

**ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ**  
**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

| SIRA NO | HİZMETİN ADI  | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER   | HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)   |           |
|---------|---|--|---|-----------|
| 1       | <b>Koleksiyon Geliştirme Hizmeti</b>  |  |   |           |
|         | 1   | Basılı satın kaynak sağlamak (kitap, süreli yayın)   | Yayın istek formu (elektronik ortamda, e-posta veya şahsen)                   | 3-6 ay    |
|         | 2   | Elektronik kaynak sağlamak   | Kaynak istek formları (web sayfası üzerinden)<br>Kaynak istek yazıları        | Yıllık    |
| 3       | Bağış (Kütüphanenin koleksiyon geliştirme politikası doğrultusunda yapılan bağış kaynaklarının kabulü ve işlemleri) | Bağış belgesi  | 3 ay  |           |
| 2       | <b>Açık Erişim Hizmeti</b>  |  |   |           |
|         | 1   | Açık erişime tez yüklenmesi  | Tez ve tez kabul belgesi  | Anlık     |
| 3       | <b>Ödünç Verme Hizmeti</b>  |  |   |           |
|         | 1   | Üyelik işlemleri   | Üniversite kimliği  | Anlık     |
|         | 2   | Kaynak ödünç verme   | Üniversite kimliği<br>Ödünç alınacak kaynak                                   | Anlık     |
|         | 3   | İade   | İade edilecek kaynak  | Anlık     |
|         | 4   | Uzatma   | Üniversite kimliği  | Anlık     |
|         | 5   | Kitap ayırma   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 6   | Reserv kaynak kullanım   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 7   | Ceza işlemi (geç kaynak iade edilmesi)   | Kimlik  | 1 ay      |
|         | 8   | Ceza işlemi (ödünç alınan kaynağın kaybolması)   | Şifre   | Anlık     |
|         | 9   | Otomasyon sistemi üzerinden uzatma ve ayırma işlemi  | Şifre   | Anlık     |
| 10      | İlişik kesme  | İlişik kesme belgesi   | Anlık   |           |
| 4       | <b>Danışma ve Eğitim Hizmeti</b>  |  |   |           |
|         | 1   | Kullanıcı sorularını cevaplamak ve yönlendirmek (telefon, e-posta ve yüzyüze)                | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 2   | Oryantasyon (Kütüphanenin etkin kullanılması ve tanıtılması için verilen eğitim)             | Randevu ile   | 1 saat    |
|         | 3   | E-kaynaklar erişim ve eğitim desteği (abone olunan tüm kaynaklar)                            | Kütüphane içinde belge istenmemektedir.<br>Uzaktan erişim IP kontrolü (proxy) | Anlık     |
| 4       | Tarama hizmeti (yayın tarama, atıf taraması gibi)   | Belge istenmemektedir  | 1-5 gün   |           |
| 5       | <b>Görsel - İşitsel Hizmeti</b>   |  |   |           |
|         | 1   | Görsel-İşitsel materyalin dijital ortamda arşivlenmesi ve kullanıcı için kullanıma sunulması | DVD   | 30 Dakika |
|         | 2   | Görsel - İşitsel materyalinin arşivden izlenmesi   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 3   | Kablosuz internet hizmeti  | e-posta adresi ve şifresi   | Anlık     |
|         | 4   | Bilgisayar laboratuvar hizmeti (Visio, matlab v.b.)  | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 5   | Program hizmetleri   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 6   | Online veri tabanına erişim  | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 7   | Katalog tarama   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 8   | DVD - USB hizmetleri   | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
| 9       | Kiosk ve Self-check hizmeti   | Belge istenmemektedir  | Anlık   |           |
| 6       | <b>Belge Sağlama Hizmeti</b>  |  |   |           |
|         | 1   | Kütüphanelerarası işbirliği  | Makale-kitap istek formu  | 1-3 gün   |
|         | 2   | (TÜBESS)   | Hizmet için yatırılan paranın dekontu   |           |
| 3       | (KİTS)  | Tez istek formu  |   |           |
| 7       | <b>Kullanıcı Hizmetleri</b>   |  |   |           |
|         | 1   | Kütüphane kaynaklarından ve fiziksel olanaklarından kütüphane içinde yararlanma              | Belge istenmemektedir   | Anlık     |
|         | 2   | Grup çalışma odalarının kullanımı  | Kimlik  | 2 saat    |
|         | 3   | İade edilen ve kütüphane içi okunan kaynakların raflara yerleştirilmesi                      | Kaynak  | 1 saat    |
| 10      | Okuyucu salonlarının düzenlenme ve temiz tutulma hizmeti  |  | Günlük  |           |
| 8       | <b>Yazışmalar</b>   |  |   |           |
|         | 1   | Gelen ve giden evrak   |   | 1-2 gün   |