

RevIU

Volume 2, número 1 - 2010

ATENDIMENTO *ONLINE* EM BIBLIOTECAS: A EXPERIÊNCIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Anderson de Santana¹, Célia Regina de Oliveira Rosa², Maria Cláudia Pestana³, Maria Cristina Cavarette Dziabas⁴, Marilza Aparecida Rodrigues Tognetti⁵, Rosana Alvarez Paschoalino⁶

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

²Bibliotecária, Instituto de Psicologia – Universidade de São Paulo (IP/USP), São Paulo, SP.

³Bibliotecária, Faculdade de Odontologia – Universidade de São Paulo (FO/USP), São Paulo, SP.

⁴Bibliotecária, Instituto de Física de São Carlos – Universidade de São Paulo (IFSC/USP), São Carlos, SP.

⁵Bibliotecária e Analista de Sistemas, Instituto de Física de São Carlos – Universidade de São Paulo (IFSC/USP), São Carlos, SP.

⁶Bibliotecária, Escola de Engenharia de São Carlos – Universidade de São Paulo (EESC/USP), São Carlos, SP.

RESUMO

Os serviços de informação aliados às tecnologias evoluíram em sua forma de atuação à medida que oferecem, em menor tempo possível, informação segura de alcance maior aos usuários das bibliotecas. São inúmeros os conceitos de Serviço de Referência Virtual (SRV) que compartilham a ideia de que o uso das tecnologias de informação facilitam a comunicação entre bibliotecários e usuários. As Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), detectaram a relevância de modernizar o Serviço de Atendimento ao Usuário, utilizando novos meios de comunicação e melhorando a interação com os usuários por meio de recursos que são de domínio e uso cotidiano dos mesmos. A Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ) da Universidade de São Paulo (USP) implantou o serviço de Atendimento *Online* por *chat*, disponibilizando aos seus usuários um novo canal de comunicação que permite o esclarecimento de dúvidas e solicitações em tempo real com atendentes. A experiência foi extremamente positiva convergindo para a implantação do sistema em outras quatro bibliotecas da USP.

Palavras-Chave: Serviço de Referência; Serviço de Referência Virtual; Atendimento *Online*; *Chat*.

ABSTRACT

The information services allied to technologies have evolved in how they act as they offer in the shortest time secure longer-range information to the library users. There are many concepts of Virtual Reference Service (SRV) that share the idea that the use of information technologies facilitate the communication between librarians and users. The libraries from the Libraries Integrated System of University of São Paulo (SIBi/USP) have detected the importance of becoming up to date the reference desk using new means of communication and improving the interaction with the users through the resources that are of domain and use of them. The library from School of Veterinary Medicine and Animal Science of University of São Paulo (USP) set the customer service through chat offering to users another way of

communication that allows the clarifying of doubts and requests in real time with the attendant. The experience was extremely positive converging to implantation of the system in four other libraries of the University.

Keywords: Reference Service; Virtual Reference Service; Online Customer Assistance; Online Chat.

1 Introdução

Os serviços de informação aliados às tecnologias evoluíram em sua forma de atuação à medida que oferecem, em menor tempo possível, informação segura de alcance maior aos usuários das bibliotecas. São inúmeros os conceitos de Serviço de Referência Virtual (SRV) que compartilham a ideia de que o uso das tecnologias de informação facilitam a comunicação entre bibliotecários e usuários. Lankes (2004) define que “os serviços virtuais usam a mediação humana para responder às perguntas em ambiente digital”.

Neste contexto, as Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), por políticas sistêmicas e locais, buscam o aprimoramento de seus produtos e serviços procurando atender às necessidades e expectativas de seus usuários. A partir daí, detectou-se a relevância de modernizar o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) utilizando novos meios de comunicação visando melhorar a interação com os clientes, por meio de recursos que são de domínio e uso cotidiano destes.

Em agosto de 2009, a Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ) da Universidade de São Paulo (USP) implanta o serviço de atendimento *online* por *chat*, disponibilizando aos seus usuários um novo canal de comunicação que permite o esclarecimento de dúvidas e solicitações em tempo real com um atendente (bibliotecário ou técnico).

O serviço resulta em uma iniciativa positiva, à medida que converge para a implantação do sistema em outras quatro bibliotecas da USP nos meses subsequentes: Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), em setembro de 2009; Instituto de Física de São Carlos (IFSC) e Instituto de Psicologia (IP), em outubro de 2009; e Faculdade de Odontologia (FO) em dezembro de 2009.

O objetivo deste trabalho é relatar a experiência destas bibliotecas na implantação e uso do sistema de atendimento *online* por *chat* e contribuir para o compartilhamento do conhecimento adquirido acerca de uma ferramenta gratuita

composta por softwares-livres, de fácil instalação e uso, podendo ser manipulada por usuários nos mais diferentes níveis de atuação profissional.

2 Revisão de Literatura

McClure e Lankes (2001), afirmam que é fundamental que se entenda a natureza da qualidade do Serviço de Referência como guia para usuários dos recursos informacionais.

O Serviço de Referência tem como finalidade proporcionar assistência aos usuários na busca por informações, identificando suas necessidades, definindo suas estratégias de busca e favorecendo o acesso as 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.

O atendimento para usuários remotos, tradicionalmente, tem sido feito via telefone, porém o custo, dependendo da distância e da duração da chamada pode ser elevado. Há ainda a possibilidade do uso de correio eletrônico, que permite o envio e recebimento da informação no horário mais conveniente para o usuário, permitindo o registro de todo o processo de consulta e do resultado da pesquisa (MÁRDERO ARELLANO, 2001).

A evolução das bibliotecas e centros de informação é influenciada diretamente pelas tecnologias vigentes e seus serviços de referência para desempenhar com eficiência e eficácia seu papel no processo de mediação e disseminação da informação; e devem dominar tais tecnologias utilizando-se delas para desenvolver produtos e serviços.

Atualmente a grande maioria das bibliotecas disponibiliza seus produtos e serviços na Internet em seus *sites* e os serviços de referência oferecem formulários *online* para solicitação de materiais bibliográficos, de sugestões, perguntas e respostas, dentre outros. Encontram-se comumente em *sites* de bibliotecas *links* para *blogs*, *twitters* e *feeds (RSS)*, comprovando que estão no compasso e em sintonia com as novas tecnologias, implementando novos produtos e serviços que utilizam ferramentas que ampliam o contato com o usuário e a disseminação de seus recursos informacionais.

Os serviços embasados na tecnologia web exigem esforços adicionais para a

manutenção da qualidade, pois necessitam de atualizações periódicas de softwares, de hardwares e capacitação constante de pessoal para evitar que os recursos adotados e os próprios serviços fiquem obsoletos. Por outro lado o número de vantagens é maior, pois permite que se mantenha um registro ou relatório completo de perguntas e respostas transcritas fielmente, o que não seria possível em outra variante de atendimento; permitindo ainda que o atendente busque e forneça respostas às varias perguntas para um ou mais usuários ao mesmo tempo (RODRÍGUEZ, 2006).

Podemos citar ainda outras ferramentas usadas no atendimento de referência virtual como: formulários web, videoconferência, *Multi-User Object Oriented (MOO)*, *e-mail* dentre outros, que, aliados às habilidades dos profissionais de atendimento, contribuem para o desenvolvimento deste serviço.

Os softwares interativos utilizados em videoconferência, *chats* ou bate-papo, a exemplo do *Live Person*, *LiveZilla*, *Meebo* dentre outros, permitem a comunicação síncrona que possibilitam a implementação de serviços de atendimento a usuários remotos visando o esclarecimento de suas dúvidas e um atendimento mais eficaz. A comunicação é síncrona quando, após o estabelecimento de uma conexão, é feita sequencial e alternadamente, permitindo a troca simultânea de informação.

Estes recursos vêm sendo utilizados com sucesso por empresas para dar suporte técnico e para atendimento em *sites* de comércio eletrônico. Nas bibliotecas o SRV, paulatinamente, está se tornando realidade motivado pelos benefícios que tais tecnologias trazem à comunicação entre bibliotecários e usuários.

Para Bottari e Silva (2005), o SRV é aquele que oferece serviços dinâmicos, interativos e personalizados com a finalidade de otimizar a relação entre usuários, bibliotecários e fontes informacionais em ambiente virtual e em tempo real. Referência Virtual pode ser definida também como um serviço iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, através do uso de computadores ou outras tecnologias conectadas à Internet para se comunicarem remotamente com a equipe de Referência (REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, 2004).

A disponibilização de softwares livres que atendem estas especificidades é mais um forte estímulo para a disseminação dos SRVs. *Software livre* é o nome

dado para programas registrados sob uma das licenças *copyleft* (código-fonte aberto), contraposição do *copyright* (código-fonte proprietário), e que, por ter seu código-fonte aberto (texto que contém a inteligência do *software*), permite que qualquer pessoa execute o programa, conheça sua estrutura tecnológica, modifique e distribua livremente cópias da versão adaptada.

3 Materiais e Métodos

Para a implantação do Serviço de Atendimento *Online* foi utilizado o *software* LiveZilla, um sistema gratuito utilizado para dar suporte técnico e para atendimento em *websites* de comércio eletrônico. Desenvolvido por Kevin Spaun, da SPAUN Power GmbH da Alemanha, o sistema encontra-se instalado em mais dez mil servidores ao redor do mundo (LIVEZILLA, 2010).

Este software possui as interfaces Administrativa e Cliente. Na Administrativa é feita toda a configuração do sistema, incluindo *layout*, estabelecimento de políticas, criação de grupos de atendimento e de operadores, níveis de acesso e edição dentre outras. Na interface Cliente, em que o atendimento é efetivamente realizado, o operador pode criar mensagens padronizadas e listas de arquivos respostas para envio aos usuários, conversar com outros operadores, ter acesso aos históricos de atendimentos dentre outros recursos.

A escolha do sistema se deu por meio de estudo realizado pela Biblioteca da FMVZ/USP, o qual analisou oito softwares de atendimento/suporte *online* (A.R. Live Support, Crafty Syntax Live Help, HelpCenter Live!, LiveZilla, Mibew Messenger/Open Web Messenger, phpFreeChat, SHINE Live Help e WebberChat). A seleção do LiveZilla se deu pela possibilidade de customização e por sua interface de atendimento não utilizar navegador web, mas sim uma interface *desktop*.

O sistema funciona em quaisquer servidores *Windows* ou *Unix* com *PHP: Hypertext Preprocessor* (*PHP*) e banco de dados *MySQL*. Porém a instalação do software (interfaces Administrativa e Cliente) deve obrigatoriamente ser realizada em equipamentos com sistema operacional *Windows*.

Sua instalação é intuitiva, embora apresente diferenças em relação aos demais aplicativos: o pacote do LiveZilla contém um programa que configura e instala automaticamente todos os arquivos necessários, enviando-os via *File Transfer Protocol* (*FTP*) com o apoio de um assistente de instalação. Dessa forma

dois programas são instalados no computador, o LiveZilla Client (Figura 1) e o LiveZilla Server Admin.

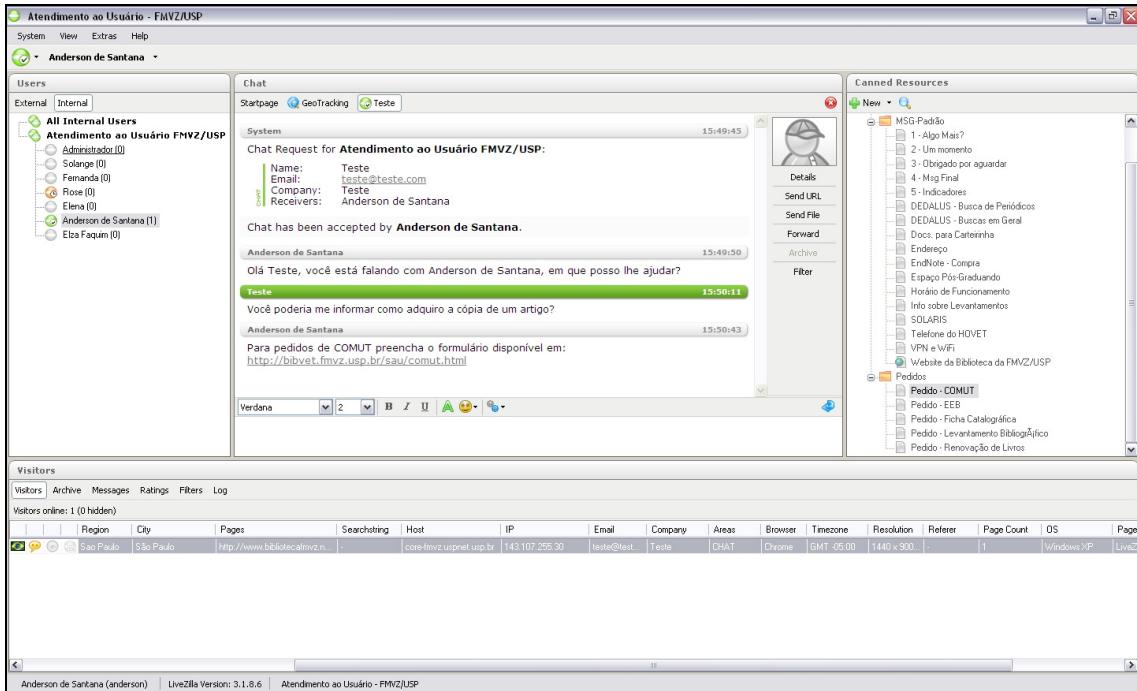


Figura 1: Interface Cliente (LiveZilla Client).

O software permite organizar usuários de suporte (“atendentes” *online*) em grupos, onde cada grupo tem configurações e recursos próprios.

Além disso, a interface cliente conta ainda com recursos visuais (pop-ups) e sonoros que alertam sempre que há um usuário para ser atendido, e, também, quando se recebe uma mensagem e/ou resposta.

Oferece ainda os seguintes recursos fundamentais para customização:

- **Link Generator:** configuração de opções do código de integração e da aparência da janela de *chat*;
- **Website Links:** configuração do código de integração que será incluído nas páginas do site.
- **E-mail Links:** configuração do código de integração a ser inserido nas mensagens de *Email* feitas em código *HyperText Markup Language* (HTML);
- **Graphic Chat Button:** criação do botão gráfico para a ativação do *chat*;
- **Text Link:** configuração de *link* de texto para a ativação do *chat*;
- **Visitor Monitoring:** monitoramento de visitantes;

- **Módulo Geo Tracking:** posicionamento geográfico dos visitantes;
- **Images:** permite inserir a logomarca da instituição no *layout* da página web da interface do usuário (Figura 2).



Figura 2: Interface do usuário do atendimento *online*.

Para maiores informações acerca da instalação do sistema recomenda-se acessar o website <http://www.livezilla.net/installation/en/>.

A instalação do sistema em outras quatro bibliotecas da USP demandou instalações específicas e adequadas às diferentes realidades como: equipamentos e políticas de atendimento aos usuários, disponibilização de *link* em seus *websites* para este Serviço.

Os atendentes foram capacitados no uso da ferramenta e foram criadas mensagens padronizadas para o atendimento, permitindo maior agilidade e qualidade nas respostas aos usuários, evitando erros de digitação e uso de termos coloquiais.

Cada biblioteca estabeleceu sua política de atendimento *online* ao usuário, que definiu os parâmetros de customização da implantação do *software* e os protocolos de operação utilizados pelos atendentes. As políticas estabelecidas referem-se ao horário de atendimento do SVR, à distribuição seletiva do tipo de

consulta, aos equipamentos que terão a interface Administrativa e a Cliente, definição da equipe de atendentes e o estabelecimento de protocolo de atendimento, incluindo as mensagens padrão.

Os protocolos de atendimento das bibliotecas estabelecem as orientações gerais para seus SRVs com a finalidade de garantir a qualidade no atendimento. Incluem regras com o objetivo de orientar os atendentes sobre o uso preferencial das respostas prontas, como proceder quando o assunto abordado pelo usuário não é de domínio ou quando o usuário é inoportuno. Traz recomendações tais como: tratar o usuário com formalidade e respeito; não empregar gírias; as palavras devem ser digitadas e acentuadas corretamente, sem abreviaturas ou vícios de digitação; evitar gerúndio, dentre outras.

Todos os atendimentos com as trocas de mensagens entre os atendentes e usuários são gravados, possibilitando avaliação contínua na qualidade do atendimento e favorecendo o estabelecimento de novas mensagens padronizadas, atualizações nos protocolos de atendimento e necessidade de esclarecimentos à equipe de atendentes.

A excelência do trabalho é garantida por profissionais responsáveis pelo atendimento, bibliotecários e técnicos experientes, nos diversos serviços oferecidos pelas bibliotecas, além da capacitação no uso dos recursos do software e cientes da política e protocolos estabelecidos.

4 Resultados Finais

Analizando os atendimentos realizados em cada uma dessas bibliotecas, pode-se considerar que o sistema tem sido uma boa oportunidade de integração dos usuários com a biblioteca. Estatisticamente, todas as bibliotecas computaram, até o mês de Março de 2010, 940 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: FMVZ: 494; EESC: 309; IFSC: 46; IP: 44; e FO: 47.

Os usuários do SRV são os docentes, alunos de pós-graduação, graduação, pesquisadores, funcionários e comunidade em geral. A maioria das solicitações

refere-se à informações sobre o horário de atendimento da biblioteca, solicitação de artigos e empréstimo entre bibliotecas, renovação de empréstimos, acesso ao Banco de Dados Bibliográficos da USP (DEDALUS), acesso às revistas eletrônicas, bases de dados e outros recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas.

Os resultados obtidos são de grande valia para as Bibliotecas envolvidas porque demonstram as vantagens do serviço oferecidas aos usuários e os benefícios mútuos. As equipes de atendentes passaram a ter uma postura mais criativa e proativa, cientes da proposta que o serviço tem de fornecer soluções que antecipem a demanda de informações de seus usuários. A constatação da validade e confiabilidade deste serviço pode ser visualizada pelas avaliações feitas individualmente no próprio sistema.

5 Considerações Finais

No Brasil há poucos serviços de Atendimento *Online* que se enquadram nos moldes deste que vem sendo desenvolvido pela USP com acesso aberto e equitativo. Esta iniciativa tem denotado grande ganho para as bibliotecas, que possuem nos registros de atendimento um instrumento fundamental para conhecer as necessidades de seus usuários e, com base nestas, prover ações de melhoria.

O projeto de implantação do SRV nas Bibliotecas da USP contou com apoio institucional, e estas preocupadas com o sucesso do serviço, estabeleceram as diretrizes de implantação, funcionamento, manutenção, definição das equipes de atendentes e promoção de capacitação destes profissionais.

Em concordância com Bottari e Silva (2005), as Bibliotecas envolvidas no projeto consideram

[...]de suma importância considerar as competências requeridas do bibliotecário de referência como capacidade de comunicação interpessoal e escrita, habilidade de pesquisa em bases de dados e na Internet, conhecimento dos recursos de referência disponíveis - intra e extra biblioteca -, e familiaridade com o *software* adotado. Ele deve também estar atento às mudanças comportamentais de seus usuários e respectivas demandas, pois o foco do trabalho é o usuário, não o serviço em si.

Estas cinco bibliotecas têm desenvolvido um trabalho de qualidade, reconhecido por seus usuários no Programa de Avaliação da Qualidade do SIBi/USP (SAMPAIO, 2009).

A perspectiva de adesão ao projeto é positiva, pois mais bibliotecas demonstraram interesse em implementá-lo, demonstrando uma grande mudança comportamental por parte dos bibliotecários responsáveis pelos tradicionais serviços de atendimento, afinal, os usuários necessitam cada vez mais de novos meios de interação com a biblioteca, e estes meios devem estar em sintonia com o ferramental tecnológico utilizado por eles.

Nesse sentido, espera-se que a experiência adquirida pelas bibliotecas da USP sirva de estímulo para que mais iniciativas como essa sejam concretizadas em nosso país.

6 Referências

- BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. *Anais ...* São Paulo: Universidade de São Paulo; São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2005. Disponível em: <<http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>>. Acesso em: 21 Jun. 2010.
- LANKES, R. D. The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 55, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/drewfinal.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2010.
- LIVEZILLA: freeware live support. Disponível em: <<http://www.livezilla.net>>. Acesso em: 31 mar. 2010.
- MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviço de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2010.
- McCLURE, C. R.; LANKES, R. D. Assessing quality in digital reference services: a research prospectus. [S. l.] : *Information Institute of Syracuse*, 2001. Dublin : OCLC, 2001. Disponível em: <<http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>>. Acesso em: 30 jun. 2010.
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Approved by the RUSA Board of Directors, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2010.
- RODRÍGUEZ, R. A. M. *Servicio de Referencia Virtual*: concepto, organización y evaluación. Santa Clara, Editorial Feijóo, 2006. p.19-36.
- SAMPAIO, M. I. C.; et al. *Relatório do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP*: 2009. São Paulo : SIBi/USP, 2009. 53f. Disponível em: <http://143.107.73.105/gestao/paq/paq_relatorio_final_2009.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2010.