

## دست‌رسی‌ها در آ‌بونه

- در آ‌بونه به چه منابعی دست‌رسی خواهیم داشت؟
- در صورت دست‌نیافتن به منبع مورد نظر چه کار باید کرد؟
- قسمت دیتابیس حاوی چه ژورنال‌هایی است و تعداد مقالات آرشیو شده چقدر است؟

## مسائلی که در حین کار ممکن است با آنها مواجه شوید

- پس از ثبت نام، قادر به فعال‌سازی نام کاربری خود نمی‌باشم، مشکل از کجاست و راهکار چیست؟
- پس از فعال‌سازی نام کاربری خود، با خطای نادرست بودن پسورد مواجه می‌شوم و یا پسورد خود را فراموش کرده‌ام، چطور باید آنرا بازیابی کنم؟
- نام کاربری خود را فراموش کرده‌ام، چطور باید آنرا بازیابی کنم؟
- درخواستی ثبت کرده‌ام ولی نمی‌توانم آنرا پیدا کنم؟ درخواست من کجا رفته است؟
- ایمیلی دریافت کرده‌ام که حاوی پاسخ به درخواست من بوده است، اکنون باید چه کنم؟
- پس از دانلود درخواست و کلیک بر روی دکمه تنکس درخواست خود را نمی‌توانم در منوی درخواستهای پاسخ داده شده پیدا کنم، درخواست من کجا رفته است؟
- به درخواست من پاسخ نادرست داده شده است، اکنون باید چه کنم؟
- در دانلود فایل آپلود شده در سرورهای آ‌بونه مشکل دارم، مشکل از کجاست؟
- چطور می‌توانم درخواست خود را کنسل کنم؟ آیا پس از کنسل کردن مبلغ بازگشت داده می‌شود؟
- در هنگام واریز وجه از طریق درگاه یکی از بانکها همواره خطای تراکنش ناموفق را دریافت می‌کنم، چه کنم؟
- پس از واریز وجه و دریافت شماره پیگیری و تراکنش موفق، حسابم شارژ نشده است، مشکل چیست؟ چطور باید پیگیری کنم؟

## دسترسی ها در آبونه

### • در آبونه به چه منابعی دسترسی خواهیم داشت؟

در وب سایت آبونه به تمامی منابع به غیر از منابع فارسی دسترسی خواهید داشت. این منابع عبارتند از: استانداردها، مقالات ژورنال و کنفرانس (در صورت در دسترس بودن)، پتنت ها، فصلی از کتاب، کل یک کتاب، گزارشات و در موادی سروس کدهای شبیه سازی برنامه هایی چون متلب و.. دسترسی خواهید داشت. ذکر این نکته لازم است که تمامی منابع در صورت در دسترس بودن قابل تهیه می باشند.

### • در صورت دست نیافتن به منبع مورد نظر چه کار باید کرد؟

اینگونه درخواستها را می توانید در قسمت Current Requests از کارتابل کاربری خود بیابید. در صورتیکه منبعی پس از گذشت چند روز پاسخ داده نشده باشد دو راهکار پیش رو دارید:

- 1) اگر در مدت زمان بین 7-10 روز پاسخ داده نشوند بطور خودکار کنسل شده و مبلغ به حساب شما بازگردانده می شود و یا
- 2) خودتان اقدام به کنسل کردن درخواست نمایید. برای اینکار با کلیک بر روی شماره پیگیری که در ستون آخر (Request Number) هر درخواست وجود دارد شما قادر به مشاهده جزئیات درخواست مربوطه خواهید بود و بنابراین قادر به ویرایش (Edit Information) و یا لغو (Cancel Request) درخواست مربوطه می باشید. برای اینکار تنها کافیست بر روی دکمه های تعبیه شده ی مربوطه کلیک کنید. در صورتیکه بر روی گزینه Cancel Request کلیک نمایید، درخواست شما کنسل شده و مبلغ به حساب شما در همان زمان و بطور خودکار اضافه می گردد.

**تیسره:** در صورتیکه به منبعی به شدت نیاز داشتید و وب سایت از این طریق قادر به تهیه نبود می توانید با تماس با ما از طریق ایمیل زیر در مورد نحوه و امکان اسکن کردن درخواست سوال نمایید و در صورت توافق منبع را از طریق دیگر برای شما تهیه خواهیم نمود.

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

- قسمت دیتابیس حاوی چه ژورنالهایی است و تعداد مقالات آرشیو شده چقدر است؟

قسمت دیتابیس (Database) حاوی حدود 1200000 (یک میلیون و دویست هزار) مقاله و فصل کتاب در رابطه با رشته شیمی می باشد. لیست کامل ژورنالهای موجود در این قسمت را می توانید در اطلاعیه وب سایت مشاهده نمایید. شما با جستجوی مقالات مورد نظر خود و دانلود صفحه اول آن پس از اطمینان از اینکه همان مقاله مورد نظر شماست، آنرا دانلود نمایید.

## مسائلی که در حین کار ممکن است با آنها مواجه شوید

- پس از ثبت نام، قادر به فعال سازی نام کاربری خود نمی باشم، مشکل از کجاست و راهکار

چیست؟

در صورتیکه لینک فعال سازی را دریافت کردید و قادر به فعال سازی نبودید این امر می تواند دلایل مختلفی داشته باشد از عمده تریت دلایل استفاده از کاراکتر اسپیس (space) در نام کاربری و یا استفاده از نام کاربری فارسی می باشد. در هر صورت می توانید با ایمیل زیر تماس گرفته و درخواست فعال سازی نمایید.

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

- پس از فعال سازی نام کاربری خود، با خطای نادرست بودن پسورد مواجه می شوم و یا

پسورد خود را فراموش کرده ام، چطور باید آنرا بازیابی کنم؟

در این صورت می توانید از گزینه بازیابی پسورد تعبیه شده استفاده نمایید و پسورد خود را بازیابی نمایید. در صورت عدم موفقیت می توانید با ایمیل زیر تماس گرفته و درخواست بازیابی نمایید

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

- نام کاربری خود را فراموش کرده ام، چطور باید آنرا بازیابی کنم؟

تنها راهکار تماس با ایمیل زیر است و پس از بررسی نام کاربری برایتان ارسال خواهد شد:

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

- درخواستی ثبت کرده ام ولی نمی توانم آنرا پیدا کنم؟ درخواست من کجا رفته است؟

دو حالت متداول وجود دارد:

- 1) ممکن است درخواست شما کنسل شده باشد که می توانید آنرا در پوشه Cancelled Request از منوی کاربری خود پیدا کنید. در این صورت مبلغ هم به حساب شما برگشت داده شده است.
- 2) ممکن است به دلیل ناقص بودن درخواست جهت تکمیل اطلاعات توسط اعضای تیم برگشت زده شود. در اینصورت همچنان مبلغ شما در رزرو سایت باقی می ماند تا زمانیکه شما به پوشه Pending Request for confirmation رفته و اطلاعات خود را تکمیل نمایید و آنرا ارسال مجدد کنید و یا اینکه درخواست را کنسل کنید، که در صورت کنسل کردن مبلغ به حسابتان بطور خودکار برگشت داده میشود. جهت اطلاعات بیشتر در این زمینه به راهنمای کاربر مراجعه فرمایید.

- ایمیلی دریافت کرده ام که حاوی پاسخ به درخواست من بوده است، اکنون باید چه کنم؟

تنها کافیست در وب سایت لاگین کرده و به پوشه Answered Request رفته و درخواست خود را دانلود نمایید. جهت اطلاعات بیشتر در این زمینه به راهنمای کاربر مراجعه فرمایید.

- پس از دانلود درخواست و کلیک بر روی دکمه تنکس درخواست خود را نمی توانم در منوی

درخواستهای پاسخ داده شده پیدا کنم، درخواست من کجا رفته است؟

درخواست شما به پوشه Thanked by User منتقل شده است و در آنجا وجود دارد.

- به درخواست من پاسخ نادرست داده شده است، اکنون باید چه کنم؟

در اینصورت کافیست پس از ذکر دلیل بر روی دکمه Complaining to Administrator کلیک کنید تا درخواست جهت بررسی مجدد برای ما ارسال شود. پس از بررسی فایل در صورتیکه مشکل از سمت ما بوده باشد فایل مجدد آپلود می شود و یا به شما ایمیل می شود. در صورتیکه فایل در دسترس نباشد مبلغ به حساب شما برگشت داده می شود. جهت اطلاعات بیشتر در این زمینه به راهنمای کاربر مراجعه فرمایید.

- در دانلود فایل آپلود شده در سرورهای آبونه مشکل دارم، مشکل از کجاست؟

این امر دلایل مختلفی دارد چند پیشنهاد زیر می تواند مفید واقع شود:

- 1) سعی کنید با مرورگر دیگری فایل را دانلود نمایید
- 2) از ابزارهای مدیریت دانلود استفاده کنید، همانند نرم افزار IDM
- 3) ممکن است این امر به دلیل کندی سرعت اینترنت باشد، سعی کنید در صورت امکان از مکان دیگری دانلود نمایید.
- 4) اگر همچنان مشکل پابرجاست به ما ایمیل زده و مکاتبه کنید (نام کاربری و شماره درخواست خود را ذکر نمایید) تا فایل را برای شما ایمیل نمایم.

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

- چطور می توانم درخواست خود را کنسل کنم؟ آیا پس از کنسل کردن مبلغ بازگشت داده می شود؟

برای اینکار با کلیک بر روی شماره پیگیری که در ستون آخر (Request Number) هر درخواست وجود دارد شما قادر به مشاهده جزئیات درخواست مربوطه خواهید بود و بنابراین قادر به ویرایش (Edit Information) و یا لغو (Cancel Request) درخواست مربوطه می باشید. برای اینکار تنها کافیست بر روی دکمه های تعبیه شده ی مربوطه کلیک کنید. در صورتیکه بر روی گزینه Cancel Request کلیک نمایید، درخواست شما کنسل شده و مبلغ به حساب شما در همان زمان و بطور خودکار اضافه می گردد.

- در هنگام واریز وجه از طریق درگاه یکی از بانکها همواره خطای تراکنش ناموفق را دریافت می کنم، چه کنم؟

سعی کنید از درگاه دیگری استفاده نمایید، هم اکنون 3 درگاه پارسیان، اقتصاد نوین و بانک سامان در وب سایت فعال می باشند. در صورتیکه نتوانستید موفق به واریز آنلاین شوید می توانید از طریق یکی از شماره حسابهای اعلامی در

وب سایت اقدام به واریز وجه نموده و مشخصات فیش ، شماره پیگیری و مبلغ واریزی را به همراه نام کاربری خود برای ما به ایمیل زیر اعلام نمایید تا بصورت دستی مبلغ به حسابتان اضافه گردد.

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)

• پس از واریز وجه و دریافت شماره پیگیری و تراکنش موفق، حسابم شارژ نشده است، مشکل

چیست؟ چطور باید پیگیری کنم؟

ممکن است به دلیل خطا در درگاه بانکی این مشکل به وجود آید. اگر مبلغی از حساب شما کم شده و پس از حداکثر 72 ساعت به حساب شما بازگشت داده نشده است، نگران نباشید تنها کافیست شماره پیگیری و نام کاربری خود را به همراه زمان تراکنش برای ما ایمیل نمایید تا پیگیری کنیم.

[Info@abooneh.org](mailto:Info@abooneh.org)