

## Serviço de Atendimento OnLine

Com o objectivo de oferecer novos produtos e serviços e facilitar o acesso à informação, a Biblioteca Municipal Ferreira de Castro disponibilizou, desde o dia 14 de Dezembro de 2011, um novo serviço: o Serviço de Atendimento OnLine.

Este serviço foi concebido com o objectivo de esclarecer dúvidas e dar respostas a todos em tempo real e disponibiliza um atendimento virtual durante o horário de funcionamento da biblioteca.

O novo sistema de atendimento permitirá aos utilizadores ter mais um canal de comunicação com este serviço público, para além de proporcionar a troca de informações ou o esclarecimento de dúvidas instantâneo relativamente aos serviços existentes.

Consiste no atendimento online através do site desta instituição, não havendo necessidade de aguardar uma resposta de um email ou efectuar uma chamada telefónica. Não é necessário instalar nenhum software, bastando aceder ao site da biblioteca municipal, e caso o ícone apareça online, clicar para falar em tempo real. Abre-se uma janela e, após preenchimento do nome, é formulada a pergunta e dá-se início à conversa. A pergunta aparecerá no painel superior, seguida de uma resposta da equipa da biblioteca. Caso o serviço não esteja disponível, será enviada a resposta posteriormente, através do email fornecido pelo utilizador do serviço.

Até ao final do mês de Dezembro o serviço estará em período experimental directo com os seus utilizadores, de modo a validar opções técnicas e normas de funcionamento, com vista a atingir a melhor eficácia nos objectivos definidos.

A implementação de um serviço de atendimento online em tempo real é um desafio enriquecedor e evidencia uma mudança na postura da Biblioteca Municipal Ferreira de Castro, assente nova forma de pensar e de construir a comunicação com os outros, ao mesmo tempo em que exige maior capacidade da equipa e estabelece um parâmetro cada vez mais alto na excelência e na qualidade do atendimento.

