

ATENDIMENTO ONLINE POR *CHAT*: ADEQUANDO OS SERVIÇOS DE BIBLIOTECA A UM NOVO PÚBLICO

Anderson de Santana¹, Elena Aparecida Tanganini², Elza Maria Rosa Bernardo Faquim¹, Fernanda Cezar Ribeiro², Rosangela Rodrigues Pereira², Solange Alves Santana^{2,3}

¹Bibliotecário. Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia – Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), São Paulo, SP.

²Técnico em Documentação e Informação. Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia – Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), São Paulo, SP.

³Graduanda de Biblioteconomia. Escola de Comunicações e Arte – Universidade de São Paulo (ECA/USP), São Paulo, SP.

Resumo

O trabalho relata a experiência da Biblioteca Virginie Buff D'Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP) na implantação do sistema de atendimento online por *chat* e analisa estatística e qualitativamente os 527 atendimentos realizados entre Agosto de 2009 e Junho de 2010. Além disso, apresenta o impacto direto desse sistema na readequação do Serviço de Atendimento ao Usuário.

Palavras-Chave: Serviço de atendimento ao usuário; Atendimento online; Referência Digital; *Chat*.

Abstract

This paper reports the experience of Virginie Buff D'Ápice Library from School of Veterinary Medicine and Animal Science of University of São Paulo regarding the introduction of the online attendance by chat and analyses statistically and in a qualitative manner the 527 requests made between August 2009 and June 2010. Moreover, it shows the impact of this system on the rearrangement on user's library services.

Keywords: User assistance service; Online assistance; Digital reference; Chat.

1 Introdução

O presente artigo relata a experiência da Biblioteca Virginie Buff D'Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP) na implantação do Serviço de Atendimento Online por *chat*.

O serviço surgiu da necessidade de se ampliar um canal de comunicação da Biblioteca com seus usuários, possibilitando-lhes uma nova forma de acesso aos serviços disponíveis. Dessa forma, valendo-se das melhores práticas existentes, como, por exemplo, o "Atendimento Online" da Pontifícia Universidade Católica do

Rio de Janeiro (2008), a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) desenvolveu um projeto de aplicabilidade de uma ferramenta de atendimento/suporte online adaptada à sua realidade.

Para a escolha e implantação do sistema, utilizaram-se técnicas de planejamento inseridas no sistema de gestão da qualidade utilizado na Biblioteca.

O sistema escolhido foi o LiveZilla (2009), um *software* gratuito com interface de atendimento *web* (para o usuário – Figura 1) e *desktop* (para o atendente/operador – Figura 2). Sua implantação se deu em Agosto de 2009, com acesso público irrestrito. Atualmente, o serviço está disponível na página inicial da Biblioteca (www.fmvz.usp.br/biblioteca), das 8 às 17 horas, de segunda a sexta-feira. A equipe de atendentes é formada por dois bibliotecários e quatro funcionários de nível técnico. O sistema possui vinte e uma mensagens padrão, referentes às dúvidas mais comuns, que podem ser criadas e editadas a qualquer instante.

Biblioteca Virginie Buff D'Ápice
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia
Universidade de São Paulo

Atendimento ao Usuário - FMVZ/USP >> Bem vindo(a)

Nome:

Email:

Empresa:

Departamento:

Powered by LiveZilla Live Chat - Implantado por [Anderson de Santana](#) - E-mail: algalord@usp.br

Figura 1: Interface do usuário via web do LiveZilla.

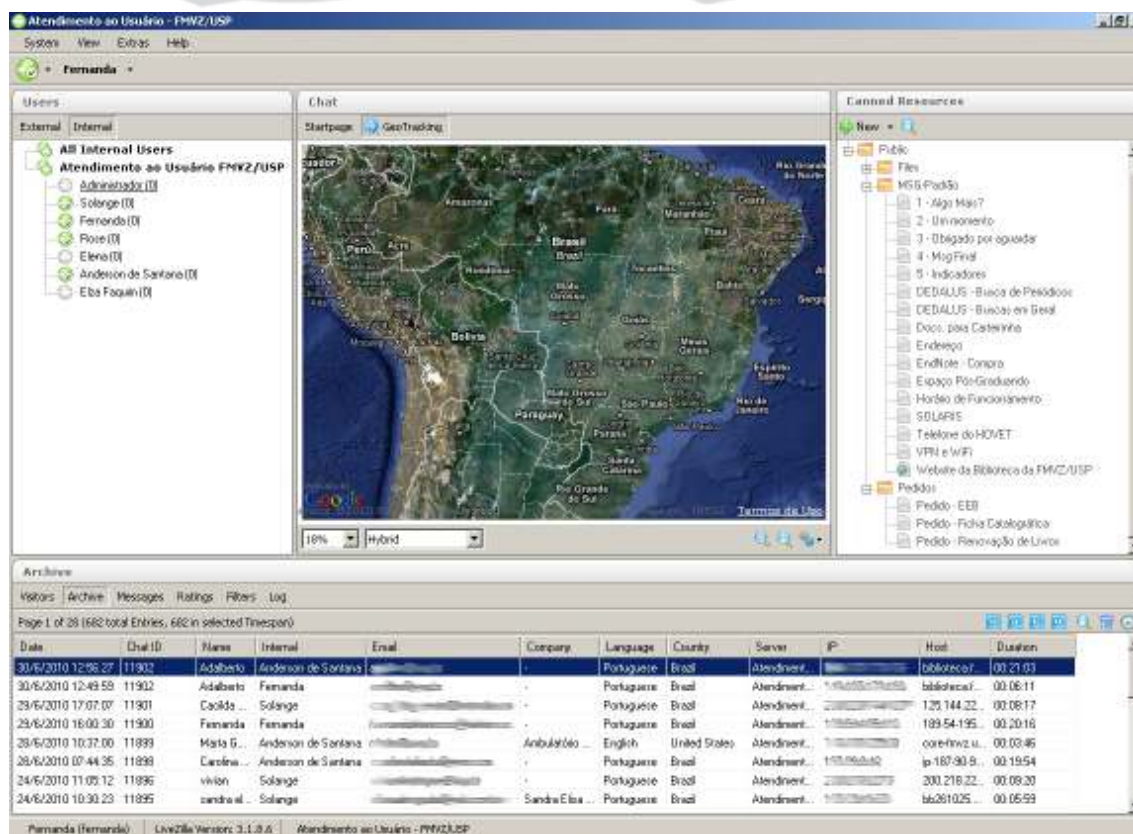


Figura 2: Interface desktop de atendimento do LiveZilla pelos atendentes/operadores.

Dessa forma, apresentar-se-á neste artigo, o relato da implantação do sistema de atendimento online e as análises estatística e qualitativa dos 527 atendimentos realizados entre Agosto de 2009 e Junho de 2010, além de seu impacto direto na readequação do serviço de atendimento ao usuário da Biblioteca da FMVZ/USP.

2 Revisão de Literatura

O serviço de referência das bibliotecas há muito tempo vem se readequando e novas formas de atender as expectativas informacionais de seus usuários fizeram-se necessárias. Com o advento da Internet e a popularização dos computadores pessoais, as bibliotecas se empenharam no desenvolvimento e na disponibilização de serviços que atendessem ao novo modelo de usuário, que utiliza as tecnologias a seu favor (BANKHEAD, 2003), transformando, assim, o paradigma do atendimento pessoal ao usuário. Neste ínterim, o avanço tecnológico foi um dos principais fatores

para a implantação de um serviço de referência online, em que o usuário remotamente contata o bibliotecário (HORN, 2001). Dada esta perspectiva de criação de serviços de referência online, a OCLC (2005) classificou em dois os tipos de atendimento: o atendimento online assíncrono, em que a pergunta é enviada pelo usuário (por e-mail ou formulário via *web*) e respondida pelo bibliotecário em um outro momento e o atendimento online síncrono, em que a comunicação usuário/bibliotecário acontece em tempo real, realizado por meio de softwares de *chat* (mensagens instantâneas) ou de voz sobre IP (VoIP). De acordo com Bankhead (2003), a grande diferença entre esses dois tipos é o tempo de resposta. O serviço de atendimento online síncrono consiste em fazer um atendimento ao cliente por meio de conversação em tempo real, à distância.

Como demonstrado em estudos recentes, dos quais se destaca o de Martell (2008), as bibliotecas estão vivendo um período de transição no modo de utilização de seus serviços pelos usuários. A circulação tem diminuído drasticamente, à medida que o acesso a conteúdos digitais tem aumentado vertiginosamente. E, na tentativa de adequar seus serviços a este novo público, as bibliotecas têm criado canais de comunicação cada vez mais intimistas e/ou modernos como, por exemplo, o uso de redes sociais. Nesse sentido, uma ferramenta que tem emergido e gerado uma grande gama de estudos (COFFMAN; ARRET, 2004) é o atendimento online por *chat* em tempo real. Este é um meio de comunicação que propicia um contato muito mais efetivo, demandando uma equipe capacitada e com plenos conhecimentos das técnicas e ferramentas de busca de informação.

3 Materiais e Métodos

O projeto do Serviço de Atendimento Online fazia parte do Planejamento Estratégico de 2009 da Biblioteca da FMVZ/USP. Nele estabelecia-se, como meta para o ano, a implantação de um serviço de referência digital, nos moldes dos serviços executados em algumas bibliotecas estadunidenses.

Após a implantação do serviço, descobriu-se que, com o banco de dados das conversações realizadas, a biblioteca detinha uma base de conhecimento que seria



capaz de determinar ações de melhoria para o serviço de atendimento ao usuário.

Dessa forma, o presente trabalho apresenta dois momentos metodológicos distintos, os quais descrevemos a seguir:

3.1 Escolha e implantação do sistema.

A Biblioteca da FMVZ/USP desde 2005 utiliza técnicas de gestão de qualidade em seus planejamentos e serviços, dessa forma, para a implantação do sistema de atendimento online foi utilizada a técnica do PDCA (Planejamento - Desenvolvimento - Checagem - Ação corretiva). Esta técnica permite criar um planejamento que vise à melhoria de um serviço, estabelecendo-se metas e objetivos, além de prazos para a execução de cada ação.

Com o planejamento definido e aprovado pela Diretoria Técnica da Biblioteca, em 20 de Julho de 2009, deu-se início à execução das ações do PDCA: Ação 01 - Análise de ferramentas para desenvolvimento do sistema de atendimento online - prazo até: 28/07/2009; Ação 02 - Instalação e customização do sistema de atendimento online - até: 06/08/2009; Ação 03 - Validação do sistema de atendimento online - até: 07/08/2009; Ação 04 - Divulgação do sistema de atendimento online nos meios de comunicação da FMVZ/USP - até: 10/08/2009; e Ação 05 - Divulgação do sistema de atendimento online para os bibliotecários da USP - até: 11/08/2009.

Para tanto, na Ação 01, realizou-se uma pesquisa exaustiva na base de *softwares* livres *SourceForge* (www.sourceforge.org), além de buscas pela Internet em geral. Foram selecionados oito sistemas, baseados nos seguintes pré-requisitos: ser gratuito (*freeware*); ser de fácil instalação, gerenciamento e manuseio; e ser adaptável/customizável.

Os sistemas analisados para criação de formulários eletrônicos foram:

- ✓ **A.R. Live Support** – <http://www.arlivesupport.com/> – sistema customizável que utiliza tecnologia PHP, com interface totalmente web. Porém, o sistema é limitado em recursos.
- ✓ **Crafty Syntax Live Help** – <http://www.craftysyntax.com/> – sistema em PHP, customizável, com interface totalmente web, mas é limitado em recursos.



✓ **HelpCenter Live!** – <http://www.helpcenterlive.com/> – sistema que possui a maior comunidade colaborativa de sistema de atendimento online, plenamente customizável e com interface totalmente *web*.

✓ **LiveZilla** – <http://www.livezilla.net/> – sistema em PHP com interface *web* (para o cliente), totalmente customizável e interface *desktop* (para o atendente) com todas as opções disponíveis no sistema. A instalação é facilitada devido à sua interface “*Server*” que, automaticamente, realiza a instalação e gerenciamento de todo o sistema.

✓ **Mibew Messenger / Open Web Messenger** – <http://mibew.org/> – sistema com interface *web* bem amigável e totalmente customizável, utilizando tecnologia PHP. Sua comunidade de desenvolvedores e clientes ainda é pequena.

✓ **phpFreeChat** – <http://www.phpfreechat.net/> – um dos sistemas mais utilizados. Possui extensa documentação e total customização. Utiliza tecnologia *AJAX*, todavia, sua interface é totalmente *web*.

✓ **SHINE Live Help** – <http://sourceforge.net/projects/shinelivehelp/> – sistema ainda pouco desenvolvido e muito carente de documentação, porém, permite customização total, pois faz uso de tecnologia PHP.

✓ **WebberChat** – <http://sourceforge.net/projects/webberchat/> – sistema com interface amigável, desenvolvido em linguagem Java, contudo, não possui muitos recursos de adaptação.

Após a análise da documentação de cada um desses sistemas, chegou-se à escolha do *software LiveZilla* (www.livezilla.org). Seus principais diferenciais são a interface Administrador/Cliente (*Admin-Server/Client*), o registro de todas as conversas e mensagens recebidas, o monitoramento em tempo real dos visitantes, a permissão de conversa entre operadores e repasse de atendimento, o sistema *GeoTracking* que mostra a localização geográfica do cliente, a transferência e gerenciamento de arquivos, e, finalmente, por sua interface de uso pelo operador ser *desktop* e não via *web*. Destacamos este último item como sendo o principal fator que levou à escolha deste sistema. Por possuir uma interface que não necessita do uso de *browser*, o funcionário/atendente não precisa trabalhar exclusivamente para o

atendimento. O LiveZilla possui um sistema de janelas “*pop-up*” sonoras que alertam o operador sobre todos os visitantes que estão acessando o *chat*, bem como sobre as mensagens recebidas.

Com o software escolhido, iniciou-se a Ação 02, na qual foi realizada a instalação do sistema em um servidor com sistema operacional Linux com PHP e banco de dados MySQL. Como passo final, foi realizada a customização do sistema: criação das contas dos atendentes, níveis de privilégios, mudança da interface visual do usuário (interface *web*) e criação das respostas padrão de atendimento. Estas respostas foram criadas com base nas demandas identificadas pelas mensagens de correio eletrônico e pela experiência dos profissionais responsáveis pelo atendimento ao usuário na biblioteca.

Com a Ação 03, o sistema foi validado pelos funcionários responsáveis pelo atendimento. Para validar o sistema, foi utilizado um questionário (Tabela 1), contendo 11 perguntas com respostas fechadas de **Sim** e **Não**, o qual foi respondido em conjunto pelos funcionários da biblioteca.

Tabela 1 – Questionário de avaliação do sistema de atendimento online.

QUESITOS PARA VALIDAÇÃO	SIM	NÃO
1 – O sistema é estável?	X	
2 – O sistema permite a criação de mensagens padrão?	X	
3 – O sistema é multiusuário?	X	
4 – O sistema permite armazenamento das conversas em banco de dados?	X	
5 – A consulta às conversas é de fácil acesso?	X	
6 – O sistema permite que o atendente desenvolva multi-tarefas?	X	
7 – Os alertas “ <i>pop-ups</i> ” e sonoros do sistema atingem seus objetivos?	X	
8 – A interface do sistema é amigável?	X	
9 – O sistema permite o monitoramento total dos acessos?	X	
10 – Com o sistema é possível aprimorar os processos do setor?	X	
11 – O sistema permite controle estatístico de atendimentos?	X	

O sistema foi avaliado unanimemente como positivo, tendo recebido a resposta **Sim** em todas as perguntas.

Para finalizar, foram executadas as Ações 04 e 05, nas quais, realizou-se a divulgação do sistema em nível local (na própria faculdade) e sistêmico (para as bibliotecas da Universidade de São Paulo).

3.2 Análise das conversas registradas no atendimento online

Nesta segunda etapa metodológica, realizou-se a análise de todas as conversas arquivadas ao longo do período correspondente de 06 de Agosto de 2009 a 24 de Junho de 2010, totalizando 527 atendimentos.

Por questões de parametrização, criaram-se quatro categorias para dividir os atendimentos realizados. Esta parametrização foi baseada no estudo de Grogan (2001, p. 36-45), no qual ele comenta que as questões de referência podem ser agrupadas em oito categorias: consultas de caráter administrativo e de orientação espacial; consultas sobre autor/título; consultas de localização de fatos; consultas de localização de material; consultas mutáveis; consultas de pesquisa; consultas residuais; e questões irrespondíveis.

Assim, estabeleceram-se para este trabalho as seguintes categorias:

1–Acesso a documentos: questões relativas a solicitações de cópia, localização e disponibilidade de documentos científicos e acadêmicos.

2–Informações de caráter geral e espacial: informações de natureza genérica sobre os serviços disponibilizados pela Biblioteca, sobre regulamentos, prazos de empréstimo, informações administrativas da Universidade, além das informações espaciais, que se caracterizam por solicitações de endereços, telefones e formas de contato, com a biblioteca e os demais serviços da Universidade.

3–Normalização: categoria caracterizada por solicitações de informações referentes a normas bibliográficas para confecção de trabalhos científicos e acadêmicos.

4–Pesquisa informacional: solicitações informacionais referentes a pesquisas bibliográficas. São em geral dúvidas direcionadas a temáticas específicas que denotam na maioria dos casos em levantamentos bibliográficos.

Além desses parâmetros, decidiu-se analisar também quantos desses usuários tiveram suas necessidades informacionais resolvidas no momento do atendimento. Utilizou-se para isso a categorização de **Sim** e **Não**. Porém, cabe ressaltar que em nenhum dos casos em que a resposta foi **Não**, o usuário deixou de ser atendido em no máximo 24 horas.

Deste modo, com base nos dados obtidos foram realizadas as análises e

ações de melhoria, melhor explicadas no capítulo seguinte.

4 Resultados

Com base na categorização dos 527 atendimentos realizados entre Agosto de 2009 e Junho de 2010, foram obtidos os dados descritos no Gráfico 1: para a categoria 1–*Acesso a documentos*, ocorreram 180 atendimentos (que corresponde a 34% do total de atendimentos), para a categoria 2–*Informações de caráter geral e espacial* ocorreram 205 (correspondente a 39%), para a categoria 3–*Normalização*, ocorreram 55 (correspondente a 10%), e para a categoria 4–*Pesquisa informacional*, ocorreram 87 atendimentos (correspondente a 17%).

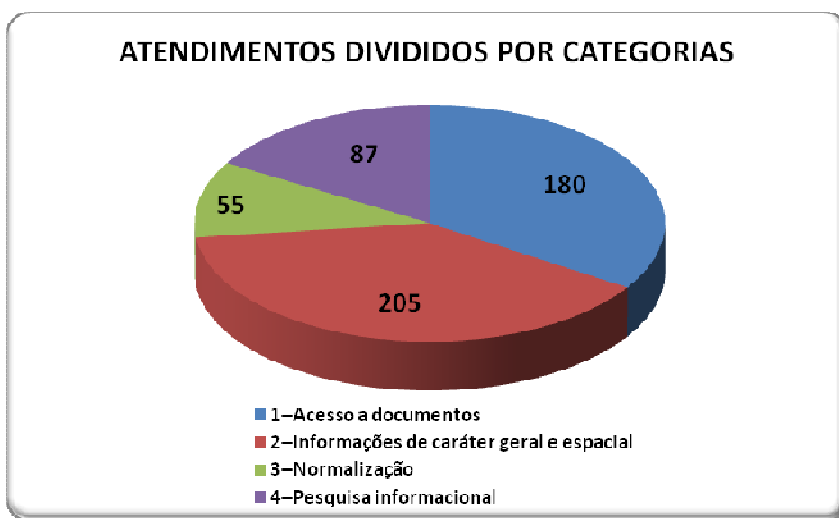


Gráfico 1: Número de atendimentos divididos por categorias

Os dados obtidos com a categorização demonstram que a maioria das consultas diz respeito a solicitações de informações de rápida resolução (categoria 2) e, em segundo lugar desponta a categoria 1, de acesso a documentos. Ambos os dados já eram passíveis de constatação no fazer diário, mas ao serem categorizados e visualizados, tem-se a real situação, na qual 73% (soma das categorias 1 e 2) dos atendimentos se definem em tirar dúvidas simples e fornecer material bibliográfico ao pesquisador.

Desse fato, podemos considerar que houve sensivelmente a migração do tipo de atendimento físico para o digital, com a grande vantagem do usuário não

necessitar se deslocar fisicamente de sua casa, ou local de trabalho, para a Biblioteca, permitindo, deste modo, um melhor aproveitamento do tempo e dos recursos. Além disso, percebeu-se ainda uma maior interação dos usuários com a biblioteca, afinal este meio de comunicação mostrou-se mais convidativo que os demais (e-mail, telefone, formulários eletrônicos, entre outros), pois o usuário é atendido em tempo real por um profissional, tendo seus questionamentos respondidos em instantes.

Ademais, é realizada constantemente uma análise qualitativa das informações obtidas nos *chats*, o que permite à equipe da Biblioteca prover mudanças e melhorias constantes, pois o retorno obtido é imediato, gerando, consequentemente, ações corretivas imediatas. Um exemplo prático dessa aplicação foi a criação de uma área no *website* da Biblioteca dedicada exclusivamente aos Pós-Graduandos, chamada “Espaço do Pós-Graduando”, contendo todas as informações pertinentes à confecção do trabalho científico, como diretrizes normativas, formulário de solicitação de ficha catalográfica, recomendações do Serviço de Pós-Graduação, aulas de metodologia científica, dentre outros.

Além disso, a análise realizada permitiu à Biblioteca reestruturar sua forma de comunicação com o usuário, seja por meio de sinalizações gráficas, seja por malás-direta de correio eletrônico.

Quanto à análise de identificação de resolução das questões informacionais dos usuários no momento do atendimento, obtivemos o índice de 516 resoluções (que corresponde a 98% do total). Somente 11 atendimentos (2% do total) que necessitaram ser resolvidos posteriormente, como exemplificado no Gráfico 2.

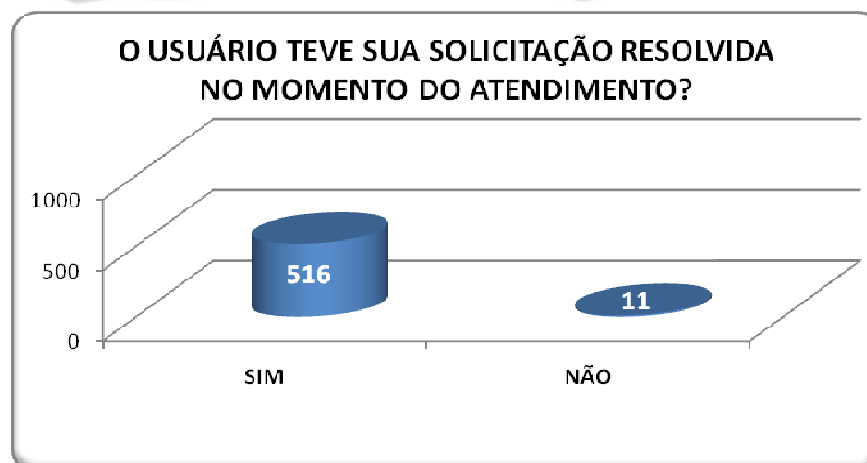


Gráfico 2: Total de atendimentos divididos por categorias

Essa constatação demonstra a eficiência do serviço em proporcionar ao usuário uma informação de qualidade em tempo hábil, com o menor uso de recursos possível.

Face ao exposto, considera-se que o Serviço de Atendimento Online por *chat* tem atingido seu objetivo em atender equitativamente os usuários, independentemente do local onde estejam e da instituição que estejam ligados, fornecendo-lhes informações validadas e permitindo o acesso ao conhecimento de forma rápida e com baixo uso de recursos.

5 Considerações Finais

A implantação de um atendimento online por *chat* em tempo real é um grande desafio para o serviço de referência de uma biblioteca especializada, como é o caso da FMVZ/USP, devido, principalmente, às dúvidas informacionais mais específicas.

Porém, é um desafio enriquecedor, pois gera uma nova forma de pensar e de construir a entrevista de referência, ao mesmo tempo em que exige maior capacitação da equipe e estabelece um parâmetro cada vez mais alto de excelência e qualidade do atendimento.

A iniciativa da Biblioteca “Virginie Buff D’Ápice” da FMVZ/USP de implantar o serviço, com acesso equitativo, nove horas por dia, em tempo real, foi pioneira no Brasil. Este fato denotou na implantação posterior do mesmo serviço em mais 4



bibliotecas da Universidade de São Paulo (Escola de Engenharia de São Carlos, Instituto de Física de São Carlos, Instituto de Psicologia e Faculdade de Odontologia), todas utilizando o mesmo sistema e se baseando na *expertise* apreendida pela FMVZ. Outras instituições já demonstraram interesse no sistema, o que evidencia uma mudança na postura das bibliotecas, que têm vislumbrado uma nova possibilidade de prover informação de uma maneira mais objetiva e qualitativa, fidelizando, deste modo, seu usuário.

6 Referências

BANKHEAD, H. Digital reference services, not just Q and A: na inclusive examination of digital reference services. In: VIRTUAL REFERENCE DESK CONFERENCE, 5., 2003. **Proceedings...** [s.l: s.n.], 2003.

COFFMAN, S.; ARRET, L. To chat or not to chat: taking another look at virtual reference, part 1. **Searcher**, v. 12, n. 7, jul/ago, 2004. Disponível em: <http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml>. Acesso em: 11 mar. 2010.

GROGAN, D. A questão de referência. In: _____. **A prática do serviço de referência**. Brasília : Briquet de Lemos, 2001. p. 36-49.

HORN, J. The future is now: reference service for the electronic era. In.: ACRL NATIONAL CONFERENCE MATERIALS, 10., 2001, Colorado. **Proceedings...** Colorado: Association of College Research Libraries. 2001. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlvents/horn.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

LIVEZILLA: freeware live support. 2009. Disponível em: <<http://www.livezilla.net/>>. Acesso em: 20 jun. 2010.

MARTELL, C. The absent user: physical use of academic library collections and services continues to decline 1995–2006. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 34, n. 5, p. 400–407, 2008.

OCLC, 2005. **What is virtual reference?** Disponível em: <<http://www.oclc.org/questionpoint/about/virtual/>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO. Divisão de Bibliotecas e Documentação. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP Bibliotecas. 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em: 10 Jun. 2010.

