
A BIBLIOTECA AUMENTANDO A EMPREGABILIDADE: a concepção de um serviço de orientação profissional

THE LIBRARY INCREASING EMPLOYABILITY: the design of a professional guidance service

**Débora Maria Russiano Pereira (1), Igor Yure Ramos Matos (2), Ana Paula Antunes (3),
Jordan Paulesky Juliani (4)**

(1) Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil, debora.mrp@edu.udesc.br.

(2) igoryure.rm@gmail.com. (3) ana.antunes@edu.udesc.br. (4) jordan.juliani@udesc.br.



Resumo

Este estudo apresenta a proposta de um serviço de referência virtual denominado Serviço de Orientação Profissional (SOP), que foi concebido para bibliotecas públicas com o objetivo de oferecer capacitação e orientação profissional para a comunidade de usuários. A principal motivação para essa proposta decorre do aumento do número de desempregados no Brasil, e dos objetivos estabelecidos na agenda IFLA 2030, com destaque para a necessidade de a biblioteca desenvolver inovações e serviços com vistas à erradicação da pobreza e promoção do acesso ao conhecimento. A inovação aqui proposta é ampliar o serviço de referência para atender a pessoas que precisam de uma vaga de emprego e capacitação, utilizando-se, assim, de informação utilitária. A metodologia consiste em um estudo de caso exploratório com abordagem qualitativa de maneira empírica. Foi desenvolvido um protótipo funcional por meio de uma plataforma de *software* livre como forma de demonstrar a aplicabilidade da proposta. Concluiu-se pela sua viabilidade, uma vez que, para ser operacionalizado, o projeto pode contar com recursos tecnológicos gratuitos disponíveis na internet e com a força de voluntariados. Portanto, é apresentado como novo tipo de serviço que pode ser executado nas bibliotecas brasileiras, de modo a atrair novos usuários.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas; Serviço de Referência Virtual; Protótipo; Emprego; Empregabilidade.

Abstract

This study presents the proposal for a virtual reference service entitled "Professional Guidance Service", which was designed for public libraries with the aim of offering training and professional guidance to the

patrons. The main motivation for this proposal stems from the increase of unemployed amount in Brazil, and from the goals prescribed in the IFLA 2030 agenda, with emphasis on the library needs of innovations and services development with a view to eradicating poverty and promoting knowledge access. The innovation proposed in this paper is focused on expanding the reference service to support people who is looking for a job vacancy and training, thus using information utilitarian. The methodology approach consists of an exploratory case study with an empirical qualitative. A functional prototype was developed based on an opensource software platform as a way to demonstrate the applicability of the proposal. It was concluded for its viability, since, to be run, the project could count on opensource technology. Therefore, it is presented as a new service that could be performed in Brazilian libraries, in order to engage new patrons.

Keywords: Public Libraries; Virtual Reference Service; Prototype; Job. Employability.

1 Introdução

Em 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) lançou a Agenda 2030, um documento que abrange 17 objetivos de desenvolvimento sustentável, no qual as bibliotecas têm papel fundamental. No objetivo oito “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos”, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) escreve que o “acesso público às tecnologias de informação e os treinamentos em bibliotecas permitem que as pessoas se candidatem aos empregos. A equipe capacitada da biblioteca pode ajudar as pessoas com os formulários *on-line*, escrever matérias de apoio e encontrar o emprego apropriado” (IFLA 2016 p. 11). Nesse contexto, as bibliotecas públicas, em razão de sua função social, têm um papel essencial.

No entanto, apesar do acesso facilitado às tecnologias, o Brasil passa por um momento delicado no que se refere à empregabilidade, em decorrência da pandemia de COVID-19, que submeteu a população a entrar em uma quarentena obrigatória no país após a segunda quinzena de março, resultando no fechamento de muitos postos de trabalho. Desde então, segundo Alvarenga (2020) o número de desempregados, subocupados e desalentados aumentou. Números recentes, de agosto de 2020, demonstraram que o desemprego no Brasil está na faixa dos 13,3%, batendo recorde na série histórica, o que significa uma perda de 8,9 milhões de postos de trabalho em apenas três meses. Pelo fato de a COVID-19 ser uma doença altamente transmissível, é preciso que as bibliotecas públicas, se reinventem para que possam atingir seus objetivos de fornecer conteúdos informacionais aos seus usuários, ou seja, a “fornecer informações básicas para uma

aprendizagem contínua” (IFLA 1994 p. 1), de modo a oferecer produtos e serviços com vistas a melhorar a qualidade de vida das pessoas, por meio da leitura ou de informações relevantes.

Diante desse cenário, uma das necessidades dos brasileiros é a recolocação profissional. O trabalho realizado na *New York Public Library’s Riverside* (NYPL), uma biblioteca pública estadunidense, serviu de inspiração para repensar as bibliotecas brasileiras. A NYPL oferece serviços de orientação profissional, inclusive com empréstimos de roupas a pessoas que não têm condições de comprá-las para realizar entrevistas e participar de seleções de emprego, bem como outros eventos. Assim, percebendo que as bibliotecas públicas brasileiras podem prestar serviços semelhantes sobre orientação profissional este artigo tem por objetivo apresentar, para bibliotecas brasileiras, o protótipo de um serviço de referência virtual, utilizando o conceito de informação utilitária.

2 O serviço de referência e seu papel na empregabilidade

A expressão Serviço de Referência (SR) surgiu pela primeira vez em 1876, cunhada por Samuel Green em 5 de outubro daquele ano na *Centennial Conference of Librarians*, evento em que a *American Library Association* (ALA) teve origem. Em sua declaração, Green defendeu uma aproximação entre o bibliotecário e seu leitor, com a intenção de auxiliá-los em suas demandas de informação de forma personalizada (Grogan 1995). A iniciativa de Green e seu consequente sucesso fez com que se ela espalhasse por todos os tipos de bibliotecas norte-americanas, sendo incluídas, em seguida, no *hall* de serviços de biblioteca do continente europeu (Santa Anna et al. 2019).

De acordo com Margaret Hutchins (qtd. in Lima e Araújo 2020), o Serviço de Referência é definido como: “assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível”.

Figueiredo (1992) afirma que um dos cerne do serviço, que surgiu sem qualquer estudo prévio nem métodos e planejamento, é a resposta imediata do profissional ao usuário, buscando a assistência ao consulente. Para Grogan (1995 p. 50), a expressão “aplica-se à assistência prestada

ao usuário que necessita de informação”; cabe pontuar que uma parcela crescente desses usuários não depende somente de livros. Accart (2012) define o ato como sendo atualmente mais amplo, com serviços e competências que forneçam a determinado público uma resposta a uma pergunta, e também apresenta a definição de Paul Otlet, de 1934, em que ele já previa os serviços de referência virtuais – com a presença de telas de computadores para atendimentos via telefone.

2.1 Serviço de Referência Virtual

Com o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação surgiu naturalmente o que modernamente é chamado de Serviço de Referência Virtual (SRV), definido “como um serviço de referência iniciado em um contexto eletrônico, usualmente em tempo real, no qual os usuários utilizam recursos tecnológicos para se comunicar com os profissionais de referência, sem estar fisicamente presentes” (Damian 2017 p. 222). Essa mudança de modelo de atendimento interfere na função do bibliotecário, visto que

A função do profissional de referência evolui. A tecnologia lhe oferece os meios para manter contato personalizado com o usuário e valorizar as coleções das quais é divulgador. O sucesso atual dos serviços de referência virtuais deve-se, salvo a simplicidade de acesso para o usuário, à personalização do serviço que encontra uma nova dimensão nas redes virtuais de informação (Accart 2012 p. 164)

O SRV adota características do Serviço de Referência tradicional. Alves e Vidotti (2006 p. 5) o dividem da mesma forma que o predecessor, ou seja, em cinco linhas de atuação: 1) “serviço de referência propriamente dito” (interação entre usuário e bibliotecário); 2) “educação do usuário” (indicação de serviços e disponibilização de materiais e treinamentos, além de visitas virtuais e *Frequently Asked Questions* (FAQs)); 3) “alerta e disseminação da informação” (preocupação com a atualização do usuário); 4) “comunicação visual e divulgação da biblioteca” (por meio da adoção de arquitetura da informação nos portais de bibliotecas); e 5) “administração e supervisão do setor de referência”. Nessa direção, o projeto por ora desenvolvido pode ser ofertado como um novo serviço de capacitação, similar aos inúmeros já oferecidos nas bibliotecas, como os voltados ao uso de normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), de bases de dados e de gerenciadores bibliográficos. Porém, agora o que se ensinaria ao usuário é se capacitar e se qualificar para obter uma vaga de emprego. Assim, a biblioteca pública, por intermédio das ferramentas digitais, possibilitaria um serviço diferenciado e adaptados às suas necessidades. Para

Lima e Araújo (2020 p. 2 grifo nosso), as “atividades desenvolvidas pela biblioteca são importantes para a disseminação da informação no que se refere à educação do usuário para que utilize corretamente os recursos informacionais, o que possibilita o desenvolvimento deles nos contextos escolar, acadêmico e profissional”.

2.2 Informação utilitária

Além do conceito de SR e SRV, no protótipo apresentado se encaixa a concepção de “informação utilitária”. Também chamado de “informação para a comunidade”, o serviço surgiu nas décadas de 1960 e 1970 nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha. Segundo Campello (1998, p. 35, grifo nosso), o conceito

esteve sempre ligado à ideia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação. Foi chamada por alguns autores de informação para a sobrevivência, uma vez que são consideradas as mais importantes e básicas para esses usuários, auxiliando-os a resolverem situações problemáticas, tais como: **identificar oportunidades de emprego**, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outras. (Campello 1998 p. 35 grifo nosso)

Atualmente, podemos defini-lo como um serviço que é necessário para todas as camadas da sociedade, pois é necessário “para suprir uma necessidade informacional de ordem prática” (Vieira 2011). Conforme enfatizado por Santa Anna et al. (2015), a informação utilitária deveria fazer parte dos serviços oferecidos por todas as bibliotecas públicas, como forma de democratizar o acesso à informação – que vem a ser o ideal de disponibilizá-la para todas as classes sociais, já que se trata de informações de natureza prática e voltadas ao dia a dia. O conceito de informação utilitária é definido por:

Informação para a comunidade, informação pública, informação para a cidadania, informação utilitária, em epítome a palavra “sobrevivência”, em um sentido crédulo esta palavra evidencia a função prática da informação voltada ao intento de solucionar ou prevenir algum problema do cidadão contribuindo para a sua sobrevivência em sociedade. (Monteiro e Silva 2014 p. 61)

Em relação ao tipo de material oferecido por esse serviço, os autores consultados para a elaboração do protótipo (Santa Anna et al. 2015; Monteiro e Silva 2014; Silva e Silva 2013; Vieira 2011) os definem como materiais de utilidade pública, tais como informações sobre cultura e lazer, saúde, telefones úteis e assuntos relacionados ao trabalho (orientação para preenchimento de

currículos, cursos de capacitação, eventos de qualificação, oportunidades de emprego, entre outros). Desse modo, temos um ponto de encontro entre o SR e a informação para a comunidade: ambos são exemplos de serviços que podem ser oferecidos por bibliotecas (especialmente públicas) e que, apesar de diferentes em sua concepção, poderiam ser unificados em um só espaço físico – ou virtual, conforme o protótipo desenvolvido. O papel do profissional da informação aqui é fundamental: ao atuar como mediador entre a informação desejada e o usuário, auxilia este na conquista de seu objetivo-fim, que é a obtenção da informação necessária para melhorar sua vida profissional. Vale ressaltar que esse conceito ainda é pouco explorado pela Ciência da Informação, conforme nos informa Silva e Silva (2013).

2.3 O papel da biblioteca pública na empregabilidade

Em meados de 2016, a bibliotecária Michelle Lee, da New York Public Library's Riverside, apresentou um projeto para o *Innovation Project*, da própria instituição, que objetivava a criação de um serviço de empréstimos de objetos como roupas e acessórios, além de palestras, para jovens adultos à procura de um emprego. Segundo ela, essa ideia a ocorreu após uma palestra ministrada por ela na instituição, em que uma das assistentes relatou que estava à procura de um emprego, porém, não tinha vestimenta adequada para as entrevistas (Goméz 2018). Após a aprovação do projeto, a instituição passou a oferecer, além de palestras voltadas à busca por ocupação, o empréstimo de materiais como bolsas, acessórios e gravatas, bastando o usuário apresentar o cartão da biblioteca sem multas, ou com multas abaixo de 15 dólares.

É importante destacar que o *Innovation Project* é uma iniciativa da própria instituição, voltada ao financiamento de ideias criativas oriundas de seus funcionários para aplicação nas 88 bibliotecas públicas do sistema e nas quatro bibliotecas de pesquisa (*Charles H. Revson Foundation Education*). Atualmente, após a implantação do serviço, a iniciativa recebe doações de empresas e fundações parceiras, que auxiliam com a doação do acervo e também com palestras.

Nesse caso, pode-se enquadrar esse trabalho tanto como um serviço de referência virtual quanto um serviço de informação utilitária, pois o bibliotecário auxilia o usuário na busca por seu objetivo, ou seja, um emprego. Damian (2017 p. 221) discorre sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação nesse tipo de atendimento, uma vez que “existe uma série de recursos

que podem ser explorados em benefício [...] dos usuários do serviço de referência que interagem por meio dessa tecnologia”. Assim, por meio da utilização de recursos disponíveis na internet, sem custos aos usuários, é possível oferecer um serviço de qualidade em bibliotecas voltado à formação e atualização profissional, com cursos, palestras e *e-books*.

Nunes e Spudeit (2017), em pesquisa realizada com bibliotecários e funcionários das bibliotecas públicas no município de Florianópolis, evidenciaram nos resultados que os entrevistados acreditavam na possibilidade de serem desenvolvidas atividades que auxiliariam pessoas em busca de emprego. Ou seja, como igualmente observado na NYPL, os profissionais brasileiros também percebem que esta é uma necessidade que pode ser sanada pela biblioteca pública. Já Santos e Soares (2019), em pesquisa realizada na Biblioteca Pública Municipal Cial Brito, em Nova Iguaçu (RJ), também mostraram que é possível que a biblioteca ofereça serviços especializados em empregabilidade, movimentando-se entre os serviços voltados para essa área – como cadastros de currículos e oferecimento de cursos de educação continuada. Os autores também ressaltam que, nesse momento, a

biblioteca pública poderá ser um local de atendimento do coletivo às necessidades e demandas por informação para possibilitar a competência em informação dos usuários. Nesta sociedade individualizada, é fundamental a pessoa ter acesso à informação e ao conhecimento. Não apenas o conhecimento didático, mas também um conhecimento utilitário para a sua sobrevivência (Santos e Soares 2019, p. 41).

Em vista disso, pode-se concluir que a biblioteca pública pode – e deve – procurar contribuir, por meio de seus serviços de referência, de referência virtual ou de informação utilitária, com o público que necessita de inserção ou atualização no mercado de trabalho, colaborando assim para a melhora de condições de vida da comunidade em que se encontra.

3 Procedimentos metodológicos

Este é um estudo de caso exploratório com abordagem qualitativa de maneira empírica. Por meio da abordagem qualitativa, observou-se serviços de orientação profissional prestados em bibliotecas inovadoras guiadas pela agenda IFLA 2030 que poderiam ser agregados às bibliotecas brasileiras de modo a atrair mais usuários. A abordagem exploratória, conforme Severino (2017,

p. 68), busca apenas levantar informações sobre determinado objeto, para delimitar um campo de trabalho por meio do mapeamento das condições de manifestação desse objeto.

De maneira empírica, antes da execução do protótipo, realizou-se um planejamento com definições importantes, como escopo, objetivos, formas de entrega do serviço e tecnologias possíveis de serem empregadas. A proposta foi realizada e executada por bibliotecários com experiência em atendimento em bibliotecas universitárias. Assim, durante a realização do projeto, investigou-se sobre tecnologias de *software* livre para criação de sites dinâmicos, e *plugins* (funcionalidades adicionais) possíveis de serem utilizados, objetivando tornar o serviço interativo, desenhou-se os fluxos de trabalho para a operacionalização do serviço, e pensou-se em quais materiais informacionais seriam interessantes de oferecer aos usuários; optou-se por vídeos, *e-books*, cursos e outros materiais considerados relevantes.

Desse modo, o formato virtual do serviço, oferecido por intermédio de um *site* e de ações síncronas e assíncronas, vem ao encontro da atual necessidade de distanciamento social em decorrência da pandemia de COVID-19, uma vez que os usuários não necessitam se locomover até a biblioteca para desfrutar dos serviços oferecidos pelas instituições, por seus profissionais e seus voluntários.

4 Apresentação da proposta

O protótipo foi executado com o propósito de ser um local de referência especializada em mercado de trabalho para cidadãos comuns, de modo a atender as demandas locais de usuários da biblioteca onde o serviço fosse implementado. Sendo assim, foi idealizado conforme as especificações a seguir.

4.1 A plataforma

O protótipo foi desenvolvido em formato de *site*, por meio da plataforma Wordpress, cuja instalação se deu em um servidor específico para esse fim, na nuvem computacional da AWS (Amazon Web Services), sem custo, pelo período de doze meses. Nessa plataforma, *plugins* foram instalados para que o site do protótipo pudesse ser customizado com o objetivo de atender à ideia

de serviço de referência virtual. É útil ressaltar que os pesquisadores tentaram realizar esse procedimento por meio da plataforma Wordpress *on-line*, porém, como dessa maneira os *plugins* deveriam ser comprados, decidiu-se por instalá-la em um servidor para que os *plugins* pudessem ser utilizados gratuitamente, com o devido suporte de um professor-pesquisador da área de tecnologia.

A plataforma digital é classificada como um Sistema de Gestão de Conteúdos (ou *Content Management System – CMS*), que possibilita ao responsável pelo *site* criar e gerenciar conteúdos de modo simples e intuitivo. Por essa razão, é uma das plataformas mais utilizadas em todo o mundo para esse fim (Souza 2020) e a escolhida, portanto, para o desenvolvimento do protótipo. Seu funcionamento é feito por meio do uso de *plugins* (ou “extensões”), ferramentas adicionais que possibilitam o gerenciamento de diversas funções, como serviço de *chat*, integração de vídeos, integração de plataformas de videoconferência, entre outros. No protótipo apresentado, foram utilizadas extensões com as seguintes funcionalidades: proteção AntiSpam, sistema de reservas (para reservas de horários com profissionais), serviço de *chat*, serviço de *newsletter*, sistema para videoconferências, formulário de contato e incorporação de vídeos. Decidiu-se por se manter um visual limpo e intuitivo, para fácil acesso às informações disponibilizadas (inclusive para *smartphones*), e com poucos contrastes de nuances, de modo a atender aos usuários com algum tipo de dificuldade física (visual) ou operacional (uso de rede 3G, por exemplo).

4.2 Serviços oferecidos no protótipo

Os serviços oferecidos consistem na divulgação de cursos *on-line* de algumas instituições, vídeos sobre seleção e entrevista de empregos, *e-books* que possam auxiliar na capacitação e formação profissional. Na organização desse material, utilizou-se da experiência e de conhecimentos dos bibliotecários da equipe, adaptados aos critérios de Vergueiro (2010) para que os materiais tivessem qualidade. Como o autor trabalha predominantemente com critérios de seleção de materiais físicos para as bibliotecas, a adaptação torna-se necessária. Além disso, é considerada válida para ser aplicada a este trabalho, visto ser necessária a utilização de critérios de seleção voltados aos materiais digitais, que atualmente encontram-se em alta demanda – nesse caso, a seleção de materiais digitais como *e-books*, cursos e vídeos – mesmo que estes não sejam

abordados nos critérios de seleção e aquisição pela literatura biblioteconômica – por exemplo, os vídeos da plataforma do *YouTube*, e os cursos EAD de qualificação e capacitação profissional.

Quadro 1– Critérios para seleção do conteúdo dos documentos e informações na página do protótipo

Autoridade	Validação de qualidade por intermédio da reputação do autor/instituição responsável pelos vídeos, <i>e-books</i> e cursos.
Precisão	Informação veiculada pelo documento exata, rigorosa e correta – informações científicas, sem erros e sem <i>fake news</i> .
Imparcialidade	Assunto apresentado de maneira justa e sem preconceitos – as informações do conteúdo da página não podem ser tendenciosas nem incorrer em pré-julgamentos, preconceitos e estereótipos.
Atualidade	Informação atual - não pode ser uma informação já ultrapassada.
Cobertura/tratamento	A forma como o assunto é tratado.
Idioma	A língua do conteúdo (língua oficial do país ou outras línguas com muitos falantes).

Fonte: adaptado de Vergueiro (2010)

O protótipo possui as seguintes páginas: a) Quem somos; b) Quer ser um voluntário?; c) Contato; d) Precisa de auxílio?; e) e-books; f) Cursos; g) Encontros e palestras; h) Vídeos; i) Modelos de Currículo; j) Redes Sociais; k) Newsletter; l) Calendário.

a) Quem somos – A página Quem somos contém uma breve contextualização do projeto, a justificativa de sua implantação, bem como apresenta a equipe responsável pelo desenvolvimento do site/protótipo.

Figura 1 - Página “Quem somos” do protótipo



Fonte: elaborado pelos autores 2020.

b) Quer ser um voluntário? – o foco desta página “Quer ser um voluntário?” (Figura 2) está no cadastro de pessoas interessadas em prestar trabalho voluntário no projeto. Pensou-se como público-alvo profissionais qualificados e com experiência na área de seleção de pessoas, como psicólogos, analistas de Recursos Humanos, fonoaudiólogos, ou seja, um corpo multidisciplinar para fortalecer o projeto e dar maior suporte aos usuários desse serviço. Como bonificação, esses voluntários recebem certificado de horas de extensão e participação, para que haja algum tipo de compensação das atividades prestadas.

Figura 2 – Página “Quer ser um voluntário?” do protótipo

Fonte: elaborado pelos autores 2020.

c) Contato - A página de *Contato* (Figura 3) disponibiliza o endereço, o *e-mail*, as redes sociais e o endereço físico dos responsáveis pelo protótipo.

Figura 3 – Página de “Contato” do protótipo

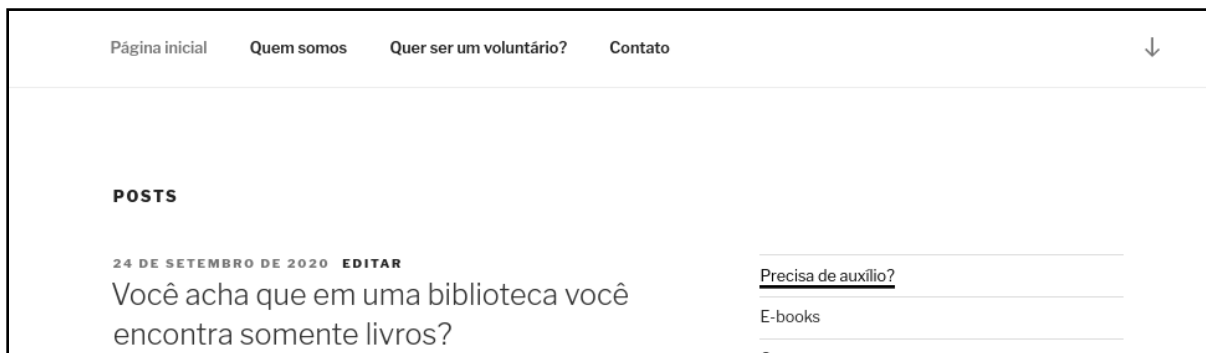
Fonte: elaborado pelos autores 2020.

d) Precisa de auxílio? – Para registrar as necessidades dos usuários e atendê-los de maneira personalizada, há a página Precisa de auxílio? Nela, os usuários realizam um cadastro preenchendo

“nome”, “endereço de *e-mail*”, “nível de formação: ensino médio, superior incompleto ou completo ou pós-graduado” e “quais seus objetivos”.

Esse serviço foi pensado para atender àqueles usuários que precisam de um contato mais personalizado e uma orientação individual (a entrevista de referência tradicional prestada em bibliotecas), de modo a responder às dúvidas que não foram contempladas nos vídeos e cursos disponíveis na plataforma do protótipo. Porém, o atendimento agora é realizado por profissionais voluntários especializados em mercado de trabalho e recolocação profissional. Assim sendo, um bibliotecário da equipe da plataforma/serviço faz a mediação entre os profissionais voluntários – por exemplo, psicólogos, gestores de RH – e esses usuários que precisam de atendimento individual/personalizado, ou seja, de auxílio. Portanto, o bibliotecário gestor do serviço/plataforma atua como mediador desse serviço de referência virtual.

Figura 4 – página “precisa de auxílio?” do protótipo



Fonte: elaborado pelos autores, 2020.

e) *E-books* – Nesta página foram disponibilizados *e-books* em acesso aberto com alguma das licenças *Creative Commons*. Na seleção dos *e-books*, buscou-se verificar a autoridade do autor/editor ou instituição de publicação e, no critério “assunto”, os que abordavam temas relacionados ao trabalho ou que colaboravam com a qualificação e capacitação do trabalhador.

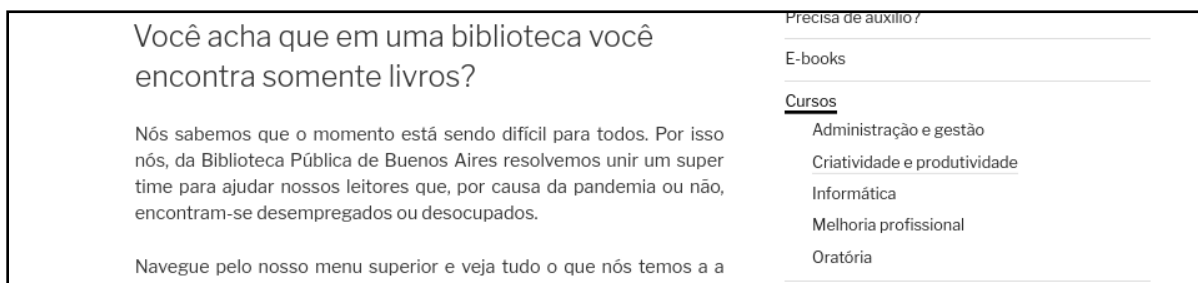
Figura 5 - Página “E-books” do protótipo



Fonte: elaborado pelos autores, 2020.

f) Cursos – Considerou-se, na página Cursos, as instituições que os integrantes da equipe conheciam e que disponibilizam cursos EaD gratuitos para formação e qualificação profissional. As instituições foram selecionadas pelo critério “autoridade”, por exemplo, Instituto Legislativo Brasileiro (ILB) do Senado Federal; Saber virtual do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE); Instituto Euvaldo Lodi (IEL), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Na página, os cursos foram divididos por temas: a) Administração e gestão; b) Criatividade e produtividade; c) Informática; d) Melhoria profissional e oratória. Ao clicar no *link* do curso almejado, o usuário é remetido à página principal do curso, disposta no *site* da instituição que o oferece.

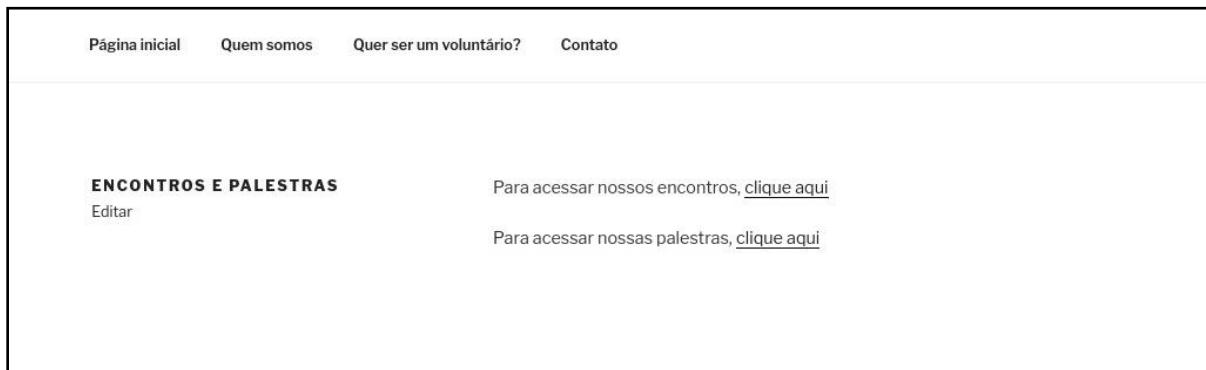
Figura 6 - Página “Cursos” do protótipo



Fonte: elaborado pelos autores, 2020.

g) Encontros e palestras – Na seção Encontros e palestras, há duas opções: (1) Encontros individuais com um orientador voluntário, em formato de reunião; e (2) Palestras em forma de transmissão de *lives*, com muitas pessoas e em formato de evento *on-line*. Ambas utilizam a ferramenta Google Meet (plataforma escolhida para realização desses eventos). Os encontros se assemelham a uma reunião para troca de experiências e “tira-dúvidas”, com o propósito de auxiliar as pessoas que buscam um emprego. Por exemplo: uma reunião com um psicólogo ou analista de Recursos Humanos para orientar as pessoas a como se comportar em uma dinâmica de grupo ou a como escrever um currículo, entre outros temas de que a pessoa tenha mais dificuldade na hora de buscar um novo emprego.

Figura 7 – Encontros e palestras



Fonte: elaborado pelos autores, 2020.

h) Vídeos – Optou-se por buscar vídeos disponíveis na plataforma YouTube, por esta ser a mais conhecida e utilizada entre os brasileiros quando se trata da procura por conteúdo em formato de gravação de imagens em movimento. Esses conteúdos foram selecionados e divididos em três assuntos: 1) Como preparar um currículo; 2) Como se preparar para uma entrevista de emprego; 3) Como se comportar em uma entrevista de emprego.

Houve certa dificuldade em selecionar esse tipo de material por causa do grande número de vídeos na plataforma. Para tanto, os critérios de “autoridade” e “precisão” foram considerados como importantes para definir o que colocar na página do protótipo, em razão de esse assunto remeter a muitos *youtubers* e *coachings* que divulgam materiais/conteúdos/informações sem nenhum rigor ou conhecimento profissional da área nessa plataforma. Nesse sentido, para selecionar os vídeos mais pertinentes ao tema, os passos foram: (a) localizar o conteúdo na

plataforma; (b) assistir na íntegra; (c) verificar o currículo do apresentador, sua formação e autoridade na área. Como resultado, foram selecionados vídeos de: (1) uma psicóloga que apresenta um quadro/reportagem semanal em um telejornal regional sobre os temas *trabalho e entrevista de emprego*; e (2) um programa de televisão transmitido nacionalmente e que estava disponível na plataforma do YouTube.

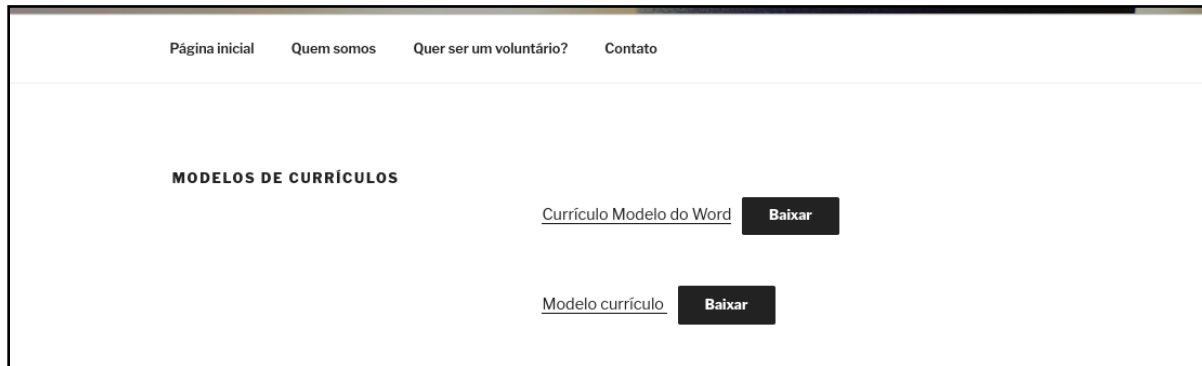
Figura 8 – Página “Vídeos” do protótipo



Fonte: elaborado pelos autores, 2020.

i) Modelos de Currículo – Na seção Modelos de Currículo, modelos de currículo em formato .DOC foram disponibilizados para *download* com o objetivo de auxiliar os usuários na confecção desse documento. Percebeu-se, durante a criação da plataforma, o alerta dos psicólogos quanto à existência de erros muito frequentes na confecção de currículos, visto que, desde a elaboração desse documento, o candidato já está sendo avaliado. Logo, esses modelos prontos servem para evitar que os usuários cometam erros que possam vir a eliminá-los da seleção de emprego, bem como são mais um produto para integrar e potencializar o uso da ferramenta com vistas a agregar valor a esse serviço de referência virtual.

Figura 9 – Página “Modelos de currículo” do protótipo

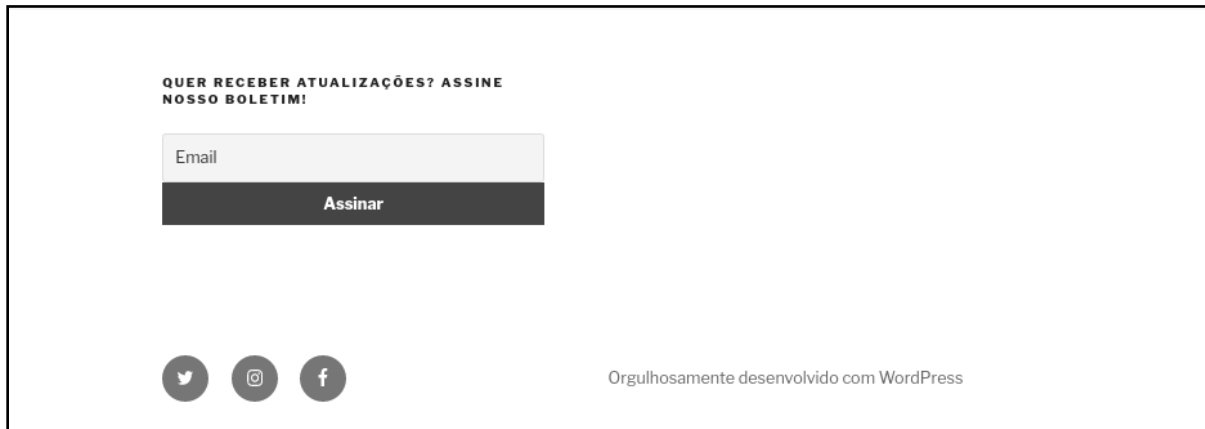


Fonte: elaborado pelos autores 2020.

j) Redes sociais – Perfis nas redes Twitter, Facebook e Instagram foram criados para esse protótipo. Atualmente, as unidades de informação precisam disseminar seus produtos e serviços por meio dessas mídias, pois estas constituem uma importante ferramenta de comunicação por alcançarem um grande público, ou seja, usuários em potencial. Assim, como estratégia de *marketing*, é necessário manter essas redes sociais sempre atualizadas com informações pertinentes, evitando publicar questões impróprias e/ou que gerem atritos e conflitos entre os usuários. Isso quer dizer que as redes sociais de bibliotecas devem ser um espaço interessante, com boas postagens e alimentadas com frequência definida, bem como devem apresentar um plano de gestão.

k) Newsletter - O campo de cadastramento de *newsletter* oferece ao usuário a opção de fornecer seu *e-mail* para receber um boletim com novidades sobre serviços, cursos, palestras organizadas pela página e demais informações pertinentes e relevantes. Trata-se de um boletim de disseminação seletiva de informações.

Figura 10 – Rodapé com newsletter e links para as mídias sociais



Fonte: elaborado pelos autores 2020.

1) Calendário – Nessa página do protótipo, pode-se efetuar o agendamento de dias e horários de atendimento individual pelo usuário. Ao clicar na data e informar o *e-mail*, a equipe da biblioteca verifica a possibilidade de horários e se o serviço estará disponível, entrando em contato com o usuário em seguida para confirmação.

Portanto, este protótipo é uma sugestão de como as bibliotecas atenderem aos usuários em momentos que não poderão fazer atendimentos presenciais, como é o caso em tempo de pandemia. E principalmente de inovar seus serviços com um novo tipo de Serviço de Referência, aproximando e atraindo mais usuários em potencial e não usuários de seus serviços e principalmente com um assunto de relevância social tão importante e necessário como uma orientação profissional. E outra característica é que conseguirão realizar serviços e atendimentos on-line, necessários para a existência e inovações das bibliotecas na era tecnológica.

5 Considerações finais

A agenda IFLA 2030 trabalha para que haja a inovação das bibliotecas e a participação destas nos temas da atualidade como sustentabilidade, aquecimento global, preservação do meio ambiente, erradicação da pobreza, acesso ao conhecimento e promoção do acesso tecnológico, entre outros, o que transforma a biblioteca pública em espaço dinâmico, versátil, acolhedor,

multicultural, de conhecimento e resistência em que todos os seus usuários devem ser atendidos com igualdade, fraternidade e respeito.

Alinhado ao objetivo oito da agenda IFLA 2030, este artigo propôs um serviço de referência virtual voltado às bibliotecas públicas brasileiras para auxílio e capacitação de pessoas. O desemprego em 2020 atingiu muitos brasileiros em decorrência da crise ocasionada pela pandemia de COVID-19, portanto, esta é uma oportunidade para as bibliotecas contribuírem com a sociedade por meio do auxílio à reinserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Esta proposta utilizou-se de uma plataforma de *software* livre, que precisou ser instalada em um servidor para que os *plugins* fossem utilizados de forma gratuita. Sendo a plataforma Wordpress uma ferramenta intuitiva, ou seja, de fácil utilização, o serviço proposto mostrou-se uma alternativa de alto alcance e baixo custo, sem a necessidade de pessoal especializado em Tecnologias da Informação, de modo que pode ser mantido pelos próprios funcionários das bibliotecas. Existem, em contrapartida, outras plataformas em que as bibliotecas podem trabalhar e disponibilizar conteúdo semelhante.

O objetivo geral, portanto, foi apresentar às bibliotecas brasileiras um novo serviço de referência virtual sobre orientação profissional, com vistas a mostrar que as bibliotecas públicas podem inovar em suas ações adicionando um novo serviço virtual. Além de essa proposição se justificar em razão do momento que o país atravessa com a crise econômica e o aumento de desemprego, as bibliotecas em sua maioria estão fechadas ao público nesse período de pandemia e têm de prestar serviços de maneira remota. Como terceira justificativa, pode-se atrair para a biblioteca mais usuários que nunca a utilizaram, ou seja, não usuários ou usuários em potencial que podem tornar sua presença frequente.

Além disso, buscou-se manifestar que as bibliotecas podem realizar mais esse trabalho de referência de modo a servir cada vez mais os usuários que precisam de informações sobre emprego, atendendo a uma demanda social que é a capacitação e recolocação profissional das pessoas. Assim, as bibliotecas públicas e comunitárias podem atrair usuários potenciais e não usuários.

Finalmente, deve-se destacar a importância do papel do bibliotecário no desenvolvimento do serviço proposto. Demanda-se uma postura inovadora, que envolve competências que transcendem aquelas empregadas nas bibliotecas físicas, visto que envolvem conhecimentos sobre empregabilidade e tecnologia, uma vez que o serviço pode ser compreendido como uma espécie

de “curadoria” voltada para a empregabilidade. Considerar as características da população já atendida por uma biblioteca pública nesse momento de pandemia pede ao bibliotecário habilidades que nem sempre são adquiridas nos cursos de graduação em biblioteconomia, mas sim no dia a dia da profissão por meio do atendimento à comunidade, tais como o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais, o “saber ouvir”, o conhecimento do contexto da empregabilidade, o do estabelecimento de redes de relacionamento com outros membros da comunidade (como empresas e organizações não governamentais) e a empatia, de modo a compreender os estados emocionais de seus interagentes. Além disso, ao bibliotecário caberá a missão de aprender sobre tecnologia, concluir capacitações relacionadas aos *softwares* voltados para a internet e até aos aplicativos de *design* gráfico para realmente conseguir desenvolver uma página que alcance a encontrabilidade, a acessibilidade e a atratividade. É possível, dessa maneira, promover inovação na biblioteca mesmo com poucos recursos, desde que o bibliotecário se aproprie de conhecimentos para além dos biblioteconômicos.

Referências

- Accart, J. P. “*Serviço de referência: do presencial ao virtual*”. Briquet de Lemos Livros, 2012.
- Alvarenga, D. “Desemprego sobe para 13,3% em junho e país tem nova queda recorde no número de ocupados”. *G1 Globo*, 2020, <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/08/06/desemprego-sobe-para-133percent-em-junho-diz-ibge.ghtml>. Acessado 10 set. 2020.
- Alves, A. P. M. e Vidotti, S. A. B. G. “O serviço de referência e informação digital”. *Biblionline*, vol. 2, no. 2, 2006, <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16538>. Acessado 15 nov. 2020.
- Anna, J. S., et al. “Serviço de referência em unidades de informação: os resultados de pesquisa abordados em artigos de periódicos no Brasil”. *Anais do 28º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*: Vitória, FEBAB, 2019, <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/2348>. Acessado 05 nov. 2020.
- Anna, J. S., et al. “As bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da biblioteca pública do estado do Espírito Santo”. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, vol. 20, no. 2, 2015, pp. 211-224, <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/987/pdf>. Acessado 12 nov. 2020.
- Campello, B. S. “Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas”. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, vol. 22, no.1, 1998, pp. 35-46.

- Charles H. Revson Foundation Education. “Featured project: New York Public Library’s Innovation Project”. <http://revsonfoundation.org/projects/new-york-public-libraris-innovation-project/>. Acessado 09 nov. 2020.
- Damian, I. P. M. “Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias”. *TransInformação*, vol. 29, no. 3, 2017, pp. 221-232, <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v29n3/0103-3786-tinf-29-03-00221.pdf>. Acessado 05 nov. 2020.
- Figueiredo, N. M. *Serviços de referência e informação*. APB, 1992.
- Goméz, M. “Need a handbag or a tie to land your first job? borrow one with a library card”. *The New York Times*, 2018, <https://www.nytimes.com/2018/10/09/us/new-york-library-handbags-ties.html>. Acessado 05 nov. 2020.
- Grogan, D. “A prática do serviço de referência”. Briquet de Lemos / Livros, 1995.
- International Federation and Library Association and Institutions. “Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994”. 1994, <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acessado 13 nov. 2020.
- International Federation and Library Association and Institutions. “Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas”. 2016, <http://repositorio.febab.org.br/items/show/590>. Acessado 13 nov. 2020.
- Lima, G. M.C., e Araújo, C. A. A. “Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário”. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 16, 2020, pp. 1-23, <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336/1203>. Acessado 03 nov. 2020.
- Monteiro, S. A., e Silva, J. L. C. “Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias”. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, vol. 19, no. 1, 2014, pp. 61-68. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/918>. Acessado 10 nov. 2020.
- Nunes, G. G., e Spudeit, D. “A biblioteconomia social em foco: análise da função social das bibliotecas públicas de Florianópolis”. *Anais do 27º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*: Fortaleza, FEBAB, 2017, <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1675>. Acessado 10 nov. 2020.
- Santos, M. P., e Soares, J. R. L. “Quando a fila não anda: ações da biblioteca pública para inserção do usuário no mercado de trabalho”. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, vol. 15, no. esp. Melhores trabalhos CBBB, 2019, pp. 34-49, <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1362>. Acessado 13 nov. 2020.
- Severino, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. Cortez, 2017.

- Silva, J. L. C., e Silva, A. S. R. “A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações”. *Bibl. Esc. em Rev.*, vol. 1, no. 2, 2013, pp. 1-30, <https://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561#:~:text=Conclui%20que%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20da,leitura%2C%20pesquisa%20e%20servi%C3%A7os%20de>. Acessado 12 nov. 2020.
- Souza, I. História do WordPress: saiba como surgiu um dos maiores CMS do mundo”. 2020, <https://rockcontent.com/br/blog/historia-wordpress/>. Acessado 11 nov. 2020.
- Vergueiro, W. “Seleção de Materiais de Informação. Briquet de Lemos, 2010.
- Vieira, L. A. “Informação utilitária: definição, uso e perspectivas”. *Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e práticas*. Organizado por M. A. Moura. UFMG/PROEX, 2011, pp. 71-73, https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cultura/docs/10_Informacao_utilitaria_-_Leticia_A_Vieira.pdf. Acessado 11 nov. 2020.

Copyright: © 2021 Pereira, Débora Maria Russiano, et al. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Recived: 18/01/2021 Accepted: 28/10/2021