

IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19 NAS BIBLIOTECAS DA REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (NOVEMBRO 2020)



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 da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) sobre o funcionamento dos serviços àquela data e sobre a perceção dos desafios no contexto de pandemia do Covid-19.

Agora, voltou-se a inquirir as bibliotecas da RNBP como forma de identificar situações-tipo que permitissem mostrar o panorama geral no atual contexto e a sua evolução.

Neste segundo inquérito, que decorreu entre 22 de novembro e 4 de dezembro de 2020, do universo de 239 bibliotecas inquiridas, responderam 175, a que corresponde uma taxa de resposta de 73%.

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 duas temáticas: espaços e serviços, prioridades e desafios.

I. ANÁLISE

I – ESPAÇOS E SERVIÇOS

A maioria das bibliotecas, 171 **(98%)** **continua em funcionamento e a disponibilizar recursos e serviços aos utilizadores**. No seguimento de restrições a diversos níveis impostas pelas autoridades locais de saúde, executivos municipais, há cerca de **10% (17)** **a funcionar apenas à porta de entrada**, ou seja, os seus espaços encontram-se interditos aos utilizadores, sendo que **apenas 2% (4)** **se encontra com os serviços totalmente suspensos e os espaços totalmente encerrados**.

Nas 171 bibliotecas em funcionamento, as restrições impostas e a garantia do cumprimento das normas da Direção-Geral da Saúde (DGS), obrigam a diferentes níveis de acesso aos espaços e serviços. Mesmo assim, de notar que cerca de **85% refere ser permitido o acesso e permanência nos espaços, seja para consulta, estudo ou utilização dos equipamentos informáticos e acesso à Internet**. Em 10% das bibliotecas o acesso é permitido através de agendamento, enquanto que em **36% é permitido o livre acesso às estantes**. A alternativa de empréstimo domiciliário em “take-away” está presente em mais de 37% das bibliotecas.

Quanto aos horários de abertura, **69% refere manter o horário habitual**, sendo que mais de metade se encontra aberta ao fim-de-semana (65%), embora destas, algumas pratiquem um horário reduzido (30%).

Independentemente da pandemia, mas também face às fragilidades que a mesma veio demonstrar principalmente no que respeita à importância das bibliotecas na disponibilização de acesso à informação e ao conhecimento, sublinhamos o facto de haver mais de 34% de bibliotecas que

referem nunca ter aberto ao fim-de-semana.

Os serviços com **maior procura são, em primeiro lugar, o empréstimo de documentos (97%)**, seguido do **acesso à Internet (86%)**, e da **consulta local (79%)**. Os serviços de apoio às bibliotecas escolares apresentam uma taxa de 70%.

No lado da **menor procura, e possivelmente justificado pela reduzida oferta, contam-se os Clubes de Leitura (16%)**, as **ações de promoção de literacias digitais (11%)** e o **apoio ao estudo e a trabalhos de grupo (13%)**.

No que respeita aos serviços internos, as principais atividades em curso são o Tratamento Documental (97%), a implementação de políticas de gestão das coleções (80%) e a **reorganização e adaptação dos espaços (75%)**. Em mais de metade das bibliotecas também se implementam procedimentos internos e reorganizam equipas e horários, bem como são produzidos conteúdos digitais a disponibilizar ao público (56,6%) e é **reforçada a presença na Internet, em 60% das bibliotecas**.

II – PRIORIDADES E DESAFIOS

Não obstante o esforço de continuar a servir as comunidades, **as necessidades mais referidas como prioritárias para os utilizadores**, foram, em primeiro lugar, a possibilidade de permanência e o **usufruir dos espaços (63%)** e do **acesso à coleção (58%)**, a **computadores e à Internet (59%)**.

Como prioridade para as equipas, são referidos em primeiro lugar a redefinição da presença das bibliotecas na Internet (86%) e o **desenvolvimento de competências digitais nos profissionais (69%)**. O reforço de recursos, quer humanos, quer materiais, foi considerado prioritário para menos de 50% das bibliotecas inquiridas.

Comparando com respostas do anterior inquérito(1), onde se tiraram estas duas conclusões quanto aos serviços prioritários para os utilizadores e para as bibliotecas, sublinhamos no primeiro caso a crescente necessidade de acesso a computadores e à Internet, bem como a percentagem estável e que se mantém como maior prioridade, o acesso aos espaços e às coleções das bibliotecas.

No caso das bibliotecas, mantém-se a prioridade de uma maior presença na Internet, bem como do desenvolvimento de competências digitais na área das TIC nos seus profissionais. O reforço de recursos é agora, como em julho, referido como prioridade por menos de 50% das bibliotecas.

(1) *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.

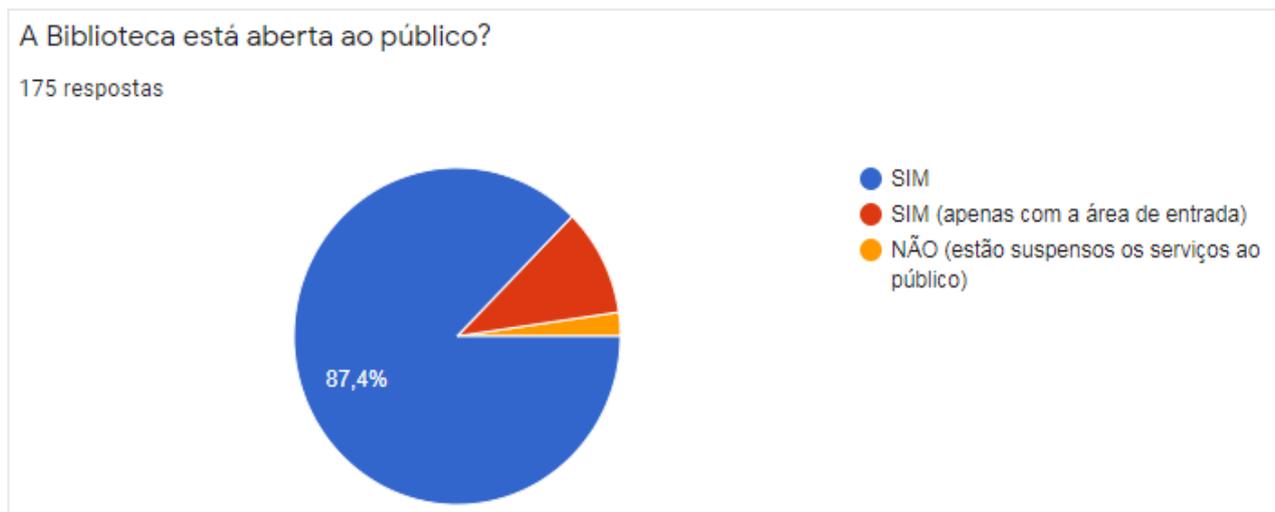
Para as bibliotecas, os desafios considerados mais relevantes são, para mais de 90%, a redefinição da sua presença na comunidade (novas atividades, novos públicos, novos horários) e o desenvolvimento de competências digitais na área das TIC (63,4%). Apenas 33,7% das bibliotecas refere como prioridade 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. (doc. em <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Paginas/Impacto-da-pandemia-Covid19-nas-bibliotecas-da-RNBP.aspx>)

Uma última nota para o **regime de teletrabalho em que 64% das bibliotecas refere não ter funcionários em teletrabalho**, e apenas 4% refere ter mais de 75% dos seus funcionários neste regime. Há apenas 3 bibliotecas que referem ter mais de 50% dos funcionários ausentes do serviço, enquanto que **66% refere não haver qualquer ausência**.

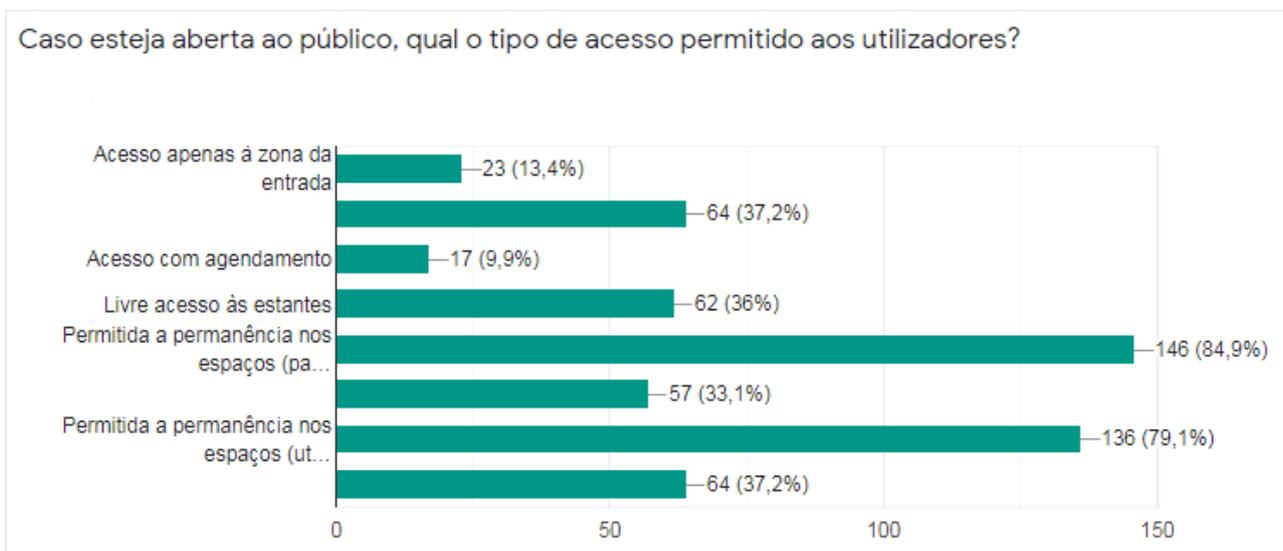
II. GRÁFICOS

1– Situação atual (novembro 2020)

a) Abertura ao público

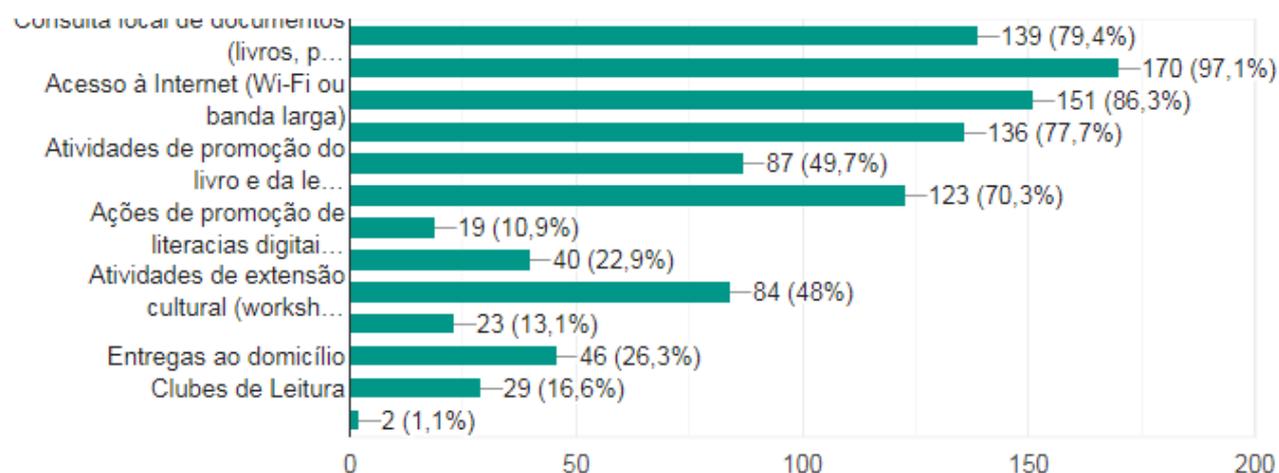


b) Espaços

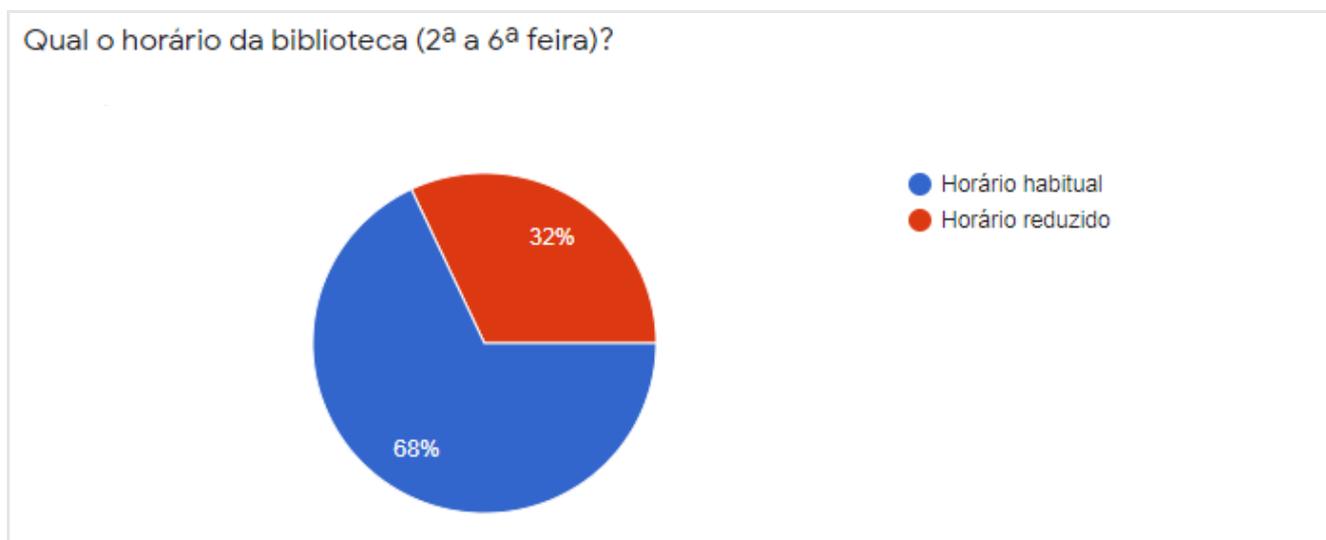


c) Serviços

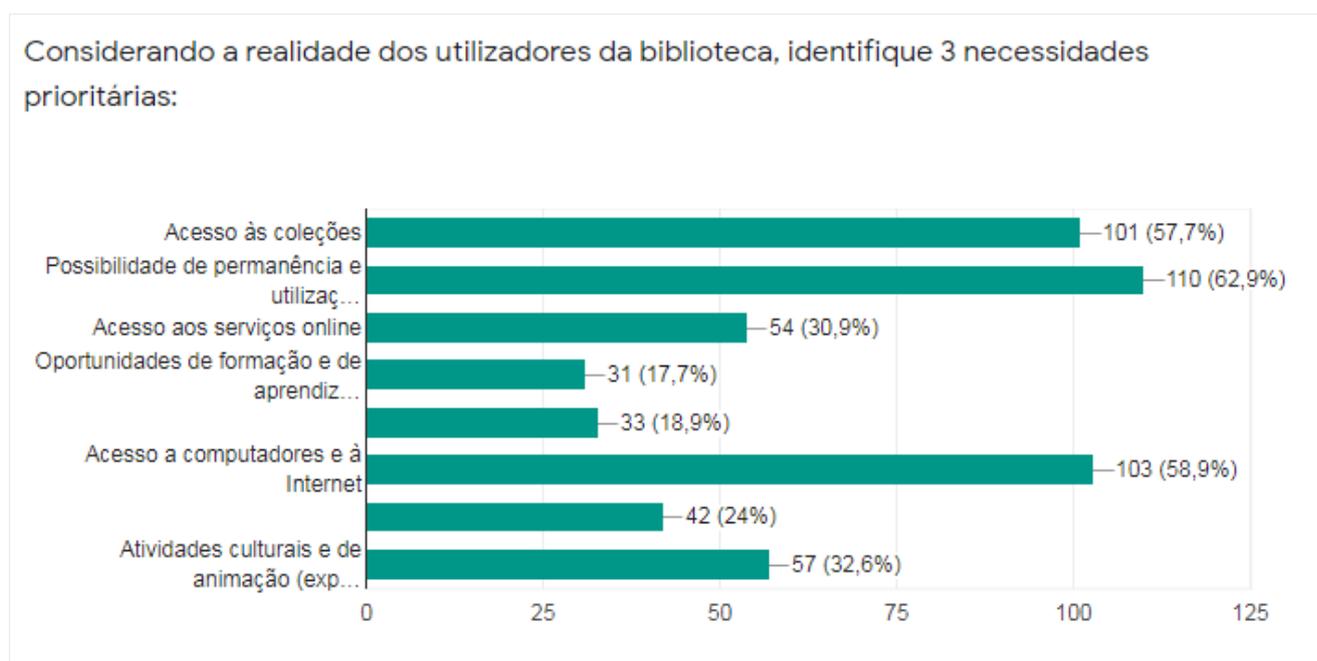
Atualmente, quais são serviços disponibilizados pela biblioteca (presenciais ou online)



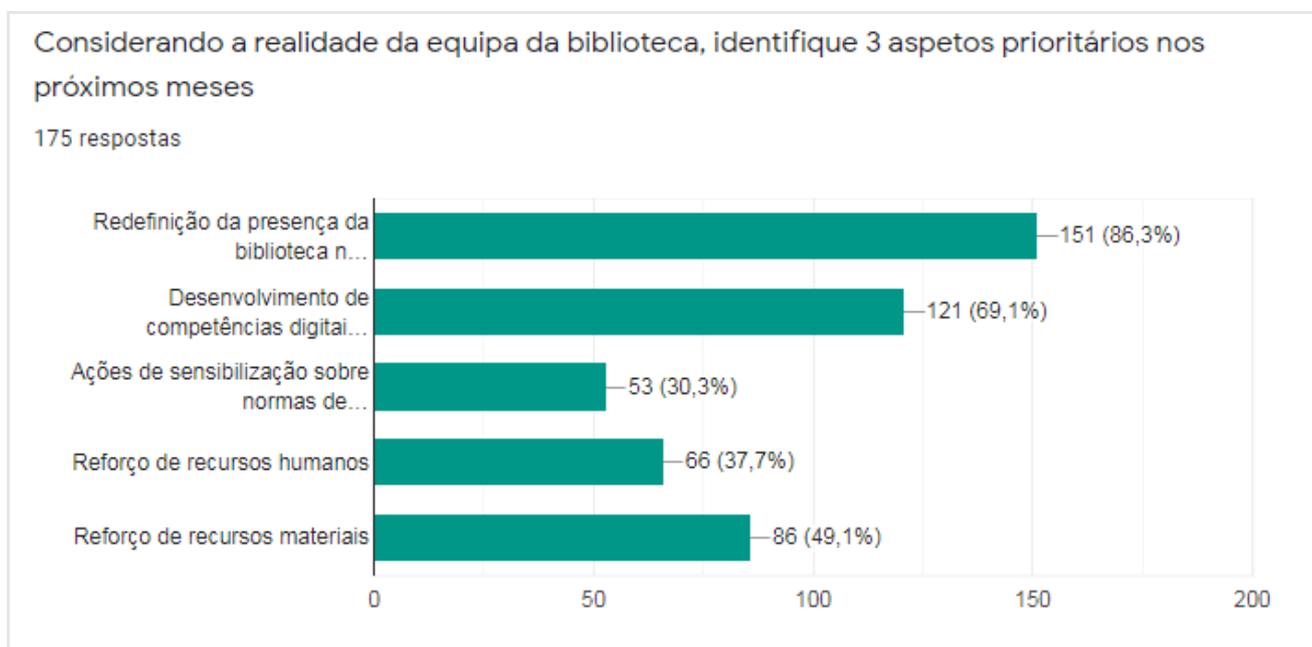
d) Horário



e) Prioridades para os Utilizadores



e) Prioridades para os Serviços



III. Conclusões

Verifica-se, com apreço e reconhecimento, que na globalidade se multiplicaram as iniciativas das bibliotecas públicas no âmbito da sua reinvenção face às restrições impostas pela pandemia. De outra forma, seria posta em causa a importância e pertinência da sua existência já que seria difícil promover, junto dos Municípios e da própria comunidade, a importância do papel da Biblioteca Pública para o desenvolvimento da sociedade.

Do mesmo modo, a atual conjuntura constitui uma oportunidade para evidenciar a necessidade de efetuar investimentos em tecnologias e em recursos humanos qualificados. Contudo, importa salientar que o encerramento ou a limitação ou suspensão de serviços, impede o cumprimento de uma das principais missões das bibliotecas públicas, sobretudo em momentos como este em que a comunidade se encontra mais vulnerável e mais necessitada de instituições de proximidade capazes assegurar e facilitar a todos o acesso à informação e ao conhecimento.

O contexto atual evidencia as fragilidades já identificadas, em especial as relacionadas com os baixos níveis de serviços online, com a necessidade de fortalecer as competências digitais dos recursos humanos e na oportunidade de captar e cativar novos públicos para as bibliotecas.

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 físico, 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 devem 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.

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 essencial 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 necessidade 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 a toda a população, apostando numa presença digital estruturada, articulada com as entidades locais e serviços descentralizados, interativa e que fomenta o contacto e partilha de experiências entre toda a comunidade.

Atendendo aos diferenciados 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.

#VamosaissorNBP #BibliotecasAquiParaSi

DGLAB | DSB
dezembro 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 INDIRETAMENTE 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