



O Serviço de Referência virtual no Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio

Edson Sousa Silva



Contexto



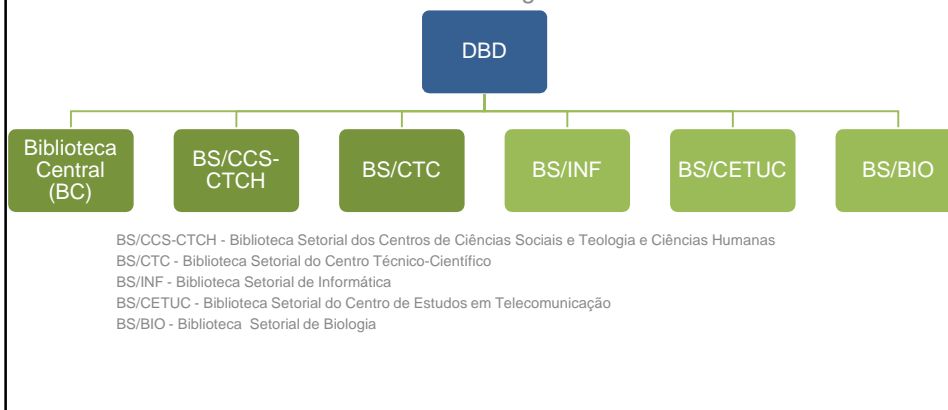
- Mudanças tecnológicas, políticas e sociais transformaram a visão atual de mundo e, por consequência, de biblioteca.
- Nova realidade = novas demandas. Não só infra-estrutura, mas apropriação da tecnologia – fluência ou competência informacional a fim de operar equipamentos e sistemas.
- Novo ambiente – bibliotecas adquirem uma nova dimensão
 - Prioriza-se o acesso no lugar da posse
 - Serviços de informação atingem uma dimensão mais ampla, extrapolando as dimensões de tempo e espaço
- Maior ênfase na biblioteca como espaço de aprendizado e expressão.



Divisão de Bibliotecas e Documentação



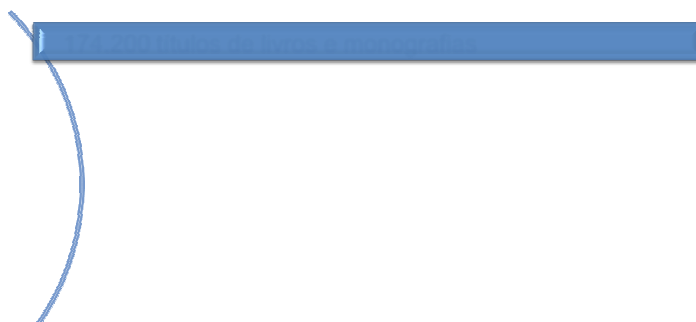
Fornecer apoio ao ensino e à pesquisa. Sua missão é facilitar o acesso e a difusão de recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir na consecução dos objetivos da Universidade. Está estruturada da seguinte forma:



Sistema de Bibliotecas



Acervo:



Aproximadamente 35.600 usuários cadastrados



Sistema de Bibliotecas



Oferecem:

- Salões de estudo individual e em grupo
- Sala de treinamento com capacidade para 20 lugares
- Salas de estudo em grupo para até cinco pessoas
- Sala multimídia equipada com computadores com acesso a internet, impressora, gravador de CD e DVD, scanner, TV e DVD player



Oferecem os tradicionais serviços de consulta, empréstimo, EEB, renovação e reserva de materiais e convênios para comutação bibliográfica, bem como:





Referência virtual



Quando e onde começamos?

Criação do site do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio
<http://www.dbd.puc-rio.br> – 1997



Referência virtual



VANTAGENS

- Acesso mais rápido à informação
- Serviço distribuído
- Expansão da acessibilidade à informação
- Conforto e comodidade aos usuários
- Aumento do uso dos recursos de informação, facilitando e melhorando a qualidade da produção acadêmica





Referência virtual



PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO

- Análise dos processos
- Meios de execução
- Definição de políticas
- Orçamento
- Profissionais capacitados
- Infraestrutura de TICs adequadas



Chat



Chat



Chat

- Implantado em 2002
- A idéia de implementar um serviço de atendimento, via chat, surgiu a partir do conhecimento de serviços/produtos oferecidos por outras bibliotecas no exterior.

Recursos disponíveis na época

- MSN
- Chats públicos

Opção encontrada

- Adaptar o código-fonte de um programa de Chat público para a Biblioteca




Chat




Solução escolhida

- PhpMyChat – <http://www.phpmychat.com> - Desenvolvido em PHP MySQL, código-fonte aberto






Chat




Adaptações Realizadas

- Interface diferenciada para a biblioteca
- Registro dos acessos
- Horário de atendimento limitado
- Acesso apenas para usuários da comunidade PUC
- Operadores revezando o atendimento




Chat



2008 - Necessidade de uma nova solução

Problemas

- Vários usuários sendo atendidos na mesma janela
- Um único operador lidando com todos os tipos de problemas
- Respostas repetidas para uma mesma pergunta
- Atendentes não se falavam



Solução

- Adotar um programa de chat que atendesse às novas demandas.

Cha





Chat



Passos para implantar a solução

- Adaptação do código-fonte
- Treinamento dos atendentes
- Aviso aos usuários da mudança no site
- Período de observação e ajustes





Chat



Usuário acessa o site da Biblioteca da PUC para abrir o atendimento on-line

http://www.dbd.puc-rio.br

O QUE VOCÊ PODE

ALUNOS
PROFESSORES
EX-ALUNOS
FUNCIONÁRIOS
VISITANTES
BIBLIOTECAS EXTERNAS

SERVÍCIOS
FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO

BIBLIOTECAS PUC-RIO
INFORMAÇÕES
DÚVIDAS FREQUENTES

LINKS

TREINAMENTOS
FALE CONOSCO

[BLOG](#) [facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#)

[TUTORIAS](#) [EXPOSIÇÕES VIRTUAIS](#) [EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA](#)

[PRESERVAÇÃO](#)




PESQUISA

Busque em todas as fontes disponíveis

SOMENTE ACERVO NA BIBLIOTECA

CATÁLOGO

DESTAQUES E NOVIDADES

ProQuest DISSERTATIONS & THESES

AVALIAÇÃO NOVAS BASES DE DADOS E PUBLICAÇÕES ON-LINE

ACESSO AO JOURNAL OF CITATION REPORTS - JCR

ENDNOTE WEB

VOCÊ SABIA?

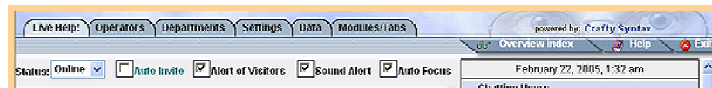
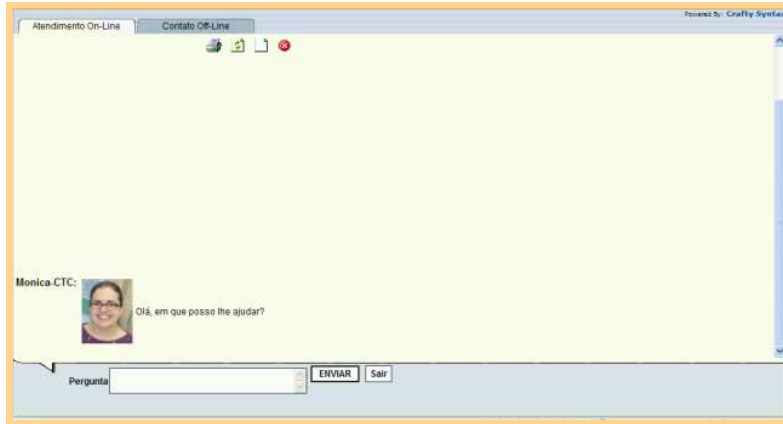
Você sabia que pode receber por e-mail a lista de novas aquisições na sua área de interesse?




Chat




Tela de Boas Vindas





Chat



Registro das Conversas

Atendimento Online
Operadores
Departamentos
Dados

Crafty Syntax Live Help
Version 2.15.0

Geral:
Documentação
Ajuda Geral/Support
Message Board
Security Registration
Member Services

Atendimento Online:
Monitore o Tráfego Online.
Editar Notas Rápidas
Editar Images
Editar URLs
Emotion Icons
Edit Layer Images
Windows Application
Convite Autom.

Operadores:
EDITAR Your account

Departamentos:
HTML CODE For
Departamentos

Dados:
Editar/Ver Transcrições
Messages
Editar/Ver Referências
Editar/Ver Páginas Visitadas
Paths
Palavras-Chave
Usuários

Added Modules :

Transcrições
mensagens
Referências
Páginas Visitadas
Paths
Keywords
Usuários

Mês: Outubro
Ano: 2014
Operador:

Nome do Departamento: Atendimento
Pesquisar:

Transcrições:

Data	Nome do Departamento	Operadores	Nome	Duração	E-mail	Opções
10-17-2014 (11:51:29)	Atendimento	Ana Ribeiro-BC	(PUC) Alessandra	0 hrs 11 min 10 sec		VIEW
10-16-2014 (16:57:56)	Atendimento	Graziela-BC	(PUC) Adriana	0 hrs 8 min 59 sec		VIEW
10-16-2014 (11:43:52)	Atendimento	Ana Ribeiro-BC	(PUC) Giobana	0 hrs 14 min 55 sec		VIEW
10-16-2014 (11:23:33)	Atendimento	Ana Ribeiro-BC	(PUC) Giobana	0 hrs 5 min 15 sec		VIEW
10-16-2014 (10:36:57)	Atendimento	Flavio-BC	Alessandra	0 hrs 10 min 31 sec		VIEW
10-16-2014 (10:18:30)	Atendimento	Ana Ribeiro-BC	(PUC) Lucas Pigo	0 hrs 11 min 58 sec		VIEW
10-16-2014 (09:01:25)	Atendimento	Ana Ribeiro-BC	(PUC) Lindsay Ca	0 hrs 13 min 3 sec		VIEW
10-11-2014 (10:52:22)	Atendimento	Graziela-BC	(PUC) Davi Aless	0 hrs 18 min 21 sec		VIEW
10-09-2014 (16:54:28)	Atendimento	Graziela-BC	(PUC) Jimmy	0 hrs 14 min 32 sec		VIEW
10-09-2014 (14:22:04)	Atendimento	Edson-BC	(PUC) Bruna Fev	0 hrs 3 min 13 sec		VIEW
10-09-2014 (14:10:08)	Atendimento	Edson-BC	(PUC) Luisa Ronc	0 hrs 4 min 15 sec		VIEW
10-08-2014 (15:26:07)	Atendimento	Graziela-BC	(PUC) caio valen	0 hrs 6 min 36 sec		VIEW
10-08-2014 (15:18:17)	Atendimento	Edson-BC	(PUC) Eline	0 hrs 3 min 22 sec		VIEW



Chat



- Solução eficiente
- Gratuita
- Relativamente fácil de instalar
- Melhor aproveitamento dos recursos da biblioteca, dividindo o trabalho de atendimento
- Usuário mais satisfeito





Chat



Dados estatísticos

	2012	2013	2014*
Chat's	687	559	349
Mensagens offline	78	58	38
Total	765	617	387

* setembro/2014

Os assuntos mais tratados foram:

- Reserva – Salas de estudo em grupo
- Orientação para acesso/pesquisa em bases de dados
- Consulta ao catálogo
- Renovação



Solicitação de serviços



Solicitação de serviços



Formulário para solicitação de cópias e serviços

- Implantado em abril de 2005
- Necessidade de um controle mais eficaz sobre as solicitações de serviços feitas pelos usuários
- Foi criado um grupo de trabalho multidisciplinar para desenvolver o sistema



Solicitação de serviços





Solicitação de serviços



Acesse o site do Sistema de Bibliotecas para fazer sua solicitação





Solicitação de serviços





FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS .

Utilize este formulário para solicitar cópias, empréstimo entre bibliotecas, obras localizadas no depósito externo, localização de publicações, ficha catalográfica e informações.

Data de Solicitação: 14/12/2006 9:36 Número de Ordem: _____

Os campos com asterisco são obrigatórios.


1. Dados do Solicitante

Nome *	Marcelo Paulino		
Categoria *	graduação		
Telefone *	22560925		
E-mail *	Marcelo.paulino@gmail.com		
Instituição / Depto	PUC-RIO/DBD		
Cidade:	Rio de Janeiro	Estado:	Rio de Janeiro


2. Solicitação

Documento
 Informação
 Ficha Catalográfica

Após preencher os dados acima, o usuário deve selecionar uma das 3 opções




Solicitação de serviços




Na opção Documento, podem-se solicitar copias de artigos, teses ou empréstimo entre Bibliotecas

Documento	Informação	Ficha Catalográfica
Título da publicação (revista / livro / tese)	Journal of Conflict Resolution	
ISBN / ISSN	0022-0027	
Volume:	36	
Número	4	
Página Inicial	634	
Página Final	664	
Ano	1992	
Autor(es) do artigo ou capítulo	Gary Goertz/Paul Diehl	
Título do artigo ou capítulo ou tese	Toward a theory of international norms:	
Observações	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 50px;"> Espaço destinado a qualquer observação a respeito da solicitação </div>	

Após preencher todos os campos, o usuário deverá clicar no botão enviar



Solicitação de serviços



Conferir as informações e clicar no botão enviar, se estiverem corretas



Nome: Marcelo.paulino@gmail.com
 Instituição / Depto: PUC/Rio - D&D
 Categoria: Funcionário
 Telefone: 22560925
 E-mail: marcelo.paulino@gmail.com
 Cidade: Rio de Janeiro
 Solicitado através de: web

Título da publicação (revista / livro / tese): Veja
 ISBN / ISSN: 0100-7122
 Volume:
 Número: 45
 Página Inicial: 12
 Página Final: 26
 Ano: 1969
 Autor(es) do artigo ou capítulo: Rogério Cardoso
 Título do artigo ou capítulo: Exemplo de Solicitação
 Observações:

Verifique as informações fornecidas e clique em ENVIAR para confirmar a solicitação. Caso deseje realizar alguma alteração clique em VOLTAR.

Enviar

Voltar



Solicitação de serviços



Após enviar o formulário, o sistema fornecerá a data e o número da solicitação

Sua solicitação foi enviada com sucesso! Anote, por favor, o número de ordem abaixo.

Data de Solicitação: 2006-12-14 15:21	Número de Ordem: 11844
---------------------------------------	------------------------

[Voltar para novo formulário com os meus dados](#)

[Voltar para formulário em branco](#)



Solicitação de serviços

O sistema envia um e-mail ao usuário, confirmando a solicitação e fornecendo link para que acompanhe o seu atendimento

Recebemos sua solicitação com número de ordem **11844**

Para acompanhar seu atendimento clique no link abaixo:

http://www3.dbd.puc-rio.br/sre/status.asp?cod_solicit=11844

Qualquer dúvida entre em contato pelo telefone 3527-1092 ou pelo e-mail sre@dbd.puc-rio.br

Até Breve
Sistema de Bibliotecas
PUC-Rio




Solicitação de serviços




- Solicitando uma informação

2. Solicitação

Documento
 Informação
 Ficha Catalográfica



Solicitação de serviços



- Solicitando uma ficha catalográfica

Documento
 Informação
 Ficha Catalográfica

Serviço oferecido apenas para alunos, professores e funcionários da PUC-Rio

Tipo de Publicação:
 Dissertação ou Tese Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) Livros ou Outras Publicações

Informações Descritivas da Publicação:

Número Total de Páginas: Para as teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso, incluir as páginas paratextuais (incluindo a página de ficha catalográfica), resumos e preâmbulos.

Número de Volumes (informar apenas quando a publicação tiver mais de um volume):

Dimensão: (Ex: 30 cm)

Ilustrações: Sim Não

Coloridas: Sim Não

Bibliografia: Sim Não

Palavras-chave
(preencher apenas para teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso)

Para concluir a sua solicitação encaminhe a documentação necessária de acordo com o tipo de publicação:

*para dissertações, teses e trabalhos de conclusão de curso enviar o arquivo com a folha de rosto (e que consta o nome do orientador);

*para livros e outras publicações enviar o arquivo com a folha de rosto, o sumário, a apresentação e a introdução;

Adicione aqui a sua documentação:

Qualquer dúvida ligue para os telefones 3527-1087 e 3527-1037.
A ficha catalográfica será enviada para o e-mail preenchido no formulário no prazo de 48 horas, excetuando-se sábados, domingos e feriados.



S

Usuário pc
através do

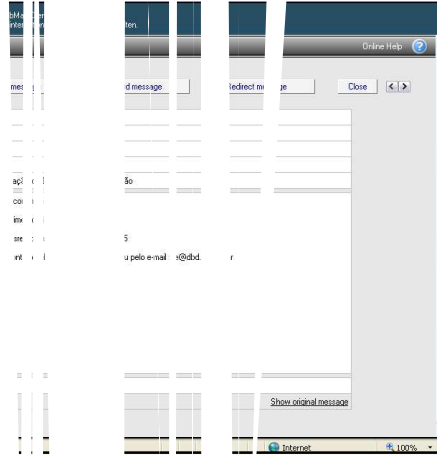


ão

serviços




aloc dimensão, pelo status,
e c la solicitação.



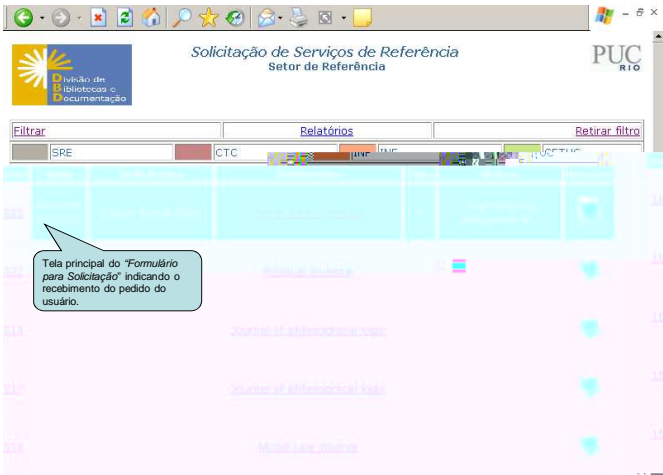
re e solicitação





Bibliotecários responsáveis

 **Solicitação de serviços** 

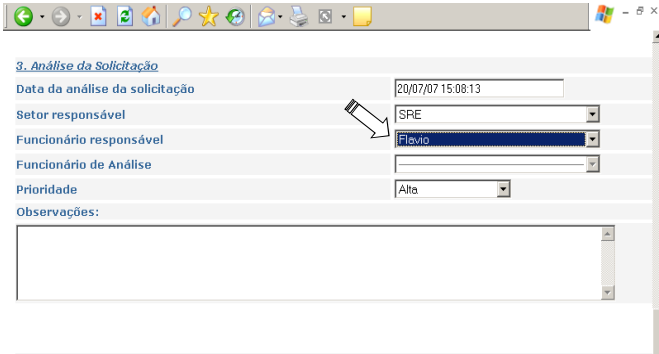
Após digitar o LOGIN e a SENHA, o sistema apresentará ao administrador a tela.



Tela principal do "Formulário para Solicitação" indicando o recebimento do pedido do usuário.

 **Solicitação de serviços** 

Distribuição das solicitações
Bibliotecário encaminha o link da solicitação para o auxiliar.



3. Análise da Solicitação

Data da análise da solicitação: 20/07/07 15:08:13

Setor responsável: SRE

Funcionário responsável: Flavio

Funcionário de Análise:

Prioridade: Alta

Observações:



Solicitação de serviços



Mensagem que o sistema envia para o funcionário

From: sre@dbd.puc-rio.br
 To: atendimento2@dbd.puc-rio.br
 Subject: Setor de Referência - Código 16525 - Responsável
 Reply-to: sre@dbd.puc-rio.br
 Date: Fri, 20 Jul 2007 15:23:28 -0300
 X-Envelope-To: <atendimento2@dbd.puc-rio.br>
 X-Envelope-From: <sre@dbd.puc-rio.br>

Flávio,
 Esta solicitação foi transferida para você. Para visualizá-la click no link abaixo.

http://www3.dbd.puc-rio.br/sre/mostra.asp?cod_solicit=16525

ou entre nesse link para ver o resumo da solicitação

http://www3.dbd.puc-rio.br/sre/detalhe.asp?cod_solicit=16525

Mensagem da supervisora:

Até Breve
 Sistema de Bibliotecas
 PUC-Rio




Solicitação de serviços




O filtro permite ao Bibliotecário verificar as solicitações já atendidas e finalizadas, fazer buscas por tipo de documento, saber quantas solicitações um funcionário está atendendo, etc.





Solicitação de serviços



Tela do Filtro

http://www3.dbd.puc-rio.br - DIVISÃO DE BIBLIOTECAS E DOCUMENTAÇÃO P...

<input type="checkbox"/>	Tipo de Solicitação	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Status	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Responsável pela execução	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Setor Responsável	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Prioridade da Solicitação	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Número da Ordem	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Nome do Solicitante	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Descrição da Solicitação	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Autor	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Título do Artigo	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	ISBN / ISSN	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Mês e Ano (mm/aaaa)	<input type="text"/> / <input type="text"/> até <input type="text"/> / <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Orçamentos Vencidos há mais de 30 dias	<input type="text"/>
<input type="button" value="Filtrar"/>		



Solicitação de serviços



Execução de tarefas

O funcionário responsável pelo atendimento deve registrar todas as tarefas que executou.

4. Tarefas Executadas

Descrição: (Ex: dd/mm - Descrição)
<input type="text"/>

Adicionar Tarefa:

Descrição: (Ex: dd/mm - Descrição)



Solicitação de serviços



Orçamento


Neste campo são informados os valores cobrados ao usuário pelo atendimento à sua solicitação, quando o mesmo não for gratuito para a Biblioteca.

5. Orçamento


Tipo de Orçamento:	<input type="text"/>	Preço Unitário:	<input type="text"/>
Número de Folhas/Bônus:	<input type="text"/>	Sinal (R\$):	<input type="text"/>
Acréscimo (R\$):	<input type="text"/>	Observações:	<input type="text"/>
Saldo Restante (R\$):	<input type="text"/>	Total (R\$):	<input type="text"/>

Observações do Orçamento:

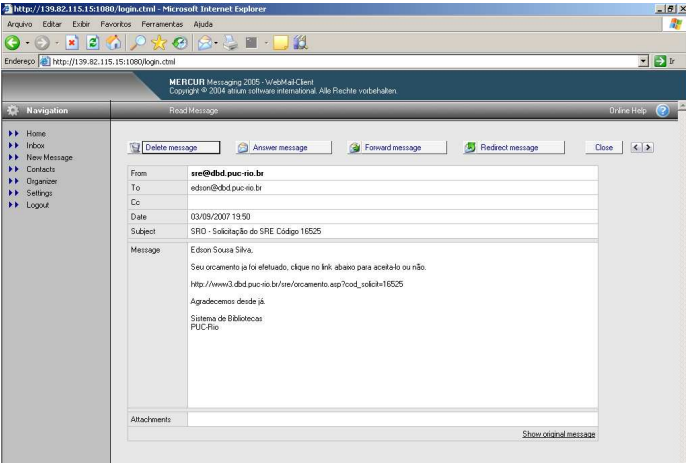
Data do Envio:



Solicitação de serviços



O usuário recebe um link, por e-mail, para aceitar ou não o orçamento enviado.



The screenshot shows an email interface with the following details:

- From:** sre@dbd.puc-rio.br
- To:** edison@dbd.puc-rio.br
- CC:**
- Date:** 03/08/2007 19:50
- Subject:** SRE - Solicitação de SRE Código 16825

The message body contains the following text:

Edison Sousa Silva,
 Seu orçamento ja foi efetuado, clique no link abaixo para aceitar ou não.
http://www3.dbd.puc-rio.br/sre/orcamento.asp?cod_orc=16825
 Agradecemos desde já.
 Sistema de Bibliotecas
 PUC-Rio




Solicitação de serviços




Quando o usuário clica no link informado, o sistema apresenta informações sobre o orçamento gerado:

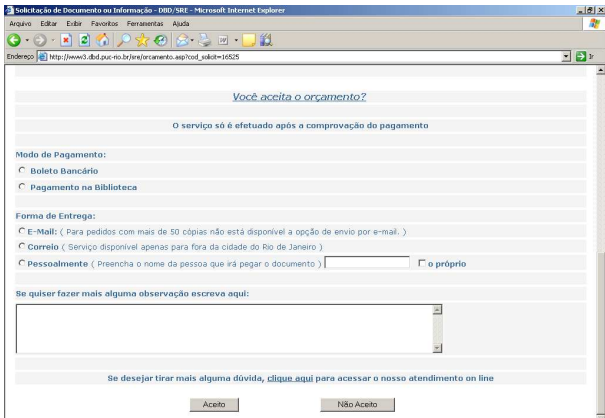




Solicitação de serviços



O usuário pode escolher a forma de pagamento (boleto bancário ou pagamento na Biblioteca) e a forma de entrega, além de incluir observação que julgue necessária.





Solicitação de serviços



Pagando com boleto bancário: clicando em “ACEITO” o usuário recebe um link para imprimir o boleto.

Solicitação a Documentos ou Informações
Setor de Automação - SAT

Obrigado por fazer a solicitação

Por favor efetue o pagamento do boleto bancário em qualquer agência bancária, ou através do seu Internet Banking. Assim que o pagamento for confirmado sua solicitação será enviada.
[Clique aqui para Visualizar e Imprimir o Boleto Bancário](#)

O e-mail foi enviado ao solicitante com sucesso



Solicitação de serviços



Boleto Bancário



Itaú Banco Itaú S.A. - 344-7 0249175009 00100.141100 80642 290003 3 36560000002200

Faculdades Católicas

Quantidade	Valor Documento	Valor Documento
1	22,00	22,00


Itaú Banco Itaú S.A. - 344-7 3419175009 00100.141100 80642 290003 3 36560000002200

Faculdades Católicas

Data de vencimento	Valor Documento	Valor Documento
11/10/2007	1100,06422-9	1100,06422-9



Solicitação de serviços



Confirmação do pagamento

O responsável pelo atendimento deve confirmar o pagamento no sistema. É possível fazer a impressão do recibo ou enviá-lo por e-mail ao usuário.

Pagamento Confirmado

▼

Imprimir Recibo

Enviar Recibo

Data de Emissão:



Solicitação de serviços



Recibo do pagamento



Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Divisão de Bibliotecas e Documentação
 CNPJ: 33555921/0001-70



Recebemos de Daniel Wanderson Ferreira,
a importância de R\$ R\$4,40 referente aos serviços prestados
na solicitação com número de ordem 28727:

Rio de Janeiro, 7 de Abril de 2009



Divisão de Bibliotecas e Documentação
 Seção de Referência
 Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea
 22543-900 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
 Tel. (0xx21) 3527-1092 - FAX. (0xx21) 3527-1091
 e-mail: sre@dbd.puc-rio.br
 http://www.dbd.puc-rio.br



Solicitação de serviços




Status da Solicitação


A cada etapa concluída do processo de atendimento, o status da solicitação é atualizado. Essa tela é visualizada pelo usuário através do link enviado no e-mail de confirmação do recebimento da sua solicitação.

Status da Solicitação		
<input checked="" type="radio"/> Definição de Responsável	<input type="radio"/> Execução das Tarefas	<input type="radio"/> Geração de Orçamento
Data: <input type="text"/>	Data: <input type="text"/>	Data: <input type="text"/>
<input type="radio"/> Aguardando Aprovação do Usuário	<input type="radio"/> Aguardando Confirmação do Pagamento	<input checked="" type="radio"/> Entrega da Solicitação
Data: <input type="text"/>	Data: <input type="text"/>	Data: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Solicitação Finalizada	<input type="checkbox"/> Solicitação Cancelada	Tempo entre o início e a última alteração da Solicitação
Data: <input type="text"/>	Data: <input type="text"/>	Total Execução:
		Total Solicitação: 0 dias, 0 horas e 13 minutos

[Voltar para Consulta](#)




Solicitação de serviços




Relatórios

O sistema permite a emissão de diversos relatórios, com combinações de itens e períodos:

- Total de Solicitações (finalizadas, canceladas e em atendimento)
- Total de páginas
- Arrecadação (Total)
- Arrecadação por funcionário (nº da solicitação, funcionário responsável, tipo de orçamento e valor)



Solicitação de serviços




Portal: penodicos.CAPES x geocapes.gov.br/g... DIVISÃO DE BIBLIOTECAS x


www3.dbd.puc-rio.br/sre/relat_satisfacao.asp

Id	Perfil	Avaliação	Comentário
54549	Pós-graduação	Muito Bom	Agradeço pela atenção.
54536	Pós-graduação	Muito Bom	
54528	Extensão	Muito Bom	parabéns!
54525	Biblioteca - ISTEAC	Muito Bom	Muchas Gracias, excelente serviço
54523	Pós-graduação	Muito Bom	
54521	Biblioteca Externa	Muito Bom	Este é um trabalho que agrega valor. Como bibliotecária parabenoza pela excelência no atendimento.
54518	Pós-graduação	Muito Bom	
54517	Biblioteca Externa	Muito Bom	Trabalho maravilhoso, parabéns á equipe.
54516	Pós-graduação	Muito Bom	Atendimento rápido. Obrigada.
54512	Professor	Muito Bom	Meu Deus! Deveria haver o Excelente nas opções acima!! Eu fiz o pedido ontem e já está, hoje, disponível para mim? Vocês são mágicos! Parabéns mesmo por um trabalho de um profissionalismo impecável. Muito obrigada, Inês.
54510	Pós-graduação	Muito Bom	
54509	Pós-graduação	Muito Bom	
54500	Pós-graduação	Muito Bom	
54496	Pós-graduação	Muito Bom	Excelente serviço, atendimento muito rápido!
54492	Funcionário	Muito Bom	Excelente. Super rápido. PARabens
54483	Biblioteca Externa	Muito Bom	

12:32 20/10/2014



Solicitação de serviços



Dados estatísticos

Tipo de Solicitação	2012	2013	2014*
Documentos	3.099	2.451	2.438
Informação	50	43	30
Ficha Catalográfica	679	720	511
Total	3.828	3.214	2.919

* setembro/2014



Futuro



- Nova plataforma para solicitação de serviços – totalmente reformulada
- Novo site do Sistema de Bibliotecas
- Estudo sobre o nível de satisfação do usuário
 - Pesquisa Integrada
 - Treinamentos/Apresentações da Biblioteca



Obrigado!!!

**Contatos: edson@dbd.puc-rio.br
edsilva@puc-rio.br**