

Título: Assistência ao leitor: novos modos de atuação diante da pandemia da Covid-19

VI Encontro de Iniciação Acadêmica

Priscila Fontenele Sampaio, Djeanne Batista Costa Soares

Este presente trabalho tem como objetivo apresentar os novos modos de atuação do serviço de assistência ao leitor diante das limitações impostas pela pandemia da Covid-19, destacando como estão ocorrendo e quais são as dificuldades e as conquistas que tal serviço tem possibilitado aos usuários. Nesse contexto, os alunos de graduação, pós-graduação, servidores docentes, técnicos administrativos e pesquisadores da Universidade Federal do Ceará precisaram se adaptar aos novos modos de acesso aos serviços das bibliotecas, no que diz respeito, principalmente, aos empréstimos, as devoluções, a quitação de pendências, bem como o acesso ao acervo da instituição. Nesse sentido, foram criados alguns sistemas coexistentes com outros já disponíveis pela biblioteca, como o CadOnline, o sistema Agende e o Pergamum, de modo a integralizar o acesso aos serviços da biblioteca pelos usuários, bem como uma série de informações que são disponibilizadas por artigos no site oficial da biblioteca universitária, que têm a função de auxiliar os usuários nas demandas existentes. Diante dessa automatização da assistência ao leitor, necessária diante de um contexto de pandemia, muitos serviços dos bibliotecários ficaram mais restritos, dificultando a realização de atividades, principalmente para os bolsistas que atuam nesses espaços. Contudo, tais atividades continuam existindo de forma adaptada, como a disponibilização de tutoriais para o acesso aos sistemas e serviços da biblioteca, assim como a disponibilização de contatos via redes sociais e canais oficiais de comunicação para sanar possíveis dúvidas. Apesar dessa limitação, o acesso remoto possibilitou mais rapidez e agilidade na obtenção dos serviços e produtos da biblioteca, tendo os usuários relatado experiências positivas nesse formato. Além disso, o serviço online também conta com materiais adaptados para pessoas com deficiência, de modo a cumprir com um de seus valores que é a inclusão social.

Palavras-chave: Biblioteca, Acesso ao usuário, Sistemas.