



Board Member Inquiry Form

Demande de renseignement d'un membre du conseil d'administration

Subject: Programming and services in the Hunt Club community

Objet : Programmes et services dans la communauté de Hunt Club

Submitted at: 13 April 2021 OPL Board Meeting

Présenté au: Réunion du C.A. du 13 avril 2021

From/Exp.:

Date: April 15, 2021

File.Dossier :

Trustee / Administratrices,
Administrateurs:

Date: le 15 avril 2021

Trustee Brockington

To/Destinataire:

Donna Clark, Division Manager, Branch Operations, Directrice, Opérations des succursales

Inquiry:

Could staff outline the plans the OPL has to increase programming and services in the Hunt Club community over the next two years.

Demande de renseignement:

Le personnel pourrait-il donner les grandes lignes du plan de la BPO pour améliorer l'offre de programmes et de services dans la communauté de Hunt Club ces deux prochaines années?

Response (Date:2021-May-05)

With respect to services in the Hunt Club community, any adjustment to service levels is dependent on a holistic assessment of OPL's services across the City. On January 15, 2021, Hunt Club community members requested from OPL (via an email from Trustee Brockington) that a community needs assessment be conducted in their neighbourhood. Staff indicated in their reply (March 16, 2021) that before this can occur, OPL must

complete the Service Delivery Framework (SDF) and the Facilities Framework (FF). These frameworks and the accompanying plans are currently being conducted. The SDF is expected to precede the FF, and be presented to the Board for consideration in late 2021. Members of the public will have an opportunity to provide input into these frameworks with details to be announced later in the year. As part of this work, an intake process for community requests (for example, needs assessments) will be developed.

In the meantime, OPL remains pleased to continue to work with the community on their programming needs, as it has done for many years. Since 2016, OPL has formally adopted a community development approach to programming, which is based on connecting, consulting and working collaboratively with community members to understand their needs and inform the direction of new initiatives.

Library programming in the community (as opposed to at a branch) is generally focused on events that meet the needs of those least able to travel to another branch. OPL agreed in 2021 to continue to support programming in the Hunt Club area, including promoting local programs that happen in partnership with OPL on our website.

At this point, preliminary discussions regarding programming plans for the next two years have occurred, and only with select members of the Hunt Club community. Staff look forward to engaging in further discussion with a broad and diverse range of community members in the coming months, to develop ideas and a draft schedule for library-hosted programs. Initial conversations indicate that family programming, such as storytimes, are of interest, as are adult programming in Arabic on library services and programming for teens living in transitional housing.

Given the work being conducted on the SDF and the FF, it would be premature at this time to consider significant changes or additions to programs and services in Hunt Club, excluding those indicated above as part of ongoing community conversations.

Some additional context regarding library programs and services in Hunt Club:

- River Ward is served by three branches including Greenboro, Alta Vista and Emerald Plaza. Residents of Hunt Club use these three branches, as well as Alternative Services including Bookmobile, Kiosk, and Homebound.
- Bookmobile has seven (7) stops in River Ward representing 28% of all stops in the city, including two (2) stops in Hunt Club.
- The Bookmobile team, along with branch staff attend approximately 10 special events each year in the Ward. In 2019 OPL representatives attended sixty-nine special events city-wide. Of these events, eight (8) were in River Ward,

representing 12% of all special events. Three (3) of the events in River Ward took place in the Hunt Club area.

- The kiosk circulated 6,425 items in 2019 serving approximately 300 regular customers, of whom 48% are River Ward residents. There were 136 regular (> 5 loans per year) kiosk customers in 2019 living in 2.5km radius (based on postal code) from the Hunt Club Riverside Park Community Centre (HRPCC).
- In 2020 there were 34 Homebound customers living within a 2.5km radius (based on postal code) from the HRPCC. Homebound customers receive monthly deliveries of library books and materials. This specialized service is available to customers confined to their homes due to age, illness, or disability.
- In 2019, OPL engaged in 126 outreach activities and events around the City, of which 37% (47) were held in River Ward. These activities are the result of active, ongoing partnership with community organizations. Seven programs were hosted at the HRPCC in 2019, including several sessions about library services for older adults (in English and Arabic), a food literacy event, a genealogy event, and a family storytime in partnership with Early ON. OPL also participated in the HCRPCC Fall Festival in September, and the HRPCC Youth Resource Fair in December.
- In 2020, OPL hosted three programs at the HRPCC prior to the pandemic, including ebook tutorials and a tax program in partnership with the Canada Revenue Agency.
- Attendance at the above programs was below average for OPL off-site (outreach and community development) programs in communities of a similar size.
- Subsequent 2020 in-person programs were cancelled due to the pandemic.
- In February 2020, staff from Greenboro branch met with the South East Ottawa Community Health Centre to discuss programs that may be of interest to their community.
- Greenboro branch staff also regularly participate in the Hunt Club Riverside Park Steering Table, where they share programs and other items of interest with committee members.
- During COVID-19, OPL worked to increase digital inclusion by providing Chromebooks and WIFI hotspot lending to Ottawa Community Housing (Ashgrove Hunt Club).
- OPL also created and distributed 30 Make-It Kits to the Ashgrove Community for vulnerable children ages 6-12 during Summer 2020.

Réponse (Date: le 5 mai 2021)

En ce qui a trait aux services offerts dans la communauté de Hunt Club, toute modification aux niveaux de service dépendra de l'évaluation complète des services de la BPO donnés à l'échelle de la ville. Le 15 janvier 2021, les membres de la communauté de Hunt Club ont demandé (dans un courriel envoyé par le membre Brockington) qu'une évaluation des besoins de la communauté soit effectuée dans leur quartier. Le personnel a expliqué dans sa réponse (envoyée le 16 mars 2021), qu'il fallait d'abord que la BPO termine son cadre de prestation des services et son cadre pour les installations, tous deux en cours en même temps que leurs plans connexes. On s'attend à ce que le cadre de prestation des services soit terminé en premier, et qu'il soit soumis à l'examen du conseil d'administration à la fin de 2021. Les membres du public auront l'occasion de donner leur avis sur ces cadres décisionnels; des précisions seront annoncées à ce sujet plus tard cette année. Dans le cadre de ces démarches, un processus pour la réception des demandes des communautés (par exemple, évaluations des besoins) sera mis en œuvre.

D'ici là, la BPO se réjouit de se pencher sur les besoins en programmes de la communauté avec les résidents, comme elle le fait depuis plusieurs années. Depuis 2016, la BPO a officiellement adopté une approche de développement communautaire dans la création de ses programmes, qui consiste à créer des liens avec les membres de la communauté, à les consulter et à collaborer avec eux pour comprendre leurs besoins et orienter les nouvelles initiatives.

Les programmes des bibliothèques de quartier (par opposition aux succursales) sont généralement axés sur des activités qui répondent aux besoins de ceux qui ne peuvent se déplacer dans une autre succursale. En 2021, la BPO a accepté de continuer d'appuyer la tenue de programmes dans le secteur de Hunt Club, notamment en promouvant sur son site Web les programmes locaux auxquels elle contribue.

À ce stade, les discussions préliminaires concernant les plans de programmes pour les deux prochaines années ont eu lieu – uniquement avec certains membres de la communauté de Hunt Club. Le personnel se réjouit à l'idée de poursuivre la discussion ces prochains mois avec une grande diversité de membres de la communauté, pour mettre au point des idées et préparer un calendrier provisoire des programmes en bibliothèque. Les premières conversations révèlent que le public a un intérêt pour les programmes familiaux, comme les contes en famille, et les programmes pour adultes en arabe et les services et programmes destinés aux adolescents vivant en hébergement transitoire.

Vu le travail dont font actuellement l'objet les cadres de prestation des services et pour les installations, il serait prématuré d'envisager d'apporter des changements ou des ajouts importants aux programmes et services offerts à Hunt Club, en excluant ce qui a été mentionné plus haut au sujet des conversations en cours avec la communauté.

Voici quelques données contextuelles concernant les programmes et services de bibliothèque à Hunt Club :

- Le quartier Rivière est servi par trois succursales : Greenboro, Alta Vista et Emerald Plaza. Les résidents de Hunt Club fréquentent ces trois succursales, et utilisent les services parallèles (Bibliobus, kiosque, services à domicile).
- On compte sept (7) arrêts Bibliobus dans le quartier Rivière – dont deux (2) dans Hunt Club –, ce qui représente 28 % de tous les arrêts dans la ville.
- Chaque année, l'équipe du Bibliobus ainsi que le personnel des succursales prennent part à environ 10 événements spéciaux dans le quartier. En 2019, les représentants de la BPO ont participé à 69 événements spéciaux dans la municipalité. De ceux-ci, huit (8) ont eu lieu dans le quartier Rivière, ce qui équivaut à 12 %. Trois (3) de ces événements se sont tenus à Hunt Club.
- En 2019, le kiosque a mis en circulation 6 425 articles auprès d'environ 300 clients réguliers (dont 48 % sont des résidents du quartier Rivière). Parmi ses clients réguliers (effectuant plus de 5 emprunts par année), 136 vivaient dans un rayon de 2,5 km du Centre communautaire de Hunt Club-Riverside Park, selon leur code postal.
- En 2020, 34 clients des Services à domicile vivaient dans un rayon de 2,5 km du Centre communautaire de Hunt Club-Riverside Park, selon leur code postal. Les clients des Services à domicile reçoivent des livraisons mensuelles de livres et d'articles de bibliothèque. Ce service spécialisé est offert aux clients confinés chez eux en raison de leur âge, d'une maladie ou d'un handicap.
- En 2019, la BPO s'est impliquée dans 126 activités et événements de proximité dans la ville, dont 37 % (47) ont eu lieu dans le quartier Rivière. Ces activités sont le fruit d'un partenariat dynamique et soutenu avec les organismes communautaires. Sept programmes ont été offerts cette même année au Centre communautaire de Hunt Club-Riverside Park, dont plusieurs séances sur les services de bibliothèque destinés aux adultes plus âgés (en anglais et en arabe), une activité de littérature alimentaire, une activité de généalogie, et un conte en famille en partenariat avec ON y va. La BPO a également participé au festival d'automne du Centre communautaire en septembre, et à sa foire de ressources jeunesse en décembre.

- En 2020, avant l'arrivée de la pandémie, la BPO a offert trois programmes au Centre communautaire de Hunt Club-Riverside Park, dont des tutoriels sur les livres numériques et un programme d'impôt en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada.
- La participation aux programmes susmentionnés était sous la moyenne pour des programmes offerts à l'extérieur de la BPO (programmes de proximité et de développement communautaire) dans des communautés de taille semblable.
- Les programmes ultérieurs prévus en personne en 2020 ont été annulés en raison de la pandémie.
- En février 2020, le personnel de la succursale Greenboro s'est entretenu avec le personnel du Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa à propos de programmes qui pourraient intéresser la communauté.
- Le personnel de la succursale Greenboro participe aussi régulièrement à la table de concertation du Centre communautaire de Hunt Club Riverside Park, où il fait part de programmes et d'autres sujets d'intérêt aux membres du comité.
- Durant la COVID-19, la BPO a œuvré à améliorer l'inclusion numérique en prêtant des Chromebooks et des bornes WiFi à Logement communautaire d'Ottawa (Ashgrove, à Hunt Club).
- Durant l'été 2020, la BPO a également créé et distribué 30 sacs « biblio brico » à la communauté de Ashgrove, pour les enfants vulnérables de 6 à 12 ans.

Board Inquiries / Demande de renseignements du CA :

Response to be listed on the Ottawa Public Library Board Agenda of May 11, 2021

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Conseil d'administration de la librairie publique d'Ottawa prévue le 11 mai 2021