
**Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information**

MOTION 04-39

28 octobre 2004

1. INTRODUCTION¹

Les services d'information sont les services qui font le lien entre les personnes et les ressources qui permettront de satisfaire leurs besoins d'information, éducatifs, culturels et de loisirs.

2. BUT DE CETTE POLITIQUE

Cette politique a pour but de fournir au personnel de la bibliothèque une description claire de ce que sont les services d'information et de leur préciser les lignes directrices à suivre pour l'offre des services d'information. La politique ne veut, d'aucune façon, limiter l'initiative que peuvent prendre les membres du personnel lorsqu'ils servent le public. On encourage d'ailleurs le personnel à utiliser son bon jugement pour satisfaire les besoins des usagers.

3. OBJECTIFS

C'est la politique des Services d'information de répondre efficacement, correctement et de la façon la plus complète possible à toute question de référence et d'information, et d'aider les usagers à utiliser la bibliothèque et les différents outils bibliographiques.

S'il n'est pas possible de trouver une réponse satisfaisante en utilisant les différentes ressources de la Bibliothèque publique de Barrie, on dirigera alors ces usagers vers d'autres bibliothèques, organismes et ressources communautaires.

4. COURTOISIE ET MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Tous les usagers désirant obtenir de l'aide seront reçus d'une manière accueillante et traités équitablement, avec respect et courtoisie, peu importe leur sexe, leur âge, leurs habiletés ou leur origine ethnique.

Toute question posée à un employé sera considérée comme une question importante et légitime, à moins que cela ne devienne clairement évident qu'elle doit être considérée différemment.

¹ Cette politique a été traduite par le personnel du Service des bibliothèques de l'Ontario-Sud.

Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information

MOTION 04-39

28 octobre 2004

5. TYPES DE SERVICES

La Bibliothèque publique de Barrie offre à ses usagers une vaste gamme de services d'information décrits ci-dessous :

- Référence rapide

Ces questions peuvent habituellement être répondues immédiatement en utilisant les ressources disponibles à cet effet au bureau même des services d'information.

- Référence générale

Les questions de référence générale requièrent habituellement un temps de recherche plus long et l'utilisation d'un plus grand nombre de ressources pour en arriver à une réponse complète. Le personnel des services d'information guidera et aidera les usagers à poursuivre leurs recherches pour obtenir la réponse à leurs questions tout en leur fournissant simultanément, si nécessaire, des conseils pratiques sur les meilleures façons d'effectuer des recherches et d'utiliser les différentes ressources de la bibliothèque de manière à en tirer les meilleurs profits possibles.

- Orientation de lecture

L'orientation de lecture est le service de bibliothèque dont le but est d'aider les lecteurs à mieux identifier leurs préférences en lecture. Le personnel aide les usagers à prendre une décision au sujet du matériel ou des documents en utilisant les critères préétablis par l'usager et le membre du personnel.

- Services consultatifs / interprétation

Le personnel essaiera, au meilleur de ses connaissances, de fournir des services consultatifs pour aider les usagers à mieux cerner et préciser leurs questions plus difficiles et leur montrera aussi d'autres méthodes d'approche. Le niveau d'aide sera basé sur les besoins et les capacités des usagers ainsi que sur les contraintes de temps des membres du personnel.

Le personnel des services d'information n'essaiera pas d'interpréter de l'information qui requerrait une expertise au-delà de l'envergure normale d'une telle question ou de ses compétences, par ex., dans les domaines du droit, de la médecine, de l'évaluation et de l'authentification d'objets rares. On dirigera alors l'usager vers de l'information ailleurs dans la bibliothèque mais elle ne sera pas interprétée par le personnel des services d'information.

Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information

MOTION 04-39

28 octobre 2004

- Localisation de matériel / de documents

Le personnel des services d'information vérifiera pour un usager si un document en particulier fait partie de la collection de la bibliothèque. Si c'est le cas, mais qu'il n'est pas disponible immédiatement, on suggérera alors à l'usager de faire une réservation ou on la fera pour lui, à sa demande. Si la bibliothèque ne possède pas le document, on aidera l'usager à l'emprunter d'une autre bibliothèque ou au moins à trouver les renseignements nécessaires (renseignements bibliographiques) qui lui permettront de l'acheter ailleurs.

- Orientation à la bibliothèque, directives et aide aux étudiants

Une des composantes les plus importantes du travail du personnel affecté aux Services d'information est de familiariser les usagers aux différents services de la bibliothèque et à lui donner les directives pour utiliser la catalogue public, les index, les produits CD-Rom, Internet, la collection de l'Ontario Genealogical Society (OGS), le lecteur de microfilms/l'imprimante et tout autre matériel et équipement de la bibliothèque. Le niveau d'aide fourni dépendra des ressources et du personnel disponibles.

Les étudiants et les chercheurs recevront toute l'information disponible aux autres groupes; cependant, ni le temps, ni les ressources ne permettent au personnel des Services d'information d'amasser une collection exhaustive de documents pour des travaux de recherche et d'ailleurs cette façon de procéder ne serait pas, non plus, dans les meilleurs intérêts des étudiants. Par contre, on donnera aux étudiants et aux chercheurs des directives sur les meilleures façons d'utiliser les différents outils de recherche disponibles et nous les aideront dans leurs recherches.

Le personnel des Services d'information offrira des sessions officielles d'orientation et des instructions plus particulières à des individus ou à des groupes selon l'horaire établi et selon la procédure normale des visites de bibliothèque.

- Diriger les usagers vers des services extérieurs

C'est la politique de la Bibliothèque publique de Barrie d'établir et de maintenir de bons rapports avec d'autres organismes de services de la communauté. Cette politique se reflète dans des ententes conjointes permettant aux usagers de consulter et de partager de l'information, lorsque c'est approprié. S'il est clairement établi par un membre du personnel des Services d'information qu'une demande d'information ne peut être répondue ou n'a été que partiellement répondue en utilisant les ressources disponibles à la Bibliothèque publique de Barrie, on recommandera alors à l'usager, et on l'aidera lorsque c'est approprié et que les circonstances l'exigent, à utiliser et à contacter une autre source.

Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information

MOTION 04-39

28 octobre 2004

Toutes les démarches nécessaires seront effectuées pour répondre aux demandes avec le matériel de la bibliothèque avant d'entreprendre toute autre démarche visant à recommander à des usagers d'utiliser des sources extérieures pour obtenir une réponse à leurs questions.

- Service bibliographique

Le personnel des Services d'information offrira des conseils aux usagers sur les façons de créer pour eux-mêmes des bibliographies en se servant du catalogue public. Des bibliographies et des guides « Pathfinders » seront également compilés à la demande d'organismes et de groupes communautaires à l'intérieur toutefois des contraintes de temps des membres du personnel. La priorité sera accordée au matériel/aux documents d'intérêt général. Tous les projets bibliographiques devront avoir été préalablement approuvés par le Directeur des services d'information.

- Collections spéciales d'information

La Bibliothèque publique de Barrie maintient et offre le service relatif aux collections spéciales suivantes : (a) publications gouvernementales, (b) histoire locale, (c) généalogie*, (d) référence et (e) base de données d'information communautaire. Le personnel aidera les usagers à effectuer leurs recherches généalogiques en tenant compte de leurs ressources et de leur expertise.

Le matériel de référence, peut dans certains cas être prêté de la fermeture de la bibliothèque jusqu'au lendemain à la condition qu'il soit retourné dès l'ouverture de la bibliothèque, le lendemain matin. Ce genre de prêts n'est autorisé qu'à la discrétion du membre senior du personnel des Services d'information, en accord, si possible avec le membre du personnel responsable de cette collection particulière.

*Le fonds documentaire en généalogie de la bibliothèque est suppléé par du matériel faisant partie de la collection de la OGS soit celui de la collection de la succursale du comté de Simcoe qui est actuellement entreposé dans la salle d'histoire locale et de généalogie de la bibliothèque.

- Service téléphonique

Les usagers qui voudront transmettre leurs questions par téléphone recevront un service attentionné de la part du personnel. Si le membre du personnel des Services d'information ne peut traiter immédiatement la demande par téléphone, des arrangements seront pris pour retourner l'appel à l'intérieur d'une période de temps acceptable aux deux parties. Le personnel tentera de répondre aux messages enregistrés dans la boîte vocale, aussi vite que possible, au cours de la journée durant laquelle le message aura été enregistré.

**Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information**

MOTION 04-39

28 octobre 2004

Par contre, on demandera aux usagers dont les questions nécessitent des services intensifs de recherche (questions approfondie de référence) de se rendre à la bibliothèque pour participer au processus de recherche.

- Correspondance

En plus de répondre aux questions posées en personne ou par téléphone, la bibliothèque répondra également, en temps opportun, aux questions reçues par courrier, courriel ou télécopieur.

- Service de prêts entre bibliothèques

La Bibliothèque publique de Barrie fait non seulement partie d'un réseau d'information à l'intérieur de la communauté mais également du système provincial de prêts entre bibliothèques du Service des bibliothèques de l'Ontario-Sud et travaille aussi en coopération avec d'autres systèmes de bibliothèques à l'échelle de l'Ontario et du Canada.

Ce service est offert automatiquement par le personnel des Services d'information aussitôt que l'information demandée ne peut être fournie par les ressources de la Bibliothèque publique de Barrie et que la demande se situe à l'intérieur du champ d'application régional et national du code du prêt entre bibliothèques.

- Information Barrie

Information Barrie est le service d'information communautaire et d'aiguillage de la bibliothèque. Ce service est intégré dans le service général de référence comme une des parties intégrantes des Services d'information. Les ressources comprennent la base de données d'information communautaire, la base de données des événements communautaires et des brochures.

Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information

MOTION 04-39

28 octobre 2004

6. PRIORITÉS DU SERVICE

L'ampleur du service personnel accordé à chaque individu dépend du nombre de personnes qui doivent être servies. On applique les priorités suivantes :

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 1 ^{re} priorité | - | les demandes en personne |
| 2 ^e priorité | - | les demandes expédiées par téléphone / enregistrées dans la boîte vocale |
| 3 ^e priorité | - | les demandes expédiées par courrier/ courriel |
| 4 ^e priorité | - | les demandes reçues par l'entremise du réseau de prêts entre bibliothèques |

Lorsque le personnel affecté au Bureau d'information ne possède pas l'expertise nécessaire pour répondre à une question sur un sujet particulier, la demande de cet usager peut être soit transmise à un autre membre du personnel, soit différée, si nécessaire, jusqu'à ce qu'un autre membre du personnel soit de service.

7. POLITIQUES DU PERSONNEL

On affectera aux bureaux des Services d'information sur une base continue de l'ouverture de la bibliothèque jusqu'à sa fermeture, un(e) bibliothécaire professionnel(le), une personne diplômée d'un programme reconnu de techniques de bibliothèque ou une personne dont les compétences par sa formation et son expérience sont équivalentes à celles d'une personne qualifiée.

8. RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES USAGERS

On respectera en tout temps la confidentialité des usagers, conformément aux lois provinciales.

On ne demandera pas aux usagers de s'identifier de quelque façon que ce soit avant de leur fournir des services de référence ou d'information.

9. CODE DE CONDUITE DES USAGERS

La bibliothèque est un édifice public et elle offre un service payé par les contribuables de Barrie. On ne tolérera aucun abus de la part des usagers, du personnel ou contre les biens de la bibliothèque. On demandera aux usagers qui manifesteront un comportement perturbateur ou abusif de s'abstenir d'utiliser un tel langage ou de cesser leurs agissements répréhensibles ou de quitter les lieux, tel que le stipulent la politique sur le code de conduite.

**Bibliothèque publique de Barrie
Politique des Services d'information**

MOTION 04-39

28 octobre 2004

10. RÉTROACTION DES USAGERS

Lorsque des incidents se produiront, on aidera promptement les usagers qui voudront transmettre leurs commentaires ou leurs suggestions concernant les différents services et les collections mentionnés dans cette politique. On les informera également sur la meilleure façon de s'y prendre pour communiquer leurs commentaires ou leurs suggestions au Directeur des services d'information.

Motion 01-5 Révisée, le 5 juillet 2001
Motion 02-45 Révisée, le 10 octobre 2002
Motion 03-38 Révisée, le 23 octobre 2003
Motion 04-39 Révisée, le 28 octobre 2004
All Staff\Policies\Information Services