

Le rapport Tornos

L'Équipe Touristique 2002



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada



La Bibliothèque publique de Windsor
Accès Universel à un Univers d'Idées

<u>Table des matières</u>	<u>N° de pages</u>
I. Introduction	3
II. Remerciements	4
III. Sommaire	5-6
IV. Historique	7
V. Exposé du problème	8
VI. Objectifs de recherche	9-10
6.1 <i>Objectif 1</i>	9
6.2 <i>Objectif 2</i>	9
6.3 <i>Objectif 3</i>	9-10
6.4 <i>Objectif 4</i>	10
6.5 <i>Objectif 5</i>	10
VII. Méthode de recherche	11-12
7.1 <i>Planification du projet</i>	11
7.2 <i>Élaboration de l'enquête</i>	11
VIII. Réponses de l'étude et description de l'échantillon	12-13
8.1 <i>Tableau 1</i>	12
8.2 <i>Tableau 2</i>	13
IX. Facteurs influant sur la collecte des données	14-15
X. Analyse des données et discussion des résultats	16-28
10.1 <i>Objectif 1</i>	16-17
10.1.1 <i>Inventaire général</i>	16-17
10.1.2 <i>Inventaire pour les touristes</i>	17-18
10.2 <i>Objectif 2</i>	18-20
10.2.1 <i>Région du Nord</i>	18
10.2.2 <i>Premières nations/autochtones</i>	18-19
10.2.3 <i>Bibliothèques frontalières</i>	19
10.2.4 <i>Francophones</i>	19
10.2.5 <i>Maison d'été/résidence secondaire</i>	20
10.3 <i>Objectif 3</i>	20-24
10.3.1 <i>Indicateurs touristiques</i>	20-22
a. <i>À l'intérieur de la bibliothèque</i>	20-21
b. <i>Dans la communauté</i>	21-22

10.3.2	<i>L'industrie touristique locale appuyée par les bibliothèques</i>	22-24
10.4	<i>Objectif 4</i>	24
10.4.1	<i>Incidences des technologies sur le programme de connectivité</i>	24
10.5	<i>Objectif 5</i>	24-28
10.5.1	<i>Service à la clientèle</i>	25
10.5.2	<i>Au-delà de leur travail</i>	25-26
10.5.3	<i>Dons</i>	26
10.5.4	<i>Services uniques</i>	26-27
10.5.5	<i>Les bibliothèques prêtes à agir</i>	27-28
10.5.6	<i>À propos de l'enquête</i>	28
XI.	Recommandations	29-32
11.1	<i>Des Bibliothèques publiques de l'Ontario</i>	29-31
11.2	<i>De l'équipe de recherche</i>	31-32
XII.	Moyens spéciaux - Une carte des bibliothèques de l'Ontario	33
XIII.	Conclusion	34
	Appendices	35-72

I. Introduction

'Tornos' est un mot grec qui désigne un outil servant à faire des cercles. Tour, qui est dérivé de Tornos, est un voyage qui commence à un point et qui finit à un autre en formant un cercle. En allant plus loin, tour est la racine du mot « touriste. » Un touriste est finalement une personne qui voyage pour le plaisir.

Le rapport « Tornos » a été produit afin de déterminer ce que les bibliothèques faisaient pour venir en aide aux touristes et quels étaient les dispositifs mis en place pour accueillir les touristes dans la province. La bibliothèque est considérée comme une des institutions les plus accueillantes qui offrent des services informatifs aux touristes dans la province.

II. Remerciements

L'équipe de recherche touristique "Réseau Biblio" aimerait remercier les particuliers et les groupes qui nous ont offert leur appui et déployé des efforts tout au long du projet. Le succès de celui-ci n'aurait pas été possible sans eux.

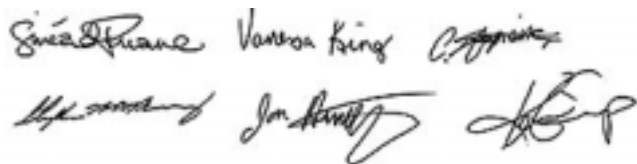
En premier lieu, nous aimerions remercier toutes les bibliothèques publiques de l'Ontario qui ont participé à cette enquête – le taux de répondants a été exceptionnel. Le personnel des bibliothèques a été enthousiasmé par l'étude et a fait preuve d'une grande générosité en partageant avec nous ses informations, ses idées et ses histoires.

Ensuite, nous remercions sincèrement le personnel de la Bibliothèque publique de Windsor (WPL): Steve Salmons, Donna Marentette, Tom Levesque, Brian Worall, John Doherty, Josie Hazen, Judy Lowery, Caron Colucci, et le Département des services. Le personnel complet a fourni son aide à plusieurs reprises au cours du projet, et a accueilli l'équipe chaleureusement dans l'environnement de travail de la WPL.

Nous aimerions aussi remercier les partenaires de la bibliothèque pour leur rétroaction ainsi que leur aide : la Bibliothèque publique de Fort Erie, la Bibliothèque publique de Dryden, la Bibliothèque publique d'Ottawa, la Bibliothèque publique de Cornwall, et la Bibliothèque publique de Niagara Falls.

Le personnel du Centre d'information touristique de Windsor mérite notre reconnaissance pour nous avoir apporté des réponses à nos interrogations et nous avoir fourni des ressources telles que des cartes.

Finalement, nous aimerions remercier le ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs ainsi qu'Industrie Canada pour leur appui financier, qui nous a permis de réaliser cette étude.

The image shows two rows of handwritten signatures in black ink. The top row contains three signatures, and the bottom row contains three signatures. The signatures are cursive and somewhat stylized, but some names are partially legible, such as 'Vanessa King' in the top row.

L'équipe de recherche touristique "Réseau Biblio"

III. Sommaire

Entre le mois d'octobre 2001 et le mois de mars 2002, la Bibliothèque publique de Windsor a formé l'équipe de recherche touristique "Réseau Biblio" chargée de mener une enquête révolutionnaire. Le projet, initiative conjointe d'Industrie Canada et du ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs de l'Ontario, a entraîné une vaste enquête, à l'échelle de la province, concernant la relation entre le domaine du tourisme et les bibliothèques publiques de l'Ontario.

Avec 201 bibliothèques répondantes sur 309, un taux de réponse étonnant de 65% a été atteint. Presque la moitié des répondants se trouvent dans le Nord de l'Ontario, et 40% des bibliothèques sont situées dans des communautés rurales, où la population résidentielle est en moyenne de moins de 5000 habitants.

Pour un sujet qui n'avait jamais été étudié auparavant, le volume d'informations essentielles recueillies a été considérable. Une des majeures découvertes a été le fait que les bibliothèques, par leurs programmes et services, appuient activement le tourisme en Ontario. À preuve, **voici ce qui est offert aux touristes :**

- 99%** des bibliothèques offrent aux touristes de l'information sur les attractions touristiques locales et les sites historiques ;
- 98%** offrent un accès à Internet, des cartes, des ressources géomatiques ;
- 97%** offrent des collections spéciales, l'accès à des enregistrements généalogiques, un abonnement temporaire/de visiteur ;
- 89%** offrent des collections en langues étrangères ;
- 88%** offrent des programmes et des activités pour les enfants ;
- 86%** offrent des cours et des ateliers ;
- 81%** permettent la location de vidéos ;
- 79%** permettent la location de livres ;
- 78%** permettent la location de disques compacts .

À cela, s'ajoutent d'autres éléments importants :

- **62%** des bibliothèques pensent que le trafic touristique **a augmenté** dans les deux dernières années.
- **75 répondants sur 201** soulignent le fait qu'il n'y a pas de centre d'information touristique dans leur communauté, ce qui donne l'occasion aux bibliothèques de jouer un rôle important dans le soutien de l'activité touristique.
- Dans **95%** des bibliothèques, l'accès à Internet est offert aux résidents ainsi qu'aux touristes.
- Dans les communautés rurales, **70%** des bibliothèques constituent **l'unique point d'accès public à Internet** .
- **78%** des bibliothèques ont développé et entretiennent leur propre site Internet, ce qui leur permet de promouvoir leurs services et leurs équipements auprès de touristes potentiels.

Une étude de cette ampleur permet de cerner de nouvelles possibilités de financement ; celle-ci n'a pas fait exception. Les bibliothèques ont souligné l'importance d'offrir ou d'améliorer les services suivants de manière prioritaire :

- 1) Augmenter la promotion des bibliothèques et des services, dans la communauté locale comme à l'extérieur.
- 2) Des ordinateurs supplémentaires, des horaires d'ouverture plus longs et le personnel pourrait permettre aux bibliothèques de mieux gérer le nouvel influx touristique.
- 3) Améliorer la coordination entre les bibliothèques publiques de l'Ontario et l'industrie du tourisme. La coopération pourrait se faire en incluant des liens Internet et en partageant du matériel et des ressources promotionnelles ou bien grâce à plus d'initiatives spécifiques de la part des communautés.

L'équipe de recherche recommande que des activités de suivi soient menées dans le but :

- 4) De maintenir à jour un inventaire des services et des documents disponibles dans les bibliothèques publiques de l'Ontario.
- 5) D'ouvrir les canaux de communication entre le Ministère et les bibliothèques publiques de l'Ontario.

L'étude a fait ressortir clairement qu'un examen plus approfondi est nécessaire pour :

- 6) Évaluer l'utilisation des programmes et services des bibliothèques de l'Ontario par les touristes.
- 7) Mettre en place dans les bibliothèques des programmes et services faisant l'objet d'une forte demande de la part des touristes, comme par exemple les recherches généalogiques.
- 8) Développer un système, afin de collecter des statistiques et autres informations touristiques dans l'environnement des bibliothèques, par l'intermédiaire par exemple d'un « passeport des bibliothèques de l'Ontario. »

IV. Historique

L'Ontario détient toujours la première place dans l'industrie du tourisme canadien. En 1999, il représentait 37% des recettes nationales du tourisme, 43% du total des visiteurs et rapportait \$7.2 milliards du produit intérieur brut de la province. La province de l'Ontario est un point d'entrée prédominant au Canada et devrait donc être la communauté la plus accueillante du pays. À cette fin, et pour encourager plus de personnes à visiter la province, il est essentiel que toute information touristique soit largement et aisément accessible.

Dans les dernières années, Internet est devenu l'outil indispensable permettant de recueillir de l'information virtuellement sur tous les sujets, y compris le tourisme. Les touristes l'utilisent pour rechercher de l'information concernant le logement, les moyens de transport et activités diverses, ainsi que des renseignements historiques et culturels relatifs à leur lieu de destination. Cependant, Internet n'est pas seulement un outil utilisé dans le but de planifier un voyage, c'est aussi un moyen de rester en contact avec des amis ou collègues, ou avec la famille à la maison, lorsque l'on est en vacances.

Les bibliothèques de l'Ontario ont été depuis des générations une excellente source d'information et une institution respectable pour le public. Cependant, leurs services ont été reconnus comme orientés majoritairement vers les résidents de leur communauté respective. Aujourd'hui le récent programme de connectivité a permis aux gouvernements fédéral et provincial d'aider financièrement les municipalités, afin d'élargir l'accès à Internet et aux ressources globales d'information. Les bibliothèques ont bénéficié directement de ce programme, et à ce jour, près de 1100 bibliothèques – en Ontario seulement- fournissent un accès Internet au public.

Cette dépendance envers l'accès à l'information représente une occasion en or de réunir les bibliothèques et le tourisme. Les bibliothèques ont la capacité de fournir de l'information et des ressources et de répondre aux demandes des touristes, et elles le font depuis de nombreuses années. Cependant, ce domaine avait été grandement négligé avant la récente réorganisation du ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs et par conséquent, n'avait pas été développé à son potentiel maximal.

Les récents changements au Ministère ont fait ressortir un manque d'information concernant le rôle que les bibliothèques pourraient jouer dans le domaine du tourisme. Quels sont les services réclamés par les touristes? Les services sont-ils accessibles aux touristes, et à ceux venant de l'extérieur de la province? Comment les bibliothèques appuient-elles l'industrie du tourisme dans leur communauté, ainsi que dans tout l'Ontario ?

Bien qu'aucune de ces questions ne soit facile à résoudre, elles se posent dorénavant.

V. Exposé du problème

Les bibliothèques sont une source importante de connaissances grâce à leurs ressources, leurs enregistrements, leur archives et leur personnel hautement qualifié. Elles fournissent de l'information touristique sous plusieurs formes mais ce sujet n'a jamais été exploré auparavant. Les questions qui se posent sont les suivantes : Quels sont les services actuellement offerts? Quels sont ceux les plus en demande par les touristes? Comment les bibliothèques peuvent-elles jouer un rôle prédominant dans l'accueil des touristes et leur offrir des ressources, dans le but de leur permettre de passer un séjour plus agréable?

Actuellement, il n'y a aucun paramètre en place pour développer un environnement appuyant le tourisme à l'intérieur des bibliothèques publiques de l'Ontario. Il n'y a pas non plus d'exemple de succès historique ou de modèle à imiter. La récente réorganisation du Ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs a permis de cerner le besoin de renforcer les liens avec le réseau des bibliothèques, et leur désir de redéfinir la manière dont les touristes perçoivent les bibliothèques.

Le but de ce projet de recherche est d'examiner les services et les ressources qui sont actuellement offerts aux touristes par les bibliothèques publiques de l'Ontario. Cette information servira ensuite à évaluer l'utilisation que font les touristes des services, et de déterminer les options possibles, le cas échéant, pour aider au développement du tourisme en Ontario.

De plus, le projet tentera de déterminer comment l'accès à Internet a pu contribuer à l'élargissement de la connectivité dans les endroits défavorisés en matière de services. De la même manière, il tentera d'expliquer en quoi l'accès à Internet dans les bibliothèques est important pour les résidents comme pour les touristes.

VI. Objectifs de recherche

Un des premiers objectifs du projet était de réunir le plus de données possible concernant l'interaction des touristes avec l'environnement des bibliothèques en Ontario. Les questions avaient pour but de déterminer comment les bibliothèques publiques appuient le tourisme dans leur communauté respective et à l'échelle de la province. Les résultats permettront de découvrir les lacunes existantes en matière d'information et de déterminer les différents domaines à combler, au cours de recherches futures.

Les objectifs de recherche suivants souligneront plus clairement ces buts, et permettront une meilleure compréhension des résultats de l'étude. Ces objectifs sont les suivants :

6.1 OBJECTIF 1

Inventaire des services

- Établir un inventaire complet des services et des équipements disponibles dans les bibliothèques publiques de l'Ontario ; ce qui n'a jamais été fait auparavant.
- Dresser une liste des services et des équipements disponibles pour les touristes.
- Trouver une explication à toute divergence ou contradiction existante entre l'inventaire général et celui qui est destiné aux touristes.

6.2 OBJECTIF 2

Examen des bibliothèques par emplacement géographique ou intérêts

- Isoler les réponses des bibliothèques selon leur emplacement géographique ou leurs intérêts. Les bibliothèques seront analysées et classées sous les catégories suivantes :
 - 1. Région du Nord de l'Ontario**
 - 2. Premières nations/ autochtones**
 - 3. Frontalières**
 - 4. Francophones**
 - 5. Maison d'été/résidence secondaire**

6.3 OBJECTIF 3

Indicateurs touristiques

- **Sensibilisation interne** – Déterminer le niveau de connaissance d'un public touristique dans les bibliothèques.
- **Sensibilisation externe** – Déterminer le niveau de connaissance d'un public touristique dans les communautés.

Les bibliothèques appuient l'Industrie touristique locale

- Déterminer quelles activités, le cas échéant, sont présentement accomplies par les bibliothèques publiques de l'Ontario afin d'appuyer le tourisme.

6.4 OBJECTIF 4

Incidences de la technologie et du programme de connectivité sur le tourisme

- Définir les services technologiques/électroniques fournis par les bibliothèques publiques.
- Évaluer l'utilisation que font les touristes de ces ressources et leur impact sur le tourisme. Cet examen devra aussi, à un certain degré, refléter l'efficacité de la mise en oeuvre du programme de connectivité. Il permettra de déterminer aussi comment les bibliothèques publiques communiquent avec le public et les touristes et de mieux connaître ce que les bibliothèques publiques de l'Ontario ont à offrir.

6.5 OBJECTIF 5

Mettre en valeur les meilleures pratiques et expériences dans les bibliothèques

- Collecter différentes informations provenant des bibliothèques telles que : services exceptionnels, nouvelles idées et anecdotes mémorables reliées au tourisme. Les différentes opinions, préoccupations et questions relatives à l'industrie du tourisme seront récoltées auprès des différentes bibliothèques publiques. Les informations pertinentes provenant des diverses réponses fournies par les bibliothèques seront par la suite utilisées tout au long de l'analyse afin de confirmer les résultats quantitatifs.

VII. Méthode de recherche

7.1 PLANIFICATION DU PROJET

28 sept. 2001	Industrie Canada attribue un contrat de recherche à la Bibliothèque publique de Windsor (WPL.)
22 oct. 2001	Sélection de l'équipe de recherche touristique "Réseau Biblio" par la Bibliothèque publique de Windsor et exposé du projet.
30 oct. 2001	Lettres d'introduction distribuées aux 309 réseaux de bibliothèques in Ontario.
06 nov. 2001	Premier jet du questionnaire envoyé aux bibliothèques partenaires pour correction et révision.
19 nov. 2001	Version finale du questionnaire envoyée aux 309 directeurs des réseaux des bibliothèques de l'Ontario.
20 nov. 2001	Version en ligne publiée sur le site Internet de la WPL.
05 déc. 2001	Date limite originale pour la réception des questionnaires remplis. Rédaction de l'état d'avancement du projet.
11 janv. 2002	Date limite finale pour acceptation des questionnaires remplis. Derniers suivis téléphoniques des enquêtes.
14 janv. 2002	Début de l'analyse des données et préparation du rapport final.
08 fév. 2002	Révision du premier jet du rapport écrit. Discussion de la stratégie de communication à adopter.
22 fév. 2002	Soumission du rapport final. Présentation des découvertes aux ministres.
Mars 2002	Distribution du rapport aux bibliothèques. Enquêtes publiées sur le site Internet de « Réseau Biblio. »

7.2 ÉLABORATION DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été élaborée à des fins exploratoires, c'est-à-dire pour examiner la relation qui existe entre les bibliothèques et l'industrie du tourisme en Ontario. Un questionnaire a été envoyé au groupe composé de 309 réseaux de bibliothèques, représentant un total de 1 100 succursales à l'échelle de la province. Au même moment, ces réseaux recevaient une note leur précisant qu'ils pouvaient remplir le questionnaire en ligne sur le site Internet de la Bibliothèque publique de Windsor. On a aussi inclus l'adresse Internet du site dans le questionnaire papier afin d'encourager ce mode de réponse.

La plupart des questions appelaient des réponses de type OUI/NON/NE SAIS PAS et ont été structurées de manière à permettre de compiler aisément les données comme les services, les programmes, ainsi que toutes les formes d'appui touristique existantes. D'autres questions ont été présentées sous la forme d'une liste de choix multiples afin de déterminer par exemple la population existante ou bien la fréquence des visites.

Des questions ouvertes ont été incluses pour permettre de répondre plus largement lorsque les possibilités de réponses étaient infinies comme, par exemple, le type de système d'intégration utilisé ou la liste des collections offertes. Cette formule a aussi été employée pour obtenir la rétroaction des répondants sur différents sujets, comme les expériences d'interactions avec les touristes ou des suggestions visant le développement de l'environnement touristique dans les bibliothèques.

VIII. Réponses de l'étude et description de l'échantillon

Comme une étude de ce genre n'avait jamais été réalisée auparavant, nous ignorions comment elle allait être perçue par les bibliothèques. Le questionnaire a été distribué aux 309 réseaux de bibliothèques publiques de l'Ontario, et étonnamment, 201 questionnaires remplis ont été retournés. Cet incroyable taux de réponse de 65% s'est avéré bien plus important que le taux prévu étant donné que la moyenne courante du taux de réponse se situe entre 10% et 25%. Ce haut taux de participation démontre à quel point les bibliothèques sont intéressées à mieux connaître la relation entre les bibliothèques et le tourisme. Ce fait a été clairement mis en évidence par le nombre d'écrits et de commentaires – plus de 70 pages de réponses collectées.

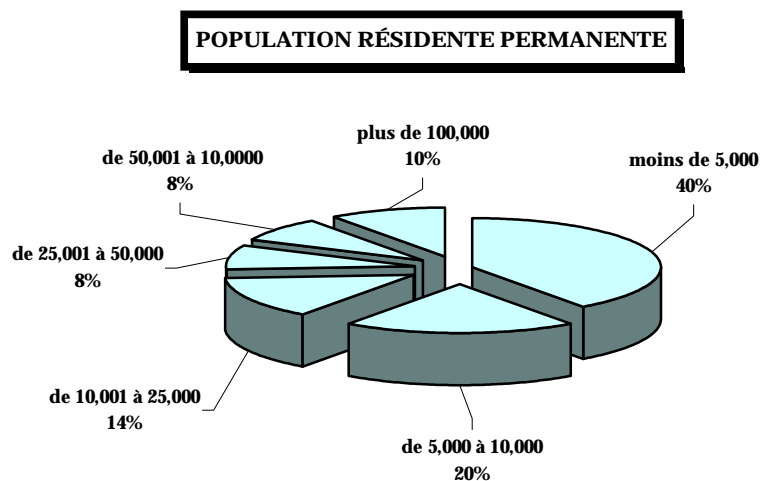
*“Cette étude nous fait réaliser à quel point les touristes sont importants pour notre bibliothèque.”
Bibliothèque publique de la commune de Massey*

Bien que ce questionnaire ait été adressé aux directeurs des réseaux des bibliothèques, leur participation personnelle n'était pas requise. L'enquête ciblait plus particulièrement le personnel des bibliothèques ayant un plus grand contact avec le public. Les directeurs des bibliothèques ont donc été encouragés à nommer la personne qui pourrait offrir l'image la plus représentative et la plus adéquate de l'interaction entre la bibliothèque et le tourisme.

Les participants provenaient de diverses catégories de bibliothèques (rurales, urbaines, francophones, autochtones et frontalières.) Voici quelques points particuliers à noter :

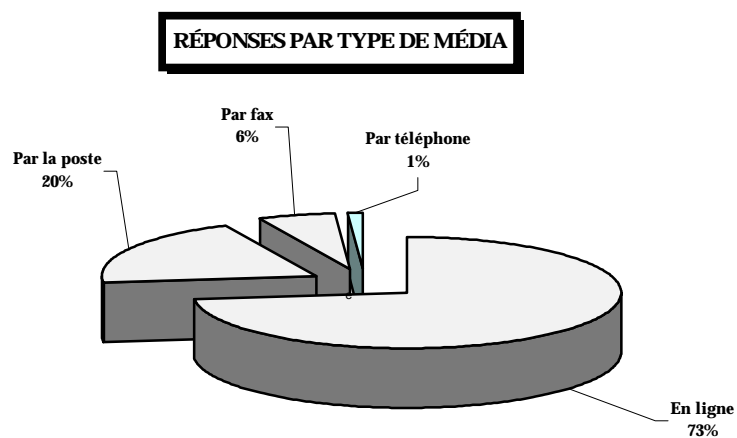
- Le groupe ayant répondu le plus est celui des bibliothèques de catégorie rurale, avec 81 réponses sur un total de 201 – celles-ci servent les communautés de moins de 5000 résidents.

8.1 TABLEAU 1



- Vous trouverez une représentation de l'emplacement géographique des différentes bibliothèques répondantes sur les cartes du Nord et du Sud de l'Ontario aux **appendices 1 et 2**.
- Chaque réseau de bibliothèques a dû répondre en moyenne pour 3.3 succursales, soit un total de **667** bibliothèques représentées par les résultats.
- La majorité des questionnaires ont été remplis en ligne (**73%**), les autres ont été envoyés par la poste (**20%**) ou par fax (**6%**), ou les réponses ont été fournies par téléphone (**1%**.)

8.2 TABLEAU 2



IX. Facteurs influant sur la collecte des données

Étant donné le taux impressionnant de réponse, on peut dire que les données reçues sont fiables et précises. Cependant, lorsqu'on analyse les données, il est important de déterminer les facteurs pouvant influencer sur les données et donc sur les résultats. Voici ces facteurs :

- La première difficulté pour les répondants était de faire la différence entre un touriste et un résident de la communauté, et la seconde, de déterminer les services qu'ils utilisent dans la bibliothèque. À moins que les clients ne se présentent en tant que touristes, les bibliothécaires ont très peu d'indices qui leur permettent de les identifier, de savoir d'où ils viennent et le but de leur visite.

“Il est difficile ou presque impossible de répondre aux questions concernant la fréquence des visites des touristes dans la bibliothèque, d'où ils viennent et leur âge.”
Bibliothèque publique de Windsor

- La taille de la bibliothèque a une incidence sur le nombre de services offerts. Dans cette étude, la majorité (59%) appartiennent à des communautés de moins de 10 000 habitants.

“Il est difficile dans une petite bibliothèque de répondre à toutes les attentes des touristes de la région et en même temps de répondre aux besoins des résidents qui paient des taxes dans la communauté.”
Bibliothèque publique de Wasaga Beach

- Un autre facteur qu'il faut prendre en compte est celui de la fluctuation saisonnière. En effet, l'enquête a été menée en décembre, qui est la saison morte pour de nombreux répondants, et il est assez difficile de fournir des chiffres précis concernant des événements ou des activités qui se sont déroulés durant la saison touristique de l'année précédente.

“Certaines données concernant les services d'information fournis par la bibliothèque ne s'appliquent qu'aux résidents saisonniers et non pas aux visiteurs. Les visiteurs ont des privilèges limités. Les données concernant la moyenne de fréquentation des visiteurs sont délicates à fournir. En effet ces chiffres seraient plus élevés durant les mois d'été que tout au long de l'année.”
Bibliothèque publique de Fort Erie

- L'enquête en ligne a été conçue de telle manière qu'il était impossible de ne pas répondre à chaque question. Il n'était donc pas possible pour l'utilisateur de passer à l'écran suivant. Certains répondants, simplement pour poursuivre l'enquête, ont donc dû choisir l'option la plus proche et la plus appropriée à leur cas et ne reflétant pas toujours la réalité.

“Pour moi cette section s'est plus apparentée à un jeu de devinette et n'a donc que très peu de valeur. Je n'ai aucune idée du nombre annuel de touristes qui viennent visiter la communauté. J'ai essayé de répondre « je ne sais pas », mais cela n'était pas permis si je voulais poursuivre l'enquête.”
Bibliothèque publique d'Arnprior

- Il était recommandé qu'une personne ayant de nombreux contacts avec le public réponde à cette enquête. Cependant, cela n'a pas toujours été possible dans certains cas. De plus, le candidat choisi devait parler non seulement pour sa propre bibliothèque, mais aussi pour toutes les succursales du même réseau. Toronto, par exemple devait représenter 98 succursales.

“Désolée mais je ne suis qu'une secrétaire à temps partiel et je n'ai aucun contact avec le public.”
Bibliothèque publique de Pelee Island

X. Analyses des données et discussion des résultats

10.1 OBJECTIF 1

10.1.1 Inventaire général

Inventaire des services des bibliothèques et des équipements

Une des principales tâches de l'étude était de rassembler les informations concernant les services et les équipements actuellement offerts dans les bibliothèques, dans tout l'Ontario. À ce jour, aucun inventaire ou relevé des communications avec le public n'avait été réalisé. Le tableau ci-dessous présente une liste détaillée des services et équipements proposés par l'enquête ainsi que le pourcentage des bibliothèques qui les offrent présentement.

Pourcentage des bibliothèques	Services offerts
Plus de 95%	Location de livres, documents de référence, accès à Internet, recherches assistées par un bibliothécaire, toilettes
90% - 95%	Programmes pour enfants, vidéos
80% - 90%	Information sur les attractions touristiques locales, accès à Word, réponses aux demandes adressées par courriel, visite de la bibliothèque, air conditionné, accessibilité en fauteuil roulant.
70% - 80%	Collections spéciales, abonnement temporaire, site Internet propre à la bibliothèque
60% - 70%	Catalogue en ligne, collections en langues étrangères, généalogie, disques compacts, annuaire des sociétés
50% - 60%	Microfilm, archives, TV/magnétoscope, cours et ateliers, lectures publiques
20% - 50%	Cartes/ressources géomatiques, projecteurs, salle de théâtre/de conférences, clubs de livres
Moins de 20%	Caméscopes, DVD, appareils photographiques numériques, cafétérias, documents en braille, diapositives, livres électroniques

Dans le but d'analyser les services et les équipements disponibles dans les bibliothèques publiques de l'Ontario, ceux-ci ont été divisés en plusieurs catégories :

1. Matériel de location
2. Documents de référence/spéciaux
3. Ordinateurs/services électroniques
4. Installations de la bibliothèque
5. Services d'aide au public

Voir les graphiques des appendices 3 à 7.

10.1.2 Inventaire pour les touristes

Il est important de noter qu'il n'y a pas de différence substantielle entre les services et équipements offerts aux touristes* et ceux qui sont offerts aux résidents. En général, on serait porté à croire que les services pour les touristes sont restreints, mais cela nous prouve qu'il n'en est rien. En d'autres mots, les bibliothèques ne semblent pas faire de différence entre les touristes et les résidents. Pour elles, un client est un client ! Le tableau suivant indique le pourcentage des bibliothèques offrant la liste des services aux touristes :

Type de service / équipement*	Services offerts aux touristes
Information sur les attractions locales et les sites historiques	99%
Accès Internet/courriel	98%
Cartes/ressources géomatiques	98%
Collections spéciales	97%
Enregistrements généalogiques	97%
Abonnement temporaire/visiteur	97%
Collections en langues étrangères	89%
Programmes pour enfants et activités	88%
Cours et ateliers	86%
Vidéos	81%
Location de livres	79%
Disques compacts	78%

**NOTA : À moins que la bibliothèque ne le souligne, on a supposé qu'il n'était pas nécessaire d'être membre de la bibliothèque pour accéder à ces services ou équipements.*

Il est intéressant de noter que les services répertoriés comprennent la location de matériel et d'équipements coûteux. Il y a donc un risque important de non-retour de ce matériel à la bibliothèque ainsi que de perte ou d'endommagement. D'autres bibliothèques offrent des ateliers ou des activités pour les enfants qui requièrent souvent une réservation et qui ne sont parfois destinés

qu'aux membres de la bibliothèque. En dépit de ces restrictions, ils sont souvent offerts dans la plupart des bibliothèques.

10.2 OBJECTIF 2

Réponses par type de bibliothèques

10.2.1 Région du Nord de l'Ontario

Au total, 99 questionnaires sur 201 provenant des bibliothèques du Nord ont été reçus. Celles-ci se retrouvent géographiquement sous le code régional 705/807. Parce que ce groupe représente une large proportion des participants, leurs réponses ne devraient pas varier beaucoup par rapport à l'ensemble des données collectives. Voici un bref résumé de leurs réponses :

- Une vaste majorité des bibliothèques du Nord de l'Ontario ont une population de moins de 5 000 habitants (**61%**)
- Raisons pour lesquelles les touristes visitent la communauté :

Visites aux amis et parents **73%**

Maison d'été/résidence secondaire **69%**

Paysages/tourisme écologique **54%**

*“Au cours des deux dernières années, Elliot Lake a accueilli le “Raid du Nord”, course d’aventure extrême.”
Bibliothèque publique d’Elliott Lake*

- **56%** rapportent qu'elles sont le seul fournisseur d'accès Internet dans leur communauté.
- **67%** ont vu une hausse du trafic touristique dans leur bibliothèque au cours des deux dernières années.
- **85%** offrent une possibilité d'abonnement temporaire, et **65%** exigent des frais pour cette carte.

*“Les clients hors province doivent payer pour la carte d’abonnement temporaire.”
Bibliothèque du comté de Lambton*

10.2.2 Premières nations/ autochtones

Bien que seulement **14%** des bibliothèques autochtones (ou des Premières nations) aient participé, leur rétroaction a été très informative et d'une valeur inestimable. Les réponses suivantes ont été fournies par 8 bibliothèques autochtones :

- **7 bibliothèques sur 8** se trouvent dans une communauté de moins de 5 000 habitants.
- **5 bibliothèques sur 8** constatent que ce sont les événements locaux, qui attirent les touristes dans leur région
- **6 bibliothèques sur 8** ne possèdent pas de centre d'information touristique, et doivent donc en assumer le rôle.

- **Les deux tiers** nous signalent qu'elles sont le seul fournisseur d'accès Internet dans leur communauté.
- **7 bibliothèques sur 8** offrent des collections spéciales.
- **100%** offrent des recherches assistées par des bibliothécaires et des tableaux d'affichage communautaire.
- **4 bibliothèques sur 8** offrent une possibilité d'adhésion permanente, mais **aucune** n'exige de frais.
- **5 bibliothèques** ont vu le trafic touristique augmenter, mais aucune d'entre elles ne l'a vu diminuer.

10.2.3 Bibliothèques frontalières

Les bibliothèques frontalières sont définies comme celles qui sont situées dans, ou près, des régions frontalières de l'Ontario et du Manitoba, du Québec et des États-Unis. Ce groupe est composé de 31 bibliothèques sur 201 répondantes.

Les quelques points intéressants les concernant sont notés ci-dessous :

- **39%** des bibliothèques répondantes sont situées dans des communautés de plus de 25 000 habitants.
- Les principales raisons pour lesquelles les gens viennent dans ces régions sont : pour **32%**, les événements sportifs et les sites historiques, et pour **19%**, les casinos. Ces différentes activités sont généralement très recherchées dans les grands centres urbains.
- **77%** indiquent qu'il y a des centres d'information touristique dans leur communauté, ce qui paraît logique pour des villes de taille assez importante.
- **39%** indiquent que la bibliothèque est le seul point d'accès à Internet ouvert au public.
- Sur **31 bibliothèques** :
 - **29** ont un tableau d'affichage communautaire
 - **26** possèdent des collections spéciales
 - **28** possèdent des enregistrements généalogiques et un site Internet
 - **20** possèdent des archives
- Sur **31** bibliothèques répondantes, **30** nous informent qu'elles fournissent des brochures et des documents publicitaires afin de promouvoir les activités et les festivals locaux.
- **64%** des répondants ont noté un accroissement du trafic touristique, mais **aucun** n'a noté de diminution.

10.2.4 Bibliothèques francophones

Onze bibliothèques francophones seulement faisaient partie **des 201** bibliothèques répondantes. Étant donné qu'on n'a répertorié que 13 bibliothèques francophones en Ontario, ce groupe a un taux de participation de **85%**.

- **82%** nous informent que les visites aux amis ou aux parents constituent le principal motif de visite des touristes dans leur communauté ; on peut donc présumer que ces touristes reviendront pour les mêmes raisons. Le second motif est le séjour dans une maison d'été ou résidence secondaire (**55%**.) Cela nous permet de réitérer la première supposition.
- **64%** nous informent qu'il n'y a pas d'autre accès Internet dans la communauté.

- **4** bibliothèques seulement offrent une possibilité d'adhésion temporaire incluant l'accès à tous les services disponibles, et **une** bibliothèque l'offre avec des services limités.
- **100% (11 bibliothèques)** indiquent qu'elles offrent aux touristes : l'accès à Internet, des documents de référence, des recherches assistées par bibliothécaire et des toilettes.
- **5** bibliothèques ont noté une augmentation du trafic touristique, et **5** croient qu'il n'y a eu aucun changement.

10.2.5 Maison d'été/résidence secondaire

Cette catégorie représente ceux qui ont répondu « maison d'été/résidence secondaire » comme étant le principal motif de visite des touristes dans leur région. Cette catégorie correspond à 111 bibliothèques sur **201**, ou **55%** des bibliothèques étudiées. Un examen plus détaillé nous permet de découvrir que :

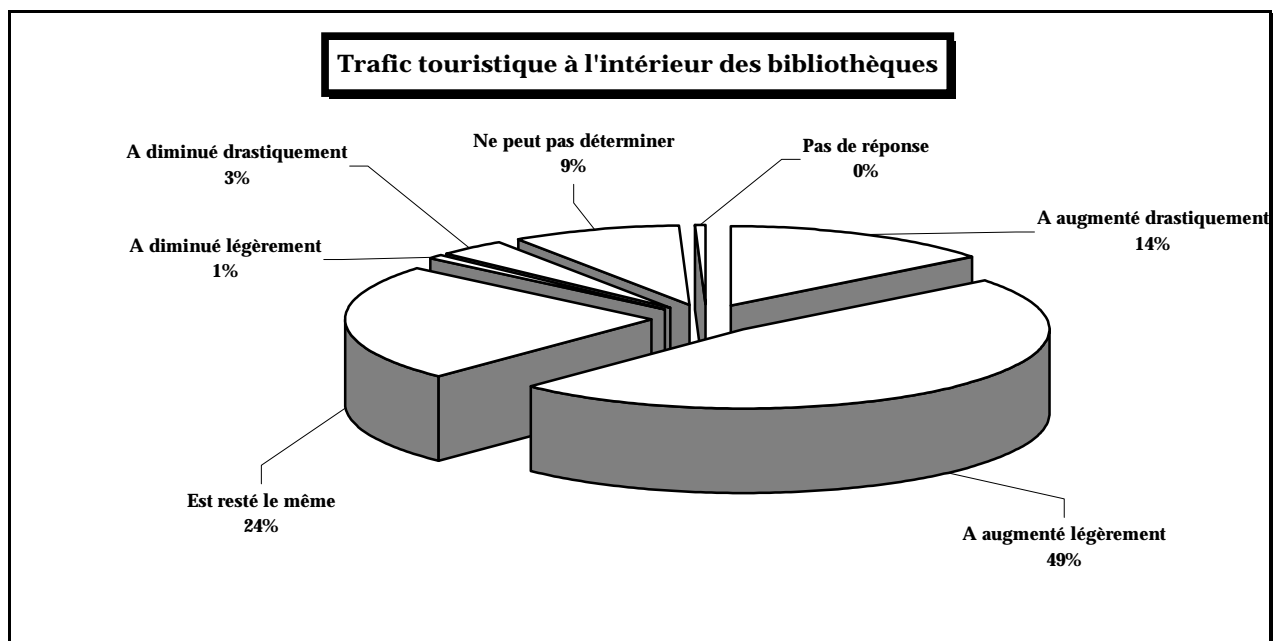
- **Plus de la moitié** des répondants viennent de communautés d'un peu moins de 5 000 habitants.
- **60 répondants sur 111** signalent que leur bibliothèque est le seul point d'accès public à Internet dans leur communauté.
- **92 bibliothèques (83%)** indiquent qu'elles offrent une possibilité d'adhésion temporaire.
- **78 bibliothèques sur 111** ont noté une augmentation du trafic touristique au cours des deux dernières années.
- **100 répondants (90%)** nous signalent qu'il n'y a pas d'autres succursales dans leur réseau de bibliothèques. Il est donc sensé de dire que les bibliothèques individuelles ne peuvent compter que sur leurs propres ressources afin de répondre aux demandes des touristes.

10.3 OBJECTIF 3

10.3.1 Indicateurs de tourisme

a) À l'intérieur de la bibliothèque

- **62%** des bibliothèques pensent que le trafic touristique a augmenté au cours des deux dernières années.



- Il a été très difficile d'estimer le nombre de demandes par téléphone ou au comptoir, et ce, en raison des fluctuations saisonnières et de la difficulté pour les répondants à identifier facilement les touristes.

“Le nombre de touristes est difficile à estimer étant donné le nombre de personnes qui viennent ici pour les tournois de hockey, les compétitions de patin à glace et de curling.”
Bibliothèque publique de Red Rock

- Il est utile de noter que, par rapport aux deux questions précédentes, il a été plus facile pour les personnes interrogées de répondre à la question concernant les demandes d'accès au courriel et à Internet formulées par les touristes. En effet, les bibliothèques semblent souvent conserver des « traces » des activités, comme par exemple les réservations ou les feuilles de présence signées. Il y a aussi plus de chances que s'établisse une conversation plus approfondie lorsqu'un touriste s'adresse à un bibliothécaire pour obtenir des services de ce genre.

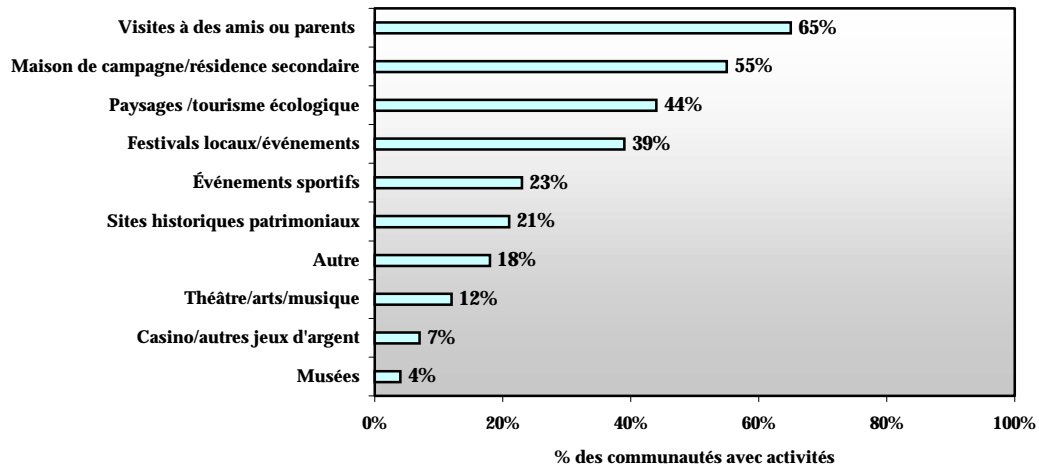
“Nous pensons que la bibliothèque est devenue "l'arrêt" pour les voyageurs tels que les jeunes ou les plus âgés, à cause de L'ACCÈS À INTERNET. Courriel et banque en ligne sont les services les plus utilisés.”
Bibliothèque publique de Dryden

“Notre trafic touristique a augmenté au cours des dernières années, lorsque les gens ont appris qu'il était possible d'accéder gratuitement à Internet dans les bibliothèques.”
Bibliothèque publique de Huron Shores

b) Dans la communauté

- Il a été plus facile pour les répondants de déterminer le nombre annuel de touristes venant dans la communauté, car il existe des chiffres précis, conservés par les autorités touristiques locales.

RAISONS POUR LESQUELLES LES TOURISTES VISITENT LES COMMUNAUTÉS



- La majorité des réponses étaient liées au tourisme saisonnier et aux visites répétées (p. ex. visite à des parents, maison d'été ou résidence secondaire, chalet, etc.)
- **75** des bibliothèques étudiées N'ONT PAS de centre d'information touristique dans leur communauté.
- Les centres d'information touristique dirigent souvent les touristes vers les bibliothèques pour **104** des cas rapportés. Cela indique clairement que des mécanismes d'entraide existent et que ces deux parties coopèrent de manière importante entre elles.

“Nous devons intensifier nos efforts pour faire savoir aux touristes que les bibliothèques peuvent fournir de l'information à propos de notre communauté une fois les guichets touristiques fermés, après 17 h.”
Bibliothèque publique de Welland

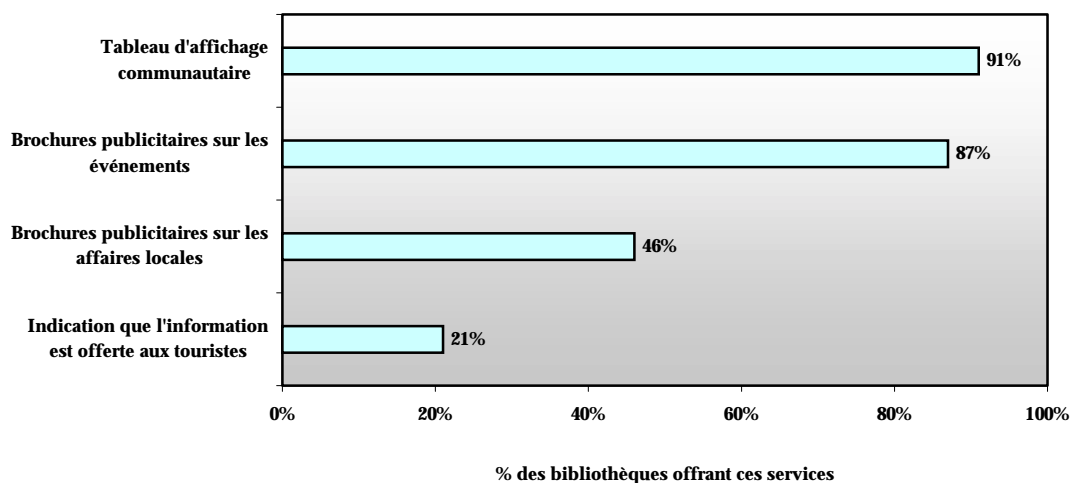
- **33** bibliothèques seulement nous signalent qu'elles sont reconnues pour agir en tant que centres d'information touristique dans leur communauté respective.

“La Bibliothèque publique de Whitby est un cas inhabituel car nous avons une succursale séparée qui prend en charge le tourisme et les informations communautaires. Nous devons donc gérer des milliers de touristes tout au long de l'année.”
Bibliothèque publique de Whitby

10.3.2 L'industrie touristique locale appuyée par les bibliothèques

Le graphique suivant illustre le niveau d'appui ainsi que le type de services offerts à l'industrie du tourisme par les bibliothèques publiques de l'Ontario :

APPUI TOURISTIQUE DANS LES BIBLIOTHÈQUES



- **Brochures concernant les événements locaux/festivals, etc.**
 - Les bibliothèques les proposent déjà.
- **Brochures concernant les entreprises**
 - À peu près la moitié des bibliothèques les proposent. Ce service peut donc être développé.

“Nous offrons les brochures des festivals de Shaw et Stratford à nos clients, de même que celles qui portent sur les activités théâtrales locales.”

Bibliothèque publique de Chatham-Kent

- **Tableau d'affichage communautaire**
 - 91% en ont un. Cette pratique est largement acceptée.
- **Information offerte aux touristes**
 - Seulement 21% indiquent qu'elles en offrent (signes ou affiches.)

“Nous pourrions fournir plus d'information locale aux touristes et avoir une politique officielle concernant les possibilités d'abonnement pour les résidents saisonniers. En général, il pourrait y avoir plus de publicité/promotion, afin d'informer les touristes qu'il existe, dans les bibliothèques, des services qu'ils peuvent utiliser.”

Bibliothèque publique de Merrickville

“Nous pourrions poser des affiches indiquant que nous pouvons donner de l'information aux touristes, et particulièrement depuis que la bibliothèque est ouverte beaucoup plus d'heures par semaine que le centre d'information touristique situé en bas de la rue.”

Bibliothèques publiques d'Owen Sound et de North Grey Union

“Nous pourrions faire de la publicité pour notre communauté durant les mois d'hiver, quand notre centre d'information touristique est fermé. Chapeau a un club de motoneige très actif, nous pourrions donc fournir des brochures et des cartes. Nous possédons aussi un répertoire des motels et des restaurants de la région.”

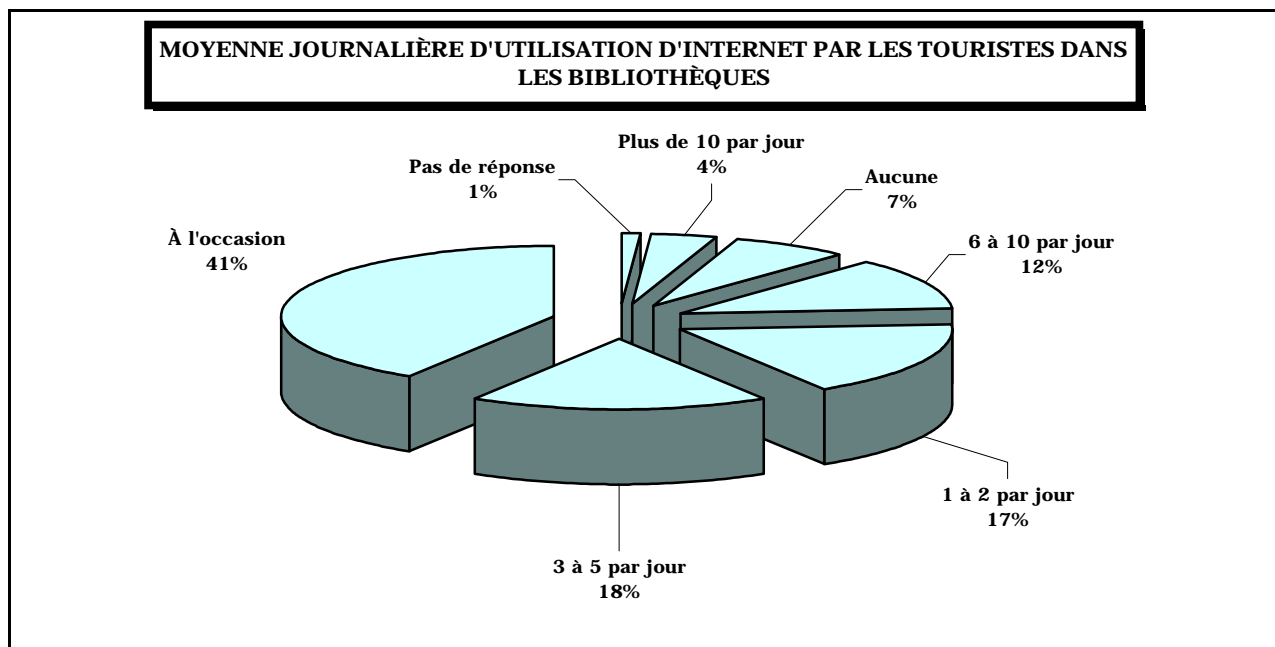
Bibliothèque publique de Chapeau

*“Nous aimons voir culture et tourisme travailler ensemble, quand cela est possible. Nous sommes de petites communautés mais le tourisme grandit rapidement dans le Nord et nous devrions être capables de travailler ensemble sans qu’il y ait chevauchement des services.”
Bibliothèque publique de Terrance Bay*

10.4 OBJECTIF 4

10.4.1 Incidences des technologies sur le programme de connectivité

- **Presque la moitié** des répondants nous ont signalé que leur bibliothèque était le **SEUL point d'accès Internet** dans leur communauté, ce qui montre l'importance de ce service.
- Lorsque nous comparons les communautés **rurales et urbaines**, presque **70% des bibliothèques rurales** nous signalent qu'elles sont **le seul point d'accès public à Internet** dans la communauté, contre **5% dans les grandes zones urbaines**.
- **95%** nous signalent qu'elles ne sont pas **un point d'accès public à Internet** seulement pour les résidents, mais aussi **pour les touristes**.
- **78%** des bibliothèques participantes ont déjà **leur propre site Internet**, offrant de l'information sur leurs services et leurs équipements.
- La figure ci-dessous nous montre que les services Internet sont très populaires auprès des touristes et, comme il est énoncé dans l'objectif 2, leur utilisation est **plus fréquente** que les demandes en personne ou par téléphone.



- Ce tableau indique que les touristes semblent être courant de la disponibilité des services Internet. Cela est sans doute dû au fait que cette information se trouve sur le site Internet de la bibliothèque. Il est utile de préciser que l'accès à Internet est un bon moyen de garder le contact avec la maison ou le travail ainsi que de planifier un voyage.

10.5 OBJECTIF 5

Mise en lumière des meilleures pratiques et des expériences des bibliothèques

10.5.1 Service à la clientèle

Les extraits suivants reflètent les services déjà existants dans la plupart des bibliothèques et utilisés actuellement par les touristes.

“Une touriste a pu voir une échographie de sa nièce/son neveu grâce à une photo déposée dans son courriel. Elle voyageait au Canada et pouvaient recevoir des messages de sa famille dans les différents endroits qu’elle traversait.”

Bibliothèque publique de Bancroft

“La plupart des touristes viennent dans notre bibliothèque de Chatham-Kent afin de rechercher des ancêtres ou de consulter des enregistrements généalogiques. Ils viennent majoritairement du Michigan, bien que parfois nous ayons des visiteurs en provenance de l’Arizona, du Sud des États-Unis, d’Ottawa ou bien du Sud-Ouest de l’Ontario. Nous avons des visiteurs qui ne viennent qu’une seule fois afin d’avoir accès au courriel et qui ne souhaitent pas bénéficier d’autres services. Nous avons eu des visiteurs Australiens venus pour le même service, ainsi que d’autres clients provenant de villes beaucoup plus proches dans l’Ontario, comme Guelph. Parfois des touristes nous demandent leur chemin ou souhaitent avoir des cartes de la ville s’ils sont ici pour affaires, mais cela n’arrive que très peu..”

Bibliothèque publique de Chatham-Kent

“Nous avons eu des visiteurs venant de différents endroits aux États-Unis qui visitaient leur famille à Oshawa, et faisaient des recherches sur leurs ancêtres dans la bibliothèque. Le dernier dont je me rappelle venait du Texas. Récemment nous avons eu un étudiant étranger (de Tanzanie) venu faire ses études à Oshawa, qui était ravi de pouvoir utiliser nos services Internet afin de contacter sa famille dans son pays.”

Bibliothèque publique d’Oshawa

“De nombreuses personnes sont fascinées par l’excellente documentation que nous possédons dans notre petite bibliothèque rurale. Elles nous disent qu’elles trouvent souvent facilement les derniers livres sortis, dans notre petite bibliothèque, alors qu’elles doivent attendre six mois dans celle d’une plus grande ville. Les gens d’affaires aiment pouvoir communiquer avec leur bureau dans les grandes villes. Certaines personnes cherchent à savoir si elles peuvent passer des vacances ici tout en continuant à faire des affaires grâce à Internet.

Bibliothèque publique en mémoire de Whitestone-Hagerman

“En général, les visiteurs nous demandent de l’information locale, des cartes de la ville et de la région, et leur chemin pour parvenir aux différents lieux touristiques. Ils nous signalent qu’ils aiment venir dans notre bibliothèque car c’est un endroit où ils se sentent à l’aise et où ils peuvent avoir accès au courriel gratuitement afin de contacter leur famille. Ils savent que nous répondrons rapidement et gentiment à leurs questions et qu’ils peuvent se détendre, lire les nouvelles, des magazines ou attendre le prochain autobus, etc. Comme nous sommes situés très près de la Marina, beaucoup de personnes venant des quais entrent dans la bibliothèque. Nous avons toujours reçu des commentaires très positifs de tous nos visiteurs et nous essayons de faire de notre mieux même s’il existe une barrière linguistique.”

Bibliothèque publique de Sault Ste. Marie

10.5.2 Un dévouement exceptionnel

Voici quelques exemples de situations dans lesquelles les bibliothécaires/le personnel des bibliothèques ont fait preuve d’un dévouement exceptionnel afin de répondre aux demandes des touristes.

“Une jeune fille du Honduras est venue afin d’envoyer un courriel dans son pays. Avec son anglais très limité et mon espagnol limité ainsi que des signes, nous avons réussi à établir une communication avec son ami par Internet. Elle était tellement ravie qu’elle est revenue tous les jours jusqu’à son départ. Tandis qu’elle était ici, je lui ai présenté notre section espagnole et quelque vidéos. Aussi, une autre personne m’a téléphoné afin d’obtenir

des informations sur un ancêtre. J'ai été capable de la diriger vers les membres de la famille de cet ancêtre qui sont toujours vivants, et aujourd'hui ils ont d'excellentes relations.”
Bibliothèque publique de Black River-Matheson

“Une touriste qui visitait notre bibliothèque a oublié sa prescription de lunettes. Elle est ensuite partie pour un pique-nique et lorsqu'elle est revenue à la bibliothèque, celle-ci était fermée. Elle est donc entrée chez le loueur de vidéos d'à côté, et de là, ils m'ont jointe un samedi après-midi à la maison. Je suis retournée à la bibliothèque et j'ai trouvé sa prescription. Elle était tellement heureuse qu'elle voulait faire un don. Je lui ai dit que ce n'était pas nécessaire. Elle a alors écrit un petit mot dans le journal local vantant nos mérites et notre accueil.”
Bibliothèque publique d'Edwardsburgh/Cardinal

“Un Américain venu ici pour pêcher désirait utiliser notre fax afin d'envoyer un rapport à son bureau à partir de son ordinateur portable. Il nous a versé 20 \$ pour utiliser cet équipement. Nous avons une affluence de planteurs d'arbres durant le printemps et ils viennent tous utiliser les ordinateurs le samedi.”
Bibliothèque publique Centenaire d'Elsie Dugard

“Comme la bibliothèque n'est ouverte que le lundi soir et le jeudi soir, les touristes peuvent retourner leurs livres chez le bibliothécaire durant les fins de semaine.”
Bibliothèques publiques de Tudor & Cashel

“Les touristes apprécient beaucoup l'aide qu'on leur fournit. Un touriste a envoyé à mon adjointe un très bel arrangement floral après son départ de la bibliothèque. Quel beau geste!”
Bibliothèque publique de West Grey

10.5.3 Dons

Dans de nombreux cas, les touristes ont apprécié l'aide que leur ont fournie les bibliothèques publiques de l'Ontario. Ils ont parfois fait des dons.

“Des résidents américains nous font des dons afin de permettre l'achat de nouveaux documents pour nos succursales. Un touriste/chercheur anglais a passé ses vacances dans notre bibliothèque, à la recherche de documents du 19^{ème} siècle concernant sa famille. Plus tard, il nous a envoyé son livre. Les touristes utilisent beaucoup les différentes stations Internet durant les mois d'été.”
Bibliothèque publique de Fort Erie

“Il y a un Américain qui utilise les services de la bibliothèque chaque année à Noël. Il a donné 100 \$ à la bibliothèque pour les excellents services qu'il en a reçus durant son séjour en été. Dans notre bibliothèque, nous offrons les mêmes services aux touristes qu'aux autres résidents. Nous percevons des frais de 20 \$ par famille pour l'utilisation de nos services. De cette somme, 18 \$ seront rendus à la fin du séjour, quand tous les documents empruntés auront été retournés. Personne ne s'est jamais plaint d'avoir à verser ce dépôt. Nous pensons que ce dépôt est nécessaire si nous voulons récupérer tous les documents.”
Bibliothèques publiques de l'union de Powassan & District

10.5.4 Services uniques

En Ontario, il existe de nombreuses bibliothèques offrant des services uniques qui vaudraient la peine d'être offerts à l'échelle de la province.

“Nous avons aidé des Américains bloqués ici après les événements du 11 septembre à se connecter à Internet. Nous avons présenté aux touristes un site Internet, disponible sur le traversier M.S. Chi-cheemaun. Même si celui-ci ne répond pas tout à fait à nos attentes, cela montre que nous pouvons utiliser la connexion mobile.”
“La bibliothèque héberge le site Internet sur le traversier M.S. Chi-cheemaun.”

Bibliothèque publique du comté de Bruce

“Notre site Internet fournit des liens vers 300 sites Internet, faisant partie de 35 différentes catégories, dont plusieurs sont d’un fort intérêt touristique. Par exemple, nous possédons des calendriers d’événements, les listes des églises ayant un site Internet, des cartes, des informations sur les théâtres, les cinémas et enfin sur les sites de patrimoine culturel. Sous “transport”, les touristes peuvent, d’un clic, connaître les temps d’attente à la frontière.”

Bibliothèque publique de Niagara Falls

“Sur notre site Internet, nous avons un lien qui permet de connaître les taux de change. Nous avons eu d’ailleurs plusieurs Américains qui nous ont signalé qu’ainsi, ils avaient pu savoir combien leur argent valait en monnaie canadienne, avant de partir pour leurs vacances. Je pense donc qu’il serait bien utile d’inclure ce type de lien dans chaque page Internet dédiée aux touristes.”

Bibliothèque publique de Thessalon

“La Bibliothèque publique de Whitby est un cas inhabituel car nous avons une succursale séparée qui prend en charge le tourisme et les informations communautaires. Nous devons donc gérer des milliers de touristes tout au long de l’année”

Bibliothèque publique de Whitby

“J’ai été impressionné par les artefacts autochtones et par le fait que nous utilisons la bibliothèque afin de promouvoir la culture. Ainsi, nous avons incorporé une rencontre appelée « Three Fires Pow WoW », incluant un coin d’activités réservées aux enfants et deux jours de festival, la dernière semaine d’août. Tout au long de l’année, nous favorisons la lecture d’histoires écrites par nos écrivains autochtones, mais aussi des activités et des concours. Nous affichons notre documentation concernant les vétérans de la guerre dans l’école élémentaire - Lloyd S.King et dans notre communauté. Un bulletin mensuel répertorie toutes les personnes ayant visité la bibliothèque dans le mois ainsi que leur provenance. –Nous avons un livre collectant les signatures.”

Bibliothèque publique de « Mississaugas of the New Credit First Nations »

“Nous avons créé un CD-ROM et un site Internet appelé « Les Autochtones du comté de Simcoe. » Celui-ci présente une vue d’ensemble historique de l’établissement et des migrations. Voir sous « Histoire Locale » sur le site Internet de la bibliothèque. www.innisfil.library.on.ca.”

Bibliothèque publique d’Innisfil

10.5.5 Les bibliothèques prêtes à agir

De nombreuses bibliothèques ont déjà réalisé le rôle important qu’elles jouent dans le soutien de l’industrie touristique de l’Ontario. Elles sont plus que prêtes à améliorer leur relation avec les touristes et avec les industries du tourisme. En fait, plusieurs ont déjà trouvé des solutions afin d’améliorer les services destinés aux touristes.

“Cette bibliothèque aimerait avoir un kiosque en service tout au long de l’année, diffusant de l’information touristique à l’échelle locale, provinciale et fédérale. Ces documents devraient être gratuits et le personnel entraîné à répondre aux questions. Il devrait aussi y avoir un numéro sans frais pour le public et répondant aux demandes auxquelles le personnel de la bibliothèque ne peut répondre.”

Bibliothèque publique de Sault Ste. Marie

“Nous n’avons pas assez de place pour promouvoir des services aux touristes. Nous pourrions avoir plus d’ordinateurs. Il y a toujours des personnes qui attendent et qui souhaitent se servir des ordinateurs au plus vite. Nous avons un bon nombre de brochures sur les attractions touristiques mais nous pourrions sans doute en offrir plus.”

Bibliothèque publique de la Municipalité de Tweed

“Faire du marketing provincial des bibliothèques publiques comme étant « le lieu » d’accès à Internet, mais aussi où l’on trouve de l’aide chaleureuse pour trouver de l’information sur les événements locaux, les affaires et les services. Nous aimerions obtenir plus de fonds afin d’avoir plus d’ordinateurs et donc plus de points d’accès à Internet. Nous AIMERIONS aussi avoir un petit kiosque/bulletin/tableau d’affichage pour exposer des brochures, de l’information ainsi que des affiches. Nous aimerions être reconnus pour le travail que nous faisons depuis un siècle maintenant !”

Bibliothèque publique de Dryden

“Nous pourrions poser des affiches indiquant que nous pouvons donner de l’information aux touristes, et particulièrement depuis que la bibliothèque est ouverte beaucoup plus d’heures pas semaine que le centre d’information touristique situé en bas de la rue.”

Bibliothèques publiques de l’union d’Owen Sound et North Grey

“Nous pensons devenir une antenne d’information touristique en partenariat avec la ville d’Oakville.”

Bibliothèque publique d’Oakville

“ Nous pourrions fournir plus d’information locale aux touristes et avoir une politique officielle concernant les possibilités d’abonnement pour les résidents saisonniers. En général, il pourrait y avoir plus de publicité/encouragement, afin d’informer les touristes qu’il existe, dans les bibliothèques, des services qu’ils peuvent utiliser.”

Bibliothèque publique de Merrickville

“ Nous pourrions faire de la publicité pour notre communauté durant les mois d’hiver quand notre centre d’information touristique est fermé. Chapleau a un club de motoneige très actif, nous pourrions donc fournir des brochures et des cartes. Nous possédons aussi un répertoire des motels et des restaurants de la région. ”

Bibliothèque publique de Chapleau

10.5.6 À propos de l’enquête

De nombreuses bibliothèques nous ont fourni une rétroaction très positive au sujet de l’enquête.

“C’est une bonne idée d’enquêter sur ce sujet. Cela permet de savoir quelles sont les bibliothèques qui collaborent avec le milieu du tourisme. Bien sûr, les petites communautés rurales doivent être dépendantes des bibliothèques. Celles-ci doivent être le « centre des activités » de la région. Nous sommes près de la frontière de Fort Erie/Buffalo et situés sur le lac Érié, et nous avons donc un nombre important de résidents durant les mois d’été. Le festival d’été de Marshville et la fête du Travail amènent de nombreux visiteurs.”

Bibliothèque publique de Wainfleet

“L’enquête nous fait prendre conscience de l’importance des touristes dans les bibliothèques.”

Bibliothèque publique de la commune de Massey

“C’est une bonne étude. Nous aimons voir culture et tourisme travailler ensemble quand cela est possible. Nous sommes de petites communautés mais le tourisme grandit rapidement dans le Nord et nous devrions être capables de travailler ensemble sans qu’il y ait chevauchement des services. ”

Bibliothèque publique de Terrance Bay

“Cela montre qu’il n’est pas nécessaire de faire un questionnaire compliqué pour que celui-ci soit informatif.”

Bibliothèque publique de la commune d’Emmo

“J’ai pris bonne note de quelques conseils afin de rendre ma bibliothèque plus accueillante. Merci.”

Bibliothèque publique de Gravenhurst

“Le questionnaire était facile à remplir et opportun.”

Bibliothèque publique de la commune de James

“Aucun commentaire, il a juste été agréable de pouvoir remplir le questionnaire en ligne.”

Bibliothèque publique de la commune de St. Joseph

XI. Recommandations

11.1 DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ONTARIO

Lorsque l'on donne aux bibliothèques l'occasion de commenter, celles-ci réagissent positivement et fournissent même des suggestions afin d'améliorer la relation entre le tourisme et les bibliothèques. Un grand nombre d'entre elles travaillent déjà main dans la main avec les instances touristiques. Ceci devrait donc être applaudi et encouragé plus largement. D'autres ont des idées plus constructives afin d'établir une meilleure relation entre leur communauté et les différents réseaux de communication touristiques. Par conséquent, les bibliothèques recommandent :

- 1) D'améliorer la communication entre les bibliothèques publiques de l'Ontario et les centres d'information touristique, et de diffuser de meilleure manière l'information sur les attractions locales, les événements et les affaires, dans le but de répondre aux besoins des touristes.**

“Les centres d'information touristique doivent connaître les différents services offerts par les bibliothèques aux touristes (comme par exemple l'accès au courriel.) Les bibliothèques sont aussi un endroit pour se détendre etc., et les visiteurs devraient savoir où se trouve la bibliothèque et quelles sont les heures d'ouverture.”

Bibliothèque publique de Waterloo

- 2) Encourager toutes les bibliothèques publiques à créer des liens Internet entre leur propre site Internet et les sujets intéressant les touristes.**

“Le meilleur moyen de servir peut être par les sites Internet. Cela permet aux touristes de faire des recherches sur leur future visite et permet aussi d'accéder à l'histoire locale et à d'autres ressources qui ont besoin d'être numérisées. L'accès à Internet est une ressource très importante. Grâce à cela, les touristes peuvent avoir accès au courriel. Ensuite, ils peuvent consulter des brochures locales et avoir un bon contact avec le personnel de la bibliothèque.”

Bibliothèque publique du Comté de Middlesex

- 3) Faire savoir aux bibliothèques que les collections spéciales, les musées, ou certains éléments uniques peuvent être un motif de voyage pour les touristes. Ce potentiel doit être exploré.**

“Nous avons la collection 'Chalmers' – ce nom a été donné à une collection de livres spécialisés, de vidéos et de revues, sur le théâtre shakespearien/élisabéthain.”

Bibliothèque publique de Stratford

“Les collections uniques des bibliothèques publiques devraient être mises en valeur pour les touristes. Cela inclurait en particulier les documents historiques et généalogiques.”

Bibliothèque publique de Woodstock

Comme la plupart des institutions publiques, les bibliothèques fonctionnent grâce à des subventions. Les bibliothèques publiques ayant répondu à l'enquête ont proposé de nombreuses idées pour obtenir des fonds, afin d'améliorer l'environnement touristique. La principale suggestion a été d'augmenter la promotion à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque. Vingt et un pour cent (21%) des bibliothèques seulement possèdent des affiches indiquant qu'elles offrent de l'aide ou de l'information aux touristes. Cet aspect pourrait donc être approfondi et développé.

“J’aimerais voir s’établir une plus grande relation entre le département municipal du tourisme et le réseau des bibliothèques. Les centres d’information touristique pourraient informer les touristes de notre emplacement. Je pense qu’un gros effort se fait actuellement de la part du personnel de la bibliothèque dans notre communauté. Nous recevons de nombreux appels téléphoniques car les gens visitent notre site Internet avant d’aller voir le centre d’information touristique. Dans les plus petites communautés, les bureaux du Ministère du commerce ne sont pas ouverts de 9 h à 5 h, 5 jours par semaine. C’est donc la bibliothèque qui répond aux appels. Je crois que les bibliothèques devraient être ouvertes plus longtemps et qu’elles devraient mettre l’accent sur l’accueil des touristes. En tant que voyageur, j’ai déjà pu apprécier l’accueil chaleureux ainsi que les équipements des bibliothèques au Canada (même dans le grand Nord.)”

Bibliothèque publique d’Haldimand

“Les touristes seraient heureux d’avoir une carte de bibliothèque (avec tous les services) valide à l’échelle de la province. Nous aimerions que notre bibliothèque soit ouverte plus longtemps, surtout les lundis. (Actuellement, nous sommes ouverts de 10 h à 19 h du mardi au vendredi, et de 10 h à 17 h le samedi.) Nous aimerions avoir plus d’ordinateurs car la demande excède le nombre de stations que nous pouvons fournir. Nous aimerions aussi avoir plus de quotidiens. Toutes ces demandes nécessitent des subventions. Nous sommes en train d’installer des panneaux de signalisation afin que les personnes nous trouvent beaucoup plus facilement. Nous aimerions que la province assure la promotion des bibliothèques en tant que centres d’information touristique et leur accorde des subventions plus importantes, et que les bibliothèques soient reconnues en tant que soutien aux activités touristiques.”

Bibliothèque publique de Perry Sound

Les bibliothèques déterminent les domaines prioritaires :

- 4) Pour que les visiteurs soient au courant des services disponibles dans les bibliothèques, il faut faire de la promotion.** Cela peut se faire au moyen de campagnes d’information à l’échelle de la province, de panneaux de signalisation dans les rues, de brochures à propos des services et des équipements destinés au marché du tourisme.

“Je pense que les bibliothèques devraient être plus reconnues dans les communautés. Des panneaux de signalisation sur l’autoroute ou dans les villes, similaires à ceux qui sont utilisés pour les musées ou les hôpitaux, donneraient l’impression aux gens que les bibliothèques sont là pour le public et non pas seulement pour les adhérents.”

Bibliothèque publique de Tehkummah

“Il est très important que nous fassions plus de publicité sur le fait que les bibliothèques ont les ressources permettant de fournir de l’information aux voyageurs. Les clients n’en sont pas au courant. ”

Bibliothèque publique de Chatham/Kent

- 5) Allonger les heures d’ouverture et employer plus de personnel saisonnier afin de répondre à la demande des touristes.**

“Dans notre bibliothèque, les services et programmes disponibles pour les touristes et pour l’industrie du tourisme pourraient être améliorés par des subventions additionnelles, qui pourraient nous aider à prolonger nos heures d’ouverture et à avoir plus de personnel. Ce que nous pouvons offrir est très limité car nous ne sommes ouverts que 30 heures par semaine, et qu’une personne seulement ne peut travailler à la fois. Nous avons beaucoup de travail durant les mois d’été et nous pourrions utiliser 4 ou 5 stations Internet pour répondre aux besoins des touristes. Très souvent nous ne pouvons leur fournir de terminal car nous n’en avons pas assez et nous manquons d’employés pour leur fournir de l’assistance.”

Bibliothèque publique de la commune de Michipicoten

- 6) **Augmenter le nombre de stations Internet afin d'assurer une utilisation maximum et une plus grande disponibilité pour les résidents comme pour les touristes.**

“Nous manquons toujours d'espace pour servir adéquatement les touristes. Nous pourrions utiliser plus d'ordinateurs si nous en avions. Nous n'avons pas assez de place pour promouvoir les services aux touristes. Il y a toujours des personnes qui attendent, et qui souhaitent se servir des ordinateurs au plus vite.”

Bibliothèque publique de la municipalité de Tweed

11.2 DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

Cette enquête a été la première de la sorte et nous n'avions pas prévu une si grande participation. Avec 201 réponses sur 309 au total, les bibliothèques ont clairement montré leur volonté de participer à cette étude. Un bon nombre de répondants avaient beaucoup à dire sur la relation entre bibliothèque et touriste. L'équipe recommande que des recherches soient entreprises de manière à :

- 7) **Maintenir à jour un inventaire des services et des équipements disponibles sans les bibliothèques publiques de l'Ontario.**
- 8) **Développer les canaux de communication entre le ministère du tourisme et le réseau des bibliothèques publiques de l'Ontario.** Il est important de connaître et de rassembler les points de vue des bibliothèques sur différents domaines qui les touchent. En échangeant des informations librement et régulièrement, toutes les parties y trouveraient leur compte et cela aiderait à mettre en place des programmes de coordination. Un moyen simple de le faire serait d'inscrire à l'agenda du Ministère une enquête annuelle sur les services touristiques.

Le comportement des touristes est assez difficile à définir car l'information que nous avons obtenue ne représente que le point de vue des bibliothèques.

En effet, il est difficile de distinguer un touriste d'un résident à moins que le client n'annonce lui-même la raison de sa visite. Il serait intéressant de mener des recherches sur ce qui suit :

- 9) **L'utilisation des services et des programmes des bibliothèques par les touristes.** Ces informations pourront être rassemblées au moyen d'interviews personnelles, de questionnaires disponibles au comptoir des bibliothèques ou bien publiés sur le site Internet de celles-ci.

“Nous avons besoin d'enquêter sur notre clientèle touristique afin de mieux connaître notre rôle en tant que source d'information touristique. Dans la région d'Ottawa-Hull, le tourisme a un impact économique énorme et nous avons besoin de montrer que nous contribuons à la vitalité de l'industrie du tourisme.”

Bibliothèque publique d'Ottawa

- 10) **Facilité d'accès, pour les touristes, aux programmes établis comme par exemple, les recherches généalogiques.**

“La plupart des touristes viennent dans la bibliothèque publique de Chatham-Kent afin de faire des recherches généalogiques ou des recherches sur l'histoire de leur famille. Nos visiteurs viennent surtout du Michigan bien que parfois nous en ayons eu venant de l'Arizona, du Sud des États-Unis, d'Ottawa ou de la région du Sud-Ouest de l'Ontario. Grâce à notre collection généalogique, nous avons eu la visite de plusieurs généalogistes heureux de leur séjour ici, en été!”

Bibliothèque publique de Chatham-Kent

“Nous avons eu de nombreux visiteurs de toute l’Amérique du Nord qui sont venus ici pour effectuer des recherches généalogiques. Nous avons donc créé un accès en ligne à des renseignements généalogiques et historiques, afin d’attirer ce type de visiteurs. Les différentes expositions ajoutent aussi de l’attrait à ce site Internet. Le magazine « Castor », par exemple, utilise une de nos expositions dans un article qui sera prochainement publié.”

Bibliothèque publique de Woodstock

“Nous possédons une collection importante d’archives représentant diverses facettes de notre communauté ainsi qu’une collection sur l’histoire locale. La société généalogique de l’Ontario située à Sault Ste. Marie abrite aussi leur collection. Nos ressources généalogiques sont bien connues dans le Nord de l’Ontario et dans le Nord du Michigan.”

Bibliothèque publique de Sault ST. Marie

- 11) Concevoir un système permettant de recueillir des statistiques et de l’information sur le tourisme dans l’environnement des bibliothèques. Créer, par exemple, un "Passeport des bibliothèques de l’Ontario."**

XII. Moyens spéciaux- Une carte des bibliothèques de l'Ontario pour touristes

Dans le questionnaire d'enquête, nous avons créé une section spéciale afin d'obtenir des opinions et des idées sur une éventuelle carte des bibliothèques de l'Ontario pour touristes. La carte devait être un moyen de suivre les déplacements des touristes dans les bibliothèques provinciales et de les relier ensuite aux différentes attractions, événements etc. La carte des bibliothèques de l'Ontario serait distribuée aux frontières et dans les centres d'information touristique, mais pas nécessairement par les bibliothèques.

Les renseignements concernant cette carte n'étaient pas suffisants pour la majorité des répondants. Beaucoup d'entre eux étaient embarrassés par le fait que cette carte donnerait le droit d'emprunter des documents. Le mot « carte » portait lui-même ses propres associations et ses interprétations préconçues. Par conséquent, les bibliothèques aimeraient avoir plus de détails sur celle-ci pour pouvoir l'envisager.

“Carte de bibliothèque de l'Ontario : Ce n'est pas clair, la carte proposée n'est utilisée que pour les bibliothèques ou pour d'autres services? Si d'autres services sont inclus, quels sont-ils? ”

Bibliothèque publique de la commune de Brock

“J'aimerais avoir plus d'information sur la fameuse carte proposée - Quel en serait l'usage et pourquoi une carte? ”

Bibliothèques publiques de l'union de Burk's Falls, Armour & Ryerson

“Concernant la carte touristique, mes préoccupations ont trait à la possibilité pour les touristes d'emprunter du matériel qu'ils peuvent ne jamais rendre. Si un montant d'argent était octroyé afin de protéger les bibliothèques contre ces éventualités, nous serions sans doute plus favorables à cette carte. Si ce montant d'argent était octroyé, il engendrerait sans doute une plus large participation des autres bibliothèques.”

Bibliothèque publique d'Hawkesbury

“Je comprends d'après le questionnaire que la carte de bibliothèque de l'Ontario serait destinée aux touristes et aurait pour but de simplifier l'accès des touristes aux services. Une telle carte ne faciliterait pas l'accès aux bibliothèques. Si le but est de promouvoir l'utilisation des bibliothèques aux fins de recherche, d'accès à Internet, d'adhésion temporaire etc., je préférerais plutôt voir cet argent investi dans la promotion générale des bibliothèques auprès des touristes et des gens d'affaires.”

Bibliothèques publiques de Vaughan

Il est recommandé de faire une étude séparée, si cette éventualité est de nouveau explorée dans l'avenir. Celle-ci devra fournir de l'information complète et adéquate incluant la signification et l'usage de cette carte. Il doit être clair que cette carte ne remplacera pas les cartes de bibliothèque déjà existantes. On devrait mettre davantage l'accent sur le fait que cette carte aiderait les bibliothèques, mais qu'elle serait conçue avant tout d'un point de vue touristique.

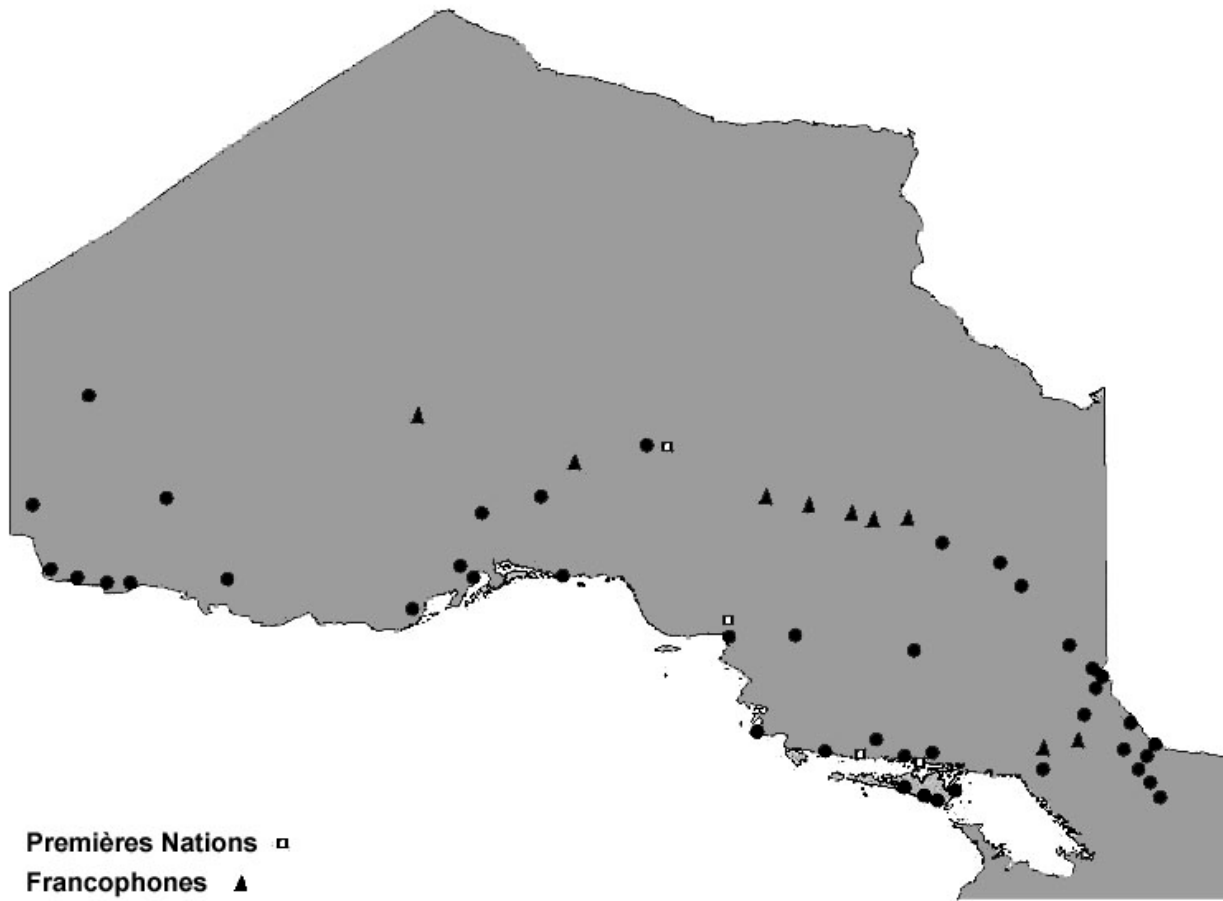
Une autre approche serait sans doute plus appropriée. L'idée de la carte pourrait être abandonnée au profit d'un « passeport. » Cette idée incorporerait l'idée du voyage mais éviterait aussi une référence à l'image de la carte de bibliothèque qui apporte de la confusion dans cette enquête. Le passeport des bibliothèques de l'Ontario serait reconnu comme une pièce d'identification et accepté dans toutes les bibliothèques du réseau, et non pas seulement dans les succursales.

XIII. Conclusion

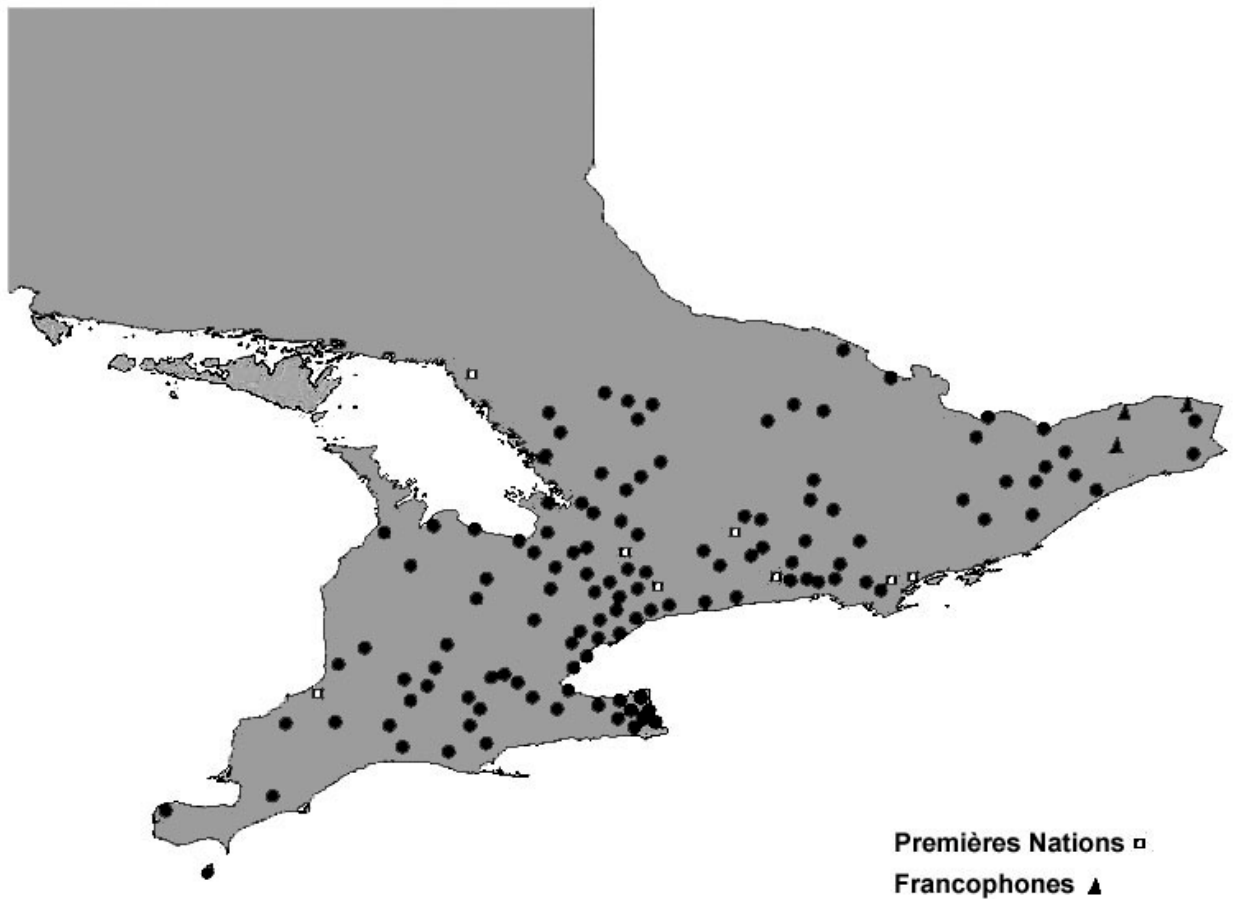
Bien qu'une enquête plus vaste dans ce domaine soit nécessaire, l'étude s'est avérée concluante sous de nombreux aspects. Elle a montré que les bibliothèques sont sensibles au tourisme et qu'elles l'appuient dans la plupart des cas. Les bibliothèques sont aussi très bien équipées pour répondre aux besoins élémentaires des touristes comme l'accès à Internet. Les bibliothèques ont besoin par contre de promouvoir davantage leurs services. Quelque chose d'aussi simple qu'un petit signe sur une pancarte d'autoroute pourrait amener plus de touristes dans les bibliothèques, le but étant essentiellement d'augmenter la durée des visites des touristes en Ontario. Si les touristes trouvent que l'Ontario aide extrêmement les visiteurs en leur fournissant différentes formes d'aide comme l'accès à Internet, ils seront sans doute plus enclins à y revenir et à jouir de ce que l'Ontario a à offrir.

Appendices

Appendice 1 - Les bibliothèques publiques répondantes du Nord de l'Ontario

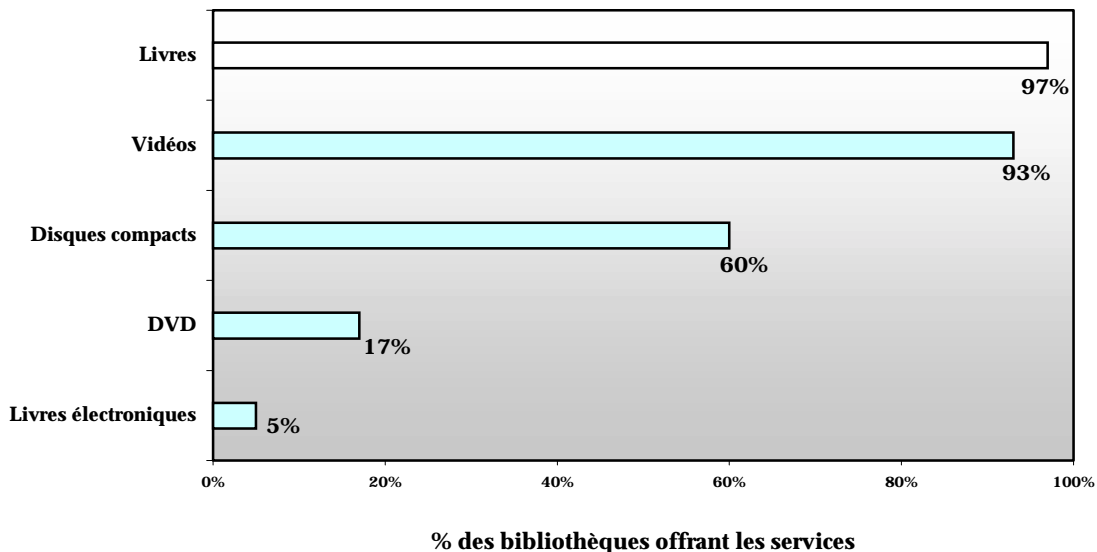


Appendice 2 - Les bibliothèques publiques répondantes du Sud de l'Ontario



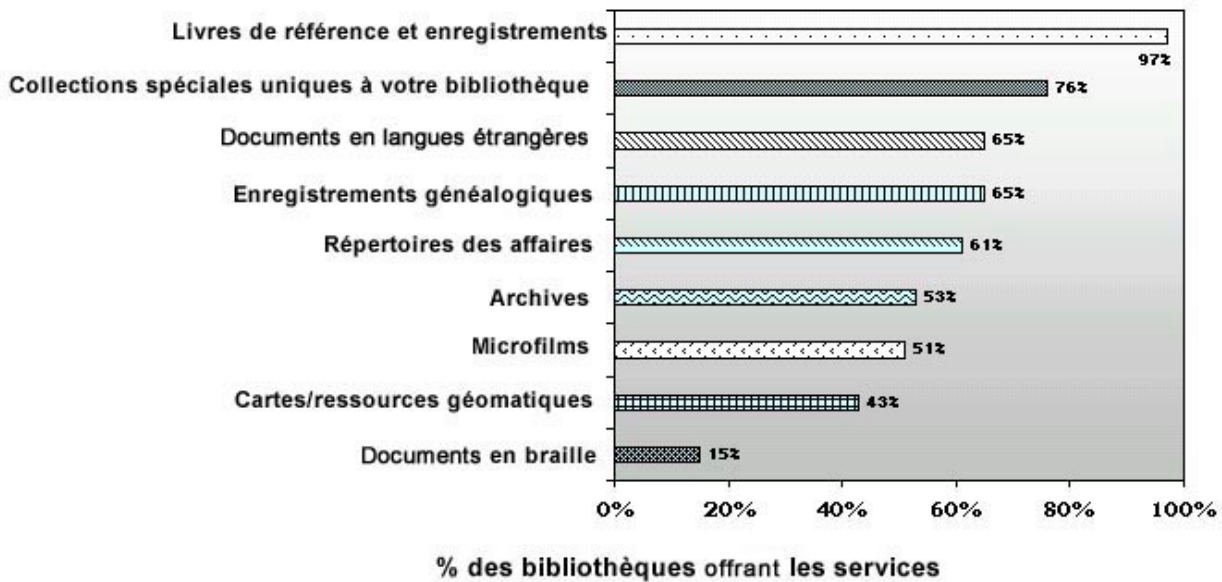
Appendice 3

MATÉRIEL DE LOCATION



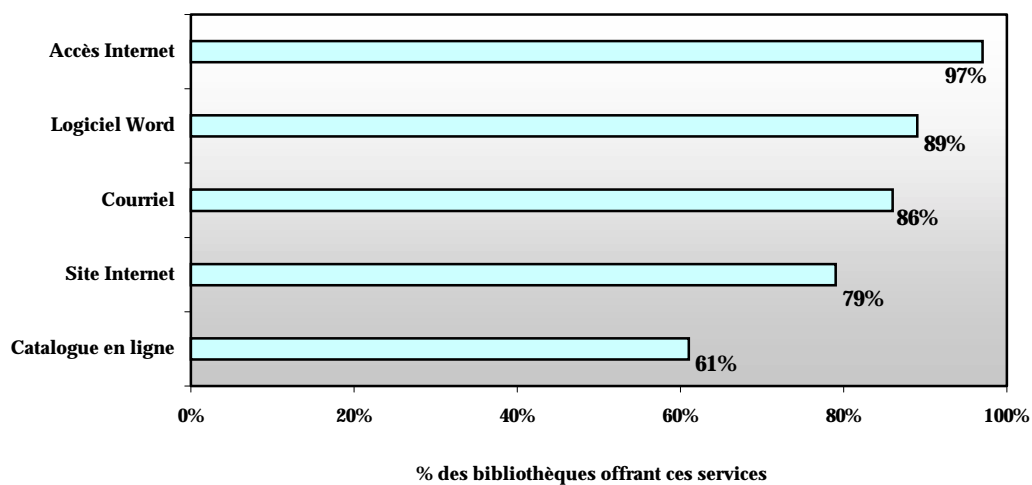
Appendice 4

Documents de référence/spéciaux



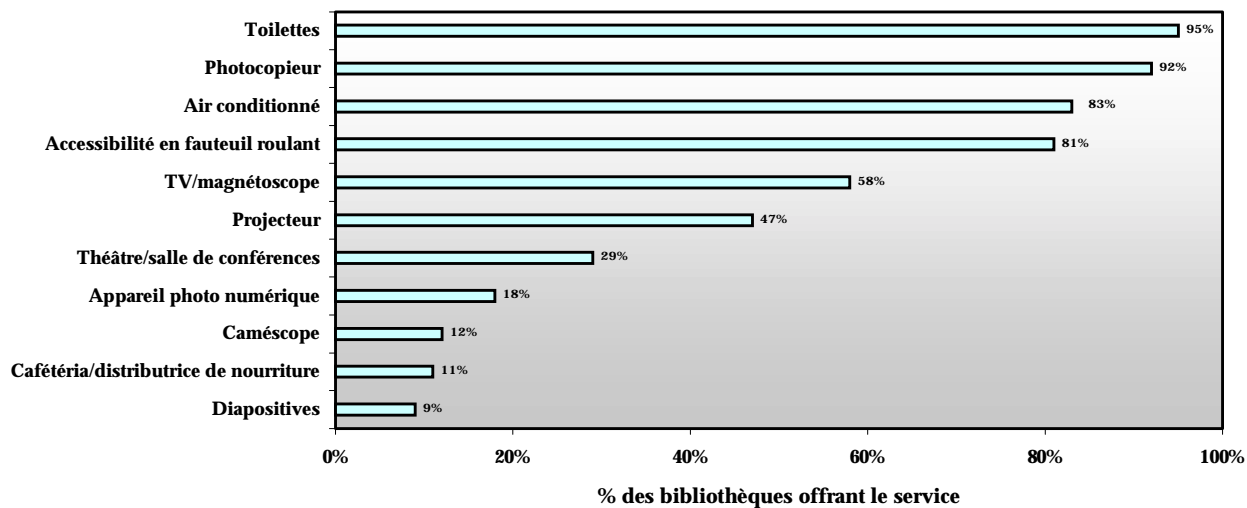
Appendice 5

SERVICES ÉLECTRONIQUES



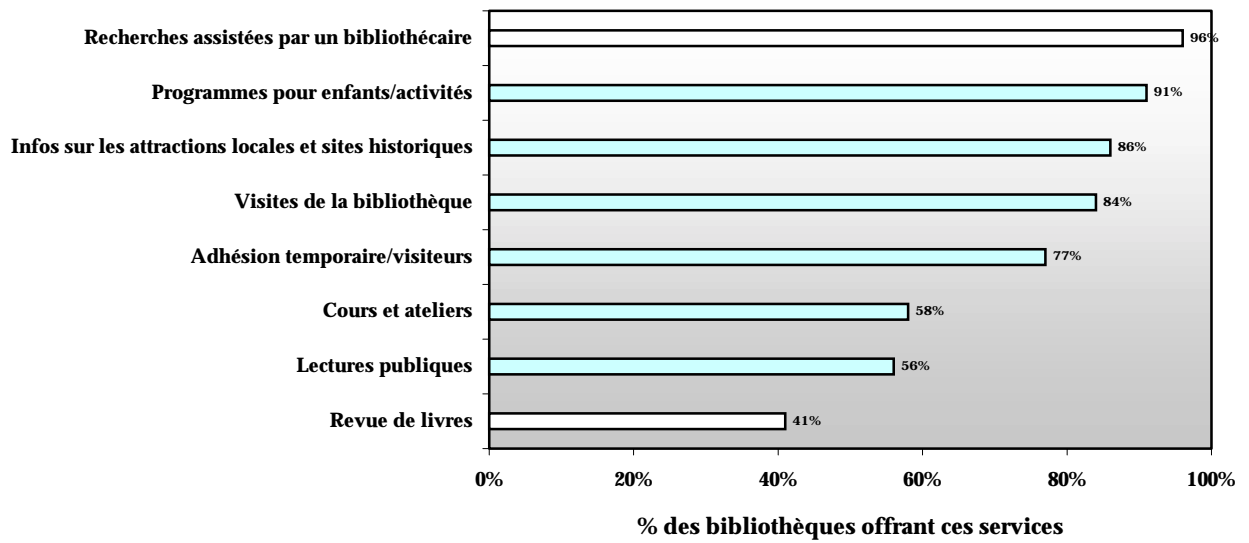
Appendice 6

ÉQUIPEMENT DES BIBLIOTHÈQUES



Appendice 7

SERVICES À LA CLIENTÈLE





Réseau Biblio Enquête Touristique Provinciale

**** S.V.P LIRE TOUTES LES INSTRUCTIONS ATTENTIVEMENT ****
S.V.P lisez attentivement chaque question avant de répondre. S.V.P RÉPONDEZ À CHAQUE QUESTION avec la réponse la plus appropriée.

Nous vous encourageons vivement à compléter la version en-ligne de cet inventaire à www.windsorpubliclibrary.com/tourism . Cela ne nous vous fera pas seulement gagner du temps, mais nous aidera aussi dans l'analyse des données. Si vous choisissez de compléter la version papier, S.V.P, cocher **clairement les cases et écrivez **soigneusement** vos réponses. Si vous manquez d'espace pour vos commentaires, joignez des feuilles additionnelles et assurez-vous de les attacher fermement au questionnaire.**

Rappelez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses...toute information reçue est importante! Merci de prendre le temps de nous aider dans cet inventaire.

-L'Équipe chargée de l'enquête touristique Réseau Biblio

S.V.P, utiliser cette adresse si vous nous postez ce questionnaire complété:

**RÉSEAU BIBLIO TOURISM SURVEY TEAM
 C/O WINDSOR PUBLIC LIBRARY
 850 OUELLETTE AVENUE
 WINDSOR, ON
 N9A 4M9**

TOUS LES QUESTIONNAIRES (PAPIER ET EN-LIGNE) DOIVENT ÊTRE TRANSMIS AU PLUS TARD LE MERCREDI, 5 DÉCEMBRE 2001.

PART I. INFORMATION SUR LA BIBLIOTHÈQUE ET LE CANDIDAT

Les informations suivantes sont requises à des fins d'identification. Tous les détails personnels sont absolument confidentiels.

S.V.P UTILISER DES LETTRES MOULÉES POUR RÉPONDRE :

Nom de la bibliothèque : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Code postal : _____

No de téléphone : _____

No de télécopieur : _____

Courriel : _____

Nom du participant : _____

Profession/Département : _____

Date d'aujourd'hui : _____

MERCI DE VOTRE COOPÉRATION!!

PART II. VOTRE COMMUNAUTÉ

La COMMUNAUTÉ est définie comme «la zone dans laquelle votre système fonctionne.»

- 1) Donner une estimation de **la population** de votre communauté?
 moins de 5 000 10 001-25 000 50 000-100 000
 5 000-10 000 25 001-50 000 plus de 100 000, spécifier : _____

- 2) Donner une estimation du **nombre annuel de touristes visitant** votre communauté?
 moins de 100 501 - 1000 5 001 - 10 000
 100 - 500 1 001 - 5 000 plus de 10 000, spécifier : _____

- 3) Les **trois principales raisons** pour lesquelles les gens visitent votre communauté sont (S.V.P cocher seulement TROIS) :

<input type="checkbox"/> Visiter la famille ou les amis	<input type="checkbox"/> Théâtre/Arts/Musique
<input type="checkbox"/> Festivals locaux/événements	<input type="checkbox"/> Événement Sportif
<input type="checkbox"/> Sites historiques et patrimoine	<input type="checkbox"/> Paysage local/Eco-tourisme
<input type="checkbox"/> Résidence d'été	<input type="checkbox"/> Casino/Jeux d'argent
<input type="checkbox"/> Musée	<input type="checkbox"/> Autre : (S.V.P spécifier) _____

- 4) Avez vous un office du tourisme dans votre ville/communauté?
 Oui Non Ne sais pas

- 5) Les touristes vous sont-ils parfois référés par l'office du tourisme?
 Oui Non Ne sais pas

- 6) Votre bibliothèque est-elle désignée par votre communauté (par un conseil officiel local ou non-officiel) pour remplir la fonction d'office du tourisme?
 Oui Non Ne sais pas

- 7) Existe t'il un endroit autre que votre bibliothèque offrant un accès Internet au grand public? (Ex : Internet cafés, librairies, un accès communautaire (sites PAC), etc.)
 Oui Non Ne sais pas

PART III. VOTRE BIBLIOTHÈQUE (PROGRAMMES & SERVICES)

- 8) Votre bibliothèque est-elle la principale branche dans votre système (réseau de bibliothèques)?
 Oui Non Ne sais pas

- 9) S.V.P, spécifier **le nombre de branches (succursales) représentées** dans votre système :

- 10) Quel système d'intégration (logiciel de gestion/d'emprunt des livres) votre bibliothèque utilise t'elle :

- 11) S.V.P **cocher la case** située à côté de chaque programme/service, selon sa disponibilité dans votre bibliothèque : (S.V.P cocher seulement UNE case par service.)

INVENTAIRE DES PROGRAMMES & SERVICES	OUI	NON
Location de livres	OUI	NON
Catalogue en-ligne	OUI	NON
Collections de langue étrangère	OUI	NON
Info sur les attractions locales touristiques & sites historiques	OUI	NON
Collections spéciales unique à votre bibliothèque	OUI	NON
Programmes pour enfants/ Activités	OUI	NON
Enregistrements généalogiques	OUI	NON
Adhésion temporaire ou pour les touristes	OUI	NON
Matériel de référence	OUI	NON
Microfilm	OUI	NON
Accès Internet	OUI	NON
Livres électroniques	OUI	NON
Accès au logiciel Word	OUI	NON
Accès à un service de photocopie	OUI	NON
Archives (publiques et enregistrements de la communauté)	OUI	NON
Recherches assistées par un(e) libraire	OUI	NON
Réponses électroniques à des requêtes par courriel	OUI	NON
Site Internet (de la bibliothèque)	OUI	NON
Cartes/Système d'information géographique(SIG)	OUI	NON
TV/ magnétoscope	OUI	NON
Appareils photos numériques	OUI	NON
Projecteurs	OUI	NON
Vidéos	OUI	NON
DVD	OUI	NON
Disques compacts	OUI	NON
Caméscopes	OUI	NON
Diapositives	OUI	NON
Visite de la bibliothèque	OUI	NON
Théâtres/salles de conférence	OUI	NON
Conférences publiques& lectures publiques	OUI	NON
Cours & Ateliers	OUI	NON
Toilettes	OUI	NON
Air conditionné	OUI	NON
Cafétérias/distributeurs de nourriture	OUI	NON
Accès aux handicapés en chaise roulante	OUI	NON
Matériel en braille	OUI	NON
Club de livres/réunions ou discussions à propos d'un livre	OUI	NON
Répertoires d'entreprises	OUI	NON

- 12) Si vous possédez **une collection particulière/spéciale ou bien des services uniques** à votre bibliothèque, listez les S.V.P: **Pas applicable**

- 13) Votre bibliothèque offre t'elle une possibilité d'adhésion temporaire/de courte durée (pour les visiteurs)?
 Oui, permettant l'accès à tous les services **Oui, mais avec des services limités**
 Non, n'est pas offerte
- 14) Y a t'il des frais non-remboursable associés à cette adhésion temporaire/de courte durée?
 Oui, il y a des frais **Non, il n'y a pas de frais** **Pas applicable**
- 15) Qu'offre votre bibliothèque afin de supporter le tourisme dans votre communauté?
 a. **Elle procure des brochures et d'autres matériels afin de promouvoir les festivals locaux/événements/activités?** **Oui** **Non**
 b. **Elle procure des brochures et d'autres matériels afin de promouvoir l'activité locale (ex : hôtels, restaurants, cafés, etc.)** **Oui** **Non**
 c. **Elle possède un tableau d'affichage communautaire?** **Oui** **Non**
 d. **Elle signale qu'elle peut fournir de l'information aux touristes? (Ex. panneaux indicateurs, affiches, etc.)**
 Oui **Non**

PART IV. PROGRAMMES ET SERVICES POUR LES TOURISTES

- 16) S.V.P **cocher la case** située à côté de **chaque programme/service/équipement selon sa disponibilité pour les touristes**, dans votre bibliothèque : (S.V.P cocher seulement UNE case par service.)

INVENTAIRE DES PROGRAMMES & SERVICES&ÉQUIPEMENT	OUI	NON
Location de livres	OUI	NON
Catalogue en-ligne	OUI	NON
Collections de langue étrangère	OUI	NON
Info sur les attractions locales touristiques & sites historiques	OUI	NON
Collections spéciales unique à votre bibliothèque	OUI	NON
Programmes pour enfants/ Activités	OUI	NON
Enregistrements généalogiques	OUI	NON
Adhésion temporaire ou pour les touristes	OUI	NON
Matériel de référence	OUI	NON
Microfilm	OUI	NON
Accès Internet	OUI	NON
Livres électroniques	OUI	NON
Accès au logiciel Word	OUI	NON
Accès à un service de photocopie	OUI	NON

Archives	OUI	NON
Recherches assistées par un(e) libraire	OUI	NON
Réponses électroniques à des requêtes par courriel	OUI	NON
Site Internet (de la bibliothèque)	OUI	NON
Cartes/Système d'information géographique(SIG)	OUI	NON
TV/magnétoscope	OUI	NON
Appareils photos numériques	OUI	NON
Projecteurs	OUI	NON
Vidéos	OUI	NON
DVD	OUI	NON
Disques compacts	OUI	NON
Caméscopes	OUI	NON
Diapositives	OUI	NON
Visite de la bibliothèque	OUI	NON
Théâtres/salles de conférence	OUI	NON
Conférences publiques& lectures publiques	OUI	NON
Cours & Ateliers	OUI	NON
Toilettes	OUI	NON
Air conditionné	OUI	NON
Cafétérias/ distributeurs de nourriture	OUI	NON
Accès aux handicapés en chaise roulante	OUI	NON
Matériel en braille	OUI	NON
Club de livres/réunions ou discussions à propos d'un livre	OUI	NON
Répertoires d'entreprises	OUI	NON

PART V. LES TOURISTES DANS VOTRE BIBLIOTHÈQUE

Cette section suivante se concentre **sur les touristes dans votre bibliothèque**. Il est vrai qu'il est difficile de distinguer un touriste, d'un membre appartenant à votre communauté, et que ce jugement est largement subjectif. Malgré tout, répondez s'il vous plaît **au mieux de vos possibilités**. (Rappelez-vous : dans le but de cet inventaire, un touriste est un visiteur à court terme/saisonnier venant dans votre communauté.)

- 17) Dans les **deux dernières années**, la **fréquentation touristique** dans votre bibliothèque :
- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> A augmentée légèrement | <input type="checkbox"/> A diminuée légèrement | <input type="checkbox"/> Est restée la même |
| <input type="checkbox"/> A augmentée drastiquement | <input type="checkbox"/> A diminuée drastiquement | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |
- 18) En moyenne, combien de coup de téléphone relié au domaine du tourisme votre bibliothèque reçoit-elle par jour? (Ex. à propos de restaurants, d'attractions locales, etc.)
- | | | | |
|--|--------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Aucun | <input type="checkbox"/> 1 - 2 | <input type="checkbox"/> 6 - 10 | <input type="checkbox"/> Si plus de 10, S.V.P spécifier : |
| <input type="checkbox"/> Occasionnellement | <input type="checkbox"/> 3 - 5 | _____ | |
- 19) En moyenne, à combien de **requêtes (en personne)**, reliées au tourisme, répondez-vous par jour?
- | | | | |
|--|--------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Aucun(e) | <input type="checkbox"/> 1 - 2 | <input type="checkbox"/> 6 - 10 | <input type="checkbox"/> Si plus de 10, S.V.P spécifier : |
| <input type="checkbox"/> Occasionnellement | <input type="checkbox"/> 3 - 5 | _____ | |

20) En moyenne, combien de touristes requièrent-ils la possibilité d'utiliser un ordinateur afin de relever leur courriel/ accéder à Internet par jour?

- Aucune 1 - 2 6 - 10 Si plus de 10, S.V.P spécifier :
 Occasionnellement 3 - 5 _____

21) Le tableau suivant liste différentes **catégories démographiques** dans lesquelles les touristes peuvent être classés. S.V.P COCHER LA CASE APPROPRIÉE pour indiquer la **fréquence des visites de chaque type de touriste** dans votre bibliothèque. (S.V.P cocher seulement UNE case par type.)

TYPE DE TOURISTE	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Adultes	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Enfants	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Personnes âgées	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Auto stoppeurs	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Handicapés	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Hommes d'affaires	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Autres: (S.V.P spécifier)	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs

22) Le tableau suivant liste les différentes **zones géographiques d'origine** des touristes. S.V.P COCHER LA CASE APPROPRIÉE pour indiquer la **fréquence des visites des touristes par lieu d'origine**, dans votre bibliothèque. (S.V.P cocher seulement UNE case par type.)

ZONE D'ORIGINE	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Provinciale	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Nationale	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Américaine	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs
Autre (Internationale)	Aucun	Très peu	Peu	Un certain nombre	Plusieurs

PART VI. PROPOSITION D'UNE CARTE PROVINCIALE

L'identification des touristes dans les bibliothèques publiques est essentielle pour déterminer qui sont les touristes et quels sont les services qu'ils utilisent. Une carte destinée aux touristes et distribuée aux passages frontaliers, aux offices du tourisme ou aux bibliothèques publiques est une opportunité de promouvoir les bibliothèques de l'Ontario aux visiteurs, mais aussi d'identifier qui se sert de la carte et quels services les détenteurs de cette carte utilisent. **Cette carte ne remplacerait pas votre carte de membre déjà existante dans votre bibliothèque.**

Les questions suivantes ont pour but d'obtenir votre opinion sur la «**carte de bibliothèque de l'Ontario destinée aux touristes.**»

23) Quels types de programmes/services pensez-vous que cette carte devrait offrir? (S'il vous plaît, référez-vous à l'inventaire de la **question n°11** et **n°16** afin de développer vos propres idées.

- 24) Quelle serait la durée de validité optimale pour «**la carte de bibliothèque de l'Ontario destinée aux touristes**» :
- Une semaine Un an Autre : (S.V.P spécifier)
- Un mois Illimitée _____
- 25) A votre opinion, si «**la carte de bibliothèque de l'Ontario destinée aux touristes**» était introduite, où devrait-elle être acceptée? (S.V.P cocher seulement UNE CASE)
- Dans toutes les bibliothèques Seulement dans les bibliothèques frontalières
- Seulement dans les plus grosses bibliothèques Indécis(e)
- Autre : (S.V.P spécifier)
- _____

PART VII. ETUDE DE CAS & EXPÉRIENCES PERSONNELLES

- 26) Vos expériences personnelles sont une composante importante de cet inventaire car elles nous permettent d'obtenir des informations appropriées à notre étude. S.V.P, partagez avec nous les informations que vous jugerez importantes concernant vos interactions avec les touristes dans votre bibliothèque. (Si nécessaire, veuillez continuer sur une autre page et l'attacher au questionnaire.)

PART VIII. Vos COMMENTAIRES & SUGGESTIONS

- 27) S.V.P apportez-nous vos suggestions et commentaires sur la manière dont les programmes et services destinés aux touristes pourraient mettre en valeur votre bibliothèque.

Personal Experience

I will turn this around and say as a traveller I look to the public library as an information source and Internet access point (including e-mail). Imagine my dismay to be told, "You can't e-mail on these machines" when of course you could but it was against the rules. At our library we try to assist visitors in making these connections. When the library is viewed as the 1st source for info and Internet connectivity we all win!

Mostly they are looking for directions to their destination. Some are genealogical in nature. A few are looking to check their email accounts. All are surprised and pleased that this 'little village' has a library!

If tourists need information our library is in the township hall. They have all the information for tourist information. I send them upstairs to the township.

Tourists usually want information on genealogy.

Tourist seen ultrasound of new niece/nephew-to-be through e-mail photo image. She was travelling across Canada and received messages from family in different location than her home.

Because of our Genealogy collection, we get quite a few genealogists in the summer, who will happily spend days here!

We give tourists and visitors maps and very basic information, but because there are two Tourism information Centres in Barrie (one a local one and one a Provincial one) we do not attempt to duplicate their services. We would refer to one or the other.

Love libraries that offer public Internet use

Most are very respectful and appreciative of these services.

Tourists are generally surprised at the services offered and the materials available in our library given the size of the town. Tourists staying here for an extended length of time are interested in borrowing books and videos. Most tourists want to use the Internet to check their email.

We would not be able to honour a tourist card for lending services unless our non-resident fees were paid - it is currently \$50 for a year or \$15 for 3 months.

Most of the tourists use the internet services.

We wouldn't have to lend books or videos to people who just come for a day.

Never had a problem..

Lots of tourists appreciate access to the Internet. Beaucoup de touristes apprécient l'accès à l'Internet.

Most of the people come here fro the books. We had a few children who come in for the activities while they are visiting the area. We have some requests about the local attractions, festivals, or seasonal visitors, people who want fishing. In fact, the area is very frequented because of the proximity of the French river.

A young girl in from the Honduras came in and wanted to email "home", With her very limited English and my limited Spanish and some sign language we got through getting online and to her folk. She was so delighted she came back again every other day till she left. While here I introduced her to our library Spanish section and videos. Another person called and was looking for an ancestor. I was able to direct them to their ancestor's family still alive and now they have a great relationship.

No tourist to date has needed a special card.

We receive inquiries on Genealogy and Contacting back home through the internet

Usually it's people looking for directions or stopping in to check their email.

Most tourists are campers from local provincial park

This past summer, two senior citizens from B.C. stopped into our branch in Beaverton. They were biking/backpacking across Canada. The purpose of their visit to our library was to check their email on our public access computers (CAP).

We assisted Americans access the internet who were stuck here after Sept.11th. We were able to introduce

Personal Experience

tourists on the M.S. Chi-cheemaun ferry to the possibilities of mobile connectivity, even though the technology is not up to our expectations.

Many tourists that come to our library are looking for genealogical information, which we attempt to provide with our limited resources. We also have quite a few people using our CAP site to access their e-mail, etc.

Families bring visiting family members to the library to show them the new premises, use the computers etc. we get a lot of tourists attracted to 4th line theatre and our village, which had the highest number of historically-designated buildings in ont.

Some tourists seem to appreciate our small libraries much more than our regular patrons do

A lot of cottagers and campers come to Madoc and would like to use the library

Interaction very good. They are always grateful for any information we can give them, especially on genealogy although our collection is very normal.

Many tourists come into our library seeking historical pictures of Chappleau and area which their families may be found in. We had an Anglican Church operated Native School in our community and many tourists visit the site. We are on the main line of CP Rail and have just celebrated 100-year anniversary as an organized community.

Most tourists who come to the Chatham-Kent Public Library are here to research family histories/genealogy and they come from Michigan primarily although we have had visitors from Arizona and deep south states as well as Ottawa and SW Ont locations. We have some drop-in traffic that wants to check their E-mail and don't want or require other types of services. We have had visitors from Australia doing this as well as some closer destinations such as Guelph Ont. We also get asked for directions and people want local street maps if they are on business but this happens infrequently.

Mainly when tourists visit our library it is to find out more about the native people represented in our area. Mainly the Chippewas of Georgina Island. They would like to know more about the history. At this present time there is not much written history about our band but I am in the process of writing and researching a book which will cover our band from pre-Confederation to the present time which will give more people who visit our library in this aspect the information which they are interested in.

We have had a number of tourists requesting us of our internet stations to check e-mail. This is not a service will allow as we have found that this type of internet use greatly increases hardware/software screw-ups and virus downloads. We have no staff dedicated to maintaining our computers. Also, we have very few internet stations and from what I have seen in other libraries that allow e-mail, permitting e-mail would reduce the number of stations available for other uses (these are also our only public access computers for cd-rom and resume/word processing use).

Not returning books and videos, so now I charge a fee, which is returned when the patrons leave.

When I was staying in a small town in Holland in 1998, I was delighted to go into their library and be allowed to e-mail home. The computer was new to them and they didn't know how email worked but despite language barriers, I was able to help them and they were very kind to me. When I arrived home their staff emailed my library to tell about their internet progress.

Visitors are happy to know (pleased) they can purchase a visitor's membership* and borrow a limited number of items. We do not restrict, for example email/internet services, to members only and visitors to our area use these services. Our municipality is a tourist destination both winter and summer, and we have a great number visit the library.

*Membership is 5 items/card, valid for 4 weeks, \$15 fee

Just be very friendly, ask for their full name and phone number, where they are staying for the summer, where they live year round and their home phone number, only lend the book for a weekly basis until you get to know them better.

We have a number of people from different areas who come in for information on their families. We handle this as time permits as our Archives is just now get some much needed cleanup and we are fortunate to have a volunteer who is quite interested in the local history. Time and money would greatly asset this project. We have recently moved to a larger home and are able to display more items. Some travellers come in to access the internet for e-mails. We try to be as friendly and helpful as possible. It's only unfortunate that we are only open limited hours but most people respect this.

Personal Experience

We find we (Library) is becoming "THE" stop for travelling youth and seniors BECAUSE OF INTERNET ACCESS-Email and online banking are the major uses of our Internet service. Once those people are in the Library, they then access staff for local information (restaurants, stores, post office, motel/hotel/tourist camp)

Lost materials

Major tourist staff interaction is over genealogy. Others come with local patrons, (their relatives) and are introduced to the library by them. We are not aware of other tourist's uses.

A tourist visiting our library, left her prescription sunglasses, went for a picnic lunch, returned and found the library closed, she went to the nearby video store. They telephoned me at home, on a Saturday afternoon. I returned to the library and found her sunglasses. She was very grateful and wanted to give us a donation. I told her it wasn't necessary and she wrote a note to our local paper and give us some welcome publicity.

1) The Snowbirds stay in touch with family and friends when they come to town to put on an air show.
2) For the past 2 years, Elliot Lake has hosted "raid the North" extreme adventure racing. Participants use the internet stations to stay in touch with family and friends.

One American here for fishing wanted to use our fax line to send in reports to his head office on his laptop. He paid us \$20.00 for the privilege and was very grateful for the use of our facilities. We usually have an influx of tree planters here in the spring and they overrun the library on Saturdays to use the computers.

Our library as stated is proud of the personal service we give our patrons and visitor. We have delivered messages for tourists/ dropped off lost or important personal items on our personal staff time. The personal touch if available is the best tourism promo

We have good experiences with all tourists in our library. Some seasonal cottages, some family visitors etc.

I have been involved in the local Community Access Project for the past three. In my opinion this initiative and the many programs that have grown out of it are extremely important to Canada's future as a technological leader.

Most of the tourist (or transient residents) seem interested in internet access to check their email accounts and in local sightseeing information.

U.S. seasonal residents provide annual donation to support purchase of materials for our branches.
Tourist/researcher from Great Britain spent holiday researching library materials on family member from 19th century and subsequently sent finished book to library. Heavy use during summer of public internet stations by tourists and travellers

Be prepared for tourists with laptops who want to check their email.

We had some tourist from Germany and France and of course the US. Very pleased with out service especially internet access. They say we are friendly and always come more then once. I've also had people from BC checking e-mail and doing banking - very nice comments from nice people.

Tourists keep coming year after year. We must be doing something right. However, we do not sit on our laurels. Our next plan is to have a "domain name" and our collection on the web, so people can peruse and reserve material before arriving.

Many tourists will be surprised to see that a small community as ours has a library, they are surprised by the amount of books that we have & also the services that we offer. Many tourists are happy that they can access to the Internet through the library & CAP Site that is situated in the library.

Tourists usually come in to our library to explore it and the collection, comparing with their own libraries; they are looking for internet access or just a place to get out of the heat. We always keep books of local history on the table and many of the tourists that come in sit down and browse through them.

Grand Valley is not a tourist area. We have people who are library members for the summer only, because of a summer trailer park north of the town. We also have the "Luther Marsh" which is a wildlife preserve. There are trails for hiking, but the Grand River Conservation Authority does not seem to promote this.

Visitors look to the library as a place to get information on many different areas of search and access the internet

Most of our visitors come in for email or to sit and read. We do not offer lending services duty to our small size and some loss experience in the past. We have our information at the local lodges and campsites. We sell second-hand books for a toonie-a-bag. It is very popular with guest to the area.

Personal Experience

Tourists appreciate use of email.

The Selkirk Branch is located along Lake Erie's north shore. We have many seasonal residents and park residents. These people see as their connection to home (using email) they also appreciate our collections when the weather is unseasonal, as well families appreciate the library for children's programming. We extended our summer craft sessions this past year to include more of our seasonal visitors. We have had many interesting conversations with foreign travellers, where English is not their first language. Often times they are looking for a resting place or wish to communicate with home.

Overall those persons met as tourists in the library have been very grateful for any info we can offer. As well as being the town's only library, we are also the only tourist information service in the town. What a lot of international and American visitors are looking for are genealogical records of relatives.

We do attract a lot of tourists with our genealogy collection and this has been a very positive factor for the library.

We have many tree-planters here every year and we have never had a problem with them returning material. I think this would be a benefit to someone travelling in Ontario.

Tourists seem to be very appreciative of library service. In smaller rural areas bestsellers are often available sooner than in the home/city library. Local staff give added value service about the local community. At certain times of the year, the library has longer open hours than the tourism centre.

We have had young men from Australia visit our little library to use the computers for e-mail. Their rental car broke down in our community so they had a few days waiting for repairs; it was very interesting to meet these folks

Tourists are usually surprised at the level of service that we will provide. Their greatest needs are: e-mail, area specific maps, event and attraction guides

Most are seeking information re Mohawk culture...genealogy, traditions, language, history

We are a very small library and in the summer months (July and August) our circulation more than triples. Since we got the computers, this has brought people who wouldn't normally use the library in and actually sign books out. In order to use the computers at our library, you have to be a member. If you are not a resident or pay taxes in Kearney there is a one-time charge of \$5.00 for a library card. I have had comments from our summer patrons that they love coming to our library because we have a better selection of books they like to read and they can actually sign them out at our library. At bigger libraries you have to wait on a list to get a good new book, but because we are so small people who come up in the summer get the books they want without waiting too long.

There has been a marked increase in US tourist who are doing genealogical research in recent years (some drop after Sept. 11)

Because we are situated next to the TransCanada highway, most tourists are attracted by the library sign. They know that Internet access is available at Public Libraries, and are very appreciative. We also get some requests for information on local businesses, accommodation and genealogical resources.

Most tourists visit our library to check their e-mail. We also have a large number of cottage and ski chalet owners and renters who make use of the children's services in season. We offer a temporary card for reasons listed above, but it is problematic, since materials loaned don't always make their way back to the library, and what do you do with a visitor who has returned to Texas with several hundred dollars worth of books?

There is no differentiation between tourists and other library users. Tourist can be designated as a non-resident member of the library. Need strong province-wide promotional campaign!

Most tourists are very surprised and pleased to find public internet access in such a small town. They are also delighted to find a good selection of canadian literature, children collection and a beefy non-fiction collection. Access to a national interloan service is a must and extremely successful. Many tourists have written letters of support for our little library. We are proud to serve our summer friends and always gain new members every summer. Lisa

Most common interaction with tourists involves Internet access. They want to check e-mail while passing

Personal Experience

through our area.

We can exchange information about each other's countries. One of our visitors was travelling across Canada and someone stole his bike in Calgary but on his return trip his bike had been returned to Calgary. Visitors from Holland had their luggage put on the wrong plane. Many visitors tell us that we are lucky to have such beautiful scenery and our waterways.

We welcome visitors, we try to be of assistance and answer or help find the answer to any questions - they may have. A tourist to our library actually taught in the far north at Nanasivic. Her tales of life and work at this mining town actually taught me a lot about my own country.

This is what tourists use our library for: Internet, washroom, genealogy records, look over the library (it's a heritage building).

My personal experiences in interactions with tourists are for the most part very favorable. We have positive feedback from tourists regarding the quality and quantity of services available for such a "small library".

My staff report people often visit the local library when doing family history research.

Was impressed with the aboriginal artifacts in the library that shows are aboriginal cultural and how we use the library to promote cultural awareness by incorporating our Annual Three Fires Pow WoW and including a Kids corner activity with this 2 day festival during the last week in August. Throughout the year we promote story telling by our aboriginal storywriters and contests/activities and family curriculum's. We promote and display our War Veteran material with our Elementary School - Lloyd S. King and with our community. Monthly newsletter promotes every person that visited our library for the month (includes where they are from) - have sign in book.

We don't have any special policies for providing library services to tourists. We ask for ID and an out-of-area membership fee, and to my knowledge, we have never lost any library materials to visitors.

We get a great many tourists here during the summer season and since our town is quite far from larger centres such as Winnipeg or Thunder Bay the tourists seem to think the library will not be able to provide any up-to-date services. Not only do most seem surprised to find we have computers available for the public but that the Internet is also available.

Most of tourists who visit this library want to check their email or do internet searches. I also have tourists come in to do research on their family histories. I have had a few drop in for the children's programs - mainly just in the summertime.

Tourists are generally quite impressed with our Carnegie Library-heritage and architecture. They are usually quite pleased with the service they receive from the staff.

Genealogy & Sir Fredrick Banting searches bring many people to the area who make a day of it & visit local attractions & eat in local restaurants. Old high school books are a big attraction for genealogical records & sometimes birth parent searches
e.g.- a researcher has travelled from Toronto on many occasions to study our Banting material and always brings his wife for shopping and lunch.

Non-English speaking people want to find places to learn to speak English. Often local residents come to the library for tourist information for their out-of-town visitors.

Tourists have used our public Internet workstations to remember which hotel they booked into; for banking information; for travel & hotel reservations for their next destination; and e-mail is well used.

Many European tourists. Most just want to check their email.

We have had visitors from all points in the states visiting family in Oshawa, working in the library on their family history, the latest I recollect from Texas. Recently we've had foreign students studying in Oshawa (From Tanzania) who are thrilled to be able to use our internet service to contact family back home.

There is a wealth of current tourist information in our Reference Department, such as information on festivals and public events, places to visit, accommodations, maps, transit information, local histories, walking heritage tours, and directories to all kinds of municipal services. For the tourist industry, we maintain a collection of the latest tourism studies and statistical reports. These resources assist local businesses in creating business plans and marketing strategies.

Visitors are often surprised to learn that their hometown library card is not accepted by our library; many think

Personal Experience

that library cards are valid at least province-wide.

A notable component of tourists visiting our library are Americans doing local history or genealogical studies. They expect and require a lot of library staff assistance. The type of library service they receive is a really important component of their tourism experience.

Parry Sound has a lot of seasonal residents and tourists. We make a distinction between the two. Depending on where they live, seasonal residents may be entitled to a free membership. Tourists who are visiting for a period of less than six months in an area that we serve or one of our contracting municipalities serves are required to make a \$60.00 deposit that is fully refundable after all borrowed materials have been returned. Tourists, seasonal residents and permanent residents who live in other areas must purchase a membership for a one-year period.

All members must provide proof of residence. When we issue memberships to seasonal residents, we require that they provide both permanent and seasonal addresses and telephone numbers. Proof of their summer address can be difficult because they have not brought their tax bill with them. We accept a dump card as proof. Often, with their permission, we telephone the municipality to determine that they are a property owner.

These procedures have evolved over the years because we have lost material and haven't been able to recover it or because we have had funding issues that require that we serve those municipalities who financially support the library.

Notwithstanding the restrictions mentioned above, we recognize that tourists are vital to this area's economy. We want them to feel welcome in our community and our library. Some of the best-utilized services that we provide are the following:

- We identify points of interest or services in the community and we have a wealth of historical information and photographs.
- We provide reference service and allow them to photocopy (within the limitations of our Cancopy licence) or fax information.
- We provide an attractive, temperature controlled environment for them to spend leisure time while they wait for a family member to finish the laundry or shopping.
- We are a welcome retreat and/or an attraction on a rainy day.
- We provide free internet access in order that they can communicate with family or transact business. We don't restrict e-mail to certain computers.
- We provide assistance and resources that they can consult to obtain genealogical information.
- We provide inexpensive used books that they can purchase if they do not qualify for free membership.

Most seasonal residents seem very appreciative of the services we offer. They find that they don't have to wait as long for the bestsellers as they do in the city. They don't have to bring a large quantity of books from their home library as they can replenish their supply here. They don't have to worry about getting back home to return their books on time. They appreciate the fact that we allow telephone renewals. They often put their books in the book drop as they head for home. Our local history room has been described as having the most information per square foot of any place the visitor has seen. If the weather is poor, they don't know what they would have done without us.

Sorry I am only a secretary for an part time library and I have not had any contact with the public

Very few tourist have visited library

We have many tourists who own vacation homes in our area and are regular library users during their stay here.

The Peterborough Public Library sit eh gateway to the Kawartha Lakes tourist area and located on the Trent Severn Waterway. As a result, we are used to seeing an increased number of tourists in the summer months. We give out copies of local information such as maps or information on restaurants and stores. We also receive a great many visits or enquiries from genealogists who are researching the Iris immigration to this area.

The only tourists we get are relatives or friends of residents. They use their host's cards to get books on rare occasions. The visiting hunters don't use our library.

Many of the visitors are genealogists or want to use the library's Internet to email family back home. During the evening and weekends when the tourism office is closed, the library does provide information for tourists.

Personal Experience

We have one American tourist that uses our library and every year at Christmas he donates \$100.00 to the library for the excellent service he has received during his summer stay in our area. We welcome all tourists into our library and offer them the same service that we offer other residents. We ask for a \$20.00 fee for one family to use our services and \$18.00 of that fee is returned to them at the end of their stay after all materials have been returned to us. No one has ever complained about having to pay this deposit fee. We feel that the deposit fee is necessary to ensure that the materials come back to us.

Most tourists to our town are here for fishing; they do not seem to be drawn to the library for any services. We do attract other tourists who want to check their email or to research family history. Our town is less than 1000 people so a lot of information about events is passed on word of mouth and not through brochures.

Most tourists are looking for directions or wanting to use Internet/Email at our library. Some look for genealogy information & local history.

Now that the marina is open, tourists come to the library to use the internet to keep in contact with their families and friends.

The Rideau Lakes is an area of immense historical importance. One of the biggest tourist draws we have is our information on history of the canal and also genealogical resources. It is amazing each summer how many tourists are here specifically to research family history in the area or enjoy the canal history. We also find that Internet use - checking email- is one of the busiest services we offer to tourists and cottagers. The cottagers and campers like the summer childrens' programmes and crafts too.

Lost materials

Visitors to our library request local information more than anything else...maps of the city and area and how to get to local tourist spots. They tell us that they come to the library because it is a location they feel comfortable in, they can check their e-mail contacting home (for free here), they know their queries will be answered promptly and respectfully, and they can relax, catch up on the news, read a magazine, wait for the next bus/plane etc. We are very close to the marina here and many people dock and walk to the library. We have always had positive feedback from all our visitors and do our best even if there is a language barrier.

Tourists, especially Europeans are amazed at the free access.

All the tourists who use our branches are amazed at two facts: 1 - we offer free internet use & have connectivity at our small branches. 2 - they can access best sellers almost immediately.

Tourists are often fascinated by our historic Carnegie Library. Many tourists come to the library because they are frustrated about the difficulty of locating tourist information elsewhere and find library staff more helpful.

Most of our short-term tourists use the Library for email access. Seasonal residents (cottagers) use full Library services.

Grandchildren visiting grandparents-providing a service to seniors!

Most tourists comment on "how great to have internet access" at almost every library. I've had people in from Sweden, England & Germany, they contacted home via email.

People from Toronto seem to think that their Toronto library card should be valid in our library!! People from large libraries, such as Toronto, expect the same level of service in our small library- we do not have the staff or funding to provide such.

We get a lot of visitors to our local history collections. I call them visitors you call them tourists. People use the collection for genealogy and also access special collections by email.

Tourists are always surprised to such a large selection of best sellers at our library as well as being able to access the internet

We have two groups of tourists, those who come here because we are close to the Stratford Festival, and those interested in the heritage stone architecture. Many wish to access email, or information regarding bed and breakfasts and restaurants.

Sometimes they don't return the material they borrow.

Our libraries are really the only source of community/historical information within Tay Twp. therefore tourists approach us for everything from where do I find, do you remember this person who used to work on the

Personal Experience

railway, to a simple can we use your washroom facilities. We make every effort to direct tourists to places or people that will provide them with any information we cannot.

Tourists are constantly commenting; "what a nice library you have here". The more tourists there are in Libraries, all the better. The public can see what a strong institution Libraries are, and all the services they have to offer.

I have not worked a tourist season - being a tourist I appreciate being able to utilize a library for certain services.

Tourists are very grateful that they can access the Internet at the library. I would have to say our technology is what they appreciate the most. Our tourist centre is just beside the library. It is almost always a positive interaction when tourists come through our doors. They have praise for our beautiful town and admire our library. Seniors are an up and coming group that are often accessing the Internet for the first time to e-mail their family, etc. It is always a pleasure to assist them and is a wonderful way to get them onto the new technology.

On our WEB page we have a link to money exchange and have had several Americans come in to see us and we were told when they saw how much their money was worth in Canadian they decided to holiday in Canada. So I think it would be a great idea to have this link on any web page that is tourist orientated. You can see this on our web page adss.on.ca/thesslib

We have quite a few tourists who are here searching their family tree - our resources are a big help to them.

Tourists are always surprised and pleased to find themselves treated the same way as local residents.

Tourists routinely use the services of TPL: -Strong interest in free internet access to answer email/use of service increasing

Strong interest in newspaper room to access international newspapers and news connect to read international newspapers online. Visits to special collections: 1. Genealogy/local history collections 2. Maps-topographical for canoers & backpackers
3. Osborne Collection of early children's books 4. Merrill Collection of Science Fiction, Speculation & Fantasy.
5. Arthur Conan Doyle Collection 6. Art Room including the Canada Trust Audubon Collection and rare books & manuscripts in the performing arts. Recently a Belgium film group visited to view the screenplay collection in performing arts.

* special collections are listed in travel guides eg. fodor's.

Our interaction with tourist have been very positive

We have some wonderful people who consider our town to be their summer get-away. In the past few months, we have suffered a devastating loss of our entire Library and the response from our "regular" Tourists was wonderful. We received cash and books donations from as far away as Ohio and we were heartened to know what our Library means to the visitors to our area. We are fortunate to have a local historian living in town and her books are a source of great interest to the Tourists.

We are on the Trent Canal & email is used a great deal by boaters. A Rotary exchange student from Japan has kept daily contact with her family and friends (especially since Sept. 11) by using our email. Tourists often stop looking for local info (especially when it is after hours for the Tourist Info Booth). Tourists especially enjoy our ongoing Book Sale for stocking up on reading material. We are often asked for recommendations for restaurants and places to stay

As our Library is only open on Monday and Thursday evening's tourist/cottagers have the option of dropping returns at the librarian's home on the weekends.

Most tourists at our facility are here to see the building. People appreciate the Victorian Gothic architecture and its clock tower with a clock that is over 110 years old and still keeps the correct time.

We have always had a very good contact with the tourists.

This community is highly multicultural, and many visitors are those coming from overseas to visit family members. Other visitors are business people on short trips, families visiting recreational theme parks, or people coming to visit conservation sites or our cultural sites of national significance

Our visitors have commented on the collection that we have as well staff assistance. Often our summer patrons say "goodbye" before they leave for the winter, showing how much they feel a part of our library. Many people are also impressed with our monthly art/craft display and come to visit for this reason.

Because we are primarily a tourist-based community, we get a lot of visitors during the summer. Most of these visitors want three things from the library: internet use for e-mail checking, children's programs and book lending. Most people are quite upset that their town or municipal library card is not honored at all libraries.

Personal Experience

Alberta is starting a provincial library card. This would benefit tourists who have a library card in their own community. That card could then be used as people travel across the province. I understand this would be different than a tourist card because it would only be honored for people who live in the province.

I get very few tourists here who actually want to borrow books. Usually the tourists who come to this library want to check their email (especially the European tourists) or want to admire the pretty little library or they are library staff who want to compare notes.

Many visitors want to keep in contact with their homes and find it useful to be able to use the email services free. A great many of our visitors have come to the Library do genealogy research and are greatly impressed with the support and assistance they receive from the staff.

The tourists are very appreciative of any assistance than we can give them. My assistant actually had a tourist send her a floral arrangement after he had left the Library. What a nice gesture!

This is a very small library, our most memorable tourist was from Tasmania, visiting family & came to the library to use e-mail.

The Whitby Public Library is an unusual case because we have a separate branch, which handles tourism and community information. As a result, we deal with thousands of tourists throughout the year.

Many tourists have used library website, genealogical records, tourist info, maps & microfilm.

Many people are amazed at how much excellent material we have in our small rural library. They often say they have to wait six months before they get the latest books, but they come to the cottage and often we have it. Business people love to be able to communicate with their offices in the big city while they are enjoying life up here in God's country. Several are looking into how they can spend the summer up here and still do business using the Internet.

The tourist that have walked through the library were once just admiring the building the library is located in.

As a downtown, border-city library, tourists use our public Internet stations to access email. Tourists also come specifically to use the historical and genealogical collections.

Being a very small community the "tourists" become very much a part of the library. Most of the assistance we provide is provided in a very informal manner. ie. " Just ask... and if I don't know I see if I can find out" I find a great interest in local history, with many people looking for family roots. Again because of the smallness of the community I can usually locate a "local" who can provide the person with personal information regarding their family. I have had people come in to use the computer to map out the next stage of their journey, use the computer to pay bills, and to keep in touch with family.

We have many visitors from across North America who come to conduct genealogical research. We have created on-line genealogical and historical information to promote such visits. This includes indexes to local genealogical information and on-line exhibits on items of local history with wide appeal. These exhibits are attracting additional interest. The Beaver Magazine, for example, is using one of our exhibits in an upcoming article.

Feedback

I think it would be quite difficult to implement an Ontario Card for tourists.

What was the purpose of this survey...and how can it benefit our library or who does it benefit? Please email me the results of this survey NCLIB@NETROVER.COM thank you - miigwetch

Couldn't note in survey -we have 2 main resource libraries and 2 branch libraries, for a total of 4 -Only 2 of our branches are totally accessible -one is partially (when the lift is working) accessible and one is completely inaccessible by wheelchair.

Our tourist traffic has increased some over the last few years as word spreads of free internet access available at libraries

Only one thing - we received the email asking us to complete the survey and that it was going to be mail to us. Then when we finally received the mailed copy it encouraged us to fill this survey out online. Why wasn't the URL for the survey provided with the initial email? This would have saved a lot of time!

I was not sure if you were asking whether we loaned out our VCRs and TVs or whether we had them for in-library use by tourists. We don't have conference rooms or theatre space but we do have a computer training room and a sizable community room that tourist and residents alike may rent. You didn't ask specifically; but, we do offer Internet training and computer workshops to anyone who would like to attend. Some are fee based. You also didn't ask about scanners. We have two for public use. This could be useful to those who want to e-mail pictures of their holiday.

Information provided on number of tourists and why they come to our area are guesses. No one in the community keeps this information at the present time.

Not a very difficult questionnaire to do very informative itself

Libraries generally have to budget carefully for all aspects of their services. If more extensive tourist information were to be distributed in main libraries for eg. they would require stands and storage space for brochures, flyers etc.If stands were provided of all sizes and configurations and the pamphlets/brochures were centrally stored and replenished, public libraries might look more favourably upon extending their support to this idea. We supply Shaw and Stratford Festival brochures to our patrons as well as more local theatre initiatives and a fair amount of space is required to store the boxes and time is needed to replenish the supplies as required. What is needed more is advertising the fact that libraries have the resources to find out information for travellers and that we do house quite a bit to start with. Patrons just don't know about it. I would favour more publicity for this aspect of libraries as opposed to the furnishing of a tourist card. Also a provincial library card is being considered and this would allow a resident of Ont to borrow items in any library in the province. This might be a good first step to see how this venture goes.

I would like more information and background on the proposed tourist card - what it is to be used for, how and why.

The number of tourists is hard to estimate if you consider how many people come here for hockey tournaments, skating competitions and curling bonspiels.

I picked up a few hints to make this library more welcoming to Visitors. Thanks

Very difficult to comment on a tourist card when it's the first we've heard of it. Explain why it's necessary vis-à-vis libraries. Doesn't make a lot of sense to spend the money to develop something that isn't needed. Could be used for paid attractions (amusement park, festivals) but not libraries.

I apologize for being late with the survey; I hope you can still use the information.

The questionnaire was easy to complete and of a timely nature.

Some of the questions and options were too limiting. For example: We charge a temporary resident fee but this is refundable upon return of the temporary card. I would have appreciated more room by the questions themselves to comment more fully. I will be interested in finding out the results of the survey! All the best!! And thanks for the opportunity to comment.

Sorry the survey is late but the library is in the process of moving.

In terms of the demographics of tourists, we are unable to capture valid information at this time. Unfortunately, the set up of the survey did not allow for us to respond in this manner. As a result, the answers may be skewed in that we have indicated "none" for the various categories. You may want to revise this part of the survey for future use.

This is a good idea to survey how very much libraries in particular work with tourism issues. Of course small rural communities rely on libraries to be the "hub" of their area. We are close to the fort erie/buffalo border and situated on lake Erie and as such do have a fair number of summer residents Marshville festival labor day

Feedback

weekend events entertain many people

I don't see any need for these cards you are talking about -- they seem excessively "big brother-ish" to me -- unless other libraries are more restrictive in the services they offer.

Difficult or almost impossible to answer the sections about the frequency of tourists to the library by age or by geographic location.

Not as well suited to a multi-branch system as a single site.

let us know the results of your survey.

Tourist cards should only be issued on showing current and traceable identification, perhaps supplying a credit card number in case of lost or damaged material.

This survey made us aware that tourists are very important to our library.

Nothing at this time

We are in the process of automating and hope to be live in 2002. Some of our policies will change at that time but we hope to continue to serve the tourists as fully as we do now. Information via the internet is certainly the way to reach tourists and provide information. Website with up to date information are vital.

no comment except it was nice to be able to do the survey on line

I have no idea if the figures I guessed for the number of tourists visiting our region are accurate. I don't have time at the present to research that number for the survey.

A lot of this is pure guesswork, so of limited value. I have no idea how many tourists visit this community per year. I tried to put "Don't know" but then was not allowed to proceed. So I just picked a number out of the air. It's not real information. Also we have never counted how many adults or children are tourists visiting the library, so categories like "Few" are pretty meaningless.

Due to the fact that public libraries are municipally funded in Ontario, and that funding levels are so extreme, the introduction of a tourist card must be carefully considered vis-a-vis a library's resident/non-resident catchment area.

I found the question Part VI, #24 - optimum validity period difficult to answer. One year seems too long and yet I know one month is not sufficient for some park visitors.

Concerning the tourist card, my concern would be with tourists not returning materials lent to them. If there were some sort of fund available to protect libraries in such an event, I would be more than pleased to offer such a card. This may be the case for other libraries and such a fund would offer a much greater participation rate.

We are not a big tourist area.

This was a good survey. We like to see culture and tourism working together whenever possible. We are a small community but tourism is growing in the north and we should be able to work together without duplicating services.

This survey was very easy to fill out. I liked that.

Tourist information is currently provided through the local museum and while I can see the library augmenting this service, I do not wish to take it over entirely.

some of the statistics and service information provided applies to seasonal residents and not to visitors. Visitors have limited privileges. Stats are average guesses over the year and would be much higher in the peak summer months

We have a lot of tourists during the summer months, but the remaining of the year we just have a few.

For the annual tourists estimate so high 12 000 people. We have a "zoo"

From the questionnaire I understand the Ontario Card for Tourists to be something incoming tourists can obtain and would fill out in the expectation of facilitating access to library services. Such a card would not facilitate access to this library, as it wouldn't change their entitlement to services. If the objective of the tourist card is to promote use of libraries for research, net access, temporary access to loans etc. I would prefer to see money invested in general promotion to tourists and business visitors about Ontario's libraries.

I don't feel enough background information was given about what a "tourist card" would mean to a tourist and why we need one.

I feel the survey is fine and I hope I have been of some help to you.

In our area tourism visits occur mainly in the warm months. Visitors really appreciate the internet access. Genealogy visitors take up a lot of staff time and expect some form of help.

Feedback

I applaud your efforts in undertaking this survey-it's a unique idea-I just personally can't see it's application here. Thanks for including us.

I consulted the two Tourism Information Centres re the questions about reasons for visits, and number of visitors. The number of visitors is very difficult to estimate. Both centres can give statistics on numbers of queries at their centres. However, the Provincial Tourist Centre sees a lot of people who are passing through Barrie to other destinations, and the local visitor and Information Centre would not necessarily see everyone who comes to visit. At the large annual events, which attract thousands of people, it is difficult to tell who is local, and who is a visitor. I tried to confine my answers relating to Barrie itself, as that is the major population that the library serves. If we were talking about the surrounding area, numbers and attractions would be different, eg the ski hills which attract lots of visitors, but which are not in Barrie proper. Re the questions about visitors accessing children's programs and workshops in the library, I answered no because most require pre-registration. However, if anyone happened to hit a drop-in program, they could certainly participate.

I think libraries are a great place for servicing tourists but a concern would be funding libraries as service centres for tourists. Municipal support would be important.

Let the tourists know that the libraries can play a big role in tourism...tourism centres, tourism camps, hotels, motels, etc.

Re: Proposed Tourist Card. It is not clear whether this proposed tourist card is intended for library use only or for other services. If other services are to be included, what are they?

Our library has benefited greatly by being a Community Access Programme under the Industry Canada programme. It has allowed us to have better computer facilities, contract help and has expanded my knowledge of the value of computers in small communities.

Special Collections
Local History collection and multi-lingual collection in 17 languages.
Ojibway Language Resources
English Non-Fiction. English Fiction. French Non-Fiction. French Fiction. Children Fiction French & English. Encyclopedia French & English
Local history collection.
Local history collection in print and also a digital format on the history of Steep Rock Iron Mines (Closed in 1980)
The Barrie Public Library houses the collection of the Simcoe County Branch of the Ontario Genealogical Society.
Information Barrie, which is a service of the library, is the Community Information Centre for Barrie. Information Barrie is a member of the Association of Community Information Centres of Ontario.
Local history inc. local cemetery listing
Both branches work with the Township to offer Parks & Recreation programming.
Art Gallery as part of library; UEL & local family genealogies
History of Matheson special collection
Local history collection.
Local history extensive mystery collection
-Local newspapers (from 1870"s); local history; genealogical support; programs for children are open to visitors.
Library is hosting a marine based public internet site on the M.S. Chi-cheemaun ferry service.
We offer Burk's Falls and surrounding area local history information.
Family Archive CD Collection Ivan Cleaver Postcard Collection (historical Burlington postcards) Files for Burlington families and historical homes Historical Maps Tweedsmuir Histories for local area Burlington newspapers, etc.
Local history collection
We have several binders of historical pictures of pioneers of Chapleau and area and historical buildings.
Local History collections, Kent Branch of the Ontario Genealogical Society is housed in a separate operation on 2nd floor of library adjacent to McKeough Local History Room; on-line catalogue is coming soon; have Outreach Services for shut-ins (not listed in your list) ;HRDC workstations with Internet access; Friends of the Library groups at Central and Dresden branch
We have an extensive native collection and are in the process of setting up archival materials dealing with the history of the Chippewas of Georgina Island
The Drummond Exhibit - collection of information on Dr.William Henry Drummond and many of his books. Collection of photo albums and newspaper articles, obituaries, articles of the past and present. We have on display a large collection of paintings done by local artists, most are for sale.
No comments
Cornwall Room also includes the collection of the Stormount, Dundas and Glengary County Historical society as well as that of the local architectural advisory committee.
WE CARRY THE COLLECTION "THE HISTORY OF CURVE LAKE" WHICH IS A 3 VOLUME EDITION. IT IS ALSO NOT BEING PUBLISHED ANYMORE. ALSO WE HAVE TWO BOOKS WRITTEN BY THE CHILDREN OF CURVE LAKE ABOUT LEDGENDS.
We have some local history on the Rathbuns(Deseronto was a large town at one time when the Rathbun Company and other business were here; Mohwak Territory. However this is run by one volunteer. Requests are met as time and availability of information permit
Local history, local genealogy

Special Collections

Local history, mining books from MNM & development. Seniors resource centre(video and books)

Toy Library Resource Centre located in lower level of Library. We are also proud that our library is still a small hometown full service library with personal service for all who enter our facility.

All of previous page and more

Local history of Angus area and Township

Extensive local history collection - cemetery and genealogical records, picture and slide histories, family histories, heritage site information

Microfilm of local newspaper

Special collection of wildlife paintings, posters and sculptures of local artists.
Extensive local history collection.

Local historical information are available at the library

Tweedsmuir History of East Luther Grand Valley.

Hard copy and microfilm.

Microfilm/fiche of local newspaper dating back to 1902.

Archives covers Town of Gravenhurst

School visits for book exchange.

Collection of photographs re: local history and mining
limited genealogical and cemetery listings

Local History Collections

Local history, N labour council (??), Mental health

Some of branches in the system hold the collections of the local Historical Societies

The Georgetown branch of the Halton Hills Library houses the archives of the Esquesing Historical Society. This collection also includes over 10,000 photographs.

Hamilton History

Tourists are particularly attracted to our genealogy collection

We offer after school tutoring program for children from grade 1 to grade 8. All the help is done with volunteers from High school.

We hold the Cookstown Tweedsmuir history books, which are a superb resource. We created a by-law database that runs on the Town's web site. We created a CD-ROM and Web Site entitled Native Peoples of Simcoe County. The work provides a historical overview of the settlement and migration patterns. Look under Local History on the library's website www.innisfil.library.on.ca. We created a database, which holds historical photographs and essays. The local historical society is using it to place all of the photographs from its document centre onto the web. Fully searchable. It can be found at www.ibidnet.ca

Jus Jordan Artifacts Collection

Mohawk language learning materials

Native material in all formats

Free membership no matter where you live

Our library had a local author Ralph Bice who passed away in 1997 and received the Governor General Award. We have his books. Our library is at the centre of where we have three access points to Algonquin Park down the hall from the MNR office where all of the tourists go before heading into the park.

Local history collection.

Grace Schmidt Room of Local history

County Archives

Art Gallery is part of library

Extensive local history collection related to immediate area.

Local History Collection

John Lunau Heritage Research Collection

CNIB Service for visually impaired people

"Early Years in Markham" program for children & caregivers

We have an Art collection of The Group of Seven; coin collection; collection of fauna and flora; large print collection; collection of a few German books; local history books; copies of books produced by local

Special Collections

authors;

Our branches are located throughout Middlesex County in settlement areas and communities. Local history, public access internet, trained staff are services we offer.

Special collections: local history collection, career information centre and tours, small business collection (and a liaison with the Miss. Business Enterprise Centre), Consumer Health Information Service, Visiting Library service, Parenting collection, extensive business directory section, quick information service

Aboriginal native reference material

Aboriginal cultural drumming, singing & dancing - community youth group "Little Eagle Feather Drum Group"

- Ojibway

War Veterans Display and Remembrance Day activity

Local history collection

Firstly, our library is a First Nation library, lacking in many materials that other libraries take for granted. We have been in our new arena building since 1997. The only "foreign" language we offer is the first language of this country, Ojibway, (no, the first language is not English or French.)

Casino Rama went into operation in 1996 and while there may be millions of visitors to this community, it doesn't necessarily reflect on library attendance. We have summer residents who use the library for our fiction collection and students who use the library for their native studies program at university.

Local History Collection. Archive of Local Newspaper

WE HAVE A COLLECTION OF LOCAL HISTORY BOOKS AND GENEALOGICAL RECORDS FOR THE AREA.

Sawford-Dye ART Collection. Carnegie Library with unique Architectural features

Local History (includes 200 Digital libraries) Sir Fredrick Bauting material

Community Information - directory and information about local organizations and events

C.A.T.C.H. - Community Access to Consumer Health - books, magazines, pamphlets, videos, etc. and internet access stations dedicated to consumer health information and events.

Large Local History Collection including the Casino Niagara Cares Regional Heritage Collection

Our local history collection, including genealogical records, is recognized as being an important resource for researchers as it contains (in microfilm format) copies of the major collections pertaining to the history of the Niagara-on-the-Lake area. The microfilm has been gathered from the National and Provincial archives, the Library of Congress the British National Library and several other international sources. Researchers have told us that it is like "one-stop shopping", they can find in our collection resources that normally would have them visiting multi-sites to obtain. The information gathered is unique to Niagara-on-the-Lake, not the Niagara Region as a whole.

Local history collection

Ontario Genealogical Society houses local collection in the library

Local history collections. only 1 of 4 branches has wheelchair accessibility (not main branch)

1. Horticultural Society Books

2. Local authors book collection

Oakville local history collection

Automotive manuals from the 40's

Extensive genealogical holdings; material on R.S. Mclaughlin Founder of G.M. in Canada

Ottawa Room (local history room); special health, business and job finding info centres. Currently also have 1 bookmobile that travels across the city offering services to those who cannot come to a branch.

The Ioleen A. Hawken Memorial Local History and Genealogy Collection, and deposit collection from the Bruce-Grey Branch of the Ontario Genealogical Society; Toy Yard and toy-lending library.

local history; wireless network connected to libraries and municipalities

Superior Local History Collection

Ship that Houses Picture Books & a Seating Area

Local history collection and

Genealogical research. Microfilm reader Printer

Discovery Harbour Collection - 8,000 records of 19th century naval and military history. Local history

Special Collections
collection on Penetanguishene and area
Large section of Christian Books
Local history
Peterborough Collection (local materials of interest to researchers and genealogists).
Collection of local history - several volumes titled Tweedsmair History
Local History
The library offers a local history room for genealogists and other people researching the history of the area.
We have a great and friendly staff!!
The library houses a modest collection of photos, scrapbooks and other local history material. These include Trenton Assessment records (1890's-early 1960's) and memorabilia on the HMCS Trentonian, a ship sunken during World War II. It has also produced the Trenton and Area files, a collection of newspaper clippings on many aspects of local life. The library also offers access to such genealogical resources as a Birth, Death and Marriage index to the Trenton newspaper(1867-present), BDM indexes to some Brighton and Picton newspapers and a fully microfilmed edition of these same newspapers. Finally, the library holds local census reels and has a copy of CEMSEARCH, a database holding cemetery plots In Northumberland and Hastings Counties.
We have a local history collection.
Unique local history collections and family histories
We have an exceptional Archives Collection representing many facets of our community and a well-indexed local history collection. The Ontario Genealogical Society, Sault Ste. Marie Branch houses their collection with us also. Our Genealogy Resources are well known across Northern Ontario and Upper Michigan.
Scottish History
We offer shut in service to those who can't come in to our libraries. We also have special local history collections (print & pictures) at all our branches.
Local history collection.
Local History
Not Applicable
Local History and Genealogy
Excellent collection of Canadian and local history & genealogical materials related to St. Thomas & Elgin County.
Summer program for kids sponsored by HRDC. Pre-school program run by parents (15 years). Monthly art exhibits in board room (organized by Friends group). Monthly craft display in foyer cabinet (organized by Friends).
We have a 'Chalmers' collection- the name given to a specialized, separated collection of books, magazines, videos and reviews about Shakespearean/Elizabethan Theatre
North Eastern Ontario History. Local History
First Nations Collections
We have two publications available for sale. "The History of Jackfish" and "Terrace Bay: the first 50 years"
Local history collection-family histories-unpublished
We have a collection of information on pioneers to the area
We have collected historical pictures of Thessalon and they are 8" x 10" framed pictures covering most of the library walls plus 14 much larger pictures that have been drawn by local artists. Approximately 175 pictures in total.
LIBRARY COLLECTION OF THE ONTARIO GENEALOGICAL SOCIETY NIAGARA PENINSULA BRANCH
Ontario Genealogical Society local resources, local history, obit files, index of local newspapers
Materials relating to the history of the community.
Merrill Collection of Science Fiction, Speculation & Fantasy

Special Collections

Arthur Conan Doyle Collection

Osborne Collection of Early Children's Books

Canada Trust Audubon Collection, Art room, Baldwin room, Genealogy & Local History Collection, Map Collection

Athens Reporter Newspaper on microfilm

Art work by Crawford Slack

Women's Institute histories for Colborne, Ridge Road and Castleton.

We have a comprehensive collection of local history that has been published locally.

N/A

- local history

Local History

Black Heritage Collection

WE OFFER FULL MEMBERSHIP TO PATRONS REGARDLESS OF WHERE THEY ARE FROM AT NO ADDED COST.

GENEALOGICAL INFORMATION IS AVAILABLE IN HOUSE INCLUDING ON-LINE.CEMETERY RECORDS ARE IN HOUSE.

A SHARED(WELLAND PUBLIC LIBRARY) DIGITAL SITE IS ON-LINE RE WELLAND CANALS, MARSHVILLE FESTIVAL HISTORIAL SITE

Workplace (How to). Print collection on cancer

The Elmira Branch houses an up-to-date and thorough collection of printed publications (newspaper clippings, doctoral theses etc) that have to do with the environmental concerns surrounding a local industry - Crompton (formerly Uniroyal).

Extensive collection of maps and historical documents on the development of the Welland Ship Canal

Rare Magic Collection

We have a wonderful collection of local area history, which people thoroughly enjoy and it helps with genealogical searches.

We are collecting First Nation's materials. Such as books, video's and cassettes.

Automotive history collection; community archives; community museum; local history collection; digitized collections accessible on home page.

Library has begun archiving old photos of people and places.

Large local history collection including digital texts and resources available through the Library website.

Suggestions

More information re: directions, local attractions; signage

CDs and DVD's should not be loaned out to tourist as it is difficult enough for regular patrons to bring them back. Have a charge paid by the temp patrons to receive books from other libraries by postal priority post if library does not have the book.

A new bulletin board. Have a website connected with the tourism websites. Have the tourism and library buildings amalgamated (thereby having the funds and information resources in one area)

Modem hook-ups; more local tourist information; services available within the community

Tourism kiosks

Closer links to City tourism office - sharing of information

We should have more information available for travellers - about the area and services available

Probably having an annual update of all the local business/restaurants/hotels, etc. - what service or product each provides, where they are located and how they can be contacted (ie/phone/fax numbers, email, website) would give the tourists an idea of what the community has available.

-We have had requests for souvenir items about the library eg. postcards etc. and tours of the Toronto reference library and email access for visitors.

More Internet access; assistance with programming; grants for microfilm readers etc. to help with local genealogical/historical information; assistance with publicity

We are soon going to incorporate the tourist info booth in the library.

We are working on a portal that will provide events and attraction information on a Countywide basis. Funding for this type of local initiative is extremely important for residents and for tourists.

Could translate fees and other computer usage rules into multiple languages

Non-available at this time.

Many visitors come for family and/or genealogical research

Tourists are transient. Lending of library material would not be an appropriate service to provide to tourists because of their transient status. However, the unique collections of public libraries should be promoted to tourists. This would include historical and genealogical material in particular.

We need to make a more visible effort to let tourists know what information we can provide them about our community, especially after 5:00 p.m. when the tourist both is closed.

Make sure all libraries are listed small or large and that all services and hours are available

Because our library is small and our staff consist mainly of one person at a time on duty. I can't see we could do much more than we do. One great service we provide is the only public restrooms in town and we have the only public internet site for 15 miles. We could find a spot for more pamphlets re area attractions as we now only display poster of happenings locally.

I'm not sure? Me as a tourist in another town or city, i don't seem to go to the library. I'm not sure what to do because tourist don't stay that long to borrow any items, they are here just to see what the library looks like.

My own experience with travelling would suggest that on extended trips, patrons would be most interested in paperbacks, or local attraction information rather than videos. Audio books would prove attractive but unless a special "tourist" collection is created whereby tourists could pick up an audio book in C-K and return it in North Bay for eg, I don't see how safe and timely return of materials could be accomplished.

Better local advertising.

Online resources - where to find tourism information on the web.

We would like to see more brochures of local businesses and local directories for distribution to the public.

Pamphlets depicting the surrounding area and informing tourists about the local attractions can be displayed in the library.

Suggestions

Chamber of Commerce tourist centres often ignore the potential for local libraries to provide tourist info when tourism centres are closed.

We could make a better effort to work with Tourism Sarnia/Lambton.

Sign to welcome Tourists to the Library. Visible signage of CAP site

Perhaps having the card automatically waves out any of the town fees.

We offer tourists, non-residents and residents the same services.

Could have posters to indicate our services to the tourist & all tourist information booths should have information on local libraries.

More emphasis on local area information, what is needed in Hanover is some type of attraction besides the slot machines. We do have trails, but on a rainy or cold day there really isn't anything to do in Hanover but shop and go to the slots

Promote the internet we have; promote the library by giving out a list of libraries in the area they are on holiday

Publicity is our biggest need — letting visitors know what services are available at the library.

Our tourism booth is closed from Labour Day until May. It may be useful if they posted where tourists could go for info when the booth is closed. There is no communication between the tourism bureau and the library, maybe some ideas on working together would be beneficial.

Advertise the availability of the Library's services.

I don't know

Local tourist information centres need to be made aware of the services offered by the libraries to tourists (eg email access). Libraries are also a place to relax etc and visitors need to be told where the libraries are and the hours. Local history sections need to be enhanced (organized and developed) with take-away materials for tourists too. I'd also like the grounds to be made into something of a park-like setting where tourists can come and relax after shopping downtown.

Promoting email access for tourists would be beneficial.

Tourist information centres should all promote the local libraries. We donate used books for our info centre to sell cheaply to the public.

Many tourists in the summer use our library to do genealogy work & many visitors take part in our children's programming.

Financial support for enhancement service & increased access. Tourism online portal development could be a library function with financial support A part time staff dedicated to marketing & public relations & gathering of community information.

I don't think it is unfair to charge tourists a small fee for a library membership, if they are only here part of the time and do not pay taxes to our community. I am extremely busy in the summer months with all the extra people which I like because it helps bring our circulation up and they seem to be happy with our library & what it has to offer even though we are so small.

Need to survey our tourist clientele in order to increase awareness of our role as a source of current tourist information. In the Ottawa-Hull area, tourism has a massive economic impact & we need to show that we are contributing to the vitality of the tourist industry.

We could promote our community in the winter months when our information centre is closed. Chapleau has a very active snowmobiling club, we could promote with brochures & maps. We have an online directory of motels, restaurants in the area.

Have local Tourist Information Bureau refer tourists to our library.

Suggestions

Staff needs to welcome tourists in a special way. They always seem especially grateful for any courtesies extended to them.

A tourist card is nice but a provincial card for the residents of Ontario would also be great. But any initiative involving libraries should also include funding to compensate us for doing the job of provincial and federal agencies. Unless that happens, our first priority is to serve our permanent residents.

Finances are always an issue. With additional funds we would be able to purchase more modern equipment to better serve all our public. Also we are working to have our holdings on-line.

We could carry more local info for tourists. Have a formalized policy for seasonal resident memberships. In general, there could be more publicity/encouragement that tourists can use public libraries for many services.

We try to make sure our WEB site (library & town) are kept up to date and show any events that are coming up.

By having each of the branches participate in producing a leaflet which can be handed out at each of the branches which would include information on each of the areas covered by our area, being The West Grey area of Grey County. My daughter has already designed her own website which includes the library branches in West Grey as well as a genealogical website for the County of Grey. She has also designed a website for the West Grey Public Libraries and it is really amazing how many people have accessed these website over the last year alone.

We need more access to expertise, training and broadband networks.

A kiosk or display unit could offer information on local tourist attractions. However, this would be a duplication of services since the local Ontario tourism office is only several blocks from the library.

Internet access for tourists would be good if a "valid tourist card" was presented.

See above.

Sign outside village advertising CAP site at library

The best way to service is via good web sites. That allows tourists to research their visit, also access local history and other resources, which need to be digitized. Providing public access internet is also valuable to tourists who may wish to check their email. Once they are doing that local brochures and staff contact are valuable resources too.

We could be open more hours.

Develop a page for visitors to the Town of Lincoln on the library Web site to act as a portal to all other similar library pages across the province. Post CAP site signs prominently outside the library. Expand alliances with other organizations involved in the tourism business in the immediate area to determine how the library can best contribute in response to the ever-increasing population of seasonal visitors.

Staff from the tourism centre could maintain our pamphlet rack with current info. Ensure that library locations are listed in local attractions of the community.

We'd like to have more flyers about local attractions and craft stores (which offer their products during the tourist season.)

More information online regarding Municipal maps and topographical information online. Our area is very Eco sensitive and many people want to know more about water flow and land quality.

We display pamphlet information from York Region Tourism in the library - could have special display rack just for York Region Tourism. We could have links from the library home page to York Region Tourism and other tourist sites.

Our unique village history needs to be more accessible. We need an extra person or funds to work on this project.

Through more advertisement and standardization such as the government Cap Program.

Suggestions

Our area is small and we cannot offer programs for tourists.

Promote the internet we have; promote the library by giving out a list of libraries in the area they are on holiday

Any enhancements to our library system could benefit tourists, but, unless significant financial incentives are provided, it is unlikely we could enhance services specifically for tourists, when public libraries are chiefly municipally funded.

Nothing at this time

Tourists would be happy if their library card was valid (for full service) for any place in Ontario. In our library, they would like to see us open more hours, especially Mondays. (Currently, we are open 10 a.m. to 9 p.m. Tuesday to Friday and 10 a.m. to 5 p.m. on Saturday.) They would like us to have more computers as demand exceeds supply. They would also like us to supply more daily newspapers. Many of these issues are funding ones. We are in the process of improving signs directing people to the library in order that they can locate us easily.

Additional staff and funding would go a long way!

Advertising; improved facility access; air conditioning

If a tourist card allows access to libraries and resources, there should be a set standard as to what access is allowed (all libraries) How do you establish what is allowed? Small libraries do not offer the same resources as large libraries. If you allow borrowing from any library, who and how policies overdue materials not returned.

More funding for longer hours.

Most tourists don't visit a community to use the library (though we have had a few exceptions to this rule-- people who come for genealogical research, for example). They want to use the e-mail and to have a place to bring kids on a rainy day. They also assume, rightly so, that libraries will have knowledge of their own communities and can suggest places to stay or visit. I'm not sure that granting visitors full membership is something that they expect (though they may be pleasantly surprised). Granting a tourist card may be creating a beast that nobody really needs or wants, particularly since most libraries don't offer the same services to neighbouring non-residents.

We are looking at becoming a downtown satellite tourist information kiosk in partnership with the town of Oakville.

Services could be enhanced at our library by adding more open hours

Training for staff.

Workshops on topic at OLA Conference would be useful.

If funding was available to allow increase a staff time to focus on programs/services to tourists.

Distribute information re events and institutions

More cultural events could be held to bring people over from the mainland who would be interested in learning more about First Nation culture and traditions. In the form of workshops powwow etc.

The main thing is to advertise the services we already offer, especially the Internet access. That has brought in more tourists to our library than our regular services ever have.

I think Libraries should be more prominent in terms of being recognized in the community. Signs on the Hwy. and in cities/towns similar to hospital and museum signs, would give the impression that Libraries are for the public, not just for those that are members.

- Increase staff awareness of tourists through training
- work on staff public service skills through training
- organize materials and pamphlets that tourists might want in one location in the library.

There is already a tourist information office in town near the highway, therefore there is no pressing need for information at the library, however, we could supply more maps and tourist brochures.

We could provide signage indicating that we can/do provide tourist information, especially since the Library is open many more hours per week than the Tourist Information Office down the street.

Suggestions

I would like to see a closer relationship between the municipal tourism department and the library system. Many of the tourist information centres could be doing more to make tourists aware of library locations. I think a good effort is being made to promote tourism within our municipality by the library staff. Certainly we field many phone calls, because folk will see the Library website before they find our tourist information. In smaller communities the Board of Trade office is not open 9-5, 5 days a week, and the library will field the calls instead. I believe all libraries; including those not in tourist areas should be more open and welcoming to the travelling public. As a traveller I have appreciated the friendly library facilities across Canada (included the far north)

More internet time for tourists would help my library a lot

Sustainability/ expansion of high speed Internet services

This library would be pleased to have a tourism kiosk set up all through the year for local, provincial and federal tourist information. The material should be free, staff should be trained to answer queries in-depth, and there could be a 1-800# public access for information that staff cannot provide.

More info on the web for people to access either at the Library or elsewhere on tourism throughout Canada, the province and this area. I am not in favour of giving tourists who do not apply for temporary membership any additional services than a walk-in off the street would get, unless our funding from the province and federal government is dramatically increased to allow this.

Email access

Encourage the use of the Internet "@ THE LIBRARY." We have the technology for everyone to use. Perhaps a list of websites in the region that we could handout to tourists when they visit the library. We have it all in the north and have to get the word out at every opportunity. Hiking trails, snow machine trails, skiing, boating, kayaking, the most beautiful scenery in the world, it's all here. And our libraries are well equipped to provide information tourists are looking for. Perhaps a screen saver that is directed at tourism with our new "@THE LIBRARY" logo incorporated into it.

In our library, the services and programs available for tourists and the Tourism industry could be enhanced by additional funding to increase our staff and operating hours. We are very limited to what we can provide with only one person working at a time and only 30 hours open each week. Summer months are extremely busy and we could use four or five internet terminals for all the tourist requests for use which we receive. Many times we have to turn people away for lack of equipment and staff for assistance.

We can begin to provide more information about Programs, Services & Events available within our community.

We could probably advertise our services more effectively so that more tourists know about the services we offer them (ex. signs at local provincial park).

It is difficult in a small library to meet all the needs of tourists in the area and still meet the needs of those permanent residents paying taxes in the community. Until there is some other way of generating revenue without depending totally on the tax base, tourists will have to take the second place to full time residents.

Our CAP centres are always struggling for funding to keep the computers and software up to date and functioning. We also could use staff to man the CAP centres so that tourists or other patrons could receive assistance and training at all times that the CAP centres are open. It really boils down to funding. If the ministry wants libraries to offer more enhanced services & have libraries function as information centres they should fund us so that we can hire more staff. Libraries are becoming busier and busier all the time. The CAP centres have added 50 % more work to our jobs without the 50% additional staff to look after them. If we are going to be asked to offer more services please give us the funding so that we can offer these services well.

Have a package of locally significant sites and tourism ideas available for them. Perhaps a discount coupon could be enclosed for some of the larger attractions.

Promotion of libraries as tourist information centres by province. Greater funding to recognize and support library tourism activities. Tie-ins to GIS systems

The town could include the library whenever they promote the community for the Tourist Industry by listing the library as a public access centre, and a place for local history.

Kawartha Lakes Tourism (Greater Peterborough Area Economic Development Corporation) has an award

Suggestions

winning web site that we use frequently to assist tourists to find information (see www.thekawarhas.net) under Visitor Information. They are located nearby and have a full selection of pamphlets and brochures on this area. People who visit the library are very pleased to receive the free Visitor Information Map from Kawartha Lakes Tourism.

If the public libraries were listed in a flyer containing the principal services offered, the libraries would be more known and more used par the tourists and in the same time by the people from our community.

I am part of the township hall.

to have brochures available for lodging, such as camp grounds , bed & breakfast locations as well as tourist attractions

Having a web page. Monies to be able to promote the library and the towns local attractions

Should demand or need increase, we would liaise with local partners to facilitate access by visitors to information

Our library does not have enough staff to add providing tourist information to job descriptions. We are located next door to a tourist information centre.

A "Card" would be ideal as at the moment we are often working "on faith" when we allow library material out to a non-resident. A "card" would be (should be!) guarantee of a place to follow up should SSSS library material leave with the non-resident! Maybe such cards could be tied in with the non-residents local library.

I'm not sure about the Tourist Card - most people feel they have too many cards now - perhaps it could be incorporated in a card they already have. Good signage is very important to tourists - sometimes that is where a lot of confusion lies

I am not sure. In tourist season we are swamped with usage and we are very limited on space.

Compile a list of accommodations, attractions, etc.

Our library is open for twelve hours a week. If the library had extended hours during the summer, and access to relevant information, it could conceivable act as a Tourist Information Centre. However, current budget limitations prohibit this at this time.

Space is limited in our library so only a small area would be available for info.

Tourists need being met is fine, if there is no negative impact on local library patrons (there is just so much staff available especially in small, rural libraries). It is after all local municipal dollars that finance the lion's share of library expenditure.

Provide financing to enable the library to offer non-resident membership cards at no charge

The libraries, which offer services for tourists, should be rewarded with money to do it. The government can't give to the public libraries some extra responsibilities without giving them some compensation for doing it. The personnel of the public libraries in the province has enough to do and the libraries in the province are enough busy

I think we do enough for the tourists as it is. How about worrying about us and making our dollar be worth as much as U.S.A so we can afford to travel as they do

Ajax is not a tourist centre, but a very welcoming community. The status quo is great. Up to date knowledge regarding local area events is important for both residents and travellers.

It's promotion we need. The library is a warm and welcoming place for tourists. Well-informed travellers know this and use the facilities while on the road.

We could certainly advertise our services more ex. posters/pamphlets at local campgrounds etc.

Carry European newspapers or have website addresses easily available

It would promote our services.

Information Barrie, at the Barrie Public Library, has mounted a calendar of community events on the library's website. This would be a wonderful thing for libraries to do whether or not there is a local tourism information centre. We include all community events, not just the major "touristy" events.

We are always lacking in enough space to properly service tourists. We could use more computers than we have. There are always people waiting and if someone is passing through they want to get on the computer in a hurry. We have a number of brochures on tourist attractions but we could certainly expand those. Budget is always an issue and we do not have a large enough one to subscribe to local newspapers. Many people come by and ask for back issues of the local paper or just to sit and read the current issue.

We need to encourage the rest of the community to remember the library when providing information to tourists.

Suggestions

A provincial campaign to promote.

- Sign/poster indicating that we offer information and services to tourists (on the outside of the building) including free internet access and that we are a CAP site would be beneficial.

Provincial marketing of the PL as "The Source" for Internet access, for friendly assistance in accessing information on local events, businesses, services. We would APPRECIATE added funding for additional internet access + computers; for a small portable kiosk/bulletin board/pamphlet holder to display brochures and info and posters. We would appreciate recognition for doing a job we have been doing for a century!

Material for tourists which suggests libraries as an information source would be helpful, and the card would facilitate services.

I would like to see funding available this summer to hire an assistant in the library to continue to build historical and genealogical information for the library and to expand its services as a tourist information centre. At the present time I have just begun the process of automation of the library collection and this will take a significant amount of time over the next year. It will however greatly enhance the service to our patrons.

More government grants for summer help to accommodate heavier traffic flow

If there could be some marker on the door, the road, the highway indicate to the tourist where the library is then the information needs could be met easily and the tourist could find the location relatively easily.