

# O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E AS PERSPECTIVAS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA: NOSSAS EXPERIÊNCIAS E PROJEÇÕES

**Nivaldo Calixto Ribeiro** (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

**Rosiane Maria Oliveira** (UFLA) - rosianemaria@biblioteca.ufla.br

**Thiago Bellotti Furtado** (UFLA) - thiagofurtado@biblioteca.ufla.br

**Thiago Marcondes Sales** (UFLA) - thiagoufla21@gmail.com

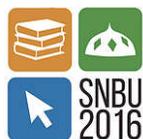
## **Resumo:**

*Apresenta-se o projeto de implantação do Serviço de Referência Virtual (SRV), com atendimento via chat, da Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA). O objetivo principal do projeto envolvido consistiu em fornecer mais uma alternativa de comunicação entre o usuário e a BU. Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado e também foi realizada uma pesquisa de opinião com 220 usuários. As etapas para implantação do SRV na BU foram: levantamento bibliográfico; análise de software; testes internos na Biblioteca com software escolhido; criação de política de atendimento; elaboração e atualização das possíveis perguntas frequentes; estabelecimento do horário de atendimento; capacitação dos servidores envolvidos no projeto; por último, divulgação do novo serviço para comunidade acadêmica da UFLA. Conclui-se que a partir da implantação do SRV, os usuários tiveram mais benefícios, como a resposta imediata de seu problema e acredita-se que com o SRV, via chat, os usuários passaram a procurar mais a BU para esclarecer suas dúvidas, ampliando o atendimento da Biblioteca para vários outros usuários.*

**Palavras-chave:** *Serviço de referência virtual. Biblioteca universitária. Bibliotecário de referência. Atendimento via chat.*

**Área temática:** *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

**Subárea temática:** *Serviços de referência presencial e virtual*



### 1 INTRODUÇÃO

Uma das principais atividades de uma biblioteca é o serviço de referência, por desempenhar a função de mediação entre usuário e o acesso à informação, seja em formato físico, seja virtual. No contexto mundial, é imensa e está cada vez mais crescente a disponibilidade de recursos tecnológicos de informação e comunicação, justificando assim a necessidade das bibliotecas acompanharem essas evoluções tecnológicas, visando a oferecer produtos e serviços cada vez mais dinâmicos e interativos para comunidade na qual está inserida.

Com a necessidade de seguir essas evoluções tecnológicas e expandir o serviço de referência além do ambiente físico, disponibilizando informação rápida e precisa para o usuário, independentemente do local onde se encontra a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA), por meio do Programa de Bolsa Institucional de Ensino e Aprendizagem (PROAT) da UFLA, criou-se o projeto denominado de “Serviço de Referência Virtual” (SRV), com a orientação de uma bibliotecária-documentalista e a participação de dois bolsistas do PROAT e um técnico em informática.

O objetivo deste projeto consistiu em fornecer um novo meio de comunicação entre o usuário e a BU, visando a atender às expectativas deste usuário atual, que, acostumado às novas tecnologias, esperam-se serviços mais modernos e práticos por parte das bibliotecas.

Assim, o atendimento do SRV foi criado para ser realizado via *chat*, por meio de um software livre, o *Mibew Messenger*, que possibilita a troca de informações em tempo real, para atender à comunidade universitária e, em geral, mantendo a mesma qualidade do serviço já oferecido presencialmente e agilizando a transmissão de informação.

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA) vem se consolidando, ao longo dos anos, como referência imprescindível para as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na UFLA. Além disso, por se tratar de um organismo pertencente a uma instituição pública, a biblioteca presta serviços para segmentos variados da população de Lavras e região, sobretudo aqueles vinculados ao sistema educacional. (OLIVEIRA; OLIVEIRA; AMARAL, 2014).

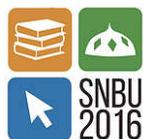
Portanto, neste trabalho descreve-se a experiência da BU na implantação do SRV, via *chat*, e apresenta suas projeções. Acredita-se que este trabalho possa servir de orientação para outros bibliotecários que desejarem aprimorar os serviços prestados aos usuários.

### 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Cresce a quantidade de pessoas que utilizam os serviços virtuais disponibilizados pelas bibliotecas, tais como: pesquisas, solicitação de material, *e-books*, serviços de buscas, renovação, reserva, comutação bibliográfica, orientações, entre outros. Com isso, exige-se das bibliotecas constante acompanhamento das tendências atuais, com a utilização em massa das tecnologias da informação, principalmente por meio das tecnologias virtuais.

Como a quantidade de usuários aumenta gradualmente a cada ano, a Internet torna-se um meio de oferecer seus serviços a vários usuários simultaneamente e de forma remota, levando mais comodidade e praticidade ao público atendido.

A evolução das tecnologias de informação e comunicação trouxe mudanças significativas tanto no tratamento quanto na disseminação da informação. Seu uso proporciona cada vez mais a facilidade da disseminação de informações, tornando possível integrar usuários da rede e novas fontes, possibilitando, assim, a geração de novos conhecimentos. (FERNANDES et al., 2006, p. 15).



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

O serviço de referência se caracteriza no tradicional atendimento prestado no espaço físico da biblioteca, no qual os usuários solicitam auxílio nas pesquisas bibliográficas e na recuperação e acesso a documentos específicos; além disso, buscam informações sobre a utilização dos vários setores da biblioteca, esclarecem suas dúvidas, consultam o acervo, entre outras atividades de atendimento personalizado ao usuário. Esse serviço é de extrema importância para o bom funcionamento de qualquer biblioteca. Pode-se dizer que um serviço de referência visa a:

[...] proporcionar assistência aos usuários na busca por informações, identificando suas necessidades, definindo suas estratégias de busca e favorecendo o acesso às fontes informacionais. A sua qualidade está atrelada à avaliação e melhoria contínua de suas políticas, procedimentos, capacitação de pessoal e infraestrutura operacional, que devem estar em consonância com a demanda dos usuários. (SANTANA et al., 2010).

A operacionalização do serviço de referência sofre com alguns empecilhos, como, por exemplo, quando utilizado via rede telefônica, pois possui um alto custo com ligações locais ou até mesmo interurbanas, além do congestionamento na linha telefônica por longo tempo, frustrando o usuário na necessidade de se locomover até o espaço físico da biblioteca para esclarecer suas dúvidas. Outro problema é que alguns usuários, por timidez ou inibição, têm certa dificuldade de conversar pessoalmente com os bibliotecários de referência; algumas vezes, o usuário até mesmo deixa de esclarecer suas dúvidas por receio de procurar ajuda. (GROGAN, 1995).

O serviço tradicional tem sido feito via telefone; porém, devido ao alto custo das ligações, o serviço pode ser substituído pelo correio eletrônico (e-mail) oferecendo os mesmos serviços e tendo a vantagem do armazenamento das informações ou impressão, outra vantagem é que o e-mail pode ser enviado a qualquer hora, não dependendo do horário de atendimento do setor. (ARELLANO, 2001).

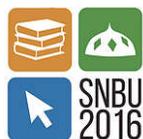
Com o avanço da tecnologia da informação, as bibliotecas colocaram seus serviços na web, facilitando bastante a comunicação entre o usuário e o bibliotecário, criando, assim, o SRV, o qual é realizado via *chat*.

No início dos anos 2000, nos Estados Unidos, a biblioteca denominada 2.0 passou a oferecer Serviços de Referência Virtual (SRV) disponibilizando em seus sites, entre outros serviços *on-line*, a possibilidade de se comunicar com o bibliotecário através de *e-mail* e posteriormente de *chats* (ou bate-papo) em tempo real (NAKANO; JORENTE, 2014). A iniciativa brasileira de atendimento por *chat* começou pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2002 (CARVALHO; MILMAN, 2008).

A análise dos serviços de referência e informação, disponibilizados através dos sites das bibliotecas universitárias, demonstra um crescimento significativo entre os ambientes tradicionais e os ambientes virtuais. O modelo de referência virtual permite ao usuário uma forma de estabelecer comunicação com a biblioteca a um custo mais reduzido, especialmente os usuários remotos. (CARVALHO; MILMAN, 2008).

Um dos vários meios de comunicação considerados bastante proveitosos é o SRV, via *chat*, que oferece uma comunicação entre ambos os lados de forma clara, econômica, em tempo real e de forma remota.

O *chat* consiste na troca instantânea de mensagens entre usuário e bibliotecário, possibilitando que mais pessoas utilizem o serviço, sendo esse serviço acessado de qualquer



lugar que haja conexão com a Internet, melhorando a qualidade e agilidade no atendimento. Esse serviço oferece a possibilidade de gravar as mensagens para um possível levantamento de dados futuros e ainda garante o anonimato do usuário.

Em contrapartida, existem as desvantagens, como a falta de contato humano, sendo que a expressão corporal pode influenciar na qualidade do atendimento, além de falhas na conexão que podem prejudicar a comunicação e dependendo da quantidade de usuários, pode haver fila de espera.

É importante que a equipe profissional envolvida nesse tipo de atendimento esteja capacitada para a prestação do serviço, sendo submetida a cursos de capacitação para utilizar o software escolhido, devendo haver um técnico especializado em manutenção de computadores para resolver possíveis falhas operacionais do software, e os bibliotecários de referência devem evitar cometer erros de ortografia e uso inadequado de gerúndio, e ainda utilizarem a linguagem mais formal possível. De acordo com (RIBEIRO, 2013) os bibliotecários têm que se adaptar a essa nova demanda; é preciso traçar um novo perfil desse profissional da informação, além de necessitar dos requisitos já conhecidos como, atenção, criatividade, paciência, conhecimento técnico etc. Ele deve desenvolver também seu lado empreendedor.

Os critérios, como a qualidade do serviço, o conhecimento do bibliotecário, a exatidão e o tempo da resposta, o fornecimento de referência apropriada, o horário de disponibilidade do serviço devem ser considerados em relação à satisfação do usuário com serviço de *chat*.

É relevante destacar a importância da biblioteca virtual na propagação da informação por meio da disseminação da informação. No contexto da implantação do SRV na BU, verificamos como é realizado o atendimento desse serviço, via *chat*, em diferentes bibliotecas, sendo analisadas sete nacionais e uma internacional: a Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Universidade de Campinas (BAE/Unicamp), a Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL), a Biblioteca da Universidade Estadual Paulista, *câmpus* de Botucatu (Unesp/Botucatu), a Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), a Biblioteca do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da USP (ICMC/USP), a Biblioteca da PUC-Rio, a Biblioteca da UNISINOS (UNISINOS) e uma biblioteca internacional da *University of Washington*.

### 3 METODOLOGIA

Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado. Yin (2005, p. 32) afirma que “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” Para compor o relato em tela, foi realizada uma pesquisa de opinião com 220 usuários da BU.

As etapas para implantação do SRV na BU foram: levantamento bibliográfico; análise de software; testes internos com o software escolhido; criação da política de atendimento; elaboração e atualização das possíveis perguntas frequentes; estabelecimento do horário de atendimento; capacitação dos servidores envolvidos no projeto; divulgação do novo serviço para a comunidade acadêmica da UFLA; e por último, avaliação do serviço.

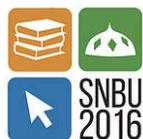
Em relação à escolha do software, Nakano e Jorente (2014) relatam que “existem diversos softwares disponíveis gratuitamente no mercado; porém, é necessário que o escolhido atenda às necessidades da biblioteca quanto à compatibilidade com o sistema da universidade, quanto ao número de usuários e ao número de bibliotecários que estarão trabalhando no atendimento.” Na BU foi feito um levantamento de vários softwares gratuitos

que oferecem o serviço de trocas de mensagens em tempo real. Os softwares pesquisados foram: *Crafty Syntax*, *EasyChat*, *LiveZilla* e *Mibew Messenger*.

Quadro 1 – Diferenças entre os softwares em 2003.

	<i>Crafty Syntax</i>	<i>EasyChat</i>	<i>LiveZilla</i>	<i>Mibew Messenger</i>
<b>Instalação</b>	Desktop	Navegador	Desktop	Navegador e desktop
<b>Operadores</b>	Ilimitado	Não identificado	Apenas 1 operador gratuito.	Ilimitado
<b>Envio de documentos em anexo</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Não
<b>Operação via webcam</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Não
<b>Open source</b>	Sim	Não identificado	Não identificado	Sim
<b>Salva e envia histórico da conversa para o usuário</b>	Não identificado	Sim	Todas as conversas ficam salvas e há possibilidade de envio do histórico em anexo no meio da conversa.	Todas as conversas ficam salvas, o envio do histórico é feito posteriormente por e-mail.
<b>Monitorar conversas</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Personalizar bate-papo</b>	Sim	Não identificado	Não identificado	Sim
<b>Envio mensagem off-line</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Alerta sonoro</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Perguntas pré-formuladas</b>	Sim	Não identificado	Sim	Sim
<b>Notificação de visitante no chat</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Conversa simultânea</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Controle de visitantes</b>	Sim	Não identificado	Sim	Sim
<b>Mensagem automática</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Não identificado
<b>Grupos de conferência</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Sim
<b>Tradução em tempo real</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Não identificado
<b>Corretor ortográfico</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Avaliação do atendimento</b>	Não identificado	Não identificado	Sim	Não

Após análise mais detalhada desses softwares, o *LiveZilla* e o *Mibew Messenger* foram considerados os mais completos, ambos oferecendo recursos como: correção ortográfica no meio da conversa com o usuário, possibilidade de envio de todo o relatório da conversa para o usuário, interface de fácil manuseio, entre outros já especificados acima. Uma diferença significativa entre esses softwares é que o *LiveZilla* permite o envio de documentos em anexo no momento da conversa. No entanto, a versão gratuita desse software permite apenas o cadastro de um operador. Nesse caso, considerando que no projeto da BU são necessários vários operadores simultâneos para satisfazer às demandas dos atendimentos dos setores da Biblioteca, optou-se em não utilizar esse software. O *Mibew Messenger* não contempla a



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

funcionalidade de envio de documentos em anexo pelo *chat*; porém, é possível o cadastro de vários operadores, permitindo que atendimentos sejam realizados simultaneamente.

A escolha pela utilização do software *Mibew Messenger* foi justificada com base em quatro requisitos principais: possibilidade de customização do software (*open-source*); o acesso e manipulação do sistema poder ser feito via web; possibilidade de vários operadores atenderem simultaneamente um determinando usuário e por ser um sistema que não demanda custos financeiros para sua utilização.

Com a participação assídua de um técnico da informação (TI) e pelos bibliotecários da BU, foram realizados vários testes no *Mibew Messenger* para customização, sendo realizados ajustes na interface do software, criação de perfis para os atendentes, temática das janelas de conversação, elaboração de respostas prontas e levantamento/atualização de perguntas frequentes já disponíveis no site da Biblioteca.

Os servidores da BU foram capacitados para o uso do sistema, já que o SRV envolve diversos setores que dão suporte à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU), na qual está centralizado o atendimento inicialmente.

A política de atendimento foi criada para direcionar e dar suporte ao servidor que atua no SRV, no que se refere ao horário de atendimento, o uso da grafia correta, cordialidade ao usuário, definição dos atendentes, entre outros. O seu objetivo foi criar mecanismos para o atendimento aos usuários através do *chat*.

O atendente responsável pelo *chat* foi instruído a utilizar a língua portuguesa corretamente, sem vício de gírias e erros gramaticais, evitando também erros de digitação e atendendo ao corretor automático gramatical que o próprio software oferece.

O SRV da BU está disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 21 horas. Inicialmente, todos os atendimentos são realizados pelos servidores da CAU, caso haja por parte do usuário alguma dúvida específica de outra coordenadoria, o atendimento é encaminhado para o setor responsável na BU por meio do próprio *chat*. Mas antes de direcionar o atendimento para outro setor, o servidor da CAU entra em contato com responsável pelo outro setor e explica exatamente qual é a dúvida do usuário e caso esse esteja apto a responder, ele acessará o *Mibew Messenger* e será transferido o atendimento pelo próprio sistema.

A estrutura da BU está constituída, regimentalmente, pela Diretoria e pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, Coordenadoria de Desenvolvimento do Acervo, Coordenadoria de Produtos e Serviços (Repositório Institucional), Coordenadoria de Processos Técnicos, Coordenadoria de Recursos Tecnológicos e Coordenadoria de Serviços Administrativos. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS - UFLA, 2012).

Em situações mais específicas, as quais não são possíveis a resolução do problema de imediato, a orientação é que a resposta seja enviada via e-mail para o usuário até o próximo dia útil, sendo o mais breve possível. Em situações em que as perguntas são relacionadas a outros departamentos da UFLA e que o atendente não possua informação para respondê-las, a orientação é que informe o telefone e/ou e-mail do departamento para o usuário entrar em contato.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em síntese, os resultados se referem à descrição dos fatos verificados no corpus estudado; então, a discussão gira em torno de pontos a serem interpretados sobre esses fatos. (SWALES; FEAK, 2004).

As aplicações da estatística se desenvolveram de tal forma que, hoje, praticamente todo campo de estudo se beneficia da utilização dos métodos estatísticos. (MARTINAZZO; CERESER, 2015). Nesse contexto, identificamos as principais dúvidas e demandas dos

## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

usuários em atendimentos realizados no SRV, desde a sua implantação em abril de 2015 até março de 2016, como pode ser visto no Quadro 2.

Quadro 2 - Análise das atividades do SRV/BU/UFLA - 2015/2016.

MÊS/ANO	Atendimentos por categoria						TOTAL
	Gerenciamento de conta	Provisão de documento	Orientação bibliográfica	Trâmites pós-defesa	Recursos tecnológicos	Biblioteca	
Abril/15	4	2	3	1	1	2	13
Mai/15	0	0	1	0	2	1	4
Junho/15	4	0	0	0	0	1	5
Julho/15	4	0	0	0	0	1	5
Agosto/15	0	0	0	0	0	0	0
Setembro/15	0	1	1	0	1	1	4
Outubro/15	3	0	1	0	0	2	6
Novembro/15	12	0	2	2	1	2	19
Dezembro/15	8	0	1	1	1	2	13
Janeiro/16	4	0	6	0	5	1	16
Fevereiro/16	9	0	1	1	0	2	13
Março/16	8	0	0	1	2	2	13
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>111</b>

Para compreensão do quadro, é importante expor que as categorias foram subdivididas:

- gerenciamento de conta:** trata-se de empréstimo, renovação, devolução, senha, multa, reserva, afastamentos e nada consta;
- provisão de documento:** trata-se de comutação bibliográfica, arquivos do Repositório Institucional (RIUFLA) e empréstimo entre bibliotecas externas;
- trâmites pós-defesa:** relacionam-se aos procedimentos solicitados para conclusão dos cursos de mestrado e doutorado defendidos na UFLA, bem como para depósito da dissertação e/ou tese no RIUFLA e atendimentos sobre emissão da ficha catalográfica para trabalhos acadêmicos da UFLA;
- orientação bibliográfica:** abordam-se questionamentos sobre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sobre o manual normalização de UFLA, sobre o Portal de Periódicos da Capes e outras pesquisas acadêmicas;
- recursos tecnológicos:** trata-se do recurso “Meu Pergamum”, de consulta ao acervo, informações do site BU e demais sistemas da Biblioteca;
- Biblioteca Universitária:** abordam-se informações de modo geral, tais como o horário de funcionamento da BU; os eventos promovidos pela Biblioteca ou de outro departamento no anfiteatro ou sala de curso da BU; atendimento ao usuário sem vínculo com a instituição sobre o Programa de Capacitação de Usuários (PCU)<sup>1</sup> e o Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU) - Recepção de calouros<sup>2</sup>, modalidades virtual ou presencial; sobre comentários de elogios, reclamações e

<sup>1</sup> O Programa de Capacitação de Usuários (PCU) é uma iniciativa da Biblioteca Universitária (BU) da UFLA em capacitar seus usuários na utilização de recursos informacionais com mais eficiência e eficácia, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas. Dessa forma, a BU aprimora os seus serviços de forma a contribuir para o desenvolvimento das competências informacionais de seus usuários. (UFLA, 2016).

<sup>2</sup> Apresenta aos novos usuários as informações essenciais do Regulamento da Biblioteca, a fim de torná-los autônomos e aptos à plena utilização dos espaços disponíveis e dos serviços oferecidos. (UFLA, 2016).

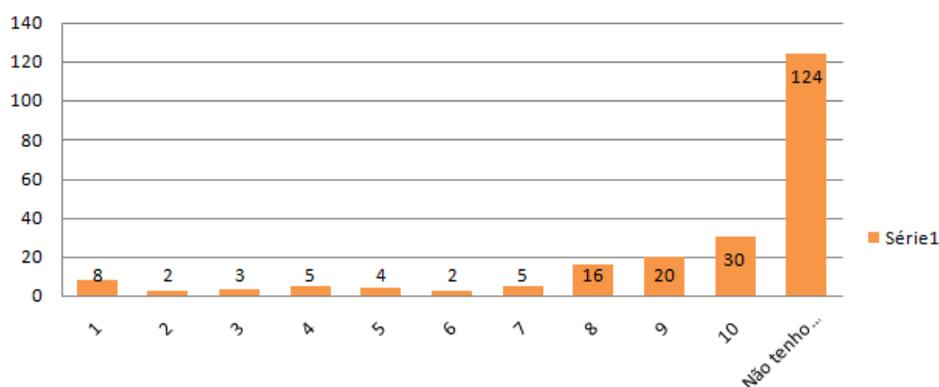
sugestões; além de situações sobre a UFLA; e outros itens que não se enquadram nas demais categorias.

No período de 19 de outubro a 13 de novembro de 2015, a BU realizou uma pesquisa denominada de “avaliação 360 graus”, na qual os usuários puderam avaliar todos os serviços e atendimentos prestados pela Biblioteca, inclusive o SRV, possibilitando assim receber *feedbacks* simultâneos de diversas fontes. A “avaliação 360 graus” contou também com as etapas de autoavaliação da equipe e desempenho individual dos servidores da BU.

Como resultado dessa “avaliação 360 graus”, a pesquisa teve uma participação de 220 usuários da BU, que utilizaram uma escala ordinal em que o respondente assinalou uma alternativa de 1 (um) a 10 (dez), a fim de avaliar o quanto está satisfeito com o serviço. Para os usuários que não tivessem condições de avaliar, bastaria marcar opção no formulário “Não tenho condições de avaliar”. Destaca-se que, quanto mais próximo do número 1 (um) o usuário se posicionasse, menos estaria satisfeito, e quanto mais próximo do número 10 (dez), mais satisfeito estaria.

É importante considerar que dos 220 usuários que responderam ao questionário, 124 não souberam avaliar o sistema, sendo 56,36% da população inquirida, como pode ser observado no Gráfico 1.

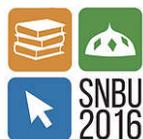
Gráfico 1 - Como você avalia o atendimento via chat (cordialidade, objetividade)?



Considerando os questionários que registram sua percepção sobre o serviço, identificamos que 31,57% avaliaram com nota máxima; 21% com nota 9; 16,8 % com a nota 8. Os demais se posicionaram entre as notas 1 e 7. Com os resultados podemos observar que o recurso obteve grande aceitação pela comunidade acadêmica.

Com base na avaliação do atendimento prestado pelo SRV, a equipe da BU propôs algumas projeções futuras em um processo que deve envolver as decisões de como agir com base no cenário atual e para um futuro próximo. Assim, foram definidas as seguintes projeções:

- feedback dos usuários a cada atendimento:** será elaborado um formulário contínuo de avaliação a cada atendimento;
- expansão do horário de atendimento:** como o projeto está em fase de implantação, em alguns horários, o serviço fica *off-line*. A equipe entendeu que o serviço deve ser prestado durante todo o horário de atendimento da Biblioteca;
- ampliação e capacitação de colaboradores:** com ampliação do horário de funcionamento, será necessário capacitar novos colaboradores para monitoramento e atendimento ;
- endomarketing:** serão definidas estratégias e ações voltadas para o público interno da Biblioteca;



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

- e) **estratégias de divulgação para comunidade acadêmica da UFLA:** serão adotadas formas de comunicação em redes sociais, listas de discussão, estudo de usuários e outros.

Na mesma linha de Letrari, Zwaretch, Zaninelli (2012), com relação à implantação do SRV, temos a considerar que oferecer um serviço de referência virtual por *chat* em uma biblioteca universitária é um desafio, mas que vale a pena o empenho e o investimento, principalmente pelas vantagens que apresentam tanto para o usuário como para a biblioteca, como a rapidez da resposta, evitando a demora de informação para o usuário e atendimento na hora de sua necessidade. Para a biblioteca, o *chat* oferece vantagens de captar novos usuários e poder contar com um serviço de última geração, ou seja, serviços virtuais de *web 2.0* e, para os bibliotecários, possibilita a realização de uma nova atividade, de desenvolver competências para um novo serviço e forma diferente de interagir com os usuários.

## 6 CONCLUSÕES

A partir da implantação do SRV, os usuários tiveram mais benefícios, como a resposta imediata de seu problema, que é algo de extrema importância nos dias de hoje, pois a cada dia, as pessoas têm cada vez menos tempo para esses procedimentos. Acredita-se que pela facilidade de acesso e comodidade oferecida pelo SRV, tornou-se possível uma maior aproximação dos usuários com a BU. Além disso, por meio desse canal de comunicação foi possível ampliar o atendimento da Biblioteca para toda a comunidade acadêmica e também para a comunidade externa a UFLA.

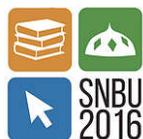
A escolha do software foi um dos pontos mais importantes desse processo; por isso, o estudo comparativo entre as opções de sistemas disponíveis foi considerado essencial para optar pelo que melhor atendia às necessidades da BU. Além disso, um dos fatores mais relevantes considerados na escolha do software foi o custo, possibilidade de adaptação do sistema e a facilidade de gerenciamento e manuseio do software.

No decorrer do processo de implantação do sistema, o planejamento das atividades de atendimento, funcionamento e gestão da aplicação foram realizados para identificar os possíveis problemas que poderiam inviabilizar o funcionamento do serviço. Entre os principais desafios, destaca-se a necessidade de articular as tarefas executadas diariamente pelos servidores com as novas atividades geradas pelo sistema. Desse modo, foi preciso ajustar a equipe para que os atendimentos realizados via *chat* não fossem prejudicados, considerando que, após a implantação do sistema, não houve admissões de servidores específicos para tal tarefa. Além disso, foi necessário adaptar o sistema do SRV para seguir as mesmas regras de atendimento da Biblioteca, sendo realizado um trabalho conjunto entre a equipe de TI e servidores da CAU. Desse modo, foi possível adequar o sistema para suprir demandas e tornar mais dinâmico o serviço de atendimento ao usuário na BU.

## REFERÊNCIAS

ARELLANO, M. A. M. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Trabalho apresentado...** São Paulo: CRUESP, 2008.



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

FERNANDES, L. L. et al. Tecnologias de informação e comunicação facilitando o acesso ao mundo da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. v. 1.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

LETRARI, M. A. dos S.; ZWARETCH, N. S.; ZANINELLI, M. J. Atendimento online por meio de chat: um serviço de referência 2.0 da Biblioteca Central da UEL. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012.

MARTINAZZO, C. A.; CEREZER, S. M. Análise estatística dos projetos de pesquisa: por quê e como realizá-la? In: ENCONTRO DE COMITÊS DE ÉTICA EM PESQUISA, 4., 2015, Erechim. **Anais...** Erechim: URI, 2015. Disponível em: <[http://www.uricer.edu.br/cep/arquivos/palestras/Seminario\\_Interceps\\_final.pdf](http://www.uricer.edu.br/cep/arquivos/palestras/Seminario_Interceps_final.pdf)>. Acesso em: 4 mar. 2016.

NAKANO, N.; JORENTE, M. J. V. Serviço de referência virtual: implantação do serviço de *chat*. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 164-184, jan./abr. 2014.

OLIVEIRA, N.; OLIVEIRA, R. M.; AMARAL, F. V. Gerenciamento de acervo através da tecnologia RFID: a experiência da Biblioteca Universitária da UFLA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014.

RIBEIRO, R. M. R. Inovando o serviço de referência através das novas tecnologias de informação e comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Febab, 2013.

SANTANA, A. et al. Atendimento online em bibliotecas: a experiência da Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS – BRASIL, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos apresentados...** Rio de Janeiro: UFRJ; CRUESP, 2010.

SWALES, J. M.; FEAK, C. B. **Academic writing for graduate students: essential tasks and skills**. Michigan: University of Michigan, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Programa de Capacitação de Usuários**. Lavras, 2016. Disponível em: <[http://www.biblioteca.ufla.br/?page\\_id=1713](http://www.biblioteca.ufla.br/?page_id=1713)>. Acesso em: 29 mar. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Regimento Interno**. Lavras, 2012. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufla.br/wordpress/wp-content/uploads/Regimento-aprovado-CUNI.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.