

SERVIÇO DE ATENDIMENTO ON-LINE POR CHAT: EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA ÁREA DE ENGENHARIA E ARQUITETURA DA UNICAMP

Danielle Thiago Ferreira¹

Daniela Feijo Simoes

Juliana R. Franco De Camargo

Marcia Regina G. Sevillano

Marisa C. Pereira Loboschi

Otoniel Feliciano

ENGENHARIA E ARQUITETURA/ UNICAMP

Resumo

O presente trabalho descreve a experiência da implantação do atendimento on-line por chat na Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura - BAE da Unicamp. A implantação dessa ferramenta pioneira no Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU teve como principal objetivo atender ao usuário de forma on-line nas questões de pesquisa da Biblioteca. Os resultados apresentados foram baseados na categorização de questões de referência idealizados por Grogan. Nota-se que a maioria do atendimento realizado pela BAE foi referente a questões de caráter administrativo (80%), seguido pelas de localização de materiais (13,3%) e por último, questões relativas a autor e título (6,7%). Pode-se perceber que ainda existe a necessidade de ampla divulgação desse novo serviço já que o mesmo foi implantado há pouco tempo. Além disso, espera-se que essa iniciativa possa servir de modelo para a implantação da ferramenta de atendimento on-line por outras bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Unicamp - SBU.

Palavras-chaves

Serviço de referência. Serviço de referência virtual. Atendimento online, chat, biblioteca universitária

¹ E-mail: danif@unicamp.br

IV SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.