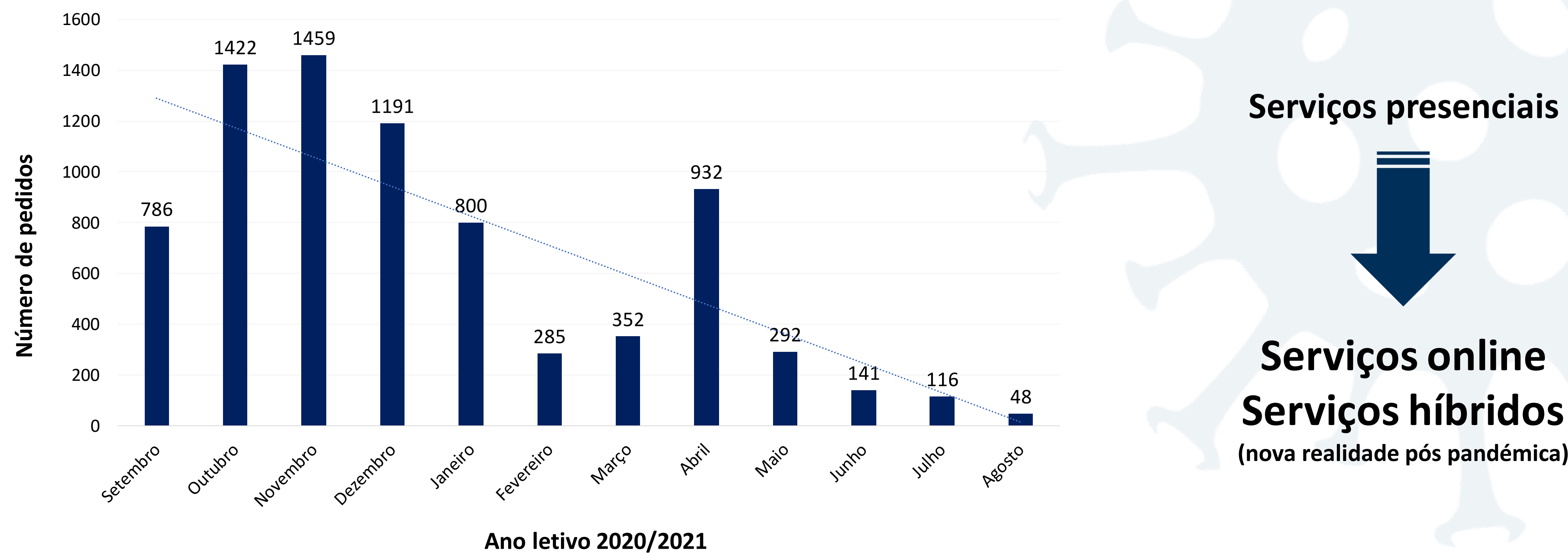


Prestação de serviços online no contexto pandémico: o caso da Biblioteca Universitária João Paulo II

Foram recebidos 7824 pedidos online para prestação de serviços (ano letivo 2020/2021)

Verificou-se um decréscimo dos pedidos ao longo do tempo que acompanhou a evolução do quadro pandémico.



Serviços presenciais



Serviços online
Serviços híbridos
(nova realidade pós pandémica)

A maioria dos pedidos foi formulado por alunos de mestrado e de licenciatura

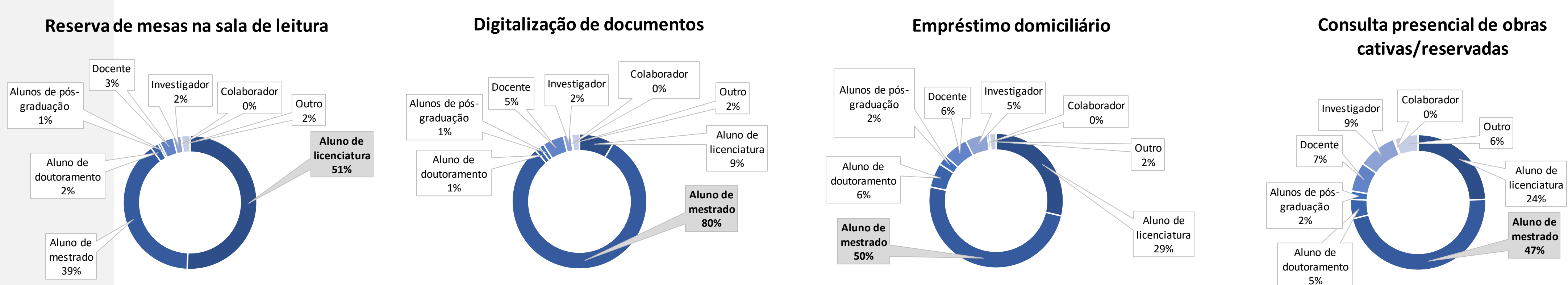
A reserva de espaços de trabalho na sala de leitura e a digitalização de documentos foram os serviços mais solicitados, sendo que os pedidos de desmaterialização de documentação perduram no tempo afirmando-se como um serviço de referência para muitos utilizadores. A reserva de espaços de estudo individual, assim como outras medidas aplicadas no contexto pandémico, foram sendo progressivamente suprimidas.

Perfil de utilizador	n	%
Aluno de licenciatura	3059	39%
Aluno de mestrado	3839	49%
Aluno de doutoramento	177	2%
Aluno de pós-graduação	66	1%
Docente	308	4%
Investigador	190	2%
Colaborador	15	0%
Outro	170	2%

Serviço prestado	n	%
Reserva de mesa na sala de leitura	5242	67%
Digitalização de documentos	1448	19%
Empréstimo domiciliário	562	7%
Consulta presencial de obras cativas/reservadas	301	4%
Serviço de referência e pesquisa	197	3%
Dúvidas gerais	60	1%
Empréstimo interbibliotecas	14	0%

Serviços mais solicitados

É possível constatar que os alunos de licenciatura privilegiaram a reservas de espaços para estudo individual, sendo que os alunos de mestrados manifestaram uma clara preferência pelos serviços que implicam o acesso e disponibilização de recursos de informação. Esta tendência é extensível ao serviço de referência e pesquisa considerando que 81% dos agendamentos realizados se destinaram a este perfil de utilizador.



Avaliação do serviço prestado em contexto pandémico

3893 avaliações recebidas através dos formulários:

- 4,71 em média na avaliação do serviço (0 a 5);
- 79% dos utilizadores atribuíram a nota máxima.

154 comentários (pergunta aberta):

- 47% correspondem a menções positivas (apreciação pelo serviço prestado);
- 3% negativas (registo de algo que não decorreu de acordo com as expectativas);
- 50% neutras (tipicamente sugestões de melhoria, 60% das quais relacionadas com o horário de abertura da biblioteca ou outras restrições impostas pelas normas de segurança definidas para esse período).



Atualmente

Não obstante a componente presencial ser determinante e amplamente valorizada pela comunidade académica, a interação com a biblioteca faz-se cada vez mais através de plataformas online, assim como a prestação dos serviços disponibilizados (alguns quase em exclusivo ou em modelo híbrido).

Considerando este contexto, foram concebidos formulários universais, de âmbito nacional para todas as bibliotecas da Universidade Católica Portuguesa (UCP), permitindo uma normalização e simplificação da forma como os utilizadores solicitam os serviços junto das bibliotecas, independentemente do campus a que estão afetos.

Para o efeito as bibliotecas da UCP recorrem ao ecossistema do Microsoft Office 365, disponibilizado para toda a Universidade, em especial as ferramentas Forms e Power Automate, para recolha e definição dos fluxos de informação necessários ao registo e prestação dos serviços, configurando mais um passo importante na uniformização de práticas nas bibliotecas da Universidade Católica Portuguesa.

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 respostas, 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 e 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.

Ana Folque

Universidade Católica Portuguesa,
Biblioteca Universitária João Paulo II
afg@ucp.pt

Bruno Marçal

Universidade Católica Portuguesa,
Biblioteca Universitária João Paulo II
id 0000-0003-1089-0177
bruno.marcal@ucp.pt

João Dias

Universidade Católica Portuguesa,
Biblioteca Universitária João Paulo II
id 0000-0002-0751-873X
joao.dias@ucp.pt

João Matias

Universidade Católica Portuguesa,
Biblioteca Universitária João Paulo II
jmatias@ucp.pt

<https://doi.org/10.34632/q0xc-v425>

