

Autoatendimento:

impacto na qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da UFLA

Nivaldo Oliveira
Bibliotecário-documentalista
nivaldo@biblioteca.ufla.br

Vânia Natal de Oliveira
Bibliotecária-documentalista
vania@biblioteca.ufla.br

Cláudio Fabiano Kloss
Técnico de Tecnologia de Informação
ckloss@biblioteca.ufla.br

OBJETIVO

Disponibilizar recursos tecnológicos aos usuários da Biblioteca da UFLA, para efetuarem o autoempréstimo.



JUSTIFICATIVA

- Melhorar a produtividade e o serviço de empréstimo;
- Evitar filas e proporcionar mais liberdade para os usuários;
- Minimizar a demanda de servidores, provocada pelas recentes aposentadorias na Biblioteca;
- Disponibilizar servidores para o desempenho de outras atividades.



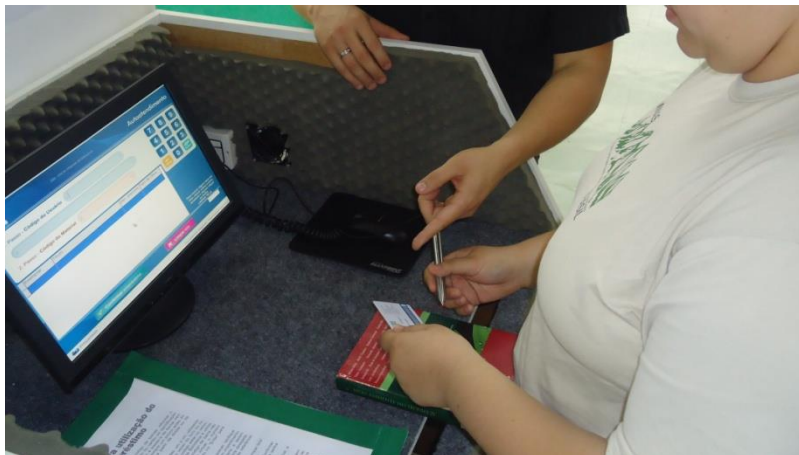
METODOLOGIA

- Nomear comissão para implantar o projeto piloto;
- Preparar o microcomputador utilizado e acondicionar em móvel apropriado;
- Instalar e configurar o software de autoempréstimo;
- Testar com a comunidade interna o software de autoempréstimo;
- Solicitar solução de problemas encontrados no software de autoempréstimo;
- Instalar e disponibilizar terminal de autoempréstimo no local indicado;
- Controlar o fluxo de materiais emprestados nos terminais de autoempréstimo na saída da Biblioteca.



EQUIPAMENTOS UTILIZADOS

- 1 Computador com leitor de códigos de barra;
- Móvel para acondicionar os equipamentos, similar aos de Autoatendimento em banco;
- Software de autoatendimento integrado ao sistema da Biblioteca da UFLA.



ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO

- Site e Blog da Biblioteca da UFLA;
- Redes sociais (Twitter e Facebook);
- TV indoor na entrada da BU – Ala I;
- Convites e panfletos;
- Sistema UFLA de Comunicação (TV, rádio e o Site oficial da instituição);
- Servidores do Setor de circulação e empréstimo.



RESULTADOS

- Através de questionários e entrevistas, pode-se identificar que o projeto foi bem recebido pela comunidade acadêmica;
- A estatística do mês de outubro demonstrou que 46,2% dos empréstimos domiciliares foram realizados pelo terminal de Autoempréstimo;
- Devido às avaliações do Projeto, a Comissão da V Semana do Livro e da Biblioteca da UFPA, responsável pela implantação do autoempréstimo, recomendou a permanência do terminal.



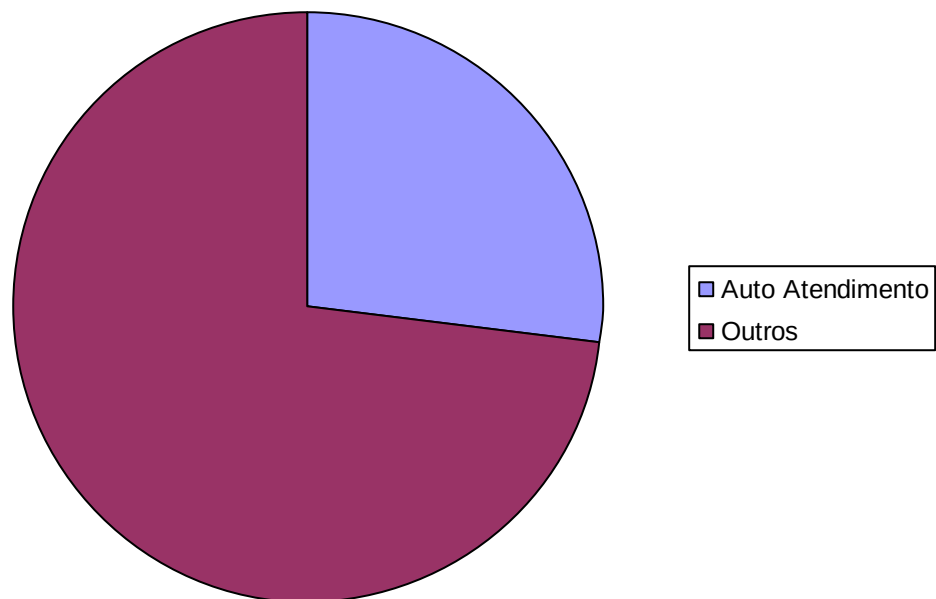
RESULTADOS

Total de empréstimos no
período de 01/10/2010 a
31/03/2011.....**15320.**

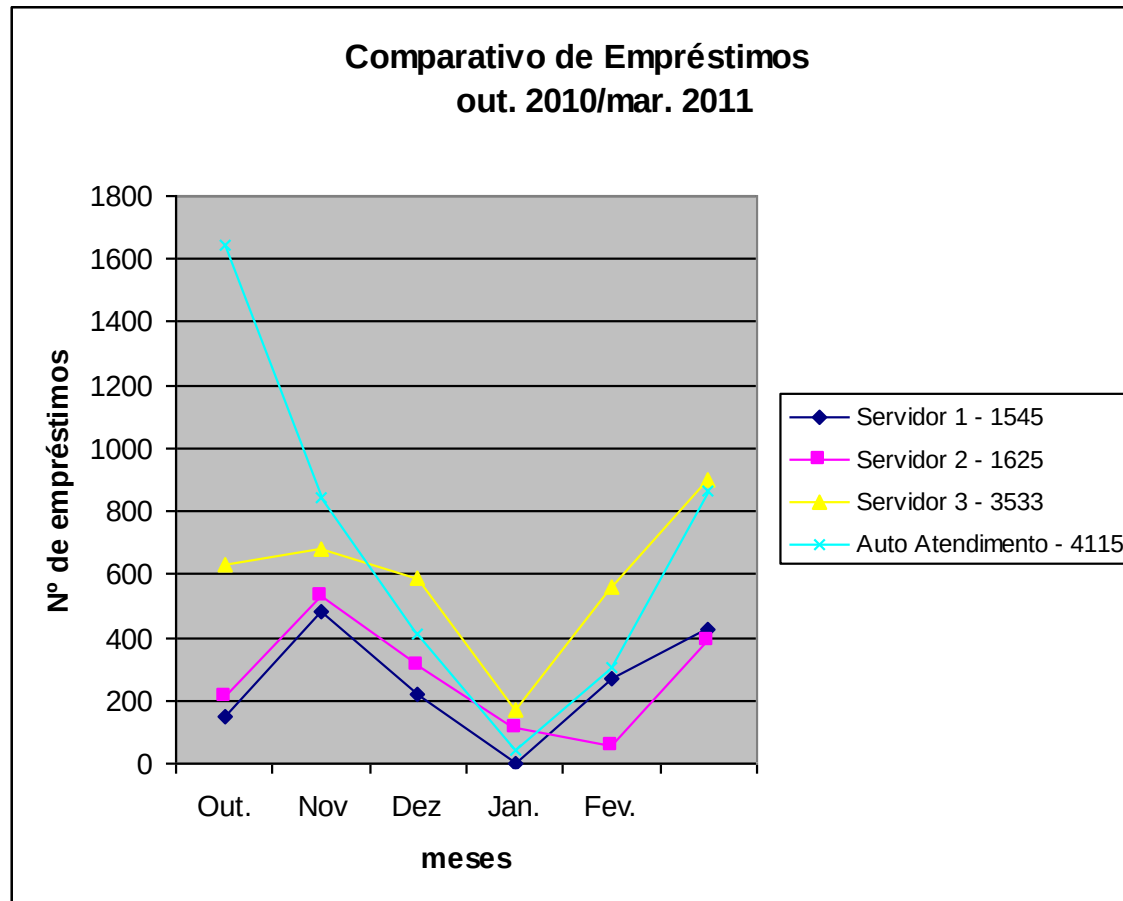


Autoatendimento... **27%**
Outros..... **73%**

Empréstimo efetuado de out. 2010 à mar. 2011



RESULTADOS



RESULTADOS

Com a implantação do projeto, foi possível redistribuir dois servidores da Seção de Serviços ao Usuário para desenvolver atividades nos setores de Processamento Técnico e de Formação e Desenvolvimento do Acervo.



CONCLUSÃO

- Solução eficiente;
- Baixo custo;
- Facilidade para instalação;
- Utilização dos recursos oferecidos pelo Sistema Pergamum;
- Melhor aproveitamento dos recursos humanos da biblioteca;
- Mais liberdade para o usuário dentro da Biblioteca;
- Mais satisfação do usuário.



AÇÕES FUTURAS

- Adquirir e implantar estações de autoatendimento próximas ao acervo disponível para empréstimo domiciliar;
- Remodelar o layout da Ala I da Biblioteca para facilitar o autoempréstimo;
- Avaliar periodicamente o sistema e a satisfação do usuário;
- Implantar melhorias no programa de autoempréstimo.



SUGESTÕES

1. Passo - Código do Usuário

::

::

::

::

2. Passo - Código do Material

::

::

7	8	9
4	5	6
1	2	3
Bksp	0	Enter

Exemplar	Título	Dev. prevista	Tipo de Obra

Para excluir algum item da lista, clique sobre a linha desejada e depois clique no botão LIMPAR TELA.



Confirmar empréstimo



Limpar tela

00:01:00

1. Passo - Código do Usuário



2. Passo - Código do Material



Exemplar	Título	Dev. prevista	Tipo de Obra

Para excluir algum item da lista, clique sobre a linha desejada e depois clique no botão LIMPAR TELA.



Confirmar empréstimo



Limpar tela

00:01:00

1. Passo - Código do Usuário

:: 3

::

:: Marelis de Fatima Boscardin

::

2. Passo - Código do Material

::

::

7	8	9
4	5	6
1	2	3
Bksp	0	Enter

Exemplar	Título	Dev. prevista	Tipo de Obra
0000000052	Manual de contabilidade agraria : a produ	20/08/2009	1 - Livros

Senha

Digite a sua senha para
confirmação do empréstimo.

X Cancelar
operação



1

2

3

4

5

6

7

8

9

0



Tempo para
expirar conexão:

1. Passo - Código do Usuário

:: 3

::

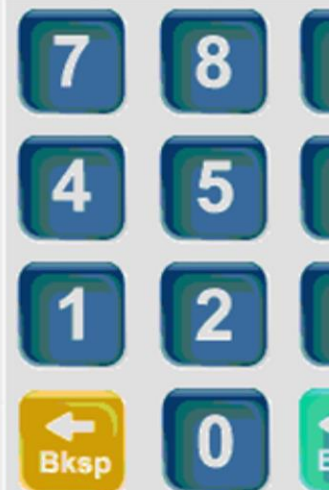
:: Marelis de Fatima Boscardin

::

2. Passo - Código do Material

::

::



Exemplar

Título

0000000052

Manual de contab

o comprovante do empréstimo foi
enviado para o e-mail:

nivaldo@biblioteca.ufla.br

SenhaDigite a sua senha para
confirmação do empréstimo. Cancelar
operação

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

Tempo para
expirar conexão:

OBRIGADO!

BIBLIOTECA DA UFPA
<http://www.biblioteca.ufpa.br>

Divisão de Serviços ao Usuário
Divisão de Tecnologia da Informação

Nivaldo Oliveira

Bibliotecária-documentalista

vania@biblioteca.ufpa.br

Vânia Natal de Oliveira

Bibliotecário-documentalista

nivaldo@biblioteca.ufpa.br

Cláudio Fabiano Kloss

Técnico de Tecnologia da Informação

ckloss@biblioteca.ufpa.br



BIBLIOTECA DA UFPA

www.biblioteca.ufpa.br

XI Encontro dos usuários da Rede Pergamum

De 3 e 6 de maio de 2011

Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

Esquema da apresentação

Autoatendimento: impacto na qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da UFLA

1. Introdução

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (UFLA) vem enfrentando, nos últimos anos, desafios significativos relacionados à gestão de pessoal e à demanda crescente por serviços bibliotecários de qualidade. O aumento do número de usuários, aliado à redução do quadro de servidores em função de aposentadorias, motivou a busca por soluções tecnológicas que otimizem o atendimento sem comprometer a eficiência e a satisfação dos usuários. Neste contexto, o projeto de implantação do autoatendimento surge como uma resposta estratégica da instituição, alinhando-se às práticas contemporâneas de gestão de bibliotecas orientadas para a autonomia do usuário e o uso racional dos recursos disponíveis.

2. Objetivos e Justificativas

O principal objetivo do projeto foi disponibilizar recursos tecnológicos que permitissem aos usuários realizarem, de forma autônoma, o empréstimo de materiais bibliográficos. Essa medida visou não apenas melhorar a produtividade e a qualidade do serviço, mas também reduzir filas e ampliar a liberdade de acesso aos serviços da biblioteca. Dentre as justificativas apresentadas, destaca-se a necessidade de mitigar os impactos da diminuição do número de servidores, redistribuindo a força de trabalho para setores estratégicos como Processamento Técnico e Formação e Desenvolvimento do Acervo. A proposta também procurou modernizar a experiência do usuário, conferindo maior agilidade e autonomia no processo de empréstimo.

3. Metodologia

XI Encontro dos usuários da Rede Pergamum

De 3 e 6 de maio de 2011

Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

A implementação do autoatendimento iniciou-se pela nomeação de uma comissão responsável pela condução do projeto piloto. As etapas incluíram a preparação do equipamento (microcomputador com leitor de código de barras), instalação e configuração do software de autoempréstimo, testes com a comunidade interna, identificação e resolução de problemas no sistema, instalação definitiva do terminal em local estratégico na biblioteca e o monitoramento do fluxo de materiais emprestados por meio do terminal.

4. Infraestrutura e Equipamentos Utilizados

Para garantir a efetividade do projeto, foram utilizados equipamentos de baixo custo e fácil integração com o sistema Pergamum, já utilizado pela biblioteca. O terminal de autoatendimento consistia em um computador com leitor de código de barras, acondicionado em móvel específico, inspirado nos modelos utilizados em caixas eletrônicos de bancos. Essa solução possibilitou a instalação de forma simples e rápida, aproveitando a infraestrutura existente e mantendo os padrões de segurança e usabilidade.

5. Estratégias de Divulgação

A adesão da comunidade acadêmica ao novo serviço exigiu uma estratégia de comunicação abrangente. Foram utilizados múltiplos canais, incluindo o site e o blog da biblioteca, redes sociais (Twitter e Facebook), TV indoor na entrada da Biblioteca Universitária (Ala I), além de convites, panfletos e apoio do sistema de comunicação institucional da UFLA (TV, rádio e site oficial). Os servidores do setor de circulação e empréstimo também desempenharam papel fundamental na orientação inicial dos usuários sobre o uso do terminal.

6. Análise dos Resultados

A avaliação da efetividade do projeto foi realizada por meio de questionários e entrevistas, os quais indicaram ampla aceitação por parte da comunidade acadêmica. Os dados estatísticos revelam que, apenas no mês de outubro de 2010, 46,2% dos empréstimos domiciliares foram realizados pelo terminal de autoatendimento. No período de outubro de 2010 a março de 2011, foram registrados 15.320 empréstimos, dos quais 27% ocorreram por meio do novo sistema. O terminal superou a média de empréstimos realizados individualmente por servidores, com um total de 4.115 operações, demonstrando sua eficácia e viabilidade como solução complementar ao atendimento presencial.

XI Encontro dos usuários da Rede Pergamum

De 3 e 6 de maio de 2011

Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

Além disso, a implantação do autoatendimento permitiu a redistribuição de dois servidores para setores que requeriam maior atenção, otimizando a gestão de pessoal e contribuindo para o equilíbrio das atividades internas.

7. Conclusão

O projeto de autoatendimento na Biblioteca da UFLA demonstrou ser uma solução eficiente, de baixo custo e fácil instalação, promovendo maior liberdade e satisfação dos usuários. A integração com o sistema Pergamum, aliado ao bom planejamento e execução da proposta, foi fundamental para os resultados positivos obtidos. A iniciativa se alinha às diretrizes de modernização da gestão bibliotecária, promovendo a autonomia do usuário e o uso estratégico dos recursos humanos.

8. Ações Futuras e Recomendações

Como desdobramento do projeto, recomenda-se a aquisição de novas estações de autoatendimento próximas ao acervo de empréstimo domiciliar, a remodelação do layout da Ala I da biblioteca para facilitar o acesso aos terminais, a avaliação periódica da funcionalidade do sistema e da satisfação dos usuários, bem como a implementação de melhorias contínuas no software. Tais medidas visam consolidar o autoatendimento como parte integrante da política de gestão da biblioteca, ampliando sua capacidade de atendimento e reforçando seu compromisso com a qualidade e a inovação nos serviços prestados.