

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

ANDRESSA SUELEN DE ANDRADE BRAGA

**EFEITOS E PERSPECTIVAS DO TELETRABALHO PARA O
BIBLIOTECÁRIO**

Porto Alegre

2021

ANDRESSA SUELEN DE ANDRADE BRAGA

**EFEITOS E PERSPECTIVAS DO TELETRABALHO PARA O
BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientador: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Junior.

Porto Alegre

2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos André Bulhões Mendes

Reitora: Patricia Helena Lucas Pranke

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Ana Maria de Moura

Vice-diretora: Vera Regina Schmitz

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Chefe Substituto: Samile Andréa de Souza Vanz

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Maria Lucia Dias

Coordenadora substituta: Helen Rose Flores de Flores

CIP - Catalogação na Publicação

Braga, Andressa Suelen de Andrade
Efeitos e perspectivas do teletrabalho para o
bibliotecário / Andressa Suelen de Andrade Braga. --
2021.
68 f.
Orientador: Rene Faustino Gabriel Junior.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1. Teletrabalho. 2. Bibliotecário. 3. Prática
profissional. 4. Competência profissional. I. Gabriel
Junior, Rene Faustino, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Campus Saúde

Bairro Santana

Porto Alegre -RS

CEP: 90035-007

Telefone: (51) 3308-5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

ANDRESSA SUELEN DE ANDRADE BRAGA

**EFEITOS E PERSPECTIVAS DO TELETRABALHO PARA O
BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Aprovado em: ____ de _____ de 2021.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Junior
Orientador

Prof^a. Dr^a. Caterina Groposo Pavão
Examinadora

Larissa Cordeiro
Examinadora

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, que sempre me motivaram a estudar e fazer um curso de graduação, me deram suporte e torceram por mim. Por tanto amor, doação e cuidado que uma vida inteira não é suficiente pra retribuir.

A quem me apoiou e me ouviu tantas vezes quanto precisei, sobre a trajetória acadêmica e sobre a vida:

Minha mana Jéssica, que é sempre tão atenciosa, sincera e tem conselhos que me fazem refletir. Inteligente, sensata e com um coração lindo. A prova de que duas pessoas não precisam ser iguais pra uma amizade acontecer.

Pri, que me encorajou, acreditou e me fez acreditar em mim em momentos que eu não pensei que fosse conseguir ter força e vencer um próximo desafio. Por tantos anos de amizade e carinho que não se descrevem em palavras e não cabem em um livro, por mais páginas que ele possa ter.

Fernando, que sendo uma pessoa notívaga como eu, sempre pude chamar pra conversas aleatórias, sérias ou não, na madrugada. “Obrigado amigo, você é um amigo” (sim, aquele meme do desenho do Pica-Pau).

Aos amigos da Biblioteca da Fabico, por tantos aprendizados, conversas gostosas e divertidas, envolvidas pelo aroma do café. Graças a vocês, em todos esses anos como bolsista me senti acolhida e em casa. Que prazer e sorte tive de conviver com essas pessoas por tanto tempo! Sempre terão meu carinho.

A qualquer amigo, colega, ou pessoa que seja especial pra mim de alguma maneira, que não citei especificamente, mas que tenha tornado meus dias mais leves no percurso, me dando uma palavra de incentivo ou torcendo por mim.

Ao meu orientador, Prof. Rene, pela paciência e atenção, por me acompanhar nessa etapa final do curso e compartilhar ensinamentos que possibilitaram a construção desse trabalho nos últimos meses.

Aos professores, pois sem vocês, bibliotecário ou qualquer outro profissional não se forma. Aos que estiveram presentes, da escola à Universidade, foram pacientes, dedicados, e por isso admiro. Esse país ainda está longe de oferecer o reconhecimento que vocês merecem, mas obrigada por seguirem firmes mesmo assim.

Às bibliotecárias que aceitaram participar, contribuir com seus relatos para essa pesquisa, e foram tão prestativas.

À banca, pelas fundamentais contribuições que possibilitaram o enriquecimento deste trabalho.

E às tias da biblioteca, que eu cresci admirando na escola e me inspiraram a escolher a Biblioteconomia.

Aprendo com cada pessoa que conheço no caminho, e guardo o aprendizado dessas vivências pra aplicar nos próximos passos. Muito obrigada, todos vocês!

RESUMO

O objetivo geral deste trabalho é investigar a experiência dos bibliotecários com a transição do trabalho presencial para o teletrabalho iniciado em março de 2020 no período de distanciamento social em prevenção à pandemia de Covid-19, doença causada pelo Coronavírus, as alterações ocorridas nesse processo e quais as perspectivas para o teletrabalho no futuro das bibliotecas que atuam. Para contemplar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes específicos: identificar as principais mudanças ocorridas na transição do serviço presencial para o teletrabalho; analisar os efeitos do teletrabalho nas competências profissionais e no papel que o bibliotecário perante os desafios, oportunidades e descobertas; identificar as inovações implementadas no atendimento ao usuário nesse período e quais poderão ser mantidas futuramente na volta das atividades presenciais. Caracteriza-se como uma pesquisa de natureza básica, abordagem qualitativa, descritiva quanto ao seu objetivo. O instrumento escolhido para a coleta de dados foi a entrevista, realizada por videoconferência com o uso da ferramenta Microsoft Teams. Os resultados foram expostos por meio da análise de conteúdo. As participantes da pesquisa são bibliotecárias que atuam em bibliotecas de instituições públicas e privadas de ensino superior. Conclui que antes da transição para o teletrabalho determinadas atividades, produtos e serviços das bibliotecas já eram desempenhados por meio da tecnologia e à distância, sem depender do ambiente físico e contato direto com o usuário, mas ainda assim, a adaptação ao teletrabalho gerou desafios para o bibliotecário em outras questões, como abandonar a rotina e práticas tradicionais nas quais estava acomodado, superar o distanciamento e dificuldades de comunicação com o usuário; encontrar meios para mediar a informação e cumprir seu papel, e garantir que seus serviços fossem conhecidos pelo público e estivessem ao seu alcance. Ao mesmo tempo, se constituiu em um período útil para que o bibliotecário pudesse aprimorar suas competências e fazer descobertas como profissional, tendo a oportunidade de inovar no atendimento à comunidade de usuários e na disponibilização dos produtos e serviços. Das inovações desenvolvidas no período, as bibliotecas consideraram importante mesmo após o retorno do trabalho presencial, manter a maioria, primordialmente o serviço de referência virtual qualificado com o uso de ferramentas de videoconferência, pela fluidez na comunicação e capacidade de atender usuários que estão distantes da biblioteca. Sugere futuros estudos que investiguem a possível continuidade das tendências que se acredita que permanecerão mesmo após o retorno do trabalho presencial. Considera que caso o teletrabalho se torne uma opção fixa para alguns profissionais, será preciso planejamento e organização. Cada biblioteca precisa estudar, junto à instituição ou organização a qual pertence, as condições e possibilidades viáveis para cada realidade.

Palavras-chave: Teletrabalho. Bibliotecário. Prática profissional. Competência profissional.

ABSTRACT

The general objective of this work is to investigate the experience of librarians with the transition from face-to-face work to teleworking started in March 2020 in the period of social distancing in prevention of the Covid-19 pandemic, a disease caused by the Coronavirus, the changes that occurred in this process and what are the prospects for teleworking in the future of the libraries in which they work. In order to contemplate the general objective, the following specifics were established: to identify the main changes that occurred in the transition from face-to-face service to teleworking; analyze the effects of telework on professional skills and the role that the librarian faces in the face of challenges, opportunities and discoveries; identify the innovations implemented in user service in that period and which ones can be maintained in the future when the on-site activities return. It is characterized as a basic research, qualitative approach, descriptive as to its objective. The instrument chosen for data collection was the interview, conducted by videoconference using the Microsoft Teams tool. The results were exposed through content analysis. The research participants are librarians who work in libraries of public and private institutions of higher education. It concludes that before the transition to teleworking, certain activities, products and services of libraries were already performed through technology and at a distance, without depending on the physical environment and direct contact with the user, but even so, adapting to teleworking generated challenges for the librarian in other matters, such as abandoning the traditional routine and practices in which he was accommodated, overcoming the distance and difficulties in communicating with the user; finding ways to mediate information and fulfill its role, and ensure that its services are known to the public and are within reach. At the same time, it was a useful period for the librarian to improve his skills and make discoveries as a professional, having the opportunity to innovate in serving the community of users and in making products and services available. Of the innovations developed in the period, libraries considered it important, even after returning from face-to-face work, to maintain the majority, primarily the qualified virtual reference service with the use of videoconferencing tools, due to the fluidity in communication and the ability to serve users who are distant from the library. It suggests future studies that investigate the possible continuity of the trends that are believed to remain even after the return to face-to-face work. He considers that if teleworking becomes a fixed option for some professionals, planning and organization will be necessary. Each library needs to study, with the institution or organization to which it belongs, the viable conditions and possibilities for each reality.

Keywords: Teleworking. Librarian. Professional practice. Professional competence.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 JUSTIFICATIVA.....	11
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 Objetivo geral	12
1.3.2 Objetivos específicos	13
2 O BIBLIOTECÁRIO FRENTE A NOVOS CONTEXTOS	14
2.1 A TRANSIÇÃO PARA O TELETRABALHO	17
2.2 MOTIVAÇÕES PARA O BIBLIOTECÁRIO EM TELETRABALHO	20
3 METODOLOGIA	24
3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA	24
3.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	25
3.3 PARTICIPANTES DA PESQUISA	26
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS.....	26
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	28
4.1 MUDANÇAS NA TRANSIÇÃO PARA O TELETRABALHO.....	28
4.2 OS DESAFIOS DO TELETRABALHO PARA O BIBLIOTECÁRIO.....	30
4.3 OPORTUNIDADES E DESCOBERTAS DO BIBLIOTECÁRIO NO TELETRABALHO	40
4.4 INOVAÇÕES NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	44
4.4.1 Fortalecimento da presença no espaço virtual	45
4.4.2 Agendamentos para serviços essencialmente presenciais	47
4.4.3 Outros serviços diversificados	49
4.5 INOVAÇÕES QUE PERMANECERÃO E PERSPECTIVAS APONTADAS PARA O TELETRABALHO NO FUTURO	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	64
APÊNDICE B – CONVITE PARA A ENTREVISTA	66

1 INTRODUÇÃO

Questionamentos quanto ao futuro das bibliotecas e a atuação do bibliotecário em meio às transformações causadas pela presença cada vez mais forte da tecnologia não são um assunto recente. Na revisão bibliográfica realizada por Jesus e Cunha (2019) são apontados autores como McDevitt (1929); Borges (1944); Licklider (1969); Kilgour (1974); Lancaster (1985); Buckland (1992); Birdsall (1994); Levy e Marshall (1995); Hanson (2003), entre outros, que já formulavam teorias relativas a isso e previsões de tempo até sua concretização, sendo o período de 1960 a 1999 notavelmente produtivo no desenvolvimento desse conteúdo.

No primeiro trimestre do ano de 2020 uma pandemia surpreendeu o mundo. A Covid-19, doença causada pelo coronavírus, obrigou as autoridades a decretarem a necessidade de distanciamento social na tentativa de evitar que a situação atingisse maiores proporções. As bibliotecas, assim como outras organizações e estabelecimentos tiveram suas portas fechadas. Nesse momento foi necessário pensar em um meio que possibilitasse a continuidade das tarefas cotidianas e do atendimento ao usuário. O modo encontrado como alternativa foi a migração do trabalho presencial para o teletrabalho.

A tecnologia converteu-se no principal recurso para que o bibliotecário pudesse desempenhar suas funções. Diante da repentina mudança de cenário, o bibliotecário precisou empregar suas competências para continuar exercendo seu papel de mediador, prestar apoio à comunidade de usuários e garantir que a informação não deixasse de ser disseminada. Os desafios da adaptação ao teletrabalho exigiram que o bibliotecário se moldasse a cada nova necessidade, obtendo também oportunidades para se aprimorar e fazer descobertas como profissional.

Embora a tecnologia já estivesse presente no âmbito das bibliotecas provocando mudanças graduais nos afazeres bibliotecários ao decorrer do tempo, a transição para um ambiente virtual alterou significativamente determinadas questões no cotidiano das unidades de informação e seus profissionais. As especulações para o futuro se transformaram na realidade. Certas atividades, produtos e serviços já eram praticados por meio da tecnologia,

e a esses foi dada uma continuidade mais natural. Outros resultaram em inovações que podem permanecer mesmo após o retorno do trabalho presencial.

Esses acontecimentos podem ser conferidos nos relatos apresentados neste trabalho. Em suas falas, profissionais que vivenciaram a transição descrevem as mudanças e efeitos consequentes da implantação do teletrabalho em seu contexto profissional.

1.1 JUSTIFICATIVA

A motivação para esta pesquisa surgiu das observações da autora acerca da alteração na rotina dos bibliotecários durante sua atuação no estágio obrigatório remoto na Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), que a fizeram refletir sobre os impactos que o período de distanciamento social gerou diariamente para esses profissionais.

A partir disso considerou-se importante investigar, sob a perspectiva dos bibliotecários o processo de migração para o teletrabalho, como o cotidiano foi afetado e quais seriam as futuras aspirações para essa modalidade de trabalho nas unidades de informação que nas quais atuam. Consultar quem vivenciou a súbita e inevitável adaptação provocada pela pandemia pode acrescentar ao conhecimento atribuído às práticas profissionais e competências do bibliotecário.

Os acontecimentos recentes colocaram a relação do bibliotecário com a tecnologia, sua capacidade e necessidade de adaptação frente a novos tempos, atuação em ambientes híbridos, tema já debatido há anos e muito discutido entre as décadas 1980 e 2000 (CALDAS; SILVA, 2020), em atualidade, trazendo relevância para a discussão. Dar continuidade ao conhecimento, teorias e indagações construídos anteriormente em torno das viabilidades para a atuação do bibliotecário no ambiente virtual, uma evolução que acontecia de modo gradativo, e que agora está em um contexto no qual as circunstâncias fizeram com que o encaminhamento para este panorama fosse acelerado pode ser enriquecedor.

Considera-se importante, e busca-se com esta pesquisa, refletir sobre como o bibliotecário pode manter-se presente para disseminar a informação e atender às necessidades de seus usuários sob variadas situações e as alternativas disponíveis para o desempenho de seu papel. Sobretudo, direcionar a visão para as possibilidades que isso pode ter adiante. Assim sendo, recorrer a esses profissionais à procura de relatos que expressem quais foram os aprendizados extraídos no período de súbita necessidade de submeter-se às alterações ocasionadas, pode servir como base ou direcionamento para colegas de profissão perante novos desafios e/ou avanços que estão por vir, ou para estudantes interessados na temática.

Ao considerar os fatos mencionados, percebeu-se a necessidade de abordar o tema, explorar os acontecimentos presentes e o teletrabalho no futuro profissional dos bibliotecários.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais foram as alterações ocorridas com o teletrabalho no cotidiano dos bibliotecários, no atendimento ao usuário, e quais as perspectivas para o futuro das bibliotecas?

1.3 OBJETIVOS

Com intenção de responder ao problema proposto foram elaborados os objetivos dispostos nos itens abaixo.

1.3.1 Objetivo geral

Investigar a experiência dos bibliotecários com a transição do trabalho presencial para o teletrabalho, as alterações ocorridas nesse processo, e quais as perspectivas para o teletrabalho no futuro das bibliotecas que atuam.

1.3.2 Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral, foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as principais mudanças ocorridas na transição do serviço presencial para o teletrabalho;
- b) Analisar os efeitos do teletrabalho nas competências profissionais e no papel do bibliotecário perante os desafios, as oportunidades e as descobertas;
- c) Identificar as inovações implementadas no atendimento ao usuário nesse período e quais poderão ser mantidas futuramente na volta das atividades presenciais.

2 O BIBLIOTECÁRIO FRENTE A NOVOS CONTEXTOS

A busca pela definição do perfil e atuação do bibliotecário é uma constante (ASSIS, 2018). A atuação do bibliotecário está envolvida com tudo o que acontece na sociedade em uma desenvoltura dinâmica de ser objeto, quando sofre interferência das transformações sociais, e sujeito, ao interferir nessas transformações (ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Para a população ainda é predominante a imagem do bibliotecário associada ao ambiente físico e trabalho restrito ao livro impresso, mesmo que a verdadeira preocupação da biblioteca seja disseminar e permitir a recuperação de informações que interessem aos usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2018). Notáveis mudanças ocorreram nos afazeres bibliotecários nos últimos vinte anos principalmente devido a inserção das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) no âmbito das bibliotecas, as tornando capazes de romper limites físicos e temporais, atuando de modo mais interativo com a utilização da realidade virtual (SANTA ANNA, 2015a).

Amaro (2018) afirma que, profissionalmente, o bibliotecário tem sido acompanhado pela evolução da tecnologia desde as primeiras bibliotecas em impérios antigos. Em consequência disso, a criação de métodos e técnicas para preservar, organizar, armazenar e disseminar a informação exige um contínuo repensar da profissão. Para aliar-se às novas condições e acompanhar as incessantes mudanças, o bibliotecário busca evoluir constantemente tornando-se segundo Santa Anna (2015a) adaptativo a nova realidade e atendendo a novas necessidades.

As bibliotecas foram convertidas em ambientes híbridos, ou seja, passaram a atuar de forma mista, utilizando recursos tradicionais e digitais para proporcionar a oferta de produtos e serviços de acordo com diferentes necessidades demandadas por seus usuários em múltiplos contextos e localidades (SANTA ANNA; PEREIRA; CAMPOS, 2014). Conforme Assis (2018, p. 25) o trabalho em ambientes híbridos exige do bibliotecário “[...] a necessidade de buscar conhecer os novos conceitos; a imprescindível aproximação com as tecnologias; e a atenção às novas dinâmicas de comunicação, gestão e divulgação da pesquisa.”

Santa Anna, Pereira e Campos (2014) afirmam que a biblioteca híbrida é resultado da denominada Sociedade da Informação, descrita por Santa Anna (2014) como um novo estágio evolutivo da sociedade, originada pelos avanços tecnológicos e crescimento da literatura científica, que confere à Biblioteconomia uma nova postura de trabalho, no sentido de aprimorar seus serviços a viabilizar o acesso à informação sem considerar limitações de tempo e espaço (SANTA ANNA; PEREIRA; CAMPOS, 2014).

Tantos avanços tornaram comum o aparecimento de especulações que previssem a profissão sob risco de desvalorização e sua existência posta em plano secundário diante da sociedade. Ademais, a facilidade de acesso à informação disseminada pela internet contribui para que tal concepção fosse formada (SALCEDO; SILVA, 2017). Mas mesmo com a abundância de recursos disponíveis, o contato direto com o bibliotecário no atendimento, segue, como perceberam Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2015) considerado valioso e de maior precisão, especialmente no que diz respeito a presença física nas unidades de informação.

Em outras palavras, muitos usuários em vez de acessarem apenas a um conteúdo disponível *online*, enviar *um e-mail* ou mensagem por meio de uma rede social para pedir orientação, preferem contato mais próximo com o bibliotecário que o auxilia a encontrar a informação desejada. De qualquer modo, observando o principal vínculo entre bibliotecário e usuário, que é o serviço de referência (SANTA ANNA; SIQUEIRA; GERLIN, 2015) é perceptível que a presença e intermediação do bibliotecário continuaram sendo essenciais. Segundo Accart (2012, p. 15):

Uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma direta os serviços. Os campos de atuação dos profissionais da informação se ampliaram consideravelmente: capacitação dos usuários na utilização dos recursos informatizados (consulta a catálogos em linha, a base de dados, mecanismos de busca, etc.), auxílio (na utilização de serviços oferecidos), criação de novos produtos de informação, aplicação de técnicas de marketing às bibliotecas e serviços de documentação, monitoramento da informação, etc.

Entre tantas competências do bibliotecário, centradas na finalidade de disseminar a informação (SALCEDO; SILVA, 2017), o serviço de referência, tanto em sua aplicação tradicional como na virtual, demonstra o “[...] aperfeiçoamento das técnicas, métodos, estruturas e assistências que se desenvolvem nas organizações informacionais” (SANTA ANNA; SIQUEIRA; GERLIN, 2015).

O bibliotecário ajusta suas competências de acordo com a exigência das novas circunstâncias evolutivas, mas sem deixar de exercer seu fundamental papel ao intermediar a ligação do usuário com a informação que precisa. Moldam e aprimoram suas habilidades a cada novo desafio. Pois, as bibliotecas e os bibliotecários “[...] não vivem isolados, ao contrário, interagem com o mundo, com as pessoas, com a comunidade onde estão inseridos, com a sociedade” (ALMEIDA JÚNIOR, 2018, p. 39). Moldam e aprimoram suas habilidades a cada novo desafio.

O foco neste texto não é ressaltar expressamente o impacto da tecnologia sobre o fazer bibliotecário ou direcionar o assunto apenas a sua relação com o usuário no atendimento de referência presencial e/ou virtual, mas sim utilizar essas situações para elucidar a adaptabilidade e capacidade de transformação desse profissional para continuar a cumprir seu papel, atendendo às necessidades da comunidade. Assis (2018), expõe que a tecnologia é um dos fatores ao longo da história que conduziu o bibliotecário a reinventar-se gradativamente e uma discussão que se mantém em evidência na literatura científica há mais de quinze anos.

A tecnologia também foi mencionada porque, atualmente, sua utilização assume elevada importância. Mais do que isso, tornou-se imprescindível para que o bibliotecário continuasse atuando e para que as bibliotecas pudessem oferecer seus serviços. Toda a capacidade mutável desse profissional está em destaque perante o surgimento de uma crise que o força a buscar condições para que o processo de mediação não deixe de acontecer (SALA *et al.*, 2020), o conduz a novos desafios e o instiga mais uma vez a inovar.

No dia 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou a situação pandêmica da Covid-19 (OPAS, 2020), doença causada pelo vírus SARS-CoV-2, o coronavírus (BRASIL, 2020a). Como medida de proteção coletiva e prevenção do alastramento da doença foi decretada a

necessidade de distanciamento social, evitando aglomerações de pessoas em quaisquer ambientes físicos, para que indivíduos em possível risco de contaminação não a transmitissem a outros (BRASIL, 2020b).

A situação perdura por mais de um ano, atingindo em abril de 2021, mais de 392 mil óbitos no Brasil (G1, 2021). O crescimento do número de novos casos e lotação de leitos hospitalares identificados dois meses antes, em março, obrigou os estados brasileiros a adotarem novas medidas restritivas (RODRIGUES, 2021). Assim como outras organizações as bibliotecas suspenderam por tempo indeterminado seus serviços presenciais, adequando suas atividades a esse contexto (CALDAS; SILVA, 2020, p. 11) e adotando mecanismos para continuar a oferecer seus serviços.

Como expressado por Sartori *et al.* (2020): “Reinventar, em momento algum, foi tão importante para o momento que a sociedade está vivendo”. A alternativa encontrada foi a migração do trabalho presencial para algo que permitisse desempenhar as atividades cotidianas sem estar presente no ambiente físico, o teletrabalho (TANUS; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, 2020).

2.1 A TRANSIÇÃO PARA O TELETRABALHO

O bibliotecário que adapta suas competências por causa da tecnologia a tem nesse momento como o primordial meio aliada para continuar suas atividades não presenciais. O teletrabalho está entre as novas formas de flexibilização das relações de trabalho que têm se disseminado, resultantes do avanço das tecnologias de informação e comunicação e as mudanças decorrentes na sociedade. Exercer esse modo de trabalho permite que o indivíduo mantenha seu emprego em um vínculo formal com a organização e possa realizar suas tarefas em *home office*, ou seja, fora da empresa (ARAÚJO *et al.*, 2019).

A lei Nº 13.467, de 13 de julho de 2017 considera como teletrabalho “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (BRASIL, 2017, Art.

75-B). Conforme Rocha e Amador (2018), a conceituação de teletrabalho ainda é bastante heterogênea, com diferentes termos (*home office*, trabalho remoto, trabalho a distância, *telecommuting*, *telework*, entre outras variações) que se referem às mesmas práticas, e situações divergentes englobadas pelos mesmos termos.

O que há em comum em todos os termos, remete a flexibilização dos espaços de trabalho e do tempo dedicado às tarefas, com substituição do deslocamento do trabalhador até o local físico de empresa pelo uso de ferramentas de informação e comunicação remotas (ROCHA; AMADOR, 2018). Entretanto, o comparecimento do empregado às dependências do empregador para realização de atividades específicas que exijam sua presença não descaracteriza o regime de teletrabalho (BRASIL, 2017).

A adesão repentina do teletrabalho rapidamente propagada pelo Brasil com a pandemia (COSTA, 2020) trouxe uma drástica mudança de paradigmas e modificou a maneira como as instituições atuam em sociedade (CALDAS; SILVA, 2020). Essa mudança suscitada em uma movimentação extensiva gerou debates com relação aos aspectos positivos, desafios e preocupações ante esse novo cenário e processo de ajuste à sua implementação, para as instituições e profissionais.

Para Araújo *et al.* (2019) esse distanciamento da empresa gera benefícios como redução de custos com mensais, como água, energia elétrica, materiais de higiene e limpeza; custos com manutenção de máquinas, materiais de expediente, etc. As vantagens para os trabalhadores, seriam a diminuição de custos e de tempo de deslocamento até o local de trabalho, flexibilidade de horário, aumento na qualidade de vida, entre outros (ARAÚJO *et al.*, 2019).

Entretanto, Losekann e Mourão (2020) advertem que a intensificação do teletrabalho é acompanhada de dificuldades e desafios para empresas e trabalhadores, principalmente durante a repentina chegada da pandemia, que resultou na necessidade de moldar-se à implantação urgente do teletrabalho, pois gestores e trabalhadores precisaram adequar a execução de suas tarefas, metas e prazos ao mesmo espaço no qual dedicam-se às tarefas domésticas, as de lazer e ao convívio familiar. As autoras destacam alguns desafios existentes perante o contexto:

- a) Estabelecimento de políticas e normas internas nas empresas para implementar e assegurar o teletrabalho;
- b) Investimento das empresas em recursos que possibilitem o acesso a equipamentos e ferramentas de comunicação remota;
- c) Necessidade para os trabalhadores de rápido aprendizado de novas tecnologias;
- d) Estabelecimento de novos modos de comunicação entre as equipes;
- e) Conciliação da vida familiar com o trabalho;
- f) Divisão em um mesmo ambiente das atividades de trabalho, escolares, domésticas, e de lazer; etc.

O trabalho passou a ocupar o espaço dividido com outras atividades que antes possuíam limitações mais claras, o que pode fazer com que os espaços e momentos dedicados a elas diminuam, assim como o tempo reservado ao descanso, para reabilitação física e mental (LOSEKANN; MOURÃO, 2020). Acerca da saúde física e mental, a ressalva levantada pelas autoras é a atenção ampla que deve ser dada a elas, pois uma rotina de trabalho exaustiva, principalmente perante os medos, receios e incertezas gerados pela crise pandêmica podem provocar adoecimento do trabalhador.

Segundo Costa (2020) este modelo híbrido de trabalho já era experimentado por algumas empresas antes da pandemia, mas outras em razão das circunstâncias passaram a utilizá-lo impositivamente em tempo integral. Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) afirmam que os principais desafios para as bibliotecas estão relacionados com a mudança súbita do atendimento e trabalho presencial a teletrabalho e atendimento virtual, sem uma preparação prévia (protocolos de atuação, infraestrutura, competências profissionais).

De exceção à regra, a adoção do teletrabalho passou a ser urgente para todas as empresas, atingindo a muitos trabalhadores em todo o mundo (LOSEKANN; MOURÃO, 2020). Tendo isso em vista, Costa (2020) considera importante avaliar o funcionamento do teletrabalho em cada organização de acordo com a realidade na qual está inserida.

2.2 MOTIVAÇÕES PARA O BIBLIOTECÁRIO EM TELETRABALHO

Entre dissonâncias gerais da adequação ao teletrabalho para as bibliotecas, as mudanças ocasionadas pelo novo cenário podem se tornar, de certo modo, motivadoras. Segundo Saraiva (2020), o bibliotecário tem no período de isolamento social uma oportunidade única de inovar, com o uso de competências adquiridas em um novo ambiente, proporcionando novos serviços.

De acordo com Gonçalves (2020) durante o teletrabalho algumas rotinas podem ser prontamente mantidas nas bibliotecas, como atendimento por *e-mail* aos usuários, divulgação de informações nas redes sociais e acesso a bases de dados *online*. Serviços como indexação de documentos e treinamento para usuários, podem passar por ajustes para continuar sendo oferecidos, dependendo de meios tecnológicos que os possibilitem.

A autora cita exemplos de serviços de atendimento ao usuário que as bibliotecas podem oferecer na ocasião: como o acesso à bases de dados e coleções digitais; serviço de referência *online*; curadoria de conteúdos na internet; treinamentos *online*; palestras e eventos virtuais; normalização de trabalhos acadêmicos; renovação de empréstimos.

Santa Anna e Calmon (2016) declaram que igualmente a outras organizações existentes na sociedade contemporânea, as unidades de informação estão inseridas em um contexto dinâmico e diversificado, por isso devem estar em constante reformulação de seus paradigmas, em vista de adequarem-se às novas necessidades demandadas pelos usuários que utilizam os produtos e serviços por elas oferecidos.

Para Almeida Júnior (2018) o bibliotecário é produto de tudo o que sobreveio ao mundo, sujeito do presente e do passado. Constrói e interfere no futuro. A preocupação e interesse do bibliotecário devem estar alinhados ao contexto, à visão de mundo do ser humano, suas práticas sociais e individuais. As mudanças da sociedade contemporânea definem novas tendências a serem seguidas pelos indivíduos que constituem uma nação. Isso reflete no posicionamento das organizações ao tentarem satisfazer as necessidades de seus públicos. A necessidade de adequação tem sido inquestionável para as unidades de informação (SANTA ANNA; CALMON, 2016).

Percebe-se que as tecnologias condicionam novas possibilidades para as bibliotecas. Por meio delas amplia-se a diversidade dos serviços que as bibliotecas podem oferecer, tornando-se ambientes mais colaborativos, sistêmicos e comunicativos (SANTA ANNA, 2015a). Conforme Assis (2018), aspirando a ampliação de suas atividades e a necessidade de maior aproximação com as tecnologias de informação e comunicação, o futuro da atuação do bibliotecário é promissor.

Devido à pandemia, adentramos em “[...] uma era tecnológica na qual o portátil se converteu na melhor companhia no cotidiano em videoconferências e extensas horas de teletrabalho através de ambientes disponíveis apenas no ambiente virtual [...]” (SARAIVA, 2020). O bibliotecário que já havia começado a lidar com a tecnologia em seu cotidiano, em conformidade com a atual sociedade que migra cada vez mais para um modelo pautado na informação (SANTA ANNA, 2015a) passa agora com o teletrabalho a exercer seus afazeres por meio dela. Assim sendo, deve aproveitar esse período de distanciamento social para aplicar seus conhecimentos e competências, e alcançar uma maneira de sanar as dificuldades impostas por essa situação (SARTORI *et al.*, 2020). Para Amaro (2018, p. 43):

Existe um mundo tecnológico e digital que deve ser mais explorado e dominado. As tecnologias de informação e comunicação (TICs) fazem parte da realidade da profissão e, por esse motivo, os bibliotecários devem estabelecer com elas uma relação estreita e contínua.

O avanço tecnológico contribui para maior compartilhamento de informações entre profissionais, o que impulsiona de forma direta ou indireta a formação de redes de relacionamento, cooperação, catalogação cooperativa, entre outros nas bibliotecas. O importante é manter o foco no usuário e no alcance dos produtos, serviços e atividades da biblioteca à comunidade (ASSIS, 2018). É necessário compreender mais satisfatoriamente o ambiente digital para uma melhor mediação com os nativos digitais e também com usuários que se inseriram nesse âmbito e atualmente transitam por ele (AMARO, 2018).

O período de isolamento é propício para o bibliotecário realizar a aproximação com a tecnologia. Em relação a isso Sartori *et al.* (2020, p. 13) relatam o caso da Biblioteca Central Irmão José Otão (PUCRS): “A experiência positiva fez com que a Biblioteca revisse seus processos e decidisse manter os serviços online mesmo quando retornar à totalidade das atividades presenciais”. Ao adaptar-se a biblioteca fez descobertas que podem ser aproveitadas também para o futuro. Os autores afirmam que inesperadamente:

[...] 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 (SARTORI *et al.*, 2020, p. 13)

Outrora surgiram suposições de que a profissão do bibliotecário seria substituída pela tecnologia em evolução e um dia poderia ser extinta, mas Santa Anna (2015b) evidencia que devido à capacidade flexível e adaptativa que as bibliotecas possuem, acompanharão a humanidade enquanto ela existir. A evolução das profissões é algo inevitável e sempre traz elementos a serem incorporados. Com o bibliotecário não seria diferente. É importante que o bibliotecário possua maior intimidade com a tecnologia para que possa ser um guia para seus usuários (AMARO, 2018).

Desse modo, o bibliotecário não seria substituído pela tecnologia, mas a torna um em recurso para orientar seus usuários. “Os temores pelo desaparecimento da profissão e pela substituição de soluções tecnológicas devem ser dominados, dando lugar, assim, a uma postura mais ativa frente à realidade” (AMARO, 2018, p. 43).

A principal função do bibliotecário está em disseminar a informação, papel que atribui relevância para a profissão dentro da sociedade. Independente da especialidade, do suporte informacional ou local que trabalha, o bibliotecário é um mediador (SALCEDO; SILVA, 2017). E apesar dos desafios para a adaptação inesperada ao teletrabalho, como profissionais dinâmicos e

inovadores, os bibliotecários têm capacidade de aproveitar essa oportunidade para desenvolver novas práticas e serviços (GONÇALVES, 2020).

Certamente o coronavírus modificou a forma como as unidades de informação atuam, levantando uma série de questões necessárias que estavam adormecidas, mas que devido aos atuais eventos precisam ser discutidas e refletidas de forma urgente. Esse acontecimento resultou em novas demandas, e como transformadoras sociais as bibliotecas precisam atender às expectativas da comunidade (SALA *et al.*, 2020).

3 METODOLOGIA

Apresentação das características, procedimentos metodológicos e instrumentos aplicados para a realização da pesquisa.

3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida é de natureza básica, pois envolve verdades e interesses universais e objetiva gerar novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009). Em outras palavras, este tipo de estudo busca pela compreensão mais aprofundada do universo e seus fenômenos (ZUCATTO; FREITAS; MARZONNI, 2020).

Quanto a abordagem, caracteriza-se como qualitativa, na qual os participantes e locais são selecionados de maneira intencional para que o pesquisador melhor entenda a questão e problema apresentados (CRESSWELL, 2010). Conforme Yin (2016) na pesquisa qualitativa são destacadas as seguintes características:

- 1) Estudar o significado da vida e condições de vida real das pessoas;
- 2) Apresentar opiniões e perspectivas dos participantes de um estudo;
- 3) Abranger condições contextuais nas quais as pessoas vivem;
- 4) Contribuir com revelações de conceitos existentes ou emergentes que ajudem a explicar o comportamento social humano;
- 5) Esforçar-se por múltiplas fontes de evidência em vez de ter uma única como base.

Em uma pesquisa qualitativa são representados fatos da vida real dos participantes que os vivenciaram, pois abrange condições contextuais dos meios (sociais ou institucionais, etc.) nos quais a vida das pessoas ocorre. Os participantes estarão desempenhando seus papéis cotidianos ou se expressarão por meio de seus próprios registros. As interações sociais ocorrem com o mínimo

de interferência, os participantes dirão o que querem dizer sem as limitações de um questionário predefinido, não serão representados por médias estatísticas (YIN, 2016).

No que diz respeito ao objetivo, foi realizada uma pesquisa descritiva, por meio da qual o pesquisador registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Procura descrever as características de determinada população ou fenômeno. Observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los. Para a coleta de dados na pesquisa descritiva são utilizadas técnicas como a entrevista, o formulário, o questionário e o teste de observação (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Todas as características descritas aplicam-se à conjuntura dessa pesquisa que visa descrever as mudanças e efeitos do teletrabalho para o bibliotecário da perspectiva de profissionais que vivenciaram essa prática. Para tal, foi estabelecida comunicação direta com eles, a fim de coletar seus relatos.

3.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento escolhido para a coleta dos dados foi a entrevista. Segundo Creswell (2010), na pesquisa qualitativa o pesquisador conduz as entrevistas defronte com os participantes. As questões utilizadas são não estruturadas, geralmente abertas e em pequeno número. Destinam-se a levantar as concepções e opiniões dos participantes.

A pesquisa iniciou-se com o envio de um convite¹ por e-mail para manifestar o interesse pela participação dos profissionais. Foram elaboradas 8 questões abertas² para livre expressão dos relatos acerca do assunto abordado, aspirando responder as questões estabelecidas no objetivo geral e nos objetivos específicos. As entrevistas ocorreram online em videoconferência por meio da plataforma de comunicação Microsoft Teams, no período de 10 de fevereiro a 26 de março de 2021, conforme a disponibilidade de cada participante.

¹ Ver em APÊNDICE B.

² Ver em APÊNDICE A.

Para que os dados pudessem ser consultados e analisados posteriormente, as entrevistas foram gravadas, registradas em vídeo. Esses procedimentos envolvem uma categoria final dos dados qualitativos, que consiste de materiais audiovisuais, podendo ser fotografias, vídeos ou quaisquer formas de som (CRESWELL, 2010). Os arquivos de vídeo foram baixados e salvos no Google Drive. Em seguida as entrevistas foram transcritas, para facilitar a análise.

3.3 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os participantes da pesquisa são bibliotecárias que atuam em bibliotecas universitárias de instituições públicas e privadas de ensino superior e vivenciaram a transição do serviço presencial para o teletrabalho iniciado em março de 2020. Dentre as entrevistadas, quatro atuam em instituição pública e duas em instituições privadas. Estão identificadas como entrevistadas E1, E2, E3, E4, E5 e E6. As citações transcritas das entrevistas mantiveram a linguagem oral das entrevistadas, sem correções gramaticais.

3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Metodologicamente, o tratamento e análise dos dados seguiram as prescrições de Bardin (2016) para a análise de conteúdo, definida pela autora como um conjunto de instrumentos metodológicos em aperfeiçoamento constante, cada vez mais sutis que se aplicam a discursos extremamente diversificados, constituído em três etapas.

A pré-análise é a primeira etapa. Nela é feita uma leitura flutuante³ do material; são escolhidos ou selecionados os documentos coletados para a análise, constituindo o *corpus* com base na exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência contida no conteúdo de cada documento, em afinidade com os objetivos e hipóteses estabelecidos; a preparação do material.

³ Leitura prévia e objetiva no conteúdo para avaliar os documentos pertinentes de serem analisados.

Na segunda etapa está a exploração do material, na qual é realizada a codificação e categorização do conteúdo. Ao codificar é preciso transformar os dados brutos do texto, atingindo uma representação do conteúdo ou de sua expressão. Desse modo, são selecionadas unidades de registro, que podem ser a palavra, o tema, o objeto ou referente, o personagem, o acontecimento ou o documento; enumeradas de acordo com a presença ou ausência, frequência, frequência ponderada, intensidade, direção, ordem e coocorrência.

A categorização dá-se ao classificar por diferenciação e reagrupamento os elementos presentes no conteúdo. Fornece uma condensação e representação simplificada dos dados brutos. Classifica-se os elementos investigando o que há em comum entre eles, o que permite o reagrupamento deles sob uma mesma classe. A categorização pode seguir um dos seguintes critérios: semântico, sintático, léxico ou expressivo.

O tratamento e interpretação dos dados obtidos, remetentes à terceira etapa, é feita por meio da inferência. A inferência é descrita pela autora como um tipo de interpretação controlada, considera o mecanismo clássico da comunicação entre emissor ou produto da mensagem, indivíduo ou grupo receptor da mensagem, a própria mensagem e o canal pelo qual a mensagem foi enviada.

Por tratar-se neste trabalho de uma análise qualitativa, a inferência, sempre que efetuada, é estabelecida na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.) e não na frequência de sua aparição. A análise qualitativa permite estabelecer categorias mais discriminantes, por não estar, como uma análise quantitativa, ligada a categorias que deem lugar a frequências elevadas para que cálculos se tornem possíveis. Levanta problemas a nível da pertinência dos índices capturados e os seleciona sem tratar exaustivamente o conteúdo (BARDIN, 2016).

Após realizar a leitura flutuante na pré-análise e escolher o conteúdo pertinente, os elementos selecionados no *corpus* da análise foram codificados por cores para simplificar a identificação de cada parte selecionada no texto. Cada marcação recebeu a cor da categoria na qual seria inserida, facilitando o processo de categorização.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados está organizada em categorias, definidas por Bardin (2016) como classes que reúnem grupos de elementos sob um título genérico, em razão de características comuns entre esses elementos. As categorias para a análise do conteúdo foram alinhadas à ordem de disposição dos objetivos específicos⁴ para uma apresentação mais clara e contemplativa do objetivo geral estabelecido.

Na seção de análise dos resultados, cada subseção corresponde a uma categoria. A categoria das principais mudanças identificadas na transição para o teletrabalho (subseção 4.1), remete ao objetivo específico **a)**. A categoria de efeitos do teletrabalho para o bibliotecário perante desafios (subseção 4.2) e nas oportunidades e descobertas (subseção 4.3), estão conforme o objetivo específico **b)**. Por fim, niveladas ao objetivo específico **c)**, estão as categorias de inovações implementadas nas bibliotecas (subseção 4.4) e quais poderão ser mantidas na volta das atividades presenciais (subseção 4.5).

Percebeu-se ao realizar a leitura do *corpus* da análise que as categorias estariam melhor organizadas se aplicadas ao processo de diferenciação, e posteriormente, reagrupamento de elementos (BARDIN, 2016). Ou seja, separando as informações divergentes e as reunindo em conjunto às semelhantes, conforme os critérios de alinhamento aos objetivos previamente estabelecidos.

Para exemplificar, todas as vezes que uma entrevistada mencionava um desafio do teletrabalho, mesmo respondendo a uma questão não relativa aos desafios naquele momento, essa informação foi agrupada aos outros desafios mencionados sob o item 4.2, possibilitando uma leitura mais fluida e objetiva, evitando repetição de informações mencionadas em parte anteriores do texto.

4.1 MUDANÇAS NA TRANSIÇÃO PARA O TELETRABALHO

Observou-se nos relatos que o processo de transição para o teletrabalho no período de distanciamento social alterou o cotidiano das entrevistadas em

⁴ Item 1.3.2, pág. 13.

diferentes aspectos. Algumas mudanças foram sutis, necessitando apenas de uma adaptação ao novo contexto. Como afirma a entrevistada E1: “A experiência que a gente tem hoje de teletrabalho em função da pandemia foi muito uma questão de adaptação [...] várias atividades já eram realizadas de forma remota”.

Corroborando com essa constatação a fala da entrevistada E2: “[...] foi de uma certa forma tranquila [pelo] fato de a gente já trabalhar com o computador no dia a dia da biblioteca [...]”. Parte das atividades já aconteciam por meio da tecnologia no âmbito das bibliotecas em conjunto com o trabalho presencial. Esses relatos vão ao encontro da afirmação de Saraiva (2020) quando diz que por razões como essa o processo de transição foi pacífico para as bibliotecas.

Entretanto, também houveram as mudanças mais significativas que exigiram maior atenção e planejamento dos bibliotecários em seus afazeres e disponibilização de serviços nas bibliotecas. Ou seja, “[...] ocasionou uma necessidade de reformulação de serviços para colaboradores e para o próprio usuário” (WELLICHAN; ROCHA, 2020, p. 494). As primeiras mudanças aconteceram na suspensão de tarefas que poderiam ser realizadas apenas no ambiente físico: atividades como empréstimo e devolução de materiais, organização do acervo, serviço de referência presencial.

A entrevistada E1 comenta que as “[...] atividades presenciais, elas eram muito focadas na questão do acervo, né, empréstimo, devolução, organização [...] serviço de referência presencial. Hoje a gente não utiliza isso em função da pandemia”. Complementa-se com comentário da entrevistada E2: “Tudo que era eminentemente presencial foi impossível de ser feito. Nós tivemos muitas solicitações de usuários que gostariam de retirar material pra levar pra casa e a gente não pode fazer”.

As orientações recebidas foram para que o deslocamento ao ambiente físico fosse evitado. Por determinação dos governantes, no Brasil as bibliotecas foram consideradas como atividades não essenciais no período da pandemia (WELLICHAN; ROCHA, 2020). Para continuar atuando, o bibliotecário teve de fortalecer sua relação com a tecnologia. Cada processo técnico, comunicação interna de equipe e com os usuários requereu ao investimento de recursos, equipamentos e ferramentas de comunicação remota (LOSEKANN, MOURÃO, 2020), para que os processos pudessem ser efetuados. Em reflexão a isso a entrevistada E4 expressa que:

As tecnologias sempre fizeram parte do trabalho do bibliotecário, pelo menos desde a década de 50 do século passado. Mas a ênfase nas tecnologias foi muito forte, porque toda a questão é mediada por tecnologias, desde o acesso à informação, a organização, até a interação com a comunidade [...] se a tecnologia tinha uma presença, e tem, muito grande, no trabalho do bibliotecário, ela ganhou um caráter ainda mais importante. E aí não é só a tecnologia, o computador que eu uso pra interagir contigo, usuário, são os servidores, as redes [...] nossos sistemas, as bases de dados e assim por diante [...]. A tecnologia, ela se tornou ainda mais central, embora eu não ache que ela não fosse antes [...]. Mas é mais ou menos isso, todo trabalho foi mediado, quer seja trabalho técnico, quer seja trabalho de gestão, porque as reuniões de equipe também foram mediadas pela tecnologia, como o atendimento ao usuário.

A aplicação do teletrabalho trouxe indispensabilidade para a tecnologia que já acompanhava crescentemente o bibliotecário (AMARO, 2018), pois de responsável por uma fração dos serviços realizados nas bibliotecas, passa a ser o substancial meio para os cumprir. Estabeleceu-se de forma fixa na totalidade cotidiano.

4.2 OS DESAFIOS DO TELETRABALHO PARA O BIBLIOTECÁRIO

As mudanças do novo cenário impactaram diretamente nas competências do bibliotecário. O bibliotecário foi induzido a transformar seus produtos e serviços, impelido por sustentar o acesso contínuo à informação e reafirmar o papel da biblioteca e seus profissionais (LOBÃO *et al.*, 2020). Precisou refletir sobre sua responsabilidade, como deveria agir para manter seu papel de disseminar a informação, tida por Salcedo e Silva (2017) como base central de suas atividades.

Para garantir suporte à comunidade de usuários em tempos de dificuldades, foi preciso ultrapassar as limitações encontradas, ressaltando a capacidade do bibliotecário aludida por Santa Anna (2015a) de adaptar-se à realidade encontrada e às novas necessidades, assumindo postura de ponderar

entre decisões e fazer escolhas a cada novo desafio. A entrevistada E1 considera que o desafio inicial se concentrou em:

[...] sair de uma zona de conforto né, que a gente praticamente estava. Então [no trabalho presencial, na biblioteca] a gente já tem um público, a gente já tem uma rotina de trabalho, a gente já tem nossas demandas, então aquilo já está estabelecido. A partir do momento que algumas coisas ficam... São impossíveis de se fazer, a gente busca alternativas.

Lobão *et al.* (2020) destacam que é essencial pensar além do óbvio, conquistar novos aprendizados e conhecimentos, esquecendo os pensamentos limitantes e métodos ultrapassados. Desapegar das comodidades as quais Amaro (2018) cita que o bibliotecário está acostumado no seu trabalho.

Nesse ínterim, surge a preocupação em alcançar os usuários que sem acesso ao espaço físico, distanciaram-se da biblioteca. Muitos, pelo motivo de não ter acesso à internet ou equipamentos tecnológicos que possibilitem o uso de ferramentas de comunicação. Relata a entrevistada E4 que: “O maior desafio pra gente foi com os alunos de graduação, muitos dos quais não tinham acesso, e [antes] a gente tinha eles todo dia aqui circulando pra buscar livro impresso e de repente a gente não tem mais ninguém”.

Esse distanciamento gerou falhas na comunicação. Sem um contato mais próximo com os usuários, há incerteza do melhor método para reduzir esse distanciamento, como levar a informação a esses usuários e se as ideias escolhidas para colocar em prática estão sendo suficientes naquele instante. De acordo com a entrevistada E3 isso é percebido pela baixa procura dos usuários aos serviços disponíveis:

[...] acaba que tu precisa tá correndo mais atrás do pessoal [...]. Então a gente tá ali, a gente tá online, mas é um limitador. Agora que nem quando a gente tá na escola, tu tá lá presencial, tu sabe que eles estão ali, e que qualquer dúvida que eles têm, eles vêm ali na tua sala e te perguntam [...] quando tu tá em casa não sabe como é que tá indo. Se eles realmente tão sem dúvida nenhuma [...] ou se tu só não tá conseguindo chegar até eles, se a tua divulgação tá dando certo, ou se não tá dando.

A entrevistada E3 prossegue afirmando que a falta de retorno imediato faz com que haja preocupação em ampliar a divulgação dos serviços para atrair a atenção do usuário das mais diferentes formas, mas que essa dificuldade acaba por restringir a mediação. O ato de divulgação é importante, declara a entrevistada E6, para mostrar que mesmo em um momento de pandemia, com a biblioteca fisicamente fechada “[...] tu tá presente [...] a gente quer chegar no aluno [...] essa é uma parte importante também da comunicação entre o usuário, pra ele saber que a gente não tá lá no prédio, mas a gente tá em casa ajudando”.

Sob essa perspectiva, Paula, Silva e Woida (2020) consideram que o papel do bibliotecário é capacitar o usuário para o trato e o conectar com a informação, seja física ou digital. Salcedo e Silva (2017) afirmam que isso deve ser realizado independente do suporte informacional utilizado ou do local em que o bibliotecário trabalha. Também é importante considerar o conteúdo da postagem, o melhor local para realizar a divulgação visando que a informação atinja maior quantidade de pessoas. Declara a entrevistada E5 que:

[...] o maior desafio é como tu chegar, como tu atingir o teu público. A gente pode fazer postagem, mas do que a gente vai fazer postagem? [...]. Tá, tu vai mandar um e-mail, mas o e-mail ninguém tá mais usando, então tu vai fazer uma postagem, ou tu vai fazer uma *live* [...] dependendo do horário, dependendo do dia, e dependendo do assunto, o aluno não vai ver a *live*. Então vai ser mais pontual e mais simplificado tu fazer uma postagem lá no *stories* [no Instagram] e postar 3 vezes durante a semana que vai pegar mais alunos.

Do mesmo modo sucedeu-se, revela a entrevistada E1, preocupação quanto ao acesso dos alunos ao material eletrônico disponível, e investimento em divulgar o acesso a esse acervo para diminuir os problemas causados pela restrição de acesso ao acervo físico. A entrevistada E4 percebe a ênfase que a informação digital recebeu nesse período: “[...] agora sem acesso aos acervos físicos a informação digital ganhou ainda mais força. Nós trabalhamos só com informação digital nesse período [...]”.

Asseguram Sartori *et al.* (2020) que em plena pandemia o papel de intermediador do bibliotecário torna-se vital, e a melhor forma de dar suporte aos

usuários é indicar conteúdo em fontes seguras e ensinar como recuperar as informações. Um acervo diferenciado e oferecido em diversos formatos consegue contemplar o usuário onde ele estiver. Por esse motivo, conforme a entrevistada E1: “[...] a gente se preocupou bastante com a questão do acesso ao documento, porque o aluno que tava acostumado ao documento impresso, essa era a maior restrição, o acesso aos livros do acervo da biblioteca”.

Mas apesar da preocupação em alcançar o usuário, do bibliotecário prontificar-se a encontrar novas maneiras de estar presente ao investir na divulgação dos serviços oferecidos por meio de diferentes canais de comunicação, a demanda para os serviços disponibilizados teve uma resposta abaixo do esperado, reconhece a entrevistada E1. E sobre isso reflete que “[...] só disponibilizar os recursos não é suficiente, a gente precisa entender o que as pessoas precisam, qual é a necessidade”.

Embora o mesmo serviço seja oferecido e disponibilizado a um grande grupo, assegura a entrevistada E1 que por vezes é mais vantajoso atender os usuários individualmente, pois a demanda de determinado serviço pode variar para cada usuário; de um aluno de graduação para um de pós-graduação ou de um curso para outro. Cada usuário possui necessidades particulares e o bibliotecário precisa ter esse entendimento.

Mesmo com uma gama de recursos e serviços à disposição, é sábio avaliar se é o mais adequado ao público. “Afim, a Covid-19 trouxe à tona novas demandas, e as bibliotecas como equipamentos de transformação social precisam se adaptar novamente para atender às expectativas de sua comunidade” (SALA *et al.*, 2020, p. 30).

Outra questão relatada como desafio na comunicação com os usuários, aponta a entrevistada E2, foi a dificuldade de entender o que o usuário está solicitando quando o atendimento é efetuado por meios que utilizem a escrita. Dando o exemplo do e-mail ela explica que, na escrita, algumas vezes não é possível expressar-se com clareza, além de gastar mais tempo para entender a solicitação e elaborar a resposta. Dependendo da questão exposta pelo usuário, considera que precisa ser melhor planejada para que haja compreensão.

Em vista de solucionar essa falha, buscou-se alternar o atendimento para ferramentas de videoconferência, “[...] tentando se adaptar [...] com essas videochamadas [...] de WhatsApp, pra facilitar um pouco a conversa. Em outros

casos eu fiz por videoconferência, pelo MConf também [...] (E2)”. Nem sempre o usuário sabe explicar sua dificuldade, então um atendimento por videoconferência, uma ferramenta que permita também compartilhamento de tela facilita a visualização dos procedimentos realizados pelo usuário e compreender sua dúvida, ou verificar seu erro (SARTORI *et al.*, 2020).

Conta a entrevistada E4 que “[...] foi preciso, sim, desenvolver competências; primeiro pra um diálogo virtual maior com o estudante, com o pesquisador e segundo, no uso de ferramentas”. Perceber a necessidade de uso de novas ferramentas acarretou também em adquirir habilidades para seu manejo e para expressar-se por meio dessas ferramentas. Constituir uma performance que permita uma boa fluência de comunicação com os usuários.

Cada vez mais a sociedade exige do bibliotecário conhecimentos especializados, para uso e domínio da informação em qualquer formato, físico ou digital (PAULA; SILVA; WOIDA, 2020). Afirma a entrevistada E5 que: “Às vezes a gente tinha 5 reuniões num dia, era bem desafiador. Com certeza a gente desenvolveu várias competências, principalmente a de se comunicar, porque é difícil tu te comunicar a distância com as pessoas”. E em conformidade manifestam as entrevistadas E4 e E6:

[...] fazer uma capacitação a distância é bem diferente do que tu ter a tua comunidade pra interagir em sala de aula. Então, desenvolver competências, não só pra ferramentas, ou pra me apresentar ali contigo, fazer a fala [...] porque você não tá interagindo com o usuário, às vezes ninguém tá com a câmera ligada. Então as competências pra capacitação em ambiente virtual foi um esforço tremendo [...] superar a timidez, superar limites (E4).

[...] a gente teve que desenvolver outras habilidades que até então a gente não tinha. Que é diferente, eu acho pelo menos. Eu achava diferente tipo, dá uma capacitação pra uma turma ao vivo, lá na sala de aula, e agora dar essa capacitação online [...] é uma habilidade nova que tu tem que pôr em prática (E6).

Nem todos os profissionais estavam familiarizados com as ferramentas, então procuraram pela aquisição desse aprendizado. Conforme a entrevistada E1 “[...] é uma questão de tu ser flexível e conhecer os recursos. Então o

bibliotecário precisa tá preparado, e se ele não conhece os recursos que ele tem disponível, ele precisa ir atrás dos recursos”. Quase inteiramente dedicado ao digital, com o teletrabalho o bibliotecário deixou de ser visto realizando atividades mais tradicionais e passou a assumir competências mais versáteis (SARAIVA, 2020).

Além dos mencionados nos parágrafos anteriores, mais um desafio profissional foi enfrentado com o decorrer do teletrabalho. Para as gestoras, foi preciso administrar a execução das funções de cada membro da equipe. Relata a entrevistada E4 que teve de adquirir competências para realizar a gestão da equipe a distância:

Gerir equipes em trabalho remoto é um desafio imenso. Então assim, manter a motivação da equipe nesse período, manter a distribuição de tarefas de modo que não sobrecarregue ninguém. De modo que ninguém fique muito tempo ocioso [...] acompanhar os processos e fazer as pessoas entenderem que os processos têm que ser acompanhados, que eles têm início, meio e fim, e que não é porque estamos em pandemia que paramos. Então, competências de gestão da equipe para o teletrabalho também a gente precisou desenvolver. [...] manter a integração e a motivação da equipe com foco nos projetos, com foco em resultados. É difícil, porque as pessoas em trabalho remoto e sofrendo sob um momento de pandemia, elas podem dispersar muito fácil, que é natural. Nenhum de nós está livre disso acontecer.

Enquanto gestor de equipe no contexto do distanciamento social, o bibliotecário deve considerar o fator humano, precisando de sensibilidade para compreender que devido ao fato de estar isolado, a possibilidade de ter sofrido perdas, ou ter sido afetado por outros sentimentos despertados durante a pandemia, a saúde mental do funcionário pode ter sido atingida (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

A pandemia de Covid-19 gerou ansiedade e medo pela incerteza da nova situação enfrentada, expressada pela entrevistada E3 quando afirma que “[...] ficava sempre [...] tentando ver notícias sobre a pandemia e tal e daí tu vai ficando cada vez mais assustado”. Essas perturbações combinadas com mídia 24 horas por dia, 7 dias por semana, afetam diretamente o bem estar das pessoas (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

Gerenciar o tempo em meio às responsabilidades de gestão foi um fator considerado difícil. Relata a entrevistada E3, que por causa disso sofreu com o acúmulo de atividades:

Acho que o tempo é uma coisa muito necessária pra nós. E o meu grande desafio foi gerenciar as pessoas [...] sou uma pessoa muito que, eu vou sentindo as coisas conforme elas vão indo, então no presencial eu vou pedindo uma coisa, vou vendo como é que a pessoa tá lidando com aquilo, agora a distância é muito complicado. Isso pra mim é um desafio muito grande, até com os bolsistas... Nosso número de bolsistas era maior que o nosso número de funcionários [...]. Eu acabei muitas vezes fazendo tudo muito sozinha, por causa dessa minha dificuldade, aí eu acabava muito sem tempo.

Diante dessa dificuldade a entrevistada relata que chegou a pedir transferência interna por não aguentar a pressão de gerenciar uma biblioteca e uma equipe inteira nessas condições, e trabalha agora em outra biblioteca como bibliotecária de referência. Segundo a entrevistada E1, questões como essa geraram certa resistência ao teletrabalho por alguns profissionais, pelo receio de sobrecarga com a adição de mais atividades ao cotidiano. Essa dificuldade coincide com as dificuldades citadas por Losekann e Mourão (2020) quando advertiram sobre a intensificação do teletrabalho nas organizações.

Considerando os fatos expostos, percebe-se que as competências foram alteradas no sentido de moldarem-se diante do novo contexto. O bibliotecário precisou avaliar quais seriam as possibilidades para que seus serviços continuassem alcançando a comunidade de usuários, para a permanência do acesso à informação, mas seu papel de conectar o usuário com a informação permanece o mesmo, os meios de o fazer é que se modificaram em algumas situações.

Planejar e administrar, proclamam Wellichan e Rocha (2020) faz parte da formação do bibliotecário e está muito presente em sua atuação. Graças a essas ações, serviços que envolvem a realidade da sociedade são criados e oferecidos, pois tudo no ambiente informacional é desenvolvido a partir das necessidades do público que ele atende.

Relatam as entrevistadas que, em meio a tudo, ainda enfrentaram adversidades na integração do teletrabalho com a vida pessoal em questões de

administração do trabalho no ambiente doméstico. Somado aos desafios de aprendizado de novas tecnologias, formas de comunicação e interação, está o entrelaçamento da vida privada com a profissional (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Informa a entrevistada E1 que a falta de infraestrutura apropriada em casa, como a que possuem no local de trabalho gerou complicações na efetivação de tarefas. Dependendo de recursos e equipamentos de uso pessoal, por vezes insuficientes, “[...] muitos bibliotecários não conseguiram realizar suas tarefas em função disso” (E1). Observa-se o problema também na fala da entrevistada E5:

[...] “tá, vou trabalhar em casa”, teoricamente minha internet é boa, teoricamente meu computador vai funcionar...”. E tu enfrenta os problemas mais diversos [...] eu sentava na frente do computador, mas não conseguia ligar, porque ele ia atualizar, a internet caía [...].

Conforme a entrevistada E4, depender dos recursos pessoais é um desafio significativo pois “[...] nem todo mundo tem rede, nem todos tem condições, espaços adequados pra conciliar”. A entrevistada E3 conta que trabalha na mesa da cozinha, mesmo espaço no qual faz suas refeições. A falta de um espaço e equipamentos ideais ou aptos para a realização das tarefas e a imprevisibilidade tecnológica faz com que as bibliotecárias precisem instalar-se em um cômodo ou móvel que minimamente viabilize seus afazeres. Contudo, ainda com o risco de que sejam interrompidos por uma atualização de *software* ou falha de conexão.

O estabelecimento do teletrabalho perante o distanciamento social, julga Costa (2020), foi impositivo e sem os devidos treinamentos necessários, resultando no acúmulo de uma série de atividades que surgiram em casa. A questão do espaço não foi apenas pela realização das tarefas de trabalho no espaço doméstico, mas pela concentração das demais demandas da vida pessoal em um mesmo ambiente e a atenção dedicada a elas. Comenta a entrevistada E4 que a “[...] profissão de bibliotecários exige formação contínua

[...] conciliar atividades profissionais, acadêmicas e a vida pessoal, familiar... foi um grande desafio [...] “.

O estabelecimento do teletrabalho gerou interferências no tempo dedicado a essas questões que outrora tinham o espaço e tempo dedicado a elas melhor delimitados (LOSEKANN; MOURÃO, 2020), gerando em consequência dificuldades em estabelecer limites e horários determinados para o próprio trabalho, que antes eram bem definidos, como observado nos relatos abaixo:

[...] quando trabalha aqui na Universidade, a gente tem um horário, a gente chega, marca o ponto, entra, sai pra almoçar, tem uma hora de almoço etc e tal. Sai, faz as oito horas e vai pra casa. Pode até levar um pouco de trabalho pra casa. Mas quando você tá em trabalho remoto as coisas se misturam muito. Você não tem mais um horário claro e você quer dar conta, então assim... “Ah, vai almoçar num potinho na frente do computador fazendo um monte de coisa” e não tira mais aquele horário do almoço (E4).

[...] separar qual é a hora de parar o trabalho, “e agora chega”. “Parei o trabalho e agora é tipo, minha vida pessoal”. Foi difícil assim de conciliar isso, porque aí eu fico o dia inteiro no computador trabalhando para a biblioteca e aí depois quando eu termino, às vezes eu quero fazer alguma coisa pra mim, no meu computador, só que daí eu continuo no mesmo computador que eu trabalhei o dia inteiro, então é tudo misturado, se confunde muito, não é fácil (E6).

Nota-se na fala da entrevistada E6 acima e na declaração da entrevistada E5 quando que “[...] de noite: “- Ah, vamos ver um filme!” ... Eu sou casada. [...] não rolava, porque o foco era tão... Tu não conseguia te desligar do trabalho”, que até mesmo o tempo para o lazer foi limitado (COSTA, 2020).

A entrevistada E2 relata que ao passo que a permanência em casa se estendia sem previsão de retorno ao trabalho presencial, as demandas cresciam bastante, principalmente após o início do semestre letivo: “[...] realmente ficou assim... Um pouco pesado o trabalho [...] eu ficava um pouco ansiosa de procurar atender o mais rápido possível a necessidade dos alunos”. Essa ansiedade a fez sentir-se sobrecarregada por permanecer longas horas diante

do computador, sem conseguir desligar-se do trabalho, com pausas apenas na hora das refeições, para preparar e comer.

O tempo de descanso para reabilitação física e mental acabou por ser diminuído (LOSEKANN; MOURÃO, 2020). Pondera acerca disso a entrevistada E4 quando reconhece que “[...] é preciso disciplina [...] respeito à sua saúde física, sua saúde mental, de delimitação de horários clara, pra você não ter uma sobrecarga e prejudicar sua vida pessoal, as suas questões psicológicas e assim por diante”. Outro problema relatado pela entrevistada E2, devido às longas horas em frente ao computador foi o surgimento de dores físicas, como observado em seu relato:

[...] quando me dava conta era dez da noite. Agora eu comecei a ter [...]. Não sei, de repente porque a gente para no trabalho, a gente faz mais pausas no dia a dia do trabalho presencial. Tu levanta, vai atender um usuário [...]. Aqui não, aqui notei que fico mais tempo parada no computador. Comecei a sentir umas dores no braço, tanto que eu tenho que ficar trocando de mão, o *mouse*, pra aliviar.

Durante o teletrabalho as pausas que eram naturais durante o dia ficaram esquecidas e deram lugar a preocupação de ser capaz de atender a todas as demandas existentes. O fato de estarem consecutivamente dias inteiros isoladas no mesmo local fechado, focando apenas na tela do computador sem abstrações, uma maneira de desviar a atenção por alguns instantes, cercadas de todas as outras demandas da vida pessoal acabou por intensificar o peso dessa rotina. Busnello e Palma (2018), salientam esses aspectos como uma desvantagem no teletrabalho, pois o trabalhador produz mais do que está acostumado e dedica-se por um número de horas muito maior.

Entre tantas questões profissionais e pessoais, o bibliotecário procurou alinhar suas práticas a cada dia. Mas mesmo em meio a tantos desafios e obstáculos que apareceram e precisaram ser superados, também houveram questões positivas em torno dessa experiência.

4.3 OPORTUNIDADES E DESCOBERTAS DO BIBLIOTECÁRIO NO TELETRABALHO

Das modificações originadas na implantação do teletrabalho, em cada desafio identificado havia também uma chance para aprender. Ou seja, as dificuldades que exigiram empenho do bibliotecário, nas quais ele precisava ser maleável e doar-se forneciam do mesmo modo retorno simultâneo ao permitir que ele desenvolvesse habilidades e conseguisse enxergar novas perspectivas, o que coloquialmente poderia ser chamado de via de mão dupla.

Enquanto instituições, conforme Caldas e Silva (2020) as bibliotecas procuraram reinventar-se e entender o momento de isolamento social como uma oportunidade de ofertar novos produtos e serviços. Ao adquirir novos conhecimentos, criando e aperfeiçoando competências, o bibliotecário encontrou oportunidades para descobrir-se e redescobrir-se enquanto profissional.

Relata a entrevistada E3 que ao pedir transferência de uma biblioteca para a outra, deixando o cargo de chefia, descobriu o serviço no qual realmente interessa-se em atuar na biblioteca: “Tô gostando bastante de lá, trabalhando [...] diretamente com o usuário, e acho que isso também é uma grande descoberta, trabalhar com a parte que a gente mais gosta”. Constituiu-se, além de uma oportunidade para aprimorar competências, questionar a si mesma e descobrir dentro da própria profissão onde as pode empenhar da melhor maneira.

Considera a entrevistada E1 que com o teletrabalho os bibliotecários abriram-se para novas possibilidades, tendo a oportunidade de questionar-se quanto profissionais e perceber que o bibliotecário precisa manter-se flexível, não se limitando aos serviços tradicionais de uma biblioteca, ainda que esses serviços sejam essenciais. Ressignificar, como colocado por Lobão *et al.* (2020) postulou o essencial.

Percebeu-se que o bibliotecário pode estar presente e oferecer seus serviços sem necessariamente estar no ambiente físico da biblioteca. “A descoberta é que muita coisa tu pode fazer sem precisar estar lá. Muito serviço tu pode oferecer sem estar presencialmente no trabalho” (E2). Muitas atividades puderam ser desenvolvidas a distância; mesmo sem presença e contato físico

com o usuário, dando continuidade ao suporte que a biblioteca concede à comunidade.

Assegura a entrevistada E4 que com essa experiência, entendeu que “[...] boa parte dos processos e serviços das bibliotecas podem ser realizados por trabalho remoto, e de forma qualificada. Eu não tinha essa clareza.” Antes de adentrar ao contexto atual, ela não acreditava que as bibliotecas pudessem atender apenas no online, mas que agora sai dessa experiência “[...] com essa certeza de que a maior parte dos processos e serviços das bibliotecas podem ser realizados em trabalho remoto”.

As descobertas feitas com aproximação do uso da tecnologia foram descritas pelas entrevistadas como significativas. A entrevistada E3 afirmou isso ao considerar que onde trabalha, pode participar de capacitações e cursos, pelos quais pode conhecer e ter acesso a diferentes ferramentas de comunicação. Considerou também a elaboração de conteúdo para a internet que realizou. Tais ações a deixam em contato direto com tecnologias diariamente.

O contato com as ferramentas foi proveitoso para exercitar a performance da comunicação com o público via videoconferência que com a prática torna-se mais natural, segundo a entrevistada E5:

[...] um ponto muito positivo é a questão de tu te soltar, porque tu vai fazer uma capacitação, às vezes tu tá com uma turma de 40 alunos e tu fica: “será que tá legal?” e tal. E olha que eu não tenho nenhum problema com falar e não tenho vergonha, mas dependendo da turma tu fica um pouco inibida.

O uso dessas plataformas viabilizou melhoramentos na comunicação, a deixou mais direta e facilitada, além de dar mais visibilidade ao oferecimento de seus serviços. Comenta a entrevistada E3 que por causa da interação em reuniões e treinamentos por videoconferência, foi possível aproximar-se de professores da universidade que tinham pouco contato com a biblioteca.

Iniciativas como essa, explicam Lobão *et al.* (2020) são protagonizadas pelas bibliotecas em transformações como essa nas novas formas de oferecer à comunidade que as abriga produtos e serviços em um ambiente colaborativo, na necessidade de estreitamento nos laços entre os bibliotecários e seu público.

Exercer maior presença no ambiente virtual resultou ainda em uma aproximação com a comunidade de usuários no sentido de alcançar mais pessoas com publicações, divulgação de serviços e atendimento em diferentes canais de comunicação. A equipe de uma biblioteca busca ações, produtos e serviços que a envolvem com sua comunidade, com isso o usuário potencial ou real é atraído para ela (WELLICHAN; ROCHA, 2020). Observa a entrevistada E5:

[...] uma tendência da gente conseguir atender alunos que não iriam na biblioteca. Então, pensando assim nos nossos sujeitos, tem aluno que teria vergonha de entrar na sala de referência, ou nem saberia o que perguntar [...] um ponto positivo disso tudo, é a questão da gente tá mais presente ali no ambiente virtual. Por exemplo, a gente faz postagem [...] a gente manda e-mail, a gente divulga, tenta tá conectado, mais conectado com os alunos [...].

O bibliotecário utiliza então suas competências e habilidades de investigação necessárias no serviço de referência, pois trata-se de “[...] um trabalho que tem exatamente essa finalidade: atrair o usuário para a biblioteca e direcioná-lo ao universo do conhecimento” (WELLICHAN; ROCHA, 2020, 498). No entanto, em um meio que o fornecimento de informações na comunicação com o usuário aconteça de forma pragmática. A entrevistada E5 continua:

[...] às vezes [os alunos] mandam uma mensagem muito solta no Instagram que tu consegue captar alguma coisa [...] tu começa a ver o que o aluno quer, tu pega esse aluno, porque tu vai tentar responder rápido, tu vai tentar ser pontual. Então é uma oportunidade de tu mostrar o que a biblioteca pode te oferecer [...] ele vai perguntar de novo quando ele precisar. Então é uma oportunidade de tu tá mais presente no mundo digital e é onde tá todo mundo

Para a entrevistada E4 esta é uma oportunidade de qualificar o atendimento especializado por meio do serviço de referência virtual e considera que seria até mesmo útil para utilizar em conjunto com o atendimento presencial nas bibliotecas, pela capacidade de atingir mais usuários que não era possível. Essa afirmação da entrevistada alinha-se com a de Accart (2012) quando

proclama que estar mais presente na internet resulta para as bibliotecas em uma atividade de *marketing*, que garante sua promoção.

Outro aspecto positivo considerado foi a produtividade. O teletrabalho tornou possível a realização de atividades que devido às responsabilidades existentes no cotidiano do trabalho presencial não eram realizadas. A suspensão dos serviços eminentes do trabalho presencial resultou em ganho de tempo para pensar em tarefas que anteriormente eram adiadas. De acordo com as entrevistadas:

[...] o bibliotecário, ele não tá mais no balcão de atendimento [...]. Eu não preciso cobrir o almoço do meu colega no balcão de atendimento, eu não preciso cobrir o dia que o bolsista não veio e eu preciso fazer empréstimo, eu não preciso levar meia hora coordenando a limpeza da biblioteca de manhã, porque a biblioteca não tá sendo aberta (E4).

Vou te dar o exemplo da avaliação do acervo [...] eu já sabia fazer. Só que a gente não parava pra fazer isso. Então a gente avaliou uma biblioteca inteira em 3 meses [...] minha produtividade enquanto bibliotecária cresceu muito, porque eu conseguia [...] avaliar o acervo, pensar nos processos do MEC, avaliar a bibliografia de curso, fazer contato com professor [...] porque tu consegue fazer, por exemplo, uma grade, um plano de ensino de um curso [...] tenho que conferir essa bibliografia, não consigo fazer isso se eu não tiver essa proximidade com os professores. Então, vou te dizer que [...] eu tô na pandemia me sentindo muito mais bibliotecária do que um dia já fui [...] consegui fazer desenvolvimento de coleções, aquisição, todos os outros processos que não passavam por mim (E5).

A organização e continuidade de procedimentos de trabalho internos foi recomendada por Saraiva (2020), que considerou o momento propício para os colocar em prática. Relata ainda a entrevistada E4 que o período de teletrabalho foi uma oportunidade para o retorno de um projeto que estava temporariamente suspenso por falta de pessoas para o colocar em prática:

Nós temos um projeto na biblioteca de serviços de apoio à pesquisa e ao pesquisador [...]. Nós atendíamos esporadicamente e temos o projeto que está engavetado por falta de pessoas [...]. Mas durante a pandemia [...] a oportunidade surgia e a comunidade recebeu bem e nós estamos então diversificando um pouquinho os serviços e incluindo serviços de apoio ao pesquisador.

Em virtude do teletrabalho os serviços puderam ser diversificados. As bibliotecas além de adaptar-se tiveram também a oportunidade utilizar a tecnologia estrategicamente como uma aliada para inovar (PAULA; SILVA; WOIDA, 2020), criando novos serviços que reduzissem o afastamento do usuário e mantivesse a biblioteca presente em levar a informação até sua comunidade nessa situação atípica de pandemia.

4.4 INOVAÇÕES NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

As ações descritas foram pensadas pelas bibliotecárias com o intuito diversificar os serviços e prestar um atendimento de qualidade aos usuários. Algumas foram inovações, no sentido de nunca antes terem sido realizadas, outras, inovações na forma de prestar o serviço.

A oferta dos serviços disponibilizados, relatados pelas bibliotecárias, majoritariamente ajusta-se às recomendações indicadas pela CBBU (2020) de opções viáveis perante o período de distanciamento social. Dentre essas recomendações priorização e aprimoramento na aquisição e divulgação de conteúdo eletrônico e serviços de atendimento remoto, divulgação de informações sobre a pandemia, uso intensivo das redes sociais para comunicação com os usuários, entre outros.

Para as atividades de execução imprescindivelmente presenciais, como acesso a materiais do acervo, as recomendações da CBBU foram de solicitação prévia mediada por canais e ferramentas de comunicação e oferecimento de alternativas de disponibilização de conteúdo, como agendamento para empréstimo, ou digitalização do acervo impresso. As ações desenvolvidas estão apresentadas abaixo.

4.4.1 Fortalecimento da presença no espaço virtual

Estabelecido com o propósito de aproximar-se da comunidade de usuários, as bibliotecas pensaram em estratégias para apropriarem-se de canais de comunicação no espaço virtual, aumentando a presença nas redes sociais, que indicam Wellichan e Rocha (2020), têm sido uma importante fonte de comunicação com os usuários para atendimento e divulgação de serviços. Bibliotecas que estavam presentes em uma rede social ou outra, passaram a participar de outras redes sempre que julgaram necessário.

Como demonstra a fala da entrevistada E4: “A biblioteca não tinha Instagram, por exemplo, a gente tem Twitter e Facebook, mas tivemos que aderir ao Instagram pra atender também essa via onde as pessoas estão agora”. No Instagram, relata a entrevistada E6, houve realização de *lives* (transmissões de vídeo ao vivo) para interação com o público: “[...] a gente nunca tinha feito [...] daí a gente resolveu fazer uma *live* da biblioteca, e eu fui uma das pessoas que participou [...]”.

Também foram organizadas ações culturais: “A gente fez feira do livro, a gente fez [...] Mostra Colecionáveis, é uma exposição que as pessoas mandam as [fotos das] coleções” (E5). Canais de comunicação como o e-mail, Youtube e os sites das bibliotecas foram utilizados para postagem de tutoriais de acesso à documentos eletrônicos, dos quais, segundo a entrevistada E1 foi priorizada a ampliação, auxílio na normatização de trabalhos acadêmicos e outras informações, como descrevem as entrevistadas:

[...] nós já tínhamos percebido que as pessoas buscam o documento eletrônico por ser mais fácil, por ser mais rápido, então assim, as pessoas ampliaram isso. Como existe esses recursos, eles tão disponíveis na Universidade, o que a gente se preocupou então em fazer, é fazer com que as pessoas soubessem como acessar esses documentos, porque eles estavam lá, eles estavam disponíveis [...]. Então, é o treinamento, é uma orientação até mesmo por e-mail, os treinamentos online que a gente fez e os tutoriais que estão disponíveis na internet [...]. Claro que a gente sabe que tem documentos que não tão disponíveis online [...] a gente procura atender conforme a gente pode[...]. Mas a gente não deixa de passar essa informação [...] consegue resolver. A gente busca o documento na internet e indica o caminho pro aluno por e-mail, por exemplo, a gente passa os links por e-mail, a gente passa o PDF por e-mail [...] (E1).

Nós não fazemos isso normalmente, que o aluno mande o trabalho pra gente por e-mail, a gente faz uma revisão e depois devolve pra ele o trabalho com as nossas anotações ao lado do trabalho. Então, isso a gente fez também. Pegamos trabalhos inteiros e o usuário mandava as dúvidas e a gente ia colocando ali como uma espécie de revisão geral do trabalho (E2).

Ao aplicar suas competências adquiridas no novo ambiente do teletrabalho o bibliotecário apresenta novos serviços (SARAIVA, 2020), cumprindo a função da biblioteca como espaço destinado a auxiliar na pesquisa, trabalhos acadêmicos e consulta a documentos diversos (LOBÃO *et al.* 2020). Os relatos dessa aplicação seguem:

[...] eu fiz um canal no Youtube, alguns vídeos [...] uns tutoriais, vídeos de dicas rápidas também. [...] fiz uma página [...] de acesso rápido pro trabalho remoto, pra que o pessoal tivesse um acesso facilitado, porque às vezes fica muito difícil né, tu entra na página e tem muita informação. Se tu quer... são coisas pontuais que precisam, tu fica “3 horas e meia” procurando. São tópicos, e tu vai clicando no que tu precisa [...] (E3).

[...] a gente fez uma página, um esforço de curadoria e seleção, divulgação de recursos sobre Covid-19, o coronavírus, já que a Biblioteca [...] abrange essas áreas, mas assim, divulgamos isso, trabalhamos em conjunto com a nossa comunidade, olhando o trabalho da Fiocruz, da BM, das instituições internacionais. Fizemos um esforço grande nesse sentido, foi um trabalho importante da Universidade. Ele é uma inovação, é uma contribuição pra comunidade [...] (E4).

Ferramentas de comunicação por videoconferência como WhatsApp, Microsoft Teams, Google Meet, MConf, Colaborate, etc., passaram a ser utilizadas para atendimento de esclarecimento de dúvidas, treinamentos e capacitações. Conta a entrevistada E6 que “[...] o WhatsApp, a gente não tinha esse serviço antes da pandemia [...] a gente decidiu que seria interessante ter esse serviço e daí colocamos o serviço pros alunos, e eles usam muito, nossa, muito mesmo!”.

As bibliotecas disponibilizaram além dos treinamentos e capacitações, plantões virtuais, nos quais os usuários podem de forma espontânea manifestar

suas dúvidas ao bibliotecário que estiver conectado no momento e obter orientação. Os serviços foram nomeados como Balcão Virtual: “[...] é uma coisa que a gente percebeu que o pessoal precisava, professores falaram também, que tanto eles quanto os alunos precisavam de um apoio, uma coisa online, onde alguém pudesse entrar e ter essa facilidade” (E3); Pergunte ao Bibliotecário: “[...] ele é quase um serviço de referência, mas a pessoa entra e pergunta uma coisa aleatória [...]” (E5); O Bibliotecário Responde: alguns dias e horários ao vivo no Teams, sem necessidade de o usuário agendar horário (E6).

A entrevistada E2 considera que houve inovação no serviço de referência virtual para orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, pois com os atendimentos disponibilizados nos canais de comunicação online e utilização das ferramentas, o alcance foi amplificado, alcançando usuários que não faziam parte da Universidade.

Usuários externos passaram a solicitar esse atendimento. Relata a entrevistada sobre o acontecimento: “[...] no final da consulta, depois que a gente encaminhou todas as questões, perguntava: “Qual teu curso?”, e a pessoa: “Ah, eu não sou da [Universidade] [...]” (E2). Lobão *et al.* (2020) consideram que, dessa forma, as bibliotecas, atuantes como equipamentos informacionais, transformaram-se a ponto de aproximar-se de não-usuário e usuários potenciais, os transformando em assíduos.

4.4.2 Agendamentos para serviços essencialmente presenciais

Ao transcorrer do tempo apareceram demandas de serviços que só poderiam ser atendidas no ambiente presencial das bibliotecas, então exceções foram feitas para possibilitar esse atendimento. Contudo, com as devidas precauções que não colocassem a saúde das bibliotecárias e dos usuários sob risco. A solução encontrada foi a criação de agendamentos, com dias e horários marcados com os usuários. Os agendamentos aconteciam por e-mail ou eram assinalados na agenda do Google. Como explicam as entrevistadas E3 e E5:

[...] ali pro final do semestre começaram os primeiros formandos. [...] Eu combinava, pegava a lista com o pessoal da secretaria, dos

formandos, olhava no sistema [...] quem tava devendo livro, porque o pessoal perde o vínculo [...] já pedia pra eles, mandava e-mail marcando dia, um horário [...] com uma diferença de 20 min entre cada, com distanciamento, fazia um mapa de como eles iam entrar na escola, porque normalmente era só eu que tava lá [...] eles iam, e faziam a entrega dos livros deles” (E3).

Só que aí eu acho que foi em junho, talvez, a gente começou a fazer empréstimos agendados. Que daí a pessoa solicita, a gente usa o Pêrgamo como sistema. A pessoa procura o livro no catálogo, solicita o empréstimo agendado, e se for de outra biblioteca, a gente tem uma biblioteca central que é a biblioteca com campus 2, mas tem campus 1 e 3 também [...] a pessoa podia solicitar por e-mail mesmo, aí a gente buscava esse material nas outras bibliotecas (E5).

Segundo a entrevistada E1 os usuários “[...] faziam esse agendamento de forma virtual e iam lá devolviam os livros, principalmente os alunos que tão se formando [...] com dia e horário específico [...]”, pois não havia como adaptar esses serviços, então oferecer os agendamentos foi a maneira encontrada para os ajudar, seguindo a premissa que cita Almeida Júnior (2018) o bibliotecário tem de se alinhar ao contexto e posicionar a organização para satisfazer a necessidade de seu público.

Os professores precisaram do serviço para preparar o conteúdo das aulas do semestre. Conta a entrevistada E5 que “[...] se um professor quisesse um livro bem específico pra uma aula, a gente abria uma exceção, agendava com o professor, ele ia buscar”. Wellichan e Rocha (2020) definem esses serviços de empréstimo agendado pelas bibliotecas como *drive-thru* de livros, na qual o usuário envia previamente um e-mail ou mensagem solicitando a obra que precisa e quando essa estiver disponível ele será avisado, apenas para ir buscar.

Entretanto, conforme a entrevistada E5, para evitar o deslocamento do usuário até a biblioteca, foi ofertado o serviço de digitalização parcial de documentos: “[...] a gente tentava de todas as formas não fazer com que ninguém fosse [...] então tinha que digitalizar uma parte, tirar foto... fazer alguma coisa pra que a pessoa tivesse acesso ao conteúdo, mas não acessasse a biblioteca (E5). A entrevistada E2 relata que “[...] organizava uma agenda de ir até a biblioteca presencialmente [...] pegava esse material que o usuário precisava, digitalizava partes e encaminhava por e-mail” (E2).

4.4.3 Outros serviços diversificados

As bibliotecas procuraram ainda diversificar os serviços de outras formas, ressaltando sua criatividade e inovação (LOBÃO *et al.* 2020). Conta a entrevistada E3, que pela primeira vez foi oferecida a alunos de Biblioteconomia a opção de realizar um estágio à distância: “[...] eu tive duas estagiárias, que eu nunca imaginei que fosse ter duas estagiárias totalmente remoto” (E3).

A entrevistada E5 conta que na Biblioteca na qual trabalha existe a “Biblioteca das Coisas”, que ao invés de emprestar itens bibliográficos, por meio dela são emprestados objetos, como carregadores, guarda-chuvas, entre outros. Antes da pandemia era realizado o empréstimo de notebooks para que os usuários os pudessem utilizar no interior da Biblioteca.

Quando o distanciamento social começou, esses notebooks passaram a ser emprestados para que os alunos levassem para casa a conseguissem acompanhar as aulas durante o semestre. Como observado na fala da entrevistada: “[...] nossos *notes*, eles ficaram quase um ano com os alunos, porque eles retiraram no início de abril ali, e eles devolveram dia 16 de dezembro, a maioria [...] foi muito positivo esse serviço (E5).

Outra inovação citada pela entrevistada E5 foi a opção dada aos alunos de realizar a postagem do próprio Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) no catálogo online: “[...] os alunos não precisam mais enviar pra biblioteca, eles mesmos postam no catálogo seu TCC no fim de curso [...]”, os usuários agora possuem autonomia para essa tarefa.

4.5 INOVAÇÕES QUE PERMANECERÃO E PERSPECTIVAS APONTADAS PARA O TELETRABALHO NO FUTURO

Mesmo após o término do período de distanciamento social, com o retorno das atividades presenciais, as bibliotecas avaliaram serviços remotos que pretendem dar continuidade por considerarem importantes, possíveis de gerar resultados positivos e qualificar o atendimento também no futuro. Preferencialmente, foi destacado o serviço de referência virtual.

Accart (2012), reconhece o serviço de referência virtual como um prolongamento do serviço de referência presencial, que vinha sendo cada vez mais atraente para as bibliotecas por serem um excelente meio de estarem presentes na internet. O autor explica que a mais evidente dentre as inúmeras vantagens do serviço de referência virtual é o contato direto com o usuário e a possibilidade de antecipar suas necessidades em matéria de informação.

Para a entrevistada E1, seria relevante manter o serviço de auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos por meio das ferramentas de comunicação via videoconferência. Ela afirma que desse modo a comunicação com os usuários flui de forma mais direta do que a escrita e facilita o entendimento das questões solicitadas por eles. Esse serviço de orientação online ajudaria os usuários que por um ou outro motivo não podem deslocar-se até a biblioteca para o esclarecimento de dúvidas. Considerando o que ocorre na biblioteca na qual trabalha, explica:

Uma sala virtual, um agendamento, pra um atendimento online, acho que é algo que pode vir a ser incorporado nas bibliotecas, independente de pandemia [...] vou te dar um exemplo bem simples do que acontece na [biblioteca]... São alunos que são de outras cidades, então isso acontece muito com aluno que é de pós-graduação, muitas vezes ele já fez todas as disciplinas, e ele termina o trabalho dele e precisa só, pra escrever a dissertação, pra escrever a tese, tá no final ali do seu trabalho e ele retorna pra sua cidade, muitas vezes, ou passa o fim de semana, passa semanas e depois retorna. E a gente atende muito esses alunos por e-mail. E eu percebo assim que quando a gente agenda um atendimento online, a gente consegue um entendimento de algumas questões específicas, diferente do e-mail [...] acho que se a gente mudasse essa dinâmica e passasse a fazer uma orientação de formatação de referências bibliográficas de maneira mais direta, né, tirando dúvidas. Porque uma vez que tu consegue fazer com que a pessoa entenda o que ela tá fazendo [...] grava melhor do que tu simplesmente colocar uma anotação num e-mail (E1).

O serviço de referência, declaram Sartori *et al.* (2020) é um serviço de suma importância, pois consiste em oferecer ao usuário informações que suprem suas necessidades informacionais. O uso dessas ferramentas foi o modo encontrado para ressignificar o serviço de referência. A entrevistada E4 apresenta suas considerações:

Serviço de referência virtual, tenho falado, que ele não pode ser um serviço de *call center*. Então não basta eu te atender e responder rapidamente o mais breve possível a tua pergunta “sim ou não”. O serviço de referência, ele tem funções, e tem a função de informar, de instruir e de ser um processo consultivo de orientação. Então assim, no serviço de referência presencial a gente também tem esse cuidado no diálogo com o usuário, e tem uma interação maior.

Em conformidade, a entrevistada E6 menciona os usuários que precisam desse atendimento facilitado à distância. Por esse motivo a permanência das orientações e capacitações, tanto de turmas inteiras quanto individuais, já é uma decisão tomada:

[...] tem muita gente que não é aqui de Porto Alegre, e acabou que a gente atende muito esse público também [...] a gente vai permanecer com o serviço do WhatsApp pra ter sempre essa ferramenta, no caso, é uma conversa mais rápida que a gente tem com o usuário. Pelo menos esses três vão ficar.

A intenção de continuar com esses serviços, afirma a entrevistada E5, é de dar opções de escolha aos usuários: “[...] por exemplo, o professor que quiser faz uma aula online, mesmo ensino sendo presencial, mas daqui a pouco em um dia específico fazer online, e aí a biblioteca acaba sendo suporte [...]”. Declara a entrevistada E4 que o atendimento virtual deve ser defendido não só onde trabalha, na biblioteca que trabalha, mas em todo o sistema de bibliotecas da universidade, pois as proporções de atendimento mediadas por meio dele dão um retorno mais expressivo que os oferecidos até então. Conforme a entrevistada:

[...] a gente não pode abrir mão do serviço de referência qualificado. Então das inovações que nós fizemos, a manutenção do serviço de referência virtual, que ele trouxe inclusive usuários que não vêm à biblioteca presencialmente, que não vinham por e-mail, que não vinham de outras formas. Isso é uma forma de atender uma comunidade às vezes que busca informação mais especializada, mais qualificada. A gente agenda, fica uma hora, uma hora e meia com o usuário dialogando. Então, um serviço mais qualificado de referência, independente do meio, esse é que deve ficar (E4).

Os plantões virtuais, consideram as entrevistadas E3 e E5, também são serviços a serem mantidos. Contudo, observa a entrevistada E3, prestando atenção aos horários com mais probabilidade de acesso pelos usuários. Segundo a entrevistada E2, pretende-se conservar a presença mais acentuada nas redes sociais: “[...] dar uma boa atualizada, dinamizar bastante [...]”; assim como a prontidão para a repostas às questões enviadas pelos usuários, porque segundo ela “[...] o atendimento é o principal do nosso trabalho [...] atender imediatamente e tentar dar a resposta pro usuário, mesmo remoto, ou presencialmente [...]”.

Além desses serviços, foram apontados pela entrevistada E5 os serviços de digitalização parcial de documentos; o empréstimo agendado “[...] pra facilitar. O aluno agenda, ele retira o livro que já tá separado [...]”; e o empréstimo de notebooks para uso na casa do usuário, que especula que possa ser uma tendência. “A gente não teve problema de pessoas que não devolveram, de pessoas que estragaram, pelo contrário, a gente teve um cuidado dos alunos. No total foram 113 notebooks emprestados [...] a gente teve um retorno muito positivo”.

No entanto, para a permanência desses serviços, constata a entrevistada E1, é preciso refletir sobre o que é realmente necessário ou não ser implantado permanentemente no futuro, para que os serviços dispostos de fato atendam às necessidades da comunidade, e que é essencial conhecer o usuário e observar as demandas que surgem, para conseguir fazer essas escolhas.

O teletrabalho é visto por parte dos bibliotecários como uma opção futura no seu cotidiano. Sobre isso, a entrevistada E4 comenta: “[...] alguns colegas já querem e têm ideia de fazer teletrabalho inclusive depois dessa situação da Covid, então vários já me disseram: “- Se eu puder, eu trabalharei em casa alguns dias” [...]”. Para a entrevistada E6 “[...] a gente pode aprender a trabalhar remotamente, talvez... A gente não sabe como vai ser quando voltar, se daqui a pouco vão fazer, se vai trabalhar duas vezes na semana presencial e três em casa [...]” (E6).

As mudanças sentidas de forma mais expressiva na tentativa de habituar-se ao novo contexto, conforme a entrevistada E2, foram atenuando-se na prática

diária das atividades. Mas pensando nos desafios, como os pessoais encontrados nessa experiência, a entrevistada E4 deixa uma ressalva: “[...] se optássemos pelo trabalho remoto no futuro, ele tem que ser disciplinado, os horários tem que ser regulados” (E4).

As entrevistadas responderam muitas questões ponderando frequentemente as possibilidades do teletrabalho e serviços oferecidos a distância com o serviço presencial prestado pelas bibliotecas. Consideram que o atendimento virtual e desempenho de atividades em teletrabalho constitui muitas vantagens e aspectos positivos, mas que a existência do presencial é imprescindível. Como afirmam Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2015), os usuários gostam das respostas rápidas e precisas possibilitadas pela tecnologia. No entanto, ainda preferem o contato presencial com o bibliotecário.

Apesar de tudo, as entrevistadas consideram que o incentivo à ida dos usuários ao ambiente físico é fundamental, pois eles precisam do ambiente da biblioteca para não perderem as sociabilidades e as interações com outros indivíduos que consistem em ricas trocas de informação. Essas opiniões podem ser observadas em suas falas:

[...] eu trabalho na biblioteca há mais de 30 anos, e a biblioteca também é um lugar que as pessoas vêm pra desabafar um pouco, pra botar pra fora “- Ah, hoje foi ruim na minha aula!” ... às vezes os alunos tinham, tem ainda, essa necessidade de expor pra alguém a dificuldade que tá tendo, ou um problema que houve durante a aula, uma incompreensão. E ali, só o fato de a gente ouvir, mesmo a gente nem sabendo quem é o aluno, nem o nome as vezes a gente sabe, quem é. Mas ele vem e comenta, e tu ouve. E aquilo ali já é, sabe... dá um fresco. Ele já sai dali mais aliviado. Desde que eu era bolsista na biblioteca, os alunos vinham de noite lá no balcão e chorar no balcão [risos] e a gente tinha o hábito de ouvir, às vezes rir, dar palpite [...]. Isso é importante também pro aprendizado, eu acho. Pro aprendizado, pro desenvolvimento (E2).

[...] outro papel que tem ficado bastante forte até pras bibliotecas universitárias, que é uma interação maior com a sociedade, com a comunidade, a ação cultural, a realização de eventos, a abertura pra divulgação científica, etc. E isso tu tem que ter um espaço, tem que ter uma interação no local pra conseguir desenvolver isso. Nem tudo está na internet, nem todos estão na internet [...] O bibliotecário pode cada vez mais qualificar seu trabalho, o acesso à informação, de dar acesso à informação, instrução, etc. (E4).”

A troca dos usuários na interação com o bibliotecário, o acervo, o ambiente, os colegas, professores constitui aprendizados insubstituíveis, não apenas restritos a vida acadêmica. O momento de pandemia deu às bibliotecas a chance de aumentarem e aprimorarem suas atividades, mas os serviços digitais devem caminhar junto aos tradicionais. Por isso é preciso que o bibliotecário esteja ciente e participativo dos processos que o envolvem, para que a biblioteca não esteja alheia ao momento vivido (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

O teletrabalho, como relatado antes pelas entrevistadas, possibilitou alcance de usuários que em dias comuns não iriam até a biblioteca, mas há também aqueles que dependem da existência da biblioteca e da presença do bibliotecário nela. Como enfatiza a entrevistada E1 acerca disso:

Se a gente pensar que tudo tá disponível online, e que é mais fácil, a gente vai sempre trabalhar com o mais fácil. Mas, se a gente entende que se existe algo que a gente não conseguiu atingir ainda, eu acho que é o momento da gente repensar isso, porque senão a gente vai continuar sendo a profissão invisível, o profissional invisível, então eu vejo assim, eu conheço profissionais excelentes e que não é uma valorização, que tá se buscando, e sim dar realmente sentido a tudo aquilo que tu tem. Então todo conhecimento que tu tem, ele tem que ter um sentido [...] é uma questão de espaço de atuação. A gente pode fazer muito mais do que a gente faz hoje.

Portanto “[...] o que implica é a questão da biblioteca como um lugar social [...] eu acredito nessa missão pro bibliotecário, tu vai tá tirando dela [da pessoa] a sociabilidade na biblioteca, o espaço como um lugar de interrelações [...]” (E5) e por isso “[...] não vamos nos tornar uma biblioteca digital, no sentido de só ter informação digital e serviços. A importância de manter a biblioteca híbrida para que o usuário possa interagir com o acervo físico também”, observa a entrevistada E4, e continua dizendo que é importante:

[...] pensar o que nós vamos fazer com nossas estruturas físicas, como os usuários, os estudantes, especialmente vão se comportar em

relação às estruturas físicas logo depois da pandemia. Que atividades extras a gente vai realizar, de ação cultural e de interação, de criar ambientes de discussão pra integrar as pessoas novamente depois.

Até mesmo porque, determinadas medidas de distanciamento e prevenção contra a Covid-19, mesmo com o retorno das atividades presenciais serão necessárias fazendo com que as bibliotecas talvez ainda reduzam os espaços disponíveis no ambiente físico, reduzam os horários de atendimento e aumentem gradativamente de acordo com as recomendações estabelecidas pelos órgãos de saúde (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

Independentemente, porém, da forma de atendimento, o bibliotecário precisa posicionar-se e fazer-se visível ao usuário, mostrar o que é capaz de fazer e como pode ajudar (E1) e também “[...] mostrar pra comunidade que o bibliotecário não é só a criatura que fica só no meio dos livros [...] então, se fazer presente é muito necessário [...]” (E3). A entrevistada E4 conclui que por esse motivo:

Eu me preocupo. Os colegas com que eu falei que querem fazer trabalho remoto por exemplo, eles dizem “- Ah não, eu faria dois dias de trabalho remoto e três dias de presencial”, e aí tudo bem, porque você tem interação com o acervo, ambiente, você sabe o que tá acontecendo [...] você precisa ter uma interação, ver o que tá acontecendo no seu ambiente, nem só na biblioteca [...] se nós fossemos só pra [o teletrabalho]... nós teríamos um prejuízo de interação com a unidade de informação como um todo e na nossa interação com a comunidade. E também mais especificamente em termos de pessoas, de integração da equipe. Olha, não é a mesma coisa. A integração da equipe não é a mesma [...] pela interação que a gente tem”.

Quando as bibliotecas abrirem novamente as portas, os bibliotecários precisam pensar em como servirão suas comunidades, intensificando os produtos e os serviços oferecidos e servindo como intermediários entre a informação disponível e as necessidades demandadas pelos usuários (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

Em razão de tudo o que foi exposto, mesmo com a permanência dos serviços oferecidos por meio do teletrabalho, das oportunidades e vantagens que

ele proporciona o bibliotecário deve “[...] incentivar, com certeza, nessa ida à biblioteca o aluno vai retirar livro, vai fazer uma visita guiada, vai conhecer outras possibilidades [...]” (E5), evitando assim perdas do substancial para o usuário e o bibliotecário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa possibilitou tomar conhecimento das mudanças e efeitos que o teletrabalho exerceu no cotidiano das bibliotecárias entrevistadas e da percepção que cada uma teve com essa experiência. Inesperada, a implantação do teletrabalho fez com que o bibliotecário precisasse desprender-se do ambiente físico da biblioteca no qual estava habituado a atuar. Antes da transição para o teletrabalho, determinadas atividades de atendimento, assim como a disponibilização de produtos e serviços, já ocorriam por meio da tecnologia e à distância, sem depender do ambiente físico e contato direto com o usuário.

Ainda assim, a adaptação ao teletrabalho gerou desafios para o bibliotecário em outras questões, como abandonar a rotina e práticas tradicionais nas quais estava acomodado. Diante do novo contexto o bibliotecário teve de lidar com as adaptações ao teletrabalho e estudar alternativas para continuar conectado à comunidade de usuários, superando o distanciamento e dificuldades de comunicação. Foi preciso encontrar meios para mediar a informação e cumprir seu papel, e garantir que seus serviços estivessem ao conhecimento e alcance do público.

Somados esses, aos desafios de administração da equipe, acúmulo de atividades, gerenciamento de tempo, sentimento de ansiedade provocado pela pandemia e conciliar as atividades profissionais com o ambiente doméstico, conciliando o tempo de trabalho com diversas demandas pessoais. Contudo, ao mesmo tempo a aplicação do teletrabalho, constituiu-se em um período útil para que o bibliotecário pudesse aprimorar, multiplicar suas competências, e fazer descobertas como profissional. Sobretudo, teve a oportunidade de inovar no atendimento à comunidade de usuários e na disponibilização dos produtos e serviços das bibliotecas.

Cada desafio ofereceu uma chance de retornos positivos. Por exemplo, quando perceberam que a comunicação apenas pela mensagem escrita (e-mail e afins) dificultava a compreensão das questões dos usuários, os bibliotecários apoiaram-se no atendimento por videoconferência, descobrindo nele uma comunicação mais direta. À vista disso, das inovações desenvolvidas no período, as bibliotecas consideraram importante mesmo após o retorno do

trabalho presencial, manter a maioria dos serviços oferecidos a distância, primordialmente o serviço de referência virtual qualificado com o uso de ferramentas de videoconferência, justamente pela fluidez na comunicação e capacidade de atender os usuários que estão distantes da biblioteca.

Em cada relato, as bibliotecárias entrevistadas manifestaram as percepções acerca dos efeitos do teletrabalho em quanto profissionais e nas bibliotecas que atuam. A apresentação de aspectos positivos, negativos, desafios, descobertas e oportunidades varia de acordo com a realidade de cada profissional entrevistada e da realidade da unidade de informação na qual atua. Mesmo habituado a mudanças naturais e gradativas na profissão, foi possível perceber que, não foi só uma inovação na biblioteca, na disponibilização dos serviços, na forma de atender o usuário, mas uma inovação no próprio bibliotecário, que no processo de adaptação teve de reunir antigos e novos conhecimentos para aprimorar suas competências.

Apesar de tudo, o papel indiscutível do bibliotecário como mediador e suporte às necessidades dos usuários, reafirma-se, independentemente de como ou onde atue. O teletrabalho modificou a visão popularmente atribuída ao bibliotecário de alguém ligado especificamente ao ambiente físico da biblioteca, sem interagir com o usuário de outras maneiras. As especulações e teorias de um futuro no qual o bibliotecário está fisicamente distante da biblioteca e fornece um atendimento virtual, mediado pela tecnologia, transformaram-se na realidade. Tal processo, que talvez demorasse mais alguns anos até concretizar-se, foi antecipado.

Sugere-se para futuros estudos, consultar bibliotecários em um espaço de tempo posterior ao retorno do trabalho presencial nas bibliotecas, para investigar se os serviços que surgiram durante o teletrabalho, no período de distanciamento social, foram mantidos. Quais os critérios que justificaram sua permanência, suspensão e possíveis modificações. Também, se algumas bibliotecas de fato incluíram o teletrabalho como uma opção, e as implicações que se sucederam aos profissionais envolvidos no processo, confirmando se as tendências vislumbradas neste momento, vigorarão.

O que aconteceu com a pandemia constitui-se em um marco histórico, e acredita-se, ao considerar os relatos das entrevistadas, que os impactos desse período não desaparecerão com o retorno do trabalho presencial. Caso o

teletrabalho torne-se uma opção fixa para alguns profissionais, será preciso planejamento e organização. Cada biblioteca precisará estudar, junto à instituição ou organização a qual pertence, as condições e possibilidades viáveis para essa nova realidade, assim como as melhores opções para seus usuários, sempre atentos às normas estabelecidas pela legislação⁵.

⁵ Segundo a **Lei 13. 467 de 13 de julho de 2017**: Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho; **Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**: Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais; e a **Instrução normativa Nº 65 de 30 de julho de 2020**: Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão. A primeira lei refere-se ao setor privado; a segunda lei e a instrução normativa, ao setor público.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. **Biblioteconomia e sociedade**. Brasília: CAPES: UAB; Rio de Janeiro: UFRJ, 2018. *E-book*. Disponível em: https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/564473?fbclid=IwAR0wDyBT85tJuGKa2ygQ18IDs_XnOu-rQ2CZJ2-rxxalrKBfw7mf0ALfMwE. Acesso em: 17 fev. 2021.

AMARO, Bianca. O bibliotecário e seu relacionamento com a tecnologia. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Bibliotecário do século XXI: pensando seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. p. 33-45. *E-book*. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=32855. Acesso em: 23 fev. 2021.

ARAÚJO, Sâmella A. *et al.* Teletrabalho (telework). **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, p. 132-151, 2019. DOI10.32810/25253468.ip.v4iEspecial.2019.42611.132-151.

ASSIS, Tainá B. de. Perfil do profissional bibliotecário: atual e desejado. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.). **Bibliotecário do século XXI: pensando seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. p. 13-31. *E-book*. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=32855. Acesso em: 23 fev. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. **Lei 13.467 de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CTL), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.542, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036 de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm. Acesso em: 10 fev. 2021.

BRASIL. **Lei 13.979 de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm. Acesso em: 23 fev. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. 2020a. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/sobre-a-doenca>. Acesso em: 22 fev. 2021.

BUSNELLO, Ronaldo; PALMA, Eliane A. Teletrabalho: o equívoco da sedução, a realidade por trás do véu. **Revista de Direito**, Viçosa, v. 10, n. 1, p. 159-192, 2018. DOI 10.32361/201810011447. Acesso em: 20 abr. 2021.

CALDAS, Rosângela F.; SILVA, Rafaela C. da. Híbridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-17, dez. 2020. DOI 10.18617/liinc.v16i2.5352.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.

Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias. 2020.

Disponível em: <https://abdf.org.br/biblioteca-virtual-convide-i9/protocolos/recomendacoes-da-comissao-brasileira-de-bibliotecas-cbbu-para-elaboracao-de-planejamento-de-reabertura-das-bibliotecas-universitarias>. Acesso em: 18 abr. 2021.

COSTA, Sérgio A. Home Office e o modelo híbrido de trabalho. **GV Executivo**, São Paulo, v. 19, n.15, p. 51, set./out. 2020. DOI 10.12660/gvexec.v19n5.2020.82686.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

G1. **Brasil ultrapassa mais de 392 mil mortes por Covid.** 2021 [Site].

Disponível em:

<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/04/26/brasil-registra-1279-novas-mortes-por-covid-e-passa-de-392-mil-obitos-na-pandemia.ghtml>.

Acesso em: 27 abr. 2021.

GONÇALVES, Andréa. **Trabalho remoto e as bibliotecas.** 2020 [Site].

Disponível em: [https://internationalnews.proquest.com/blog/latam-pt/trabalho-remoto-e-as-](https://internationalnews.proquest.com/blog/latam-pt/trabalho-remoto-e-as-bibliotecas/?fbclid=IwAR3mZSoXpFa8UfRhBOYtPSyKYHTjFR_06Pd048I3XaCckKS8tgS5APJy9WXI)

[bibliotecas/?fbclid=IwAR3mZSoXpFa8UfRhBOYtPSyKYHTjFR_06Pd048I3XaCckKS8tgS5APJy9WXI](https://internationalnews.proquest.com/blog/latam-pt/trabalho-remoto-e-as-bibliotecas/?fbclid=IwAR3mZSoXpFa8UfRhBOYtPSyKYHTjFR_06Pd048I3XaCckKS8tgS5APJy9WXI). Acesso em: 01 mar. 2021.

JESUS, Deise L. de; CUNHA, Murilo B. da. A biblioteca do futuro: um olhar no passado. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n.1, p. 01-31, jan./abr., 2019. DOI 10.5433/1981-8920.2019v24n1p1.

LOBÃO, Marcos W. N. *et al.* Bibliotecas sem paredes: relatos de experiências no acesso à informação e ferramentas de ensino-aprendizagem na Universidade Tiradentes – UNIT diante da Covid-19. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, v. 2, p. 1-10, jul./dez., 2020.

LOSEKANN, Raquel G. C. B.; MOURÃO, Helena C. Desafios do teletrabalho na pandemia covid-19: quando o home vira office. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, p. 71-75, jun. 2020. DOI 10.4025/cadadm.v28i0.53637.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE - OPAS. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia.** Brasília, DF: OPAS Brasil, 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812 Acesso em: 10 fev. 2021.

PAULA, Rejane S. de L.; SILVA, Eliane da; WOIDA, Luana M. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia na região norte do Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, 2020. DOI 10.20396/rdbci.v18i00.8661184.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani C. de. Pesquisa científica: classificação de pesquisas. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013.

ROCHA, Cháris T. M.; AMADOR, Fernanda S. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, jan./mar., 2017. DOI 10.1590/1679-395154516.

RODRIGUES, Alex. **Estados adotam novas restrições contra a Covid-19.** 2021 [Site]. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-03/estados-adotam-novas-restricoes-contracovid-19>. Acesso em: 02 mar. 2021.

SALA, Fabiana *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32 jan./ jun., 2020. DOI 10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43933.10-32.

SALCEDO, Diego A.; SILVA, Jhoicykelly R. P. e. A disseminação da informação: o papel do bibliotecário mediador. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 22, n.1, p. 23-30, dez./mar., 2017.

SANTA ANNA, Jorge. A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, p. 275-294, 2015a. DOI 20.500.11959/brapci/3483.

SANTA ANNA, Jorge. O futuro do profissional bibliotecário: desmistificando previsões exageradas. **Biblionline**, João Pessoa, v.10, n. 2, p. 1-16, 2014. DOI 20.500.11959/brapci/15921. Acesso em: 24 fev. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 138-156, jan./abr., 2015b. DOI 10.20396/rdbci.v13i1.1585.

SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; CAMPOS, Suelen de O. Sociedade da informação x biblioteconomia: em busca do moderno profissional da informação (MIP). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 68-85, jan./jun., 2014. DOI 20.500.11959/brapci/613.

SANTA ANNA, Jorge; CALMON, Maria A. de M. O bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias no Século XXI: a necessidade de adequação ao moderno profissional da informação (MIP). **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 49-67, 2016. DOI 10.20396/rdbci.v14i1.2127.

SANTA ANNA, Jorge; SIQUEIRA, Poliana S.; GERLIN, Meri N. M. Serviço de referência e tecnologia da informação: construindo múltiplas interfaces. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 20-40, jan./jul. 2015. DOI 20.500.11959/brapci/4746.

SARAIVA, Paula. Ser bibliotecário em tempo de Covid-19. **Anais do IHMT**, Lisboa, v. 19, p. 117-122, 2020. Seção Opinião. DOI 10.25761/anaisihmt.363.

SARTORI, Salete M. *et al.* A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid 19. **Revista Informação & Universidade**, v.2, p. 1-14, jul./ dez., 2020.

SILVEIRA, Denise T.; CÓRDOVA, Fernanda P. **Métodos de pesquisa**. In: Tatiana Engel Gerhardt; Denise Tolfo Silveira (Orgs.). Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

TANUS, Gabrielle F. 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**, Havana, v. 31, n. 3, 2020.

WELLICHAN, Danielle S. P.; ROCHA, Edinéia S. S. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a Covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia e Santa Catarina**, Florianópolis, v. 25, n.3, p. 493-508, ago./dez., 2020.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

ZUCATTO, Luis C.; FREITAS, Rodrigo U. C. de; MARZONNI, David N. S. Pesquisa básica e pesquisa aplicada: uma análise a partir da produção científica sobre COVID-19. **Research, Society and Development**, Vargem Grande Paulista, v. 9, n. 11, p. 1-24, nov., 2020. DOI 10.33448/rsd-v9i11.10179. Acesso em: 10 mar. 2021.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Obrigada por disponibilizar seu tempo para contribuir com esta pesquisa! O estudo tem como objetivo investigar a experiência dos bibliotecários com o teletrabalho durante o período de isolamento iniciado em março de 2020 como medida de prevenção à Covid-19. Por meio dos relatos concedidos pelos bibliotecários, com a realização da entrevista, se busca identificar as principais mudanças ocorridas na troca do serviço presencial para o remoto e quais as perspectivas apontadas para o futuro do teletrabalho nas bibliotecas nas quais atuam.

Questões:

1. Como descreve sua experiência adaptação e atuação com o teletrabalho? (Por exemplo: conciliação da carga horária de trabalho com a rotina doméstica, convívio familiar e outras demandas pessoais).
2. Quais foram as mudanças mais expressivas notadas nos afazeres bibliotecários com a transição do trabalho presencial para o teletrabalho?
3. As mudanças para uma atuação restrita ao ambiente virtual geraram alguma alteração suas competências profissionais exercidas ou seu papel de bibliotecário(a) como mediador?
4. Por meio das tecnologias de informação e comunicação, como foram desempenhadas as tarefas cotidianas e a assistência a comunidade de usuários?
5. Na biblioteca que trabalha houve criação de inovações na realização de tarefas e/ou na disponibilização de produtos e serviços para manter o suporte aos usuários e prestar apoio a comunidade acadêmica? Se sim, quais foram?

6. Dentre essas inovações, alguma(s) poderiam ser consideradas promissoras e se consolidar de maneira permanente no futuro? Quais?
7. Que impactos traria a permanência da atuação profissional por meio da tecnologia e dos serviços disponibilizados em ambiente virtual? Isso alteraria ao longo do tempo a relação do bibliotecário com a unidade de informação ou seu papel? Em que sentido?
8. Quais foram os desafios da adaptação ao teletrabalho e quais oportunidades ou descobertas como profissional pôde perceber nesse contexto?

APÊNDICE B – CONVITE PARA A ENTREVISTA

Convite enviado aos bibliotecários por e-mail para participar das entrevistas.

Assunto: Pesquisa: Experiência dos bibliotecários com o teletrabalho - TCC

Olá, bom dia!

Me chamo Andressa Braga e sou estudante do curso de Biblioteconomia da UFRGS. Convido você a participar da pesquisa que estou desenvolvendo para o meu Trabalho de Conclusão de Curso. O estudo tem como objetivo investigar a experiência dos bibliotecários com o teletrabalho durante o período de isolamento iniciado em março de 2020 como medida de prevenção à Covid-19. Por meio dos relatos concedidos pelos bibliotecários, com a realização de uma entrevista, se busca identificar as principais mudanças ocorridas na troca do serviço presencial para o remoto e quais as perspectivas apontadas para o futuro do teletrabalho nas bibliotecas nas quais atuam.

Qual seria sua disponibilidade (dia/horário) para a entrevista?

Desde já agradeço pela atenção!

Atte.,

Andressa Braga.