرکز استفاده نمایند. طرح تأمین مدرک مرکز شامل مقاله مجلات، مقاله کنفرانس ها، کتاب های الکترونیکی، پایان نامه های الکترونیکی، استانداردها و سایر مدارک علمی است که به شکل الکترونیکی تولید شده باشند. کاربران پس از ارسال اطلاعات کتابشناختی مدارک مورد نیاز خود صورت حساب هزینه تأمین این مدارک را از طریق پست الکترونیک خود دریافت می نمایند. در صورت تمایل به ادامه این روند و درخواست قطعی مدارک، پس از پرداخت هزینه مربوط فیش پرداخت خود را به ایمیل مرکز ارسال می نمایند. پس از وصول قبض پرداخت کاربران اصل مدارک خواسته شده از طریق پست الکترونیک آنها برایشان ارسال می گردد.

جدول زیر آمار ارائه خدمات تأمین مدرک اداره خدمات اطلاع رسانی در سال ۱۳۹۳ را نشان می دهد:

نوع مدرک	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند
کتاب	۸	۸	۱۹	۱۶	۶	۱۶	۳	۱۸	۸	۹	۹	۱۳
مقاله	۱۲۲	۱۸۳	۱۷۶	۷۰	۷۷	۱۹۴	۱۷۸	۱۳۳	۹۱	۵۳	۸۹	۷۱
پایان نامه	۲	۱	۵	۳	۱	۱	۰	۲	۰	۰	۰	۰

## ۳- شاخه های مرکز

در بیش از ۱۳ دانشگاه و مؤسسه شاخه مرکز تأسیس و راه اندازی شده است. برای تعدادی دیگر از دانشگاهها نیز مکاتبات و هماهنگی ها برای افتتاح شاخه مرکز صورت گرفته است. این دانشگاه ها و مؤسسات از راه دور از طریق کد کاربری و یا به صورت IP Based از خدمات پایگاه های اطلاعاتی مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری استفاده می کنند.

#### ۴- قرارداد اشتراک پایگاه های اطلاعاتی:

طبق این قرارداد شرایط دسترسی و استفاده از پایگاه های اطلاعاتی در اختیار طرف قرارداد مرکز قرار می گیرد. طبق مفاد این قرارداد دانشگاه ها و مؤسساتی که هزینه مربوط به دریافت متن کامل مدارک علمی را به حساب مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری واریز نمایند دسترسی برای آنها مطابق درخواستشان مهیا می گردد. در سال ۱۳۹۳ با دانشگاه ها و مؤسسات زیر قرارداد اشتراک پایگاه های اطلاعاتی به امضاء رسیده است:

۱. سازمان صنایع دفاع
۲. مرکز ملی جهانی شدن
۳. پژوهشگاه ملی مهندسی ژنتیک و زیست فناوری
۴. مرکز آموزش عالی لار
۵. پژوهشگاه علوم و فنون هسته ای
۶. مؤسسه آموزش عالی خاوران
۷. شهرداری شیراز
۸. مؤسسه علمی و تحقیقاتی آینده نگاران فن آفرین جنوب
۹. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رامهرمز
۱۰. دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام (ره)
۱۱. صنایع شهید کاوه خراسان
۱۲. مرکز آموزش علمی- کاربردی مبارکه
۱۳. دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

## ج) بازدیدها، کارگاه های آموزشی و نمایشگاه ها

در سال ۱۳۹۳ تعداد ۳۶ گروه از مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری بازدید نموده اند. در تمامی این بازدیدها اداره خدمات اطلاع رسانی به معرفی مرکز و خدمات آن پرداخته و به شکل یک کارگاه آموزشی با محتوای هر کدام از آنها آشنا شده و نحوه جستجو و دریافت اطلاعات بیان می گردد. مرکز به طور متوسط در هر ماه حدود سه بازدید از طرف دانشگاه ها و سایر مؤسسات داشته است.

در نمایشگاه های استانی و ملی نیز اداره خدمات اطلاع رسانی با برپایی غرفه معرفی خدمات مرکز حضور داشته و به معرفی و تبلیغ خدمات مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری پرداخته است. در نمایشگاه ها هفته پژوهش در استان و تهران در تمام روزهایی که نمایشگاه برقرار بوده است کارکنان این اداره نیز در آن نمایشگاه حضور داشته و به سؤالات مراجعان پاسخ داده است.