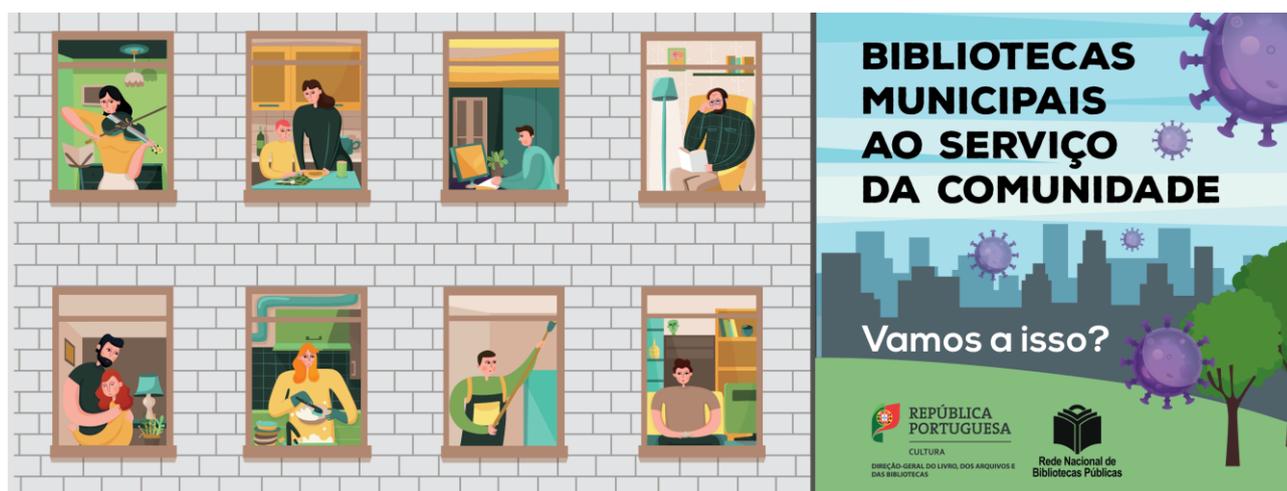


IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19 NAS BIBLIOTECAS DA REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS



A Direção de Serviços de Bibliotecas (DSB) da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) procedeu, entre 10 e 22 de julho de 2020, à recolha de informação junto das bibliotecas municipais da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) sobre o atual funcionamento dos serviços e também sobre a perceção dos desafios no contexto de pandemia do Covid-19.

Foram inquiridos os 239 municípios que integram a RNBP com uma taxa de resposta de ca. de 80%.

Como forma de identificar situações-tipo que permitissem mostrar o panorama geral das bibliotecas da RNBP, no atual contexto, optou-se por não fazer perguntas de resposta aberta, limitando assim o leque de respostas.

A análise das respostas obtidas organiza-se segundo um conjunto de 3 temáticas: Os espaços, os serviços e os desafios.

I. ANÁLISE

Relativamente aos espaços e serviços, **a maioria das bibliotecas (mais de 93%) encontra-se aberta ao público**, sendo residual a percentagem que não o está. No entanto, o acesso aos espaços está fortemente condicionado, sendo que **em 16% dos casos tal só é possível com agendamento prévio**. Mesmo assim, e apesar do **acesso à zona de consulta de periódicos ser permitida em cerca de 78% das bibliotecas**, apenas 20% permite o livre acesso às estantes e 21% o acesso a equipamentos como computadores. Face a estas restrições, compreende-se que cerca de 73% das bibliotecas disponibilize o serviço de empréstimo na modalidade de “take away”, “drive-thru” e/ou entrega ao domicílio. Deixamos ainda a nota que as respostas extremas, ou seja, **o acesso sem qualquer restrição ou a ausência de qualquer acesso, são residuais (cerca de 2% em cada resposta)**.

No que respeita aos recursos humanos, cerca de **30 % das bibliotecas afirma haver pessoal em regime de teletrabalho** - nalguns casos (15%) correspondendo a mais de 50% das equipas. Por outro lado, 24% das bibliotecas afirma haver membros das equipas ausentes do serviço (sem ser em teletrabalho). Esta redução, que se verifica nos recursos humanos efetivamente a exercer funções nos espaços das bibliotecas, justificará também a redução nos horários normais de funcionamento que se verifica em cerca de 50% das bibliotecas.

Quanto a previsões, a incerteza da conjuntura justifica que quase **77% das bibliotecas não faça qualquer previsão sobre a possibilidade de reabertura sem qualquer restrição** (para além das impostas pelas autoridades de saúde). Há, no entanto, **10% das bibliotecas que afirmam já estar a funcionar sem restrições**, 9% consideram poder vir a fazê-lo num prazo até 2 semanas e cerca de 8% num prazo superior.

No que se refere à fase seguinte de desconfinamento, mais de 70% das bibliotecas considera que o acesso aos espaços e serviços será livre. No entanto, **mais de 12% refere que irá manter as modalidades do serviço de empréstimo agora existentes em “take-away”, “drive-thru” e/ou entrega**

ao domicílio. Enquanto mais de 10% refere não prever qualquer acesso aos espaços, cerca de 4% prevê que o mesmo se continue a fazer através de agendamento.

No que se refere aos desafios imediatos para as equipas os **procedimentos que maior resistência oferecerão são, sem dúvida, a produção de conteúdos digitais** e a necessidade de **garantir que os utilizadores cumpram as regras de segurança impostas superiormente, com cerca de 30% das bibliotecas a priorizarem estes desafios em primeiro lugar.** Planear procedimentos para as fases de reabertura e cumprir as regras de higienização dos espaços e equipamentos também são desafios considerados prioritários por cerca de 13% das bibliotecas inquiridas. Do lado oposto, ou seja, os desafios que menos preocupação trazem para as equipas, serão garantir, quer a quarentena dos materiais, quer os protocolos de segurança e saúde.

Para os utilizadores, os serviços identificados como necessidades prioritárias por cerca de **67% das bibliotecas foram a possibilidade de permanência e utilização dos espaços** (salas de leitura, zona de periódicos, etc.), logo seguida da realização de **atividades culturais e de animação** (exposições, palestras, encontros com escritores, clubes de leitura, etc.) **com 62%** de respostas, e do **livre acesso às coleções, 59%.**

Apenas **49% das bibliotecas priorizaram como necessidade maior para os utilizadores o acesso a computadores e à Internet, e 35% o acesso a serviços online.** O acesso a ações de literacia, a oportunidades de formação e aprendizagem e ao desenvolvimento de competências digitais e profissionais foram considerados como necessidades prioritárias para os utilizadores por menos de 30% das bibliotecas.

Para as bibliotecas, os desafios considerados mais relevantes são, para **mais de 90%, a redefinição da sua presença na comunidade** (novas atividades, novos públicos, novos horários) e o **desenvolvimento de competências digitais na área das TIC (63,4%).**

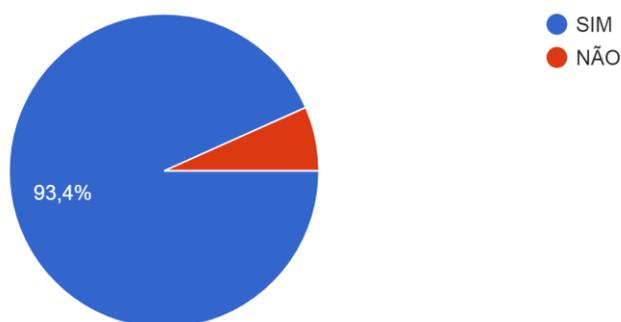
Apenas 33,7% das bibliotecas refere como prioridade a realização de ações de sensibilização sobre normas de higiene e segurança. O **reforço de recursos, quer humanos quer materiais, é prioridade para menos de 50% das bibliotecas.**

II. GRÁFICOS

1– Situação atual (julho de 2020)

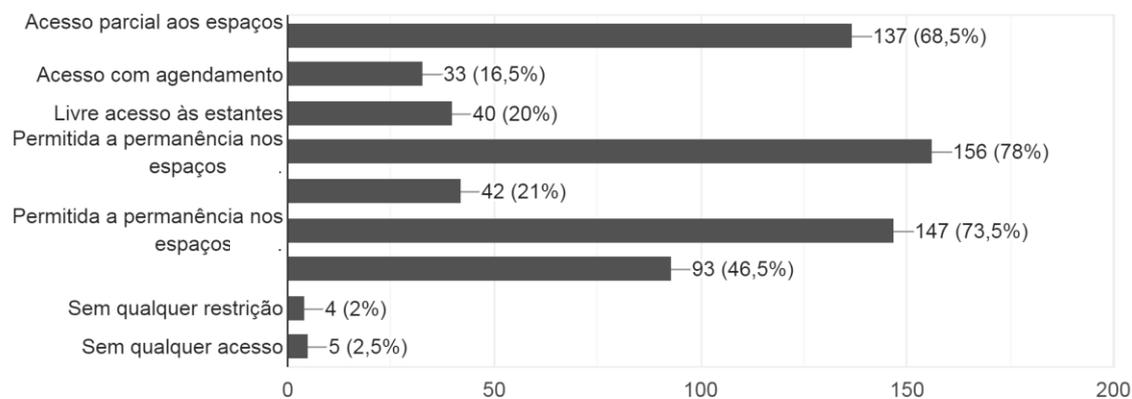
a) Espaços

A Biblioteca está aberta ao público?



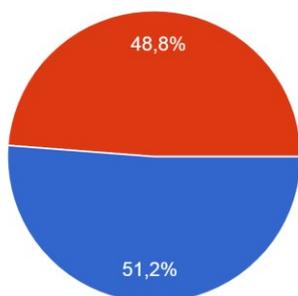
b) Serviços

Caso afirmativo, qual o tipo de acesso permitido aos utilizadores?



c) Horário

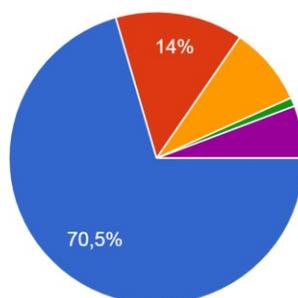
Qual o horário da biblioteca?



- Horário habitual
- Horário reduzido (não considerando a existência de horário de verão)

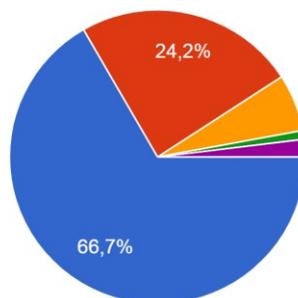
d) Recursos humanos

Percentagem da equipa em teletrabalho:



- Nenhuma
- Até 25 %
- Até 50%
- Até 75 %
- Mais de 75 %

Percentagem da equipa ausente do serviço:



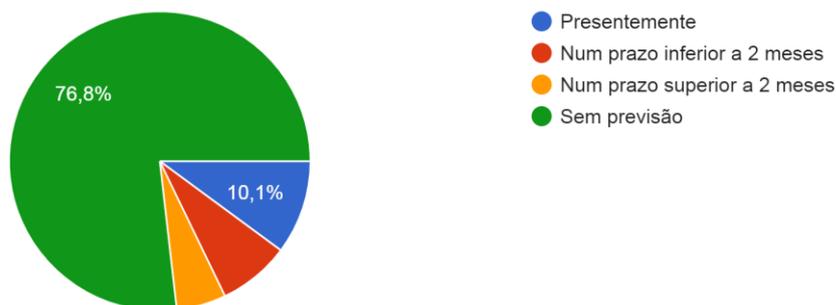
- Nenhuma
- Até 25 %
- Até 50%
- Até 75 %
- Mais de 75 %

2. Previsões

a) Espaços

Previsão para funcionamento sem restrições para além daquelas estabelecidas pelas autoridades de saúde (distanciamento físico, uso de máscara e higienização de espaços):

estas



b) Serviços

Modalidade de acesso aos espaços e serviço de empréstimo previsto para a fase seguinte:



3. Desafios

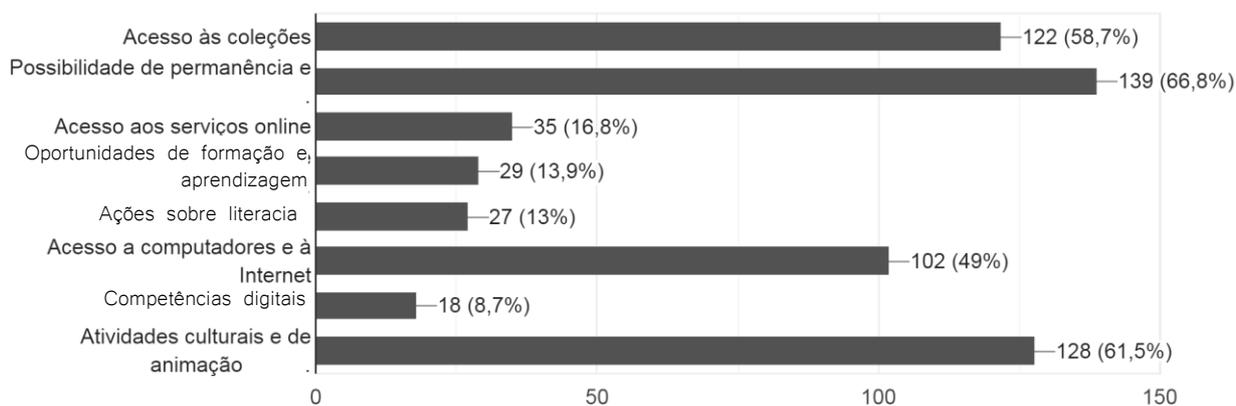
a) Para as equipas

De acordo com o conhecimento que tem da sua equipa, que procedimentos oferecerão maior resistência para a implementação, caso necessário:



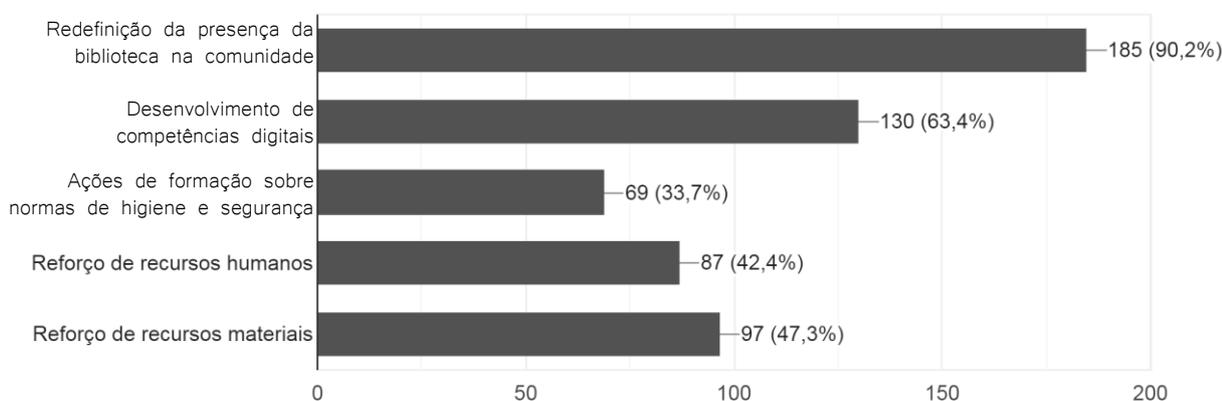
b) Para os serviços

Identifique 3 necessidades prioritárias para os utilizadores:



c) Para a biblioteca

Identifique 3 aspetos prioritários para a equipa nos próximos meses



III. Conclusões

A atual situação de pandemia veio forçar a reflexão em torno do espaço e dos serviços das bibliotecas públicas, ao mesmo tempo que desafiou a formação e as competências das equipas das bibliotecas. Ainda que o digital seja uma realidade na nossa sociedade e em muitas bibliotecas, fica claro que durante o período de confinamento as bibliotecas procuraram manter algum nível de serviço à comunidade, ainda que as dificuldades técnicas e de equipamento tenham representado enormes desafios.

A necessidade de atualização de competências na utilização das ferramentas digitais por parte das equipas das bibliotecas é bastante evidente, denotando-se a necessidade numa aposta forte na presença das bibliotecas públicas na web (websites e redes sociais). A utilização de ferramentas digitais é uma necessidade para criar e manter a ligação das bibliotecas com a comunidade. A partilha de informação disponível *online* e a produção de conteúdos próprios devem ter como objetivo essa ligação, fomentando o seu envolvimento e criando um sentimento de pertença entre os utilizadores e a biblioteca municipal.

Numa altura em que o digital assume uma grande importância e quando em muitos locais o acesso à Internet ainda é raro ou de utilização limitada, as bibliotecas podem oferecer uma alternativa viável à população no acesso à informação e a serviços *online*. O facto de não ter sido dada maior prioridade à necessidade de acesso a computadores e à Internet será consequência da existência de espaços alternativos ou por o serviço não estar a ser devidamente valorizado ou divulgado pelas bibliotecas. Por outro lado, a falta de outras atividades culturais que caracterizou a conjuntura do confinamento e distanciamento social, poderá ser a justificação para que cerca de 62% das bibliotecas tenham assinalado os serviços de animação e extensão cultural como uma das prioridades para os seus

utilizadores. Ainda num período de indefinição quanto ao futuro as bibliotecas devem também procurar apoio em outras estruturas do município como forma de contribuírem para o reforço do tecido social da articulação com outras dinâmicas locais e regionais. Associações, coletividades e outros equipamentos municipais podem cooperar para manter a atividade das bibliotecas, ainda que de forma adaptada, em tempos de pandemia, e especialmente diversificando as abordagens por forma a oferecer propostas de atividades inovadoras.

Os resultados deste inquérito, apesar das limitações que advêm do facto das opções de resposta serem preestabelecidas, sem hipótese de resposta aberta, chamam a atenção para a importância da biblioteca como espaço físico e para a necessidade dos seus serviços presenciais nas comunidades. Por outro lado, evidenciam também a necessidade de dotar os profissionais de competências digitais adequadas à dinamização de serviços e recursos *online*, que poderão em qualquer altura ser complementados com as presenciais, preparando uma melhor resposta aos públicos. Apesar de se tratar de uma necessidade já detetada, a opção na utilização ou não do digital nas atividades das bibliotecas, veio atrasar a entrada destas ferramentas no seu quotidiano. A atual situação de pandemia e as medidas de segurança e higiene vieram evidenciar a necessidade de melhorar a presença web das bibliotecas em termos de quantidade e qualidade.

Quando obtemos respostas que nos apontam para que mais de 90% das bibliotecas prioriza a redefinição da presença da biblioteca na comunidade (novas atividades, novos públicos, novos horários) e o desenvolvimento de competências digitais na área das TIC (63,4%), posicionando estas necessidades à frente do reforço de recursos (humanos e materiais), pensamos estar no bom caminho para a nova visão que reinventa a biblioteca através da capacitação dos seus profissionais, para fazer face aos desafios futuros e que, atendendo ao contexto de crise económica, dificilmente passará por reforços que exijam mais recursos financeiros. A reinvenção do espaço e dos serviços das bibliotecas obrigará as equipas a diversificar o tipo de atividades, os formatos e até mesmo os locais de realização das mesmas.

Quando o distanciamento físico e as regras de etiqueta respiratória incentivam à utilização dos espaços exteriores, estão criadas condições para motivar as equipas a equacionar a sua atividade “fora de portas” e a levarem os seus serviços para o espaço público exterior. Quando muitas das bibliotecas públicas da RNBP possuem jardins, pátios e esplanadas ou estão integradas em zonas verdes, esta parece melhor a melhor opção para reaproximar as bibliotecas das comunidades.

No atual contexto em que o digital é assumidamente um meio privilegiado de contacto com a comunidade, as bibliotecas devem também reforçar o seu trabalho no âmbito das Redes Intermunicipais de Bibliotecas, quer através do planeamento e organização conjunta de atividades *online*, quer na partilha de conteúdos produzidos pelas bibliotecas que integram a Rede.

Face às atuais limitações, e à incerteza quanto a um regresso à rotina de públicos e espaços, importa salientar que as bibliotecas necessitam de diversificar os seus públicos e criar oportunidades alternativas para promover os seus serviços. É imperioso que as bibliotecas estejam atentas aos segmentos da população que não podem frequentar fisicamente as bibliotecas ou que, podendo beneficiar dos seus serviços, ainda não o fazem, por desconhecimento ou preconceitos sobre este serviço público e gratuito. Assim, populações isoladas, com dificuldade de mobilidade, em situação de exclusão ou com necessidades especiais, devem constituir públicos prioritários para as bibliotecas.

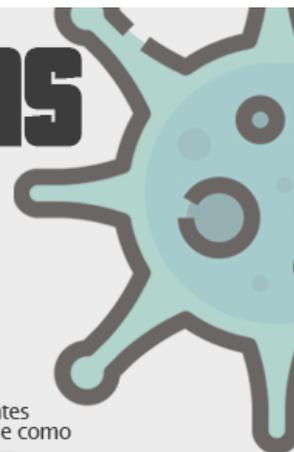
Na ausência dos espaços físicos, ou à sua utilização com limitações, e face a uma possível continuidade de isolamento físico, importa reforçar a função das bibliotecas públicas enquanto serviço público de acesso à Informação, acessível à globalidade da população, apostando numa presença digital estruturada, articulada com as entidades locais e serviços descentralizados, interativa e que fomente o contacto e partilha de experiências entre toda a comunidade.

Atendendo aos diferentes contextos regionais da pandemia, importa também evidenciar a necessidade de retomar o funcionamento dos serviços presenciais, não devendo ser esquecido ou desvalorizada a sua função social e cultural, especialmente na atual conjuntura. Este retomar, sustentado no cumprimento dos cuidados de higiene e das regras estabelecidas, ajudará também as comunidades a regressar às rotinas e retomar os hábitos de frequência e utilização destes espaços e serviços.

DGLAB | DSB
julho 2020

BIBLIOTECAS PÚBLICAS

FACE À PANDEMIA DO COVID-19



APOIAR A CRIAÇÃO DO SENTIDO DE COMUNIDADE

através dos meios ao seu dispor ou colaborando com outros agentes locais, como forma de manter a ligação entre a comunidade



MOBILIZAR E INFORMAR A COMUNIDADE

atuando como agente mobilizador da comunidade e com capacidade de articulação entre os diferentes segmentos de público face a um problema comum.



SER INFLUENCIADORAS SOCIAIS

difundindo mensagens e prestando serviços para os diferentes públicos, através dos seus próprios canais de comunicação ou colaborando com canais oficiais locais.



ENVOLVER PARCEIROS E AGENTES COMUNITÁRIOS

atuando como mediador para apoiar a comunidade local através da prestação de serviços ou encaminhando para outras entidades.



PARTICIPAR ATIVAMENTE NAS ESTRATÉGIAS DO MUNICÍPIO

de apoio às populações, em especial às mais necessitadas ou isoladas.

AUMENTAR O CONHECIMENTO

com informação adaptada aos diferentes segmentos de público e assumindo-se como local de conhecimento fiável.



DIVULGAR FACTOS

como forma de combate à desinformação, aumentando o conhecimento sobre a doença, de forma a que a população adote medidas efetivas de controlo da pandemia.



OFERECER ACESSO A RECURSOS DE INFORMAÇÃO E LAZER

capazes de chegar aos diferentes segmentos de público, incluindo aqueles que não têm acesso à Internet.



PROMOVER RECURSO A FONTES DE INFORMAÇÃO OFICIAIS

como forma de combater as notícias falsas e reforçando o papel da biblioteca como local de informação e conhecimento credível.

Qual pode ser o papel das bibliotecas públicas

#vamosaissorNBP

SUGESTÕES!

MANTER O SINAL WI-FI DISPONÍVEL E ABERTO (SEM SENHA) NO EDIFÍCIO E/OU NA BIBLIOTECA ITINERANTE.

UTILIZAR A BIBLIOTECA ITINERANTE PARA IMPLEMENTAR ESTRATÉGIAS MUNICIPAIS DE APOIO À POPULAÇÃO MAIS VULNERÁVEL (IDOSOS, POPULAÇÃO ISOLADA OU EM SITUAÇÃO DE EXCLUSÃO).

MANTER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO REGULAR COM OS UTILIZADORES ATRAVÉS DA INTERNET, TELEFONE, REDES SOCIAIS OU DE RÁDIOS LOCAIS.

PARTILHAR INFORMAÇÃO VALIDADA E PERTINENTE ATRAVÉS DOS SEUS CANAIS ONLINE (WEBSITE, REDES SOCIAIS E EMAIL).

ADAPTAR PARA O AMBIENTE DIGITAL ATIVIDADES REGULARES DAS BIBLIOTECAS (EX. SESSÕES PARA CRIANÇAS, GRUPOS DE LEITORES, DEBATES, APRESENTAÇÕES DE LIVROS...)

COLABORAR COM INICIATIVAS MUNICIPAIS DE APOIO ÀS NECESSIDADES DA COMUNIDADE, MESMO QUE INDIRETTAMENTE RELACIONADAS COM O SERVIÇO DA BIBLIOTECA (EX. PRODUÇÃO DE VISEIRAS, RECOLHA DE BENS...)

CRIAR UM SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL QUE AJUDE A POPULAÇÃO A ENCONTRAR A INFORMAÇÃO QUE NECESSITA.

DISPONIBILIZAR CONTEÚDOS EM PLATAFORMAS WEB ABERTAS OU EM QUE NÃO SEJA NECESSÁRIA AUTENTICAÇÃO (EX. YOUTUBE)



<http://bibliotecas.dlgab.gov.pt>



ABRIL 2020