Charte d'accueil

de la bibliothèque **éducation et enseignement | Strasbourg**

L'amélioration de l'accueil et des services offerts aux publics est une **priorité** pour les bibliothèques de l'Université de Strasbourg. La bibliothèque éducation et enseignement | Strasbourg s'engage dans le programme Services Publics +

Pour cela, nous prenons les engagements suivants | **Sur place et à distance, nous nous engageons à être :**

+ PROCHES

Vous accueillir avec courtoisie et faciliter l'accès à nos services

- être courtois et professionnels
- être bienveillants envers les usagers qui se seraient trompés
- être garant de la confidentialité des données que vous nous confiez

Faciliter l'accès à nos services

- vous accueillir dans notre réseau sur de larges plages horaires, en période universitaire : de 8h à 23h du lundi au vendredi, de 9h à 19h le samedi et de 10h à 19h certains dimanches
- vous permettre de consulter 24h/24 et 7jours/7 sur notre site web : nos horaires, nos coordonnées, notre catalogue informatisé, les services disponibles, les actualités, votre compte lecteur, les ressources électroniques
- vous permettre d'identifier vos interlocuteurs au sein des bibliothèques et vous communiquer leurs coordonnées professionnelles

Adapter l'accompagnement à chacun d'entre vous

- avec un accompagnement personnalisé aux personnes en situation de handicap et aux étudiants internationaux
- avec un aménagement des locaux et la disponibilité du personnel
- avec des services adaptés :
  - → périodes de prêt prolongées
  - → procurations, prêt indifférencié

+ EFFICACES

Répondre clairement et rapidement à vos demandes

- répondre rapidement à toute demande par téléphone, courriel à l'adresse générique de la bibliothèque ou du service des bibliothèques et par courrier
- prendre le temps nécessaire pour traiter une demande de renseignement et vous apporter une réponse claire et complète. Si nécessaire, nous vous réorientons vers une autre bibliothèque, notre service de prêt entre bibliothèques, ou encore vers d'autres services de l'université

+ SIMPLES

Améliorer nos services en prenant en compte votre avis

- vous répondre rapidement et systématiquement pour toute réclamation reçue
- vous consulter régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil
- vous informer des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis

Simplifier vos démarches

- vous permettre de réaliser vos démarches en ligne : pré-inscription, demande de documents en magasin dans certaines bibliothèques
- vous accompagner et vous réorienter vers les services de l'université en cas de besoin

Former nos équipes

- impliquer notre personnel à œuvrer à l'amélioration continue de nos services par la diffusion et la mise à jour des différentes procédures d'accueil afin d'informer, orienter et former les usagers, de manière identique, sur l'ensemble du réseau
- proposer régulièrement aux personnels d'accueil, des formations internes et externes

Être éco-responsables

- vous interroger sur comment être plus éco-responsables en bibliothèque
- mettre en œuvre des comportements éco-responsables sur les consommations diverses des bibliothèques ainsi que sur la gestion des déchets

SERVICES PUBLICS

https://www.unistra.fr/services-publics-plus

Nous contacter
Bibliothèque **éducation et enseignement - Strasbourg**
| bu-education-enseignement-strasbourg@unistra.fr 03 88 43 82 87