

Charte d'accueil des bibliothèques du Learning Center

Le Learning Center de l'Université de Haute-Alsace s'engage pour :

1. Fournir un accès facilité

L'accès aux bibliothèques et la consultation sur place des documents sont gratuits.

Nous vous offrons une information disponible à tout moment sur notre site www.learning-center.uha.fr et par voie d'affichage. Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur. Nous réservons un accueil personnalisé à toute personne. Nous vous proposons un ensemble de services sur place et à distance : demandes de renseignements, PEB (Prêt Entre Bibliothèques), prolongation, réservation d'ouvrages, suggestions d'achats.

En vous connectant via votre compte lecteur, vous pouvez visualiser vos prêts en cours. Nous vous permettons d'emprunter et rendre des documents dans n'importe quelle bibliothèque du réseau grâce à la navette. Nous facilitons l'accès de nos ressources documentaires sur tout support.

2. Proposer un accueil attentif et courtois

Nous vous accueillons avec courtoisie. Nous vous écoutons avec attention et nous vous répondons de manière adaptée. Nous sommes à votre disposition pour vous guider dans les espaces des bibliothèques et vous aider à utiliser les ressources documentaires.

3. Procurer des réponses claires et adaptées à vos demandes

Nous considérons vos demandes comme légitimes. Nous nous engageons à répondre rapidement à toutes vos demandes et réclamations. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos supports d'information, courriers et formulaires.

4. Être à votre écoute pour progresser

Nous mettons à votre disposition dans chaque bibliothèque une boîte ou un cahier pour recueillir vos propositions d'achat de documents, vos suggestions et vos remarques. Nous tenons compte de vos avis pour améliorer nos services.

