




پرسش و پاسخ

نرم افزار جامع یکپارچه کتابخانه، مرکز اسناد و آرشیو دیجیتال آذرسا

تاریخچه نگارش

تاریخ	تصویب کننده	نگارش	شرح	نویسنده
۹۶/۰۶/۰۱	واحد مستندسازی	۱	پرسش و پاسخ	واحد مستندسازی

۱،۰	نگارش:	پرسش و پاسخ	 یاسا آذرفش <small>انستیتو برای توسعه و آموزش کادری دولتی</small>
۹۶/۰۶/۰۱	تاریخ:		

فهرست مطالب

۳ پرسش و پاسخ	-۱
۴ جستجو در FAQ	-۱-۱
۵ مشاهده اطلاعات یک پرسش	-۲-۱
۶ پرسش از کتابدار	-۳-۱
۷ پیگیری پرسش	-۴-۱

۲ از ۷	صفحه:	Doc 01	کد:	واحد مستندسازی	تهیه کننده:
--------	-------	--------	-----	----------------	-------------

نگارش:	۱,۰	پرسش و پاسخ	
تاریخ:	۹۶/۰۶/۰۱		

۱- پرسش و پاسخ

در بخش پرسش و پاسخ، پرسش‌های کاربران در مورد صفحات کاربری سیستم و در قالب گروه‌های موضوعی مشخص، مطرح و پس از بررسی و پاسخ در صورت تایید مسئول آن بخش، نمایش داده می‌شود. کاربر با مراجعه به این بخش به سهولت می‌تواند به گروه موضوعی مورد نظر خود مراجعه نموده و پرسش‌های رایج را مشاهده نماید و یا با جستجو در سطح پرسش‌های موجود، پاسخ خود را دریافت نماید. همچنین در صورتی که پرسش مورد نظر یافت نشود، کاربر می‌تواند پرسش خود را برای مسئول مربوطه ارسال کرده و وضعیت آن را پیگیری نماید.

با ورود به صفحه پرسش و پاسخ، بدون جستجو تمامی پرسش‌های پرکاربرد به تفکیک گروه موضوعی نمایش داده می‌شوند.



مشاهده پرسش‌های سایر گروه‌ها با انتخاب گروه مورد نظر در سمت راست صفحه امکان‌پذیر است.




تهیه کننده:	واحد مستندسازی	کد:	Doc 01	صفحه:	۳ از ۷
-------------	----------------	-----	--------	-------	--------

نگارش: ۱,۰	پرسش و پاسخ	
تاریخ: ۹۶/۰۶/۰۱		

۱-۱- جستجو در FAQ

در بخش جستجو در FAQ، امکان جستجوی پرسش مورد نظر به صورت واژه‌ای و در یک گروه موضوعی خاص یا کلیه گروه‌های موضوعی فراهم شده است. لذا به منظور جستجو برای دستیابی به اطلاعات پرسش مورد نظر، عبارت جستجو را در Box مقابل "جستجو در FAQ" وارد کرده و پس از تعیین گروه موضوعی، روی کلید جستجو کلیک نمایید. لازم به ذکر است به صورت پیش فرض گزینه "همه موارد" برای فیلد گروه موضوعی انتخاب شده است، به این مفهوم که جستجو در تمامی گروه‌های موضوعی انجام خواهد شد.



پس از جستجوی پرسش، نتایج به تفکیک گروه موضوعی و با مشخص شدن متن پرسش و میزان مراجعه نمایش داده می‌شوند. لازم به ذکر است که پرسش‌هایی که به آن مراجعه شده باشد به تفکیک گروه‌های موضوعی و بترتیب بیشترین ارجاع در بخش پرسش و پاسخ نمایش داده می‌شوند.



تهیه کننده:	واحد مستندسازی	کد:	Doc 01	صفحه:	۴ از ۷
-------------	----------------	-----	--------	-------	--------

نگارش:	۱،۰	پرسش و پاسخ	
تاریخ:	۹۶/۰۶/۰۱		

۲-۱- مشاهده اطلاعات یک پرسش

با کلیک روی عنوان هر یک از پرسش‌ها، امکان مشاهده متن کامل پرسش و جزئیات آن فراهم می‌گردد. با انتخاب پرسش مورد نظر، پاسخ آن به‌طور کامل نمایش داده می‌شود. جهت مشاهده لینک مرتبط، روی آدرس مقابل آیکون (لینک مرتبط) کلیک نمایید، به آدرس اینترنتی مرتبط با پرسش (در صورت وجود) منتقل می‌شوید. جهت مشاهده فایل الحاقی، روی نام فایل مقابل آیکون کلیک کرده و فایل مرتبط با پرسش را مشاهده نمایید.



همچنین با انتخاب پرسش مورد نظر در بخش "پرسش‌های مرتبط" می‌توانید به نتایج و پاسخ‌های مطلوبتری در رابطه با پرسش انتخابی دست یابید.



تهیه کننده:	واحد مستندسازی	کد:	Doc 01	صفحه:	۵ از ۷
-------------	----------------	-----	--------	-------	--------

نگارش:	۱،۰	پرسش و پاسخ	
تاریخ:	۹۶/۰۶/۰۱		

۳-۱- پرسش از کتابدار

در صورت عدم وجود پرسش مورد نظر در بخش پرسش و پاسخ، می‌توانید پرسش خود را با انتخاب گزینه "پرسش از کتابدار" مطرح نمایید. پس از بررسی، پاسخ‌دهی و تأیید مسئول پرسش و پاسخ، پاسخ پرسش به پست الکترونیکی ارسال می‌گردد و در صورت نیاز نیز در بخش پرسش و پاسخ نمایش داده می‌شود.

برای ایجاد پرسش، پس از ورود به صفحه "پرسش از کتابدار"، در قسمت اطلاعات پرسشگر، پست الکترونیکی خود و تکرار آن را وارد نمایید. سپس در بخش اطلاعات پرسش، پرسش مورد نظر و گروه موضوعی مرتبط با پرسش را انتخاب کرده، روی کلید "تایید" کلیک کنید. لازم به ذکر است که اطلاعات پرسشگر (پست الکترونیکی و تکرار آن) فقط به کاربرانی که شناسه کاربری دریافت نکرده یا عضو سیستم نمی‌باشند نمایش داده می‌شود.

اطلاعات پرسشگر

*	پست الکترونیکی	j.pars@gmail.com
*	تکرار پست الکترونیکی	j.pars@gmail.com

اطلاعات پرسش

*	پرسش	آیا امکان دانلود پایان‌نامه‌ها، رساله‌ها و طرح‌های تحقیقاتی وجود دارد؟
*	گروه موضوعی مرتبط	پایان نامه

تایید
 انصراف

با کلیک روی کلید "تایید"، اطلاعات، وضعیت پرسش و شماره پیگیری نمایش داده می‌شود، همچنین شماره پیگیری پرسش، از طریق پست الکترونیکی نیز برای شما ارسال می‌گردد.

عملیات با موفقیت انجام شد و ایمیل تاییدیه آن برای شما ارسال گردید. شماره پیگیری سوال ذخیره شده 3557099

تایید


تهیه کننده:	واحد مستندسازی	کد:	Doc 01	صفحه:	۶ از ۷
-------------	----------------	-----	--------	-------	--------

نگارش:	۱،۰	پرسش و پاسخ	
تاریخ:	۹۶/۰۶/۰۱		

۱-۴- پیگیری پرسش


در صورتی که پرسش (هایی) از جانب شما مطرح شده باشد، می‌توانید با انتخاب کلید پیگیری پرسش، آخرین وضعیت پرسش (های) خود را پیگیری و مشاهده نمایید. به این منظور در صفحه پرسش و پاسخ، روی گزینه "پیگیری پرسش" کلیک کرده و پس از ورود پست الکترونیکی و شماره پیگیری مورد نظر، روی کلید "تایید" کلیک نمایید. لازم به ذکر است که پست الکترونیکی فقط از کاربرانی که شناسه کاربری دریافت نکرده یا عضو سیستم نمی‌باشند پرسیده می‌شود.




پس از وارد نمودن شماره پیگیری و تایید آن، اطلاعات و وضعیت پرسش نمایش داده می‌شود. وضعیت "در حال بررسی" زمانی مشاهده می‌شود که مدیر فقط پاسخ را نوشته ولی آن را تایید و ارسال نکرده است. وضعیت "پاسخ داده شده" زمانی مشاهده می‌شود که پرسش مطرح شده، توسط مدیر، تایید و ایمیل آن ارسال شده باشد. چنانچه بیش از یک پرسش مطرح کرده باشید، امکان پیگیری آنها از طریق آیکون  "پیگیری سایر موارد" فراهم می‌گردد.



ردیف	پرسش	گروه موضوعی	وضعیت	تاریخ پرسش	شماره پیگیری	عملیات
1	آیا امکان دانلود پایان‌نامه‌ها، رساله‌ها و طرح‌ها...	پایان نامه	جدید	۱۳۹۶/۰۱/۱۵	3557099	

در صفحه پیگیری پرسش، جهت ویرایش یا حذف پرسش، پس از انتخاب آن، روی آیکون  موجود در بخش عملیات کلیک کرده و گزینه مورد نظر را انتخاب نمایید. توجه نمایید که قابلیت ویرایش یا حذف، فقط برای پرسش‌هایی با وضعیت "جدید" امکان‌پذیر است.

پس از بررسی و پاسخ‌دهی به پرسش توسط مسئول پرسش و پاسخ، در صورتی که پاسخ به هر دلیلی به ایمیل شما ارسال نشده باشد با کلیک روی آیکون  موجود در بخش عملیات و انتخاب گزینه "ارسال مجدد ایمیل"، پاسخ پرسش مجدداً به پست الکترونیکی شما ارسال می‌شود.

تهیه کننده:	واحد مستندسازی	کد:	Doc 01	صفحه:	۷ از ۷
-------------	----------------	-----	--------	-------	--------