



الحمد لله  
الذي هدانا لهذا...

# هوشمندسازی کتابخانه‌ها:

با تاکید بر شخصی‌سازی خدمات بر اساس تجربه کاربری

دکتر سید مهدی طاهری

دانشیار گروه علم اطلاعات و رییس کتابخانه مرکزی

دانشگاه علامه طباطبائی



- استفاده از فناوری‌ها و ابزارهای هوشمند (مبتنی بر هوش مصنوعی) برای مدیریت بهینه و تسهیل

فرایندها؛

- در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی: استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت اطلاعات و دانش و

دیگر فرایندها؛

- درک وقایع، پدیده‌ها و رخدادها بافت هدف (کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی) توسط ماشین و ارایه

واکنش‌های هدفمند به آنها (شبیه یک انسان متخصص)؛

- رویکرد بومی یا محلی استانداردها، ابزارها و فناوری‌های نوین ( = Localization

customization)؛

- رفع ابهام: فناوری به منزله ابزار و آمیختگی فناوری‌های دیجیتالی و فیزیکی؛

## هوشمندسازی خدمات کتابخانه‌ای

- کشف روابط کاربر با سیستم (کتابخانه‌ای یا ماشینی)
- شخصی‌سازی خدمات و توسعه سیستم‌های پیشنهاددهی (توصیه‌گر) خودکار؛
- هر کاربر (مدیر، واسط یا نهایی) دارای نیازها، علایق، ویژگی‌های روانشناختی، الگوهای ارتباطی با سیستم و رفتارهای اطلاع‌یابی متفاوت است؛
- پیش‌داشته‌ها، پیش‌نگرش‌ها و پیش‌دریافت‌های او بر روی درک و درخواست‌هایش تاثیر می‌گذارد.

# برخی از مهمترین قابلیت‌ها و خدمات شخصی‌سازی

- ❖ امکان ایجاد پروفایل‌های کاربری (کتابخانه شخصی و ...)
- ❖ مدیریت داده‌ها و فراداده‌های دسترس‌پذیر برای کاربر؛
- ❖ قابلیت انواع جستجوی در محیط شخصی، نتایج جستجو، رتبه‌بندی پویا و سیستم‌های توصیه‌گر؛
- ❖ امکان یادداشت‌گذاری، فیش‌برداری، اشتراک‌گذاری، نشانه‌گذاری و جز آنها بر روی داده‌ها و فراداده‌ها؛
- ❖ خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات، آگاهی‌رسانی جاری، امانت و مانند آنها؛
- ❖ قابلیت سفارشی‌سازی محیط رابط کاربر از جنبه‌های گوناگون؛
- ❖ امکان تعامل با دیگر پروفایل‌های کاربر در شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی؛ و .....

## شیوه‌های آگاهی از ویژگی‌های کاربر

- نخست، پروفایل‌های کاربری (شخصی)
  - بیشتر نیازها و علایق، تا حدودی ویژگی‌های روانشناختی و ...
- دیگر، تحلیل لاگ‌های ثبت شده از کاربر در سیستم‌ها
  - بیشتر الگوهای ارتباطی با سیستم و رفتارهای اطلاعاتی



## تجربه کاربری (UX) و شخصی‌سازی خدمات (SP)

- تجربه بهره‌گیری کاربر از یک محصول یا سیستم = واکنش کاربر به کنش‌های

یک سیستم؛

- تحلیل تجربه‌های (واکنش‌های) کاربر برای شخصی‌سازی خدمات و محیط رابط

کاربر؛

# روش‌های ثبت تجربه کاربری

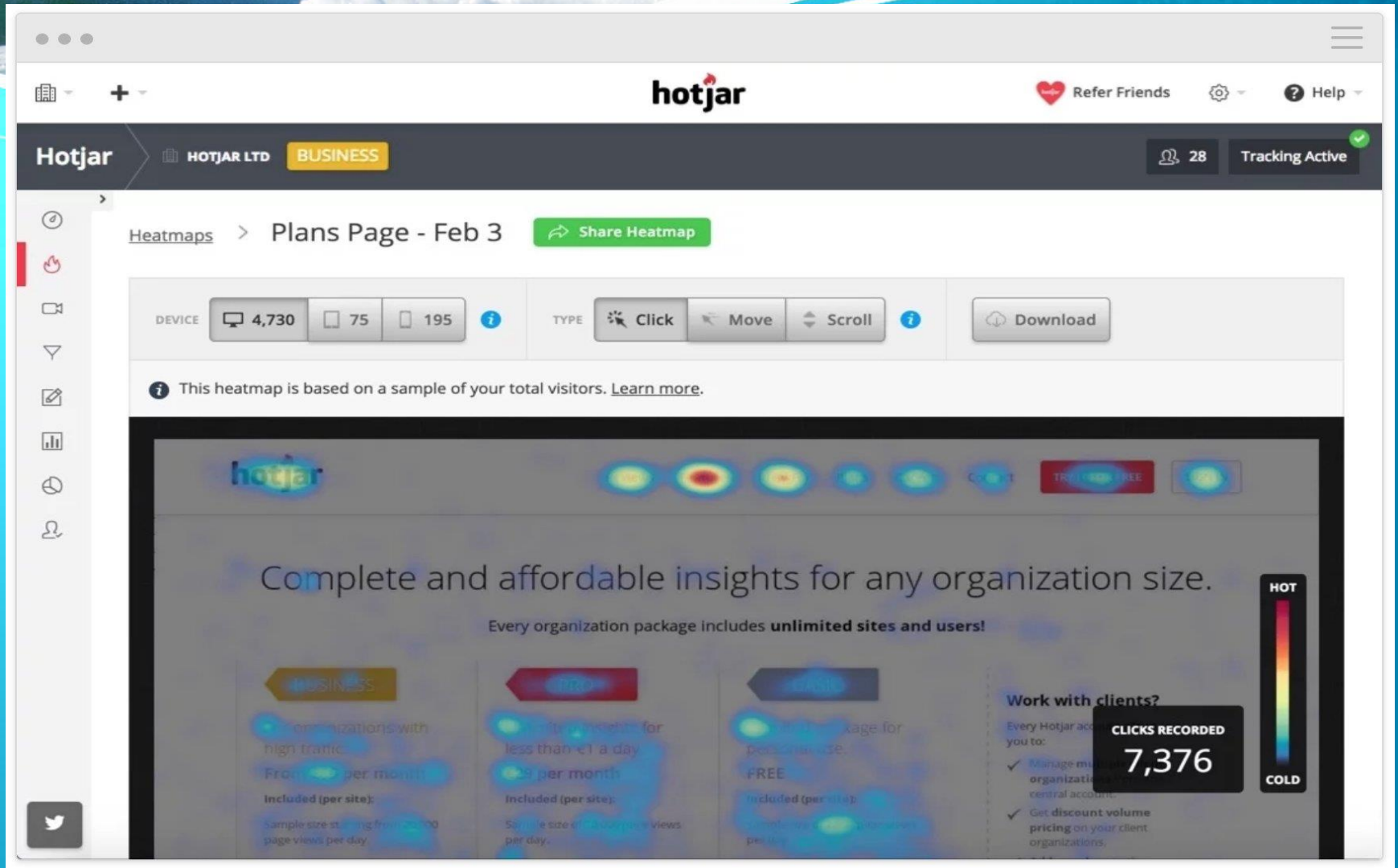
- لاگ‌های ثبت شده (پایگاه داده، مرورگر، و ...)
- ارتباطات چشمی
  - ردیابی حرکت چشم
- ارتباطات نشانگر (موس) و لمس
  - ردیابی نشانگرها و لمس‌ها (اینستاگرام/فیس‌بوک)
- ارتباطات کلیک
  - ردیابی کلیک کاربر
- تحلیل سری‌های زمانی (داده‌کاوی پیش‌گویانه)
- و .....



## 1. Hotjar

Hotjar is an analytics tool that combines both quantitative and qualitative data to give a “big picture” view of a site's user experience. It uses a variety of methods, including heatmaps, user recording sessions, polls, and surveys to provide UX experts with actionable information;

# Heatmaps



# Session recording (Usability analysis)

**hotjar** Reviews Features Ideal For Plans Careers Contact [TRY IT FOR FREE](#) [SIGN IN](#)

## Complete and affordable insights for any organization size.

Every organization package includes **unlimited sites and users!**

BUSINESS	PLUS	BASIC
<b>For organizations with</b> The number of visitors Hotjar records from your site's traffic. Recording is evenly distributed throughout the day. Sample size starting from 20,000 page views per day. Snapshot size of 5,000 visits for heatmaps, forms and recordings. Manage an UNLIMITED number of items, snapshots and recordings. Data storage for 1 year. Remove Hotjar Branding.	<b>Unlimited insights for less than \$1 a day.</b> <b>\$29 per month</b> Included (per site): Sample size of 10,000 page views per day. Snapshot size of 2,000 visits for heatmaps, forms and recordings. Manage an UNLIMITED number of items, snapshots and recordings. Data storage for 6 months.	<b>A limited package for personal use.</b> <b>FREE</b> Included (per site): Sample size of 2,000 page views per day. Snapshot size of 1,000 visits for heatmaps, forms; 100 recordings. Manage up to 3 heatmaps, funnels, forms, polls and surveys; 300 recordings. Data storage for 3 months.
<a href="#">Start 15 Day Trial</a> or <a href="#">Contact us</a> for more info. No credit card required.	<a href="#">Start 15 Day Trial</a> No credit card required.	<a href="#">Start With Basic</a> No credit card required.

**Work with clients?**  
Every Hotjar account allows you to:  
✓ Manage multiple client organizations from one central account.  
✓ Get discount volume pricing on your client organizations.  
✓ Add your logo to the Hotjar interface.  
[Contact us for more info.](#)

**Enterprise?**  
Hotjar also offers **Enterprise** grade data collection, allowing you to scale up your sample size, or eliminate it entirely.  
[Contact us now](#) for a no-obligation consultation.

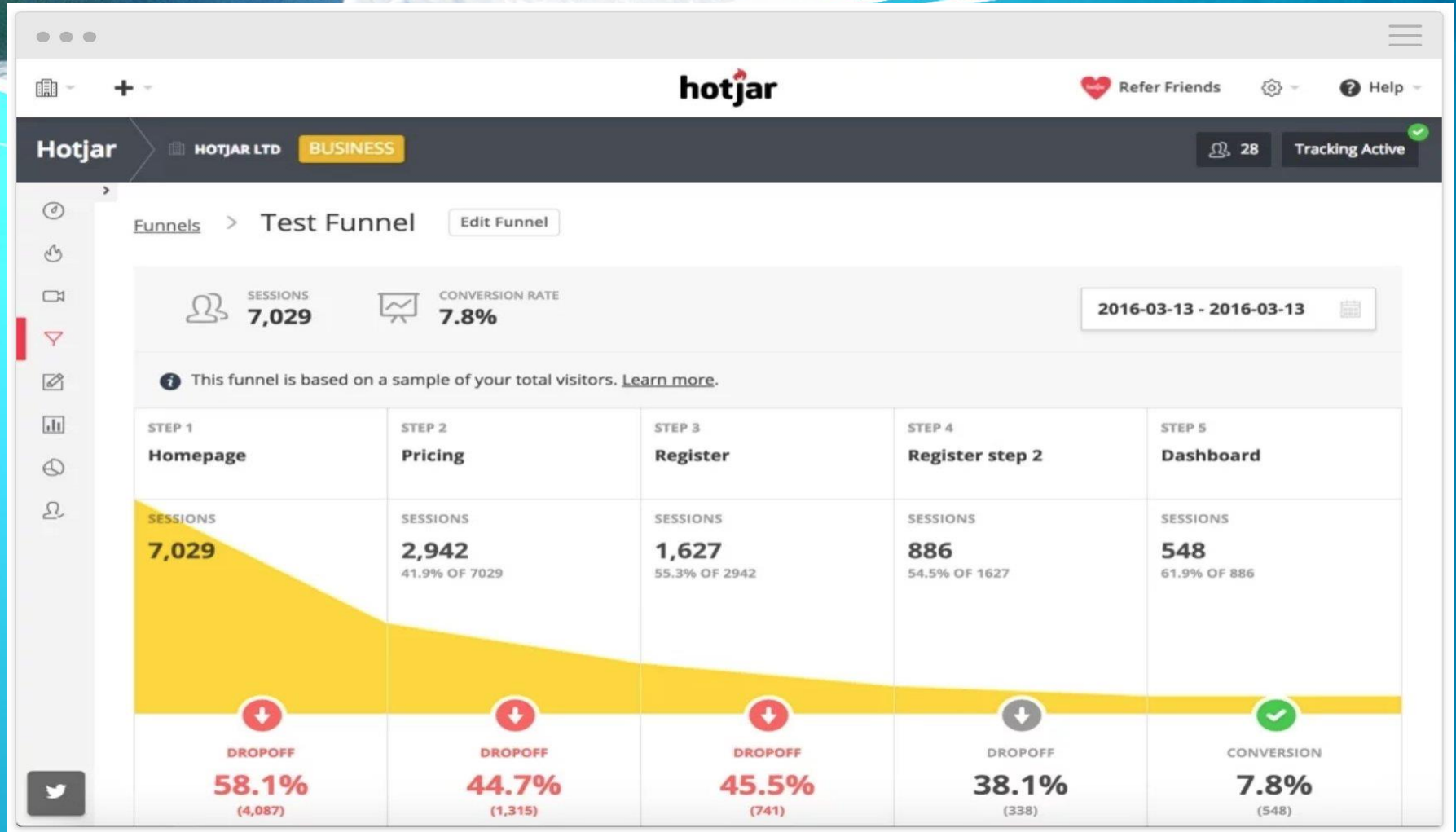
**30 Day Money Back Guarantee. 100% satisfied or your money back.**

Do you have any questions before starting a free trial?  
Please type here...  
Not using Hotjar yet?

4X Skip Pauses 1:46 / 12:16 CURRENT PAGE: <https://www.hotjar.com/compare-our-plans>

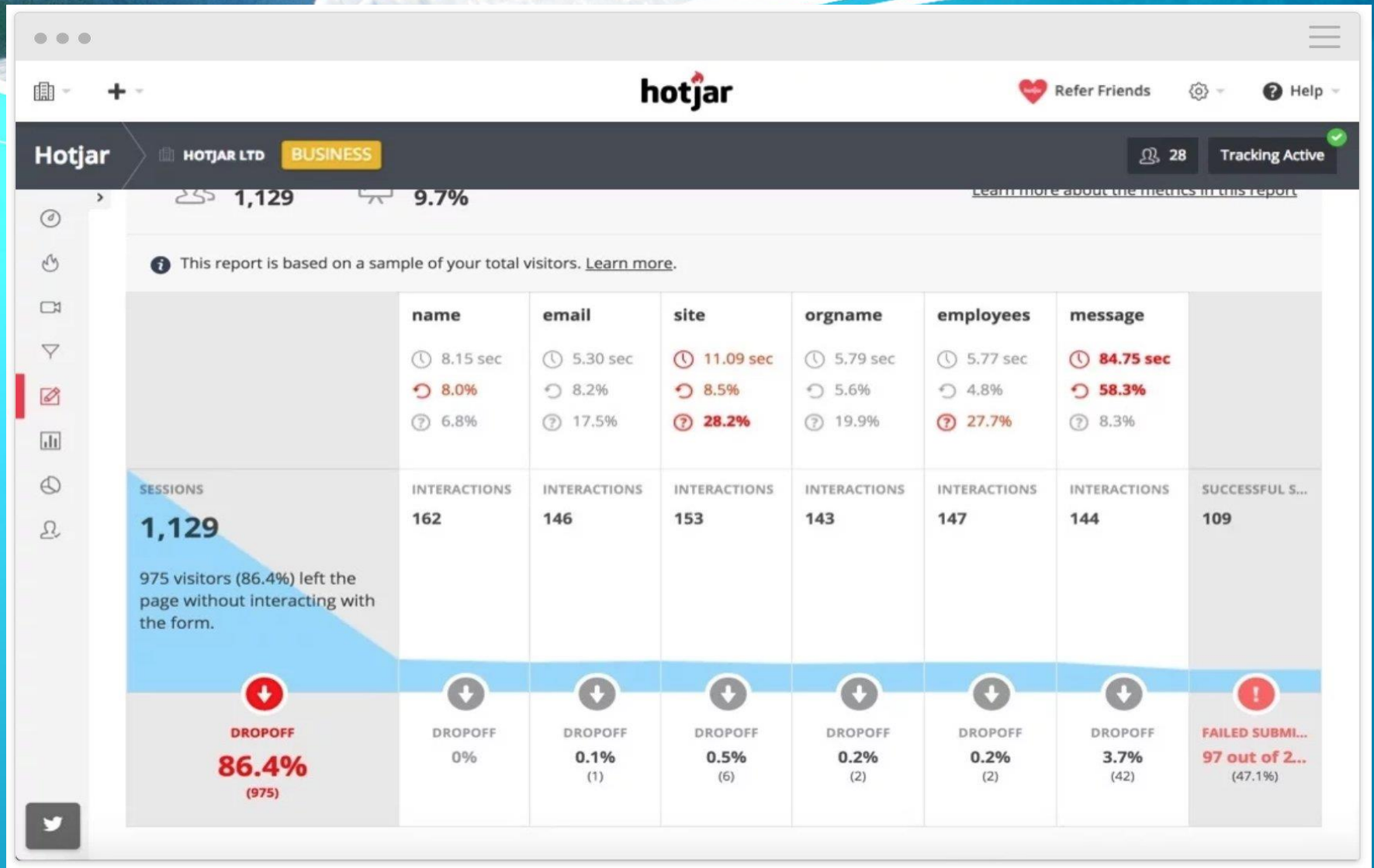


# Conversion funnels (converting visitors to consumers)



Example: Homepage > Product page > Cart > Checkout > Confirmation page

# Forms (ending conversion funnel/abandonment)



## 2. xLabs

Built as a browser extension for Google Chrome, this startup is the result of 2 years R&D by the four co-founders. You can install the software directly [into your browser here](#). xLabs has also led to a spinoff, [EyesDecide](#) that provides testing of stimuli through their webcam-based eye tracking.

### Pros

- + Very easy to install
- + Easy to use
- + Works in multiple platforms

### Cons





راهنمایی مناسب برای انجام پژوهش‌های مرتبط با تجربه کاربری

<https://www.toptal.com/designers/user-research/guide-to-ux-research-methods>

از توجّه شما سپاسگزارم

# بحث و گفتگو

