



## Prestação de serviços *online* no contexto pandémico: o caso da Biblioteca Universitária João Paulo II

Ana Folque<sup>a</sup>, Bruno Marçal<sup>b</sup>, João Dias<sup>c</sup>, João Matias<sup>d</sup>

<sup>a</sup>*Universidade Católica Portuguesa, Portugal, afg@ucp.pt*

<sup>b</sup>*Universidade Católica Portuguesa, Portugal, bruno.marcal@ucp.pt*

<sup>c</sup>*Universidade Católica Portuguesa, Portugal, joao.dias@ucp.pt*

<sup>d</sup>*Universidade Católica Portuguesa, Portugal, jmatias@ucp.pt*

---

### Resumo

O contexto pandémico motivou um vasto conjunto de desafios às Bibliotecas de Ensino Superior (BES), os quais obrigaram a rápidas e constantes adaptações nos serviços prestados. Em grande medida, esta realidade traduziu-se pela transposição de serviços até então prestados, tendencialmente, de forma presencial, assim como por ajustes aos que tendo impreterivelmente de ser realizados nas instalações sofreram as adaptações necessárias para garantir a segurança de todos os intervenientes.

Não obstante de neste poster ser apresentada informação mais genérica sobre todos os serviços prestados *online* durante o ano letivo 2020/2021, a principal fonte de informação constitui os resultados de um formulário de solicitação de serviços, que conta no período em causa com mais de 7800 resposta, correspondendo a solicitações tão diversas como a consulta presencial de obras cativas/reservadas, a digitalização de documentos, esclarecimento de dúvidas gerais, solicitação de empréstimo domiciliário e interbibliotecas, a reserva de mesa na sala de leitura, ou mesmo pedidos de serviço de referência de pesquisa.

As respostas obtidas neste formulário, serão exploradas tendo em consideração fatores como a tipologia dos utilizadores, a evolução dos pedidos ao longo do período em análise, procedendo-se ainda a uma síntese mais qualitativa.

**Palavras-chave:** Bibliotecas de Ensino Superior, Covid-19, Serviços *online*

---

O contexto pandémico motivou um vasto conjunto de desafios às Bibliotecas de Ensino Superior (BES), os quais obrigaram a rápidas e constantes adaptações nos serviços prestados, não apenas na sua tipologia, mas também na configuração como os mesmos foram assegurados. Esta resposta revelou-se determinante para garantir que as BES se mantinham ativas e válidas na resposta às necessidades impostas pelos utilizadores, também eles num contínuo processo de adaptação e incerteza.

Em grande medida, esta realidade traduziu-se pela transposição de serviços até então prestados, tendencialmente, de forma presencial, assim como por ajustes aos que tendo impreterivelmente de ser realizados nas instalações das bibliotecas (ou em espaços alternativos como foi pontualmente o caso da Biblioteca Universitária João Paulo II) sofreram as adaptações necessárias para garantir a segurança de todos os intervenientes.

Neste contexto, os processos de comunicação entre as bibliotecas e os seus utilizadores, nomeadamente, a definição de canais, a normalização dos fluxos de informação e a sistematização de todos os dados recolhidos provenientes das solicitações dos utilizadores revelaram-se aspetos determinantes para garantir que todos os pedidos eram respondidos de forma eficiente, otimizando recursos e aumentando o nível de satisfação de todos os membros das respetivas comunidades académicas.

A experiência relatada neste poster ilustra a realidade vivida na Biblioteca Universitária João Paulo II (BUJPII), da Universidade Católica Portuguesa (UCP), contudo, abarca uma contextualização mais ampla que resulta do trabalho realizado em articulação com as demais Bibliotecas da UCP (presentes nos campus de Lisboa, Porto, Braga e Viseu), não apenas na definição e normalização das práticas e serviços prestados, como também na partilha de todos os recursos disponíveis em cada uma delas. Este aspeto relevou-se determinante para a resposta integral aos desafios impostos ao longo de todo o contexto pandémico.

Não obstante de ser apresentada informação mais genérica sobre todos os serviços prestados *online* durante o ano letivo 2020/2021, a principal fonte de informação constitui os resultados de um formulário de solicitação de serviços (o qual ainda se encontra ativo desde o início do referido ano letivo, elaborado com recurso à ferramenta Microsoft Forms), que conta no período em causa com mais de 7800 resposta, correspondendo a solicitações tão diversas como a consulta presencial de obras cativas/reservadas, a digitalização de documentos, esclarecimento de dúvidas gerais, solicitação de empréstimo domiciliário e interbibliotecas, a reserva de mesa na sala de leitura, ou mesmo pedidos de serviço de referência de pesquisa.

As respostas obtidas neste formulário, serão exploradas tendo em consideração fatores como a tipologia dos utilizadores, a evolução dos pedidos ao longo do período em análise, procedendo-se ainda a uma síntese mais qualitativa resultante dos comentários e da avaliação da qualidade dos serviços prestados, os quais foram dando pistas muito relevantes para melhorar e compatibilizar as práticas às reais necessidades dos membros da comunidade académica.

Por fim, será elaborada uma breve nota reflexiva do impacto resultante deste contexto e das alterações por ele impostas identificando, nomeadamente, serviços e práticas que tendem a perdurar no tempo num cenário que pode neste momento já configurar-se como pós-pandémico.