

User Charter Associatie KU Leuven

De bibliotheken en leercentra van de Associatie KU Leuven vervullen een onderzoeks- en onderwijsondersteunende rol ten dienste van het personeel en de studenten die aan de instellingen van de associatie zijn verbonden, alsook van de bredere nationale en internationale onderzoeks- en onderwijsgemeenschap. Ze zijn bovenal dienstenorganisaties waarin de gebruiker centraal staat en de dienstverlening zoveel als mogelijk wordt afgestemd op de specifieke noden van de gebruikers. Tegelijkertijd verwachten de bibliotheken ook de actieve medewerking van de verschillende gebruikers. Deze verwachtingen worden hierna beschreven.

Wat je van de bibliotheken van de Associatie KU Leuven mag verwachten:

- Een aanbod aan producten en diensten dat afgestemd wordt op jouw noden.
- Een optimale ontsluiting van onze collecties.
- Een aangename, veilige en stimulerende omgeving die mogelijkheid biedt tot studie en ontmoeting.
- Een sterke integratie van ICT in functie van de optimale consultatie van de collecties.
- Bibliotheekmedewerkers die jou op een klantvriendelijke en behulpzame wijze bijstaan bij de consultatie van de collecties en het gebruik van de bibliotheekruimte en -infrastructuur. Ze zijn luisterbereid en behandelen jouw vragen en klachten of verwijzen je door naar de meest geschikte instantie.
- Bibliotheekmedewerkers die beschikken over de nodige vakkennis en deze op peil houden.
- Informatie over het doeltreffend gebruik van de bibliotheek en introductiesessies.
- Fora en kanalen waarlangs jij je mening kan geven over de geleverde producten en zo bijdraagt tot de verbetering van de dienstverlening.
- Rapportering over werking en kwaliteit.

Wat de bibliotheken van de Associatie KU Leuven van jou verwachten:

- Je kent en respecteert de reglementen die van toepassing zijn in de desbetreffende bibliotheeklocatie, waaronder het bibliotheekreglement en de ICT-gedragslijn.
- Je beschikt over een geldige bibliotheekkaart die je reserveert voor persoonlijk gebruik en toont op verzoek.
- Je draagt mee zorg voor de bibliotheekcollectie en –infrastructuur en vergoedt eventuele schade evenals verlies van geleend materiaal.
- Je stoort of hindert geen andere gebruikers.
- Je behandelt bibliotheekmedewerkers met respect.
- Je neemt kennis van de informatie die de bibliotheken verstrekken om optimaal gebruik te maken van de bibliotheekcollectie, -ruimte en -voorzieningen.
- Je volgt de instructies van de bibliotheekmedewerkers.
- Je maakt je wensen, noden en suggesties kenbaar om de dienstverlening van de bibliotheek te optimaliseren.