



Política de servicios de información

Misión del Distrito de Bibliotecas Públicas de Aurora

Brindamos apoyo e inspiración a nuestra diversa comunidad a través del acceso a recursos y experiencias divertidas e informativas.

Filosofía del servicio de información

La presente política orienta al personal para garantizar el acceso a recursos y servicios de información de calidad para usuarios de todas las edades, con el fin de promover el aprendizaje continuo.

Normas y ética

Nuestro objetivo es brindar información y material precisos de manera eficiente y cortés. El servicio de información se presta en todas las sedes, ya sea en persona, por teléfono, por medios electrónicos o por correo postal.

El personal presta servicios a todos los usuarios sin distinción de raza, religión, nacionalidad, estatus migratorio, edad, género, orientación sexual, antecedentes, aspecto físico, capacidad física o mental, ingresos o condiciones de vida, ni ninguna otra categoría de identidad. Todas las preguntas reciben la misma consideración, sin importar el punto de vista del usuario, el tema objeto de investigación o el propósito de la consulta. Las preguntas y la identidad de los usuarios son confidenciales y no se divulgan más allá del contexto profesional.

El personal de la biblioteca ayuda a los clientes que necesiten información mediante los recursos disponibles de la biblioteca, conforme a las políticas, prácticas y pautas estipuladas por la Junta directiva del Distrito de Bibliotecas Públicas de Aurora. El personal cumple con las pautas y la ética de la Asociación Americana de Bibliotecas.

Alcance del servicio

Además de brindar asistencia de referencia a las personas que buscan información, el personal ayudará en materia de asesoramiento a los lectores; facilitará o brindará apoyo a los grupos de debate sobre libros; promocionará los materiales de la biblioteca; y ayudará a navegar por internet y los recursos de información que se brindan a través de la suscripción.

Las preguntas que requieran más tiempo para responder se abordarán más adelante o mediante cita previa. La biblioteca cuenta con numerosos recursos de referencia disponibles, pero en caso de que una pregunta exceda el alcance de la capacidad de servicio de la biblioteca, el personal hará todo lo posible por dirigir a los clientes al recurso adecuado. Los servicios que están fuera del alcance de la biblioteca incluyen:

Aprobado por la Junta directiva del Distrito de Bibliotecas Públicas de Aurora el
28 de agosto de 2024

- Asesoramiento legal, médico, financiero o fiscal
- Completar formularios (incluidos los formularios online) para los usuarios
- Modificación/reparación de dispositivos electrónicos personales
- Asistencia en la traducción escrita; el personal indicará a los usuarios cuáles son los recursos para encontrar traductores. Se prestará asistencia lingüística directa y/o interpretación en la prestación de los servicios de la biblioteca cuando el personal tenga los conocimientos necesarios.

Tarifas

El Distrito de Bibliotecas Públicas de Aurora no cobra por los servicios de referencia. Se pueden cobrar tarifas por fotocopias o impresiones.

Asistencia personalizada

Se pueden programar citas individuales para solicitudes que requieran un asesoramiento más detallado. Las sesiones de asesoramiento del personal incluyen, de manera no taxativa, el uso de bases de datos de la biblioteca, referencias comerciales, proceso de ciudadanía, investigación genealógica y de historia de la comunidad, y asistencia con preguntas tecnológicas más complejas.

Clases

La biblioteca ofrece clases sobre diversos temas y desarrollo de habilidades en tecnología, idiomas, ciudadanía, artes y manualidades, entre otros temas.

Supervisión

La biblioteca ofrece servicios de supervisión gratuitos y con cita previa en las tres sedes, conforme a la disponibilidad del personal. Las citas se deben programar al menos con 7 días de anticipación a la fecha del examen. En caso de cancelación por parte del cliente, será responsabilidad del cliente reprogramar el examen. Es posible que el mismo supervisor no esté disponible para realizar múltiples exámenes. Los supervisores no deberán permanecer con el estudiante durante la prueba, pero deberán supervisar a los estudiantes de manera esporádica y deberán guardar de forma segura los teléfonos u otros objetos que prohíba la entidad examinadora.

Servicios notariales

La biblioteca presta servicios notariales con cita previa en todas sus sedes. Las citas se deben concertar con un día de anticipación, pero se puede asistir sin cita previa en caso de que haya notarios disponibles.

Adaptaciones

Para obtener información sobre las tecnologías de asistencia y las adaptaciones disponibles en el Distrito de Bibliotecas Públicas de Aurora, por favor visite www.aurorapubliclibrary.org/Accessibility, comuníquese con nosotros por chat, llame al 630-264-4117 comuníquese con nosotros a través de las redes sociales @APLibraryIL.