

A REINVENÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19

The reinvention of library services at the Irmão José Otão Main Library
in times of the Covid-19 pandemic

1

Salete Maria Sartori Especialista em Docência no Ensino Superior pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS). Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS).
ssartori@pucrs.br

Aline Matte Debastiani Especialista em Gestão de Pessoas pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e em Neuroeducação pela Estácio de Sá. Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS). aline.debastiani@pucrs.br

Fernanda Becker Handke Especialista em Revisão de Textos pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e em Neurociências e Comportamento pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS). Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS). fernanda.handke@pucrs.br

Marta de Oliveira Bibliotecária na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS). marta.olliveira@pucrs.br

RESUMO

Este estudo de caso descreve a experiência da Biblioteca Central Irmão José Otão, biblioteca universitária da PUCRS, acerca dos serviços prestados à comunidade universitária no período da pandemia de Covid-19. São apresentadas as ações realizadas pelos bibliotecários para apoiar docentes e discentes em suas pesquisas, por meio de capacitações de turmas e atendimentos individuais *on-line*. Este relato também apresenta os impactos nos serviços de referência e no suporte técnico, bem como o processo de reinvenção das atividades, visando à manutenção da qualidade. Realizou-se uma pesquisa básica, classificada quanto a seus objetivos como exploratória e descritiva, com abordagem de métodos quantitativos. Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário à comunidade discente e à equipe de bibliotecários. Os resultados satisfatórios demonstraram que os serviços oferecidos virtualmente foram bem aceitos pela comunidade acadêmica. Além das adaptações, a implementação de serviços diferenciados ampliou as formas de atendimento. O comprometimento dos bibliotecários consagrou a importância da Biblioteca no meio acadêmico e proveu um *know-how* que será imprescindível para a evolução do fazer bibliotecário no pós-pandemia.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Serviços de Biblioteca. Atendimento on-line. Pandemia. Covid-19.

ABSTRACT

This case study describes the experience of the Irmão José Otão Main Library, a university library at PUCRS, concerning the services provided to the academic community during the Covid-19 pandemic period. It presents actions promoted by the librarians to support teachers and students in their

research through group training and individual assistance online. This report also presents the impacts on reference services and technical support, as well as the process of reinventing activities, aiming to maintain quality. A basic research was carried out, classified according to its objectives as exploratory and descriptive, using quantitative methods. For data collection, a questionnaire was applied to the student body and to the team of librarians. The satisfactory results demonstrated that the services offered were virtually well accepted by the academic community. In addition to the adaptations, the implementation of differentiated services expanded the forms of assistance. The commitment of librarians confirmed the importance of the Library in the academic world and provided know-how that will be essential for the evolution of librarianship in the post-pandemic.

Keywords: University Library. Library's Services. Online Service. Pandemic. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

Reinventar, em momento algum, foi tão importante para a situação em que a sociedade está vivendo. A pandemia de Covid-19, decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 (OPAS BRASIL, 2020), ocasionou o que jamais se imaginaria passar em termos de sociabilidade no mundo. E para as bibliotecas universitárias não seria diferente. De forma inesperada, as universidades fecharam suas portas por definição de lei, como medida preventiva de combate ao coronavírus e, igualmente, procederam as bibliotecas. Em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, o Decreto Municipal nº 20.505 (PORTO ALEGRE, 2020) formalizou e suspendeu suas atividades.

Diante do exposto, a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) adotou o regime de teletrabalho. O ensino superior reinventa-se rapidamente da forma presencial para a virtual com o suporte da tecnologia e da internet. A biblioteca segue o mesmo caminho, de acompanhar o ensino superior, independentemente da forma como este se concretiza. Com este viés, modificar e adaptar os serviços prestados presencialmente para o teletrabalho seria o mais propício para dar continuidade às atividades.

Os serviços de referência e suporte técnico de uma biblioteca estão diretamente ligados a esse processo. Em uma biblioteca universitária, esses serviços fazem parte da rotina diária no atendimento presencial. O apoio oferecido para a comunidade acadêmica gera um elo de confiança nas informações prestadas. O acervo diferenciado e disponibilizado em diversos formatos contempla o usuário onde quer que ele esteja.

O bibliotecário, nesse momento, deve empregar seus conhecimentos, suas competências, e alcançar uma forma de sanar o mais rápido possível as dificuldades impostas pela situação mencionada. Compete à equipe de profissionais estar à frente das informações corretas e precisas para a continuidade das pesquisas e da formação que a Universidade entregará à sociedade.

Com plena convicção da importância que a Biblioteca da Universidade tem e consciente da função do profissional bibliotecário, a Biblioteca Central Irmão José Otão da PUCRS faz o relato de sua experiência para resolução dos desafios impostos pela pandemia e pelo distanciamento social.

Para o desenvolvimento deste relato, foi realizada uma pesquisa de natureza básica, classificada quanto a seus objetivos como exploratória e descritiva, com abordagem de métodos quantitativos. Para realizar a coleta de dados deste estudo foi aplicado um questionário, através da plataforma Google Forms, com seis questões fechadas à equipe de bibliotecários da PUCRS.

Os alunos participantes das capacitações *on-line* também foram questionados sobre a qualidade dos serviços prestados. Após cada capacitação oferecida para turmas, os bibliotecários responsáveis publicavam no *chat* um *link* para avaliação, gerado pelo sistema Qualtrics.

3

2 O APOIO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO ENSINO SUPERIOR

A biblioteca universitária desenvolve-se com a história da universidade. Integra a instituição de ensino superior cujo objetivo oferta suporte informacional a seus usuários, complementa adaptações de atividades curriculares, ampara futuros profissionais e disponibiliza recursos para a produção da pesquisa científica. Acompanha a sociedade e a evolução da educação superior de forma contínua. Na literatura biblioteconômica, Pinheiro, Café e Silva (2018, p. 170), mencionam que:

[...] é preciso pontuar que o alinhamento da biblioteca à missão da universidade é indiscutível e que ela possa manter-se como uma instituição central na sociedade pós-moderna é um desafio a ser enfrentado, ao mesmo tempo em que se idealiza que busque condições para ter uma função proativa nos processos de aprendizagem e na formação de pessoas nessa instituição.

Dentre suas funções, caracteriza-se pelo atendimento a demandas do seu público acadêmico docente e discente, na abrangência de ensino, pesquisa e extensão. Segundo Figueiredo, Matos e Cabrera (2013, p. 31, tradução nossa): “As bibliotecas universitárias desempenham um papel determinante no processo de ensino-educação e pesquisa em universidades, de modo que suas funções visam facilitar o acesso e a utilização da informação seja qual for o formato dos documentos que reúne.”.

A ampla gama de materiais disponíveis, desde impressos a eletrônicos, e as inúmeras formas de acesso devem ser de conhecimento do seu usuário. Assim como a demonstração e a colaboração frente a diferentes serviços específicos podem ser realizadas por profissionais bibliotecários. O apoio da biblioteca para academia se efetiva pela intermediação da informação por meio de serviços, produtos e atendimentos para toda comunidade universitária, permitindo o acesso a essa informação.

O serviço de referência corresponde a uma das atividades que a biblioteca disponibiliza a seus usuários. De suma importância, consiste em fornecer para o usuário informações que suprem suas necessidades informacionais. O treinamento de usuários equivale a uma

atividade que tem por objetivo capacitar alunos para realizar buscas em fontes confiáveis de informações centralizadas e disponibilizadas, comumente, no site oficial. Na atualidade, o sentido de biblioteca universitária, segundo Tanus e Sánchez-Tarragó (2020), é de que “[...] estão chamadas a desempenhar um papel importantíssimo no desenvolvimento de capacidades de aprendizagem autônomo e de competências em informação [...]”. De certa forma, destaca-se a intenção de incentivar cada vez mais os alunos a descobrirem e pesquisarem de forma independente materiais no acervo ou em plataformas confiáveis próprias oferecidas pelo ambiente acadêmico.

O avanço tecnológico permite infinitas possibilidades de acesso à informação. Aliado a essa oportunidade, surge cada vez mais o ensino a distância. A disseminação e adesão de cursos a distância em universidades devem ser acompanhadas pelas suas respectivas bibliotecas para dar suporte e respaldo necessário no que convém. Em tempos de isolamento social e de reinvenção na forma de ensinar, a biblioteca deve acompanhar essas mudanças para cumprir seu propósito. O documento *Standards for Distance Learning Library Services* publicado pela *Association of College and Research Libraries* (2016, tradução nossa) disponibiliza padrões para serviços de biblioteca no ensino a distância, o qual menciona:

Todos os estudantes, membros do corpo docente, administradores, funcionários ou qualquer outro membro de uma instituição de ensino superior têm direito aos serviços e recursos da biblioteca daquela instituição, incluindo a comunicação direta com o pessoal apropriado da biblioteca, independentemente de onde eles estão fisicamente localizados. As bibliotecas acadêmicas devem, portanto, atender às necessidades de informação e pesquisa de todos esses constituintes, onde quer que estejam.

Assim como as aulas passaram a ser realizadas em formato remoto, o atendimento de referência personalizado da Biblioteca Central da PUCRS passou a ser exclusivamente a distância, motriz que gerou este relato.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO

A Biblioteca Central Irmão José Otão da PUCRS é um órgão vinculado à Diretoria Acadêmico-Administrativa da Pró-Reitoria de Graduação e Educação Continuada da Universidade que tem como objetivo apoiar o ensino e as pesquisas desenvolvidas na PUCRS. É coordenada por uma bibliotecária e está estruturada em três setores: Setor de Tratamento da Informação (STI), Setor de Suporte e Desenvolvimento (SSD) e Setor de Serviços (SSA), todos compostos por bibliotecários com auxílio de técnicos administrativos. No SSA, o atendimento de referência sempre foi uma prioridade e um dos grandes diferenciais, tendo como premissa a qualificação dos profissionais e a diversificação dos serviços prestados.

Com o intuito de apoiar a comunidade acadêmica, a Biblioteca Central ao longo dos anos firmou parcerias com os professores e com outros setores da Universidade (como o Núcleo de Apoio à Aprendizagem, por exemplo). Estas parcerias capacitam alunos e professores quanto ao uso dos recursos tecnológicos oferecidos pela biblioteca, bem como auxiliam no uso de normas técnicas de documentação, além de mediar o acesso à informação de qualidade.

Os diversos serviços de apoio à comunidade acadêmica geraram uma média de 3.600 usuários envolvidos em atividades de capacitação promovidas pela Biblioteca Central por ano, considerando os últimos três anos, o que demonstra a qualidade, o alcance e o impacto dos serviços presenciais ofertados.

4 O IMPACTO DO DISTANCIAMENTO SOCIAL NOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA PUCRS

A demanda da sociedade científica por informação modifica-se conforme as atualizações e os avanços tecnológicos. Diante disso, as bibliotecas deparam-se constantemente com a necessidade de oferecer serviços eficientes e de qualidade. A fim de adaptar-se às novas demandas educacionais trazidas pela implementação cada vez mais frequente dos cursos *on-line*, a Biblioteca Central da PUCRS já projetava oferecer serviços de atendimento no formato remoto. Porém, com a chegada repentina da pandemia de Covid-19, o desejo de não desamparar sua comunidade universitária e de seguir oferecendo os tradicionais serviços informacionais tornou necessário adequar os atendimentos presenciais para o modelo remoto.

Tendo em vista que o serviço de referência presencial corresponde a um local físico separado dos demais setores da biblioteca, no qual o bibliotecário oferece auxílio personalizado aos usuários, de acordo com as políticas institucionais, pode-se entender o que o serviço de referência *on-line* é uma extensão do serviço de referência presencial, mesmo muitas vezes sendo tratado como mais um serviço (ACCART, 2012).

Diante deste contexto trazido pela pandemia de Covid-19 e a necessidade de ajustar o minucioso padrão de planejamento e de validação utilizado pela Biblioteca Central antes da implementação de qualquer serviço, a equipe de bibliotecários precisou enfrentar um grande desafio: transformar os serviços presenciais em serviços *on-line*, em tempo recorde.

Como primeira ação, a Biblioteca informou à comunidade acadêmica, através de boletim e das redes sociais, sobre as modificações nos processos e os recursos que poderiam ser utilizados a distância (como bases de dados, *e-books*, entre outros). Professores e setores que tinham parcerias de capacitação firmadas para o primeiro semestre foram comunicados a respeito da situação. Neste momento, a equipe criou tutoriais e encaminhou aos professores, com o intuito de auxiliar no acesso a documentos eletrônicos e de facilitar o uso desses recursos e serviços *on-line*.

Frente a esta perspectiva, a Biblioteca Central da PUCRS precisou ressignificar os serviços de referência, adequando-os às ferramentas *on-line* existentes. Foi oferecido o serviço de WhatsApp para o contato direto e imediato do usuário com a Biblioteca. Este atendimento é realizado por um bibliotecário a fim de sanar questões pontuais e com direcionamento correto conforme cada demanda.

Para a realização das capacitações e atendimentos individuais, foi necessária a escolha de uma ferramenta de videoconferência adequada que contemplasse uma plataforma acessível, tanto aos bibliotecários quanto à comunidade atendida. Após a realização de testes e validação, a Biblioteca optou por utilizar o Teams da Microsoft. Sendo esta a plataforma oficial da Universidade, foi possível agendar os treinamentos de uma maneira facilitada, já que a ferramenta sincroniza com o Outlook. Deste modo, cada evento agendado aparece de forma automática no calendário dos bibliotecários, além do agendamento ser enviado diretamente ao convidado de determinado evento, otimizando o acesso aos treinamentos oferecidos pela Biblioteca Central da PUCRS.

No momento em que os serviços de referência *on-line* foram oferecidos, os atendimentos continuaram a ser realizados pelos bibliotecários em todos os turnos, mantendo o mesmo período de atendimento presencial. Com esta oferta, a Biblioteca reduziu o impacto do isolamento social e seguiu oferecendo o tradicional atendimento individualizado e personalizado a sua comunidade. Entretanto, nos treinamentos em grupos, percebeu-se a necessidade da presença de dois bibliotecários durante as capacitações, um ministrante e outro responsável pelo monitoramento das perguntas no *chat*.

Neste contexto, é importante salientar que o objeto do serviço de referência é a informação, independentemente de seu suporte, bem como o papel do bibliotecário é auxiliar aos usuários na busca por respostas a suas questões informacionais, estando estes presentes na biblioteca ou virtualmente (GROGAN, 2001; PEREIRA, 2011).

Apesar das incertezas iniciais, muitos membros da comunidade acadêmica que desconheciam os serviços da Biblioteca Central da PUCRS passaram a buscar o auxílio dos bibliotecários. Desta forma, também foi possível ampliar a aproximação com os alunos que realizam cursos exclusivamente *on-line*, visto que anteriormente o contato com estes era somente por telefone ou *e-mail*.

5 O IMPACTO NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SUPORTE TÉCNICO DA BIBLIOTECA DA PUCRS

O Setor de Suporte e Desenvolvimento (SSD) da Biblioteca Central da PUCRS é composto por bibliotecários e atua na gestão e no monitoramento dos sistemas da Biblioteca, dando apoio aos demais colaboradores e aos usuários no âmbito da tecnologia. Este setor é responsável por fornecer levantamentos e estatísticas conforme a necessidade da equipe e da Coordenação, desenvolver bases de dados para uso interno na Universidade, dar suporte à utilização de sistemas e equipamentos de autoatendimento, garantir a funcionalidade do

software de gerenciamento e da ferramenta de descoberta da Biblioteca, além de atualizar o site e as redes sociais de acordo com o planejamento do grupo de bibliotecários responsáveis.

A utilização dos recursos *on-line* é geralmente o principal tema de dúvida entre os usuários que contatam o SSD, apresentando questões variadas, como: qual número de matrícula e senha a ser utilizados, como fazer renovação de itens, como gerar a senha de rede e da Biblioteca, o que é e como configurar o acesso remoto da Universidade, como acessar as plataformas de *e-books*. Até o final do mês de março, estes atendimentos ocorriam via *e-mail* e telefone, nos quais os bibliotecários do SSD sanavam dúvidas específicas, indicavam os tutoriais disponíveis no site da Biblioteca Central¹ e, caso o usuário manifestasse maior dificuldade, era feito o passo a passo com ele até que a questão fosse resolvida. Quando iniciou o teletrabalho e as aulas presenciais passaram a ser a distância, notou-se uma alteração nas questões e um aumento no número de demandas recebidas pelo setor.

O acesso aos documentos eletrônicos disponibilizados à comunidade acadêmica da PUCRS inclui bases de dados com periódicos e livros eletrônicos de diversas áreas do conhecimento, assinados pela Biblioteca Central Irmão Jose Otão e fornecidos pelo Portal de Periódicos CAPES. Contudo, para visualização destes recursos, é necessário que a pesquisa seja feita a partir de um dos computadores da Universidade, ou que o usuário configure o acesso remoto em seu computador de uso pessoal. O auxílio neste processo já era demandado pela comunidade acadêmica, mas em especial pelo público da educação a distância (EAD), para quem o SSD já havia criado um tutorial mais completo². Uma vez que o ambiente físico da Universidade deixou de ser frequentado, os usuários presenciais também precisaram configurar seu acesso remoto, procedimento com o qual muitos não estavam habituados. Assim, este processo, unido à validação de *login* e senha no site da Biblioteca, tornou-se a principal dúvida recebida pelo setor.

Primeiramente, foram intensificadas as notícias no site da Biblioteca e as postagens nas redes sociais sobre estes temas. A Biblioteca, que já produzia vídeos sobre seus recursos e serviços, se concentrou em elaborar um tutorial específico para o período de isolamento social. O vídeo intitulado “Use a Biblioteca da PUCRS de onde você estiver”³ apresenta os serviços e recursos que estão disponíveis *on-line* e demonstra como configurar o acesso remoto. Ainda assim, muitos usuários seguiram contatando o SSD, e as respostas via *e-mail* se mostraram insuficientes para auxiliar com excelência os menos familiarizados com a

¹ BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Acesso remoto**. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=4846. Acesso em: 15 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Livros eletrônicos (e-books)**. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=170. Acesso em: 15 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Renovação**. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2019. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=291. Acesso em: 15 set. 2020.

BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Senhas para utilizar os serviços on-line da Biblioteca**. Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2020. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=9847. Acesso em: 15 set. 2020.

² BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Aluno EAD, seja bem-vindo à Biblioteca!** Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2019. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=10874. Acesso em: 15 set. 2020.

³ USE a Biblioteca da PUCRS de onde você estiver. [S. l.: s. n.], 2020. 1 vídeo (3 min 47 seg). Publicado pelo canal PUCRS. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jnc522Givol>. Acesso em: 15 set. 2020.

tecnologia, dado que o telefone deixou de ser uma possibilidade para o atendimento. Por esta razão, em junho deste ano, a equipe de bibliotecários do SSD começou a oferecer atendimento individual via Microsoft Teams, plataforma que já estava em uso no Setor de Serviços, para as pessoas que não conseguiam sanar suas dúvidas por *e-mail* ou através dos tutoriais.

O grande diferencial do atendimento via Teams é a possibilidade de compartilhamento de tela. Quando o bibliotecário pode ver a tela do computador do usuário e acompanhar o procedimento que ele está fazendo, torna-se mais fácil e ágil compreender sua dúvida ou verificar o erro, caso trate-se de um problema técnico. Nem sempre o usuário sabe explicar sua dificuldade, por isso, visualizar em quais ícones a pessoa clica ou o que é digitado faz com que a orientação também ocorra de forma mais qualificada. Em um dos casos, por exemplo, o usuário afirmava haver erro no seu acesso remoto mesmo após a configuração correta. Ao visualizar sua tela durante o atendimento, verificou-se que não havia qualquer erro, mas, devido ao *cache* de sua conexão, a área para *login* e senha não aparecia. Se não fosse possível visualizar sua tela e suas configurações, provavelmente inúmeros *e-mails* seriam trocados com orientações para correção de erros comuns, porém não correspondentes à realidade deste usuário.

Após o primeiro atendimento neste formato se mostrar eficaz, criou-se um fluxo para que houvesse uma padronização do serviço entre a equipe do SSD. Inicialmente, segue-se orientando o usuário por *e-mail*, através de tutoriais, informações ou imagens. Caso a pessoa não consiga executar a orientação recebida ou não fique claro qual a sua dificuldade, é oferecida e agendada uma reunião pelo Teams. Dois bibliotecários se preparam para o atendimento, apurando as informações de cadastro da pessoa na PUCRS e fazendo um roteiro de procedimentos a serem efetuados conforme a questão relatada. Ao entrar na reunião, os bibliotecários alteram sua imagem de fundo para uma das opções validadas pela Biblioteca, de forma que se mantenha o profissionalismo no contato com a comunidade acadêmica, ainda que fora do ambiente físico da Universidade. Os bibliotecários presentes são apresentados, em seguida solicita-se que a pessoa compartilhe sua tela e demonstre sua demanda, a fim de que a equipe a oriente na resolução, acompanhando a execução dos procedimentos. Ao término, é solicitada a participação do usuário em uma breve pesquisa de satisfação anônima, cujo *link* é compartilhado no *chat* do Teams e pode ser acessado após a finalização da chamada.

A pesquisa é composta por apenas três questões: A situação deste atendimento foi resolvida?; Como você se sente com o atendimento recebido?; e um campo livre para comentários. As manifestações espontâneas durante os atendimentos e as informações obtidas através do formulário demonstram alto grau de satisfação com o serviço oferecido pelo SSD neste formato. Nas duas perguntas, 100% dos respondentes de junho a agosto marcaram as opções de maior contentamento: sua situação foi resolvida e os usuários se sentiram muito satisfeitos.

6 DADOS ESTATÍSTICOS SOBRE A ADAPTAÇÃO DOS SERVIÇOS

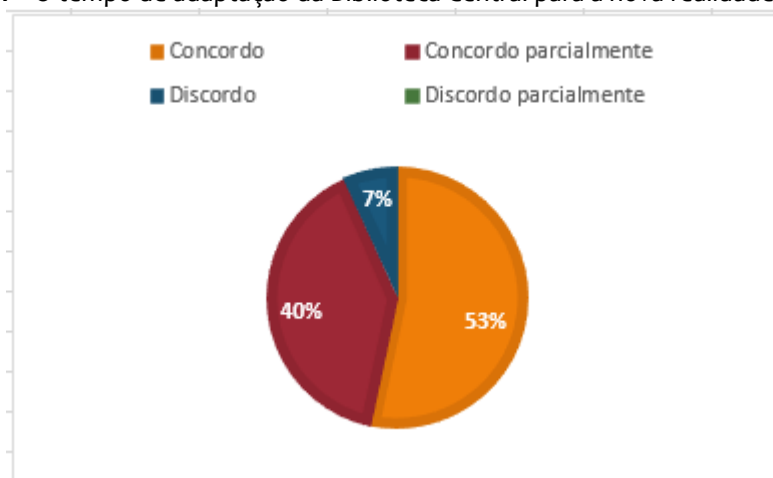
O processo de adaptação da Biblioteca Central frente à nova realidade foi feito com muita cautela, em reuniões de estudo, levantamento de dados e análises de possibilidades, visando auxiliar a comunidade acadêmica e reduzir o impacto do distanciamento. A fim de verificar como esta adaptação afetou a realização dos serviços, foi efetuada uma pesquisa com os bibliotecários entre os dias 2 e 4 de setembro, na qual foi possível perceber as mudanças nas rotinas de trabalho.

Foram compilados os dados gerados a partir de 33 treinamentos, 287 alunos capacitados e 151 respondentes, com as pesquisas aplicadas entre abril e julho. Estes números, tanto de solicitação de capacitações como de alunos capacitados ficaram aquém dos números contabilizados em períodos tradicionais, mas o resultado foi considerado importante estatisticamente, tendo em vista o processo de adaptação ao novo formato.

O questionário Qualtrics aplicado com as turmas de alunos era composto por cinco questões fechadas, que avaliavam a didática do bibliotecário, o conteúdo ministrado, a ferramenta de videoconferência, o material de apoio e a satisfação geral acerca do evento. Além das questões fechadas, foi disponibilizado um campo aberto facultativo, para que os alunos pudessem justificar suas respostas.

Quando questionados sobre o período de adaptação da Biblioteca para a nova realidade, levando em consideração o *gap* entre o fechamento e a disponibilização de serviços para os alunos, 53% dos bibliotecários concordaram que o tempo foi curto, o que pode ser considerado excelente levando em consideração a situação adversa que se impôs.

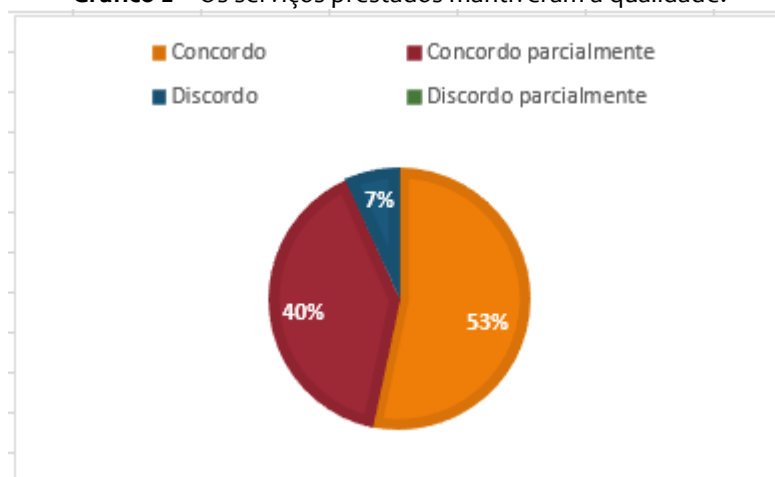
Gráfico 1 – O tempo de adaptação da Biblioteca Central para a nova realidade foi curto?



Fonte: dados da pesquisa (2020)

A mesma quantidade de bibliotecários acredita que a qualidade dos serviços foi mantida, mesmo com a distância:

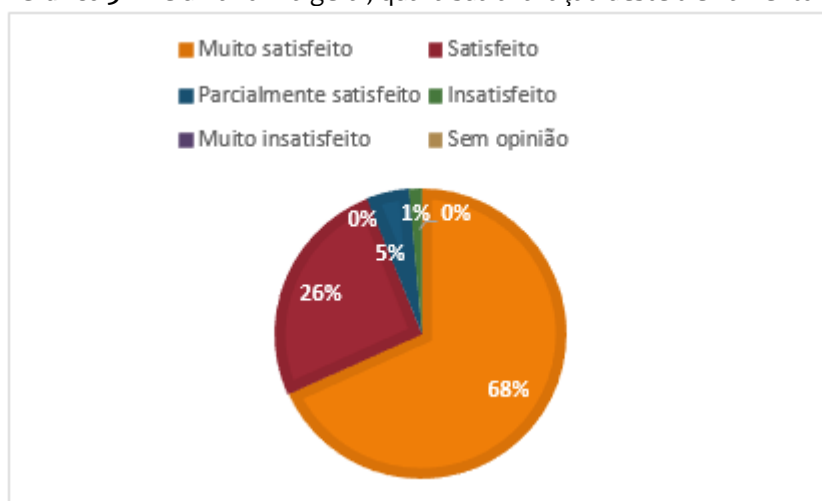
Gráfico 2 – Os serviços prestados mantiveram a qualidade?



Fonte: dados da pesquisa (2020)

Esse dado pode ser corroborado com a percepção dos alunos, que preencheram as pesquisas de satisfação ao longo dos meses de treinamentos virtuais. Estatisticamente, 68% dos respondentes consideraram-se muito satisfeitos com os treinamentos nos quais participaram. Nenhum dos respondentes indicou ter ficado “Muito insatisfeito” ou “Sem opinião”

Gráfico 3 – De uma forma geral, qual a sua avaliação deste treinamento?



Fonte: dados da pesquisa (2020)

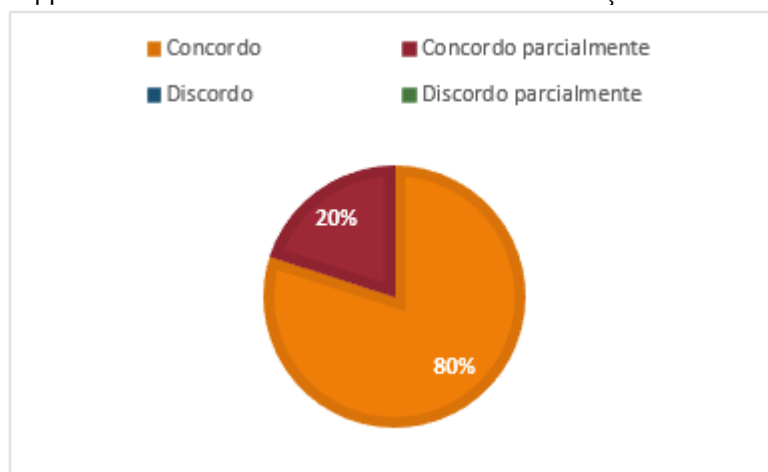
É importante ressaltar que os alunos que marcaram “Insatisfeitos” ou “Parcialmente satisfeitos” indicaram no campo aberto os seguintes motivos:

- instabilidade da internet;
- a ferramenta de videoconferência utilizada, que foi diferente da ferramenta utilizada pela Universidade para as aulas (Zoom).

Esta análise é essencial para confirmar que a Biblioteca adaptou-se acertadamente ao novo formato de atendimento, uma vez que as insatisfações não foram relacionadas às capacitações em si.

O atendimento por WhatsApp, um diferencial oferecido pela Biblioteca Central neste período, foi considerado pelos bibliotecários muito eficaz para apoio aos alunos. Por esta ferramenta, são respondidas dúvidas rápidas sobre funcionamento, acessos e pesquisa, além de orientações pontuais relacionadas às normas técnicas de documentação (Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Vancouver e American Psychological Association - APA).

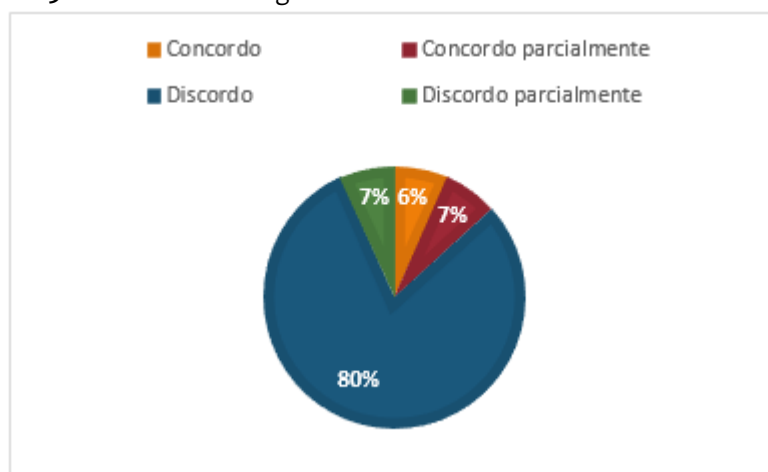
Gráfico 4 – O WhatsApp se mostrou uma ferramenta eficaz de comunicação com a comunidade acadêmica?



Fonte: dados da pesquisa (2020)

Para realizar os atendimentos no formato virtual, os bibliotecários precisaram se adaptar a novas ferramentas. Para 80% dos respondentes, o uso e as novas práticas não foram consideradas uma barreira na realização dos trabalhos.

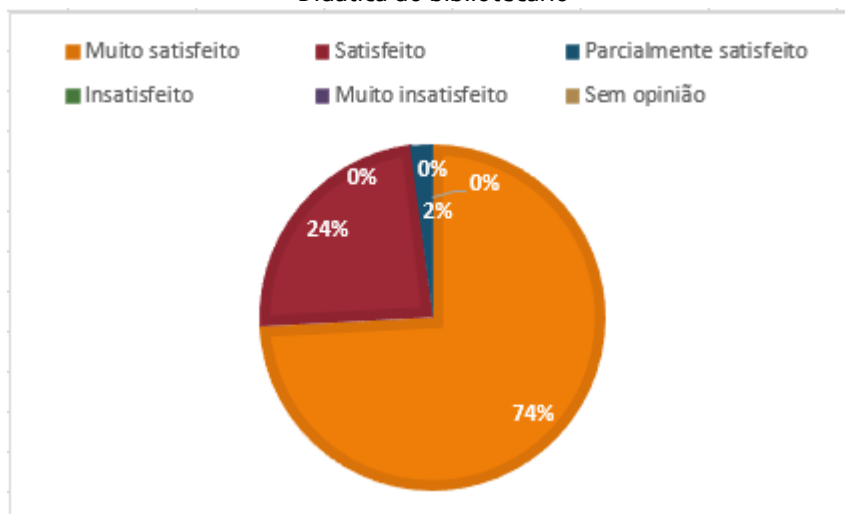
Gráfico 5 – O uso da tecnologia se mostrou uma barreira no seu atendimento?



Fonte: dados da pesquisa (2020)

Esta também foi a percepção dos alunos, visto que 74% dos respondentes afirmaram ter ficado muito satisfeitos com a didática do bibliotecário ministrante, o que demonstra que o uso das tecnologias não atrapalhou o andamento das atividades.

Gráfico 6 - Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens abaixo, considerando a escala apresentada? – Didática do bibliotecário



Fonte: dados da pesquisa (2020)

Para 100% dos bibliotecários, estas práticas de atendimento virtual devem continuar após a normalização dos serviços e o retorno presencial total.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do Covid-19 transformou a sociedade e impôs desafios às bibliotecas acadêmicas e aos profissionais bibliotecários. Na Biblioteca Central Irmão José Otão, com o engajamento da equipe e de seus superiores, o tempo no qual tantas modificações precisaram ser feitas não foi impedimento para que a comunidade universitária continuasse sendo atendida com qualidade. Os professores também tiveram um papel muito importante neste processo, pois, em contato direto com seus alunos, puderam transmitir as informações pertinentes à Biblioteca e que estavam de acordo com o conteúdo por eles abordado na sala de aula virtual.

Em plena pandemia e com tantas desinformações, o papel do bibliotecário de intermediador torna-se vital. Indicar fontes seguras e ensinar como recuperar as informações de maneira eficaz a fim de alcançar o objetivo do usuário é a melhor forma de dar suporte às atividades acadêmicas, de pesquisa e extensão neste período tão atípico.

O modelo híbrido de trabalho, pensado nas ofertas de cursos em EAD cada vez mais frequentes, já era previsto e discutido na literatura, porém esse atendimento em *home office*

não se previa. De forma inesperada, a cooperação laboral a distância tornou-se uma rotina para os profissionais bibliotecários, movimento que gerou muitos aprendizados. As práticas que precisaram ser desenvolvidas, aprimoradas e apresentadas nesta fase vieram mostrar o quanto as bibliotecas e os bibliotecários podem (e precisam, em alguns casos) se adaptar, a fim de melhorar, qualificar e quebrar barreiras que impedem o amplo alcance dos serviços oferecidos.

Por meio das pesquisas efetuadas verificou-se que os atendimentos virtuais oferecidos nesse período foram bem avaliados pelos usuários e bibliotecários. A experiência positiva fez com que a Biblioteca revisse seus processos e decidisse manter os serviços *on-line* mesmo quando retornar à totalidade das atividades presenciais.

Além das adaptações relatadas neste estudo de caso, é importante ressaltar que a Biblioteca não ficou estagnada e conseguiu dar continuidade a projetos que estavam em andamento antes da pandemia. Como exemplos, pode-se citar o lançamento de dois módulos novos de capacitações de usuários, lançados em agosto de 2020⁴ e a publicação de uma página no site que reúne informações sobre os serviços *on-line*, voltada inicialmente para alunos dos cursos em modalidade EAD⁵. Contudo, neste momento, a publicação desta página acabou sendo de extrema valia também para os alunos dos cursos presenciais que precisam fazer uso dos serviços de forma remota.

A condução de todas estas atividades somente foi possível graças ao esforço de uma gestão qualificada, da equipe comprometida, da tecnologia existente nos dias de hoje e de todo o suporte oferecido pela PUCRS. Todos esses fatores fizeram com que a Biblioteca Central se reinventasse, melhorasse a oferta de serviços, se aproximasse dos alunos e suprisse as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, mesmo à distância.

Como perspectiva futura, imagina-se que o ensino superior consagre-se cada vez mais como híbrido. Este movimento exigirá mais preparo e estudo por parte dos bibliotecários, que precisarão se adaptar visando a um progresso contínuo na forma de exercer a profissão. O *know-how* que os profissionais da Biblioteca Central da PUCRS adquiriram neste período transformou sua atuação e será extremamente útil para desenvolver novos serviços no pós-pandemia.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2012.

⁴ BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Autoria intelectual, acadêmica e responsável.** Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2019. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=11932. Acesso em: 15 set. 2020.
BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Publicação, patentes e direitos autorais.** Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2019. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=11937. Acesso em: 15 set. 2020.

⁵ BIBLIOTECA CENTRAL IRMÃO JOSÉ OTÃO. **Serviços on-line.** Porto Alegre: Biblioteca Central Irmão José Otão, 2019. Disponível em: biblioteca.pucrs.br/?p=11333. Acesso em: 15 set. 2020.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Standars for Distance Library Services Learning**. Chicago, jun. 2016. Disponível em:
<http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>. Acesso em: 27 ago. 2020.

FIGUEIREDO, Ana Luisa Figueiredo; MATOS, Maritza de la Caridad Figueiredo; CABRERA, Carlos Aponte. La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. **Biblios**, [s. l.], n. 50, p. 27-32, 2013. DOI: <https://doi.org/10.5195/biblios.2013.77>. Disponível em:
<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/77>. Acesso em: 31 ago. 2020.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância hybrid library: new approach to support the distance education. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 71-96, 2001. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62746>. Acesso em: 21 set. 2020.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2001.

OPAS BRASIL. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília, DF: OPAS Brasil, 11 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2SfmMWk>. Acesso em: 15 set. 2020.

PEREIRA, Suzana Zulpo. **Identificação de serviços de referência na web em bibliotecas universitárias federais brasileiras dos Cursos de Medicina**. 2011. Monografia (MBA em Gestão Estratégica) - Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011. Disponível em:
<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/42713/R%20-%20E%20-%20SUZANA%20ZULPO%20PEREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 7 set. 2020.

PINHEIRO, Liliane Vieira; CAFÉ, Lígia Maria Arruda; SILVA, Edna Lúcia da. As bibliotecas universitárias e os desafios da pós-modernidade. **Em questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 152-176, set./dez. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245243.152-176>. Disponível em:
<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/75042>. Acesso em: 08 set. 2020.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal 20505/2020**. Decreta situação de emergência e estabelece medidas para os estabelecimentos restaurantes, bares, casas noturnas e outros [...]. Porto Alegre: Prefeitura Municipal, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2EROG7K>. Acesso em: 15 set. 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Cuba, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.744>. Disponível em:
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/744/version/784>. Acesso em: 08 set. 2020. Versão preprint.