



آیین نامه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌های تابع دانشگاه

این آیین‌نامه برای تعیین نحوه ارائه خدمات مرجع مجازی در چارچوب مشخص در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تدوین شده است.

مقدمه: کتابخانه مرکزی با هدف ارائه خدمات بهتر و بیشتر به پژوهشگران، محققان و دانشجویان تلاش می‌کند فرصتی فراهم آورد که پژوهشگران پرسش‌های خود را از طریق یک محیط مجازی، یعنی اینترنت با کتابداران مرجع مطرح کنند و با ارائه خدمات مرجع مجازی مبتنی بر وب سعی می‌کند تا ارتباط رسمی میان متقاضیان اطلاعات و کتابداران مرجع به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی فراهم شود.

سرویس مرجع مجازی کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های تابعه دانشگاه این امکان را فراهم می‌کند تا کاربران بدون نیاز به حضور در محل کتابخانه نیازهای اطلاعاتی و پرسش‌های مرجع خود را با کارشناسان مرجع مجازی از طریق پست الکترونیکی مطرح و پاسخ دریافت کنند. لازم به ذکر است پاسخگویی به سوالات بر اساس منابع و امکانات موجود در کتابخانه‌ها و مطابق با خطمشی خدمات مرجع مجازی کتابخانه، صورت می‌پذیرد. بنابراین آیین‌نامه خدمات مرجع مجازی در راستای نظام‌مند کردن ارائه خدمات مرجع مجازی و مشخص کردن رویه‌ها و خطمشی‌هایی که کتابخانه در ارائه این خدمت در پیش می‌گیرد تهیه و تدوین شده است.

ماده ۱: تعاریف

دانشگاه: منظور دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است.

کتابخانه مرکزی: منظور مدیریت منابع علمی، کتابخانه مرکزی و اسناد دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است.

خدمات مرجع مجازی: منظور خدماتی است که کاربران سوالات خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی مانند پست الکترونیکی، گفتگوی الکترونیکی و فرم‌های وبی مطرح کرده و از همان طریق پاسخ خود را دریافت می‌کنند. این تعامل بدون نیاز به حضور فیزیکی کاربران در کتابخانه انجام می‌شود.

کاربران: منظور اعضای هیات علمی رسمی و پیمانی، اساتید حق‌التدریس، اعضای هیات علمی بازنشسته، پژوهشگران، محققین، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، کارمندان رسمی، پیمانی و قراردادی و نیز کارمندان بازنشسته که نیاز به استفاده از منابع علمی پزشکی را دارند.

سوالات: منظور سوالاتی درباره منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران درباره منابع موجود در کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های تابعه دانشگاه است، منابعی مانند کتاب، مقاله، پایان‌نامه، طرح تحقیقاتی و...

تبصره ۱: کتابدار مرجع به سوالاتی که جنبه علمی پژوهشی نداشته باشد، پاسخی نخواهد داد.

ماده ۲: مدت زمان پاسخگویی

- با در نظر گرفتن زمان و حجم سوالات، طی سه روز کاری پاسخ داده می‌شود.

تبصره ۱: در برخی موارد جهت رفع ابهام در سوال نیاز به انجام مصاحبه مرجع از طریق پست الکترونیکی و ارتباط بین کتابدار و کاربر خواهد بود.

تبصره ۲: در صورت زمان‌بر بودن مدت پاسخ‌دهی به سوال، موضوع از طریق پست الکترونیکی به کاربر اعلام خواهد شد.

ماده ۳: روش استفاده از خدمات مرجع مجازی

- ابتدا وارد پورتال کتابخانه مرکزی به آدرس centlib.sbm.u.ac.ir می‌شوید و در منوی اصلی لینک خدمات مرجع مجازی را کلیک کرده و سپس فرم پرسش را تکمیل و ارسال می‌کنید تا در اسرع وقت پاسخ شما برایتان ایمیل شود.

ماده ۴: روش ارسال پاسخ

- پاسخ سوالات از طریق پست الکترونیکی در اختیار کاربر قرار خواهد گرفت.

ماده ۵: هزینه خدمات

- ارائه خدمات مرجع الکترونیکی برای کلیه کاربران رایگان است.

ماده ۶: پاسخ‌دهندگان به سوالات

- کلیه سوالات ارسال شده توسط گروه میز مرجع الکترونیکی کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌ها تابعه پاسخ داده می‌شود.

ماده ۷: سیاست اخلاقی کتابخانه در ارتباط با خدمات مرجع الکترونیکی

- کلیه اطلاعات شخصی کاربران فقط به منظور ارائه خدمات اطلاع‌رسانی بهتر و یافتن دقیق پاسخ مناسب برای کاربر در نظر گرفته شده است. در ضمن، از این اطلاعات برای آمارگیری و ارزیابی استفاده می‌شود و به هیچ وجه استفاده دیگری از آن نخواهد شد.

ماده ۸: ارزیابی

عملکرد ارائه خدمات مرجع مجازی و سنجش رضایت کاربران در فواصل معین مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

این آیین‌نامه با یک مقدمه، هشت ماده و سه تبصره در تاریخ ۱۸/۰۸/۱۳۹۴ به تصویب اعضای شورای تخصصی مدیریت منابع علمی، کتابخانه مرکزی و اسناد رسید و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا است و کلیه آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های مغایر با آن لغو و بلا اثر اعلام می‌شود.