



BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CASSELMAN

764, RUE BRÉBEUF, C.P.340

CASSELMAN, ON

K0A 1M0

Téléphone : 613-764-5505 Télécopieur : 613-764-5507



| | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------|
| Type de politique : | Opérationnelle | N° de la politique : | OP-17 |
| Titre de la politique : | Services d'information | Date d'approbation : | Le 26 avril 2021 |
| | | Date de mise à jour : | |
| | | Date de la prochaine révision : | le 26 avril 2026 |

Les services d'information de la Bibliothèque publique de Casselman assurent le lien entre les usagers et les ressources disponibles qui puissent répondre à leurs besoins en matière d'information, d'éducation, de culture et de loisirs. Cette politique décrit les services d'information offerts à la bibliothèque et oriente le personnel lorsque ceux-ci doivent répondre à des questions de référence.

1. Tous les usagers qui sont à la recherche d'information bénéficieront d'un traitement égal sans égard au sexe, à l'âge, aux aptitudes et à l'origine ethnique.
2. La Bibliothèque publique offrira des endroits accueillants et des services de bibliothèque aux populations autochtones et partagera des éléments de la culture des Premières Nations avec des personnes non autochtones.
3. Le personnel devra respecter et protéger la nature confidentielle et privée des demandes d'information.
4. Le personnel devra répondre aux questions de référence de façon efficace, précise et exhaustive et sera guidé par la politique du conseil d'administration sur **la liberté intellectuelle PC-04**. Toutes les questions seront jugées importantes et légitimes, à moins qu'il devienne évident qu'elles ne le sont pas.
5. Le personnel devra aider l'utilisateur à trouver de l'information et fournir des directives sur la façon d'utiliser les ressources de la bibliothèque en s'appuyant sur les besoins de l'utilisateur. Le personnel devra fournir les services suivants :
 - a) **Renseignements rapides** : On peut habituellement répondre immédiatement à ces questions en ayant recours aux répertoires, almanachs et ressources en ligne.
 - b) **Renseignements généraux** : Ces questions nécessitent habituellement une recherche plus exhaustive et/ou l'utilisation d'un nombre de sources pour en arriver à une réponse complète.
6. Le personnel dirigera les usagers vers le service du prêt entre bibliothèques, d'autres bibliothèques, des agences et ressources communautaires s'il est incapable de lui répondre avec les ressources de la bibliothèque.

7. La portée du service personnalisé sera établie en fonction du nombre d'utilisateurs à servir. La priorité sera accordée comme suit :
 - 1^{re} priorité – les demandes présentées en personne;
 - 2^e priorité – les demandes présentées par téléphone/messagerie vocale;
 - 3^e priorité – les demandes envoyées par courrier/télécopieur/courrier électronique.

8. Pour évaluer les services d'information et pour respecter les exigences de l'enquête annuelle sur les bibliothèques publiques, des statistiques sur les questions de référence seront compilées et analysées.

Documents connexes

Bibliothèque publique de Casselman. **OP – 06 Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels**

Bibliothèque publique de Casselman. **PC-04 Politique sur la liberté intellectuelle**