

**Ottawa Public Library
Position Statement
Services for Seniors**

Purpose

The purpose of this document is to establish the Ottawa Public Library (OPL)'s philosophy on services for seniors in advance of creating a Seniors Service Strategy.

The Ottawa Public Library endeavours to provide barrier-free access to library services and resources for seniors both inside and outside the library. This is supported by the OPL's Global End and Mission statements, Core Values and *Strategic Directions and Priorities, 2008-2011*.

Policy Statement

OPL policy on services for seniors is strategically framed by its:

- a. Global End Statement: *The Ottawa Public Library exists so that the people of Ottawa enrich their personal, professional and civic lives through equal access to information, resources and ideas in a trusted, bilingual, physical and virtual setting that serves as community gathering space and in a sustainable, cost efficient and optimal manner.*
- b. Mission Statement: *Building a strong Ottawa community by supporting literacy and life-long learning, fostering inspiration and enjoyment, and connecting people to each other and the world;*
- c. Core Values including:

Access for all: We are committed to providing basic services to every person in Ottawa free of charge, and to providing barrier-free facilities, resources and services;

Love of Reading: We nurture the joy of reading in people of all ages;

Service Orientation: We excel in customer-driven service and respond to the diverse needs of the population of Ottawa; *[and]*

Smart Community: We believe that Ottawa's future economic and social prosperity depends on ensuring that all of our citizens are well informed and supported in their aspirations to learn throughout their lifetimes.

- d. Strategic Directions and Priorities, 2008-2011 focusing on:

Strategic Direction A: Provide Responsive Services

A1 Focus on our future leaders: engage and support key groups who will influence Ottawa's future success: youth, newcomers, seniors, job seekers, and entrepreneurs and small business;

A2 Catch up: build our print and electronic collections to address the gap between growing demand and current supply;

A3 Be virtual: enhance technology-based access and services;

A4 Good reads and the right information: support life-long learning, literacy and reading for all; [and]

A5 Stay 'open' for our citizens: provide more and better hours of service.

The policy is also informed by:

- *CLA Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults 2009*
<http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf>
- *ALA Guidelines for Library and Information Services to Older Adults 2008*
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm>

General Application

1. For the purposes of this document, senior is defined as a person at least 55 years old.
2. Services for seniors are an integral part of general library services including materials, technologies, programming and facilities planning. Seniors are treated with the same respect, consideration and consistency as any other member of the public.
3. OPL recognizes the diversity of the senior population in terms of age, language, mobility, education, socioeconomic status, health, religion, culture, lifestyle and other factors.
4. Seniors themselves have a voice in determining how programs and services are designed and delivered so as to support and encourage the participation of as many seniors in the community as possible.

Service Standards

1. OPL staff are responsible for the development, implementation and monitoring of collections, services, resources and programs for seniors, and for measuring their success.
2. Employees and volunteers are trained to provide customer service to seniors, including ways to recognize and combat stereotyping and ageism.
3. OPL recognizes that not all seniors are able to visit branch libraries or the bookmobile and continues to develop and improve services and programs for the homebound.
4. Libraries are welcoming, safe, and accessible to seniors.
5. Library services and programs are promoted and advertised to seniors and through partnerships with community and other agencies that serve seniors.
6. Libraries are a primary source of information about services and resources for seniors and their caregivers.

Linkages with the City of Ottawa

1. A motion to create an Older Adult Plan for the City of Ottawa was approved by City Council in 2009. OPL was represented during the research phase and is currently represented on the Internal Cross-Departmental Steering Committee and Internal Cross-Departmental Work Group.
2. OPL Services are included in the *City of Ottawa Inventory of Municipal Services for Seniors*.
3. The City is a member of the Age-Friendly Ottawa Initiative Steering Committee, sponsored by the Ottawa Council on Aging and developed by the World Health Organization. Age-friendly communities are those that foster healthy and active aging in several areas, including physical spaces, social inclusion and participation, communication and information, and community support.

Bibliothèque publique d'Ottawa Services aux aînés

Objectif

L'objectif du présent document est de définir la philosophie de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) relativement aux services aux aînés avant l'élaboration d'une stratégie concernant les services aux aînés.

La Bibliothèque publique d'Ottawa s'engage à fournir l'accès facile aux services de bibliothèque et aux ressources pour aînés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque. Cet engagement s'appuie sur les énoncés de mission et de politiques de résultats, les valeurs fondamentales et *Orientations stratégiques et priorités 2008-2011*.

Énoncé de politique

La politique de la BPO sur les services aux aînés a adopté une stratégie fondée sur :

- e. L'énoncé de la politique des résultats : *La Bibliothèque publique d'Ottawa joue un rôle d'enrichissement dans la vie personnelle, professionnelle et civique de la population d'Ottawa. Elle procure un accès égal à l'information, aux ressources et aux idées dans un environnement virtuel et physique bilingue de confiance qui sert d'espace de regroupement communautaire d'une manière adaptée, rentable et optimale.*
- f. L'énoncé de mission : *Créer à Ottawa une collectivité solide en soutenant l'alphabétisation et l'apprentissage permanent, en favorisant l'inspiration et le plaisir, et en reliant les personnes les unes aux autres et au reste du monde.*
- g. Les valeurs fondamentales :

Accès à tous : Nous nous engageons à offrir gratuitement des services essentiels à tous les résidents d'Ottawa, et à mettre à leur disposition des installations, des ressources et des services sans obstacles.

Amour de la lecture : Nous suscitons la joie de la lecture chez les personnes de tous âges.

Orientation des services : Nous excellons dans la prestation de services axés sur notre clientèle et répondons aux besoins variés des résidents d'Ottawa.

Collectivité ingénieuse : Nous croyons que la prospérité économique et sociale d'Ottawa dépend de la capacité de ses citoyens à faire des choix éclairés et soutenus dans leurs aspirations vers un apprentissage permanent.

- h. Les orientations stratégiques et principales priorités 2008-2011 sont axées sur :

Orientation stratégique A : Fournir des services adaptés

Orientation stratégique A1 - Accent sur nos chefs de file futurs : faire participer et soutenir les groupes clés qui influenceront sur le succès futur d'Ottawa : jeunes, nouveaux arrivants, entrepreneurs et petites entreprises;

A2 - Comblé le retard : agrandir nos collections imprimées et électroniques afin de combler l'écart entre la demande croissante et le fonds actuel.

A3 - Présence virtuelle : améliorer l'accès et les services fondés sur la technologie.

A4 - Bonnes lectures et information juste : soutenir l'apprentissage permanent, l'alphabétisation et la lecture pour tous.

A5 - Rester « ouverts » à nos résidents : proposer des horaires d'ouverture plus étendus et mieux répartis.

La politique est également fondée sur :

- *CLA Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults 2009*
<http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf>
(Lignes directrices de l'Association des bibliothèques canadiennes sur les services de bibliothèque et d'information destinés aux adultes plus âgés 2009)
- *ALA Guidelines for Library and Information Services to Older Adults 2008*
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm> (Lignes directrices de l'American Libraries Association concernant les services de bibliothèques et d'information destinés aux adultes plus âgés 2008)

Application générale

1. Aux fins du présent document, un aîné est une personne âgée d'au moins 55 ans.
2. Les services aux aînés font partie intégrante des services de bibliothèque généraux, notamment le matériel, les technologies, la programmation et la planification des installations. Les aînés ont droit au même respect et considération et à la même constance dans le service prodigué que tout autre membre du public.
3. La BPO reconnaît la grande diversité de la population des aînés : l'âge, la langue, la mobilité, l'éducation, le statut socio-économique, l'état de santé, la religion, la culture, le style de vie et d'autres facteurs.
4. Les aînés ont leur mot à dire et peuvent influencer la conception et la prestation des programmes et services afin d'appuyer et d'encourager la participation du plus grand nombre d'aînés dans la collectivité.

Normes de service

1. Le personnel de BPO est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la surveillance des collections, services, ressources et programmes pour aînés ainsi que de l'évaluation de leur succès.
2. Les employés et les bénévoles sont formés en vue de pouvoir fournir un service à la clientèle adapté aux aînés, et sont notamment informés des moyens de reconnaître et de lutter contre les stéréotypes et la discrimination sur l'âge.

3. BPO admet que tous les aînés ne sont pas toujours en mesure de visiter une succursale de la bibliothèque ou le Bibliobus et continue de développer et d'améliorer des services et programmes à domicile.
4. Les bibliothèques sont accueillantes, sécuritaires et accessibles aux aînés.
5. Les services et programmes de bibliothèque feront l'objet de publicité et de promotion visés aux aînés, et par le biais de partenariats avec des agences communautaires desservant les aînés. Les bibliothèques sont la principale source d'information sur les services et les ressources pour les aînés et leur fournisseur de soins.

Liens avec la Ville d'Ottawa

1. Une motion portant sur la création d'un Plan relatif aux personnes âgées d'Ottawa a été approuvée par le conseil municipal en 2009. La BPO a participé à l'étape de la recherche et est actuellement représentée dans le comité directeur inter-services interne et le groupe de travail inter-services interne.
2. Les services de la BPO sont inclus dans le répertoire des services municipaux pour aînés à la Ville d'Ottawa.
3. La Ville est membre du comité directeur de l'Initiative des collectivités-amies des aînés d'Ottawa, parrainée par le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa et mise au point par l'Organisation mondiale de la santé. Les collectivités-amies des aînés sont des collectivités qui favorisent le vieillissement actif et en santé dans plusieurs secteurs, notamment dans les espaces physiques, en passant par l'inclusion sociale et la participation et en misant sur la communication et l'information et le soutien communautaire.