

POLITIQUE 4.3.2

**BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DU CANTON DE RUSSELL
TOWNSHIP OF RUSSELL PUBLIC LIBRARY**



Policy type : Politique opérationnelle
Policy title : **Politique des services d'information**
Policy number : 4.3.2
Date of approval :
**Dates of modifications
and revisions :**

Next review : 2021

RAISON D'ÊTRE

Les services d'information de la Bibliothèque assurent le lien entre les usagers et les ressources disponibles pour répondre à leurs besoins en matière d'information, d'éducation, de culture et de loisirs. L'objectif de cette politique est :

- (1) d'assurer que la Bibliothèque offre des services d'information de haute qualité qui répondent aux besoins et sont facilement accessibles;
- (2) d'orienter le personnel qui doit répondre à des demandes d'information.

LIGNES DIRECTRICES

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. Le personnel devra respecter et protéger la nature confidentielle et privée des demandes d'information.
3. Le personnel sera guidé par les principes de liberté intellectuelle tels que définis dans l'article 19 de la **Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies**.
4. Le personnel devra répondre aux questions de référence de façon efficace, précise et exhaustive. Il devra offrir un service de référence et d'information de la plus haute qualité dans la mesure des ressources et du temps disponibles.
5. Les services d'information seront offerts durant les heures d'accueil ordinaires de la Bibliothèque par le personnel de la Bibliothèque formé pour offrir ce service.
6. Les membres du personnel seront encouragés à développer leurs compétences et habiletés en matière de services d'information en participant à des ateliers et autres formations disponibles.
7. La Bibliothèque s'engage à rendre les services d'information accessibles à tous en fournissant sur demande du matériel dans des formats accessibles. Aussi, le personnel pourra offrir, sur demande, de l'aide pour récupérer du matériel sur les étagères.
8. Le personnel devra dans la mesure du possible agir en tant que facilitateur en aidant l'utilisateur à trouver l'information et à utiliser les ressources de la bibliothèque.
 - 8.1 Afin de favoriser le développement de leur autonomie, on encouragera les usagers à jouer un rôle actif pour trouver l'information et utiliser les ressources disponibles.
 - 8.2 Le personnel ne fournira aucune interprétation ni aucune mise en application des informations obtenues par l'utilisateur. De plus, il ne fournira aucune opinion, analyse ou interprétation personnelle. On encouragera les usagers à faire appel à des services professionnels pour ce faire.
 - 8.3 Le personnel ne complètera aucun formulaire imprimé ou en ligne pour un usager et n'effectuera aucune transaction financière en son nom.
9. La Bibliothèque n'offrira pas de services d'information payants.

10. La Bibliothèque n'offrira pas de service de recherche généalogique élaboré aux usagers. Par contre, le personnel pourra à l'occasion répondre à des questions de généalogie reçues de clients qui ne peuvent pas visiter la bibliothèque en personne, si la question implique des recherches dans la banque de généalogie locale si elle n'est pas disponible en ligne.

11. Le personnel essaiera dans la mesure du possible de répondre aux demandes d'information en utilisant les ressources de la Bibliothèque avant de référer les clients à des ressources extérieures. Par ailleurs, si l'information demandée n'est pas disponible à la Bibliothèque, les usagers seront dirigés vers d'autres bibliothèques, organisations ou ressources communautaires.

12. **Priorités de services**

12.1 Les services au public auront la priorité sur toutes les autres tâches du personnel et seront offerts sur la base du premier arrivé, premier servi.

12.2 L'étendue des services d'information offerts dépendra des ressources disponibles et du nombre de clients qui demandent de l'assistance en même temps.

12.3 Durant les heures de grand achalandage ou lorsque le personnel disponible sera limité, le personnel répondra aux demandes d'information dans l'ordre de priorité suivant :

a) demandes présentées en personne;

b) demandes faites par téléphone;

c) demandes électroniques présentées par courriel, médias sociaux, etc.

d) demandes reçues par la poste régulière;

e) demandes reçues à travers le service de prêt entre-bibliothèques.

12.4 Le personnel pourra également prendre note des demandes d'information d'un usager et lui répondre par la suite dans un délai convenu ou référer la demande à un autre membre du personnel.

TYPES DE SERVICES OFFERTS

1. **Questions rapides directionnelles ou de référence**

On peut habituellement répondre à ces questions rapidement et facilement - courtes réponses disponibles directement au comptoir d'information ou à partir d'une recherche rapide en ligne.

2. **Recherches approfondies**

Questions qui demandent des recherches plus exhaustives et impliquent l'utilisation de plusieurs ressources.

3. **Aide au lecteur**

Réponses à des questions qui visent à connecter un usager avec les auteurs, les sujets et les formats qu'il aime et apprécie ou qu'il est susceptible d'aimer ou d'apprécier.

4. **Assistance technique**

Aider les usagers à utiliser les équipements, logiciels, applications et autres services de la Bibliothèque.

5. **Formations techniques**

Permettre aux usagers de développer leurs compétences techniques en offrant à l'occasion des formations sur l'utilisation des ressources, équipements, logiciels

- et applications disponibles à la Bibliothèque. Il pourra être nécessaire de s'inscrire ou prendre rendez-vous pour bénéficier de ce service.
6. **Sessions d'information sur les services de la Bibliothèque**
Intervention (individuelle ou de groupe) de plus longue durée qui vise à familiariser les usagers avec les services et ressources disponibles.
 7. **Accès à du matériel**
Le personnel pourra aider les usagers à accéder au matériel requis.

STATISTIQUES, IMPACTC ET RÉTROACTION

Pour évaluer les services d'information, et pour respecter les exigences de l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques, des statistiques, histoires et impacts seront enregistrés quotidiennement, puis compilés et analysés mensuellement et annuellement.

RÉFÉRENCES

Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations-Unies. Article 19.