

## آیین نامه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه های تابعه دانشگاه

این آیین نامه برای تعیین نحوه ارائه خدمات مرجع مجازی در چارچوب مشخص در کتابخانه های تابعه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تدوین شده است.

### مقدمه:

کتابخانه مرکزی با هدف ارائه خدمات بهتر و بیشتر به پژوهشگران ، محققان و دانشجویان تالش می کند 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 می کند تا ارتباط رسمی میان متقاضیان اطلاعات و کتابداران مرجع به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی فراهم شود

سرویس مرجع مجازی کتابخانه مرکزی و کتابخانه های تابعه دانشگاه این امکان را فراهم می کند تا کاربران بدون نیاز به حضور در محل کتابخانه نیازهای اطلاعاتی و پرسش های 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 کتابخانه ها و مطابق با خط مشی خدمات مرجع مجازی کتابخانه، صورت می پذیرد. بنابراین آیین نامه خدمات مرجع مجازی در راستای نظام مند کردن ارائه خدمات مرجع مجازی و مشخص کردن رویه ها و خط مشی هایی که کتابخانه در ارائه این خدمت در پیش می گیرد 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 سؤالات خود را از طریق ابزارهای الکترونیکی مانند پست الکترونیکی، گفتگوی الکترونیکی و فرم های وبی مطرح کرده و از همان طریق پاسخ خود را دریافت می کنند. این تعامل بدون نیاز به حضور فیزیکی کاربران در کتابخانه انجام می شود

**کاربران:** منظور اعضای هیات علمی رسمی و پیمانی، اساتید حق التدریس، 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 کتابخانه های تابعه دانشگاه است، منابعی مانند کتاب، مقاله، پایان نامه، 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 می شود.

**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 زمان بر بودن مدت پاسخ دهی 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 <http://lib.sbm.ac.ir> می شوید و در منوی اصلی لینک خدمات مرجع مجازی را کلیک کرده و سپس فرم پرسش را تکمیل و ارسال می کنید تا در اسرع وقت پاسخ شما برایتان ایمیل شود.

### ماده ۴: روش ارسال پاسخ

پاسخ سؤالات 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: پاسخ دهندگان به سوالات

کلیه سوالات ارسال شده توسط گروه میز مرجع الکترونیکی کتابخانه مرکزی و کتابخانه ها تابعه پاسخ داده می شود.

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

کلیه اطلاعات شخصی کاربران فقط به منظور ارائه خدمات اطلاع رسانی بهتر و یافتن دقیق پاسخ مناسب برای کاربر در نظر گرفته شده است. در ضمن، از این اطلاعات برای آمارگیری و ارزیابی استفاده می شود 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 می گیرد

این آیین نامه با یک مقدمه، هشت ماده و سه تبصره در تاریخ ۱۳۹۴/۰۸/۱۸ به تصویب اعضای شورای تخصصی کتابخانه مرکزی رسیده و در تاریخ ۱۳۹۴/۰۸/۲۰ جهت تصویب به معاونت تحقیقات و فن آوری ارسال شد.