

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA O USUÁRIO: O COTIDIANO DO ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA CENTRAL CESAR LATTES

Daniele Dantas de Souza, Marco Antonio de Paula¹
BCCL/ UNICAMP

Resumo

A proposta deste trabalho é identificar a ampliação dos tipos de atendimento da célula de circulação do setor de atendimento da BCCL da Unicamp considerando sua realidade atual, que é baseada não só na execução de serviços, mas na necessidade cotidiana da habilidade da equipe em aplicar métodos e rotinas, assim como oferecer uma comunicação efetiva de modo a permitir a interpretação, empatia e cordialidade nos relacionamentos interpessoais com os usuários. Nesta célula está centralizada a circulação do material bibliográfico dos acervos da BCCL; Coleções Especiais; e Bib. da Área das Engenharias e Arquitetura (BAE) e atendimento da comunidade interna e externa. Para o levantamento proposto foram utilizados dados estatísticos do ano de 2007 da circulação obtida por meio do software Virtua (205.444 empréstimos domiciliares; 113.309 consultas) assim como dados da catraca (247.146 registros em 273 dias de abertura) e também observações diárias das demandas dos usuários. Nos resultados obtidos foram observados um aumento de 35,29% de circulação em relação a 2006, e 28,47% da consulta, e devido a serviços como a renovação online, registrou-se um aumento de apenas 5,25%. E através das observações diárias, respostas por e-mail e telefone, identificamos um aumento em torno de 20% de dúvidas da comunidade externa e extensão que buscam a BCCL para dúvidas/necessidades acadêmicas, e também para informações gerais. Espera-se com este estudo manter a equipe cada vez mais hábil, oferecendo um atendimento a comunidade completo e cordial.

Palavras-chaves

Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL). Atendimento. Biblioteca universitária.

¹ E-mail: markop@unicamp.br

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.