

RAFAELA CAROLINA DA SILVA

**Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido:
um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em
prol do desenvolvimento de comunidades**



Fundação de Amparo à Pesquisa
do Estado de São Paulo- Mestrado

RAFAELA CAROLINA DA SILVA

**Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido:
um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em
prol do desenvolvimento de comunidades**

Dissertação de Mestrado apresentada à banca de Defesa do Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação pela Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), câmpus de Marília.

Orientadora: Profa. Dra. Rosângela Formentini Caldas.

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Financiamento: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

Marília/SP
2017

Silva, Rafaela Carolina da.
S586g Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido: um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em prol do desenvolvimento de comunidades / Rafaela Carolina da Silva. – Marília, 2017.
288 f. ; 30 cm.

Orientadora: Rosângela Formentini Caldas.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, 2017.

Bibliografia: f. 173-186

Financiamento: FAPESP

1. Bibliotecas públicas - Avaliação. 2. Tecnologia da informação. 3. Bibliotecas - Planejamento. 4. Bibliotecas e comunidade. I. Título.

CDD 027.4

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO CONTEXTO HÍBRIDO:
UM ESTUDO COMPARATIVO DE BIBLIOTECAS HÍBRIDAS NO ÂMBITO
NACIONAL E INTERNACIONAL EM PROL DO DESENVOLVIMENTO DE
COMUNIDADES**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (Unesp), câmpus de Marília – como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Rosângela Formentini Caldas (orientadora)
Universidade Estadual Paulista (Unesp/Marília)

Profa. Dra. Marta Lígia Pomim Valentim (Membro)
Universidade Estadual Paulista (Unesp/Marília)

Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados (Membro)
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/Florianópolis)

Local: Faculdade de Filosofia e Ciências / Universidade Estadual Paulista – Câmpus de Marília.

Data: 09 de maio de 2017.

Dedico este trabalho à minha Rainha, minha mãe Neusa, fruto de dedicação, respeito, harmonia e amor – a peça-chave, a minha essência. Ao meu falecido pai que, lá do Céu, sei que sente orgulho de mim nesse momento. Ao meu segundo pai, Nielsen, por todo o apoio, amor, dedicação e carinho. Ao meu marido, Rubens, que esteve presente em toda a minha jornada acadêmica, desde a Graduação até aqui. À minha orientadora, mãe e amiga, Rosângela Caldas, por estar comigo nos momentos felizes, e não tão felizes assim, tanto na academia, quanto na vida pessoal. Vocês foram essenciais para que eu chegasse até aqui!

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à FAPESP por apoiar meu desenvolvimento acadêmico por meio da bolsa de Mestrado Fluxo Contínuo, processo número 2015/09749-0 e, posteriormente, me conceder a Bolsa BEPE, processo número 2016/10548-1, para estágio no exterior.

À minha orientadora, Profa. Dra. Rosângela Formentini Caldas que, desde a Graduação, trabalhou direta ou indiretamente comigo. Ao longo desse tempo, você se tornou não só uma amiga, mas uma mãe para mim. Obrigada pelas orientações todas as semanas, às vezes todos os dias, presencialmente, via *WhatsApp*, *Skype*, *e-mail* etc.

Obrigada, Batista, você é um grande amigo!

À Profa. Dra. Marta Lígia Pomim Valentim, por toda a ética e dedicação a nós, seus alunos. Obrigada também pelas disciplinas ministradas e por me propiciar fazer parte do Grupo de Pesquisa Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional (ICIO), grupo este que se tornou uma segunda família para mim.

Ao Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados, por se disponibilizar a participar, de outro Estado, tanto da minha banca de Qualificação quanto de Defesa. Suas contribuições foram essenciais para o crescimento e desenvolvimento da pesquisa.

Ao Professor Simon Burnett e ao Professor Charles Oppenheim, bem como à Universidade *Robert Gordon*, por acolherem minha pesquisa e acreditarem em mim! Essa experiência foi muito importante, porque poder viver de perto a realidade das bibliotecas híbridas no Reino Unido e aprofundar o meu conhecimento sobre o conceito de bibliotecas híbridas no desenvolvimento de suas comunidades foi essencial para o meu amadurecimento intelectual. Além disso, a oportunidade de conhecer novos lugares, além da América Latina, lugares maravilhosos que eu nunca imaginei visitar, e as amizades que ganhei na minha estadia são preciosos tesouros para a vida toda!

À Liv Jonassen, que apoiou minha escrita acadêmica em inglês, dando-me aulas presenciais e diretrizes *on-line*, além de emprestar-me materiais complementares.

Quero também agradecer a todas as instituições que me possibilitaram visitar suas bibliotecas, bem como aos seus bibliotecários, por me receberem tão bem, dispostos a serem entrevistados por mim ou a responder a meus questionários, assim como por me proporcionarem observar de perto a realidade de suas bibliotecas. Obrigada à: Biblioteca de

São Paulo; Biblioteca Parque Villa-Lobos; Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social; Biblioteca Nacional de Brasília; Biblioteca Central da Universidade Nacional de Brasília; Robert Gordon University; University of Edinburgh; University of Aberdeen; Central Library of Dundee; Central Library of Aberdeen; e Liverpool Hope University.

Aos professores e colegas da Linha de Pesquisa Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Agradeço a Deus por guiar meus caminhos e nunca me deixar desistir dos meus sonhos.

À minha mãezinha, deixo meus sinceros votos de gratidão, pela mulher vencedora, forte e que dedicou toda sua vida a mim, ao meu desenvolvimento intelectual e moral. A minha Rainha! Você é tudo de mais precioso que tenho na vida!

Ao meu paizinho, que não pôde materialmente estar presente em minha trajetória acadêmica, mas que espiritualmente sei que está feliz pela minha formação.

Ao meu marido, Rubens. Amor, obrigada por estar na minha vida desde 2007, contribuindo de uma maneira positiva para o meu crescimento como pessoa.

Ao meu tio Nielsen, que é um pai para mim! Meu paizão, você sempre me ajudou, confiou em mim, se preocupou com a pessoa que um dia eu me tornaria. Você fez parte de todos os momentos da minha vida e, sinceramente, só tenho a agradecer por você existir. Muito do que vivi não seria possível sem a sua presença, sem a sua confiança, sem o seu apoio.

À minha madrinha Regina e ao meu padrinho Wilson, anjos na minha vida, obrigada pelo simples fato de existirem!

Aos professores e colegas da Especialização, obrigada pela parceria, por me compreenderem e estarem comigo nessa conquista tão importante!

À minha irmã da vida, Pati. Foi e sempre será você a quem vou confiar meus maiores segredos. Nossa ligação é tão forte.... Sei que essa amizade é para sempre!

À minha melhor amiga, minha amiga-irmã, minha companheira há mais de 20 anos, Bá. Crescemos juntas e hoje tenho o orgulho de dizer que você é a amiga mais antiga que tenho. Aquela que permaneceu de verdade!

A todos os professores e colegas de faculdade que, de alguma forma, fizeram parte da minha vida, meus sinceros agradecimentos!



“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós.

Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”

Antoine de Saint-Exupéry - O Pequeno Príncipe

RESUMO

Ao se considerar o ambiente de uma biblioteca pública como um organismo vivo, em constante mutação, que muda e se transforma em direção ao desenvolvimento da sociedade, fala-se em espaços híbridos, em que tecnologias tradicionais e digitais se complementam. Nesse contexto, a aplicação de estratégias de gestão da informação em bibliotecas híbridas proporciona à sua estrutura organizacional o desenvolvimento de políticas públicas favoráveis ao desenvolvimento de comunidades, na medida em que contribui para o bom funcionamento da instituição. O problema desta pesquisa vinculou-se ao potencial que as bibliotecas híbridas oferecem à sociedade. É a partir dessa percepção que se estabeleceu um elo entre os ambientes híbridos, a gestão da informação e o processo de desenvolvimento das comunidades por meio das bibliotecas públicas. O objetivo foi verificar de que maneira as bibliotecas híbridas, por meio de suas políticas públicas, tecnologias e estruturas organizacionais, podem oferecer estratégias de desenvolvimento das comunidades nas quais estão inseridas. A pesquisa se caracterizou por ser de natureza qualitativa, do tipo descritiva e exploratória e utilizou-se do método de Estudo de Casos Múltiplos, assim como do método comparativo de pesquisa *Cross-Culture* para realizar as comparações entre os contextos do Reino Unido e os do Brasil. A Análise de Conteúdo foi usada para estabelecer as categorias de base para a exploração dos dados, por meio do levantamento bibliográfico na literatura da Ciência da Informação acerca das semelhanças e diferenças existentes entre o conceito de “hibridez” e o ambiente estrutural da biblioteca pública. Algumas semelhanças entre as bibliotecas do Reino Unido e as do Brasil estão intimamente ligadas à proposta de que o papel dessas bibliotecas é mover ações para criar oportunidades de leitura e escrita para todos os grupos de sua população de usuários. No entanto, a grande diferença está no fato de as primeiras possuírem uma forte base teórica na literatura para o desenvolvimento de suas práticas, o que reflete nas múltiplas ações que concretizam o sentido do hibridismo nessas instituições. Observou-se que a aplicação da gestão da informação híbrida nos equipamentos culturais é indispensável para a promoção do acesso e atendimento às necessidades gerais do público alvo. É por meio da hibridez de informações, ferramentas, serviços e processos que as comunidades se desenvolvem. Desse modo, o conceito de bibliotecas híbridas deve ser visto como uma das atividades potenciais das bibliotecas públicas no desenvolvimento de suas comunidades.

Palavras-chave: Bibliotecas híbridas. Bibliotecas públicas. Gestão da informação. Desenvolvimento de comunidades.

ABSTRACT

In considering the environment of a public library as a living organism, constantly changing, which changes and turns towards the development of society, hybrid spaces are considered, where traditional and digital technologies are complementary. In this context, the application of information management strategies in hybrid library provides to its organizational structures the development of public policies favorable to the development of communities, in that it contributes to the smooth functioning of the institution. The problem of this research was linked to the potential that the hybrid libraries provide to society. From this perception, a link between hybrid environments, informational management and development process of communities was established through public libraries. The objective was to verify how the hybrid libraries, through their public policies, technologies and organizational structures can offer development strategies of communities in which are inserted. The research was characterized by a qualitative, descriptive and exploratory nature, and the Multiple Case Study method was used to compare the contexts of the hybrid libraries in the United Kingdom and Brazil. Content Analysis was a strategic tool used to establish the basic categories for data exploration, through a literature review in the Information Science literature about the similarities and differences between the concept of "hybridity" and the structural environment of the public library. Some similarities between the UK and Brazilian libraries are closely linked to the proposition that the role of these libraries is to move actions to create reading and writing opportunities for all groups of their user population. However, the great difference is the fact that the first have a strong theoretical basis in the literature for the development of their practices, which reflects in the multiple actions that concretize the sense of hybridity in these institutions. Therefore, it is believed that the application of the management of hybrid information in cultural equipments is essential for the promotion of access and service to the general needs of the target audience. It is through the hybridity of information, tools, services and processes that the communities are developed. Thus, the concept of hybrid libraries must be one of the potential activities of public libraries in the development of their communities.

Keywords: Hybrid libraries. Public libraries. Information management. Community development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Do tradicional ao híbrido.....	36
Figura 2. Plano estratégico de ação para equipamentos culturais.....	87
Figura 3. Ambiente organizacional das bibliotecas públicas híbridas.....	105
Figura 4. Espaço de leitura na Biblioteca de São Paulo.....	108
Figura 5. Estante com acessibilidade e ao fundo os andares da Biblioteca Parque Villa-Lobos.....	109
Figura 6. Espaço especial a contação de histórias na Biblioteca Parque Villa-Lobos: A Oca.....	111
Figura 7. Vista externa do prédio da Biblioteca Parque Villa-Lobos.....	113
Figura 8. Espaço de convivência na Biblioteca de São Paulo.....	114
Figura 9. Vista externa do prédio da biblioteca da <i>Robert Gordon Univerisity</i>	123
Figura 10. Iluminação natural na biblioteca da <i>Robert Gordon Univerisity</i>	124
Figura 11. Vista externa do prédio da biblioteca da <i>University of Edinburgh</i>	127
Figura 12. Via de acesso ao segundo andar da biblioteca da <i>University of Edinburgh</i> ..	128
Figura 13. Vista externa do prédio da biblioteca da <i>University of Aberdeen: The Sir Duncan Rice Library</i>	131
Figura 14. Disposição de parte do acervo na biblioteca da <i>University of Aberdeen: The Sir Duncan Rice Library</i>	132
Figura 15. Vista de uma das entradas da <i>Central Library of Dundee</i>	134
Figura 16. Vista externa do prédio da <i>Central Library of Aberdeen</i>	139
Figura 17. Vista externa do prédio da biblioteca da <i>Liverpool Hope University – Sheppard-Worlock Library</i>	143
Figura 18. Área de estudos na biblioteca da <i>Liverpool Hope University: Sheppard – Worlock Library</i>	144
Figura 19. Parte nova da <i>Central Library of Liverpool</i>	149
Figura 20. Parte antiga da <i>Central Library of Liverpool</i>	149
Figura 21. Vista externa do prédio da <i>Central Library of Liverpool</i>	150

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Uso e acesso de equipamentos culturais em contexto mundial.....	64
Gráfico 2. O processo da hibridez em bibliotecas públicas brasileiras.....	118
Gráfico 3. O processo da hibridez em bibliotecas públicas do Reino Unido.....	153
Gráfico 4. Comparação entre as bibliotecas públicas híbridas brasileiras e do Reino Unido.....	158

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Ações das bibliotecas públicas híbridas e o desenvolvimento de competências e habilidades nas comunidades.....	46
Quadro 2. Cenário em transformação.....	56

LISTA DE SIGLAS

ACVO	<i>Aberdeen's 3rd Sector Interface</i>
ADHD	<i>Attention Deficit Hyperactivity Disorder</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
ALFIN	Alfabetização Informacional
BANSOL	Associação de Finanças Solidárias
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BEPE	Bolsa Estágio de Pesquisa no Exterior
BHEGS	Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social
BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
BSONLINE	<i>British Standards On-line</i>
BSP	Biblioteca de São Paulo
BVL	Biblioteca Parque Villa-Lobos
CAT	<i>Computers with Assistive Technology</i>
CIAGS	Centro Interdisciplinar em Gestão Social
CILIPS	<i>Chartered Institute of Library and Information Professionals in Scotland</i>
CPD	<i>Continuing Professional Development</i>
CRC	<i>Centre for Research Collections</i>
EBAPE	Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas
ELISA	<i>Library Group in the Edinburgh Council</i>
FGV	Fundação Getúlio Vargas
GDF	Governo do Distrito Federal
HUB	<i>High Use Books</i>
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Informação
MEC	Ministério da Educação
MGT	Método <i>Grounded Theory</i>
MinC	Ministério da Cultura
NACIT	Núcleo de Tecnologia, Qualidade e Competitividade
NEPOL	Núcleo de Estudos sobre Poder e Organizações Locais

NIPP	Núcleo de Instituições e Políticas Públicas
OCLC	<i>Online Computer Library Center</i>
OPAC	<i>Online Public Access Catalogue</i>
RGU	<i>Robert Gordon Univerisity</i>
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SCONUL	<i>Society of College, National and University Libraries</i>
SCURL	<i>Scottish Confederation of University and Research Libraries</i>
SECTI/FAP- DF	Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal
SLIC	<i>Scottish Library and Information Council</i>
SWL	<i>Sheppard-Worlock Library</i>
TIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UnB	Universidade de Brasília
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	17
2 EVOLUÇÃO HISTÓRICO-SOCIAL DO CONCEITO DE HIBRIDEZ.....	24
2.1 A projeção histórica da interlocução das bibliotecas e a sociedade.....	24
2.2 A constituição da hibridez em bibliotecas públicas.....	38
2.3 O processo da hibridez em bibliotecas públicas.....	47
3 A HIBRIDEZ EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS	53
3.1 As bibliotecas híbridas e sua integração na gestão cultural da administração pública.....	54
3.2 Administração pública e as bibliotecas híbridas no contexto internacional.....	68
3.2.1 <i>Atuação das bibliotecas híbridas no Reino Unido</i>	73
3.3 Administração pública e as bibliotecas híbridas no contexto nacional.....	74
3.3.1 <i>Atuação das bibliotecas híbridas no Brasil</i>	81
4 METODOLOGIA.....	83
4.1 Abordagem e tipologia.....	83
4.2 Métodos de pesquisa.....	85
4.3 Universo de pesquisa.....	90
4.3.1 <i>Sujeitos de pesquisa</i>	93
4.3.1.1 <i>Brasil</i>	94
4.3.1.2 <i>Reino Unido</i>	95
4.4 Procedimentos de pesquisa.....	95
4.5 Procedimentos de coleta de dados.....	98
4.5.1 <i>Instrumentos de coleta de dados</i>	100
5 ANÁLISE DOS DADOS.....	103
5.1 Brasil.....	106
5.2 Reino Unido.....	122
5.3 Índices comparativos da hibridez entre as bibliotecas do Brasil e do Reino Unido.	155
6 CONSIDERAÇÕES DO ESTUDO.....	162
REFERÊNCIAS.....	173
APÊNDICES.....	187
APÊNDICE A – Discussões virtuais com professores do Reino Unido que se destacam no conceito de hibridez.....	187
APÊNDICE B – Carta de apresentação do pesquisador nas bibliotecas públicas híbridas brasileiras.....	190
APÊNDICE C – Carta de apresentação do pesquisador nas bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido.....	191

APÊNDICE D – Modelo das entrevistas e do questionário aplicados às bibliotecas brasileiras (documento na íntegra).....	192
APÊNDICE E – Modelo das entrevistas aplicadas às bibliotecas do Reino Unido (documento na íntegra).....	193
APÊNDICE F – Modelo de observação participativa nas bibliotecas brasileiras (documento na íntegra).....	194
APÊNDICE G – Modelo de observação participativa nas bibliotecas do Reino Unido (documento na íntegra).....	196
APÊNDICE H – Respostas ao questionário enviado à BNB.....	198
APÊNDICE I - Dados da observação participativa ocorrida na BSP e na BVL.....	200
APÊNDICE J – <i>Library of The Robert Gordon University (RGU)</i>.....	206
APÊNDICE JA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da <i>Robert Gordon University</i>.....	208
APÊNDICE JB – Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da <i>Robert Gordon University</i>.....	211
APÊNDICE K – <i>Library of The University of Edinburgh</i>.....	214
APÊNDICE KA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da <i>University of Edinburgh</i>.....	217
APÊNDICE KB - Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da <i>University of Edinburgh</i>.....	220
APÊNDICE L – <i>Library of The University of Aberdeen</i>.....	224
APÊNDICE LA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da <i>University of Aberdeen</i>.....	228
APÊNDICE LB – Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da <i>University of Aberdeen</i>.....	231
APÊNDICE M – <i>Central Library of Dundee</i>.....	236
APÊNDICE MA – Respostas da entrevista aplicada na <i>Central Library of Dundee</i>.....	239
APÊNDICE MB - Dados da observação participativa ocorrida na <i>Central Library of Dundee</i>.....	243
APÊNDICE N – <i>Central Library of Aberdeen</i>.....	249

APÊNDICE NA – Respostas da entrevista aplicada na <i>Central Library of Aberdeen</i>....	251
APÊNDICE NB – Dados da observação participativa ocorrida na <i>Central Library of Aberdeen</i>.....	257
APÊNDICE O – <i>Liverpool Hope University</i>.....	261
APÊNDICE OA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da <i>Liverpool Hope University</i>.....	264
APÊNDICE OB - Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da <i>Liverpool Hope University</i>.....	269
APÊNDICE P – <i>Central Library of Liverpool</i>.....	276
APÊNDICE PA – Dados da observação participativa ocorrida na <i>Central Library of Liverpool</i>.....	279
APÊNDICE Q – Comparação entre as bibliotecas públicas híbridas brasileiras.....	284
APÊNDICE R – Requisitos de bibliotecas híbridas em bibliotecas públicas brasileiras.....	287

1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual demanda uma postura proativa dos indivíduos para a busca constante por informações. Tal ação é requerida diante de suportes tecnológicos diferenciados que permeiam o contexto social, bem como o incessante interesse em buscar respostas para os seus anseios. Nesse contexto, a biblioteca pode propiciar ambientes de estímulo informacional, repercutindo no aspecto de tornar os indivíduos críticos, auxiliando no exercício da cidadania e da inclusão socioeducativa.

No âmbito da biblioteca pública, os objetos a serem alcançados devem se pautar, inicialmente, para integrar a comunidade na qual está inserida e, posteriormente, estabelecer sua interlocução em outras esferas, como: a política, a econômica, a social, a tecnológica e a cultural. Por isso, tais instituições devem ter o compromisso de possibilitar a construção de uma sociedade verdadeiramente democrática, na medida em que proporciona bases de formação para um indivíduo consciente, crítico e reflexivo. Para Barreto, Paradella e Assis (2008), as bibliotecas preocupam-se com o grau de imersão dos indivíduos nos processos decorrentes e geradores de informação e conhecimento para uma construção social.

Nesse contexto, pode-se considerar o ambiente de uma biblioteca pública como um organismo vivo, em transformação, que muda e se altera constantemente em direção ao desenvolvimento da sociedade. Percebe-se que existem espaços institucionais que atuam proativamente, levando os indivíduos que compõem o quadro funcional e as pessoas que se utilizam dessas localidades, bem como seus entornos, a um crescimento e desenvolvimento das esferas públicas.

Os espaços híbridos contextualizam processos de crescimento e de desenvolvimento da esfera pública por meio da promoção da informação. Propiciam que os indivíduos aprendam de modo significativo, colaborando com o meio em que vivem. O termo híbrido, que, de acordo com Breaks (2002), tem suas origens na Teoria da Evolução de Darwin, designa-se como um novo modo de descrever tipos de serviços que buscam integrar fontes tradicionais e eletrônicas de informação. O valor de uma informação se dá pelas necessidades de uso, portanto é um bem comum, que deve atuar como fator de inclusão social, como propulsora da cidadania por meio de sua disponibilização às diferentes camadas sociais.

As bibliotecas públicas ainda não consideradas híbridas poderiam se transformar em espaços híbridos a fim de realizar a inclusão das comunidades no que tange às suas necessidades informacionais, com ambientes de destaque para o crescimento e desenvolvimento local. Nesse

sentido, o trabalho de uma biblioteca rumo à construção da cidadania deve considerar os diferentes tipos de usuários e suas necessidades informacionais.

As bibliotecas híbridas surgem em localidades que discutem constantemente políticas públicas para melhoria do espaço informacional. De acordo com Souza (1994), a construção da cidadania nos ambientes de informação, mais especificamente no Brasil, deve levar em conta: a identidade cidadã do bibliotecário; o seu poder de intervenção na sociedade; a identidade profissional do bibliotecário brasileiro; a autonomia de sua profissão dentro da sociedade brasileira; o que ele pensa como seus compromissos de classe; o que a sociedade civil pensa sobre os compromissos de classe do bibliotecário; o que os diversos segmentos do povo brasileiro pensam sobre os compromissos que teriam os bibliotecários para com eles; a forma como os bibliotecários poderão conhecer os diversos povos brasileiros do ponto de vista de suas necessidades de construção de uma cidadania brasileira; e o sentido divergente e contraditório que o bibliotecário brasileiro constrói com seu discurso político em sociedade.

A biblioteca pública híbrida é, portanto, uma célula viva que se destaca socialmente, pois suas políticas refletem a missão da instituição perante a comunidade na qual está inserida. Trata-se de “[...] um organismo que converge seus objetivos em favor do usuário, para suas necessidades e particularidades de informação” (SUAIDEN; BERNARDINO, 2011, p.34-35), a fim de oferecer acesso à informação para todos, ou seja, democratizando a informação e formando cidadãos conscientes. No mesmo sentido, pode ser considerada um bem cultural, com informações disseminadas e repercutidas em sociedade.

Por tratar-se de um tema pouco explorado na área da Ciência da Informação, a discussão sobre espaços híbridos e a formação de conhecimento em bibliotecas por meio da gestão da informação são elementares para que os profissionais da informação se conscientizem da importância de implementar, na prática profissional, o conceito de biblioteca híbrida para o desenvolvimento da comunidade. Sendo assim, a análise em questão propôs levantar os aspectos relevantes e positivos que a inserção de um espaço híbrido em uma biblioteca pública pode gerar no favorecimento de uma maior inclusão dos indivíduos.

Considerando os elementos apresentados, alguns questionamentos puderam ser levantados, como: O conceito de biblioteca híbrida contribui dentro da esfera pública, com valores de comunicação e formação de conhecimento? A partir de quais aspectos? Contribuem com as políticas de desenvolvimento institucional? Em qual contexto?

Diante disso, a pesquisa procurou verificar o potencial que as bibliotecas híbridas oferecem à sociedade, estabelecendo um elo entre ambientes híbridos, gestão informacional e o processo de desenvolvimento das comunidades por meio das bibliotecas públicas. Entende-

se que a biblioteca pública tem um impacto direto na gestão das comunidades, proporcionando a construção da cidadania, tanto para a ordem social quanto para a tecnologia e para a economia.

Procurou-se responder à seguinte questão: Como as bibliotecas híbridas, por meio de sua efetiva participação na gestão do âmbito público, podem contribuir para o desenvolvimento das comunidades?

O objetivo do estudo foi verificar como as bibliotecas híbridas, por meio de ações públicas, tecnologias e estruturas organizacionais, podem oferecer estratégias de desenvolvimento nas comunidades nas quais estão inseridas. De modo mais específico, buscou-se delinear um panorama acerca dos conceitos das bibliotecas híbridas consolidadas no cenário nacional e internacional; identificar e caracterizar as bibliotecas híbridas de referência; analisar, por meio de indicadores de impacto, a ação da biblioteca híbrida perante a comunidade; elaborar categorias para as quais existem mudanças no ambiente informacional; e oferecer subsídios para a elaboração de projetos para hibridez nas bibliotecas públicas.

Na metodologia, optou-se por uma abordagem qualitativa, do tipo descritiva e exploratória. A Análise de Conteúdo caracterizou-se como um recurso metodológico, utilizado para levantar os indicadores de impacto que nortearam os aspectos a serem comparados, no Estudo de Casos Múltiplos das bibliotecas públicas híbridas abarcadas nesta pesquisa.

Ao se iniciar a comparação entre as bibliotecas híbridas, percebeu-se a necessidade de realizar um levantamento de métodos comparativos de pesquisa, uma vez que os ambientes externos à estas bibliotecas se diferenciavam. Assim, efetuou-se uma verificação dos métodos comparativos existentes na literatura, que se preocupavam com tais aspectos e o Método de Estudo de Casos Múltiplos foi o que pareceu ser mais pertinente para ser utilizado frente ao objetivo do estudo.

No cenário internacional, ao estudar o conceito híbrido, percebeu-se que os casos existentes se faziam presentes, em sua maior concentração, no Reino Unido. Assim, ocorreu a escolha para a coleta de dados nessa região. Portanto, para este estudo, o termo internacional se refere ao Reino Unido.

A coleta de dados ocorreu com a observação participativa e com a aplicação de questionários e de entrevistas aos gestores das bibliotecas. Procurou-se entender como são tratados aspectos acerca da capacitação de funcionários, da inclusão social, da conjectura entre tecnologias, da estrutura física, do desenvolvimento de comunidades e da capacitação de usuários nos ambientes híbridos.

A análise de dados propiciou a discussão mais aprofundada do conceito de hibridez em bibliotecas, iniciada tanto nas conversas com especialistas da área, na revisão de literatura como na coleta de dados.

Dessa maneira, verificou-se o elo existente entre os espaços híbridos existentes nas bibliotecas públicas, a gestão desses ambientes e no processo de desenvolvimento das comunidades. A ideia dominante foi a de que o implemento de espaços híbridos, bem como a devida divulgação dos produtos e serviços em equipamentos culturais, como as bibliotecas, pode acentuar a busca pelo conhecimento de modo a proporcionar relações mais dinâmicas entre a população e a sua maior participação social em meio público, o que sugere um crescimento nos índices de desenvolvimento.

Em âmbito nacional, destacaram-se no levantamento dos dados as seguintes bibliotecas públicas brasileiras, ditas híbridas: a Biblioteca de São Paulo (BSP); a Biblioteca Parque Villa-Lobos (BVL); a Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social (BHEGS), do Centro Interdisciplinar em Gestão Social (CIAGS) da Universidade Federal da Bahia (UFBA); a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB); e a Biblioteca Central da Universidade Nacional de Brasília (BCE).

A BSP é uma biblioteca referência em âmbito nacional porque o microambiente da instituição se contextualiza com a população e com o macroambiente organizacional, e torna a inclusão social prezada tanto pelos profissionais da informação quanto pela estrutura organizacional local. Além disso, em sua estrutura física, os livros de papel convivem com as novas tecnologias, como *e-readers*, aparelhos que possibilitam a leitura de livros eletrônicos e outras mídias digitais.

Na mesma linha de pensamento, a BVL parte do programa SP Leitura, do Estado de São Paulo, que visa a desenvolver bibliotecas com esquemas de gestão semelhantes à BSP. Até o presente, existem duas sedes do programa: a BSP e a BVL, e a proposta é criar ambientes vivos de leitura e pesquisa, oferecendo coleções de livros, revistas, jornais e DVD atualizadas, em diversos suportes de informação, acesso à leitura para pessoas com dificuldades de locomoção, visão e/ou audição, eventos educativos e culturais, sempre prezando pela interação com o usuário.

A BHEGS é destacada pelo desenvolvimento de um conjunto de padrões para identificar, armazenar, disponibilizar e gerenciar informações em diversas mídias. Modelo também desejado pela BNB: “desde o início, optou-se pelo modelo de “biblioteca híbrida”, erroneamente anunciada pela imprensa como “exclusivamente digital” (MIRANDA; LEITE; SU AidEN, 2007, p.21).

A BCE, além de promover e garantir à comunidade universitária o acesso à informação científica, possui uma gestão de informação de referência na América Latina e no Caribe. Tal gestão parte do acesso à informação em diferentes plataformas, como também do apoio dado às demandas da comunidade da cidade de Brasília e região. O destaque está no seu horário de atendimento: de segunda a sexta-feira (das 7 às 23:45 horas) e aos sábados, domingos e feriados (das 8 às 17:45 horas), que amplia as possibilidades de os usuários a frequentarem.

No cenário internacional, as bibliotecas públicas híbridas de destaque no Reino Unido são a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, a *Central Library of Liverpool*, e a *Central Library of Aberdeen*. Ressalta-se que a *Central Library of London*, Inglaterra, também é contextualizada como híbrida, entretanto, não foi possível realizar a visita.

Essas bibliotecas estão diretamente relacionadas ao Conselho de suas cidades (*Council*), ou seja, há um grupo de cidadãos eleitos ou escolhidos para tomar decisões acerca dos assuntos particulares e representativos da cidade.

No que diz respeito à biblioteca da *Robert Gordon's University*, Escócia, o destaque está nas pesquisas acadêmicas desenvolvidas pelos alunos da universidade, pois as mesmas vão além dos limites da academia, chegando à comunidade sob o viés da inclusão sociocultural.

Em relação à biblioteca da *University of Aberdeen*, Escócia, a mesma, além de promover acesso à informação em bases de dados internacionais, contém contratos específicos com editores, o que possibilita que ela adira novas bases de dados à sua em todos os momentos. A biblioteca também tem programas especiais de acesso à informação para a comunidade que não faz parte da sua comunidade acadêmica.

A biblioteca da *University of Edinburgh*, Escócia, fornece acesso a coleções especiais e museológicas, além de bases de dados destacadas internacionalmente, o que propicia a inclusão da comunidade de pesquisa em âmbito nacional e internacional, estudantes universitários e demais membros da população de Edimburgo.

A *Central Library of Dundee*, Escócia, além de estar localizada no interior de um shopping, é a personificação da cidade, pois, considerando que Dundee é famosa pelo desenvolvimento de jogos eletrônicos, ela dispõe à população o acesso a impressoras 3D e tecnologias do tipo, como forma de convidar os turistas a visitarem-na. No mesmo sentido, possui programas de inclusão a pessoas com qualquer tipo de deficiência física e/ou mental.

A biblioteca da *Liverpool Hope University*, Inglaterra, voltada para a formação de professores, se destaca por disponibilizar materiais a seus alunos para que eles trabalhem de

maneira lúdica em sala de aula. Dessa maneira, a biblioteca trabalha com sua comunidade no sentido de disseminar a informação a diferentes comunidades, por meio das aulas que seus alunos dão em diferentes contextos.

A *Central Library of Liverpool*, Inglaterra, é famosa pelo seu *design* arrojado e por manter as características do antigo acervo ao seu acervo atual. O seu acervo é bem complexo, o que faz a biblioteca ser um verdadeiro centro informacional, um ponto de encontro para turistas, cidadãos locais e regionais. O reconhecimento em âmbito internacional ocorre, principalmente, pelas áreas de jogos eletrônicos, que são tecnológicas e inovadoras.

A *Central Library of Aberdeen*, Escócia, está localizada no Conselho de Aberdeen, Escócia. Destaca-se pelo contato direto com o desenvolvimento social local e por agregar atividades para o público de todas as idades, que podem acontecer simultaneamente no espaço da biblioteca. O objetivo é incentivar a leitura para toda a família, das crianças aos idosos.

Nessa perspectiva, as diretrizes de híbridez concebidas nesta pesquisa são definidas por Garcez e Rados (2002) não só como a implementação de novos produtos e serviços digitais, como também serviços tradicionais. A biblioteca híbrida é designada para agregar diferentes tecnologias e fontes de informação, refletindo um estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, mas utiliza as tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor de ambas as estruturas.

A gestão da informação propicia a visualização, o planejamento e a organização da informação de modo a disseminá-la com maior eficiência e eficácia. Assim, do mesmo modo que os ambientes híbridos contribuem para a convergência de suportes tradicionais e digitais, a gestão da informação planeja políticas e elabora planos, desenvolvendo estratégias de organização da informação (VON KROGH *et al.*, 2001).

Importante destacar que os espaços híbridos se inserem não somente na construção de uma cultura de comunicação em bibliotecas, como também na utilização dos espaços físicos do local e no desenvolvimento das comunidades. Desse modo, a interação entre as informações presentes em uma biblioteca e os sujeitos que as buscam é despertada, por meio das estratégias de gestão da informação, que contribuem para o bom funcionamento da instituição e da potencialização dos serviços institucionais, motivando os funcionários no contato com o público.

As bibliotecas públicas, utilizando-se de espaços híbridos e múltiplas linguagens, propiciam maior interação entre o fazer profissional e seus usuários. São sistemas que criam um relacionamento entre seres humanos e tecnologias, permeados pelas mídias e linguagens flexíveis, ou seja, a mistura da escrita, do som e da imagem.

Conseqüentemente, o bibliotecário não somente promove o acesso à informação somente a quem entra na biblioteca e a solicita, mas articula-se com a sociedade cultural e socialmente, conectando-se com o mundo por meio das tecnologias colaborativas, que são ferramentas favorecidas pela disseminação da informação advinda dos processos de gestão informacional.

Como propulsoras da geração de conhecimento, as bibliotecas híbridas enquadram-se como equipamentos culturais das comunidades, e devem estar atentas às necessidades e desejos dos usuários, para que possam organizar seu trabalho interno de modo a satisfazê-los informacionalmente. Assim, cabe a esses equipamentos não apenas facilitar o acesso a diferentes informações, como também desenvolver serviços para a capacitação no uso dos suportes de informação.

Nessa perspectiva, as tecnologias colaborativas presentes nas bibliotecas híbridas são a convergência dos meios tradicionais (focados no espaço físico) com os digitais (mediados por ambientes eletrônicos ou digitais), a fim de gerenciar toda a informação disponível no local. As pesquisas na área da gestão pública, cujos equipamentos culturais auxiliam no crescimento e desenvolvimento informacional, cada vez mais exploram diversos caminhos para a ação de bibliotecas públicas sobre as mudanças na prática profissional bibliotecária. A análise do conceito de ambientes híbridos se destaca como imprescindível para fomentar a pesquisa inovadora.

Os conceitos de hibridez para as bibliotecas públicas ainda se relacionam ao seu ambiente interno. A interlocução com o ambiente externo é expressa em diálogos de necessidade da gestão pública. Portanto, deveriam ser realizadas pesquisas no intuito de estabelecer um novo conceito para a hibridez em bibliotecas públicas.

Desse modo, deve-se compreender o sujeito social que se utiliza da biblioteca, como um integrador do sistema de informação, que auxilia na transformação do ambiente híbrido para construir conteúdos organizacionais e gerar novos conhecimentos.

A hibridez nas bibliotecas do Reino Unido preza pela abordagem sociocultural, com a apropriação das tecnologias voltadas para atividades que possam integrar os indivíduos, a comunidade e o conhecimento. No cenário brasileiro, o processo de hibridez nas bibliotecas públicas assume ser tão somente o acesso à informação pela tecnologia.

2 EVOLUÇÃO HISTÓRICO-SOCIAL DO CONCEITO DE HIBRIDEZ

As sociedades, no desenvolvimento de suas áreas, passam por momentos de transição de seus suportes informacionais. Assim, a hibridez, enquanto perspectiva de inclusão sociocultural, participa de tal transição na medida em que volta o trabalho das bibliotecas públicas para a gestão da informação baseada no desenvolvimento de comunidades.

Nesse sentido, os ambientes híbridos trazem à sociedade possibilidades de democracia e respeito, oferecendo espaços de leitura, acesso à informação e cultura, como também serviços inovadores e tecnologias convergentes, abordando as esferas econômica, política, cultural e social. Logo, ao acompanhar a sociedade em seus modos de acesso, mediação, organização, uso e produção da informação, as instituições híbridas devem propor um contexto ideal para seu reconhecimento perante a sociedade.

Entende-se que a biblioteca deve possuir um diálogo pleno com a sociedade, a fim de adequar-se ao desenvolvimento de um ambiente de inclusão e de crescimento organizacional, colaborando para a formação de cidadãos críticos, que valorizem a biblioteca em sua constituição. Desse modo, as bibliotecas, como equipamentos híbridos, corroboram para as ações culturais, educacionais e de acolhimento das comunidades de seu entorno.

No contexto internacional, esse papel é realizado, principalmente, no cenário do Reino Unido, que adota o viés da interação homem/máquina e biblioteca/sociedade para propiciar a articulação do ambiente da biblioteca com o conteúdo a ser trabalhado com a comunidade.

O foco está no fato de os ambientes híbridos possibilitarem a mediação dos conteúdos informacionais, presentes no ambiente tradicional e digital dos equipamentos culturais. Desse modo, a interação dos indivíduos que utilizam a biblioteca com o seu entorno social favorece o desenvolvimento de sujeitos críticos, que pensam antes de aceitar uma informação como verdadeira.

Por construção, o indivíduo inserido informacionalmente passa a se expressar de maneira a gerar novos conhecimentos, sendo nesse contexto que este capítulo tratará da projeção histórica das bibliotecas em sociedade e dos aspectos de hibridez necessários ao cenário das bibliotecas públicas.

2.1 A projeção histórica da interlocução das bibliotecas e a sociedade

A noção de contexto informacional implica um conjunto de partes que se relacionam dentro de uma estrutura social. Nesse sentido, podemos entender que o conceito de sociedade

se encontra vinculado a vários tipos e grupos sociais, nos quais são consideradas as partes inter-relacionadas em condições de recíproca dependência.

Os tipos e grupos sociais variam de acordo com as formas de organização, ou seja, pela formação de informação em redes, difundida em formas além-geográficas, por meio das interações sociais. Surgem, assim, diferentes tipos sociais, na medida em que o indivíduo e as tecnologias caminham em conjunto com as transições sociais e tecnológicas.

As redes são estruturas abertas, capazes de expandir-se sem limites, integrando os novos nós [...] até que dividam os mesmos códigos de comunicação [...] Todavia, a morfologia de redes também é fator de uma reestruturação definida de relações de poder. Os “interruptores” que conectam as redes são os instrumentos privilegiados do poder. Portanto, aqueles que podem acioná-los são os verdadeiros detentores do poder (CASTELLS, 1996, p.537, tradução nossa).

Entende-se, nesta pesquisa, que a cidadania se manifesta por meio da conscientização e da participação política e social dos indivíduos, e que as organizações precisam promover o acesso às informações de uma maneira crítica e reflexiva (CALDAS, 2012). Para ser mais efetiva e eficiente, a informação deve transitar em variados suportes, caracterizando-se como multimodal e convergente.

Os equipamentos culturais, por meio de seus objetivos e metas, “[...] localizam, entendem, disseminam e utilizam os conhecimentos gerados no trabalho para valorizar tanto a instituição como o aprendizado” (CALDAS, 2012, p.241). É nesse contexto que as habilidades humanas passam a ser desenvolvidas, juntamente com suas ferramentas de trabalho, para a elaboração de processos eficazes na disseminação da informação.

Nesse cenário, o contexto informacional na transição das épocas da sociedade pode ser entendido como “[...] uma série de práticas cotidianas não necessariamente “técnicas” (também culturais, legais e profissionais), com a finalidade de melhorar as condições de vida da população” (POLIZELLI, 2008, p.12). Como destaca Miconi (2008), tal transição resulta da crise dos formatos culturais e generalistas, da difusão tecnológica e das transformações postas pela sociedade em rede.

Seguindo o pensamento de Castells (2001), os elementos resultantes de uma sociedade em rede estão interconectados, de maneira que um elemento não pode estar separado do outro. A forma é afetada pelo conteúdo e esse, concomitantemente, é afetado pela forma na medida em que é influenciado pelo contexto que o envolve.

Desse modo, torna-se difícil para as instituições evidenciar qual o papel social mais relevante assumido por um protagonista da sua rede de relacionamentos, já que a rede preza

pela mistura de seus integrantes (sejam eles tecnologias, pessoas, serviços ou processos), e não pela separação dos mesmos. Trata-se de um conhecimento inerentemente não-rival, no qual um ou um milhão de indivíduos podem usá-lo ao mesmo tempo, sem que para isso tenham que diminuí-lo ou desgastá-lo, “[...] na verdade, quando mais pessoas usam, o mais provável é que alguém gere mais conhecimento a partir do ‘conhecimento original’” (TOFFLER, 2007, p.141-143, tradução nossa).

Dessa maneira, “[...] criar uma cultura no trabalho com a informação que lhes permita buscar, recuperar, organizar e avaliar a informação necessária para o desenvolvimento de seus projetos, investigações, produções” (CASTILLA; UNIVERSIDAD..., 2012, p.5, tradução nossa) traduz a importância das Eras da Informação para a administração pública. Nessa perspectiva, este estudo se divide em quatro épocas informacionais: a Época do Papel; a Época do Sistema de Comunicação de Massa; a Época do Computador; e a Época das Redes, influentes na configuração da estruturação das bibliotecas híbridas em sociedade.

No que se refere à Época do Papel, a mesma está alocada na gestão de informações escritas e publicadas. Situada na metade do Século XVIII, caracteriza-se por permear o aumento da alfabetização, advindo do conhecimento impresso e da Segunda Revolução Industrial.

O elevado percentual de pessoas alfabetizadas refletiu na constituição de uma rede nacional de bibliotecas públicas na Europa e na América, bem como da imprensa, dos correios e dos telégrafos, bases para surgimento do mercado nacional sob o sistema legal de direitos autorais no Século XIX. Esse cenário vai culminar, nos finais do Século XIX, na constituição do mercado nacional atual.

A Época do Sistema de Comunicação de Massa é demarcada pelo sistema de patentes, abertas pela descoberta da eletricidade, que aceleravam o acesso à informação. Os processos e oportunidades de negócios logo substituíram o papel do indivíduo pela cooperação em equipe.

Esse período coincide com as abordagens de Taylor e Ford, do Século XIX, no qual a geração de informação acontecia no dia a dia das empresas, refletindo na comunicação da informação e no poder da indústria, que não promoviam o desenvolvimento de políticas estáveis de mercado. “Pode-se resumir todo este movimento como um processo contínuo de aprendizado da utilização da informação, que tem início com a sua caracterização como valor e desempenhou papéis de estruturação de identidade” (POLIZELLI, 2008, p.15).

A Época do Computador encontra-se respaldada no final do Século XIX e início do Século XX, com o desenvolvimento do computador nos Estados Unidos, e com a geração de novas abordagens estratégicas de implantação de tecnologias. O que estava em jogo, na época, era a consolidação da ideia de que a informação está diretamente relacionada ao lucro.

Em contraponto ao cenário da escrita sobre papel, os variados modelos de computador e as tecnologias invisíveis (Internet) constituíram a Época das Redes, importante para o redesenho da sociedade. Refletindo o contexto informacional que vivemos hoje no Brasil, este diferencia-se do da Europa, na medida em que o último já vivenciava essa época informacional desde o início dos Anos 1980.

A partir do final dos anos 1980, essa situação começou a mudar por influência da instauração da democracia no Brasil e na maioria dos países latino-americanos, e, também, pela chegada de novas tecnologias de comunicação, que mudaram o status da audiência de simples receptor passivo para produtor ativo de conteúdos, muitos desses adversos às empresas (NASSAR, 2008, p.193).

Essa preocupação está presente nos objetivos básicos que orientam a Sociedade da Informação na Europa. A saber:

1. Inclusão de todos os cidadãos, famílias, escolas, empresas e órgãos da administração pública na era digital (*on-line*);
2. Criação de uma Europa digitalmente instruída, por meio do apoio financeiro de empresas;
3. Segurança na abrangência e socialização da informação.

No cenário de articulações que levou à implementação da Sociedade da Informação nos anos 1990 destacam-se três momentos relevantes. O primeiro foi a publicação do relatório que deveria orientar as políticas fundamentais da União Européia no novo século: o “Livro Branco – *Crescimento, competitividade e emprego: os desafios e as pistas para se entrar no século XXI*”, que dedicou a seção 5 ao tema Sociedade da Informação. O segundo foi a criação da Estratégia de Lisboa, conjunto de políticas voltadas para as políticas de desenvolvimento econômico, social e tecnológico (POLIZELLI, 2008, p.49, grifo do autor).

Dessa maneira, a Sociedade da Informação composta em redes perpassa por questões multi, inter e transdisciplinares. Logo, as épocas informacionais refletem três tipos de sociedade: a Sociedade da Informação, a Sociedade do Conhecimento e a da Sociedade da Aprendizagem, que conduzem o conceito de hibridizem em bibliotecas públicas.

O foco da Sociedade da Informação está na competência tecnológica, ou seja, nas infraestruturas de rede de compartilhamento e interação entre indivíduos por meio das TIC. Desse modo, parte de uma supervalorização das TIC, principalmente pela pressão instituída pela convergência das mídias, tecnologias e pessoas, com vistas a uma cultura digital.

Nesse cenário, o acesso à informação não é totalmente democrático e o seu uso passa a ter um valor mercadológico, de posse das classes dominantes. Assim, a flexibilização da informação se dá na interação entre as pessoas e as TIC.

A Sociedade do Conhecimento antecede situações com que nos preocupamos atualmente. O novo bem de valor é a informação, já que a sociedade contemporânea, norteadas por mudanças constantes da ciência e das TIC, converge com a Era dos Computadores, citada anteriormente.

Etapa posterior à Sociedade da Informação, a Sociedade do Conhecimento tem seu enfoque no acesso e uso da informação. Desse modo, o destaque não está mais na cultura digital, mas na sociedade em si.

O capital mercadológico está relacionado ao intelectual humano, que se constrói a partir do pensamento crítico e reflexivo em relação à informação recebida. Quando aplicadas em determinado tempo e espaço, essas informações se tornam conhecimento ao indivíduo que reflete e constrói, a partir daquelas informações, uma nova informação.

Esse saber compartilhado pressupõe a conexão entre o conhecimento lato do indivíduo e a agregação de valor construída pelas vivências sociais. Logo, a interatividade e a conectividade dessa sociedade requerem novas competências e habilidades nos processos de acesso, seleção, articulação, organização e apreensão da informação, com vistas a uma abordagem interdisciplinar.

Castells (1999) destaca o valor mercadológico da informação nessa sociedade, sendo as TIC ferramentas que complementam o desenvolvimento da informação. A flexibilidade do novo modelo de sociedade, nesse sentido, reorganiza a informação de acordo com a interação entre as pessoas e as TIC, mobilizadas pela lógica das redes e pela convergência entre tecnologias, mídia e pessoas. Todos possuem papel ativo na produção de conhecimento.

A Sociedade do Conhecimento tem enfoque no acesso e uso da informação, bem como na construção do conhecimento de acordo com o acesso e uso inteligente da informação, visando a construir sentidos a partir da desconstrução de informações – capital intelectual humano. Nesse contexto, o acesso à informação não é garantia de geração de conhecimento, levando em conta que o conhecimento é gerado por meio da reflexão crítica do ser humano e obtido por meio da observação da realidade, do discernimento e escolhas.

Essa reflexão depende de conexões entre conhecimentos existentes, agregados à sua aplicação em sociedade. Consequentemente, a autonomia do ser humano, a cidadania e a ideologia do saber igualitário são premissas para o uso e reúso da informação, que prezam pela observação da comunidade que cerca uma instituição.

A Sociedade da Aprendizagem está relacionada às competências e habilidades humanas em lidar com a informação de maneira autônoma. Preza-se, portanto, por uma pluralidade de protagonistas sociais, na construção contínua de conhecimentos compartilhados.

Na Sociedade da Aprendizagem há uma preocupação em comum entre as pessoas, isto é, a aprendizagem e o desenvolvimento do saber ao longo da vida. A sociedade desenvolve uma cultura voltada para o coletivismo, na qual o aprender a aprender acontece de modo integralizado e contextualizado.

Nesse cenário, trabalha-se com o fornecimento e com a participação do indivíduo no desenvolvimento da informação; com o aprendizado individual e coletivo, a fim de caracterizar a informação como elemento central na rede de relações em sociedade. É desse modo que, na trajetória do desenvolvimento das bibliotecas híbridas¹ no Reino Unido, a abolição, em 1992, da "divisão binária" entre as velhas universidades e os cursos politécnicos visou ao impacto dessas novas bibliotecas na qualidade das pesquisas.

Esse assunto foi base para o *Joint Funding Consils' Libraries Review Group*, que, em novembro de 1993, produziu o *Follet Report*, um relatório referido ao presidente da comissão, Prof. Brian Follet, o qual abrangia abordagens de sistemas e redes de infraestrutura para as bibliotecas do Reino Unido, e refletia na popularização do termo por Chris Rusbridge² (*INTERNATIONAL....*, 2002). Há, portanto, a ideia extensionista do conceito de bibliotecas públicas, nas quais, por meio do conhecimento construído, se exige o exercício da cidadania, e as questões sociais ganham maior importância e proximidade com o indivíduo.

Uma biblioteca híbrida é uma combinação de produtos eletrônicos e impressos; unidos por um catálogo eletrônico com catalogação consistente e mecanismo de busca. Assim, uma biblioteca híbrida integra tanto funções das bibliotecas tradicionais, como das bibliotecas digitais. Ao contrário de bibliotecas totalmente digitais, uma biblioteca híbrida aumenta as funções de uma biblioteca tradicional, em vez de substituí-las (PRAKASAN; SWARNA; KUMAR, 2000, p.293, tradução nossa).

¹ Oppenheim e Smithson (1999) destacam o termo, utilizado pela primeira vez em 1996 por Sutton, em seu capítulo publicado no livro "The roles of reference librarians, today and tomorrow".

² As propostas vencedoras foram Agora, Builder, Headline, Hylife e Malibu. Há pouca informação sobre estes projetos realizados fora de projetos de *websites*, com exceção dos artigos de Cavaleiro (1998), Russell (1998) e Rusbridge (1998). O primeiro é uma declaração cautelosa, ainda positiva, de que os esforços da biblioteca agora precisam ser redobrados, de tal forma que os sistemas das bibliotecas se tornem tão fáceis de usar quanto possível. O artigo de Russell forneceu uma visão geral dos projetos, pois trouxe os principais temas de cada um: Agora é liderado por sistemas; Builder é institucional; Headline visa à aprendizagem; Hylife age sob uma gama de tipos de clientes; enquanto Malibu gerencia implicações (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999).

Segundo Russell, Gardner e Miller (1999), os requisitos básicos de uma biblioteca híbrida são: providência de serviços para descoberta, localização, requisição, envio/entrega e utilização dos recursos; o fornecimento de serviços deve ser consistente, para recursos locais ou remotos, independentemente do tipo de seu suporte; a estrutura organizacional deve ser flexível, proporcionando o desenvolvimento de novos sistemas quando necessário; os sistemas devem basear-se em normas internacionais, propiciando o aumento do volume e o tráfego de recursos. Tornam-se necessárias, nesse cenário, novas habilidades de gerenciamento e liderança para o planejamento das decisões relacionadas à organização e disseminação da informação a serem tomadas no local, já que possuir o melhor dos equipamentos de tecnologia da informação não é suficiente para prestar serviços de qualidade, mas também “[...] é essencial que os profissionais de biblioteca tenham em seus requisitos habilidades para lidar com tecnologia da informação de forma a poder controlar os seus próprios sistemas e [...] em sistemas externos e internos” (PRAKASAN; SWARNA; KUMAR, 2000, p.294, tradução nossa).

Problemas na gestão estratégica externa à comunidade são os menos controláveis, os mais incertos e, potencialmente os mais dramáticos em seus efeitos. [...] Eles analisam os elementos do ambiente atual – cultura política, política social (incluindo questões políticas, legislativas e jurídicas), questões tecnológicas, questões comerciais e industriais, fornecedores e redes de cooperação (HAYES; WALTER, 1993, p.113, tradução nossa).

O conceito de gestão da informação está relacionado ao fazer do profissional da informação que, por sua vez, necessita conhecer quais os recursos e as soluções a adotar no processo de desenvolvimento de comunidades e disseminação da informação. Logo, os produtos e serviços oferecidos aos usuários de uma biblioteca devem ser integrados (biblioteca híbrida), proporcionando a flexibilização necessária para abranger a diversidade de usuários reais e potenciais da unidade.

Trata-se da relação entre o individual e o coletivo, de maneira a exercitar a criatividade do ser humano. As pessoas, nesse contexto, entendem a importância da sua aprendizagem continuada, a fim de se inserirem em diferentes contextos, ou seja, se incluam informacionalmente.

“À medida que os sistemas de informação se tornam mais globais e interconectados, a informação implícita é, muitas vezes, perdida” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p.194). É aqui, portanto, que se inserem os espaços informacionais híbridos como meios de inclusão da sociedade na comunicação da informação em equipamentos culturais.

Como ressalta Martins (2013), o contexto informacional perpassa por reconfigurações, que dão novos sentidos as atividades mais antigas. “Reconfigurar é dar uma nova forma a algo. É transformar, adaptar, dar novo feitiço a uma estrutura preexistente” (MARTINS, 2013, p.232).

Sendo assim, a reconfiguração de uma sociedade está ligada às mudanças tecnológicas das mesmas, de modo que o analógico se alia ao digital como uma rede de compartilhamento, e não de exclusão. As épocas da sociedade, nessa perspectiva, demonstram a reconfiguração ocorrida ao longo das sociedades de informação, conhecimento e aprendizagem.

[...] Este fenômeno de *information overload* desafia-nos totalmente, com a agravante de que temos agora de articular a informação digital com a que continua a ser impressa em papel, com a música editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais, enfim, uma panóplia de novos e velhos suportes de informação, que se vão acumulando nas bibliotecas públicas e especializadas (RIBEIRO, 2010, grifo nosso, tradução nossa).

De fato, a reconfiguração de um contexto informacional perante as épocas da sociedade, do ponto de vista do acesso e uso de informações analógicas e digitais só ocorre na transição da Época do Computador para a Época das Redes, ou seja, na Sociedade da Aprendizagem, pois parte da premissa do indivíduo coletivo, que está sempre aprendendo quando em contato com novas informações. O Brasil, nessa perspectiva, adota os parâmetros europeus de gestão de bibliotecas públicas como base do desenvolvimento de suas comunidades.

A biblioteca pública passa a ser um local que proporciona o contato com outras pessoas, além do acesso à informação, “[...] permitindo o desenvolvimento de projetos criativos, culturais, empresariais e de meio ambiente, entre outros” (RODRÍGUEZ SANTA MARÍA, 2013, p.11). Torna-se um lugar em que os indivíduos podem reunir seus próprios pensamentos com os de diferentes pessoas, por meio da interação usuário-tecnologia.

Delineando o cenário comum das bibliotecas vistas atualmente na Europa, em especial no Reino Unido, e que situam o contexto atual de desenvolvimento das instituições brasileiras, tem-se a passagem do tradicional ao digital, ou seja, organizações que não são totalmente tradicionais nem totalmente digitais, mas que interconectam o melhor de ambos: os chamados espaços híbridos. Desta maneira, os espaços híbridos constituem a interligação entre as bibliotecas tradicionais e as digitais, agregando, em sua estrutura, características das duas realidades.

No ambiente de uma biblioteca híbrida colaborativa existe uma maior flexibilização nos produtos e serviços oferecidos (PINFIELD *et al.*, 1998), uma vez que há uma estrutura organizacional a qual propõe uma multiplicidade de linguagens no fazer biblioteconômico que

abrange os espaços híbridos. A biblioteca híbrida deve ser um espaço cultural que propicie a promoção de diálogos, em que população e tecnologias se relacionem, de maneira que as informações registradas no local ganhem vida na medida em que são utilizadas.

Os indivíduos passam a criar uma cultura de conhecimento, envolvendo o sistema de informação como um todo, construindo uma relação de multiculturalismo de dados, informações e conhecimentos de toda e qualquer natureza. O conceito de bibliotecas híbridas, portanto, deveria estar presente na promoção da informação em bibliotecas públicas, tanto no contexto analógico, de modo a pensar o ambiente físico interno e externo da biblioteca, quanto no seu espaço digital.

Logo, o conceito de ambientes informacionais híbridos está diretamente inter-relacionado com a argumentação de Garcez e Rados (2002, p. 46), de que os mesmos “[...] extrapolem os limites da estratégia convencional, procurem visualizar o futuro e criem mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas de seus usuários”. Sendo assim, cabe às bibliotecas híbridas estabelecer uma estrutura de melhoria continuada, na qual a qualidade dos produtos informacionais seja pensada e repensada de acordo com as ações a serem realizadas nas comunidades em que atuam.

Tais ambientes ultrapassam as questões de espaço e tempo, permanecendo muito ativos em equipamentos culturais, mesmo que as mesmas não tenham consciência dessa realidade. Isso acontece porque no Brasil são poucos os estudos voltados à causa; conseqüentemente, as épocas da sociedade, assim como os tipos de sociedade, auxiliam na construção desse contexto informacional, já que procuram entender como o mesmo foi se adequando às transições sociais ao longo do tempo.

“Conhecer a origem das bibliotecas implica em abordar a produção de conhecimentos e do registro de conhecimentos” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p.29). Ao estudar os paradigmas da disponibilização da informação nas eras das bibliotecas, torna-se necessário reconhecer as questões custodiais em equipamentos culturais: conceito de “custódia” e de “pós-custódia”.

“No paradigma custodial, historicista e patrimonialista, a ideia da preservação e da guarda da memória teve sempre uma prevalência muito grande sobre a ideia de acesso” (RIBEIRO, 2010, p.64, tradução nossa). O conceito de custódia se relaciona ao fazer da guarda, que resulta no acesso restrito da informação ou até mesmo no não acesso à informação, limitando-se às pessoas que não fazem parte do grupo detentor dessas informações.

Contudo, após a Segunda Guerra mundial, esse cenário começa a se transformar. “No quadro do novo paradigma emergente, que apelidamos de pós custodial, científico e

informativa, e perante estas novas lógicas de mediação e este novo tipo de mediador” (RIBEIRO, 2010, p.64, grifo nosso), a ideia de guarda vai se dissolvendo, dando lugar à prevalência do acesso à informação. Logo, começa-se a pensar em uma sociedade flexível, estruturada, de modo que a comunicação possa ocorrer por meio de redes de informação.

Tem-se, assim, o uso protagonista da informação, ou seja,

[...] a atitude passiva e reativa dos serviços em face do acesso e uso da informação por parte dos utilizadores começa a mudar substancialmente [...], coincidindo com o impacto transformador que a introdução dos meios automáticos teve no serviço (RIBEIRO, 2010, p. 66, tradução nossa).

Ao situar tais conceitos com as eras das bibliotecas, remonta-se ao período da Antiguidade, caracterizado pela restrição no acesso e uso do acervo, ou seja, quando o valor de custódia estava presente de maneira ativa. Nelas, a maioria das entradas possuía guardas que restringiam o acesso às pessoas com poderes determinados.

Na Idade Média, como destacam Manguel e Guadalupe (2003), há uma intensificação na restrição do acervo; a própria arquitetura dos prédios dessas instituições era programada em forma de labirinto, no qual poucos entravam e dele saíam impunes.

As bibliotecas medievais não se distanciavam muito das da Antiguidade, na medida em que ambas tinham interesse no armazenamento, e não no acesso popularizado das informações. O que muda são apenas as relações de poder: antes monarcas, agora, o clero.

O livro era entendido como um objeto sagrado, que deveria ser tocado apenas por iniciados, capazes de trabalhar com eles da maneira que entendiam ser a correta; por isso, na Idade Média a quase totalidade de leitores era formada por religiosos, já que “a leitura constituía verdadeiramente o alimento espiritual dos monges” (HAMESSE, 2002, p. 124).

O Século XVI é destacado como o início da existência das bibliotecas modernas, demarcadas pela laicização, democratização, especialização e socialização (MARTINS, 2002). A custódia já não cabe mais dentro dessas proposições, uma vez que a escolarização da sociedade propiciou que a informação penetrasse todos os ambientes sociais, do rural ao urbano.

Nesse cenário, destacam-se questões como o livre acesso, o fornecimento de serviços gratuitos e as variedades de suportes informacionais que devem integrar um acervo em equipamentos culturais (URIBE TIRADO, 2007), o que demanda a separação dos conceitos de bibliotecas, especializadas em cada setor de atuação. Tais mudanças comportaram técnicas e estruturas diferenciadas de formatos de suporte, influenciando os modos como se organizam os aspectos culturais e as formas de consulta ao acervo.

A Declaração de Lyon (IFLA, 2014) destaca o papel social das bibliotecas com o apoio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), visto que a declaração é a favor do aumento do acesso à informação e ao conhecimento em toda a sociedade, amparada pela disponibilidade das TIC, para apoiar o desenvolvimento sustentável e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Nesse sentido, leva em conta o papel social das bibliotecas e dos bibliotecários no oferecimento de informações para o desenvolvimento da cidadania nas pessoas, na medida em que podem fornecer “[...] informações sobre os direitos básicos, serviços públicos, meio ambiente, saúde, educação, oportunidades de trabalho e despesa pública que apoie às comunidades locais e pessoas para orientar o seu próprio desenvolvimento.” (IFLA, 2014, p.2).

A Declaração de Lyon (IFLA, 2014) destaca que tais tecnologias podem auxiliar na ampliação e potencialização da divulgação das informações geridas nas instituições. Nesse sentido, “O ambiente de uma biblioteca constrói-se a partir do desenvolvimento de uma informação coletiva, ou seja, de um ambiente colaborativo em que, ao mesmo tempo em que uma informação é apropriada, gera-se um novo conhecimento” (SILVA, 2014, p.732).

Destacam-se três eras das bibliotecas em relação à apresentação e disponibilização de informação: as bibliotecas tradicionais, as bibliotecas digitais e as bibliotecas híbridas. Cabe ressaltar que o estado de custódia depende de como as informações estão sendo tratadas em tais unidades.

No âmbito do tradicional, as bibliotecas disponibilizam recursos em meio analógico, e o trabalho do bibliotecário é feito de modo sistemático, ou seja, há uma delimitação de cargos de acordo com os papéis da instituição. São ambientes localizados em espaços específicos, delimitados geograficamente e que possuem coleções finitas e tangíveis (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999).

No que se refere à custódia, quando a instituição não promove o acesso à informação, infere-se que ela esteja trabalhando sob uma perspectiva custodial; por outro lado, caminha-se em prol do uso da informação, enquadra-se no panorama pós-custodial. A maioria dos autores da área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, como Tammaro e Salarelli (2008), Araújo e Oliveira (2005), Braga (2002), Marcial (2006) e Milanesi (2002), vê a biblioteca tradicional como um ambiente em que há predomínio do papel, ligado às técnicas e fórmulas de expressão da palavra escrita, com variadas formas no que se considera como recurso informacional.

Tais recursos podem ser

[...] instrumentos, objetos, prédios, vestuário, alimentos, ou seja, tudo quanto se possa revelar como portador de significados. Documento não é mais somente aquilo que é legível somente na forma da palavra escrita: o documento é fruto da capacidade do pesquisador para interrogar um material, operação que, por causa da necessidade de empregar uma linguagem de interrogação, em nenhum caso é atribuível a uma descoberta casual (SALARELLI, 2008, p.3).

Com o desenvolvimento da Computação, a circulação de informações em ambientes automatizados começa a ser desenvolvida. Neles, a custódia pode ser vista no acesso restrito da informação às pessoas que pagam para ter cadastro no catálogo da biblioteca, por exemplo.

Importante ressaltar que a principal ferramenta das bibliotecas automatizadas são os *Online Public Access Catalogue* (OPAC), uma das principais tentativas de distribuição da informação em âmbito mundial. Segundo Oppenheim e Smithson (1999, p. 99, tradução nossa), “Na biblioteca automatizada, as ferramentas não são mídias digitais e o foco está no acesso local à coleção”.

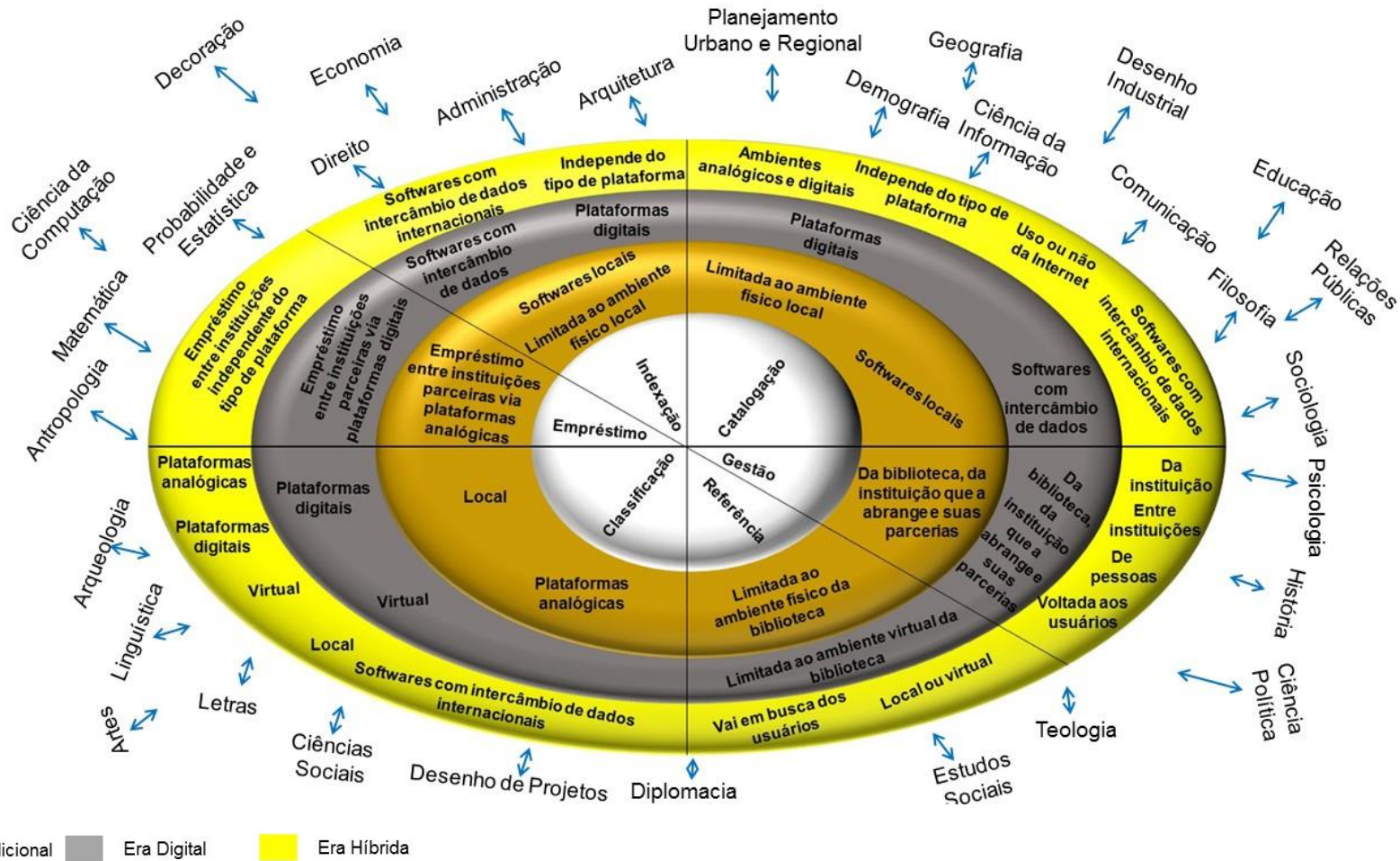
Na medida em que os ambientes de informação optam pela flexibilização do trabalho do bibliotecário, atuando de maneira contextualizada em prol do desenvolvimento de suas comunidades e inserindo, no acervo e nas formas de trabalho, recursos informacionais analógicos e digitais, a biblioteca se torna um ambiente híbrido. Trata-se de um ambiente nem totalmente analógico, nem totalmente digital; uma ponte entre as bibliotecas analógicas e as digitais, que se configura por diversos campos de estudo, pouco conhecidos no Brasil.

No caso específico das bibliotecas híbridas, o bibliotecário trabalha com uma rede de diferentes profissionais, que necessitam ter em mente que a custódia está apenas nos processos de preservação do acervo. Projetada para combinar tecnologias diferentes no contexto de uma biblioteca real, a biblioteca híbrida experimenta sistemas integrados e serviços tanto no ambiente eletrônico quanto no ambiente impresso (RUSBRIDGE, 1998); assim, em todo o ramo de trabalho do local, o que se deve ter em mente é o uso da informação.

O balanço entre o impresso e o digital. Há uma coexistência de coleções em formato tradicional e digital e as que perpassam questões geográficas, por meio de uma rede de pesquisa e acesso providos dessas bibliotecas. [...] Há uma mediação entre os usuários e, principalmente, de ferramentas digitais (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999, p.99, tradução nossa).

A Figura 1 mostra a trajetória das bibliotecas públicas, delimitada em tempos e épocas, em virtude do modo como a sociedade vai se transformando em relação ao contexto das instituições:

Figura 1 – Do tradicional ao híbrido



Fonte: Elaboração própria

As cores da figura foram escolhidas a partir do estudo do significado das cores (DONDIS, 2003). Dessa maneira, relacionando seus significados à construção da Figura 1, conclui-se que o marrom significa seriedade e integridade, adaptando-se melhor à Era Tradicional; o cinza está ligado à neutralidade e estabilidade proporcionadas pela Era Digital e suas plataformas; o amarelo significa descontração, otimismo e alegria, estando mais próximo da Era Híbrida, que preza a construção de bibliotecas em prol do desenvolvimento de suas comunidades.

Em relação aos conceitos, quanto mais próxima uma área estiver do núcleo da Figura 1, mais cedo ela começa a influenciar as atividades biblioteconômicas. Distanciando-se do núcleo, estão as áreas que foram, com o passar do tempo, se agregando à Biblioteconomia para que as bibliotecas chegassem à Era Híbrida.

A Era Tradicional é influenciada pelos conceitos de áreas como a Administração, a Linguística, a Diplomática, a Teologia, a Sociologia, a Arquitetura, a Matemática, o Direito, a História e a Filosofia (SARACEVIC, 1996). Logo, pode-se dizer que as bibliotecas dessa época se caracterizam por serem espaços físicos de guarda, com coleção institucionalizada, e que prezam pela custódia, conservação e contemplação da informação.

Com o surgimento de novas demandas em sociedade, já não tão sistemáticas e tecnicistas, e sim voltadas ao ser humano em concordância com a inclusão social, a Biblioteconomia começa a estudar como a instituição pode promover o maior acesso à informação e, conseqüentemente, incluir socialmente os indivíduos. Desse modo, além dos conceitos presentes na Era Tradicional, outras áreas – como a Ciência da Computação, a Economia, a Semiótica, os Estudos de Usuários, as Artes Cênicas, a Inteligência Competitiva, a Educação, o Marketing, a Comunicação e o *Design* – passam a figurar nas práticas arquivísticas, influenciando o modo como devem ser trabalhadas na Era Híbrida (SARACEVIC, 1996).

A Era Híbrida, intermediária no sentido de conteúdo da Era Tradicional para a Digital, procura unir, em um só sistema, conceitos tradicionais e digitais, buscando o uso e o acesso pela comunidade às suas coleções, que são diversificadas por mídias flexíveis, em prol da formação de redes de comunicação e o desenvolvimento de comunidades. O foco está na mediação da informação para a inclusão social.

A Era Digital, por sua vez, advém da agregação dos metadados, da interoperabilidade, das ontologias, da *web* semântica, da inteligência coletiva e da Arquitetura da Informação à área da Biblioteconomia. Trata-se de um espaço totalmente virtual, com uma dinâmica técnico-produtiva de redes multimídia, demarcado por repositórios institucionais e temáticos, que se

utilizam da acessibilidade, da usabilidade, do hipertexto e da intersemiose, com vistas a uma sociabilidade digital (SARACEVIC, 1996).

No que se refere à diferenciação entre as atividades biblioteconômicas de cada era, a catalogação, na Era Tradicional, limita-se aos documentos referentes apenas ao ambiente local em que se trabalha. A Era Digital abre possibilidade para a obtenção de documentos não só da biblioteca em si, mas de toda a instituição na qual ela está inserida, chegando, na Era Híbrida, por meio de um *software* de intercâmbio de dados internacionais, à obtenção de documentos de várias instituições que, de alguma forma, estão ligadas institucionalmente.

A gestão da informação, apenas da instituição e de suas parcerias nas Eras Tradicional e Digital, volta-se, no contexto híbrido, à gestão de pessoas, sendo elas funcionários e/ou usuários. O objetivo é criar formas de trazer os indivíduos até a biblioteca.

O processo de referência, na Era Tradicional, está limitado ao ambiente físico da biblioteca. Na Era Digital, a atividade está relacionada ao uso de um *software* que propicie o intercâmbio de dados, premissa para a execução dessa tarefa na Era Híbrida.

A Era Tradicional e a Era Digital compartilham de uma delimitação de espaços físicos no uso de documentos: o acervo local, nos tradicionais, e as plataformas digitais via internet, no digital. A Era Híbrida vem como um divisor de águas, proporcionando o acesso mais humanizado da informação, esteja ela em plataforma analógica, digital, bem como disposta no local ou na internet.

A classificação ocorre em plataformas analógicas, na Era Tradicional, e de modo virtual, na Era Digital. Na Era Híbrida, tal processo pode ocorrer em ambos os locais e suportes de armazenamento.

Por fim, no empréstimo, como prática interligada ao acesso à informação pelos indivíduos, o que muda da Era Tradicional para a Era Digital são as plataformas às quais o serviço está sendo fornecido. O grande diferencial da Era Híbrida está no empréstimo ilimitado entre instituições, sejam elas parceiras ou não. Portanto, as bibliotecas começam a se estabelecer com novas formas de atuação para uma adequação entre a Era Tradicional e a Era Digital.

2.2 A constituição da hibridez em bibliotecas públicas

A partir do momento que as bibliotecas tradicionais iniciam uma maior visualização nas práticas tecnológicas, ocorre outras ações que irão beneficiar o entorno de tais localidades. De acordo com Almeida Júnior (2013), a diferença existente entre as bibliotecas públicas híbridas e as tradicionais está no fato de que as primeiras perpassam novas propostas, acatando-as e

trabalhando-as de maneira diversa das tradicionais, na medida em que advogam e defendem novas posturas e concepções de mediação da informação.

As bibliotecas tradicionais têm seu trabalho voltado para uma “média de interesse”, ou seja, a necessidade dos usuários é levantada a partir de uma idealização do público, de uma preconcepção desses usuários. Por outro lado, as bibliotecas alternativas não são oriundas de um governo, mas surgem da própria população, de forma espontânea na sua criação e ação, convergindo com o desenvolvimento de comunidades proporcionado pelas bibliotecas híbridas.

Observa-se, na literatura da área, que há poucos estudos de usuários ou de comunidades no contexto das bibliotecas públicas tradicionais e, isso ocorre, porque muitas vezes estas não definem o perfil de seus usuários reais e potenciais. Assim, parte-se de uma ideia de usuário presente na literatura ou da adaptação de estudos desenvolvidos por outras bibliotecas, diversificadas em seus contextos.

Por outro lado, as bibliotecas alternativas trabalham e definem o público que servirão, focando neles suas ações e introduzindo serviços de interesse dos usuários. Embora as tradicionais preguem essa premissa, segundo Almeida Júnior (2013), na prática o usuário não é o principal objetivo da biblioteca, considerando que, muitas vezes, ela nem procura conhecê-lo.

As bibliotecas tradicionais exigem que os usuários se adaptem aos instrumentos e ferramentas utilizados na instituição, porém não visam às suas necessidades informacionais.

Este último dado é facilmente observável [...] quando temos um percentual de 80 a 90% dos usuários composto de estudantes e um acervo organizado para atender outros seguimentos da população, segmentos esses, vale ressaltar, que pouco freqüentam o ambiente da biblioteca. Outro dado importante para fundamentar a afirmação de que o usuário não se constitui no principal objetivo da biblioteca pública tradicional é o fato do atendimento dos usuários ser realizado por funcionários não qualificados, despreparados para tal (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p.78).

Nas bibliotecas tradicionais, os meios são considerados mais importantes que os fins, pois ali o tecnicismo está fortemente arraigado. As técnicas são consideradas por si sós, não se relacionam com os interesses e o perfil dos usuários.

O trabalho desses ambientes volta-se à “educação do usuário” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013), a fim de levá-los a conhecer os códigos e tabelas utilizados pela biblioteca em seus processos de organização, armazenamento e recuperação da informação. Assim, suas ações são voltadas para os suportes, como exemplifica o autor a seguir:

Ações voltam-se muito mais aos suportes, do que às necessidades dos usuários, como, por exemplo, a disponibilização de computadores com acesso à internet. São os computadores apenas alocados na biblioteca, permitindo aos usuários que os manuseiem, mas sem que haja um trabalho de orientação ou a oferta de serviços que atendam a necessidades possíveis de serem satisfeitas através da internet (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p.79).

Pode-se inferir que todo o trabalho das bibliotecas públicas tradicionais é voltado aos suportes, ou seja, o acervo é considerado a premissa de sustentação do trabalho do bibliotecário, sendo esse serviço quase que exclusivamente voltado para o livro. Como ressalta o autor, as bibliotecas insistem em afirmar que seu objeto de estudo é a informação, mas, na prática, destacam somente os livros.

Concomitantemente a esse panorama, pouco importa a adequação dos livros doados pela comunidade às necessidades dos usuários. O que está em jogo são as estantes locais ou virtuais da biblioteca, que devem estar repletas de livros.

Preza-se, assim, pela quantidade e não pela qualidade dos recursos informacionais. As técnicas e o trabalho da biblioteca, como também dos bibliotecários, são entendidos como neutros e imparciais, o que leva ao emprego de técnicas semelhantes em qualquer tipo de biblioteca, sem adequação ao perfil e características dos usuários.

Frequentemente, a informação é considerada como algo material e tangível, não sofrendo nenhum tipo de interferência política, social, econômica ou cultural. Nesse quesito, ela existe solta e é entendida sob o ponto de vista técnico, bastando adequá-la ao pedido do usuário.

Consequentemente, a informação perde todas as influências, interferências, ideologias e concepções que lhe são inerentes, podendo ser oferecida a qualquer pessoa, independentemente de seus interesses, conhecimentos prévios e objetivos a serem atingidos. O processo de referência pode ser exercido por qualquer pessoa, já que ele não passa de uma atividade mecânica.

Sendo assim, não há participação efetiva da comunidade na gestão das bibliotecas públicas tradicionais, o que contraria o discurso da Biblioteconomia e o suposto caráter democrático das bibliotecas públicas. O objetivo maior dessas instituições é fornecer aos usuários o que Almeida Júnior (2013) chama de “boa leitura”, contando que os trabalhos de animação cultural são utilizados em última instância como quesito de acesso à informação.

Procura-se disseminar aquilo que os bibliotecários consideram “saudável” aos seus usuários e, nesse processo, tais profissionais proíbem o acesso a determinadas informações. Essa postura vai contra as leis de acesso à informação, pois deixa de lado o estudo da

informação e dos usuários, que deve levar em conta a disponibilização da informação de acordo com as diferentes faixas etárias dos usuários.

A premissa das bibliotecas tradicionais é: o usuário deve procurar a biblioteca, e não o oposto. A visão independe da sociedade para existir e sobreviver, já que as informações armazenadas no local não precisam estar vinculadas aos interesses das comunidades.

Em contrapartida, as bibliotecas híbridas (ou alternativas) trabalham com atividades culturais inclusivas. Partindo de serviços que envolvem a comunidade e sua participação nas atividades da instituição e em sociedade, Almeida Júnior (2013) destaca algumas atividades que podem ser desenvolvidas para contribuir com o estabelecimento dessas bibliotecas em sociedade:

- Hora do conto;
- Poesia (concursos, oficinas);
- Teatro (apresentação de peças, criação de temáticas em grupo);
- Audição musical;
- Cinema;
- Televisão;
- Jogos educativos;
- Jogos recreativos;
- Exposições;
- Concursos;
- Participação dos usuários com seus diferentes tipos de hábitos de colecionar (filatelia e numismática, por exemplo) e seu posterior estudo;
- Museu de rua;
- Cursos de arte (pintura, escultura, recorte em papel, modelagem, gravuras);
- Outros cursos, como tricô, crochê, culinária, higiene, primeiros socorros, puericultura, dentre outros;
- Oficinas (*workshops*);
- Desenvolvimento de jornais locais (edições com participação dos usuários);
- Gincanas culturais com fins de socialização;
- Campeonatos (xadrez, jogos de carta, dama, videogame, enfim, jogos que estimulem a criatividade e o desenvolvimento cognitivo das pessoas);
- Brincadeiras interativas, como “Caça ao Tesouro”;

- Eventos relacionados a um determinado acontecimento (eleições, política, economia, etc.), a fim de desenvolver o pensamento crítico dos usuários que frequentam e/ou possam vir a frequentar a biblioteca.

Tais serviços devem ser organizados visando à criação do gosto pela leitura, pesquisa e estímulo ao uso dos ambientes informacionais, tornando o local da biblioteca um espaço de estudo e lazer. A vinculação entre os mesmos traz um panorama de redes de comunicação e sociabilidade, muito importantes quando se trata de bibliotecas híbridas.

Desse modo, o que interliga as Três Eras das Bibliotecas são os conceitos de cada época e as tecnologias utilizadas nos respectivos procedimentos institucionais. As convergências de linguagens são base para o desenvolvimento de ambientes híbridos. Sendo assim, ao se considerar as possibilidades de interação entre cultura, mídia e tecnologia para o acesso à informação, as bibliotecas híbridas promovem a construção do conhecimento na medida em que propiciam o acesso e o uso inteligente da informação, de modo a construir sentidos a partir da desconstrução de conhecimentos.

É interessante observar que um espaço híbrido se concentra na integração de serviços, dependendo mais das mudanças culturais do que do desenvolvimento tecnológico e da presença simultânea de suportes diversos, sendo as tecnologias utilizadas em favor dos usuários (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999). Refere-se ao crescimento de uma realidade específica para outra, e seus elementos se transformam de acordo com o desenvolvimento das comunidades.

Na biblioteca digital, o espaço-tempo não é problema para o acesso à informação. Trata-se de um ambiente totalmente digital, que reflete o desejo de se ter todos os tipos de bibliotecas disponíveis em um único sistema: o sistema computadorizado.

Esses ambientes trazem os repositórios digitais como plataformas, em que a arquitetura da informação deve estar embutida em todos os meios de representação e acessibilidade. Nesse sentido, é preciso que uma informação esteja organizada, rotulada e representada em forma de dados, de modo que o usuário dessa plataforma possa navegar e fazer buscas flexíveis, ou seja, encontre de maneira mais sucinta e exata a informação que deseja.

Nesse caso, a custódia, mais uma vez, está vinculada ao capital que o usuário tem que desembolsar para ter acesso aos conteúdos das bases de dados. Porém, como na biblioteca híbrida, a biblioteca digital busca um acesso cada vez maior às informações produzidas em sociedade.

Aquilo sobre o qual existe acordo é que a biblioteca digital é uma nova biblioteca. Algumas características tornam-na diferente da biblioteca tradicional, como o conceito diferente de coleção baseado no acesso, novas relações com todos os autores presentes no ciclo de criação, difusão e uso dos recursos digitais e um novo papel usuário. A centralidade deste, paradoxalmente, leva à personalização, que, pode-se dizer, é uma nova forma de mediação (TAMMARO, 2008, p.124).

As diferenças entre as eras das bibliotecas mostram o seu desenvolvimento perante as mudanças ocorridas em sociedade, assim como a adaptação dos produtos e serviços às transformações sociais. Parte-se de uma padronização, de um pensar no olhar do outro sobre a estrutura e o *design* do ambiente informacional.

Portanto é a acessibilidade, o dar acesso à informação a um público diversificado que está em jogo. Dessa maneira, tenta-se atingir a eficiência e a eficácia desses ambientes destacando, em sua prática, o estudo administrativo, psicológico e organizacional tanto do público como da informação a ser abrangida.

Promover um ambiente que proporcione o acesso não só a diferentes recursos informacionais, mas possibilite a capacitação de usuários e funcionários em uma prática de inclusão social é e sempre foi papel dos bibliotecários. O bibliotecário deve estar sempre esclarecido a respeito das transformações sociais, a fim de realizar seu verdadeiro papel: propiciar o uso adequado da informação de modo que esta, a partir de uma análise crítica e reflexiva do usuário, se transforme em novos conhecimentos para ele.

No conjunto destas mudanças, o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Este profissional tem à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho (CUNHA, 2003, p.42).

Tais mudanças trazem novos paradigmas na atuação do bibliotecário em diferentes perspectivas. A palavra atuação significa ato ou efeito de atuar, que, associada à questão profissional, se relaciona ao desempenho, à maneira como o bibliotecário exerce suas atividades.

Essa nova concepção oferece várias possibilidades na pesquisa, armazenagem, processamento, recuperação e disseminação da informação, de modo que o profissional bibliotecário possa melhor desempenhar tais processos, oferecendo produtos e serviços de maior qualidade aos seus usuários, que, nesse contexto, têm diferentes interesses informacionais.

Isso requer da biblioteca uma busca constante pela eficácia da informação disponibilizada. Logo, o bibliotecário não pode mais ser visto como um guardador de documentos, pelo contrário, deve participar ativamente das questões políticas, sociais, educacionais e científicas que abrangem as bibliotecas.

O determinante mais importante da política comunitária certamente é a percepção da realidade da missão - como visto pelo governo e pelo público. [...] tudo que a missão da comunidade pode ser, imperativos de informação não se aplicam apenas à biblioteca, mas com ou pelo menos igual vigor para a comunidade como um todo. No futuro, todas as comunidades certamente vão precisar reconhecer que a informação é de suma importância tanto para a sociedade quanto para indivíduo e, que a biblioteca é um meio crucial para atender às necessidades informacionais de acesso das comunidades (HAYES; WALTER, 1996, p.76).

O bibliotecário tem a tarefa e o desafio de gerenciar uma gama de informações disponíveis em novos e diferentes formatos e, com isso, atender às exigências que requerem qualidade, velocidade e conhecimento de diferentes mecanismos de busca da informação existentes não somente nas estantes de uma biblioteca. De acordo com Silva (2005, p.9), “Cabe ao bibliotecário antecipar-se na facilidade dos resultados que levaram o usuário até a busca e direcionar a sua pesquisa, mostrando-lhe os mecanismos de consulta existentes”.

Em 1996, a *American Library Association* (ALA) emitiu um documento a respeito das habilidades desejadas para o profissional bibliotecário do Século XXI, levando em conta os desafios enfrentados por ele naquilo que é pertinente às suas competências para a construção do conhecimento junto ao usuário final. Segundo Santos (2013), tal documento disserta acerca das principais atividades gerenciais de um bibliotecário, a saber:

- Planejamento e organização: capacidade de planejar e organizar suas próprias atividades em grupo;
- Julgamento: capacidade de chegar a conclusões lógicas com base nas evidências disponíveis;
- Comunicação oral: saber expressar-se de maneira clara e convincente, com bons resultados em situações individuais e em grupo;
- Comunicação escrita: saber expressar suas ideias de maneira clara e objetiva por escrito;
- Persuasão: capacidade de organizar e apresentar suas ideias de modo a induzir seus ouvintes a aceitá-las;
- Percepção auditiva: capacidade de discernir informações relevantes, a partir das comunicações de seus colaboradores e superiores;
- Motivação: satisfação pessoal e desejo de realização no trabalho;

- Impacto: capacidade de criar boa impressão, captar atenção e respeito, adquirir confiança e conseguir reconhecimento pessoal;
- Energia: persistência;
- Liderança: aceitar ideias geradas em grupo e trabalhar para atingir os objetivos da instituição.

Tal documento esclarece as principais atividades e competências gerenciais desejadas aos bibliotecários no mundo contemporâneo, expondo a importância de esse profissional saber como expressar-se. Os bons resultados, tanto em situações individuais como em reuniões em grupo, vigorarão na habilidade de saber exprimir suas ideias de maneira clara, de modo que elas sejam compreendidas pelas pessoas ao seu redor.

O Quadro 1 elucida a relação entre as ações das bibliotecas públicas híbridas e as competências e habilidades que os bibliotecários híbridos devem proporcionar à comunidade em que atua, a fim de lidar com o contingente informacional advindo da Era Híbrida.

Quadro 1 – Ações das bibliotecas públicas híbridas e o desenvolvimento de competências e habilidades nas comunidades

BIBLIOTECAS HÍBRIDAS	COMPETÊNCIAS E HABILIDADES A SEREM ADQUIRIDAS PELAS COMUNIDADES
Desenvolvimento da leitura e uso de tecnologias tradicionais e digitais	A comunidade deve ser capaz de: identificar diferentes fontes de informação; realizar a interpretação e a produção de novas informações para a construção de um novo conhecimento.
Utilização de computador e de dispositivos móveis	A comunidade deve ser capaz de: manusear os livros em seus diferentes suportes; organizar e utilizar as informações em diferentes programas; articular as informações referentes à biblioteca.
Oficinas com especialistas	Os profissionais da informação devem: abordar estratégias de ação social; referenciar os especialistas de áreas próximas à biblioteca; expor para a comunidade as ações realizadas pela localidade a de que exista uma participação conjunta; promover a melhor utilização dos espaços físicos da instituição.
Criação de fóruns de discussão eletrônicos	Os profissionais da informação devem: investir no diálogo entre a biblioteca e a sociedade; levantar temas estratégicos para a localidade e/ou mesmo a biblioteca; elaborar uma lista de participação.
Capacitação de usuários no uso das TIC	Os profissionais da informação devem: estimular a capacidade de utilização de dispositivos tecnológicos; promover a interação entre o usuário e as TIC; preparar ambientes com interface amigável ao público.
Estrutura física e organizacional	A biblioteca como um todo deve: enfatizar a acessibilidade em ambientes analógicos e digitais; administrar a instituição de modo a conciliar suas necessidades aos interesses das pessoas envolvidas; desenvolver políticas em prol da inclusão digital; organizar planilhas que discutam acerca da sinalização, disposição de mobiliários, bem como a existência de itens que se adequem aos objetivos da instituição.

Fonte: Elaboração própria

Como agente de disseminação da informação e assumindo o dever de mediar o acesso à informação registrada em uma biblioteca, seja ela eletrônica, digital ou impressa, o bibliotecário insere-se no tratamento da informação em diferentes plataformas e suportes de informação. Essas informações envolvem o sujeito e a prática de construção de um estoque informacional, visando ao coletivo da instituição.

O bibliotecário atua como gestor da informação na medida em que integra conhecimentos sobre a sociedade em que vive, prezando pelo aproveitamento da informação alcançada por ela. Conseqüentemente, o trabalho do bibliotecário deve configurar-se como um elo no processo de apropriação de novos conhecimentos, o que requer que tal profissional seja proativo, atualizado e possua qualificações diferenciadas e em constante transformação.

Uma vez que se exige do profissional da informação a melhoria contínua na execução das tarefas, o mesmo deve procurar oferecer ao usuário produtos e serviços de maneira satisfatória e com maior quantidade. Os processos de pesquisa, armazenagem, processamento, recuperação e disseminação da informação, nessa perspectiva, dependem, primeiramente, de como as etapas serão transmitidas em nível de comunicação oral, para depois serem realizados de modo mais específico em suas prioridades.

Sendo assim, cabe ao bibliotecário navegar por sistemas de conhecimento e fontes de informação, assessorando os usuários de acordo com os problemas informacionais, gerindo sistemas de informação e transformando os dados e os fluxos de informação entre sistemas por meio da devida comunicação oral. Aliam-se, portanto, os aspectos sociais aos culturais, a fim de educar os usuários no uso da biblioteca e apoiar políticas de acesso à informação.

2.3 O processo da hibridez em bibliotecas públicas

No âmbito das bibliotecas antigas, inseridas na Época do Papel (antes da Década de 1970), citadas anteriormente, o acesso à informação limitava-se à custódia. As bibliotecas, até aquele momento, eram manipuladas pelos nobres e pelas instituições religiosas e educacionais.

Tais bibliotecas estavam preocupadas em atender às demandas de uma comunidade limitada, marcada pela disputa de poder e *status* social. O seu desenvolvimento voltava-se para as elites, geralmente pessoas escolarizadas, que tinham o poder de decidir quais obras a biblioteca poderia disponibilizar, excluindo a propagação da informação daquilo que não seria em benefício próprio.

O acesso à informação, sob o ponto de vista da Psicologia, tem início na Década de 1970, quando as bibliotecas começam a ser procuradas pelo indivíduo que busca a informação

em prol do conhecimento – estudo de catálogos. Esse fato é importante na medida em que traz outras áreas de estudo para o campo da Ciência da Informação, como também o entendimento do conhecimento para a busca informacional – metainformação.

“Quando dizemos que o papel social da biblioteca [...] está no acesso e disponibilidade à informação, traçamos claramente um objetivo crucial dessas instituições, ele poderá ser alcançado através de projetos culturais que visem à disseminação da leitura” (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p.31). Aqui, os tipos de comunidades usuárias de bibliotecas são difusos, abrangendo desde analfabetos, pesquisadores, estudiosos, curiosos, até aqueles que um dia possam vir a frequentar o local em busca de um escape social.

A disseminação da informação direciona-se à Sociedade da Informação, junto à Sociedade do Conhecimento, no qual o conceito de custódia está presente no valor de uma informação. A informação é insumo de capital, mas imprescindível para a geração de produtos e serviços produtores desse capital.

Logo, ao disseminar a leitura e a cultura aos usuários, a biblioteca está incluindo, socialmente, indivíduos afastados da sociedade. Trabalha-se, aqui, com a passagem da Era do Papel para a Era dos Computadores e, concomitantemente, a Era da Comunicação em Massa.

Ainda consideradas tradicionais, essas instituições começam a caminhar para a eletrônica e, posteriormente, às bibliotecas digitais. No entanto, somente quando as mesmas perpassam o caminho da hibridéz, da Sociedade do Conhecimento, voltadas para uma comunidade em Redes, é que as competências cognitivas ganham sentido na interação da informação em sociedade.

A geração de conhecimento é uma reconstrução das estruturas mentais do indivíduo realizado através de sua competência cognitiva, ou seja, é uma modificação em seu estoque mental de saber acumulado, resultante de uma interação com uma forma de informação (BARRETO, 2007, p.27).

O valor de custódia, se não na preservação de documentos para futuro acesso e uso, não é observado nesse contexto. O estudo de comunidades é enfatizado para que os profissionais da biblioteca conheçam o público com quem atuam, a fim de organizarem uma informação voltada para ele.

O ambiente da biblioteca não mais se limita a labirintos sem saída; pelo contrário, as questões arquitetônicas são trabalhadas com vistas a incentivar o uso local. O grupo de trabalhadores – psicólogos, bibliotecários, administradores, museólogos, arquivistas, pedagogos, cientistas sociais, artistas, dentre uma gama de profissionais que trabalham com a

inclusão social – atua com a comunidade, de maneira a trazer, para o local, pessoas que ainda não se interessam pela busca da informação.

É o acesso humanizado que está em discussão: se o indivíduo não vai até o local, é necessário ir até o indivíduo. Não importa seu *status* social ou condições financeiras, mas sim a sua reflexão em relação ao que está acontecendo na comunidade que o rodeia.

A biblioteca como lugar de interação entre a leitura e o leitor, conservação e preservação da memória, mas, sobretudo, uma interseção entre esta e seus leitores e principalmente para estes, sejam dedicados todos os seus esforços, tanto no que diz respeito à organização e tratamento da informação como à disseminação da cultura. Uma biblioteca que atue como centro fomentador e gerador do conhecimento, como o próprio manifesto diz: porta aberta para o conhecimento (BERNARDINO; SUAIKEN, 2011, p.32-33).

Como instituição social e cultural, as bibliotecas se tornam lugar de leitura e apropriação de conhecimento, principalmente no que diz respeito à constituição do acervo e ao acesso à informação. Nesse sentido, trata-se da memória não só como o registro de um grupo social, como também no ambiente organizado para obter identidade e ideologia social, ou seja, a influência dessas instituições na coletividade de usuários, que passam a se identificar e a se comportar em grupos sociais com características diferentes (identidade), formando ideias e agindo sobre elas (ideologia).

A constituição dos equipamentos culturais, portanto, é construída por um grupo amplo e heterogêneo de pessoas, as quais constituem a memória e a identidade social. Desse modo, “[...] o conjunto acumulado de símbolos, idéias e produtos materiais associados a um sistema social, seja uma sociedade inteira ou uma família” (JOHNSON, 1997, p. 57), reflete a ordem social, caracterizada por ser

[...] um produto humano, ou, mais precisamente, uma progressiva produção humana. É produzida pelo homem no curso de sua contínua exteriorização... Tanto em sua gênese (ordem social resultante da atividade passada) quanto em sua existência em qualquer instante do tempo (a ordem social existiu na medida em que a atividade humana continua a produzi-la) ela é um produto humano (BERGER; LUCKMANN, 1985, p.76).

Assim, os serviços e as ações dos equipamentos culturais devem envolver um determinado contexto, usuários e conteúdos a serem trabalhados para o desenvolvimento de comunidades. Tais instituições devem ter em mente a contribuição para a formação de sujeitos proativos e participativos em sociedade.

A promoção da informação visa à mediação de informações específicas e gerais ao público que trabalha, cabendo ao bibliotecário questionar a ideia de que trabalha apenas com

consumidores/usuários da informação ou com seres pensantes, que interpretam e criam seus próprios conhecimentos a partir daqueles disseminados pela biblioteca. Como destaca Bicheri (2008, p.11), o profissional da informação deve trabalhar de modo a tornar as pessoas capazes de “[...] buscar, selecionar, entender, assimilar a informação de que necessita para seu aprendizado, construir e reconstruir o conhecimento, tornando-se assim livre, autônomo, crítico e também mediador sujeito de sua educação”.

Destarte, a missão das bibliotecas vai ao encontro das dimensões continentais e os desnivelamentos regionais marcantes em um país. A biblioteca é um fenômeno histórico, em regime de mútua e permanente interação com o meio ambiente, umbilicalmente ligada àqueles que a organizam; é um organismo vivo, marcado pela personalidade das pessoas que nele atuam.

“A biblioteca é, por conseguinte, uma célula viva, única. Nenhuma biblioteca é igual a outra. Consequentemente, objetivos gerais acabam por ajustarem-se às possibilidades e necessidades específicas de cada biblioteca” (MIRANDA, 1978, p.69), sendo esta a sua essência. O ambiente ajusta-se a um sistema geral, sem perder de vista seus objetivos ou a satisfação das necessidades dos usuários.

Trata-se de uma instituição que converge seus objetivos em prol dos usuários, caminhando em conjunto com as transformações da sua comunidade. Logo, o acesso a informações contextualizadas e atualizadas promove o desenvolvimento social e cultural, pois elas criam condições para a geração de conhecimento em rede.

Ao assumir seu papel perante a comunidade, a biblioteca reconhece sua função social, adequando seus serviços à preservação e difusão de conhecimentos. Desse modo, o corpus institucional passa a englobar desde suportes documentais diferenciados até o trabalho com a cultura e o público.

Percebe-se que os serviços é que vão conferir à biblioteca sua dinâmica, sua capacidade de transpor a métrica e estabilidade de seus acervos, permitindo a concretização da sua função social. Essa função social pede uma relação constante entre o que se pode chamar de corpus da biblioteca, suportes documentais, [...] conhecimento, cultura e público utilizador (RASCHE; VARVAKIS, 2006, p.137).

O conhecimento faz parte da análise das informações e suas relações. Ele está em nós, ou seja, a articulação entre o novo conhecimento adquirido e aquele que é acumulado pelo indivíduo, por meio da comparação entre a informação de dada situação e as experiências nela vivenciadas, é mediada pelo ser humano, que produz e gera conhecimento a partir de redes de conhecimento.

A informação e o conhecimento são subjetivos; só se tornam acessíveis quando processados (O'BRIEN, 2001). O usuário de uma biblioteca passa a ser consumidor e produtor de informação (*prosumer*) na medida em que busca não só a eficiência e a eficácia na produção de conhecimentos, mas também trabalha questões subjetivas; da mesma forma, esse conhecimento só será conhecimento quando colocado em prática (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

A título de exemplificação, pode-se mostrar, aos indivíduos de uma determinada empresa, o dado 30% escrito em uma lousa. Quando se observa este dado sem lhe atribuir nenhum significado, o dado é restrito, pois o que para a cultura ocidental significa uma porcentagem, para a cultura oriental pode ter outro sentido.

Porém, quando esse dado é processado pelo sujeito por meio de suas associações mentais, torna-se informação: “Eu aprendi que o símbolo % significa porcentagem”. Mais adiante, caso se reporte a uma empresa, em uma era de aumento de tarifas públicas, pode-se associar essa informação a um contexto explícito: “A conta de luz dos brasileiros vai aumentar 30% no segundo semestre de 2016”.

As tecnologias perpassam todos esses níveis, sendo o modo como o dado é apresentado, processado e compartilhado, o objeto de significância. No caso do exemplo anterior, o dado 30% foi mostrado em uma empresa, acessado por meio da fala e da escrita do empresário, processado pelas mentes dos funcionários e, posteriormente, compartilhado em suas falas.

O ponto-chave dessa tríade está na qualidade da informação, levando em conta o tempo, o conteúdo e a forma como essa informação é apresentada. No que diz respeito ao tempo, a informação deve estar pronta para ser acessada a qualquer momento, de acordo com a frequência e com o período que é acessada pelos usuários.

Em relação ao conteúdo, a informação deve levar em conta os níveis de integridade da instituição onde está sendo disponibilizada, bem como a concisão, a amplitude, o desempenho, a precisão e a relevância para o contexto em questão. Dessa maneira, a qualidade da informação abrange a ordem, o tipo de apresentação, as mídias e o nível de detalhamento (informação normal, resumida ou detalhada) da informação compartilhada.

De acordo com Barry (1997), as habilidades necessárias ao novo paradigma informacional são:

- Formulação da necessidade de informação;
- Localização de recursos individuais;
- Exame, seleção e descarte de fontes a partir do senso crítico do usuário;

- Pesquisa de dados nas fontes;
- Registro de armazenamento e formas de transferência da informação;
- Interpretação, análise, síntese e avaliação da informação coletada;
- Apresentação e comunicação dos resultados;
- Avaliação dos resultados, se necessário, uso de novas formas de avaliação, por meio de recursos tecnológicos.

Cébbrian (1999) afirma que se vive em uma era não só de máquinas inteligentes, mas de seres humanos que, pelas redes, podem combinar sua inteligência e criatividade, a fim de gerar riqueza e desenvolvimento social. Deve-se ressaltar o contexto da hiperinformação, no qual a liberdade pressupõe a responsabilidade e a inter-relação entre os fatos.

Consequentemente, questiona-se o paradigma da geração de conhecimento, que, segundo Ruiz (2002), depende de três fatores: sujeito (consciência cognoscente; sujeito que pensa, que é consciente), objeto (fator de análise) e imagem (pensamento). No que se refere ao sujeito, os fatores que impactam sua geração de conhecimento são: capacidade de percepção, interpretação, formação, o psicológico e seus instintos.

Em relação ao objeto, o contexto em que ele está inserido, suas formas de apresentação, os fatores críticos (ou que impedem seu desenvolvimento), as analogias feitas pelo sujeito, sua complexidade, influenciam nessa geração. Por outro lado, a imagem é o que efetivamente ficou na mente do sujeito, e depende da identificação e geração de conhecimento de um objeto pelo sujeito, de sua compreensão e da sua abordagem simultânea, envolvendo alternativas à complexidade no processo como um todo.

Cabe, portanto, aos bibliotecários, adequar suas funções à realidade da comunidade em que trabalham, criando e mantendo projetos que visem à demanda social. Para tanto, contam com a ajuda dos usuários na construção de uma biblioteca que vise à construção social de conhecimentos.

3 A HIBRIDEZ EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Para que uma biblioteca pública seja conceituada híbrida, é necessário que ela trabalhe os aspectos sociais das comunidades que a rodeia, voltando sua gestão para questões de âmbito informacional e cultural. Desse modo, deve pautar-se no acesso remoto, no treinamento de usuários, nas possibilidades de informação via eletrônica, nas abordagens socioculturais, no desenvolvimento de um *software* inovativo e na organização de grupos de trabalho.

No cenário internacional, a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, a *Central Library of Liverpool*, e a *Central Library of Aberdeen*, todas do Reino Unido, cenário do Reino Unido, são consideradas bibliotecas públicas híbridas, pois trabalham a informação no sentido de incluir, socialmente, suas comunidades. Para tanto, são oferecidos programas de acessibilidade, atividades de leitura, pesquisa, diálogo, readaptação social e entretenimento, atuando, principalmente, no desenvolvimento dos negócios locais, sob a perspectiva de se tornarem instituições de referência para os países da Europa e demais continentes.

As bibliotecas públicas híbridas destacadas em âmbito nacional são a Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social da Universidade Federal da Bahia, a Biblioteca Nacional de Brasília, a Biblioteca de São Paulo, a Biblioteca Parque Villa-Lobos e a Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Tais instituições trabalham as tecnologias como ferramentas de inclusão social, na medida em que as utilizam como instrumentos de pesquisa, coletando dados e capacitando os usuários no uso dessas tecnologias.

O foco, tanto das bibliotecas públicas híbridas internacionais, como das nacionais, é proporcionar, além do acesso à informação, o auxílio no uso dos recursos informacionais, levando a informação até a comunidade (seja por meio de ações conjuntas com outras instituições, seja por conversas instrutivas com os indivíduos dentro desses ambientes). Desse modo, a biblioteca se torna proativa, tomando a atitude de não esperar que os indivíduos venham até o local para trabalhar a comunidade; pelo contrário, vai até eles e os convida a virem usufruir dos benefícios da instituição.

No mesmo sentido, os usuários também são considerados sujeitos proativos, porque auxiliam a biblioteca a se constituir como espaço social, para o bem deles mesmos e de terceiros. Sendo assim, este capítulo aprofundará o tema da integração cultural que as bibliotecas híbridas proporcionam, bem como sua atuação no Reino Unido e no Brasil,

buscando entender os aspectos de desenvolvimento e as possibilidades de avaliação informacional presentes nesses espaços.

3.1 As bibliotecas híbridas e sua integração na gestão cultural da administração pública

No contexto dos ambientes híbridos, as bibliotecas públicas pressupõem a informação como processo (BUCKLAND, 1991), ou seja, visam à inovação e à disseminação de informações registradas em suportes analógicos e digitais. Portanto é um recurso estratégico no planejamento de produtos e serviços a serem oferecidos pela biblioteca, como meio de servir à demanda de usuários, com a devida assistência de profissionais da informação.

Como destaca Frohmann (2008), as bibliotecas devem conciliar estudos sobre o fenômeno da informação com suas relações sociais e públicas. O impacto dessa informação materializada ocorrerá de acordo com os meios de aplicação das estratégias de gestão da informação.

“As bibliotecas constituem uma estrutura básica em desenvolvimento de uma sociedade igualitária” (CUEVAS-CERVERÓ; VELLOSILO-GONZÁLEZ, 2011, p.65). Dessa maneira, o profissional da informação, atuando em equipamentos culturais, deve ter como interesse incluir todos os indivíduos presentes em uma comunidade, facilitando seu acesso aos diferentes tipos de recursos informacionais.

Para o desenvolvimento e avaliação de espaços informacionais híbridos, torna-se necessário analisar três orientações propostas por Capurro (2003), pois as mesmas influenciam a concepção dos sistemas e serviços de informação. São elas:

- a) compreender as necessidades da informação dos usuários em um contexto (aspecto social);
- b) saber como processam a informação (aspecto cognitivo);
- c) mas não pode perder de vista o requisito de eficiência do sistema e de produtividade na disponibilização da informação, isto é, da maior quantidade de informação (aspecto físico), contextualizada (aspecto social) e compreendida de forma efetiva pelo usuário individual (aspecto cognitivo) (PADUA, 2014, p.29).

Dessa maneira, as bibliotecas públicas híbridas necessitam conhecer a comunidade com que trabalham, obtendo informações estratégicas sobre seus usuários, na medida em que se mostra uma unidade inovadora em termos tecnológicos, políticos, sociais e econômicos. Tais processos exigem a capacidade de os bibliotecários transcenderem os limites epistêmicos da Biblioteconomia (BORKO, 1968), a fim de compreender as ações de acesso e uso inteligente da informação e construção de conhecimentos em sociedade.

Os modos de tratamento e obtenção de informação e tecnologias, em acervos híbridos, devem acompanhar as mudanças que a sociedade impõe. Para tanto, os bibliotecários precisam discutir acerca das melhores práticas de gestão dessas tecnologias, sejam elas analógicas ou digitais.

Tudo isso é convencional, exceto para a projeção de novos mecanismos e engenhocas. A indexação associativa, a idéia básica de que é uma disposição segundo a qual qualquer item pode ser encontrado e selecionado imediatamente e automaticamente por diferentes instituições. Esta é sua característica essencial [...]. O importante processo de convergir dois ou mais itens ao mesmo tempo (BUSH, 1945, tradução nossa).

“Ao contrário dos livros impressos [...], os livros eletrônicos permitem um acesso remoto. Catálogos e muitos serviços de biblioteca são agora acessíveis por usuários confortavelmente acomodados em seus sofás.” (SERRA; SILVA, 2013, p.02). Ampliam-se, assim, as alternativas de acesso à informação, bem como o sentimento de maior tranquilidade à preservação do material emprestado.

É preciso, primeiramente, que tanto os bibliotecários quanto as agências de fomento das bibliotecas entendam que o aumento das atividades em contexto digital não traduz a queda da visitação desses ambientes, mas sim um uso diferenciado dos serviços oferecidos pela instituição. A biblioteca, agora, desenvolve itens, serviços, eventos e estudos, não se limitando à retirada e devolução de materiais.

Na verdade, trata-se de um ambiente que armazena informação sob qualquer tipo de registro que carregue informação, de acordo com as transformações dos usuários, da comunicação, da prestação de serviços por meio da automação, da oferta dinâmica de conteúdos e da complexidade da gestão do acervo, das pessoas e de indicadores. Busca-se, assim, criar formas de acesso além do espaço físico, ampliando as formas de armazenamento e convívio social.

Uma biblioteca, por meio da troca de dados e do consórcio entre bibliotecas, adquire potencial para atender não só aos usuários, como também às diferentes comunidades em contexto nacional e internacional. O uso contínuo das tecnologias nas rotinas bibliotecárias traz um imediatismo do usuário, que tem autonomia para realizar as próprias buscas.

Está claro que a cooperação digital é uma forma de licenciamento, ou seja, quando se compra um programa digital, o mesmo possui uso determinado, do qual é possível se desvincular a qualquer instante. As melhores formas de gestão desses aparatos envolvem, portanto, questões éticas e de legalidade, garantindo direitos autorais, gestão e controle de acesso à informação.

Não há dúvidas: a era dos livros impressos como único formato de mídia para a transferência de informação e conhecimento terminou. Estamos testemunhando o triunfo da mídia digital e dos livros eletrônicos distribuídos via internet. Bibliotecas públicas, em particular, são altamente contestadas por novos modelos de acesso ao conteúdo digital. Editores e distribuidores fornecem acesso via licenças. Eles não vendem o material, pois o licenciamento substitui a propriedade em muitos casos. Alguns editores até se recusam a oferecer conteúdo digital para bibliotecas; outros criam restrições de licenciamento, que colocam o papel tradicional das bibliotecas na sociedade moderna em risco (COLOMB; RÖSCH; PREISIG, 2012, tradução nossa).

Esse conteúdo licenciado amplia o conteúdo disponível pela participação e colaboração em projetos próprios ou de terceiros, assim como o envio de dados de modo automático e a gestão desses conteúdos. Os tratamentos para itens analógicos devem ser diferenciados dos digitais, à medida que centralizam a busca por um acervo único, facilitando a experiência do usuário.

Serra (2016) afirma que, no cenário de transformação das bibliotecas públicas, as mudanças interferem nas formas de acesso e uso da informação. O Quadro 2 mostra as diferenças que envolvem o cenário das bibliotecas tradicionais e das chamadas “novas bibliotecas” ou bibliotecas híbridas.

Quadro 2 – Cenário em transformação

BIBLIOTECAS TRADICIONAIS	NOVAS BIBLIOTECAS
Usuários presenciais	Usuários presenciais e virtuais
Acervos textuais e impressos	Acervos em variados suportes e formatos
Coleção limitada	Acesso a conteúdos digitais
Acesso aos conteúdos somente nos horários de funcionamento	Acesso a conteúdo 24 horas por dia, 7 dias da semana
Metadados descritivos, com nenhum ou baixo uso de imagens	Inclusão de conteúdo rico aos metadados
Atendimento a usuários vinculados à instituição	Outras possibilidades de comunicação com os usuários

Fonte: Serra (2016)³

As mudanças nas práticas bibliotecárias vão ao encontro da manutenção dos itens no acervo da biblioteca, exigindo uma cooperação entre metadados e banco de dados, bem como com os consórcios entre bibliotecas. Envolvem, também, as transformações entre as linguagens e os formatos das tecnologias, influenciando a aquisição e/ou licenciamento de documentos

³ Palestra proferida em Hangout pela Profissional da Informação dos Sistemas Sophia Liliana Giusti Serra, no dia 14 de março de 2016, às 11 horas (horário de Brasília). Canal SophiA: Softwares para gestão de escolas e bibliotecas, do *site* youtube.com.

que, por sua vez, afetam as políticas de acesso ao conteúdo, demandando formas de gestão distintas para o analógico e para o digital.

Usuários e bibliotecários estão bastante incertos sobre a maneira exata de funcionamento das bibliotecas, no futuro. No geral, a maioria dos bibliotecários pensa que a evolução dos dispositivos de leitura de e-books e conteúdo digital tem sido uma coisa boa para as bibliotecas, mas ainda há alguns pensamentos de que a evolução dos dispositivos de leitura de e-books e conteúdo digital não tem sido uma coisa boa para a leitura em geral (ZICKUHR *et al.*, 2012, tradução nossa).

Observa-se, assim, que não há como distinguir, na prática, as bibliotecas digitais das tradicionais, pois uma colabora com a outra para construir espaços híbridos de conhecimento. O digital só agrega ao analógico um conjunto expressivo de conteúdos que, muitas vezes, são de acesso aberto.

Conseqüentemente, o bibliotecário atua na organização desse material para encontro, utilização e reuso da informação em conteúdos híbridos, já que há uma oferta de acervo e integração com parceiros para estratégias de gestão da informação. No conteúdo agregado (ou digital), Serra (2016) destaca que o uso de repositórios contribui para a restrição de *downloads* e para a integração com fornecedores, necessitando de políticas de acesso a conteúdo.

A disponibilização de *links* propicia o acesso a conteúdos fora do ambiente da instituição. Dessa maneira, o digital não exclui o tradicional e vice-versa, cabendo aos bibliotecários ampliar o acesso a documentos a partir dos seus serviços.

Para isso, é necessário o uso de protocolos e padrões internacionais, que cadastram e exportam informações das bibliotecas, proporcionando a descoberta de conteúdos por meio de projetos colaborativos. Esse cenário aumenta a visibilidade da instituição e, concomitantemente, de orçamentos que seguem as regras locais.

As bibliotecas precisam continuar a melhorar seus serviços de acesso público, para que não haja reduções contínuas nos orçamentos, no nível de efetivos e de horas abertas, ou de ações que possam inibir atualizações planejadas para a ampla conectividade e acesso público e diminuição de barreiras ao acesso. Esse ambiente difícil não impede as bibliotecas públicas de ofertarem serviços inovadores que deem continuidade ao acesso da comunidade na construção de culturas inclusivas (AMERICAN..., 2012, p.30, tradução nossa).

Por meio do catálogo local e de repositórios digitais, o usuário tem possibilidade de acessar diferentes plataformas e os respectivos documentos. Tal integração promove o empréstimo e a reserva em âmbito presencial e digital, a validação do usuário no acesso a essas plataformas, bem como a gestão da informação, materializadas em métricas e estatísticas que,

atreladas com a capacitação de profissionais e usuários da informação, os tornam competentes em informação.

Ressalta-se a importância de o bibliotecário saber lidar com tais mudanças para que o usuário saiba usar os produtos e serviços que estão sendo oferecidos. Pode-se dizer que as bibliotecas públicas híbridas se diferenciam das tradicionais por:

- Ampliar a disponibilização de conteúdos (próprios ou obtidos de terceiros);
- Prezar pela participação e colaboração em projetos;
- Utilizar protocolos e padrões internacionais para o compartilhamento de dados, evitando a duplicidade de ações;
- Enviar dados de modo automático;
- Gerir, além do tradicional, conteúdos digitais;
- E aumentar a visibilidade do acervo e da instituição, o que infere um maior ganho de orçamentos para investimentos locais e desse modo, melhores disposição e uso da informação.

Sendo assim, a inclusão de conteúdos analógicos e digitais aos acervos reúne acervos analógicos e digitais ao mesmo tempo, ampliando a oferta de conteúdos e serviços. Ao explorar recursos nos catálogos, o bibliotecário proporciona aos usuários melhores experiências, já que ele precisa planejar a inclusão de recursos no acervo, bem como capacitar usuários e colaboradores.

Logo, as bibliotecas públicas devem levar em conta que muitos usuários estão indo menos ao ambiente físico da biblioteca e usando mais o *site* da instituição e em catálogos *online*, situação que, mal gerida, leva a biblioteca a retroceder em suas ações (ZICKUHR *et al.*, 2012). Nesse contexto, alguns bibliotecários estão, muitas vezes, preocupados somente com o novo conjunto de exigências que lhes perpassam para dominar as novas aplicações da *web*, esquecendo-se da grande variação na qualidade de esforços e de treinamentos de profissionais.

Pateman e Vicent (2016) concluíram que as seguintes questões são fundamentais para o desenvolvimento das bibliotecas públicas: trabalhar em parceria com a comunidade local, outras agências locais, organizações comerciais etc.; assegurar que, para manter o trabalho de justiça social no centro, haja um financiamento sustentado e misto; coprodução de serviços; colocação de serviços com outros provedores relevantes; oferecimento de diferentes tipos de serviços para atender às necessidades locais; atender a diferentes tipos de pessoal da biblioteca; a necessidade urgente de se afastar do pensamento centralizado na biblioteca e de analisar como as bibliotecas podem trabalhar com outras agências; e quebrar a imagem negativa

que muitas pessoas têm de bibliotecas e seus funcionários. A discussão considera que, para ser público, a biblioteca tem que praticar a inclusão social.

Nesse ponto, o bibliotecário precisa entender que os hábitos da sociedade estão em constante mudança e que a biblioteca tem que se adequar a eles. Trata-se, assim, da visão de uma perspectiva em que o ambiente orgânico da biblioteca deve rever seus investimentos financeiros, contando com diferentes tecnologias e remodelando o papel do bibliotecário.

Considerando-se o contexto das organizações sob o ponto de vista da distribuição de equipamentos públicos e privados de cultura, é possível observar que não há um equilíbrio entre o crescimento urbano e a distribuição dos equipamentos culturais em âmbito nacional e internacional. Esses desequilíbrios na distribuição de espaços geram diferenças no uso dos equipamentos, ou seja, a análise da distribuição espacial é apenas um dos lados da questão.

De acordo com Graeff, Waismann e Berg (2015, p.210), equipamentos culturais são sistemas operacionais “[...] em virtude de sua tangibilidade, e adequados, no que se refere ao caráter tridimensional da cultura, que informa as políticas culturais”. São sistemas operacionais envolvidos em políticas públicas e privadas com vistas ao desenvolvimento humano, cultural e intelectual.

As diretrizes que caracterizam a biblioteca híbrida, enquanto equipamento cultural, é um passo a meio caminho no sentido da biblioteca tradicional à totalmente digital. Seu objetivo é desenvolver as comunidades de acordo com as mudanças culturais e de desenvolvimento tecnológico.

Dessa maneira, as relações entre a sociedade e a organização informacional se fazem presentes de modo a promover, à comunidade que as cerca, oportunidades de se incluir informacionalmente. Por essa razão, o conceito de bibliotecas híbridas rompe parâmetros consolidados de ver e compreender, interferindo na disseminação e geração de conhecimentos. O exercício de “ver” passa a ser mais criativo, verificando-se “[...] mudanças significativas das formas de aquisição, organização, arquitetura e articulação da informação no exercício de um viver mais criativo na contemporaneidade” (JORENTE, 2009, p.2).

Contudo, é importante destacar que existem diferenças na visão do que pode ser alcançado em curto prazo e como fazer para atingir seus objetivos. Segundo Oppenheim e Smithson (1999), os equipamentos culturais híbridos, em especial as bibliotecas públicas híbridas, possuem diretrizes úteis para se lidar com as transformações sociais.

Esse campo encontra-se respaldado pelo conjunto de valores que se destacam em determinada sociedade, em um dado espaço e tempo, para unificar materiais dos sistemas de informação em diferentes formatos, linguagens, e sumarizar a informação encontrada de tal

modo que a informação buscada pelo usuário seja encontrada de maneira dinâmica, rápida e fácil. O bibliotecário, antes um profissional tecnicista, passa a interagir com interfaces que estruturam a informação, propiciando a determinação de parâmetros para a geração de sentidos trazidos pelo uso dos recursos informacionais.

Logo, os espaços híbridos conectam pessoas, informações e processos, formando uma rede de comunicação e troca de conhecimentos. Portanto, os processos informacionais em bibliotecas devem ser capazes de levantar informações acerca do seu contexto social (usuários e tecnologias), ser eficientes na disseminação da informação, planejar e propor respostas eficientes acerca das informações geradas e requeridas à instituição (HENRIQUE; BARBOSA, 2009).

Abbott (2003) sugere que os ambientes de informação são híbridos quando trabalham com uma mistura de tecnologias (mídia impressa e eletrônica em bibliotecas), juntamente com programação tradicional e tecnologias baseadas na *web* para serviços de informática.

Todos os serviços de informação são híbridos em maior ou menor grau e, para Banwell, Day e Ray (1999), uma biblioteca híbrida é uma biblioteca que fornece informações em formatos tradicionais e novos. Nesse sentido, a gestão de uma biblioteca híbrida deve levar em conta as habilidades genéricas de gerenciamento da informação, assim como técnicas ou nichos específicos relevantes para a área de serviço a qual se está gerenciando.

Dewe (2016, p.6) concluiu que há uma relação positiva significativa entre as atitudes pessoais dos profissionais, os ambientes híbridos e sua subsequente tomada de decisão em meio social, explicando que

As bibliotecas públicas podem ser caracterizadas normalmente como um serviço que é estabelecido, apoiado e financiado pela comunidade, por intermédio de alguma forma de tributação local; fornecem acesso ao conhecimento, à informação, a obras de imaginação e a experiências culturais; baseiam-se nas necessidades locais e refletem a diversidade cultural; estão disponíveis igualmente para todos os membros da comunidade; são, em princípio, gratuitas; estão livres de censura (DEWE, 2016, p.6, tradução nossa).

No mesmo sentido, Dewe (2016) recomenda algumas maneiras possíveis de transformar a biblioteca pública em uma biblioteca híbrida:

1. Necessidade de adaptação às mudanças tecnológicas e sociais ocorridas no início do Século XXI, levando em conta que as bibliotecas públicas não podem ser sustentadas pela visão estagnada do tempo;
2. Criar bibliotecas públicas para que elas sejam pontos de referência em suas comunidades;

3. Melhorar sua localização, personalizando-as, como o estabelecimento de bibliotecas dentro de shoppings e de vilas;
4. Considerar a partilha de instalações com outros serviços das autoridades locais;
5. Construir e gerir centros de bibliotecas regionais a partir de diretrizes que caracterizam as bibliotecas híbridas para o desenvolvimento futuro de bibliotecas públicas;
6. Considerar o financiamento de parcerias para projetos de capital e outros;
7. Melhorar a sinalização de seu edifício, tomando como exemplo a sinalização de livrarias, supermercados e outros pontos de venda;
8. Responder aos desenvolvimentos das TIC nas bibliotecas públicas como centros de comunicação para uma população móvel;
9. Eliminar a negligência física das bibliotecas existentes, incluindo melhor limpeza e manutenção;
10. Oferecer melhores instalações (café e creche, por exemplo);
11. Incentivar a utilização das bibliotecas pelos jovens (utilizando, por exemplo, jogos) e outros grupos sociais, estejam eles acostumados ou não a frequentar equipamentos culturais;
12. Oferecer expedientes mais longos, incluindo, a título de exemplificação, a abertura do local à noite ou aos domingos;
13. Resolver os conflitos decorrentes do espaço multiuso: espaços de encontro para a interação social que se chocam com espaços isolados para o pensamento, a leitura, o estudo ou o relaxamento silencioso. Para isso, são necessários espaços acústicos e um ambiente visualmente estimulante.

Goulding (2016) sugere apoiar a modernização das bibliotecas por meio de uma declaração de prioridades compartilhadas entre o governo local e o governo central, reconhecendo seis áreas prioritárias nas quais as bibliotecas públicas podem melhorar:

1. Elevar os padrões das escolas;
2. Melhorar a qualidade de vida das crianças, dos jovens, das famílias em risco e dos idosos;
3. Promover comunidades mais saudáveis;
4. Transformar o ambiente local;
5. Satisfazer as necessidades locais de transporte;
6. Promover a vitalidade econômica dos locais.

Essa discussão considera que as bibliotecas têm que tratar de fatores da comunidade, como forças políticas, governo regional, reforma do setor público, economia baseada no conhecimento, exclusão social, estilos de vida, ambiente profissional, TIC, liderança,

financiamento, reorganização do governo local e estrutura organizacional dessas instituições (tanto física como de pessoas).

Ao fornecerem diretrizes que integram tecnologias tradicionais e digitais em todos os níveis de comunicação e de serviços oferecidos, as bibliotecas híbridas podem oferecer oportunidades de inclusão social (SAORÍN PÉREZ, 2001). A implicação quebra parâmetros consolidados para entender o ambiente da biblioteca, interferindo na disseminação e geração de conhecimento.

Assim, concomitantemente às bibliotecas públicas tradicionais, que abrem espaços para o acesso à informação, uma biblioteca pública híbrida define parâmetros comportamentais/mentais que propiciam uma maior interação cognitiva aos usuários e ao proceder dos profissionais da informação. Nesse cenário, as questões socioculturais que permeiam a contemporaneidade passam a ter novas configurações de integração dentro do caráter informacional e, portanto, ampliam-se trajetórias para novas atitudes, agora com um aspecto de comportamento cidadão e conscientização, que possibilitam que o indivíduo participe mais ativamente das questões ligadas à sua comunidade.

Botelho (2004, p. 01) ressalta a necessidade de se complementar essas informações com pesquisas que “[...] forneçam dados sobre a efetiva utilização desses equipamentos, bem como sobre a maneira pela qual a população em seu conjunto emprega seu tempo cotidiano”. Leva-se em conta, portanto, que os serviços e as ações da disseminação da informação envolvem um determinado contexto, usuários e conteúdo a serem trabalhados para o desenvolvimento de conhecimento nos sujeitos – cidadãos capazes de participação ativa nos processos infocomunicacionais, e não somente receptores passivos de informações.

Fazendo um panorama geral das diferenças no uso e no acesso a bibliotecas públicas em nível mundial, constata-se, conforme a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, que até o ano de 2015 havia mais de 65 mil bibliotecas na União Europeia. Desse total, 100 milhões de europeus (23% da população) têm o hábito de visitar uma biblioteca pública pelo menos uma vez ao ano, com destaque especial para Portugal, um país que, mesmo pequeno, possui 301 bibliotecas públicas em seu território (SOMOSBIBLIOTECAS, 2015).

No que se refere ao continente americano, a América Latina conta com 60 arquivos, 472 bibliotecas físicas, 151 bibliotecas digitais/virtuais e 247 museus indexados na Biblioteca Virtual da América Latina. Segundo a fonte citada, há 930 equipamentos culturais presentes em toda a América Latina (BIBLIOTECA..., 2009).

Ainda de acordo com Botelho (2004), o crescimento urbano e a distribuição dos equipamentos culturais na região metropolitana de São Paulo (Brasil) vêm revelando o seu

desequilíbrio na distribuição de equipamentos públicos pela cidade, que preza por classes economicamente mais favorecidas. Essa distribuição desenfreada, no entanto, não visa à democratização da cultura, já que não busca sanar as necessidades informacionais dos usuários em diferentes potenciais.

Essa disparidade é mais avassaladora quando se pensa em todo o continente brasileiro, já que o percentual de municípios com centros culturais na região, em 2006, era de apenas 25% dos municípios. Em 2014, o total de bibliotecas no país era de 6.148, o que sugere uma biblioteca para cada grupo de 33 brasileiros.

O Estado do Rio de Janeiro apresenta a maior proporção de equipamentos culturais, no entanto a pior em relação ao número de bibliotecas. O Estado do Piauí, por sua vez, é o que tem a menor proporção de equipamentos culturais.

O destaque vai para o Tocantins, que proporciona a maior oferta de acesso à informação. Os números também indicam que os municípios com centros culturais são mais representativos nas Regiões Sul e Sudeste, e que as demais regiões apresentam percentuais aproximados (G1.GLOBO.COM, 2014).

O que acontece em comunidades, como a do Brasil, é que a forte seletividade na localização das bibliotecas públicas e o importante papel desempenhado pelo poder público na distribuição de capital demarcam que “[...] as camadas de mais baixa renda estão mais expostas às pressões exógenas exercidas pela mídia, tanto regionalmente (nos pequenos municípios) quanto no interior do tecido urbano (periferia)” (CAIADO, p.65). Logo, o poder público, quando passa a se preocupar somente com superávits, balanços positivos e ajustes fiscais, deixa de atender a questões de outras dimensões também fundamentais para o bem-estar humano, como as secretarias de esporte, lazer e cultura.

[...] podemos identificar no imaginário da população uma certa hierarquização das necessidades, onde saúde, educação e trabalho (entendidos como fundamentais à "sobrevivência") ocupam espaço de predominante importância, ficando relegados ao segundo plano assuntos como lazer e cultura (PERES; MELO, 2006).

Ao contrário dessa realidade, a democratização busca atingir a eficiência e a eficácia do acesso à informação em ambientes culturais, destacando, em sua prática, o estudo administrativo, psicológico e organizacional tanto do público como da informação a ser abrangida (CASTELLS, 2001). Importante destacar o ideal da delimitação de objetivos e especificidades para que a plataforma trace caminhos e agrupe informações de acordo com as necessidades da sua diversidade de usuários.

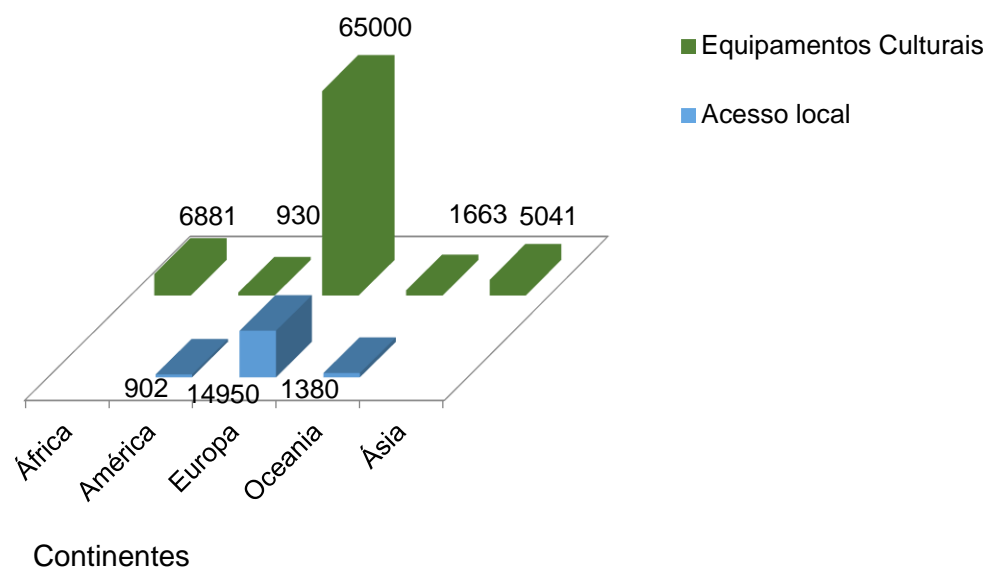
Em relação à América do Norte, 97% da população têm acesso aos equipamentos culturais (SEMEDO, 2005). É grande o número de bibliotecas que buscam aprimorar sua instituição, incluindo materiais eletrônicos, digitais e físicos, bem como iniciativas da Online Computer Library Center (OCLC), o que resultou, em 2011, em um total de 66% de bibliotecas públicas com prestação de serviços em *e-books* nos Estados Unidos da América (LER EBOOKS.WORDPRESS.COM, 2011).

Segundo a OCLC (2016), de 2007 a 2013, a Ásia possuía, aproximadamente, 1.391 museus e 3.650 bibliotecas em seu continente. A Oceania, por sua vez, contava com 509 bibliotecas e 1.064 museus.

O continente africano, de acordo com a mesma organização, tinha 6.198 bibliotecas e 683 museus, no período de 1990 a 2014. A Antártica, país praticamente inabitável, com apenas 100 pessoas morando em todo o continente (nas Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul), não apresenta relatos de equipamentos culturais no local (WEB-CALENDAR.ORG, 2016).

Destarte, é possível perceber, como mostra o Gráfico 1, que a Europa é o continente com maior número de equipamentos culturais. No entanto, mesmo com menor número de equipamentos culturais, é no continente americano, em especial na América do Norte, que o acesso à informação realmente acontece, já que 97% da população têm o hábito de frequentar tais equipamentos, contra 23% no continente europeu.

Gráfico 1 - Uso e acesso de equipamentos culturais em contexto mundial



Fonte: Elaboração própria

O continente da Antártica permanece nulo na relação dos equipamentos culturais; em contrapartida, o americano possui 930 instituições; a Oceania, 1.663; a Ásia, 5.041; e a África, 6.881. Ressalta-se que o grande número de equipamentos culturais na África não garante o acesso à informação.

Importante destacar que a Oceania, embora seja um continente relativamente pequeno, possui um índice de 83% de acesso à informação (ARTS..., 2015), contando, em 2013, com um museu para cada grupo de 9.500 pessoas na Nova Zelândia. A Nova Zelândia, por sua vez, tem um dos maiores números de museus *per capita* do mundo. Alguns, como o Te Papa, são grandes instituições líderes em nível mundial, de alta tecnologia, enquanto muitos são museus locais, regionais, integrados por voluntários entusiastas (TEARA.GOV.NZ, 2014).

Os gestores de equipamentos culturais devem, por meio do estudo de usuários, da organização, da representação e da acessibilidade à informação em ambientes informacionais, escolher melhores maneiras de organizar, rotular e representar dados, para que os cidadãos possam navegar e fazer buscas de modo flexível e interativo.

Trata-se de entender o poder de intervenção que uma biblioteca pública exerce na sociedade, a fim de construir um discurso político exequível para não só construir equipamentos culturais, mas também garantir o acesso a eles. Para tanto, levando em conta que o desenvolvimento da humanidade é marcado por contatos e conflitos entre diferentes modos de organizar a vida social, transformá-la e expressá-la (SANTOS, 1984), ao se discutir a hibridez nesses locais, é preciso entender o conceito de cultura, tendo em mente a humanidade e sua multiplicidade de formas de existência.

Os eixos possíveis e existentes para se definir aspectos da cultura vêm da Filosofia, que parte da trajetória histórica do conceito de cultura, das Ciências Sociais, que têm uma visão mais voltada à formação de grupos e à Antropologia.

Do ponto de vista da Filosofia, cultura significa “[...] os resultados daquela formação ou educação dos seres humanos, resultados expressos em obras, feitos, ações e instituições: as artes, as ciências, a Filosofia, os ofícios, a religião e o Estado” (CHAUI, 2001, p.292). Torna-se, portanto, sinônimo de civilização, na medida em que os resultados da formação-educação aparecem com maior clareza e nitidez na vida social e política ou na vida civil. Está incluída, nessa perspectiva, a maneira de agir, a ética, a maneira de pensar e o modo de sentir.

Sob o olhar das Ciências Sociais, a cultura caracteriza-se por ser uma “[...] adaptação imaginada e controlada pelo homem, que se revela muito mais funcional que a adaptação genética por ser muito mais flexível, mais fácil e rapidamente transmissível” (CUCHE, 1999, p.10), ou seja, o homem é essencialmente um ser cultural e sua cultura torna possível a

transformação da natureza. Sendo assim, a cultura revela-se como um instrumento adequado para interpretar a natureza do homem.

Os ambientes culturais híbridos são resultado de cada um dos povos, nações, indivíduos e grupos humanos. As variações nas transformações ocorridas em sociedade refletem os agrupamentos humanos, sendo resultado de sua história, condições materiais e formas de existência.

O homem é o resultado do meio cultural em que foi socializado. Ele é um herdeiro de um longo processo acumulativo, que reflete o conhecimento e a experiência adquiridos pelas numerosas gerações que o antecederam. A manipulação adequada e criativa desse patrimônio cultural permite as inovações e as invenções (LARAIA, 1988, p.46).

Segundo Santos (1984, p.24), “[...] cultura diz respeito a tudo aquilo que caracteriza a existência social de um povo ou nação”, ou seja, “[...] quando falamos em cultura estamos nos referindo mais especificamente ao conhecimento, às idéias e crenças, assim como às maneiras como eles existem na vida social” (SANTOS, 1984, p.24-25). Dessa maneira, é possível dizer que os aspectos culturais de uma biblioteca pública híbrida incluem a arte, as crenças, a lei, a moral, os costumes e todos os hábitos e aptidões que permeiam as ações humanas.

Como cultura calcada nas linguagens, somos seres semióticos, baseados em sistemas inventados em determinado momento; o mundo se modifica na medida em que se processam intersemioses semânticas.

A primeira experiência por que passa uma criança em seu processo de aprendizagem ocorre através da consciência tátil. Além desse conhecimento “manual”, o reconhecimento inclui o olfato, a audição e o paladar, num intenso e fecundo contato com o meio ambiente. Esses sentidos são rapidamente intensificados e superados pelo plano icônico - a capacidade de ver, reconhecer e compreender, em termos visuais, as forças ambientais e emocionais. [...] Nós o aceitamos sem nos darmos conta de que ele pode ser aperfeiçoado no processo básico de observação, ou ampliado até converter-se num incomparável instrumento de comunicação humana (DONDIS, 2003, p.5-6).

De maneira mais epistemológica, a cultura nas bibliotecas públicas híbridas refere-se ao conjunto de ideias, comportamentos, símbolos e práticas sociais apreendidos na vida em sociedade. A diversidade das culturas acompanha a variedade da história, expressando possibilidade de vida social e registrando diferentes formas de domínio entre o humano e a natureza, de acordo com cada povo, nação ou agrupamento social.

O conjunto de ações e condições culturais de uma sociedade produz informações em seu cotidiano, de modo a atuar diretamente no desenvolvimento de bens e serviços sociais.

Portanto, os novos contextos de informação desafiam os equipamentos culturais e seus respectivos profissionais da informação.

Uma sociedade estabelecerá uma linguagem de acordo com sua cultura e com a realidade social, histórica e cultural. Em meio à linguagem está a língua, que se transforma com o tempo, independentemente da vontade dos homens, mas por conta de necessidades próprias dessa vontade.

Uma vez evidenciadas no conjunto de crenças e valores de uma sociedade, as bibliotecas públicas híbridas determinam quais são os procedimentos aceitos como válidos, expurgando aqueles comportamentos que não aderem a seus pressupostos fundamentais (GARCIA; FADEL, 2010). Logo, a cultura organizacional, mesmo que subjetiva, interfere concretamente no comportamento e nas ações dos membros das organizações.

“Não é possível se determinar o momento exato em que a cultura surge, mas aparentemente ela emana da cultura individual do formador do grupo” (GARCIA; FADEL, 2010, p.212). Do ponto de vista ético, não é possível adaptar ações, ferramentas ou práticas de uma instituição a outra sem, ao menos, adequá-la à cultura local, ou seja, desenvolver uma nova cultura a partir daquela já existente.

Segundo Kolasa (1978), ações, como a disponibilização de murais contendo informações pertinentes acerca dos objetivos organizacionais, podem exercer influências positivas nas ações individuais e em grupos, já que “[...] o recebimento de informações ou sensações serve como uma base para o comportamento” (KOLASA, 1978, p.114). O conhecimento dos sistemas proporciona diferenciar as propriedades dos contextos de desenvolvimento humano, na medida em que tratam de esferas variadas de envolvimento do sujeito (RIBAS; MOURA, 2006).

As esferas culturais propiciam a compreensão dos ambientes, nos quais os participantes diferem de acordo com países ou regiões, trazendo distintos valores, pontos de vista e práticas institucionais. Sob esse ponto de vista, a cultura não pode ser tratada como uma realidade estanque, de características acabadas. Pelo contrário, ela é uma produção coletiva que, quando institucionalizada, passa a fazer parte da organização social de um equipamento cultural.

Dessa maneira, é necessário “[...] criar uma cultura no trabalho com a informação que [...] permita buscar, recuperar organizar e avaliar a informação necessária para o desenvolvimento de [...] projetos, investigações, produções” (CASTILLA; UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS INFORMATICAS, 2012, p.5, tradução nossa) para que o conceito de hibridez possa ser incluído em bibliotecas públicas. É possível reconhecer que o universo da cultura da informação está mudando rapidamente e que as instituições devem responder

positivamente a essas mudanças, o que está diretamente ligado ao conceito de bibliotecas públicas híbridas.

3.2 Administração pública e as bibliotecas híbridas no contexto internacional

Em 1998, Stephen Pinfield⁴ (Reino Unido) enfatizou que o termo biblioteca híbrida se relacionava às mudanças culturais, e seu conceito não poderia ser aplicado apenas para designar ambientes contemplados por recursos analógicos e digitais. No mesmo ano e local, Dempsey⁵ indagou se esses ambientes estavam tratando da hibridização de mídias ou de habilidades, caracterizando a hibridez como uma maneira de lidar com as variedades dos meios de comunicação, por meio de regras comuns da biblioteconomia.

O que estava em jogo era a influência que as bibliotecas híbridas poderiam exercer sobre as necessidades de alguns grupos em detrimento de outros. O ponto-chave era criar diretrizes de âmbito global, ao invés de promover o desenvolvimento da hibridez de maneira descontrolada (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999).

Para entender a gestão da informação em bibliotecas híbridas britânicas, é importante conhecer como essas bibliotecas nasceram e se desenvolveram ao longo do tempo. No Século XIX, graças à doação de Andrew Carnegie, um industrial e filantropo escocês-americano, um total de 660 bibliotecas públicas foram construídas no Reino Unido (CARNEGIE UK TRUST, 2016).

A conexão pessoal de Carnegie com a sua cidade natal, Dunfermline, na Escócia, foi relevante para o desenvolvimento dessas bibliotecas. O objetivo era melhorar o bem-estar das massas do povo da Grã-Bretanha e da Irlanda.

Ao mesmo tempo, foi criado o *Carnegie Trust Commitment*, que ampliou a igualdade de oportunidades à população por intermédio da aprendizagem, apoiando a educação de adultos e financiando associações de trabalhadores, bem como colégios e universidades.

Assim, as bibliotecas públicas britânicas fazem parte de uma ambição cívica compartilhada para realizar o potencial de indivíduos e comunidades, promovendo os seguintes

⁴ Professor na *University of Sheffield*, Inglaterra, é um dos precursores do estudo da hibridez em bibliotecas. Atualmente se dedica às pesquisas relacionadas ao gerenciamento e desenvolvimento de serviços de informação, tecnologias e políticas nas organizações, com foco nos profissionais da informação.

⁵ Vice-Presidente e Estrategista-Chefe da *On-line Computer Library Center* (OCLC). Em 2001 escreveu, junto com Pinfield, um artigo denominado “*The Distributed National Electronic Resource and the Hybrid Library*”, publicado na ARIADNE, uma revista eletrônica para profissionais da informação. Link: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue26/dner#author2>>.

objetivos estratégicos: leitura, alfabetização e aprendizagem; inclusão digital; bem-estar econômico; bem-estar social; cultura e criatividade; e serviços públicos de qualidade. Nessa perspectiva, a doação de Carnegie resultou no fortalecimento das bibliotecas públicas britânicas, trabalhando em conjunto com o governo, empresas privadas e cidadãos, com vistas a construir espaços de aprendizagem em nível local e nacional.

Segundo Oppenheim e Smithson (1999), o conceito de hibridez começou com as bibliotecas universitárias do Reino Unido e se espalhou por todas as bibliotecas do território (especialmente na Escócia), fossem elas públicas, escolares, especializadas ou acadêmicas. Atualmente, as bibliotecas híbridas de destaque em âmbito global são a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, a *Central Library of Liverpool*, e a *Central Library of Aberdeen*, todas do Reino Unido, em âmbito escocês e inglês.

A biblioteca da *University of Aberdeen* localiza-se na cidade de Aberdeen, Escócia, sendo a sede de trabalho das demais bibliotecas universitárias da cidade. A unidade possui sete coleções de museus de importância nacional e internacional, classificadas entre as melhores do país. Elas são usadas para o ensino e a pesquisa em todos os níveis (ABDN.AC.UK, 2016).

A biblioteca da *University of Edinburgh* é a principal biblioteca universitária da Escócia e também a mais antiga do país. Diferentes eventos e exposições se instalam temporariamente na unidade, sendo que a biblioteca proporciona o voluntariado de seus alunos como forma de crescimento pessoal e da comunidade (ED.AC.UK, 2015).

A *Central Library of Dundee* tem uma série de departamentos que oferecem uma ampla gama de serviços, recursos, informações e apoio à comunidade, acesso a computadores e *Wi-Fi* gratuito em toda a biblioteca, além de uma variada seleção de livros, DVDs e livros de áudio, disponíveis para empréstimo. A biblioteca executa regularmente atividades para crianças, como sessões de contação de histórias e frequentemente hospeda visitas de autores, grupos de leitura e suporte digital (LEISUREANDCULTUREDUNDEE.COM, 2016).

A *Liverpool Hope University* fornece acesso a uma vasta gama de coleções de recursos físicos e *on-line* para apoiar o seu aprendizado e pesquisa. Os arquivos e coleções especiais da unidade abrigam mais de 75.000 livros, manuscritos, revistas, boletins informativos, revistas e panfletos. A sala de leitura possui uma abóbada ambientalmente controlada para abrigar os manuscritos e livros raros, incluindo incunábulo (livros impressos antes de 1501), e edições limitadas (HOPE.AC.UK/GATEWAY/LIBRARY, 2016).

A *Central Library of Aberdeen*, localizada na cidade de Aberdeen, Escócia, é a sede para serviços referentes às bibliotecas dentro da cidade de Aberdeen. Regida pelo Conselho da Cidade de Aberdeen, a instituição abriga, em seu edifício, outras bibliotecas, como a *Adult Lending Library*, o *Media Centre*, o *Information Centre* e a *Central Children's Library* (ABERDEENCITY.GOV.UK, 2016).

A *Robert Gordon's University Library* volta-se à pesquisa acadêmica dos alunos de sua universidade, Aberdeen, Escócia, possuindo, dentre outros serviços, plataformas de atendimento *online* (RGU.AC.UK, 2016). Ressalta-se que a universidade é reconhecida internacionalmente pela excelência em suas pesquisas, e essas não se limitam à totalidade da universidade, chegando à comunidade via internet e publicações em jornais.

A *Central Library of Liverpool* localiza-se na cidade de Liverpool, Inglaterra, e faz parte das iniciativas do Conselho de Liverpool. Caracteriza-se pelo seu edifício com *design* arrojado, que consegue separar ambientes de estudo e de entretenimento, de modo que um não influencia o desempenho do outro. Destaca-se, também, pelos serviços gratuitos oferecidos, pela área de jogos totalmente inovadora e pelo rico acervo que contém (LIVERPOOL.GOV.UK, 2016).

Ressaltadas como bibliotecas-modelo, tais instituições possuem papel ativo em sociedade, atuando na inclusão política, social e cultural dos indivíduos. Além disso, são cooperativas e prezam pela aprendizagem e pelo desenvolvimento do pensamento crítico nos indivíduos, de modo a atuarem ativamente em sociedade.

Importante destacar que cada biblioteca está ligada ao Conselho da respectiva cidade, que congrega todas as ações e atividades propostas para a comunidade em uma única localidade denominada biblioteca central.

Para Gardner e Miller (1999), a *Central Library of Aberdeen* é híbrida perante os requisitos destacados por Russell, Gardner e Miller (1999), está em sintonia com as ações governamentais do Conselho de Aberdeen; é um espaço arrojado; possui informações disponíveis em variados tipos de suporte e mídia; oferece ao público um espaço acolhedor e aconchegante, como convite para seu uso; possui acervo atualizado frequentemente; trabalha com uma equipe diferenciada para atuar nas diferentes necessidades dos usuários; aceita que outros equipamentos culturais desenvolvam atividades em seu espaço físico; estuda sua comunidade, de modo a oferecer melhores serviços.

O impacto de tais bibliotecas em suas comunidades pode ser visto a partir dos dados do documento “Uma estratégia para as bibliotecas públicas na Escócia 2015-2020”, o qual calcula o desenvolvimento de medidas consistentes entre bibliotecas públicas, verificando as suas formas de autoavaliação, bem como estabelecendo conjuntos de dados estatísticos e de

benchmarking em bibliotecas públicas híbridas britânicas. Dessa maneira, a cada 600 bibliotecas e outros tipos de equipamentos culturais na Escócia (como bibliotecas móveis), 61% são de uso público, índices maiores do que os da Inglaterra e do País de Gales, por exemplo.

Essas bibliotecas receberam entre os anos de 2013/14: 28 milhões de visitantes *in loco*; 13,6 milhões de visitas virtuais; 20.000.000 de empréstimos de livros; 200 cursos para apoiar o desenvolvimento de habilidades digitais; o emprego de 423 bibliotecários e outros 1.839 funcionários; investimento de 166 libras sobre o investimento por usuário, a um custo de 21 libras; 9 milhões de horas de acesso à internet; e 1.848 voluntários. (THE SCOTTISH GOVERNMENT; COSLA; SCOTTISH LIBRARY AND INFORMATION COUNCIL; CARNEGIE TRUST, 2015). Os dados demonstram a importância dessas instituições para o desenvolvimento sociocultural de suas cidades, já que se constituem como poderosas redes de acesso e uso da informação, apoiando o compartilhamento de práticas de aprendizagem.

Em um cenário de atuação das bibliotecas híbridas do Reino Unido, percebem-se características semelhantes no tangente ao desenvolvimento nacional/internacional. Tais bibliotecas trabalham com atividades que estimulam os negócios locais, oferecendo, por exemplo, hospedagem para estrangeiros e para a comunidade local, incentivando serviços e carreiras, assim como propondo o lazer e a vida comunitária.

A saber: (1) sessões de fotos de marcas antigas, (2) encontros com fundadores da cidade, (3) encontros com escritores locais e nacionais, (4) festivais de estudos de livros, (5) *workshops* de histórias locais, (6) visitas guiadas a museus com peças que retratam a história local, (7) apoio a clínicas de reabilitação para evitar problemas de esquecimento. As bibliotecas híbridas britânicas disponibilizam, em sua estrutura, parques para promoção de atividades de desconcentração e estudo; além de possuírem convênio com hospitais e clínicas médicas.

A biblioteca da *Robert Gordon University* é híbrida por: fazer parte de uma instituição maior (a universidade); desempenhar e enfatizar as funções de acesso e atendimento ao público usuário; possuir ações voltadas diretamente para o Conselho de Aberdeen; buscar ampliar sua atuação; possuir *design* diferenciado; conter salas para condução de minicursos e leitura (independentemente do suporte); ser um espaço de articulação entre saberes teóricos e práticos, que promovem a aproximação entre discentes, professores e pesquisadores de gestão social com o Estado, a sociedade civil e empresas; e desenvolver atividades de apoio aos professores e alunos da instituição, incluindo a comunidade local.

Contribui para o desenvolvimento regional/nacional por meio da promoção: (1) de serviços e facilidades de empréstimo; (2) da relação com membros externos à instituição; (3) do empréstimo entre bibliotecas do Reino Unido; (4) do seu espaço de estudo diferenciado em

relação à contenção de sons e arquitetura - o *Georgina Scott Sutherland Learning Centre in Robert Gordon University's*; (5) do incentivo ao estudo em grupo, advindo do empréstimo de livros a grupos de estudantes; (6) do acesso a conteúdos e conversas com especialistas; (7) da ajuda especializada para docentes e estudantes de pesquisa; e (8) do sistema de cadastramento de usuários de outras regiões, via internet.

A *Central Library of Liverpool* é híbrida porque faz parte das ações do Conselho da Cidade de Liverpool; possui *design* e arquitetura diferenciada de todas as demais bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido, trazendo um caráter inovador e inclusivo da população em relação à instituição; suas informações estão disponíveis em diferentes tipos de suporte e mídia; oferece ao público um espaço acolhedor e aconchegante, como convite para seu uso; possui acervo atualizado frequentemente; trabalha com uma equipe multidisciplinar, a fim de oferecer subsídios às variadas necessidades dos usuários; aceita que outros equipamentos culturais desenvolvam atividades em seu espaço físico (*Allerton Library* e *Toxteth Library*, por exemplo); desenvolve serviços voltados às demandas de sua comunidade.

Contribui para o desenvolvimento regional/nacional por intermédio:

- das relações com o Conselho da cidade;
- do acervo, que possui materiais voltados para a pesquisa de dados históricos sobre os habitantes de Liverpool;
- das correlações com os órgãos governamentais e privados, o que faz com que esse equipamento cultural não apenas gerencie a informação de toda a cidade, como também auxilie a comunidade (sejam eles moradores locais ou estrangeiros) de Liverpool em rotas a serem traçadas pela cidade;
- do acesso gratuito a computadores, possuindo uma equipe treinada para ajudar as pessoas que tenham dificuldade em acessar a internet;
- do oferecimento de um ambiente familiar, livre e acolhedor para se descobrir livros e desfrutar das leituras, atendendo desde bebês (Programa *Bookstart*) a pais que frequentam a instituição, alunos que estudam para exames, pesquisadores, que se utilizam tanto dos livros como da internet, eventos e exposições;
- do acesso gratuito a espaços comunitários, em que as pessoas podem conhecer e partilhar atividades sociais;
- da formação de grupos afins, pesquisando árvores genealógicas e história local;
- das visitas às escolas para explicar o trabalho da biblioteca e convidar os alunos a irem até a instituição;

- de sistemas de leitura próprios e de terceiros;
- de atividades que estimulam as mentes dos jovens;
- do *ReadLiverpool*, um programa que oferece acesso gratuito a livros e revistas digitais.

Sendo assim, no Reino Unido, as bibliotecas híbridas contribuem para o desenvolvimento regional/nacional por meio: (1) de seus programas de acessibilidade (possuem cadeiras de rodas disponíveis para circulação na instituição e um *software* de leitura, especial para pessoas com algum tipo de dificuldade de visão); (2) da reserva de livro *online*; (3) da disponibilização de livros para adultos e crianças (livros em letras grandes); (4) dos serviços de pedido de livros em línguas estrangeiras ou duplas; (5) da parceria com livrarias para descontos na compra de livros; (6) dos serviços comunitários prestados, da assistência no uso de computadores para uso público, incluindo acesso à internet e instalações de *e-mail*; (7) de espaços de exposição e consulta a folhetos informativos; (8) do oferecimento de cursos de idiomas (por pedido do usuário); (9) de cursos de música (por pedido do usuário), do ensino aberto e dos cursos básicos de informática; (10) das exposições por meio de cartões e cartazes; (11) da contação de histórias em modo presencial ou por videoconferência; (12) pelo acesso às maiores bases de dados em âmbito internacional; (13) pelo desenvolvimento de pesquisas; (14) assim como por possuírem uma cantina acoplada ao ambiente da biblioteca.

3.2.1 Atuação das bibliotecas híbridas no Reino Unido

No Reino Unido os processos trabalhados se dividem em: produtos e serviços, processos de atuação na comunidade e proposta de ação no contexto da hibridez. Observou-se que tais ambientes prezam, principalmente, a acessibilidade e a preservação da história de cada local, atuando na pesquisa genealógica da comunidade, bem como na inclusão social.

As bibliotecas públicas híbridas internacionais do Reino Unido trabalham com a comunidade no sentido de incluí-las não somente em suas atividades, mas também em sociedade, por meio da acessibilidade e das atividades de pesquisa e entretenimento. Nessas bibliotecas, a hibridez é implementada: (1) por meio da sintonia com as ações governamentais de cada Conselho; (2) pela arquitetura da instituição; (3) pelas informações disponibilizadas para acesso, independentemente do suporte ou mídia; (4) pela atualização frequente do acervo; (5) pelo trabalho em equipe e com profissionais de diferentes áreas do conhecimento, que estudam a comunidade a fim de atender às diferentes necessidades dos usuários; (6) pelo desenvolvimento de atividades de outras instituições em sua estrutura organizacional; (7) por se caracterizarem como lugares de entretenimento familiar, pesquisa e readaptação de pessoas;

(8) por oferecerem capacitação de funcionários e de usuários nos aspectos relacionados ao acesso e uso da informação; e (9) pelo atendimento presencial ou não.

Para tanto, ofertam à comunidade exposições; encontros com fundadores da cidade; encontros com escritores locais e nacionais; festivais e estudos de livros; *workshops*; visitas guiadas; parques para atividades de desconcentração e estudo; atrações culturais; programas de acessibilidade; reservas de livros *online*; serviços em línguas estrangeiras ou duplas; assistência no uso de computadores; contação de histórias; e auxílio a estrangeiros. Além do mais, trabalham com o desenvolvimento de negócios e comércio; fazem parceria com clínicas de reabilitação e com livrarias; incentivam serviços e carreiras; desenvolvem a educação no ambiente da biblioteca; possuem convênios para tratamentos de saúde; como também incentivam a reciclagem e o turismo.

3.3 Administração pública e as bibliotecas híbridas no contexto nacional

Nesta seção, são contextualizadas as bibliotecas públicas do Brasil para a conjuntura da hibridez. Para tanto, reflete-se acerca das possibilidades de atuação em suas localidades, bem como sua interlocução com o ambiente informacional, segundo os requisitos de Russell, Gardner e Miller (1999) para bibliotecas híbridas, já expressos na seção “Introdução”.

Levou-se em conta que no cenário nacional há poucos estudos acerca das bibliotecas híbridas, o que reflete na prática do cotidiano dessas instituições, sendo que, se tais práticas fossem uma constante, poderiam advir benefícios para além do ideal destacado para as bibliotecas públicas.

A BSP e a BVL possuem um conjunto de iniciativas com a Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo para incentivar e promover o gosto pela leitura, que se dá tanto pelo livro tradicional como pelo digital. O conceito de hibridez contribuiu para o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de informação, que controla todas as rotinas das bibliotecas, propiciando ao leitor a retirada de títulos de seu interesse, sem usar o atendimento do balcão. Ao mesmo tempo, a hibridez tornou-as um lugar de entretenimento familiar e de readaptação de pessoas viciadas em drogas, capacitando toda a comunidade que a cerca, independentemente de gênero, idade, situação econômica ou instrução social.

Relativamente ao desenvolvimento e integração sociocultural, percebeu-se que, no Estado da Bahia, a hibridização ocorrida na BHEGS proporcionou que o atendimento ao público passasse também a ocorrer via internet, além de trazer maior conformidade e

dinamismo no acesso aos dados do acervo. Para essa biblioteca, os usuários são a primeira razão de sua existência.

No que se refere à BCE, sua estrutura mantém um acervo diversificado, atendendo às demandas dos discentes, docentes e comunidade. Trabalha a fim de modernizar seus serviços e melhor atender aos diversos segmentos da comunidade acadêmica.

Em relação à BSP e à BVL, a hibridez ocorre por meio: (1) de práticas internacionais (Biblioteca de Santiago, Chile); (2) da sintonia com as ações governamentais do Brasil; (3) dos espaços arrojados, possuindo projeto inovador de inclusão social por meio da leitura (a estrutura de ambas as instituições foi planejada para oferecer conforto, autonomia e atenção aos sócios e frequentadores, que são o elemento central da biblioteca); (4) da revitalização dos prédios (antes antiga Casa de Detenção Carandiru, na BSP); (5) das informações disponíveis em variados tipos de suporte e mídia (oferecem conteúdo em formatos variados, como livros tradicionais ou em formatos acessíveis (braille, audiolivro), Klindles, DVDs, CDs, além de jogos); (6) da ambientação que oferece ao público um espaço acolhedor e aconchegante, como convite para a leitura; da sociedade, que pode contribuir na escolha de itens a serem adquiridos para o acervo; (7) dos acervos atualizados frequentemente (o grande foco é a literatura nacional e internacional; os assuntos complementares são das áreas de Filosofia, Religião, Autoajuda, Esportes, Biografias, História, entre outras).

Ainda, essa hibridez ocorre por se caracterizarem como laboratórios de práticas da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sediando, permanentemente, cursos e eventos organizados pelo Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB), voltados para a capacitação das equipes das bibliotecas públicas municipais, integrantes do sistema. Além do mais, trabalham com uma equipe diferenciada para atender às necessidades dos usuários e recebem outros equipamentos culturais que desenvolvem atividades em seu espaço físico, como é o caso do Ponto MIS, desenvolvido pelo Museu da Imagem e do Som (MIS), um projeto que promove o audiovisual e a formação de plateias por meio de parcerias com instituições públicas do Estado de São Paulo.

As contribuições para o desenvolvimento regional/nacional estão demarcadas: (1) pela oferta de equipamentos e espaços que proporcionem o acesso da população à produção e à expressão cultural, em âmbito nacional; (2) pelo atendimento à sociedade como um todo, incluindo, socialmente, seus usuários (crianças, jovens, adultos, idosos com e sem deficiência); (3) pela disposição de mobiliário especial para cadeirantes (mesa de altura regulável e adaptável) e de equipamentos para auxiliar a leitura de deficientes visuais ou pessoas com baixa visão (como lupa eletrônica e os computadores com leitores de tela, assim como o escaneador

de páginas de livros para ouvir e/ou acompanhar o texto em braille no ritmo desejado em maior ou menor velocidade); (4) pela possibilidade de crianças e jovens explorarem um universo de leituras individuais e em grupo, dramatização, filmes, Internet e jogos de tabuleiro e cartas, entre outras atividades, que visam a estimular o interesse pelo livro e pela biblioteca; e (5) por incentivar que os pais e/ou responsáveis permaneçam próximos aos filhos, participando em conjunto das atividades propostas.

Ademais, trazem até os usuários escritores; contam com diferentes atividades, como oficinas de inserção do jovem no mercado de trabalho; cursinho; contação de histórias; auxílio à escolha de carreiras; sessão de cinema; atividades em família em fins de semana; programas que reúnem intervenções, jogos teatrais, atividades rítmicas e brincadeiras educativas; atividades para pintar, desenhar, colar e criar, inspiradas em temas literários, ecológicos e culturais, desenvolvendo assim as capacidades artísticas e criativas das crianças; atividade de estímulo e iniciação à leitura para crianças entre seis meses e quatro anos, realizada com livros lúdicos, mediação de leitura e músicas (ao final, pais e responsáveis podem emprestar os *kits* utilizados, com dois livrinhos e um fantoche, e reproduzir a experiência em casa); clube da leitura (todos os meses, a BSP seleciona um livro e propõe a discussão de detalhes da história com os leitores da obra, incentivando o encontro de pessoas, o debate literário e o gosto pela leitura); Luau BSP (o programa apresenta aos jovens temas relacionados à música, literatura e poesia, e oferece espaço para apresentações artísticas); bate-papo literário (conversa sobre literatura fantástica internacional e nacional, com a presença de autores e editores do gênero); saraus; e curso de libras.

A BNB é uma biblioteca híbrida porque desempenha e enfatiza as funções de acesso e atendimento ao público usuário, principalmente as camadas menos favorecidas da população, por meio de ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional. Possui ações voltadas diretamente ao Governo Federal; busca ampliar a abrangência de sua atuação, estabelecendo parcerias com instituições governamentais e não governamentais (Instituições parceiras: Ministério da Educação, Ministério da Ciência e Tecnologia, Ministério da Cultura, Governo do Distrito Federal, Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal, Secretaria de Ciência e Tecnologia do Distrito Federal, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), Prima Informática, BamBrasil). Apresenta um *design* arrojado, comportando, na área externa (pilotis), exposições, como o Pannel de Azulejos do artista plástico português Julio Pomar; desenvolve o projeto da Praça da Língua Portuguesa, que prevê a instalação de um Salão de Leitura e um café ao ar livre.

Além do mais, a BNB possui uma sala para condução de minicursos ou sessões assistidas com navegação pela internet; suas informações e trabalhos são expostos em variados tipos de suporte e mídias; a instituição vai até as escolas incentivar o acesso à leitura, a produção de conhecimentos e a publicação de livros; desenvolve atividades de apoio aos professores, que contemplam diferentes temas como literatura, leitura, tecnologia e sobre o livro em si nas suas diferentes concepções; possui um espaço infantil equipado com computadores, livros infantis, mobiliário e instalações interativas próprias para jogos e atividades lúdicas e de leitura; dispõe de poltronas equipadas com monitor e sistema de áudio acoplado para utilização do acervo digital; possui acervo vinculado às instituições de renome em âmbito nacional e internacional (Biblioteca Brasileira da Universidade de São Paulo (USP), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT, Biblioteca Digital Mundial, Biblioteca Europeia, Biblioteca Virtual do Centro de Informação e Documentação da FAPESP, Biblioteca Virtual em Saúde, Bibliotecas Virtuais Temáticas do Prossiga, Domínio Público, Empresa Inovação Tecnológica, Portal de Periódicos da CAPES, Biblioteca de imagens da NASA, Biblioteca de Imagens em Saúde Pública, Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos, Scielo e ScienceDirect), o que proporciona maior acesso à informação. Possui, além do físico, um acervo digital; apoia as manifestações culturais produzidas pela sociedade por meio da cessão de seus espaços internos e área externa, bem como a realização de eventos institucionais.

As contribuições para o desenvolvimento regional/nacional estão relacionadas: (1) à promoção de sessões e minicursos dirigidos por monitores, que objetivam o desenvolvimento de competências informacionais e de uso de tecnologia digital em temáticas definidas sob demanda; (2) ao Centro de Criação Digital, um espaço destinado à criação e edição de conteúdos digitais em texto, imagens e/ou vídeos, páginas *web* e apresentação de trabalhos individuais ou de grupo (composto por cabines acusticamente vedadas que abrigam computadores, *scanner*, impressora e *software* para edição de vídeos, imagens, editoração gráfica etc.); (3) ao Corredor Digital, que oferece acesso aos andares do acervo (em suas paredes são projetadas informações em texto, imagens e vídeos); (4) ao exercício da função de "mediação" entre a biblioteca e o mundo exterior, apresentando um histórico das bibliotecas nacionais de língua portuguesa, em Portugal e no Brasil, e oferecendo informações sobre os acervos, serviços e programação da BNB); (5) ao Projeto *BNB vai até Você: Livros digitais*, de iniciativa do Núcleo Pedagógico da Biblioteca Nacional de Brasília, implantado em 2010 com o objetivo de estimular a produção de livros digitais pelos alunos da rede pública de ensino do Distrito Federal (suas ações envolvem a observação e a aplicação de técnicas que favorecem a

pesquisa, a tecnologia e a autoria multimodal); (6) ao Espaço CLIC (Conectar, Ler, Interagir e Conhecer), para os adultos que têm conhecimentos básicos de informática, dispendo de 51 computadores com acesso à internet de alta velocidade; (7) ao oferecimento de atividades educacionais e recreativas para crianças de quatro a dez anos, mediante prévio agendamento; (8) ao Foyer do Auditório, área externa do auditório, definido por ser o local ideal para pequenas exposições, excelente para realização de coquetéis, apresentações, *coffee breaks*, *vernissage*, além de outros eventos; (9) ao *Hall* de exposições, espaço destinado a exposições, mostras, instalações e outros eventos de cunho científico e cultural.

Ademais, a BNB conta com um Salão de Estudo e Leitura; com salas de estudo em grupo; com a Hora da Saúde e dicas de alimentação para crianças; e com *sites* que possuem *links* e jogos de incentivo à leitura.

A BHEGS é híbrida porque: (1) é um espaço de articulação entre saberes teóricos e práticos, que promove a aproximação entre discentes, professores e pesquisadores de gestão social com o Estado, a sociedade civil e empresas; partiu da ideia de construção de um espaço híbrido, que mistura informação digital e física, sob os critérios de convergência tecnológica; (2) faz parte do CIAGS, o primeiro centro de pesquisa do país a formatar um programa completo em Gestão Social, por oferecer qualificação em níveis de extensão, especialização e mestrado, bem como cursos específicos de capacitação voltados para profissionais que atuam no campo; (3) integra uma rede de pesquisadores do Núcleo de Tecnologia, Qualidade e Competitividade (NACIT), Núcleo de Instituições e Políticas Públicas (NIPP) e Núcleo de Estudos sobre Poder e Organizações Locais (NEPOL), assim como de outras unidades da Universidade (Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Escola de Agronomia, Faculdade de Comunicação, Faculdade de Educação, Faculdade de Ciências Econômicas e Instituto de Biologia); (4) articula-se nacionalmente com a Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (EBAPE/FGV), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e internacionalmente com a *Université Paris Dauphine* (França), *London School of Economics* (Inglaterra), *Teleuniversité* (Canadá), *Conservatoire de Artes et Métiers* (França) e Universidade de Buenos Aires (Argentina); (5) utiliza a Residência Social como metodologia inovadora, que instaura uma nova relação entre universidade e comunidade, complementando a formação acadêmica do estudante com uma vivência prática intensiva; (6) as informações estão disponíveis em variados tipos de suporte e mídia; (7) promove o desenvolvimento socioterritorial mediante a criação de tecnologias sociais reaplicáveis, a partir de conhecimentos gerados pela qualificação de gestores do desenvolvimento social, nos âmbitos da graduação e pós-graduação; (8) intensifica estudos e pesquisas sobre

desenvolvimento e gestão social, consolidando a área de conhecimento e qualificando projetos em rede numa perspectiva interdisciplinar; (9) contribui para a formação de um quadro multiquificado de gestores em cursos de pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*; (10) tem o objetivo de integrar estudantes de graduação, mestrados, doutorandos e pesquisadores no âmbito das atividades do CIAGS; (11) apoia o desenvolvimento de inovações locais capazes de promover redes de sistemas socioprodutivos e economia solidária.

Além disso, desenvolve novas tecnologias sociais e as compartilha com outras instituições de ensino superior e/ou organizações que contemplem espaços de apoio à gestão social; relaciona-se com múltiplos atores e instituições sociais de maneiras diversas; logo, os públicos não são gerais, mas específicos; essa pluralidade requer o direcionamento de ações para satisfazer diferentes demandas; faz parte da Rede Brasileira de Avaliação (REBRAMA), que se juntou ao grupo de instituições que faz parte da Rede Nós, promovida pelo Banco Mundial; desenvolve projetos de apoio à infraestrutura junto ao Ministério de Ciência e Tecnologia para promoção da Rede de Tecnologia Social em escala estadual, na Bahia, com o apoio da Secretaria de Ciência e Tecnologia do Governo do Estado da Bahia (SECTI); e atende aos gestores sociais e pesquisadores do tema que estejam mais distantes do ambiente da universidade, contendo um acervo sobre Política, Economia, Sociologia e Administração.

Contribui para o desenvolvimento regional/nacional por meio: (1) de atividades de extensão; (2) do desenvolvimento de pesquisas por usuários dentro e fora da instituição, com ou sem a ajuda dos profissionais que lá trabalham; (3) da Mapoteca CIAGS: arquivos digitais dos mapas existentes no acervo físico; (4) da Rádio Social: promoção de encontros regionais/nacionais e disseminação de notícias, a fim de integrar a comunidade; (5) do auxílio na reconfiguração do espaço local e do espaço público por meio da capacitação de gestores para exercerem liderança em processos de transformação das relações entre Estado, mercado e sociedade civil; (6) da promoção da Residência Social em programas desenvolvidos com parceiros institucionais; (7) do apoio técnico e gerencial a usuários da comunidade baiana (gestores sociais, governamentais e de projetos sociais empresariais, bem como estudantes de graduação, pós-graduação e pesquisadores) no campo da gestão social; (8) dos Cadernos de Gestão Social – publicações da instituição; da incorporação de duas unidades especiais que atuam na Escola de Administração (UFBA) e na Associação de Finanças Solidárias (Bansol), que, pelo caráter participativo do processo de construção e pela preocupação com o desenvolvimento de empreendimentos coletivos, aliam solidariedade e sustentabilidade de comunidades de baixa renda, configurando um arranjo organizacional inovador no campo nas finanças solidárias.

O Projeto Marca D'água, grupo interdisciplinar de pesquisadores que acompanham e estudam o processo de desenvolvimento do novo sistema de gestão das águas no Brasil, juntamente com a adoção de *Software* Livre, tem reduzido custos significativamente, por meio da escolha de plataformas operacionais que viabilizem sua implantação.

A BCE é híbrida porque é um órgão acoplado a uma universidade e provém de informações necessárias ao ensino, pesquisa e extensão; compartilha o conhecimento científico no âmbito do Sistema de Bibliotecas da UnB; volta-se à gestão de pessoas, tecnologia e inovação; está em constante mudança, de acordo com as necessidades dos usuários. Considerada um centro de subversão, armazena materiais históricos da realidade nacional, como arquivos passíveis de investigação da ditadura militar; além de ocupar uma arquitetura que visa à sustentabilidade, entretenimento, pesquisa e extensão, assim como itens informacionais em diferentes mídias e suportes.

As contribuições para o desenvolvimento regional/nacional estão presentes: (1) nas atividades de extensão cultural (como a Biblioteca Volante, que leva às localidades menos privilegiadas do Distrito Federal um acervo de 2 mil livros nas categorias didáticas, infantis, juvenis e adultas); (2) no desenvolvimento do Portal de Periódicos da UnB, que visa reunir os periódicos acadêmicos da universidade; (3) nos serviços digitais para a gestão e disseminação da produção científica e acadêmica; (4) na biblioteca digital voltada exclusivamente para deficientes visuais (todos os conteúdos estão disponíveis publicamente e, por estarem amplamente acessíveis, proporcionam maior visibilidade e impacto da produção da instituição); (5) no acesso a bases de dados nacionais e internacionais de diferentes áreas do conhecimento, presentes nos cursos oferecidos pela instituição; (6) no estabelecimento de maior contato com os usuários da biblioteca; (7) no treinamento a funcionários e usuários em bases de dados; e (8) na disponibilização de salas de reserva, laboratórios de acesso digital, auditório, salas de treinamento e videoconferência, cabines de áudio e vídeo.

Ressalta-se que a BSP, para além de prestar seus serviços de informação, também é destaque em seu envolvimento social com a comunidade, pois o seu entorno é de familiares dos ex-detentos do antigo Presídio Carandiru, que vinham para visitá-los e acabavam por se instalar ao redor do local. Trata-se de uma comunidade carente, muitas vezes sem acesso aos equipamentos culturais.

Com a chegada da BSP, essas pessoas começaram a frequentar a biblioteca e, conseqüentemente, a acessar informações e tecnologias antes desconhecidas. Hoje, a inclusão da comunidade é bastante grande, pois, por meio de atividades de dança, teatro, contação de

histórias etc., desenvolvidas pela instituição e das quais os usuários participam, a Assistência Social faz um trabalho de reabilitação desses sujeitos em sociedade.

No que se refere à BVL, sua comunidade é bem diversificada. Em geral, trata-se de pessoas com maior poder financeiro que os usuários da BSP, no entanto, como o Parque Villa Lobos é aberto ao público, ocorre que esses usuários acabam por se diversificar bastante.

A construção da BVL no local designado contribuiu para que a leitura e o estudo se relacionassem ao lazer, contando que, uma vez que os sujeitos vão passear no parque, aproveitam para passar um tempo na biblioteca. Ao longo do tempo, percebeu-se que houve um aumento da leitura entre a comunidade, culminando nos altos índices de integração social, como resgate de crianças carentes, que passaram a ter programas diferenciados para fazer durante e aos finais de semana, além dos altos índices de entrada de alunos da comunidade em universidades.

Na BNB, a hibridez propiciou que as camadas menos favorecidas da cidade passassem a acessar e a utilizar o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal de maneira mais ativa, aumentando a demanda e o conhecimento dessas pessoas acerca da herança cultural da nação, o que resultou em um melhor reconhecimento estratégico de Brasília pelos seus moradores, assim como por visitantes do mundo todo.

A hibridez na BCE aumentou a variedade das tecnologias e assuntos disponíveis para pesquisa, influenciando diretamente e de maneira positiva nas pesquisas realizadas pela UnB, o que multiplicou a aplicação dessas pesquisas por órgãos do Estado, melhorando a qualidade da saúde, educação e crescimento econômico da cidade de Brasília.

No que se refere à BHEGS, seu impacto está na democratização da informação via *web* para atender os gestores sociais e pesquisadores do tema que estejam mais distantes do ambiente da UFBA. Essa ação levou ao reconhecimento da universidade em âmbito nacional, trazendo, para o CIAGS, uma grande gama de pesquisadores em busca de informações, antes desconhecidas, e corroborando com o desenvolvimento socioeconômico do Estado.

3.3.1 Atuação das bibliotecas híbridas no Brasil

Os dados levantados das bibliotecas híbridas nacionais foram de acordo com os produtos e serviços oferecidos, os processos de atuação de cada unidade junto à sua comunidade e a proposta de hibridez de cada instituição. Observou-se que tais ambientes, ao oferecerem serviços e produtos inclusivos, além de estimularem o gosto pela pesquisa e pela leitura, também tornaram a biblioteca um espaço de lazer.

As bibliotecas públicas híbridas brasileiras trabalham com a comunidade no sentido de torná-la participativa nas atividades da instituição e, conseqüentemente, em sociedade. Assim, a hibridez para bibliotecas públicas pode ser implementada por meio de: concursos, oficinas, teatro, música, programas de televisão, jogos educativos e/ou recreativos, exposições, concursos, museus acoplados à biblioteca, desenvolvimento de jornais locais, gincanas culturais, campeonatos, brincadeiras interativas e por eventos relacionados a um determinado acontecimento, sempre buscando o desenvolvimento do pensamento crítico dos usuários que frequentam e/ou possam vir a frequentar a biblioteca.

As bibliotecas públicas brasileiras que já atuam como ambientes híbridos ofertam às suas comunidades: (1) bibliotecas físicas e *online*; (2) mapotecas; (3) galeria de fotos; (4) atividades de extensão; (5) programas de rádio; (6) projetos de utilidade pública; (7) salas de imprensa; (8) apoio ao ensino, leitura, pesquisa e extensão; (9) venda e recomendação de publicações; (10) gestão apoiada em comunidades; (11) espaços com atividades diferenciadas de acordo com cada público e idade; (12) inclusão digital; (13) acesso à internet; (14) acessibilidade; (15) visitas guiadas; (16) Hora do Conto; (17) jogos, sensoriais; (18) brincadeiras de incentivo à criatividade; (19) criação artística; (20) clubes de leitura; (21) tabuleiros de jogos; (22) bate papos com escritores; (23) saraus; (24) mediação da informação; (25) construção literária coletiva; (26) debates de temas como violência, família, direitos sociais, drogas, discriminação, exclusão social, entre outros; e (27) forte interação com os usuários, o que possibilita uma integração permanente, bem como uma interlocução entre ambiente cultural, político, social, tecnológico e educacional.

O estudo de ambientes híbridos para bibliotecas públicas favorece o desempenho de funções de acesso e atendimento ao público usuário, auxiliando as camadas menos favorecidas da população; o trabalho conjunto entre as empresas públicas e privadas e as ações do Governo, em prol da inovação de bibliotecas e da inclusão social; o trabalho em equipe; o desenvolvimento de uma rede de profissionais, de diversas áreas, que atuam nas diferentes necessidades dos usuários; a troca de ações entre equipamentos culturais nacionais e internacionais. Portanto, as bibliotecas públicas híbridas têm potencial para articular propostas, defendendo novas posturas e concepções de disseminação da informação.

4 METODOLOGIA

Metodologia refere-se ao conjunto de métodos, técnicas e instrumentos percorridos na busca de um conhecimento (ANDRADE, 2010). Para isso, “[...] os elementos que amparam o processo da obtenção de um novo conhecimento partem da investigação científica, selecionando abordagens e procedimentos que possam constituir uma forma de responder conjuntamente os objetivos da pesquisa” (SILVA, 2015, p.71).

Esta pesquisa caracterizou-se por ser de natureza qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, com uma abordagem comparativa do contexto das bibliotecas híbridas brasileiras e do Reino Unido, enfatizando o cenário público no qual estão inseridas. Utilizou-se a Análise de Conteúdo pré-categorial para elencar os indicadores de hibridez a serem analisados na coleta de dados.

Posteriormente, o método Estudo de Casos Múltiplos, assim como o método comparativo de pesquisa *Cross-Culture* possibilitaram a realização do estudo comparativo entre o contexto nacional e o internacional.

4.1 Abordagem e tipologia

A escolha da abordagem de natureza qualitativa decorreu dos objetivos traçados para o desenvolvimento do estudo, que tem como objeto a observação das relações entre indivíduos e equipamentos culturais.

“Na pesquisa qualitativa questões e problemas para a pesquisa advêm de observações no mundo real, dilemas e questões. Elas são formuladas como hipóteses [...] derivadas da teoria” (MARSCHALL; ROSSMAN, 1989, destaque do autor). Portanto, trata-se de

[...] uma metodologia geral para desenvolver a teoria que está inserida em dados sistematicamente coletados e analisados. A teoria surge durante a própria pesquisa e isso ocorre através da interação contínua entre a coleta e a análise de dados (STRAUSS; CORBIN, 1994).

A pesquisa é do tipo descritiva e exploratória porque pretende resgatar, por meio de observações *in loco*, caso da observação participativa, informações acerca do universo de pesquisa, esmiuçado a partir de instrumentos de coleta de dados.

A tipologia exploratória consiste em aprofundar e sintetizar aspectos técnicos e conceituais, obtidos por meio de um referencial bibliográfico e vinculados ao objeto de estudo.

Nesse sentido, a análise e a interpretação das fontes relacionadas ao universo de pesquisa propiciaram um entendimento maior do contexto das bibliotecas híbridas selecionadas.

Assim, como há pouco consenso na literatura da Ciência da Informação acerca do conceito de bibliotecas híbridas, pois determinados pesquisadores as veem como tecnologia, outros como ação social, a pesquisa exploratória tornou-se apropriada para esta investigação, pois

A investigação *exploratória* é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa. É, normalmente, o primeiro passo para quem não conhece suficientemente o campo que pretende abordar (MORESI, 2003, p.9, grifo do autor).

Segundo Gil (2012), a pesquisa exploratória visa obter maior familiaridade com a problemática de estudo, tornando-a explícita por meio da construção de objetivos. Envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão por meio da observação participativa.

Cabe ressaltar que, nas observações participativas, “[...] o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerente e neutro; está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações” (CHIZZOTTI, 1991, p.79).

A tipologia descritiva procura conhecer e entender as diversas relações que ocorrem no contexto social, político, econômico e nos demais aspectos que envolvem as bibliotecas na sociedade. Para Triviños (1987), o estudo descritivo exige do observador um exame crítico das informações e dos resultados obtidos.

Para tanto, observou-se a integração da biblioteca híbrida no contexto da sociedade na qual ela estava inserida, a fim de refletir e trazer resultados para sustentar a problemática de pesquisa. Foi, portanto, necessário trabalhar com um planejamento básico e com a análise de hipóteses.

O planejamento básico levou em conta as especificações das hipóteses e variáveis, a definição do universo de pesquisa, o tipo e o tamanho da amostra e as escolhas de instrumentos de coleta de dados adequados ao propósito da pesquisa. Como técnicas de coleta de dados, foram usados questionários, observações participativas e entrevistas.

4.2 Métodos de pesquisa

Para uma melhor estruturação dos instrumentos de coleta e análise de dados e posterior enfoque na discussão a ser realizada, utilizou-se o método de Análise de Conteúdo, que possibilitou elencar indicadores a serem utilizados na pesquisa. Em uma segunda fase, foi utilizado o método de Estudos de Casos Múltiplos.

A Análise de Conteúdo dividiu-se em três fases – a) pré-análise: sistematização das ideias iniciais obtidas por meio de documentos analisados, hipóteses e objetivos estabelecidos, gerando indicadores que fundamentaram as fases seguintes; b) exploração do material: codificação do material que compõe o *corpus* da análise, por meio de critérios previamente estabelecidos; c) tratamento de resultados, inferência e interpretação: condensação das informações da análise, por meio de quadros resultantes da coleta e análise de dados.

Segundo Bardin (2009), a Análise de Conteúdo proporciona o levantamento de indicadores, quantitativos ou não, possibilitando a realização de inferência de conhecimentos, por meio da análise categorial de dados.

Optou-se, na análise categorial, por categorias semânticas, estabelecidas *a priori*, de acordo com os requisitos para bibliotecas híbridas de Russel, Gardner e Miller (1999), Oppenheim e Smithson (1999) e Garcez e Rados (2002). A revisão da literatura ocorreu em todas as bibliotecas elencadas, com a proposta de se realizar uma observação participativa *in loco*.

A opção pela análise categorial foi impulsionada porque a mesma “[...] funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (BARDIN, 2009, p. 199). Ressalta-se que, nessa pesquisa, “textos” devem ser tomados como “bibliotecas públicas híbridas”.

Na técnica análise categorial, a problemática explicitou-se em indicadores de conteúdo que, posteriormente, foram comparados com os dados obtidos pela pesquisa descritiva. Como destaca Jacob (2004), a categorização é o processo de dividir o mundo em grupos de entidades com similaridades dentro do contexto.

As categorias, de acordo com Bardin (2009), devem ser estabelecidas observando-se: a) a exclusão mútua: categorias construídas de modo que um elemento não possa ser classificado em mais de uma categoria; b) a homogeneidade: um único princípio de análise deve ser aplicado a toda dimensão do conjunto categorial; c) a pertinência: uma categoria deve pertencer e se adaptar ao material e ao quadro teórico definido; d) a objetividade e a fidelidade: material e categorização devem ser codificados da mesma maneira, quando aplicados ao mesmo ambiente

categorial; e) a produtividade: as categorias são produtivas quando fornecem resultados relevantes para a pesquisa.

Nesse sentido, buscaram-se, no documento da *American Library Association* (2003), tópicos que pudessem embasar as categorias de Bardin (2009), o que resultaria na possível elaboração de indicadores mais concretos acerca das bibliotecas públicas híbridas.

Para a *American Library Association* (2003), existem sete tópicos que devem ser considerados para o desenvolvimento de bibliotecas públicas. São eles: garantir a manutenção de serviços em diferentes escalas; encorajar a diversidade em nível de liderança; recrutar e reter a diversidade em todos os níveis da organização; prover diretrizes que caracterizem a profissão do bibliotecário e desenvolvam a diversidade de iniciativas, treinamentos e programas; criar e tornar disponível o aprendizado contínuo, promovendo capacitações pessoais e profissionais dentro e fora dos equipamentos culturais; incorporar diferentes visões no desenvolvimento do plano; promover a sustentabilidade e a comunicação no ambiente de trabalho.

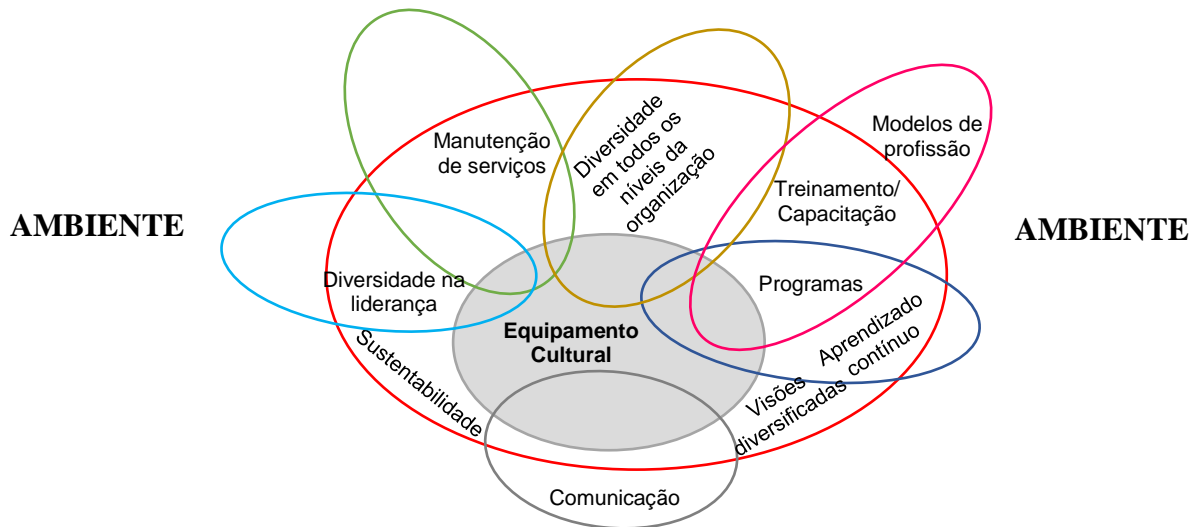
Quanto ao período de estabelecimento de categorias, as mesmas foram determinadas *a priori*, ou seja, a categorização foi feita antes da coleta de dados para que fossem norteadoras nos instrumentos que seriam utilizados em campo.

A categorização pré-estabelecida determinou os aspectos que caracterizavam a biblioteca híbrida e sua forma de atuação na esfera pública. Os indicadores que fundamentaram essa categorização e nortearam o desenvolvimento, tanto do roteiro de entrevista como do questionário, foram:

- Capacidade de visibilidade dos bibliotecários e dos usuários no entendimento das características advindas das mudanças sociais;
- Capacitação de funcionários e usuários, pelas bibliotecas híbridas, para que eles possam se adaptar ao contexto híbrido (bibliotecários e usuários híbridos);
- Ações de inclusão social;
- Ação conjunta entre tecnologia, estrutura física e caráter humano;
- Ações de desenvolvimento de comunidades;
- Acessibilidade.

Como mostra a Figura 2, foram determinados indicadores propostos para as bibliotecas híbridas, por meio da Análise de Conteúdo.

Figura 2 – Plano estratégico de ação para equipamentos culturais



Fonte: Elaboração própria

Dessa maneira, pode-se dizer que os equipamentos culturais devem ter capacidade de planejar, julgar, comunicar, impactar e liderar seu ambiente, levando em conta as diversidades em todos os níveis da organização, bem como sua aprendizagem contínua. As habilidades de captar informações relevantes e organizar as atividades a serem desenvolvidas pela organização fazem parte do posicionamento crítico dos usuários, que advém dos meios com os quais os equipamentos culturais comunicam a informação para seus usuários.

O método de Estudo de Casos Múltiplos auxiliou o desenvolvimento da pesquisa no sentido de levantar quais seriam as ações realizadas para analisar dados de comunidades diferenciadas; verificar quais áreas da esfera do ambiente político, cultural, social e tecnológico estão sendo determinadas para realizar a coleta de dados; e destacar os benefícios advindos dos estudos comparativos para comunidades de prática.

Levou-se em conta que o de Estudo de Casos Múltiplos não só determina visões das instituições estudadas, mas as ressalta no contexto das diferenças culturais, a fim de promover comparações entre as principais características identificadas em cada realidade.

Assim, o Estudo de Casos Múltiplos trouxe para a pesquisa realidades distintas, propiciando a realização de comparações para se obter melhores resultados. Cada realidade estudada traduz-se em um resultado específico de seu universo. Quando são analisados casos diferentes, ao final de cada estudo é possível recolher dados abrangentes (gerais) de cada realidade e, ao final, pode-se realizar uma comparação das semelhanças e diferenças delas.

Como descreve Yin (2005), o Estudo de Casos Múltiplos contribui para uma abordagem mais convincente, pois proporciona contestar e contrastar as respostas obtidas de modo parcial

em cada caso que se analisa. Desse modo, se as conclusões forem idênticas a partir dos dois casos, elas incrementam a possibilidade de generalização conceitual.

Moore Júnior (1983, p.57) ressalta: “As generalizações seguras assemelham-se a um mapa em grande escala de um terreno extenso, do gênero que um piloto de avião utilizaria para atravessar um continente”. Dessa maneira, a pesquisa comparativa baseia-se em contrastes entre conceitos, buscando identificar características convergentes e divergentes do objeto de estudo no desenvolvimento de comunidades.

De acordo com Stake (2000), ao categorizar o Estudo de Casos Múltiplos, enfatiza-se a variedade de dados relacionados às instituições estudadas. Nessa perspectiva, ao término de sua realização, é possível compreender a natureza do caso estudado, sua história, seu contexto físico, econômico e legal.

Sendo assim, buscou-se descobrir regularidades e irregularidades das bibliotecas híbridas, determinando visões gerais em diferentes culturas.

Pretendeu-se, portanto, contrastar os significados e os diferentes conceitos de desenvolvimento de comunidades dos países, visando conhecer características comuns e divergentes na atuação do profissional da informação em ambientes híbridos. Assim, para compreender melhor o objeto dos fenômenos investigados, a pesquisa buscou um mapeamento das características dos espaços informacionais híbridos que, posteriormente comparados aos ambientes das bibliotecas públicas, propiciaram a gestão de tais espaços. A elaboração dos instrumentos de coleta de dados fez parte do Estudo de Casos Múltiplos, juntamente com a análise e a apresentação dos resultados.

Assim, a partir da contextualização do conceito de hibridez para as bibliotecas públicas, percebeu-se, nos conceitos de Oppenheim e Smithson (1999), que as bibliotecas híbridas seriam o equilíbrio entre o impresso e o digital, em uma coexistência de formatos analógicos e digitais, necessitando haver uma convergência entre as ações efetivadas pela biblioteca pública e o ambiente no qual está inserida, quer seja social, político ou cultural. A importância de adequar-se o conceito surge ao se vislumbrar a biblioteca como um equipamento cultural da ordem de influência na cidadania local, com interferências diretas no desenvolvimento e no crescimento regional.

Dessa maneira, utilizando-se das comparações advindas do Estudo de Casos Múltiplos, buscou-se entender as diferenças entre as bibliotecas públicas híbridas brasileiras e as do Reino Unido, no que diz respeito: à atuação profissional dos funcionários dessas bibliotecas (identificação de novas demandas sociais, desenvolvimento de produtos e serviços de informação e gestão da instituição); às ações de gestão institucional para o desenvolvimento de

comunidades (conhecimento das necessidades e desejos dos usuários reais e potenciais da biblioteca, aquisição de novas tecnologias de informação, promoção do acesso à informação, inclusão social, análise do uso da informação e tomada de decisão); assim como ao papel do usuário enquanto sujeito que interage com a biblioteca.

O intuito foi levar os indivíduos a perceberem a ordem do mundo que os circunda, simplificando a interpretação dos objetos e cenários que os rodeiam. A categorização, portanto, está relacionada com os objetivos a serem alcançados a partir da aplicação da Análise de Conteúdo, “[...] levando em consideração os aspectos intrínsecos da matéria-prima desta análise, do contexto a que as pesquisas se referem e das inferências pretendidas” (MORAES, 1999, p.3).

Expuseram-se as características das bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido e do Brasil, bem como os conceitos de especialistas relacionados ao tema. Baseando-se na literatura especializada sobre as temáticas relacionadas aos ambientes informacionais híbridos e a gestão desses ambientes, buscou-se conhecer as políticas, as estruturas organizacionais e as tecnologias que apoiam e aprimoram o trabalho do bibliotecário junto às mudanças e demandas sociais, buscando amparar, cientificamente, o *corpus* teórico da temática estudada.

No que se refere à elaboração dos instrumentos de pesquisa, foi necessário utilizar-se do método de pesquisa comparativo *Cross-Culture*, contando que se tratavam de duas realidades com características distintas a serem analisadas. Sendo assim, os instrumentos de pesquisa seguiram uma padronização tanto nas questões das entrevistas e dos questionários quanto nos itens a serem observados, de acordo com indicadores elencados pela Análise de Conteúdo, contudo, tiveram que ser adaptados quando aplicados no contexto brasileiro, assim como quando no cenário do Reino Unido.

A pesquisa *Cross-Culture* objetiva estudar as culturas, delimitando suas características específicas, a fim de entender como as mesmas podem ser aplicadas em uma cultura totalmente diferenciada das estudadas. É preciso, assim, ressaltar as similaridades e as diferenças de cada cultura, para que haja um diálogo entre os aspectos específicos de cada contexto e, a partir disso, uma aplicação desses dados em contextos diversificados.

“Consequentemente, estudos transculturais são frequentemente baseados em amostras de pessoas que atuam em organizações similares, múltiplas nações, grupos de trabalho, grupos de estudo ou de trainees, assim como por e-mails e telefonemas feitos em condições diferenciadas” (THOMAS; PETERSON, 2015, p. 17, tradução nossa).

Nesse sentido, a pesquisa *Cross-Culture* permite o questionamento das teorias paradoxais, bem como das lacunas entre culturas no quesito homogeneidade versus

heterogeneidade e da interlocução entre tais contextos. Esse método de pesquisa constrói instrumentos de desenvolvimento conceitual para a gestão de equipamentos culturais.

A ideia é a de que, ao se cruzar as fronteiras culturais, os grupos possam compartilhar informações para que perspectivas locais se tornem globais, prosperando perante etnias, raças e contextos sociais, bem como adaptando características de uma cultura a outra. Essas experiências, então, passam a ser vivenciadas com indivíduos no gerenciamento de equipamentos culturais além das diferenças geográficas, demográficas e das barreiras culturais.

4.3 Universo de pesquisa

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), o universo de pesquisa está relacionado à sua ambiência de realização, delimitando pessoas, ambientes, documentos e fatos que farão parte do objeto de estudo. Esta investigação elegeu como universo de pesquisa as bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido e as bibliotecas públicas híbridas brasileiras, a partir dos indicadores derivados da categorização pré-estabelecida na Análise de Conteúdo.

A delimitação do universo se deu pelo fato de o conceito de bibliotecas híbridas estar mais consolidado, historicamente, no Reino Unido, contexto que se diferencia do Brasil. Sendo assim, foram elencadas as características das bibliotecas híbridas do Reino Unido, com o objetivo de compará-las com as bibliotecas brasileiras, visando entender a importância dessas bibliotecas em suas comunidades.

Segundo Pacheco (2003), as bibliotecas híbridas, como são denominadas no Reino Unido, consideram

[...] aspectos ligados à evolução da biblioteca híbrida; factores que levaram à progressiva importância na colaboração entre instituições e partilha de recursos. Discutem-se, no contexto das novas tecnologias de comunicação, os benefícios e modalidades de partilha de recursos no âmbito do catálogo, uma das ferramentas tradicionais de acesso a dados bibliográficos (PACHECO, 2003, p.20).

É importante dizer que este estudo considera uma biblioteca como "pública" quando a mesma é mantida financeiramente pelo governo. Portanto, se uma biblioteca universitária tem essa característica, pode ser considerada como uma "biblioteca pública" nesta pesquisa.

Primeiramente, a ideia era procurar apenas as "bibliotecas públicas" (no sentido geral - financiadas pelo governo local), deixando de lado as universitárias (bibliotecas financiadas pela universidade). No entanto, muitas delas não responderam às solicitações de estudo. Assim, a

pesquisa teve que abordar o estudo das universidades também, a fim de coletar mais dados e entender a imagem de bibliotecas híbridas no Brasil e no Reino Unido.

Nesse sentido, em âmbito brasileiro a pesquisa teve como sujeitos os funcionários que atuavam nos setores de Atendimento, Assistência de Diretoria, Assistência Social e Bibliotecários da BSP, assim como a Diretoria da BVL, da BNB, da BHEGS e da BCE.

A BSP foi inaugurada em 8 de fevereiro de 2010, com o objetivo de incentivar e promover o gosto pela leitura. Está situada na Zona Norte da capital de São Paulo. Sua estrutura foi planejada para oferecer conforto, autonomia e atenção aos seus sócios e frequentadores. Ocupa uma área de 4.257 metros, dividindo-se entre o piso térreo e o piso superior, para atender crianças, jovens, adultos e idosos com e sem deficiência. A biblioteca conta com recursos tecnológicos e oferece aos seus usuários microcomputadores, rede *wireless* e terminal de autoatendimento. A equipe central da instituição é de 12 funcionários, dividindo-se entre 1 Diretor de Biblioteca, 1 Gerente Operacional, 1 Gerente de Núcleo de Coleções e Tratamento Técnico, 1 Gerente de Programação e Produção Cultural, 1 Coordenador de Serviço Social, 1 Coordenador de Atendimento, e 6 Líderes de Atendimento. Em 2016, a instituição alcançou uma média de 302.391 usuários frequentadores, 29.931 sócios ativos, 2.032 aquisições, 133.158 consultas e empréstimos, e 22.405 participações em ações culturais (BSP.ORG.BR, 2016).

A BVL, também inaugurada em 2010, ocupa uma área de 4.000 metros quadrados dentro do Parque Villa-Lobos, Zona Oeste de São Paulo. O acervo, constantemente atualizado, tem foco na literatura e um olhar também para questões ambientais. É formado por livros, revistas, jornais, livros eletrônicos, audiolivros, HQs, DVDs e CDs, além de livros em braille e falados, voltados para pessoas com deficiência. Sua equipe central se constitui de 12 funcionários, dividindo-se entre 1 Diretor de Biblioteca, 1 Gerente Operacional, 1 Gerente de Núcleo de Coleções e Tratamento Técnico, 1 Gerente de Programação e Produção Cultural, 1 Coordenador de Serviço Social, 1 Coordenador de Atendimento, e 6 Líderes de Atendimento. Em 2016, teve uma média de frequência de 243.398 pessoas, 26.610 sócios ativos, 140.004 consultas e empréstimos, e 25.362 participações em ações culturais (BVL.ORG.BR, 2016).

O prédio da BNB foi entregue à população no final de 2006, contudo, sem as condições adequadas para o seu funcionamento. O projeto exigiu um processo de planejamento e instalação, que culminou com a abertura ao público, em 12 de dezembro de 2008. Está localizada na Esplanada dos Ministérios, entre o Setor Bancário Sul e a rodoviária do Plano Piloto em Brasília, Distrito Federal, e integra o Conjunto Cultural da República, juntamente com o Museu da República. A equipe geral conta com 8 funcionários: 1 Coordenador de

Políticas do Livro e da Leitura, 1 Diretor de Biblioteca, 1 Gerente Administrativo, 1 Gerente de Atendimento, 1 Diretor do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, 1 Gerente do Projeto Mala do Livro, 1 Gerente de Gestão da Informação e 1 Gerente da Biblioteca.

A BCE foi criada em 1962 e está localizada em um dos primeiros edifícios construídos no câmpus da UnB, ocupado, atualmente, pela Faculdade de Educação, na Asa Norte de Brasília. Seu acervo é composto por aproximadamente 1,5 milhão de volumes, entre livros, periódicos, folhetos, teses e dissertações. A biblioteca oferece um conjunto de serviços digitais para a gestão e a disseminação da produção científica e acadêmica da UnB, assim como uma biblioteca digital voltada exclusivamente para deficientes visuais.

A BHEGS está sediada na Escola de Administração da UFBA e oferta conteúdo em meio digital para os usuários da universidade e para a equipe de Gestão da Informação (Coordenadora de Gestão do Conhecimento e Estagiários de Biblioteconomia) da instituição. Além disso, desenvolve um conjunto de padrões para identificar, armazenar, disponibilizar e gerenciar informações em diversas mídias que compõem seu acervo em ambiente digital.

No Reino Unido, a pesquisa ocorreu em todos os setores das bibliotecas da *Robert Gordon University*, da *University of Aberdeen*, da *University of Edinburgh*, da *Liverpool Hope University*, na *Central Library of Dundee*, na *Central Library of Aberdeen*, e na *Central Library of Liverpool*. A visita, nesta última biblioteca, foi mais superficial, pois como não houve retorno da instituição, não foi possível ter acesso a setores internos da biblioteca. Dessa maneira, foram observadas a estrutura física local, o acervo disponível no local, tecnologias disponíveis para acesso, serviços oferecidos, o conteúdo disponível no *site* da instituição, assim como o comportamento de funcionários e usuários.

A biblioteca da *Robert Gordon University* foi inaugurada em 2013 e está localizada no Edifício *Sir Lan Wood*, no sudoeste da cidade de Aberdeen, Escócia. Possui 34.000 metros quadrados e abriga todos os departamentos acadêmicos da universidade.

A biblioteca da *University of Aberdeen* foi inaugurada oficialmente em 24 de setembro de 2012, pela Rainha Elizabeth e pelo Duque de Edimburgo, na cidade de Aberdeen, Escócia. Abriga as maiores coleções modernas da universidade: Artes, Humanidades, Ciências e Ciências Sociais, bem como coleções históricas de livros raros. Possui mais de 1.200 espaços de estudo: de salas de estudo silenciosas tradicionais a áreas interativas (*Co-Labs*) para projetos colaborativos, apoiados pela tecnologia da informação. Todo o edifício tem abrangente cobertura de rede sem fio, e também há conexões de rede com fio para que os usuários possam conectar seu próprio *laptop*.

A *Central Library of Aberdeen* está localizada no Viaduto *Rosemount* e é a principal biblioteca da cidade de Aberdeen, Escócia. Foi inaugurada em 5 de julho de 1882 e contou com a ajuda financeira de Andrew Carnegie, que contribuiu com cerca de 2.000 libras para o processo de sua construção. Possui grandes coleções e mais de 15.000 fotografias, assim como registros de nascimento e morte dos cidadãos locais.

A biblioteca da *University of Edinburgh* é uma das mais importantes e maiores da Escócia. Foi inaugurada em 1827 e está no sudoeste de Edimburgo (Antigo Colégio). Possui mais de 3,8 milhões de livros impressos e eletrônicos, além de revistas.

A *Central Library of Dundee* foi inaugurada em 1978, no prédio do *Wellgate Shopping Centre* Dundee, Escócia. Possui cerca de 15.268 livros impressos referentes à cultura local, além de textos em francês, inglês e latim. Integra coleções especiais, que foram crescendo a partir de doações de grandes nomes locais e da redondeza de Dundee, abrangendo artigos matemáticos e científicos.

A biblioteca da *Liverpool Hope University* contém uma história que se estende por mais de 170 anos. Está localizada no *Hope Park*, Liverpool, Inglaterra e fornece acesso a uma vasta coleção de recursos físicos e *on-line* para apoiar a aprendizagem e a pesquisa.

A *Central Library of Liverpool* situa-se no centro da cidade de Liverpool, Inglaterra. Foi inaugurada em 1860, mas seu interior foi destruído durante a Segunda Guerra Mundial. Após o conflito, lentamente começaram as restaurações. A biblioteca foi reaberta em 2013 e hoje possui arquitetura de interiores do Século XXI.

4.3.1 Sujeitos de pesquisa

No que se refere às bibliotecas híbridas brasileiras analisadas, na BSP os sujeitos de pesquisa foram os coordenadores dos setores de Atendimento, *Marketing* e Programação, além da bibliotecária chefe e da assistente social. Na BVL, como não houve aplicação de entrevistas, os sujeitos observados foram os usuários que lá estavam no dia da realização da observação participativa, assim como um atendente da instituição.

Tanto na BNB quanto na BCE e na BHEGS foram contatados os diretores dessas bibliotecas.

No Reino Unido, foram contatadas as bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido, pois, entendeu-se que, pelo tema de estudo, tais países seriam relevantes de serem estudados por se caracterizarem como o berço do desenvolvimento da hibridez em bibliotecas. Portanto,

neste estudo, ao se referir ao Reino Unido, compreende-se as bibliotecas desses respectivos países.

O contato foi feito via *e-mail* a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, a *Central Library of Liverpool*, e a *Central Library of Aberdeen*, a biblioteca da *University of London*, a *Central Library of London*, a *Central Library of Glasgow*, a biblioteca da *University of Glasgow*, a biblioteca da *University of Liverpool* e a *Central Library of Liverpool*. No entanto, apenas a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, e a *Central Library of Aberdeen* responderam às solicitações e se caracterizaram como sujeitos desta pesquisa. A *Central Library of Liverpool* também foi um sujeito de pesquisa, porém nela se aplicou apenas a observação participativa.

Na biblioteca da *Robert Gordon University*, falou-se com o bibliotecário responsável pela Seção de Apoio à Pesquisa. Na biblioteca da *University of Edinburgh*, entrevistou-se a bibliotecária responsável pelo Departamento de Auxílio ao Usuário.

Na a biblioteca da *University of Aberdeen*, conversou-se com o bibliotecário diretor da instituição. Na *Central Library of Dundee*, o sujeito de pesquisa foi o bibliotecário líder do Setor de Desempenho e Pesquisa na Biblioteca.

Na biblioteca da *Liverpool Hope University*, entrevistou-se o diretor da biblioteca. Na *Central Library of Aberdeen* contactou-se o Gerente de Operações da biblioteca.

4.3.1.1 Brasil

No que se refere ao cenário nacional, analisaram-se a) a Biblioteca Pública de São Paulo - Carandiru, b) a Biblioteca Parque Villa-Lobos, c) a Biblioteca Nacional de Brasília, d) a Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social, do Centro Interdisciplinar em Gestão Social da Universidade Federal da Bahia, e) a Biblioteca Nacional de Brasília, e f) a Biblioteca Central da Universidade Nacional de Brasília.

A observação *in loco* e a aplicação de entrevistas ocorreu na BSP e na BVL, como forma de pré-teste da pesquisa. Cabe ressaltar que foi a partir da visita à BSP que se descobriu outra biblioteca híbrida no Estado de São Paulo, a BVL, que faz parte do programa que rege a gestão da BSP.

Conversando, por *e-mail*, com o pessoal da BNB, descobriu-se que a BCE também é considerada híbrida, o que ampliou o universo desta pesquisa. Para ambas, como também para a BHEGS, enviaram-se questionários com perguntas referentes à sua atuação em sociedade.

Nessa nova perspectiva, tornou-se necessário pensar propostas para gerir os processos, produtos e serviços dessas instituições, com vistas a desenvolver e incluir informacionalmente as comunidades. Logo, para alcançar esse objetivo, observaram-se, por meio da análise categorial, os fluxos organizacionais, o desenvolvimento de culturas, a tecnoestrutura da instituição, a atuação profissional e o nível de satisfação dos usuários dessas bibliotecas.

4.3.1.2 Reino Unido

Anteriormente à realização da pesquisa *in loco*, as bibliotecas híbridas selecionadas para a visita durante o estágio no exterior eram: a) *Central Library of Aberdeen*, b) *Ferryhill Library*, c) *Torry Library*, d) a biblioteca da *Robert Gordon University*, e) *Woodside Library*, f) a *Cornhill Library*, g) a *Mastrick Library*, h) a *Central Library of Liverpool*, i) a *Allerton Library*, e j) a *Toxteth Library*. No entanto, os professores supervisores do estágio explicaram que, em muitas delas, as mesmas realidades seriam vistas, e que, para a pesquisa, era importante a complementação dessas realidades.

Dessa maneira, foi feito um reajuste das visitas, sendo as novas instituições contatadas, para realizar as visitas de pesquisa. Nessa perspectiva, foi possível fazer o esboço do guia que nortearia as visitas e entrevistas com os profissionais de tais locais.

Sendo assim, no Reino Unido, as bibliotecas estudadas foram: a) a biblioteca da *Robert Gordon University*, b) a biblioteca da *University of Aberdeen*, c) a biblioteca da *University of Edinburgh*, d) a *Central Library of Dundee*, e) a biblioteca da *Liverpool Hope University*, f) a *Central Library of Liverpool*, e g) a *Central Library of Aberdeen*. A análise decorreu da observação *in loco* durante o estágio realizado nesses locais, assim como via informações dispostas em seus *sites* e pelas conversas, por *e-mail*, com os funcionários locais.

4.4 Procedimentos de pesquisa

A aplicação de entrevistas e a observação participativa ocorreram somente na BSP e na BVL, como pré-testes dos instrumentos de pesquisa elaborados. Inicialmente, a pesquisa de campo ocorreria somente na BSP, no entanto, como já mencionado, ao entrevistar profissionais locais, foi citada a BVL, como parte do mesmo programa de desenvolvimento da BSP: o SP

Leituras. Ao se descobrir uma nova biblioteca híbrida no Estado de São Paulo, realizou-se uma observação participativa na instituição.

A BSP abriu espaço para que fossem feitas entrevistas com todos os setores da biblioteca, o que favoreceu a análise da instituição, considerando que os ambientes híbridos convergem, além de tecnologias, setores e atuações profissionais.

Nesse sentido, o Setor de Atendimento realizou uma visita guiada pela biblioteca, explicando cada espaço e suas utilidades. A Assistência de Diretoria deu sua contribuição durante a visita à BSP, delimitando tempo e espaços a observar.

Por meio da entrevista à assistente social, foi possível ter uma visão plena da abordagem sociocultural da BSP e da BVL, seus produtos, serviços e ações de inclusão social. O Setor de Bibliotecários, além de explicar o funcionamento da biblioteca, trouxe dois aportes teóricos para a pesquisa: o conceito de usuários como sócios da instituição (usuários como protagonistas dentro do espaço da biblioteca), bem como o de bibliotecas híbridas (para eles, bibliotecas vivas).

Os dados referentes à tecnoestrutura e aos usuários foram obtidos a partir da técnica de observação participativa, com um *checklist* estruturado. O Setor de Programação explicou toda a dinâmica da elaboração de programas, cursos e eventos. Nesse cenário, o Programa SP Leitura traça metas educacionais de incentivo à leitura e à inclusão social, que devem ser desenvolvidas de alguma forma nesses projetos.

Tanto na BSP quanto na BVL foi possibilitado o registro de imagens, no entanto, a transcrição das entrevistas como um todo não teve sua publicação autorizada. As demais informações, como os dados coletados das outras instituições, ocorreram por meio das plataformas virtuais de cada unidade, via informações disponibilizadas no *site* e contato com os profissionais de cada local.

Na BNB, a Diretoria da instituição respondeu ao questionário enviado (Apêndice H), abordando o conceito de hibridez em bibliotecas, o acesso remoto, os produtos e serviços oferecidos à população, as tecnologias e programas diferenciados utilizados pela instituição, o *software* inovativo, o treinamento de funcionários e de usuários, o desenvolvimento de comunidades e o trabalho conjunto com outras instituições.

Para a BNB, a BHEGS e a BCE, foram enviados questionários (Apêndice D) aos responsáveis pelas instituições. Importante destacar que, ao contatar profissionais da BNB, descobriu-se a BCE como biblioteca híbrida, o que demandou a coleta de dados também nessa instituição.

Ao serem contatadas, inicialmente, todas as bibliotecas concordaram em contribuir com a pesquisa, contudo, até a data pré-estabelecida para retorno das respostas (um mês), mesmo com insistência e renovação dos pedidos de participação, houve retorno apenas da BNB. A BCE afirmou estar em período de férias, não podendo, por isso, responder às indagações realizadas. Quanto à BHEGS, não deu retorno.

Na BHEGS, a diretora da biblioteca solicitou que se procurasse o responsável pela biblioteca. Na BNB, entrou-se em contato com a administração da instituição, que encaminhou a pesquisa para a diretoria.

Contatou-se a Universidade de Brasília (UnB), que explicou que a BCE também é uma biblioteca híbrida. Assim, foi enviado à BCE o questionário desta pesquisa.

Em relação ao Reino Unido, a escolha foi feita a partir da revisão da literatura e das sugestões dos professores e pesquisadores Simon Burnett e Charles Oppenheim, de acordo com as atividades desenvolvidas por eles e a riqueza que os dados coletados trariam à pesquisa, atingindo seus objetivos. A *Central Library of London*, Inglaterra, também é contextualizada como híbrida, contudo, não foi possível realizar a coleta de dados, uma vez que foi a mesma foi contata por várias vezes, entretanto, não deu retorno.

As entrevistas com os bibliotecários das bibliotecas escolhidas utilizaram um conjunto padrão de perguntas (Apêndice E), desenvolvido para explorar as bibliotecas híbridas, bem como as categorias de gestão da informação e inclusão social, a fim de compreender o desempenho profissional, a gestão institucional, o desenvolvimento comunitário e os usuários na biblioteca.

A aplicação das entrevistas ocorreu na biblioteca da *Robert Gordon University* (Apêndice JA), na biblioteca da *University of Aberdeen* (Apêndice LA), na biblioteca da *University of Edinburgh* (Apêndice KA), na *Central Library of Dundee* (Apêndice MA), na biblioteca da *Liverpool Hope University* (Apêndice OA), e na *Central Library of Aberdeen* (Apêndice NA).

No que se refere à *Central Library of Liverpool*, como havia uma entrevista agendada na cidade (na biblioteca da *Liverpool Hope University*), aproveitou-se também para visitá-la, e foi possível realizar uma observação participativa (Apêndice P). Na ocasião, foi perguntado se era possível fotografar a instituição, e a resposta foi positiva.

Assim, com exceção da *Central Library of Liverpool*, em todas as demais bibliotecas analisadas no Reino Unido, o atendimento foi feito pelo bibliotecário principal que, além de ceder um tempo extenso para as entrevistas (mais ou menos uma hora para cada entrevista), percorreu todos os setores da biblioteca, mostrando como cada ambiente trabalhava e quais as

responsabilidades de cada seção. Também foram entregues materiais acerca do planejamento e atuação das bibliotecas, como *folders*, panfletos, planos estratégicos, dentre outros.

Como se tratou de uma pesquisa agendada, foi possível que cada biblioteca se preparasse para a visita, o que propiciou a participação direta com todos os ambientes das bibliotecas e seus responsáveis. Todas as entrevistas foram gravadas e tanto o registro de imagens como a publicação das entrevistas e das observações participativas foram proporcionadas.

4.5 Procedimentos de coleta de dados

Antes da coleta de dados, foi preciso analisar o contexto no qual as bibliotecas estavam inseridas, determinando as estratégias utilizadas pelas instituições de cada contexto analisado (Brasil e Reino Unido) no que se refere ao modo como realizam seus trabalhos. A análise contextual realizou-se em dois níveis:

1. Contexto geral: revisão do conjunto de textos selecionados;
2. Contexto particular: análise peculiar de cada texto escolhido na coleta de dados.

Estudaram-se os diferentes conceitos de trabalhos por meio de uma análise comparativa em prol do desenvolvimento informacional, com o objetivo de entender as culturas e seus benefícios em regiões de desenvolvimento. *A priori*, definiram-se como elementos a comparar:

- O conceito de bibliotecas híbridas no Reino Unido;
- O conceito de bibliotecas híbridas no Brasil;
- O conceito de bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido aplicáveis ao Brasil.

Para a análise dos conceitos e a identificação das bibliotecas híbridas de maior impacto nos cenários nacional e internacional, foi utilizada a revisão de bibliografia, baseada nos indicadores estabelecidos nesta pesquisa. No que se refere à aplicação da entrevista aos bibliotecários, o instrumento utilizado foi a entrevista estruturada, caracterizada por estabelecer diretrizes ao analista e delimitar a participação do entrevistado.

A coleta de dados foi realizada por meio de fases que foram determinadas em função dos objetivos do estudo. São elas:

1. Análise da literatura nacional e internacional acerca do conceito de bibliotecas híbridas;
2. Utilização da Análise de Conteúdo para a categorização dos indicadores pré-estabelecidos a serem considerados como características de bibliotecas híbridas;

3. Levantamento dos pesquisadores no cenário internacional pioneiros no assunto (Apêndice A), o que possibilitou contato posterior por *e-mail* e via *LinkedIn*;
4. Levantamento das bibliotecas públicas híbridas brasileiras e do Reino Unido;
5. Elaboração da carta de apresentação para encaminhamento às bibliotecas híbridas brasileiras (Apêndice B);
6. Contato via *e-mail* com as bibliotecas públicas híbridas brasileiras – quando não ocorreu retorno, foi contatado via telefone o responsável pela instituição;
7. Elaboração da entrevista, do questionário e dos tópicos a serem analisados na observação participativa para o contexto brasileiro;
8. Aplicação das entrevistas e das observações participativas nas bibliotecas brasileiras (Apêndice D);
9. Registro de imagens nas bibliotecas híbridas brasileiras;
10. Envio de questionários às bibliotecas brasileiras que não foram visitadas devido à distância de suas localidades;
11. Início do estágio na cidade de Aberdeen, Escócia;
12. Reuniões presenciais com os professores supervisores Simon Burnett e Charles Oppenheim;
13. Revisão da literatura disponível na *Robert Gordon University*, a fim de incorporar novas pesquisas no relatório desenvolvido;
14. Contato por *e-mail* com as bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido sugeridas pelos professores Simon Burnett e Charles Oppenheim;
15. Encaminhamento da Carta de Apresentação à *Robert Gordon University* (Apêndice C);
16. Agendamento das visitas às bibliotecas das cidades: Aberdeen; Edimburgo, Dundee e Liverpool;
17. Entrevistas e observações participativas nas bibliotecas da *Robert Gordon University* (Apêndice JB), da *University of Aberdeen* (Apêndice LB) e da *Central Library of Aberdeen* (Apêndice NB), na cidade de Aberdeen;
18. Registro de imagens nas bibliotecas da cidade de Aberdeen;
19. Entrevista e observação participativa na biblioteca da *University of Edinburgh* (Apêndice KB), na cidade de Edimburgo;
20. Registro de imagens nas bibliotecas da cidade de Edimburgo;
21. Entrevista e observação participativa na *Central Library of Dundee* (Apêndice MB), na cidade de Dundee;

22. Registro de imagens nas bibliotecas da cidade de Dundee;
23. Entrevistas e observações participativas nas bibliotecas da *Liverpool Hope University* (Apêndice OB) e da *Central Library of Liverpool* (Apêndice PA), na cidade de Liverpool;
24. Registro de imagens nas bibliotecas da cidade de Liverpool.

Ao se trabalhar a pesquisa comparativa em bibliotecas públicas híbridas, foi preciso levar em conta: o desenvolvimento culturalmente diversificado das coleções e serviços, incluindo recursos digitais e multimídia; a alocação de recursos para a preservação da expressão cultural e do patrimônio; a inclusão de programas de apoio à educação do usuário; o diálogo intercultural como parte integrante de seus serviços; o acesso a recursos em linguagens apropriadas por meio de sistemas de organização e acesso à informação; as estratégias de *marketing* e de divulgação da informação em meios e linguagens adequadas para atrair diferentes grupos ao local (IFLA, 2001).

Foram realizadas uma entrevista e uma observação participativa durante dois dias (um dia de observação participativa – período da manhã; outro de entrevistas e observação participativa – período da manhã e da tarde), na BSP. O contato com a BSP propiciou o conhecimento da BVL – que visa à mediação da leitura e ao acesso à informação no desenvolvimento de comunidades. Na BVL, foi feita uma observação participativa, durante uma manhã.

Na biblioteca da *Robert Gordon University*, da *University of Aberdeen*, da *University of Edinburgh*, da *Central Library of Dundee*, da *Liverpool Hope University*, e da *Central Library of Aberdeen* foram feitas entrevistas e observações participativas no período de um dia, variados de instituição para instituição (manhã: aplicação das entrevistas; tarde: observação participativa). Na *Central Library of Liverpool* foi feita uma observação participativa durante um dia, nos períodos da tarde e da noite.

4.5.1 Instrumentos de coleta de dados

Para a fase inicial da coleta de dados foram elaboradas entrevistas, questionários e observações participativas. Nos instrumentos de entrevista e questionário utilizou-se o referencial bibliográfico de Russel, Gardner e Miller (1999), Oppenheim e Smithson (1999) e Garcez e Rados (2002), pois eles refletem os indicadores de Análise de Conteúdo expostos nesta pesquisa. Essa junção de teorias norteou o desenvolvimento dos indicadores que fizeram

parte da entrevista, do questionário, assim como na elaboração dos itens a serem analisados durante a observação participativa.

Destaca-se que os roteiros das entrevistas foram previamente construídos, para que, na hora da entrevista, o entrevistado não sentisse necessidade de maiores esclarecimentos. Os roteiros partiram de categorias ligadas à contribuição das bibliotecas para a formação de pessoas inseridas em sociedade.

As perguntas-base para as entrevistas foram sobre: o entendimento da instituição sobre o que seriam bibliotecas híbridas; o requerimento de materiais via acesso remoto; o uso ou não de informação eletrônica; os produtos e serviços oferecidos à população; o uso ou não de tecnologias, programas e *software* inovador; a relação com outras instituições e a produção própria de tecnologias; mecanismos de encaminhamento e recebimento de informação; treinamento de usuários; e a capacitação de funcionários.

A observação participativa girou em torno: da estrutura física local (mobiliário, arquitetura, sinalização, localização), do maquinário (serviços disponíveis, guarda de material, divisórias, espaços especiais, *design* diferenciado), do aspecto pessoal/funcionários (crachás, uniformes, ações conjuntas, inclusão digital, cursos), de projetos, de acessos informacionais (*wi-fi*, localização de dispositivos de pesquisa, acervo, disposição dos materiais, arquitetura do ambiente) e de acessibilidade (elevadores, rampas, espaços entre corredores, equipamentos especiais).

No cenário brasileiro, utilizou-se um *checklist* (Apêndice F), que abarcou itens referentes à estrutura física da instituição, maquinário, capacitação pessoal, de funcionários e de usuários, projetos em andamento, acessos informacionais e acessibilidade. Devido às categorias de análise de dados estabelecidas *a priori*, o questionário, a entrevista e a observação participativa serviram como base para a coleta de dados.

Tanto o questionário como as entrevistas aplicados nas bibliotecas brasileiras possuíam 19 (dezenove) questões acerca do conceito de bibliotecas híbridas para a instituição, o acesso remoto à informação, os produtos e serviços oferecidos pela instituição, o treinamento de usuários, a abordagem sociocultural e o uso de tecnologias inovadoras.

No cenário do Reino Unido as entrevistas aplicadas possuíam 16 (dezesseis) questões, que abarcaram a natureza da coleção da biblioteca, o acesso a conteúdos digitais, os serviços oferecidos, os tipos de recursos disponíveis, o treinamento de funcionários e de usuários, os espaços especiais dentro da instituição, a presença da biblioteca na *web*, a frequência de ocorrências de eventos no local, a produção de relatórios anuais, a interação da biblioteca com a sua comunidade, a interação da biblioteca com outras instituições (públicas ou privadas), e a

solicitação de materiais que pudessem auxiliar a pesquisa. De maneira indireta, foi perguntado o que as bibliotecas consideravam como ambientes híbridos.

O Apêndice G mostra os elementos percebidos na observação participativa dessas bibliotecas. Estas questões foram decididas pela derivação das perguntas feitas para a entrevista, e fim de destacar o que a literatura abordada neste estudo alegou ser necessário para uma biblioteca ser considerada híbrida.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Por meio da análise categorial realizada por este estudo, foram elencados os indicadores: capacidade de visibilidade dos bibliotecários e dos usuários no entendimento das características advindas das mudanças sociais; capacitação de funcionários e usuários em se adaptarem ao contexto híbrido; ações de inclusão social; ação conjunta entre tecnologia, estrutura física e caráter humano; ações de desenvolvimento de comunidades; e acessibilidade, analisados nas bibliotecas híbridas estudadas em âmbito brasileiro e britânico.

Por entender que se tratava de contextos com culturas diferenciadas, em um primeiro momento, as características de análise foram separadas para as instituições do Brasil e do Reino Unido, para que depois fosse possível realizar o comparativo.

Assim, nas bibliotecas híbridas brasileiras, analisou-se o que as instituições entendiam serem bibliotecas híbridas; como os usuários de outras localidades poderiam requerer seus materiais; tipos de informações e suportes disponíveis; produtos e serviços oferecidos à população; tecnologias e programas diferenciados da instituição; presença de *softwares* inovativos; treinamento de usuários; mídias de acesso à informação; capacitação de funcionários; e atividades para o desenvolvimento de comunidades.

No que se refere às bibliotecas híbridas do Reino Unido, analisou-se a natureza das coleções; os modos como os usuários ou possíveis usuários poderiam acessar as informações disponíveis nas instituições; tipos de suporte e mídias de informação disponíveis; serviços e tecnologias diferenciados; treinamento de usuários; presença das bibliotecas na *web*; promoção de eventos; realização de relatórios anuais; interação das bibliotecas com sua comunidade; interação das bibliotecas com outras bibliotecas e com instituições públicas e privadas; e acesso grátis à internet.

Na realização das comparações, foi possível observar alguns elementos-chave constantemente trabalhados nas bibliotecas públicas híbridas. Tais elementos, considerados essenciais para que uma biblioteca seja caracterizada híbrida, foram: melhoria futura, funcionários, usuários, coleção, *design* interno, *design* externo, gerenciamento local da informação e gerenciamento externo da informação.

Em relação ao item melhoria contínua, este se refere a projetos futuros, como eventos, *workshops*, cursos, dentre outros, buscando a elaboração de uma agenda de trabalho que preze pela programação dessas atividades. No que se refere aos funcionários, é importante destacar o treinamento de funcionários, o desenvolvimento de carreiras e a educação ao longo da vida.

No que diz respeito aos usuários, é necessário que a biblioteca realize treinamentos para os mesmos, ofereça serviços e produtos que envolvam a comunidade como um todo, em conjunto com a educação ao longo da vida. A natureza da coleção deve ser levada em conta, assim como o seu compartilhamento, suportes informacionais oferecidos, formas de aquisição, acesso aberto a bases de dados e de quais bases de dados a biblioteca faz parte.

No *design* interno trabalharam-se as possibilidades de inclusão social, infraestrutura local, espaços especiais e acessibilidade ao público. De outra maneira, no *design* externo foi observada a arquitetura da informação do local em relação aos seus parceiros e comunidade.

O gerenciamento da informação local trabalhou o desenvolvimento de eventos, planos de atividades, objetivos principais e os focos de cada serviço oferecido pela biblioteca. Em relação ao gerenciamento da informação externa, observou-se se a biblioteca trabalhava em conjunto com outras bibliotecas ou com outras organizações, públicas ou privadas a fim de promover uma rede de informação entre equipamentos de informação.

A realização de reuniões presenciais com os professores Simon Burnett e Charles Oppenheim auxiliaram na delimitação das características das bibliotecas consideradas híbridas. Dessa maneira, como destacou Oppenheim em um dos nossos encontros, a hibridez em bibliotecas trabalha com “o contexto dos usuários, a infraestrutura da instituição, a estrutura física da biblioteca, as formas de acesso à informação, a acessibilidade, os projetos de inclusão social desenvolvidos, a capacitação de funcionários e a diversidade das fontes de gerenciamento da informação”.

Simon Burnett afirmou que os itens destacados por Oppenheim só poderiam ser considerados híbridos quando trabalhados da seguinte maneira:

- Contexto dos usuários: “devem ser levados em conta as mudanças das necessidades informacionais, o treinamento de usuários, o ensino à distância, o estudo de usuários, a aprendizagem ao longo da vida e a inclusão digital”.
- Infraestrutura da instituição: “neste item trabalham-se o acesso aberto a bases de dados, acordos entre bibliotecas, serviços disponíveis e formas de acesso remoto”.
- Estrutura física da biblioteca: “prestação de serviços em meios digital e analógico, sinalização, *layout* da instituição, assim como espaços e tecnologias especiais”.
- Formas de acesso à informação: “informação em meio digital, informação impressa, coleção aberta, acesso à internet”;
- Acessibilidade: “presença de elevadores, serviços *delivery*, espaçamento adequado entre estantes; equipamentos especiais, rampas e estantes deslizantes”.

- Projetos de inclusão social: “inclusão digital, programas desenvolvidos pelas bibliotecas, parcerias entre programas de diferentes instituições, bem como aplicativos para celulares que remetam aos serviços das bibliotecas”.
- Capacitação de funcionários: “desenvolvimento de *workshops* que busquem solucionar barreiras existentes, oportunidade para o voluntariado, delimitação de espaços de aprendizagem; treinamento e desenvolvimento pessoal e educação continuada”.
- Fontes de gerenciamento da informação: “referem-se às publicações impressas e eletrônicas, às coleções compartilhadas e às formas de aquisição de informações delimitadas pela instituição”.

Dessa maneira, foi desenvolvida a Figura 3, que demonstra as características de bibliotecas híbridas delimitadas pelos professores.

Figura 3 – Ambiente organizacional das bibliotecas públicas híbridas



Fonte: Elaboração própria

Nessa perspectiva, o Estudo de Casos Múltiplos propiciou que, juntamente com os indicadores da Análise de Conteúdo anteriormente delimitados, os elementos essenciais das bibliotecas híbridas fossem trabalhados. Para isto, foram feitas tabelas comparativas acerca de cada biblioteca que participou das observações participativas e, ao final, uma única tabela, comparando suas semelhanças e diferenças em âmbito brasileiro e britânico.

5.1 Brasil

Como destacado pela BNB em resposta ao questionário enviado, “as atividades culturais em bibliotecas públicas híbridas vão ao encontro de realização de exposições, palestras, seminários, enfim, eventos que, por meio do acesso gratuito à comunidade, promovem a geração e a interpretação de informações pelos usuários, de modo que eles passam se inserir em sociedade”. Nesse sentido, tais equipamentos culturais necessitam trazer à tona o senso crítico de seus usuários, para que eles saibam analisar as informações que recebem no dia a dia, buscando uma reflexão acerca delas e separando o que pode ou não ser considerado como uma informação válida ao seu contexto.

Tomando como base a perspectiva de bibliotecas híbridas dadas pela BNB, procurou-se analisar como as bibliotecas brasileiras selecionadas por este estudo desenvolvem atividades.

Para tanto, durante a visita à BSP e à BVL foi realizada a observação participativa e a entrevista com os setores das bibliotecas. A observação participativa foi em relação à estrutura física local (mobiliário, arquitetura, sinalização, localização), maquinário (serviços disponíveis, guarda de material, divisórias, espaços especiais, *design*), capacitação pessoal/funcionários, projetos em andamento, acessos informacionais e acessibilidade (Apêndice R).

Primeiramente, o Setor de Atendimento mostrou a biblioteca como um todo, desde os recursos disponíveis até a forma de organização do acervo, serviços, produtos, espaços diferenciados e acessibilidade. Posteriormente, o Setor de Recursos Humanos propiciou contato com a assistente social, que discorreu acerca da abordagem sociocultural da instituição (o que a biblioteca tem feito para sua comunidade: produtos, serviços). O Setor de Programação explicou os projetos de que a biblioteca dispõe para seus usuários; e o Setor Técnico (bibliotecários) explicou um pouco mais o conceito de usuários e bibliotecas vivas, treinamento de funcionários, gestão interligada (Programa SP Leituras) e filosofia da instituição.

Importante ressaltar que tudo o que há na BSP (primeira biblioteca do programa SP Leituras) foi replicado na BVL; o que muda é apenas a disponibilização dos recursos na estrutura física da biblioteca.

Percebeu-se que a BSP e a BVL trabalham com todos os requisitos para bibliotecas híbridas propostos por esta pesquisa, abarcando desde o acesso remoto, a informação via eletrônica, a busca por um *software* inovativo, o treinamento de usuários e de funcionários, a abordagem sociocultural e grupos de trabalho. No que se refere ao acesso remoto, as bibliotecas propiciam que o usuário renove um item informacional pelo *site* das instituições ou por telefone.

A informação via eletrônica é feita pelo *site* institucional e por meio das redes sociais, que possuem informações acerca das políticas e atividades das bibliotecas. Além disso, o *site* disponibiliza livros eletrônicos gratuitos e acesso ao catálogo de outras bibliotecas virtuais, a saber: a Biblioteca Digital Mundial, a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América, a ebooksBrasil, a Enciclopédia Britânica, a SciELO Livros, a Biblioteca Virtual da América Latina, a Biblioteca Virtual do Governo do Estado, a Biblioteca Brasileira Guita e José Mindlin, a *Children's Library* e a Dorinateca – Biblioteca Digital Dorina Nowill.

Em relação ao *software* inovativo, a novidade está relacionada à oportunidade de contato direto da BSP e da BVL com a empresa desenvolvedora do *software*, por meio de relatórios de experiências sugerindo melhorias. Há também um *software* que faz leitura de tela (acessibilidade).

Todos os funcionários devem realizar uma ambientação de três meses com cada setor da biblioteca, a fim de conhecer a gestão do local, *software*, serviço social, pesquisa, lógica, programação e administração. Vale ressaltar que o treinamento é feito nas duas bibliotecas, pois a gestão é a mesma. As atualizações vão ocorrendo de acordo com as necessidades de adaptação de cada funcionário e, no fim do terceiro trimestre de cada ano, é feita uma reciclagem desses funcionários.

O serviço social dentro da biblioteca é uma área nova, que existe na BSP e na BVL, desde a inauguração. O trabalho começa no reconhecimento do entorno da biblioteca pelos assistentes sociais, para entender o que é e como atuar na instituição. Posteriormente, o foco é trabalhar o público, seus conflitos, os conflitos entre eles e em relação à instituição.

O serviço social dentro da biblioteca serve de apoio para as outras áreas, pois auxilia no atendimento, na programação, na produção e no acervo que interessa ao público. Para tanto, trabalha com três eixos de atividade: atendimento/diálogo com o sócio, reconhecimento do entorno e mediação da leitura.

A BVL contém nichos de divisões com salas de leitura individuais e coletivas, utilizadas para o desenvolvimento de dinâmicas, eventos e projetos pessoais dos usuários (Figura 4). Esses espaços propiciam que os usuários se sintam mais à vontade para desenvolver suas atividades, assim como facilitam a criação de vínculos entre os sócios da instituição que, por meio da discussão de textos, acabam criando uma rede de comunicação.

Figura 4 - Espaço de leitura na Biblioteca de São Paulo



Fonte: Foto tirada pela autora

O diálogo com o sócio visa entender suas necessidades. No caso da BSP, o público é mesclado, compreendendo moradores de rua, albergados e moradores da Comunidade Cingapura, além de pessoas de baixo poder aquisitivo que moram no entorno da biblioteca.

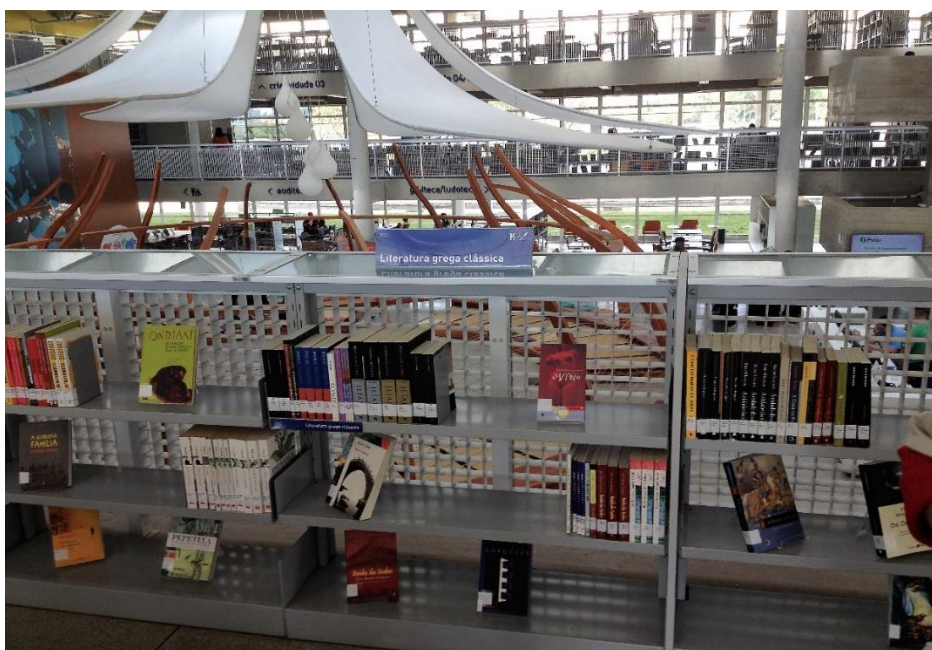
A assistência social trabalha com a comunidade no sentido de entender as necessidades básicas que não foram supridas, sejam elas de âmbito social (fome, higiene, falta de moradia), psicológico ou psiquiátrico, tratando da integridade física do usuário, para que ele se torne sócio da biblioteca. O serviço social encaminha as pessoas para a Rede Socioassistencial de São Paulo, para que elas consigam um lugar para dormir, tomar banho, se alimentar, etc. A partir desse momento, abre-se o leque de suas necessidades para a leitura, pesquisa e cidadania.

Trata-se de um processo de reabilitação, feito em conjunto com o Estado, de orientação aos usuários no sentido de suprir suas necessidades básicas e informacionais. Logo, a intermediação é feita para que eles entendam o que é o espaço da biblioteca e passem a usá-lo de maneira harmoniosa e produtiva.

O reconhecimento do entorno ocorre em visitas a escolas, creches, espaços para idosos, centros de acolhida, enfim, na medida em que fazem parcerias com as comunidades mais distantes, para que o público e as instituições saibam da existência da BSP e da BVL, suas propostas de trabalho, oferecimento de oficinas e atividades culturais. Tal ação propicia às pessoas o interesse pelo trabalho das instituições e, conseqüentemente, a inclusão social.

Ambas as instituições prezam pela sustentabilidade e pela acessibilidade. A Figura 5 mostra esses itens no contexto da BVL.

Figura 5 - Estante com acessibilidade e ao fundo os andares da Biblioteca Parque Villa-Lobos



Fonte: Foto tirada pela autora

A mediação da leitura acontece de acordo com as atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas, como também pelas ações educativas, convidando grupos de pessoas a participarem das ações sociais promovidas pela assistência social, e sugerindo questões de cidadania, que podem ser discutidas individualmente ou em grupo. As pautas sempre falam da realidade do público e sua relação com a biblioteca, a fim de esclarecer e desenvolver projetos de acolhimento.

Existem dois projetos de acolhimento, nos quais se trabalha com um jogo de cartas e tabuleiros, que refletem temas do dia a dia dos indivíduos e os forçam a pensar sobre o respeito e sua participação em sociedade. Um deles é o de inserção social dos jovens em semiliberdade da Fundação Casa, por meio da parceria entre as bibliotecas e a instituição. O acolhimento é feito na primeira visita do jovem à biblioteca, em que se cria uma roda de pessoas, aplica-se o jogo, discute-se o tema e realiza-se uma visita guiada pelos funcionários. Em seguida, eles são encaminhados para o Setor de Atendimento, no qual há possibilidade de se tornarem sócios da instituição.

O segundo projeto trata de pessoas em vulnerabilidade social, ou seja, moradores de rua, albergados ou indivíduos que, por alguma razão, estão em situação de vulnerabilidade. Para isso, são realizadas visitas aos albergues da região, a fim de convidar os moradores a visitarem a biblioteca.

O procedimento é o mesmo do primeiro projeto e a ideia é fazer com que esses sujeitos entendam que o espaço da biblioteca é um ambiente colaborativo e depende deles para se manter ativo. Sendo assim, os usuários são conceituados como sócios, ou seja, parte-se do conceito de que ele constrói a biblioteca em conjunto com a instituição, para o próprio bem e para o bem de terceiros.

No discurso da instituição, o sócio é um agente dentro da estrutura de uma biblioteca viva (uma biblioteca que assume novos papéis e contribui significativamente para que todos tenham acesso à leitura e à cultura), é aquele que constrói algo em favor do bem comum, respeitando as políticas institucionais. Portanto, não usam a biblioteca, mas a constroem de acordo com suas necessidades.

Uma biblioteca viva é um espaço que se caracteriza por ser ideal para a biblioteca pública, com fácil acesso, amigável, confortável, colorido, arejado e bonito para integrar sua comunidade (SP LEITURAS, 2013). Nesse contexto, a biblioteca híbrida pode ser considerada um espaço vivo na medida em que converge, em seu ambiente, equipamentos e tecnologias que disputam o interesse do público – crianças, jovens e adultos -, com programações como palestras, debates, exposições, dentre outras, em conjunto com as atividades específicas geradas pela instituição à sua comunidade.

Em relação aos funcionários, o trabalho social é realizado no sentido de sanar as dúvidas referentes aos sócios. Eles recebem um suporte teórico/prático por meio de conversas e reuniões.

As bibliotecas são divididas em quatro categorias: infantil/infanto-juvenil, jovem, adulto e todas as idades. O conceito de bibliotecas híbridas está diretamente relacionado às bibliotecas vivas, pois tem os usuários como protagonistas, visando propiciar um espaço de convivência e interação social.

Essas instituições fornecem ao indivíduo a cidadania, ou seja, formas igualitárias de acesso à informação, respeitando as fases da vida das pessoas e suas diferenças sociais. Fazem questão de tornar a biblioteca um lugar de estudo e entretenimento, tanto pessoal como social, oferecendo um espaço aberto de terça-feira a domingo, incluindo feriados, que preza pela convivência, interação e exercício da cidadania.

Em relação às análises da observação participativa, buscou-se entender aspectos como a estruturação física, maquinário, capacitação pessoal/funcionários, programas, acessos informacionais e acessibilidade nas bibliotecas do Projeto SP Leituras.

No que se refere à arquitetura, os espaços beneficiam a caminhada de idosos e de deficientes físicos por meio de andares e repartições que se caracterizam por serem amplos e

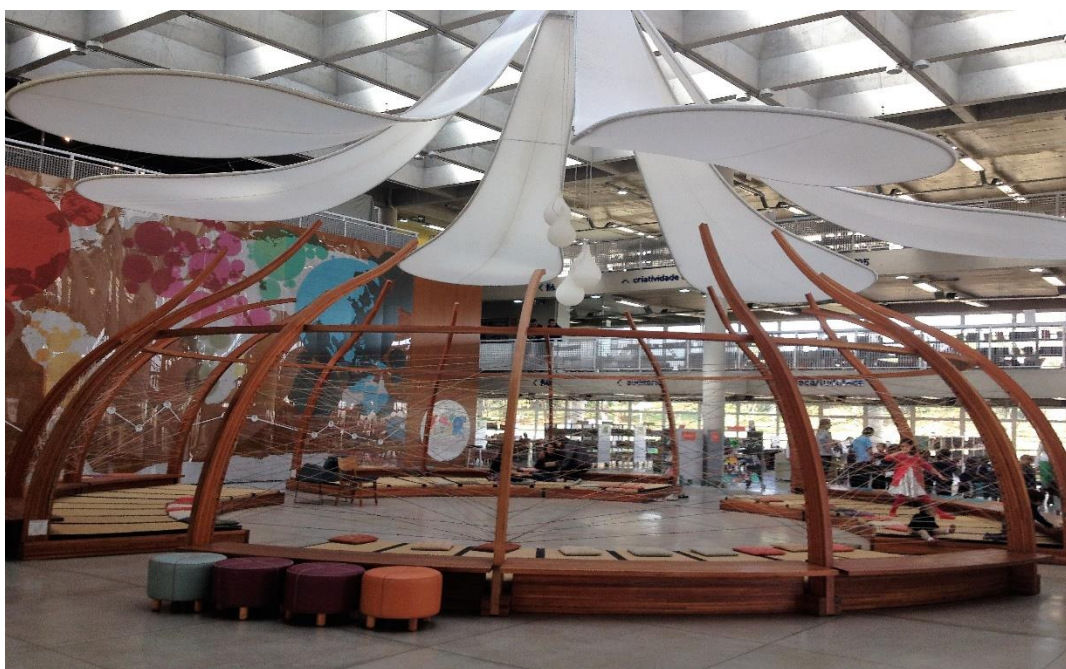
retos. As estantes e o mobiliário possuem *design* diferenciado, na medida em que acompanham a arquitetura da instituição, são coloridos e demarcam a ideia de acolher o sócio.

A sinalização é caracterizada por placas com letras grandes, que auxiliam o usuário a se locomover, como também pelo piso tátil, com demarcação de segurança. Logo, o sócio se torna autônomo para distinguir os ambientes de estudo, de silêncio e de interação social.

Em relação à atividade da contação de histórias, a BVL possui um espaço específico para a prática: A Oca (Figura 6). Nela, crianças, jovens e adultos se reúnem para contar e ouvir histórias. Em especial, no dia da aplicação da observação participativa, estava havendo uma contação de histórias no espaço a respeito dos índios no Brasil. Nesse período, professores, alunos e bibliotecários estavam vestidos de índios e sentados em um círculo. Foi interessante observar como as crianças estavam entretidas no espaço, que remete àsocas, locais de moradia dos índios.

Figura 6 - Espaço especial para a contação de histórias na Biblioteca Parque Villa-Lobos: A

Oca



Fonte: Foto tirada pela autora

Os serviços disponíveis pela BVL e pela BSP abarcam o autoempréstimo, a acessibilidade, o acesso à internet, a pesquisa em bancos de dados nacionais e internacionais, cursos, oficinas, programas permanentes, assistência social, bem como treinamento de usuários e funcionários. O guarda-volumes é localizado antes da catraca de entrada no acervo e é

obrigatório para que o sócio transite pela biblioteca, pois ele só pode levar para dentro os itens que irá utilizar em sua estadia.

As bibliotecas são divididas por áreas de: contação de histórias, lazer, estudos, computadores, música, grupos de leitura, exposições e convívio social. Possuem áreas especiais para o desenvolvimento de atividades diferenciadas, como a Praça da Juventude (na BSP), o Parque da Juventude (na BSP) e o Parque Villa-Lobos (na BVL), assim como parcerias com o Museu da Imagem e do Som, buscando rodar filmes no ambiente da biblioteca (a chamada Biblioteca-Cinema).

O acervo é caracterizado por obras de referência (diferenciadas pela tarja preta; não podem ser emprestadas), revistas, periódicos, CDs e DVDs que retratam, especialmente, a literatura brasileira e a sustentabilidade, independentemente do tipo de suporte. Há também divisão por faixas etárias, como é o caso da Área +60 (voltada para o convívio de idosos que, em sua maioria, preferem o silêncio à interação social) e da Área +18 (que contém o acervo voltado para a pornografia e violência).

A acessibilidade pode ser observada nos maquinários como: a “Ampliadora”, aparelho que amplia as letras dos livros e as separa de acordo com as necessidades de tons de cores de pessoas que têm baixa visão; a “Termofusora”, que faz decalque da folha, com o objetivo de facilitar a leitura tátil; a “Vitor Hugo”, caracterizada por realizar a leitura dos livros falados e audiolivros; a “CPCD” e a “Plus Tech”, leitoras de livros; a “Folheadora” e a “Mesa Reguladora”, que controlam o virar das páginas dos livros; a “Point”, que escaneia o livro e transforma o conteúdo escaneado em áudio; e pelos computadores adaptados para pessoas com baixa visão e baixa mobilidade.

O design externo (Figura 7) e interno da BVL são diferenciados, ou seja, quando chega ao local, a pessoa pode ter noção de toda a sua estrutura, pois o espaço é amplo, aberto e de vidro, o que lhe dá a sensação de estar tudo em um só local, mesmo sabendo que os setores se diferenciam por andares. Prezando pela sustentabilidade, o prédio é aconchegante e utiliza-se da luz solar natural como opção para poupar a eletricidade.

Figura 7 - Vista externa do prédio da Biblioteca Parque Villa-Lobos



Fonte: Foto tirada pela autora

Na BSP, a frente tem a paisagem voltada para a cidade, na parte de trás vê-se o Parque da Juventude, e o acervo é voltado para a literatura brasileira e artes, além de biografias e literaturas internacionais. A BVL é rodeada pelo Parque Villa-Lobos, que possui orquidários, lanchonetes e lagos. O acervo é voltado para a sustentabilidade, possuindo, também, literatura brasileira, artes, biografias e literaturas internacionais.

Os uniformes se diferenciam na BSP e na BVL: na primeira, o uniforme é uma camiseta polo, com a logo da biblioteca escrita com letras destorcidas, nas cores vinho, amarelo, verde, preto e azul; na segunda, uma camiseta regata, com a logo da BVL escrita de maneira disforme, nas cores verde, alaranjado, vermelho, preto e azul. Todos os funcionários utilizam crachás com foto, nome e função.

O objetivo é chamar a atenção dos usuários, para que eles reconheçam cada setor da biblioteca e saibam para onde recorrer, de acordo com suas necessidades. Desse modo, por exemplo, o pessoal do Setor de Programação utiliza camiseta na cor azul; por outro lado, a manutenção e os técnicos, na cor preta.

As bibliotecas agem em conjunto com outras instituições, como o Museu da Língua Portuguesa, Escolas Técnicas Estaduais, artistas, escritores, músicos, dentre uma gama de profissionais que visam a ações de desenvolvimento intelectual e humano dos sócios. A capacitação profissional sempre se volta para o atendimento ao usuário.

A Programação segue as diretrizes de planos de trabalho da Secretaria do Estado de São Paulo, que possui os seguintes núcleos temáticos: Cultura ambiental, Cidadania, Produção audiovisual, Incentivo à leitura, Acesso à cultura, Produção de escrita, Acessibilidade. A partir dessas diretrizes, as bibliotecas planejam sua programação, que muda a cada mês, semana ou ano.

O acervo é aberto e amplo, disponibilizando os itens por cores, nas partes infantil e infanto-juvenil, e por assunto, nos demais setores (Figura 8). Os materiais ficam dispostos para funcionários e usuários, facilitando a livre circulação e o contato com os itens informacionais. O acesso à internet é gratuito, sendo necessário apenas um cadastro na biblioteca como sócio ou visitante.

Figura 8 - Espaço de convivência na Biblioteca de São Paulo



Fonte: Foto tirada pela autora

No que se refere aos programas permanentes, eles se modificam a cada ano e ocorrem com certa permanência, com dias e horários marcados. Para crianças, a Hora do Conto ocorre três vezes por semana; o Brincando e aprendendo, uma vez; o Pintando o 7, uma vez; e o Bebelê, de uma a duas vezes por semana, incluindo os fins de semana. Para os demais públicos, os programas se diferenciam, mas ocorrem com a mesma frequência.

Mais detalhadamente, os programas permanentes se dividem em:

1. Programas permanentes infantis:

- **Hora do conto:** contação de histórias de literatura infanto-juvenil para aguçar o gosto pela leitura e a imaginação das crianças; não é necessária inscrição.
- **Brincando e aprendendo:** programa que reúne intervenções, jogos teatrais, atividades rítmicas e brincadeiras educativas.
- **Pintando o 7:** atividade para pintar, desenhar, colar e criar, inspirada em temas literários, ecológicos e culturais, desenvolvendo, assim, as capacidades artísticas e criativas das crianças.
- **Bebelê:** atividade de estímulo à iniciação da leitura, voltada para crianças (de seis meses a quatro anos) junto de pais e cuidadores, que também participam, aprendendo como incentivar as crianças em casa. Enfim, a biblioteca oferece a possibilidade de levar emprestados os kits utilizados no programa, com dois livros e um fantoche.

2. Programas permanentes para jovens:

- **Clube de leitura:** todos os meses a BSP e a BVL selecionam um livro e propõem aos leitores da obra a discussão de detalhes da história, incentivando, assim, o encontro de pessoas, o debate literário e a leitura.
- **Luau BSP ou BVL:** o programa apresenta aos jovens temas relacionados à música, literatura e poesia, oferecendo, ainda, espaço para apresentações artísticas.

3. Programas permanentes para adultos:

- **Segundas intenções:** bate-papo com algum escritor renomado.
- **Sarau na BSP ou a BVL:** literatura, canto e poesia com grupos de poetas, escritores, cantores e declamadores.

4. Programas permanentes para todas as idades:

- **Leitura ao pé do ouvido:** Frequentadores da biblioteca são convidados a ouvir a leitura de trechos de livros, podendo, desse modo, conhecer novos autores, títulos e assuntos.

A maioria dos programas permanentes, principalmente os de terças a sextas-feiras, é realizada pelos próprios funcionários da biblioteca, que escolhem um tema, em conjunto com os sócios. Nos finais de semana, são contratados outros profissionais, como músicos, escritores, etc., que montam todo o cenário das discussões.

O contrato de gestão tem um orçamento no qual a verba investida para a programação é usada nos direcionamentos de contratação de pessoas externas aos funcionários da biblioteca,

bem como para cursos, oficinas e eventos, que são gratuitos. A programação permanente visa à ação educativa, e cada funcionário, de acordo com a formação, escolhe em qual programa trabalhar. O corpo institucional é bem diversificado, buscando agregar o melhor de cada área. Há funcionários formados em Letras, Educação Física, História, Produção Audiovisual, Comunicação, bem como pessoas ainda em formação.

Os cursos e oficinas são especializados, necessitando da contratação periódica de pessoas especializadas em determinadas áreas. Os eventos são pontuais, ocorrendo de acordo com datas comemorativas (por exemplo: “Aniversário da biblioteca”, quando são afastadas as estantes do piso térreo, e o espaço é utilizado como um salão para contação de histórias, apresentação de grupos musicais, *coffe break* e outras atividades de entretenimento).

Percebeu-se, durante a coleta de dados, que a localização dos dispositivos de pesquisa é acessível a cadeirantes, deficientes visuais e auditivos, primando pela acessibilidade e inclusão social.

No que diz respeito à arquitetura do ambiente, a BSP divide-se em dois andares: Térreo e Piso 1. O Térreo é composto pela parte infantil e infanto-juvenil, em que estão localizadas as entradas; o guarda volumes; o Setor de Atendimento; a Gibiteca (para crianças de 7 a 11 anos); os computadores (separados por idade – de 7 a 11 anos e de 12 a 17 anos); o auditório; um espaço com pufes para os funcionários dormirem; mesas especializadas para atividades educativas; a Copa dos Funcionários; a Brinquedoteca; o Espaço de Jogos; o Espaço de DVDs; as Tendas, separadas por cores (Tenda da Poesia, Tenda dos Lançamentos e mais vendidos, para crianças de 7 a 11 anos e Tenda dos Lançamentos, para adolescentes de 12 a 17 anos); o braille infantil; os audiolivros; e os livros falados infantis.

O Piso 1 contém o acervo voltado para a área adulta; o Espaço +18 (livros, CDs, DVDs sobre violência e pornografia); computadores para sócios acima de 17 anos; espaços de acessibilidade; livros em braille; Staff da biblioteca; audiolivros para adultos; e livros falados para adultos.

A BVL divide-se em três andares, sendo o Térreo destinado à lanchonete; aos guarda-volumes; ao Setor de Atendimento; ao auditório; à Oca (um espaço no formato de uma oca de índios, destinado à contação de histórias e ao desenvolvimento de atividades lúdicas voltadas para a literatura brasileira e para a sustentabilidade); e uma parte do acervo infantil. O acervo infantil e o infanto-juvenil continuam no Piso 1, com a Gibiteca (para crianças de 7 a 11 anos); computadores (separados por idade – de 7 a 11 anos e de 12 a 17 anos); auditório; mesas especializadas para atividades educativas; Brinquedoteca; espaços de jogos; espaços de DVDs; braille infantil; audiolivros; e os livros falados.

O Piso 2 volta-se para a área adulta, abrangendo o Espaço +18; computadores para sócios acima de 17 anos; espaço de acessibilidade; *staff* da biblioteca; braille adulto; audiobook adulto; livro falado adulto; e as Salas de Criatividade (destinadas a factuais reuniões que a comunidade queira realizar, a atividades audiovisuais e ao estudo individual e em grupo): Sala de Criatividade, Sala Audiovisual, Sala de estudos e Sala de videogames.

Em relação à acessibilidade, ambas as bibliotecas possuem elevadores, rampas, espaços suficientes entre os corredores para a passagem de cadeiras de rodas, por exemplo, e equipamentos especiais, como tapetes no chão para deficientes visuais, maquinários de leitura para deficientes auditivos e jogos adaptados para sócios com deficiência visual, auditiva e motora. Somente na BSP há escadas rolantes.

No que se refere à BNB, o instrumento aplicado para a coleta de dados foi um questionário, contendo 11 perguntas dissertativas. O intuito não foi delimitar ou induzir a pessoa nas respostas, mas deixar um espaço para ela se expressar e mostrar o que conhece sobre o conceito de hibridiz e práticas bibliotecárias.

Sendo assim, o acesso à informação do acervo físico da BNB só se dá por meio da visita presencial do usuário à instituição. No entanto, possui uma biblioteca estritamente digital, que proporciona o acesso a conteúdos diferenciados no *site* da instituição.

A BNB está vinculada à Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal e faz parte do Conjunto Cultural da República, que inclui o Museu Nacional. Trabalha em conjunto com a Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, que dá suporte técnico às 20 bibliotecas públicas distribuídas nas Regiões Administrativas do Distrito Federal. Atua também com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (MCTI/IBICT), a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), a Universidade de Brasília (UnB), o Ministério da Educação (MEC), o Ministério da Cultura (MinC), a Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (SECTI/FAP-DF) e demais órgãos do Governo do Distrito Federal (GDF).

Em relação aos produtos e serviços oferecidos, a BNB possui espaços de estudos individuais e em grupo; serviços de empréstimo; acesso à internet via *wi-fi*, que proporciona a conexão para todas as mesas de usuários, assim como conexão com *tablets* e outros meios de comunicação; salão com computadores para o público; acervos físicos para uso local e empréstimo domiciliar; e projetos de inclusão digital e capacitação informacional, com o apoio da Universidade de Brasília/Universidade Complutense de Madrid e o IBICT. No que se refere ao *software* inovativo desenvolvido pela biblioteca, a BNB gerou o Alfabetização

Informacional (ALFIN) Brasil, que propõe a unificação de acervos de grandes bibliotecas públicas do Distrito Federal, como a BCE e a Biblioteca Digital do Distrito Federal.

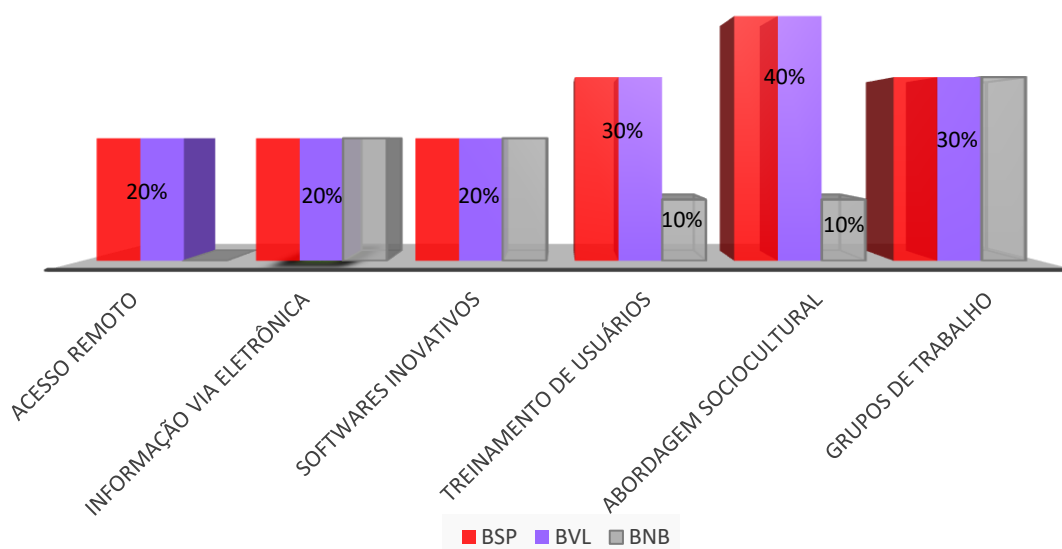
Não existe treinamento de usuários, já que a capacitação é feita exclusivamente *on-line*, via *software* ALFIN Brasil. A capacitação de funcionários ocorre por meio dos cursos disponibilizados pela Escola de Governo do Distrito Federal e pela formação dos bibliotecários em pós-graduação em Ciência da Informação.

O conceito de hibridiz dado pela instituição vai ao encontro das atividades realizadas para o desenvolvimento de comunidades, pois prima pela disseminação de conteúdos e pela acessibilidade documentária, servindo de base para pesquisas no desenvolvimento e validação das TIC. São realizadas exposições, palestras e seminários, com acesso gratuito à comunidade, incluindo pontos de acesso a redes telemáticas.

Assim, o panorama geral acerca do que as bibliotecas híbridas brasileiras, participantes desta pesquisa, entendem ser o conceito de hibridiz em equipamentos culturais advém dos contrastes existentes no conceito de hibridiz em âmbito nacional e internacional. Logo, objetivou-se mostrar se há utilização efetiva do conceito, no dia a dia das instituições: se ocorre, como ocorre e quais são as semelhanças e diferenças.

Em um implemento de descritores referenciando uma totalidade de indicadores, observa-se que as bibliotecas trabalham nos seguintes tópicos: acesso remoto, informação via eletrônica, *softwares* inovativos, treinamento de usuários, abordagem sociocultural e grupos de trabalho.

Gráfico 2 – O processo da hibridiz em bibliotecas públicas brasileiras



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 2 é importante mencionar que o índice de acesso remoto se refere às formas de renovação de itens emprestados (por internet, pelo telefone); às formas de empréstimos de recursos (*online*, via telefone, pessoalmente) e aos processos de digitalização do acervo analógico. A informação via eletrônica se refere aos suportes informacionais existentes (bases de dados *online*, *e-books*) e disponibilizados pelas bibliotecas; à promoção de informações institucionais em *sites* e em redes sociais; e o desenvolvimento de bibliotecas virtuais.

Em relação aos *softwares* inovativos, este item está voltado para o de *softwares* de gerenciamento de dados pela biblioteca; de *softwares* de acessibilidade para deficientes visuais (com vistas a promover novos meios de leitura para os deficientes visuais); de *softwares* de *gameficação* para entretenimento da população; e de *softwares* para impressão de materiais 3D e/ou lúdicos para estruturar a sinalização e o *design* da biblioteca. No que se refere ao treinamento de usuários, esse item trata das formas que a biblioteca utiliza para integrar os usuários aos serviços oferecidos pela instituição: capacitação, plantão de dúvidas, atualização, *workshops*, oficinas, palestras e atendimentos em grupo ou individuais.

A abordagem sociocultural é o processo de acolhimento do usuário pela biblioteca e ressocialização do mesmo em sociedade: reabilitação de usuários em situações de riscos (moradores de rua, usuários de droga, dentre outros) e encaminhamento desses usuários a órgãos públicos que possam auxiliá-lo em sua ressocialização; projetos de mediação da leitura, como contação de histórias, discussões filosóficas, oferecimentos de cursos de escrita e redação, oficinas culturais etc.; atividades de reconhecimento dos espaços, dos recursos e dos serviços oferecidos pela biblioteca; a participação da biblioteca nas atividades políticas locais; assim como a participação da comunidade na tomada de decisões da instituição. Na mesma linha de pensamento, os grupos de trabalho estão ligados à divisão de atividades por categorias (infantil, infanto-juvenil, jovens, adultos, idosos) e à participação de outras instituições no desenvolvimento dos programas da instituição (parcerias entre empresas públicas e privadas e a biblioteca).

Percebe-se que, em âmbito brasileiro, todas as bibliotecas analisadas possuem o mesmo índice de acesso remoto, de informação via eletrônica e de *softwares* inovativos (20%), com exceção da BNB, que não possui acesso remoto, devido ao fato de a mesma voltar suas atividades para a digitalização interna do seu acervo. Na BSP e na BVL o acesso remoto é visto quando a instituição propicia que um usuário renove um item informacional pelo *site* da instituição e na possibilidade de renovação de livros por telefone, o que representa 20% do total de elementos elencados nesse item.

A informação via eletrônica ocorre por meio da disponibilização de informações institucionais e de *e-books* no *site* da BNB, da BSP e da BVL e pela presença dessas instituições em redes sociais, como *blog*, *Facebook* e *Twitter*, representando 20% do total de elementos elencados para esse item.

Já em relação aos *softwares* inovativos, ambas BNB e BVL não desenvolveram, mas adquiriram um *software* de desenvolvimento de bibliotecas (que não é em si um software inovador, o que é inovador é a abertura que os desenvolvedores dão para a biblioteca opinar na melhoria dos serviços oferecidos), assim como o *software* livre de acessibilidade, desenvolvido pela Prefeitura de São Paulo, que faz a leitura de livros em tela. A BNB se destaca pelo uso do *software* de digitalização de documentos, que faz com que documentos analógicos possam também ser acessados digitalmente. Esse total representa apenas 20% dos elementos elencados no item “*softwares* inovativos”.

O índice de abordagem sociocultural é um item bem destacado (40%) na BSP e na BVL, sendo o elemento mais enfatizado de toda a projeção de hibridez. Tais instituições acolhem os usuários em situações de risco, encaminhando-os para a Rede Socioassistencial de São Paulo; promovem diálogos com os usuários, visando suprir problemas de integridade física; realizam o reconhecimento do entorno da biblioteca; e trabalham a mediação da leitura por meio de atividades de contação de histórias, discussões filosóficas, oferecimentos de cursos de escrita e redação, oficinas culturais, dentre outros.

Em contrapartida, o índice de abordagem sociocultural é de 10% na BNB, devido ao seu contexto de reforma do local, que fez com que a mesma se encontrasse fechada ao público na época de desenvolvimento da pesquisa, voltando todo o seu trabalho à digitalização de suas obras impressas.

Em seguida, há o treinamento de usuários e a divisão de grupos como destaque de hibridez (30%) em todas as instituições, com exceção da BNB (10%) no que se refere ao treinamento de usuários.

Esse elemento pode ser observado na BSP e na BVL quando as instituições promovem a ambientação dos usuários e de funcionários ao ambiente da biblioteca; atualizações e reuniões coletivas ou individuais; assim como pela reciclagem desses treinamentos no fim do terceiro trimestre (para funcionários) e a cada seis meses (quando entram alunos novos) para os alunos. Na BNB, quando um usuário visita o local, apenas apresenta-se os espaços da biblioteca e explica-se a situação de reforma em que a instituição se encontra.

Ressalta-se que, mesmo com um índice de 40% de treinamento de usuários na BNB e na BVL, essa porcentagem é baixa se comparada ao número de serviços que a biblioteca oferece

e o grande público que a frequenta. Ambas instituições estão trabalhando para aumentar o índice de treinamento de usuários e de funcionários, mas, para isso, é necessário que o governo invista em recursos financeiros para essas instituições, a fim de que elas tenham um número suficiente de funcionários para atender toda a demanda da sociedade.

O cenário é diferente na BNB, já que, tendo em vista que a instituição estava fechada ao público na época da realização da pesquisa, o índice de treinamento de usuários se mostrou baixo (10%), pois o serviço era realizado apenas com um pequeno grupo de usuários, que se voluntariaram para testar o novo software de digitalização do acervo analógico que a biblioteca estava implantando.

Em relação à divisão de grupos de trabalho, todas as bibliotecas dividem suas atividades em categorias infantil, jovem, adulto e todas as idades, o que representa 30% das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas.

De modo geral, o contexto dessas bibliotecas entende que é importante desenvolver serviços de abordagem cultural devido à política do SP Leituras, que coloca o usuário como ponto-chave dos trabalhos a serem desenvolvidos pelas instituições. A convergência de tecnologias é trabalhada dentro da instituição no sentido de haver vários tipos de suporte de acesso e uso da informação.

No entanto, as bibliotecas não prezam pela capacitação de seus usuários ou pela passagem obrigatória do analógico ao digital a todos os materiais disponíveis. O seu papel volta-se para o social.

A BNB se identifica com a BSP e com a BVL no que se refere à informação via eletrônica (20%), à formação de grupos de trabalho (30%) e à elaboração de um *software* inovativo (*Software ALFIN*) (20%), que abordam tanto a acessibilidade quanto a gestão da instituição. Em contrapartida, abrange em menor porcentagem o treinamento de usuários e a comunidade (10%), não possuindo acesso remoto.

Nesse sentido, compreende-se que a BNB volta seus trabalhos para o implemento de tecnologias digitais, objetivando digitalizar seu acervo impresso como um todo e dispor essas informações em meio eletrônico. A instituição, contudo, deixa de lado o desenvolvimento de atividades socialmente inclusivas, como eventos que propiciem a leitura, compreensão e geração de novos conhecimentos.

5.2 Reino Unido

Em resposta à entrevista aplicada, o bibliotecário da *Central Library of Dundee* respondeu que as bibliotecas públicas híbridas devem “promover as questões sociais de seus usuários, melhorando suas competências informacionais em relação à empregabilidade de recursos de informação e gestão do bem-estar social”. Assim, o papel dessas bibliotecas está diretamente ligado ao desenvolvimento humano de seus usuários.

Levando em conta a contextualização dada pelo entrevistado, procurou-se analisar como as bibliotecas britânicas selecionadas por este estudo desenvolvem suas atividades.

No que se refere à biblioteca da *Robert Gordon University*, o relatório anual da biblioteca abrange os seguintes temas: “Contabilidade e Finanças”, “Arquitetura”, “Arte”, “Ciências Biomédicas”, “Negócios e Gestão”, “Comunicação e Mídia”, “Informática”, “Construção”, “Construção do Direito e Resolução de Disputas”, “Direito”, “Relatórios de Leis e Escritos Institucionais”, “Marketing”, “Obstetrícia”, “Enfermagem”, “Nutrição e Dietética”, “Terapia Ocupacional”, “Farmácia”, “*Design*”, “Educação”, “Direito do Trabalho”, “Engenharia”, “Gestão da Moda”, “Ciência Forense”, “Promoção da Saúde”, “Estudos da Informação”, “Análise Instrumental”, “Jornalismo”, “Fisioterapia”, “Radiografia”, “Investigação em Direito Estrangeiro”, “Ciências Sociais”, “Trabalho social”, “Ciência do Esporte”, “Topografia” e “Turismo e Hotelaria”. Os bancos de dados, coleções e *sites* têm uma lista de pesquisas de A-Z, que ajuda os usuários a encontrarem o que procuram.

A lista pode ser usada no menu da caixa de procura do sistema da biblioteca, com a opção geral ‘nome da fonte’; a opção ‘todos os tipos de fontes’ é usada para filtrar a lista de materiais a serem procurados pelo sistema e para encontrar um tipo de informação particular. Todas essas informações estão disponíveis no *site* da universidade, no link ‘*Library Guides: Subjects, Services and Resources*’.

O *design* da biblioteca é arrojado (Figura 9), na medida em que seu prédio é todo de vidro, captando a luz do sol como fonte de energia alternativa e propiciando que os usuários estudem com a vista da natureza que cerca o redor. A biblioteca começa no terceiro andar e vai até o oitavo andar do prédio.

Figura 9 – Vista externa do prédio da biblioteca da *Robert Gordon University*



Fonte: Foto tirada pela autora

A coleção impressa é quase a mesma que a das cópias digitais, pois quase toda a coleção impressa é digitalizada, estando, também, disponível na coleção eletrônica. Apenas estudantes e funcionários da universidade (incluindo alunos à distância) podem acessar a base de dados em rede ou pegar livros emprestados.

Pessoas externas só podem ver os bancos de dados *on-line* e acessar a coleção visitando-a pessoalmente, a não ser que façam um plano de pagamento anual para ter acesso ao acervo. Em relação às empresas, se elas forem parceiras da universidade, o acesso se torna gratuito.

Para ter sua presença nas mídias sociais e aumentar o contato com os alunos, a biblioteca tem um *Facebook* e uma conta no *Twitter*, além do seu *website*. A biblioteca tem um plano de departamento que mostra as responsabilidades do pessoal e promove sua aprendizagem por meio de oficinas e pequenos cursos.

A equipe da biblioteca não muda muito: a título de exemplificação, o principal bibliotecário da instituição estava lá por duas décadas, quando morreu. A biblioteca propicia o trabalho de voluntários, estudantes da universidade que se candidatam para serem voluntários, a fim de ganhar experiência de trabalho durante o período de estadia na universidade.

Para ser um voluntário, é necessário ter boas habilidades de comunicação e conhecimento geral da universidade, bem como da cidade de Aberdeen. A biblioteca também pode fornecer aos usuários materiais de bibliotecas de outras universidades da Escócia.

Há uma grande quantidade de treinamento oferecido ao pessoal do câmpus, como treinamento e ajuda com tecnologias da informação. A biblioteca também oferece oficinas para desenvolvimento das habilidades de comunicação, *workshops* práticos gratuitos e recursos para ajudar o usuário a encontrar as informações necessárias dentro de um prazo eficiente.

A instituição valoriza a iluminação natural (Figura 10), prezando pela iluminação do sol durante o dia. Tal ação visa contribuir para a economia do prédio e para a sustentabilidade no país.

Figura 10 – Iluminação natural na biblioteca da *Robert Gordon Univerisity*



Fonte: Foto tirada pela autora

Além do mais, a biblioteca oferece visitas técnicas ao local, ensinando aos alunos como usar suas bases de dados, realizar pesquisas, assim como utilizar o sistema da biblioteca, no início de cada ano acadêmico. Quando um usuário tem alguma dúvida em específico, ele pode ir pessoalmente até a biblioteca ou mandar *e-mail* para o local, informando suas dúvidas.

O maior grupo de usuários são alunos de graduação, e o objetivo da biblioteca é ajudar esses usuários em seus cursos. Para tanto, a biblioteca oferece treinamentos dentro de seu ambiente (ou um bibliotecário pode ir até as salas de aula) para ensinar os alunos a utilizar o sistema da biblioteca.

Mais especificamente, a unidade ensina como escrever monografias, desenvolver pesquisas acadêmicas e escrever artigos. Os pós-graduados geralmente contatam a biblioteca

para tirarem dúvidas acerca de suas pesquisas e, para isso, os bibliotecários separam os alunos em pequenas turmas, de 2 ou 3 pessoas, para conversarem sobre o projeto de pesquisa, o que precisam fazer para começar sua pesquisa etc.

Tanto o empréstimo como a devolução de livros são feitos pelo próprio usuário, via sistema da biblioteca e máquinas de autoempréstimo. Caso haja alguma dúvida, há sempre um funcionário de plantão para auxiliá-lo.

O usuário deve fazer *log-in* no *wi-fi* pela primeira vez, mas, posteriormente o *log-in* será automático. A universidade promove uma rede livre de internet, disponível também para usuários externos, mas, para esses últimos, a rede é limitada, e os usuários não podem entrar nas bases de dados da biblioteca, que são bloqueadas.

As universidades e as bibliotecas na Escócia são muito colaborativas, fazendo parte da Confederação Escocesa de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa (SCURL). Nesta rede, todas as universidades da Escócia trabalham em conjunto e partilham materiais e, por conseguinte, reduzem seus custos, bem como fornecem formação e especialização a funcionários. A biblioteca realiza reuniões locais com a rede pelo menos três vezes por ano, a fim de obter *feedback* dos estudantes em âmbito britânico.

A biblioteca tem um formulário *on-line* para pedido de livros a serem comprados, e as sugestões podem advir de todos os membros da universidade. A instituição aceita doações, mas somente de materiais úteis para a sua comunidade de usuários na biblioteca, como é o caso de livros acadêmicos relevantes.

A biblioteca é um ambiente tranquilo para estudos, mas também conta com espaços para entretenimento, como a recepção, que tem jornais e sofás coloridos, espalhados pelo andar. Além disso, há pufes coloridos espalhados pelos seis andares da biblioteca; salas de estudo individuais e coletivas, com paredes preparadas para amortecer qualquer tipo de ruído; salas de conferência; computadores para uso dos usuários nos seis andares da biblioteca; equipe especializada em ajudar os usuários em cada nível de sua necessidade; e um Centro de Aprendizagem, onde os alunos descansam, passam um tempo livre e trocam ideias.

Os alunos são questionadores, não hesitam em procurar a biblioteca em busca de suas necessidades e desejos e em analisar, criticamente, os produtos e serviços oferecidos pela unidade. A biblioteca oferece serviços para construir uma ligação entre as necessidades do usuário e a coleção da biblioteca, juntando-se ao Centro de Aprendizagem, que fornece guias aos usuário e materiais educacionais.

É importante dizer que a biblioteca muda para refletir as necessidades dos seus usuários, criando programas de educação e inclusão do pessoal acadêmico. As mudanças são para atender

às necessidades da universidade, adaptando constantemente o edifício e as coleções a possíveis alunos com deficiência física ou motora, por exemplo; assim como para crianças da redondeza, que não estão acostumados a usar uma biblioteca, mas que, se quiserem, podem vir a frequentá-la.

A instituição também trabalha com estudos de usuários, cidadania digital e desenvolvimento de programas. A tabela com a análise dessa primeira biblioteca encontra-se no Apêndice JB.

Quando interrogada sobre o que entendia ser o conceito de bibliotecas híbridas, a bibliotecária entrevistada respondeu que entende o termo “híbrido” como a convergência das tecnologias digitais e analógicas, de modo a proporcionar o maior número de recursos possível às necessidades dos utilizadores.

Na verdade, a biblioteca RGU está trabalhando para fornecer mais digitalização de materiais impressos para incluir em seu banco de dados digital. O objetivo é oferecer materiais em ambas as plataformas.

Em relação à biblioteca da *University of Edinburgh* (Apêndice K), o foco da coleção é para os estudantes acadêmicos e funcionários da universidade, bem como membros deste contexto acadêmico (hospitais, por exemplo), que têm *log-in* e podem pedir livros. As bibliotecas das filiais dão apoio à Biblioteca Principal, com uma equipe de 6 bibliotecários de apoio.

O exterior do prédio da biblioteca é horizontal e projetado deliberadamente para parecer uma estante de livros (Figura 11). A arquitetura apresenta elementos brutalistas, mas também características orientais claras.

Figura 11 – Vista externa do prédio da biblioteca da *University of Edinburgh*



Fonte: Foto tirada pela autora

As estatísticas dos anos de 2014/15 mostram que a biblioteca tem 400.000 livros raros digitais, *downloads* de 6.3 milhões de revistas, mais de 10.000 teses de doutorado disponíveis digitalmente, 47.212 imagens digitais, 8.000 obras de arte, 3.4 milhões de livros, 3.2 milhões de *e-books* para *downloads*, 5.270 instrumentos musicais, acesso a 45.000 títulos de revistas e mais de 6km de manuscritos e arquivos e 428.000. A biblioteca recebeu cerca de 4.8 milhões de visitas, dentre usuários internos e externos.

Para se juntar à biblioteca como aluno é preciso que levar uma identificação fotográfica e um comprovante de endereço até o local. Apesar disto, se uma pessoa não tem *log-in*, ela poderá ver as informações no *site*, mas não acessar os assuntos por completo.

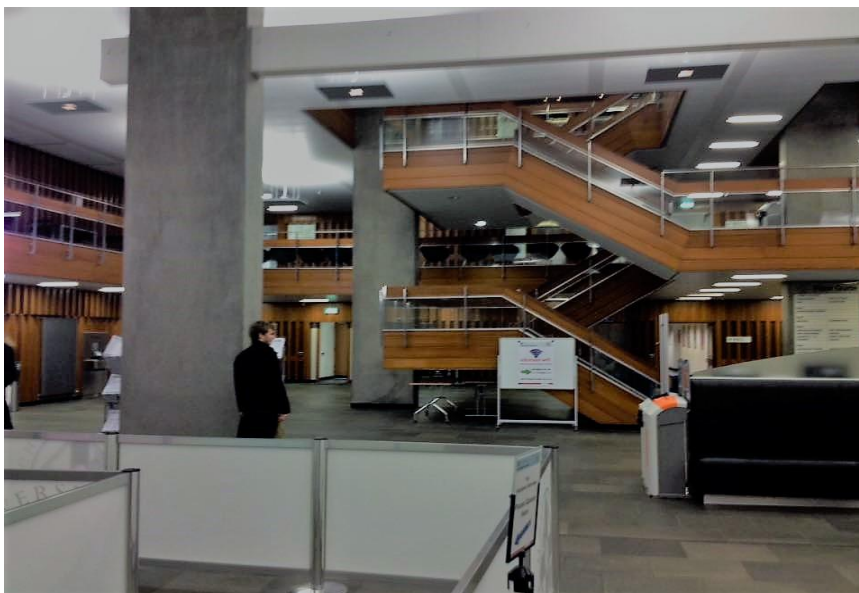
A maioria dos funcionários também são pesquisadores, incluindo os bibliotecários, o que ajuda a biblioteca a funcionar com mais eficiência. Se o usuário tem o cartão da universidade, ele pode usar todos os serviços da biblioteca, incluindo fotocópias, digitalização e impressão, que são feitos via autoatendimento.

A biblioteca tenta desenvolver as habilidades individuais dos usuários para que eles sejam autônomos na utilização dos produtos e serviços oferecidos. Aos novos alunos ensina-se como usar as máquinas de autoatendimento, como parte da educação do usuário.

As estantes com os acervos ficam dispostas no meio da biblioteca, diferenciando-se das bibliotecas tradicionais, que organizam seus livros em estantes nas paredes, a fim de facilitar o

acesso à informação pelos usuários. Para acesso aos diferentes andares, a instituição conta com escadas, rampas e elevadores (Figura 12).

Figura 12 – Via de acesso ao segundo andar da biblioteca da *University of Edinburgh*



Fonte: Foto tirada pela autora

A instituição promove a capacitação de funcionários por meio de novos programas, *softwares* especializados, manuais, seminários, oficinas, sessões individuais, ensino à distância e *Landatocon* (uma plataforma como o YouTube, com a diferença de voltar-se a profissionais e estudantes), a fim de desenvolver habilidades de gerenciamento, recursos humanos, em relação a *softwares*, ou quaisquer outros processos que necessitem de prática de treinamento. O objetivo é proporcionar o treinamento prático da pessoa, incluindo treinamento para novos funcionários.

A Biblioteca Central interage com as outras bibliotecas do câmpus da universidade. As unidades fazem parte de um grupo de bibliotecas do *Edinburgh Council* (ELISA), onde todas as bibliotecas em Edimburgo trabalham em conjunto, realizando discussões acerca da interoperabilidade de dados e dos trabalhos práticos realizados por cada biblioteca, a fim de fornecer os melhores serviços para o desenvolvimento de suas comunidades. O público de abrangência diz respeito à educação entre o ensino médio e a universidade, bem como acadêmicos que aderiram às práticas das bibliotecas pela rede SCONUL.

No que diz respeito às coleções especiais, a biblioteca possui um Centro para Coleções de Investigação (CRC), que fornece acesso às coleções culturais e ao patrimônio da Universidade de Edimburgo, incluindo coleções Especiais (livros raros, manuscritos, arquivos)

e museus (arte). O centro acolhe todos os tipos de pesquisadores, incluindo estudantes universitários, pessoal acadêmico e pesquisadores internacionais. Existem três salas de seminários, que são usadas para o ensino baseado nas coleções.

A instituição tem espaços de estudo de diferentes tipos, disponíveis em todos os andares da biblioteca. Todos os andares fornecem, ao estudante, máquinas de impressão e cópia. O espaço de estudo no térreo, no sudoeste do edifício, inclui PCs fixos, incluindo 20 computadores de uso rápido, 17 pontos de estudo para trabalho em grupo e áreas de assento informais.

Nessa mesma perspectiva, o *Signature Room*, adjacente ao espaço de estudo formal, tem um *design* inspirado no interior de uma caixa de charutos. Esta área, de teor informal, tem fama de ter sido um quarto de fumar quando o edifício abriu pela primeira vez, apresentando assinaturas de renomados estudantes do passado, incluindo Charles Darwin, Walter Scott e Arthur Conan Doyle.

O *Library Café* é acessível tanto dentro como fora do edifício. É um espaço popular entre os estudantes, funcionários e visitantes, e fornece acesso à internet para usuários registrados.

O *High Use Books* (HUB) é uma coleção que representa 50% de todos os empréstimos. Esta área é muito utilizada por alunos de graduação. Para os novos alunos, o HUB faz uma transição mais fácil da biblioteca escolar para a biblioteca universitária. Os livros são emprestados usando as máquinas do *self-issue*, ou seja, de autoatendimento (as máquinas do *self-issue* são encontradas também nos pisos superiores).

A Galeria de Exposições está localizada na entrada da biblioteca, e oferece um programa de curadorias e exposições, que mudam ao longo do ano, com o objetivo de integrar a cultura dos usuários da biblioteca com o patrimônio das coleções e das pesquisas desenvolvidas pela instituição. Todas as exposições são abertas ao público, e há um espaço específico para pequenas exposições: no sexto andar, em um espaço denominado *Binks Trust Exhibition Hall*.

O Setor de Referência da Biblioteca auxilia os usuários nas suas dúvidas com o uso da biblioteca, com o cartão da universidade ou com problemas relacionados às tecnologias de informação. O acesso *wi-fi* está disponível em todo o edifício para funcionários, estudantes e ex-alunos.

A biblioteca faz parte da rede de conexão à internet Eduroam e, para o usuário se conectar, é necessário colocar no sistema seu nome de usuário e senha. O serviço sem fio Eduroam está disponível na maioria dos edifícios da universidade e pode ser acessado usando o nome de usuário seguido de @ed.ac.uk.

O compromisso da biblioteca com os usuários é o de oferecer um serviço profissional eficiente e amigável, ouvindo os usuários e usando seus comentários para melhorar os serviços; satisfazer as necessidades de informação dos usuários de maneira informada e respeitosa; ter comunicação clara e precisa; resolver 90% das consultas dos usuários pessoalmente e encaminhar qualquer pessoa que precise de conhecimento especializado para o profissional mais adequado; resolver 60% dos pedidos de *e-mail* dentro de 1 dia (7 dias quando se refere a conhecimentos especializados). Para atender às expectativas dos usuários, comentários são bem-vindos, assim como reclamações.

A biblioteca possui equipamentos especiais para todos os tipos de deficiências dos usuários locais. Por exemplo, se um usuário tem alguma dificuldade em se mover, ele pode usar o elevador; utiliza-se de portas automáticas; e de recursos tecnológicos especiais, como telas de computador que expandem o livro digital ou impresso. Assim, se um aluno tem uma deficiência física, ele deve procurar o Setor de Serviços de Incapacidades, que encaminhará a questão para a biblioteca e essa oferecerá diferentes formas de trabalhar com o aluno.

A biblioteca é adaptável, prima pela acessibilidade. Dessa maneira, ela muda quando as necessidades dos usuários mudam, tentando se adaptar às mudanças sociais.

Quando questionado acerca do que seriam ambientes híbridos, o bibliotecário entrevistado respondeu que entende o termo híbrido como um provedor de recursos para os ambientes da biblioteca, de modo que a biblioteca híbrida precisa oferecer o máximo de informação útil quanto possível aos usuários em sua comunidade particular. Isso faz sentido, porque é exatamente nesta diretriz que a biblioteca trabalha, fornecendo materiais excelentes para uma comunidade em especial: os estudantes universitários.

A biblioteca da *University of Aberdeen* (Apêndice L) tem alguns contratos específicos com editores, limitados a áreas específicas. O objetivo de ampliar o acervo, contudo, não é possível, porque o contrato é muito caro, sendo o preço baseado no número de usuários.

A inclusão digital é feita pelo grupo de Auxílios de Tecnologia da Informação (*IT Helps*), que aborda não só problemas de *software*, mas também de *hardware*. A universidade oferece acesso à informação de qualidade para estudantes e pesquisadores – a coleção é ampla para apoiar toda a universidade, desde a graduação até os cursos de pós-graduação, a saber: medicina, engenharia, direito, negócios, ciências e psicologia.

O edifício, projetado pelo arquiteto dinamarquês Schmidt Hammer Lassen, foi concebido para marcar o gelo e a luz do norte da Escócia em sua espelhagem de vidro (Figura 12). Logo, por meio de um *design* diferenciado a biblioteca visa ser um ponto cultural de encontro dos estudantes da universidade (Figura 13).

Figura 13 – Vista externa do prédio da biblioteca da *University of Aberdeen: The Sir Duncan Rice Library*



Fonte: Foto tirada pela autora

As coleções modernas incluem material multifacetado: recursos de impressão dentro do edifício; biblioteca virtual, compreendendo mais de 500.000 livros eletrônicos de texto completo, 20.000 revistas eletrônicas de texto completo e centenas de bases de dados eletrônicas. As coleções especiais são únicas e incluem fontes impressas e arquivísticas de importância internacional: 230.000 livros raros e 5.000 coleções de arquivos, cobrindo a história institucional da universidade; livros em hebraico e judaico; Jaconismo; Direito (e Direito canônico); Literatura; História Local; Ciência e Medicina; Filosofia Escocesa; arquivos católicos escoceses, arquivos históricos; e arquivos do *NHS Grampian*, uma empresa que fornece serviços corporativos à universidade.

O Museu promove exposições e eventos em todo o campus, especialmente no Museu do Rei e no Museu de Zoologia, coleção reconhecida de importância nacional, usada para o ensino, pesquisa e entretenimento. As coleções incluem arqueologia, história, etnografia, arte, geologia, herbário, anatomia, patologia, instrumentos científicos e zoologia.

O acervo é disponibilizado ao redor da espiral do *design* do prédio (Figura 14), com um grande espaço entre as estantes, mostrando uma dinâmica de organização que prima pela acessibilidade e usabilidade da informação.

Figura 14 – Disposição de parte do acervo na biblioteca da *University of Aberdeen: The Sir Duncan Rice Library*



Fonte: Foto tirada pela autora

A pessoa que não seja um estudante ou membro da equipe da faculdade pode acessar o acervo da biblioteca comprando um cartão da unidade, que custa cerca de 40 a 45 libras por ano. O comprador de um cartão da biblioteca também pode usar bancos de dados e revistas, mas tudo depende da licença que a biblioteca tem com os editores - é apenas no edifício da biblioteca que essas pessoas podem acessar os bancos de dados.

A maior parte do apoio à pesquisa é feita pelo suporte eletrônico *on-line* – por meio de revistas eletrônicas, bancos de dados, livros e monografias. A biblioteca dá prioridade à aquisição de materiais digitais, por serem de disseminação mais fácil - há possibilidade de todos usarem um item ao mesmo tempo, sem terem que renová-lo ou fotocopiá-lo.

O acervo digital inclui mais de 500.000 livros eletrônicos, 20.000 revistas eletrônicas e centenas de bancos de dados eletrônicos. No que se refere aos itens impressos, o acervo possui 230.000 livros raros e 5.000 coleções de arquivos.

Os ambientes especiais fazem parte do Centro de Coleções Especiais, que abriga coleções históricas de livros, manuscritos, arquivos e fotografias da universidade. A biblioteca possui, dentro de sua construção, galeria, área de eventos, museu, café, salas de estudos silenciosos, salas acústicas, salas de aprendizagem, tecnologia assistiva, quiosques de autoatendimento, coleção de recursos de ensino e salas de reunião.

A biblioteca não possui muita sinalização, mas tem um mapa central, que apresenta todos os andares e ambientes dos espaços da instituição. Em relação à acessibilidade, a biblioteca tem materiais especiais, tais como compartilhamentos de máquinas leitoras de livros e cabines de tecnologias assistivas.

Usuários com algum tipo de deficiência devem informar a universidade para que todas as suas necessidades de acessibilidade sejam atendidas. Contudo, o índice de alunos com deficiência dentro da universidade é pequeno.

Os serviços oferecidos aos usuários buscam que eles sejam auto-suficientes, e a biblioteca deve certificar-se de que faz tudo o que pode fazer para apoiá-los, assim como certificar-se de que todas as ferramentas para o autosserviço estejam funcionando bem. Há poucas atividades de ensino à distância, porque a universidade oferece apenas um pequeno número de cursos à distância, uma área em desenvolvimento.

Quando questionada acerca do entendimento do termo hibridez em bibliotecas, a bibliotecária entrevistada respondeu que entende a biblioteca híbrida não apenas como a convergência de materiais impressos e analógicos, mas também como provedora de uma rede de bibliotecas que trabalham juntas para serem mais eficientes. A bibliotecária estava se referindo à rede SCONUL e ao apoio do governo escocês a essas bibliotecas. Nesse sentido, foi possível observar que a biblioteca coopera ativamente dentro desta rede, o que reflete em seu excelente trabalho.

No que diz respeito à *Central Library of Dundee* (Apêndice M), a instituição é parte de um programa do governo denominado "Lazer e Cultura em Dundee", o que faz com que ela trabalhe em conjunto com: a Biblioteca da Comunidade de Ardler, a Biblioteca da Comunidade de Arthurstone, a Biblioteca da Comunidade de Blackness, a Biblioteca da Comunidade de Broughty Ferry, a Biblioteca Comunitária de Charleston, a Biblioteca da Comunidade de Coldside, a Biblioteca da Comunidade de Douglas, a Biblioteca da Comunidade de Fintry, a Biblioteca da Comunidade de Hub e seu Centro de Aprendizagem, a Biblioteca da Comunidade de Kirkton, a Biblioteca da Comunidade de Lochee, a Biblioteca da Comunidade de Menzieshill, a Biblioteca Móvel e a Biblioteca da Comunidade de Whitfield. A biblioteca tem fortes vínculos com a cultura, o esporte e o lazer, o que traz oportunidades para projetos conjuntos, trabalhando em estreita colaboração com o *Dundee City Council* e outras agências de trabalho social e educação, assim como com o Departamento de Trabalho e Pensões.

O prédio da biblioteca tem um *design* diferenciado, na medida em que seu acervo começa no terceiro andar do shopping center da cidade. O *design* externo da entrada do

shopping é totalmente de vidro, como forma de utilização da luz solar para sua iluminação interna (Figura 15).

Figura 15 – Vista de uma das entradas da *Central Library of Dundee*



Fonte: Foto tirada pela autora

Voltando-se para organizações locais, a biblioteca interage com o *Macmillan Cancer Support* pelo *Mood Boosting Books Program*, uma promoção nacional de títulos edificantes, incluindo romances, poesia e não ficção, recomendados por usuários diagnosticados com câncer. A maioria dos livros não são especificamente sobre o câncer, mas sim de autoajuda às pessoas durante ou após o tratamento. As recomendações são feitas por *e-mail*.

O *Chronic Pain* é um programa da biblioteca administrado pelo governo, que trabalha com os usuários para tornar as bibliotecas uma grande fonte de informações confiáveis, precisas e atuais. O usuário pode dizer à biblioteca suas sugestões e a biblioteca as providenciará.

Com corporações, a biblioteca interage com o *Shelf Help by Reading Well*, que foi desenvolvido pela Agência de Leitura em parceria com a Sociedade de Bibliotecários-Chefe e a Associação de Bibliotecários, Crianças e Educação Sênior. O esquema é financiado pelo *Arts Council England* e pelo *Welcome Trust*, a fim de ajudar as pessoas a lidar com suas pressões emocionais, buscando fazer com que elas se sintam melhores e aumentem sua confiança por meio dos livros.

Os assuntos desses livros geralmente são o bem-estar, a saúde mental, o aumento da autoestima, Transtornos de Déficit de Atenção, hiperatividade, ansiedade, preocupação, pânico, autismo, Síndrome de Asperger, imagem corporal e distúrbios alimentares.

A biblioteca possui coleções focadas, disponíveis para acesso de referência e empréstimo (quando apropriado) a todos os usuários da biblioteca. A Coleção *Books For Groups* é baseada na Biblioteca *Coldside*, que proporciona que grupos de leitura independentes emprestem cópias de títulos populares para uso próprio.

A biblioteca oferece livros (em formato normal ou em formato grande), jornais e periódicos (cópias impressas, volumes encadernados, *downloads on-line*, microfimes), enciclopédias, anuários e diretórios de negócios, recortes em tópicos de interesse local e partituras de música, além de mapas. Em termos de e-recursos, a unidade oferece acesso a *e-books*, e-áudio livros, e-revistas, e-cômicos, e-mangás para adultos, jovens crianças e bancos de dados *on-line*, que cobrem uma ampla gama de tópicos.

Materiais audiovisuais também fazem parte do acervo: DVDs; vídeos (apenas de conteúdo histórico local); CDs e CDs MP3 (livros de áudio e uma seleção limitada de músicas); cassetes (incluindo material de história oral local - uma pequena seleção de cassetes e audiolivros é mantida enquanto ainda viável, mas não é adicionado novo estoque); CD-ROM (não mais comprado - alguns comprados como conteúdo adicional em livros podem ainda estar em circulação, mas não catalogados separadamente). A biblioteca também tem uma coleção microfimes acerca da história local e familiar, incluindo jornais, registros paroquiais e registros de censo.

A instituição promove grupos de leitura para adolescentes e jovens em bibliotecas e escolas. A coleção gaélica é uma pequena coleção de material para adultos e crianças em língua gaélica que circula em torno de bibliotecas em toda a cidade para aumentar a sensibilização e melhorar o acesso ao conteúdo gaélico.

A *Dementia Collection* é uma coleção designada para atender às necessidades específicas de famílias com crianças diagnosticadas com demência, profissionais da saúde, incluindo ficção, não ficção e DVDs. A coleção foi selecionada para apoiar os pais com possíveis problemas sociais decorrentes da doença, como é o caso do *bullying*.

A *Self Help* e a *Shelf Help Collections* são uma série de títulos não ficção concebidos para apoiar indivíduos no tratamento de problemas de saúde e saúde mental.

O programa *Mood Boosting Books* oferece uma coleção de títulos de ficção identificados como leituras de encorajamento pessoal. A coleção LGBT + é uma gama de ficção e não ficção para lésbicas, gays, bissexuais e transgêneros.

A coleção de Wighton é baseada no Centro da Herança de Wighton e contém músicas escocesas e europeias impressas. A *Lamb Collection* é uma coleção de textos raros que relatam a história de Dundee, originalmente coletados por A.C. Lamb.

A Coleção *Photopolis* contém mais de 2.400 imagens digitais de Dundee na virada do século passado. A Coleção Reminiscência é uma ampla gama de pacotes criados para inspirar conversa e memória, incluindo livros, cartões postais, cubos de fragrância e artefatos.

As coleções gerais disponíveis na biblioteca Dundee são: ficção para adultos (92.900 itens); não ficção para adultos (80.129 itens); estoque de referência (a maioria do material está disponível para empréstimo, mas também há material de referência, que não é para empréstimo); ficção infantil (71.373 itens); não ficção infantil (55.672 itens); coleção adolescente/jovem adulto (7.728 itens); novelas gráficas e mangá (3.561 itens); DVDs (9.153 itens); coleção de livros de áudio para adultos (8.233 itens); coleção de livros de áudio para crianças (1.435 itens); coleção impressa (11.609 itens); CDs (6.757 itens); periódicos (17.000 itens); e coleções de projetos (materiais de auxílio às escolas de Dundee).

A biblioteca tenta desenvolver o maior número de parcerias possível para oferecer melhores serviços e produtos para a comunidade. Alguns programas destas parcerias são a Classe Universal, que promove a aprendizagem *on-line* gratuita com uma adesão à biblioteca - mais de 500 cursos *on-line* de educação continuada; e o *Theory Test Pro*, uma simulação *on-line* dos testes teóricos de condução do Reino Unido para todas as categorias de veículos.

Os livros da coleção *Reading Well* foram escolhidos por jovens e especialistas em saúde para ajudar as pessoas com sentimentos e experiências difíceis, que podem afetar seu bem-estar. Trata-se de listar dicas e idéias para ajudar os usuários a entender e a gerenciar suas emoções, bem com a lidar com situações difíceis.

Os livros oferecem informações e conselhos, assim como histórias pessoais sobre como lidar com sentimentos como ansiedade, depressão, estresse e experiências de *bullying*. Alguns dos livros recomendados sugerem técnicas de ajuda úteis, havendo também histórias pessoais, novelas gráficas e ficção. Os bibliotecários podem e devem aconselhar os usuários sobre o suporte disponível.

A *Pain Cycle* é uma coleção para o Programa de Dor Crônica que trabalha com áreas da perda de peso, fraqueza muscular, estresse, ansiedade, frustração, pensamento negativo, baixa autoestima, relações de trabalho e preocupações financeiras. O *Book Week Scotland* é um programa do governo escocês, do qual faz parte a Biblioteca Central de Dundee, e que traz autores *best-sellers* para toda a Escócia - este evento de dura geralmente uma semana acontece uma vez por ano, no mês de novembro.

A biblioteca também tem um aplicativo para celular chamado *Oneclickdigital*. O outro aplicativo móvel é *Comic Plus Library Edition*, que funciona com mais de 11.000 títulos de quadrinhos. Ambos estão disponíveis na *App Store* (iOS) e no *Google Play* (Android).

O *At Home Library Service* fornece serviços de biblioteca para pessoas que residem dentro do município de Dundee e que estão acamadas em sua própria casa, abrigo ou casa de saúde. Os recursos emprestados incluem livros impressos comuns ou grandes, livros falantes, DVDs educativos, CDs de música, livros de ficção e não ficção, incluindo seleções em grande formato de impressão e fitas cassete.

Para alcançar a inclusão digital, a biblioteca disponibiliza PCs e acesso a materiais via internet. A instituição também tem uma Biblioteca Móvel, com acervo de quadrinhos, Serviços de Referência e Informação, catálogo pesquisável, e-referência, informação eletrônica e oportunidades de voluntariado.

A biblioteca está sempre se adaptando às necessidades da comunidade. Em termos de equipamentos especiais, a instituição possui audiolivros, equipamentos de expansão de letras, banheiros acessíveis e equipamentos para todas as formas de deficiência.

Para promover a cidadania, a Biblioteca Central trabalha com diversos serviços e produtos: quebra-cabeças (disponíveis também para usuários do *At Home Service*); brinquedos (em locais limitados); materiais de reminiscência, incluindo pastas sobre tópicos temáticos (por exemplo, os Anos 60 na cidade de Dundee) e artefatos projetados para despertar memória e conversa, sinais de publicidade em metal e cartões postais. Os voluntários garantem a inclusão digital de usuários que têm algum problema com o uso de tecnologias, ensinando-lhes desde coisas básicas, como conectar um computador, até coisas mais complexas, como navegar e realizar pesquisas em bancos de dados.

A biblioteca faz sua sinalização por meio de materiais subjetivos (como *folders* e desenhos em papelão) em torno do teto da biblioteca. Ela também tem um mapa, que mostra todos os andares e ambientes do seu espaço.

Nessa perspectiva, a biblioteca interage com a comunidade local, promovendo as questões sociais dos usuários, tais como: melhoramento das habilidades com conteúdos digitais, acesso à empregabilidade e a recursos de treinamento, gerenciamento da saúde e do bem-estar de seus usuários, aprendizagem de uma nova língua, início de negócios próprios, voluntariado, empregabilidade e aconselhamento financeiro, arte, música e esportes. A unidade possibilita que os usuários façam exposições em sua galeria, como cartazes de poemas e pinturas.

A instituição também promove visitas de autores ao local, contação de histórias, atividades de férias, sessões de grupo, grupos de leitura e história familiar. Não é necessário ser

um membro da instituição para visitar a biblioteca, assistir a eventos, ler no local, visitar exposições ou acessar sua página na mídia social.

Serviços como impressão têm o custo de 25 centavos de libras quando em preto e branco; fotocópias a cores custam cerca de 40 centavos de libras por folha. A biblioteca trabalha com a história local da cidade de Dundee, dando acesso aos antepassados e à história local.

Quando interrogada acerca do entendimento do conceito de hibridez para bibliotecas públicas, a bibliotecária entrevistada se surpreendeu ao ouvir a pergunta. Isto porque ela entende que todas as bibliotecas no Reino Unido são híbridas, e que a hibridez é uma norma dessas bibliotecas.

Sendo assim, a biblioteca funciona como uma biblioteca híbrida quando fornece inclusão para todas as pessoas – de diferentes idades, diferentes classes sociais, deficiências, estudantes, pós-graduados etc., suportando atividades em mídia impressa e digital e fornecendo profissionais especializados em diferentes áreas para atender às necessidades de seus usuários.

Em relação à *Central Library of Aberdeen* (Apêndice N), a instituição atende uma comunidade muito diversificada, com uma média de 6 línguas faladas na cidade, como chinês, russo, galego, polonês e árabe (para refugiados sírios). A cidade de Aberdeen é compacta, e a Biblioteca Central procura oferecer todos os tipos de serviços para a população como um todo, sendo considerada um centro de informações, com coleções infantis, jovens e adultas em diferentes mídias.

A biblioteca também auxilia seus usuários no desenvolvimento de suas habilidades digitais, oferecendo treinamento gratuito, pequenas aulas e sessões individuais. Além do mais, todos os pisos da biblioteca têm acesso para deficientes.

Nessa perspectiva, a biblioteca é dividida em quatro departamentos principais: Biblioteca da Criança, Serviços de Informação, Mídia Central, e Biblioteca de Empréstimo Adulto. A unidade possui um grande número de equipamentos para o uso de indivíduos ou grupos de indivíduos da sua comunidade de usuários, tais como equipamentos para a apresentação de dados (projetores portáteis e telões), equipamentos visuais (câmeras de vídeos e acessórios) e equipamentos de áudio (microfones, amplificadores, gravadores e instrumentos musicais: guitarras, teclados e acessórios).

O *design* externo da instituição segue a história da cidade de Aberdeen, conhecida como a Cidade do Granito (Figura 16). Caracteriza-se pela pedra exposta e pelo tom cinza, encontrado em toda a cidade.

Figura 16 – Vista externa do prédio da *Central Library of Aberdeen*



Fonte: Foto tirada pela autora

A coleção é dividida da seguinte maneira: Livros, Leitura, Aprendizagem, *on-line*, História Local e Familiar, e Música e Filme. A Aprendizagem representa cursos de línguas, materiais de dupla linguagem, guias de revisão e jogos educacionais disponíveis para apoiar usuários em seu processo de aprendizagem.

Os livros também estão disponíveis em formatos de áudio e *e-books*; e-revistas podem ser baixadas. As sessões de aprendizagem individual auxiliam os usuários a navegar na *web* ou usar o *Microsoft Office*, sendo que os recursos *on-line* auxiliam a autoaprendizagem de seus usuários.

Há acesso *wi-fi* gratuito e acesso a PCs em todos os espaços da biblioteca, além de uma série de recursos *on-line*, como enciclopédias, que podem ser acessados 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a adesão à biblioteca. O usuário pode gerenciar sua conta *on-line* registrando-se no sistema da biblioteca com seu número de cartão PIN, ou baixar o App da biblioteca para realizar pesquisas no catálogo, reservar e renovar itens, assim como acessar recursos *on-line* gratuitamente.

No que diz respeito à História Local e Familiar, a biblioteca oferece aconselhamento e visualização de imagens históricas e documentos do seu arquivo *on-line*, e todas as imagens estão disponíveis para compra em formato digital. O Setor de Música e Filme oferece uma ampla seleção de Blue-Rays, DVDs e CDs em língua nacional ou estrangeira, assim como filmes clássicos.

Para a equipe de funcionários, a biblioteca fornece diferentes formas de treinamento, a fim de certificar-se de que eles são totalmente qualificados. A maioria dos treinamentos tem a ver com o uso de tecnologias digitais, como treinamento básico em *software* da Microsoft, *tablets*, *smartphones*, dentre outros.

O treinamento também serve para conselhos de carreira, dificuldades de aprendizagem, agendas econômicas, com sessões individuais ou em pequenos grupos de pesquisa. A biblioteca também trabalha com música e dança dentro da Biblioteca Infantil.

A instituição tenta trazer as famílias ao seu ambiente, especialmente nos feriados, quando as pessoas estão à procura de algo diferente para fazer - a biblioteca quer ser o principal lugar onde as pessoas pensam em ir quando estão à procura de lazer. Para tanto, aos domingos, por exemplo, seu horário de funcionamento começa às 9h, com programação até as 14h.

O último relatório anual mostrou que os custos em 2011/2012 para a Biblioteca Central de Aberdeen refletem o orçamento destinado apenas para serviço, não incluindo os recursos utilizados, limpeza, TIC e custos de rede. A despesa bruta (excluindo os encargos com empréstimos) foi de 2.923.403 libras; o rendimento real, de 87.227 libras, e os custos de pessoal, de 1.913.243 libras.

As estatísticas mostraram que em 2012/2013 a biblioteca recebeu cerca de 389.897 visitantes, sendo emprestados 135.417 livros para adultos, 57.367 livros infantis, 18.192 CDs, 17.122 DVDs adultos, 23.835 DVDs infantis, 8.127 audiolivros para adultos, 3.029 audiolivros para crianças, 893 cursos de línguas e 121 brinquedos. Em relação ao uso de PCs, esses totalizaram 103.980 usuários, que também usufruíram do *wi-fi* (15.403).

Em 2013/2014, a biblioteca recebeu 380.983 visitantes, que pediram emprestados livros para adultos (114.196), livros infantis (56.810), CDs (18.214), DVDs para adultos (20.536), DVDs para crianças (21.572), audiolivros para adultos (6.932), livros impressos (2.605), cursos de línguas (856) e brinquedos (168). O uso de PCs era de 111.995, e 7.176 de *wi-fi*.

Em 2014/2015, a biblioteca aumentou seu número de visitas (389.774), que pediram emprestados livros adultos (102.401), livros infantis (55.910), CDs (15.950), DVDs para adultos (21.080), DVDs infantis (18.453), audiolivros para adultos (5.305), audiolivros para crianças (2.692), cursos de línguas (727) e brinquedos (127). O uso de PCs foi de 101.017, e de *wi-fi* 7.439.

Mais especificamente, no que se refere à seção de adultos, os custos em 2012/2013 foram de 478.216 libras; o rendimento real, de 18.748 libras e os custos de pessoal, de 444.220 libras, incluindo salário e custos para os gestores de serviços de empréstimo. Em relação à seção

de crianças, os custos foram de 211.285 libras; o rendimento real, de 2.965 libras, e os custos de pessoal, de 211.057 libras, incluindo salário e custos para a equipe de serviços infantis.

Sobre a Informação Central, os custos em 2012/2013 refletem uma conta de 475.668 libras; o rendimento real, de 6.312 libras, e os custos de pessoal, de 474.012 libras, incluindo o salário e os custos para a equipe dos serviços de informação. Os custos do Centro de Mídia foram de 172.882 libras; a renda real, de 56.569 libras, e os custos de pessoal, de 172.258 libras, incluindo o salário e os custos para o setor de multimídia e para os bibliotecários.

A biblioteca trabalha com organizações públicas e privadas, assim como com instituições de caridade. Algumas das organizações com que a biblioteca trabalha são a *Aberdeen's 3rd Sector Interface* (ACVO), a *Aberdeen Council Volunteering Agencies*, algumas universidades, bibliotecas públicas e escolares de Aberdeen.

A instituição é membro do Instituto de Bibliotecas e Profissionais da Informação da Escócia (CILIPS), e do Conselho de Bibliotecas Escocesas e Informação (SLIC). Essas instituições recomendam estratégias e planos nacionais para as bibliotecas escocesas.

A Biblioteca Central faz parte da Rede Popular no Reino Unido, criada no governo de Tony Blair, no qual toda escola ou biblioteca pública deve ter acesso a *wi-fi* gratuito no Reino Unido. A Estratégia Digital Nacional trabalha para garantir que todas as pessoas no Reino Unido estejam conectadas, especialmente às informações do governo.

O Serviço de Negócios Empresariais fornece acesso gratuito a recursos e serviços de informações empresariais para auxiliar o usuário a iniciar e manter uma empresa ou procurar um emprego. O serviço também fornece informações sobre propriedade intelectual, incluindo direitos autorais, marcas e patentes e orientação sobre como protegê-los.

Alguns ambientes especiais são o *Media Center*, que possui uma vasta seleção de artes e equipamentos de mídia para alugar, incluindo instrumentos musicais, equipamentos de gravação e de edição e itens para eventos, tais como *bunting* e painéis de exibição. A biblioteca tem uma grande coleção de impressos artísticos nacionais, disponíveis para compra a preços acessíveis.

Além disso, as instalações da biblioteca promovem não apenas acesso ao *wi-fi* e a PCs, como também digitalização e impressão de documentos, fotocópia e fax e espaços de estudo diferenciados. Ressalta-se que para ser um usuário da unidade é necessário ter um cartão, o qual propicia o uso de todos os serviços da biblioteca.

A biblioteca realiza o estudo dos seus usuários por meio das respostas dadas por eles após a discussão de eventos e grupos de pesquisa, observando quais são os problemas mais comuns que relatam no dia a dia, bem como o tipo de material usado por eles. A biblioteca

também oferece questionários, disponíveis em meios impressos e *on-line*. A unidade desenvolve eventos variados ao longo do ano, como *workshops*, visitas de autores, palestras, eventos infantis e grupos de leitura, que se reúnem regularmente no local.

Quando interrogado acerca do conceito de hibridez em bibliotecas, o bibliotecário respondeu que entende o hibridismo como a convergência da comunidade, biblioteca e tecnologias. Dessa maneira, a biblioteca tenta ser um centro de informação, adaptando seus serviços de acordo com as mudanças de suas comunidades; por exemplo, adquirindo materiais para novos residentes da cidade que têm uma língua nativa diferente do inglês.

O papel da biblioteca da *Liverpool Hope Univerisity* (Apêndice O) é educar e capacitar os usuários para que, ao se formarem na universidade, desenvolvam habilidades de pesquisa, ensino e extensão, refletindo acerca de estratégias de aprendizagem, ensino e aperfeiçoamento. As sessões de introdução ao ambiente da biblioteca são promovidas a novos alunos, e nela são designados tutores que trabalharão com as dúvidas subsequentes dos mesmos, respondida face a face e remotamente.

Os eventos que a biblioteca realiza são divulgados em redes sociais e telões ao redor do câmpus. O suporte *on-line* é oferecido via *e-mail / chat* e guias estão disponíveis nas páginas da *web* da biblioteca. Suporte telefônico também é fornecido.

De modo geral, a biblioteca possibilita acesso ao seu acervo para usuários internos e externos da biblioteca, da seguinte maneira: associados; alunos da universidade; indivíduos ou organizações com a adesão ao *Liverpool World Center*; professores visitantes; residentes locais; membros do *Liverpool Libraries Together*; membros das bibliotecas públicas locais; membros das organizações participantes da *SCONUL*; funcionários aposentados; professores servidores da universidade; professores de escolas locais; estudantes de outras instituições de ensino superior; e visitantes com uma clara necessidade de usar a biblioteca. Todos devem se cadastrar no sistema da biblioteca, sendo o acesso gratuito para membros internos; para membros externos há uma pequena taxa de adesão.

O prédio da universidade segue o modelo tradicionalista no qual a biblioteca está inserida (Figura 17), expandindo-se em seu interior.

Figura 17 – Vista externa do prédio da da biblioteca da *Liverpool Hope University*: *Sheppard-Worlock Library*



Fonte: Foto tirada pela autora

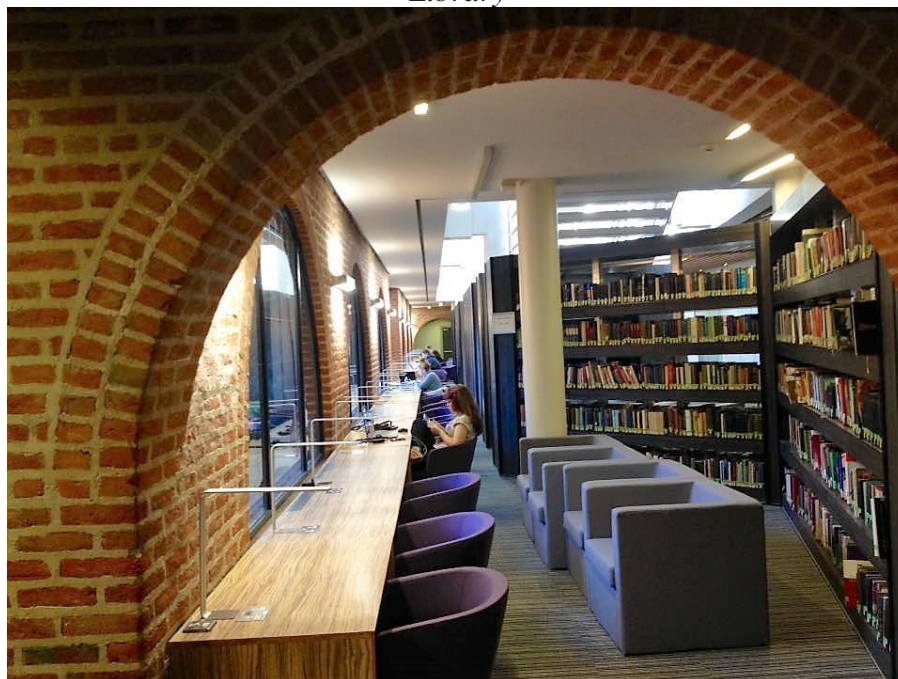
A biblioteca também trabalha com o Serviço de Aconselhamento da Universidade para pessoas que estão lutando contra ansiedade, depressão, luto, *bullying*, desenvolvimento pessoal e problemas relacionados com o trabalho. O Serviço de Aconselhamento dá aos usuários a oportunidade de falar sobre suas preocupações em um ambiente confidencial com um conselheiro que vai ouvir com cuidado e ajudá-los a explorar a sua situação.

A biblioteca fornece acesso a uma vasta coleção de recursos físicos e *on-line* para apoiar a aprendizagem e a pesquisa. O serviço também oferece diferentes tipos de espaços de estudo em ambos os câmpus para apoiar a ampla gama de estilos de aprendizagem e necessidades, de salas de estudo individuais para espaços de grupo, e de estudo silencioso para a aprendizagem social, mais descontraída.

Os funcionários da biblioteca trabalham perto dos materiais e dos estudantes, estando acessíveis para sanar as dúvidas e as necessidades dos usuários. O suporte também pode ser obtido virtualmente por meio de serviços de bate-papo e *e-mail*.

A biblioteca oferece uma variedade de espaços de aprendizagem em ambos os câmpus, incluindo áreas individuais e coletivas (Figura 18) de estudo e fornecendo a aprendizagem social, além de áreas com PCs, *laptops* e instalações para apresentações de trabalhos.

Figura 18 – Área de estudos na biblioteca da *Liverpool Hope University: Sheppard-Worlock Library*



Fonte: Foto tirada pela autora

É importante ressaltar que o bibliotecário afirmou que a biblioteca não realiza estudos sobre as necessidades dos usuários. No entanto, oferece o *Hope Quiz* – um teste de conhecimento geral e competição entre equipes para alunos atuais, funcionários e ex-alunos, que pode ser considerado um tipo de estudo de usuários.

Sobre equipamentos especiais, a biblioteca tem suporte para todos os tipos de deficiência, estando equipada com elevadores e dando acesso a maquinários que aumentam letras e leem livros, transferindo o conteúdo em áudio, disponíveis em todas as mesas de serviço de biblioteca. A biblioteca tem a suíte "Computadores com Tecnologia Assistiva" (CAT), que está localizada no piso térreo da Biblioteca Sheppard-Worlock (SWL) na Zona de Estudos do Grupo. Este espaço *drop-in* fornece equipamentos especializados e *software* para apoiar necessidades individuais.

O ambiente dispõe de vários balcões de estudo individuais, oferecendo uma gama de equipamentos, que devem ser reservados com até 2 semanas de antecedência, via sistema *on-line*. Para qualquer ajuda usando o sistema de reserva, é necessário enviar um *e-mail* para *Ask Librarian* ou visitar o *Help Point* da Biblioteca.

Uma série de programas é promovida pela biblioteca. A saber:

- Desenvolvimento de habilidades: O programa trabalha as habilidades de pesquisa e comunicação de todos os estudantes da universidade e em todos os seus níveis, independentemente se esses são alunos do ensino regular ou do ensino à distância.
- Introdução à biblioteca: O objetivo é fornecer uma visão geral básica do catálogo da biblioteca, promover a gama de serviços oferecidos e dar aos alunos confiança para usar a biblioteca de modo independente. Depois dessa introdução, os alunos estarão cientes da gama de serviços oferecidos dentro do edifício da biblioteca, assim como sobre as páginas *web* em que a biblioteca se faz presente. Os usuários então saberão do leque de ajuda disponível e onde procurar por assistência, assim como compreenderão como realizar pesquisas básicas do catálogo da biblioteca, localizar livros e outros materiais nas prateleiras, além das possibilidades de *workshop* em laboratório de informática (dentro da biblioteca).
- Tour pela biblioteca: Mesma dinâmica para todos os alunos. O objetivo é possibilitar que os alunos se familiarizem com o edifício e as instalações, para que eles se tornem capazes de orientar-se dentro da biblioteca.
- Sessões específicas para o nível C de Graduação (Primeiro Termo): Fornecimento aos alunos das bases do conhecimento da biblioteca; introdução do conceito de publicações acadêmicas e o valor dos artigos publicados em revistas para a escrita acadêmica bem-sucedida; introdução do conceito de busca na *web* para conteúdo acadêmico; ênfase da importância de se referenciar corretamente e aderir à estrutura de citação como descrito nos manuais de assuntos; entendimento do conceito de *peer-review* e as diferenças em publicações padrão; aprendizagem e reconhecimento das vantagens e desvantagens de fontes de informação diferentes; conscientização da gama de bases de dados disponíveis na biblioteca *on-line* e como acessá-las; uso adequado de palavras-chave simples. Tais habilidades são desenvolvidas por meio de palestras e *workshops*.
- Sessões específicas para alunos do nível I/H de Graduação (Alunos iniciantes em pesquisas científicas): Explicação sobre como desenvolver uma pesquisa; como aplicar técnicas de coleta de dados; ensino de técnicas de buscas avançadas em bases de dados *on-line*. As sessões são desenvolvidas em oficina no laboratório de informática. A partir disso, os alunos serão capazes de analisar criticamente tópicos de pesquisa para identificar terminologias-chave e construir sinônimos para o uso do *thesauri*, bem como termos mais amplos e mais estritos; compreender a importância da informação contextual, como setor, localização e data em pesquisas de focalização; entender o conceito de pesquisa booleana como um meio de refinamento de buscas; entender como explorar técnicas de busca em recursos de banco de

dados *on-line*; apreciar a importância de filtragem de resultados de pesquisa para identificar o núcleo de pesquisa para o seu tema; selecionar o recurso de pesquisa mais adequado; localizar artigos de texto completo *on-line*; explorar técnicas de pesquisa avançada no Google para filtrar resultados para conteúdo acadêmico; desenvolver uma consciência do processo de busca de literatura; e resolver problemas de lacunas de informação.

- Sessões específicas para alunos do nível H de Graduação (Estudantes que já iniciaram suas pesquisas): Visa reforçar as habilidades e as técnicas aprendidas no nível I ao usar fontes *on-line* e de internet como um trabalho mais personalizado nas estratégias de pesquisa; mostrar como as estratégias de busca podem ser desenvolvidas para incluir recursos e ferramentas apropriadas para aqueles que realizam revisões de literatura em nível de dissertação. As sessões são realizadas por meio de *workshops* em laboratórios de computação ou por meio da apresentação de palestras.
- Sessões específicas para alunos de Mestrado: Para os cursos de mestrado são criadas sessões adaptadas às necessidades de grupos específicos, com base nas sessões de Nível I/H de Graduação.
- Programa *Welcome Morning* (excursão opcional oferecida pela biblioteca): O objetivo é apresentar o usuário à biblioteca; promover a gama de recursos e serviços oferecidos; e incentivar os alunos a usar a biblioteca frequentemente. Depois da excursão os alunos serão capazes de identificar o bibliotecário a quem recorrer estarão cientes da gama de recursos e serviços oferecidos dentro do edifício da biblioteca por meio das páginas *web* da biblioteca; e obter conhecimento da gama de ajuda disponível na abordagem de Assistência ao Aluno.
- Programa para Revisão de Literatura em Doutorado (Fase 1): O objetivo é desenvolver uma compreensão das habilidades analíticas, semânticas e técnicas necessárias para realizar uma revisão de literatura bem sucedida; desenvolver uma estratégia de busca e como aplicá-la por meio da exploração de técnicas de busca em bancos de dados *on-line*; as estratégias de pesquisa dos alunos individuais mostram como as estratégias de busca podem ser desenvolvidas para incluir recursos e ferramentas apropriados para aqueles que realizam revisões de literatura em nível de dissertação. As sessões são realizadas por meio de oficinas práticas em laboratório de informática. A partir disso, os alunos estarão cientes da variedade de bancos de dados disponíveis na biblioteca *on-line* e saberão como acessá-los, pesquisar títulos de periódicos e encontrar uma referência específica; serão capazes de analisar criticamente tópicos de pesquisa para identificar terminologias-chave de teor mais amplo e mais restrito; entenderão a importância de informações contextuais, como pesquisas

focalizadas; entenderão o conceito de busca booleana como meio de buscas estreitadas/ampliadas; saberão como explorar essas técnicas de busca em recursos de banco de dados *on-line*; apreciarão a importância de filtrar os resultados da pesquisa para identificar o núcleo de seu tópico de pesquisa; estarão capacitados a usar os recursos de pesquisa mais adequados, além de selecionar criticamente e avaliar as informações encontradas; localizarão artigos de texto completo *on-line* ou impressos; serão capazes de explorar técnicas avançadas de pesquisa no Google; filtrarão resultados para o conteúdo acadêmico; desenvolverão consciência do processo de busca da literatura; e serão capazes de resolver suas lacunas de informação.

- Programa de pesquisas na internet: O objetivo é utilizar fontes da internet de maneira personalizada, com estratégias de pesquisa individuais, buscando o desenvolvimento de uma consciência dos recursos de acesso aberto. O programa é desenvolvido por meio de oficinas práticas em laboratórios de informática. Os alunos terão uma visão geral de como o Google funciona; reconhecerão seus pontos fortes e fracos; entenderão a filtragem e a avaliação de informações como habilidades-chave ao pesquisar no Google; apreciarão a importância de filtrar os resultados de pesquisa para identificar seu núcleo de pesquisa; explorarão técnicas de pesquisa avançadas; serão capazes de resolver lacunas de informações; e explorarão fontes acadêmicas alternativas para localizar o conteúdo disponível na *web*.
- Programa "Protegendo seu trabalho: como os direitos autorais afetam sua escrita?": O objetivo é introduzir a legalização dos direitos de autor, demonstrar o impacto dos direitos de autor, e desenvolver a consciência da publicação de acesso aberto. Os alunos entenderão o que é o *copyright*; por que é importante proteger seu trabalho, como usar o material de outras pessoas, assim como terão uma visão geral do armazenamento em nuvem. O programa é desenvolvido por meio de *workshops* em laboratório de informática.
- Programa "Escolhendo onde publicar e avaliando o impacto da pesquisa": O objetivo é apresentar aos alunos a bibliometria, para que eles saibam identificar onde publicar, introduzindo a ideia de fatores de impacto. Por meio desse programa, os alunos serão capazes de identificar e avaliar o público que acessa o periódico, as medidas de impacto de jornais em outros idiomas e o impacto das pesquisas lá publicadas, incluindo o rastreamento de citação e não-indicadores bibliométricos. As oficinas são realizadas em laboratórios de informática.
- Continuing Professional Development (CPD) no início do curso ou no momento da necessidade: Para cursos de CPD são criadas sessões de biblioteca adaptadas às necessidades

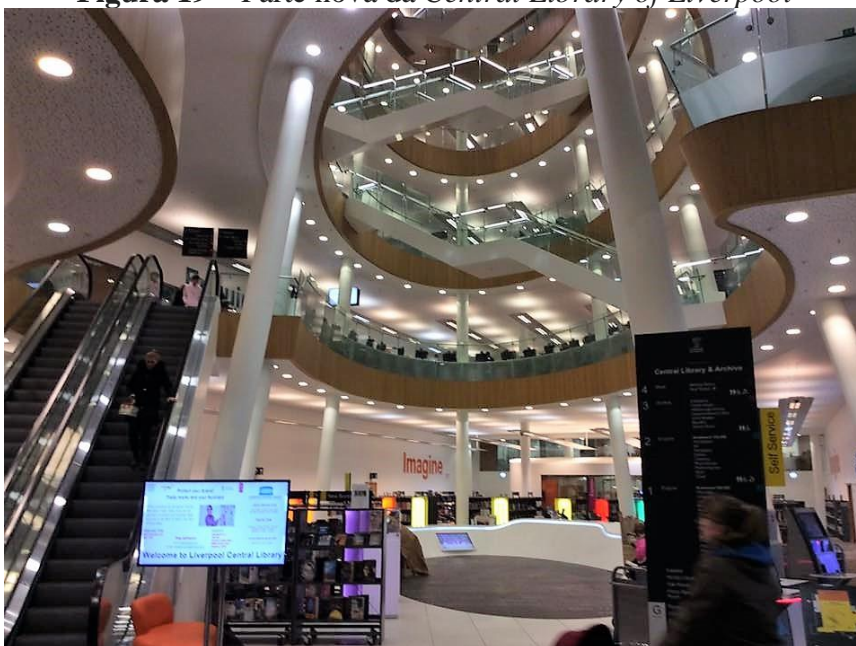
de grupos específicos. As sessões são oferecidas por meio de oficinas em laboratórios de informática.

- Coleções Especiais (para todos os níveis de alunos a quem as coleções são relevantes): O objetivo é apresentar os alunos às coleções especiais, demonstrar técnicas de manipulação e garantir que os alunos se sintam confortáveis dentro da área e com o uso dos materiais. Os alunos participarão de uma palestra introdutória e de um *tour* pelas coleções especiais e pela sala de leitura, recebendo treinamento em técnicas de manuseio. Em parceria com seus tutores acadêmicos, aprenderão sobre as coleções, incluindo conteúdo e/ou significado histórico e saberão como comparar fontes primárias com edições digitalizadas.
- Normas de Referência da Harvard (quando solicitado): O objetivo é explicar, por meio de palestras, como fazer referências utilizando as normas Harvard. Os alunos aprenderão o que é o referenciamento e sua importância para suas pesquisas, bem como estarão aptos a construir uma lista de referências.
- Programa de Suporte de Biblioteca para Alunos com Deficiência: Se um aluno precisar de apoio adicional dos Serviços de Bibliotecas, este será acordado com um conselheiro de Apoio à Aprendizagem, que o incluirá no seu plano de apoio à aprendizagem; o *tour* pela biblioteca é opcional. Após a introdução à biblioteca, o bibliotecário da faculdade visitará o estudante durante suas sessões disciplinares, dando-lhe mais detalhes sobre os recursos de informação que a biblioteca disponibiliza.
- Programa de Suporte à Escrita Acadêmica: São marcadas sessões individuais para que os alunos desenvolvam sua escrita acadêmica.

Quando interrogado acerca do conceito de bibliotecas híbridas, a bibliotecária entrevistada, assim como o bibliotecário da *Central Library of Dundee*, entende a biblioteca híbrida como um ambiente que propicia a convergência entre tecnologias analógicas e digitais, mas com foco em ações para abarcar suas comunidades.

Por fim, a *Central Library of Liverpool* (Apêndice P) é uma das maiores bibliotecas públicas do Reino Unido, contendo ambientes especiais e *design* arrojado, que mistura a nova construção do prédio (Figura 19) à construção antiga (Figura 20) e deixa o local com uma aparência cativante.

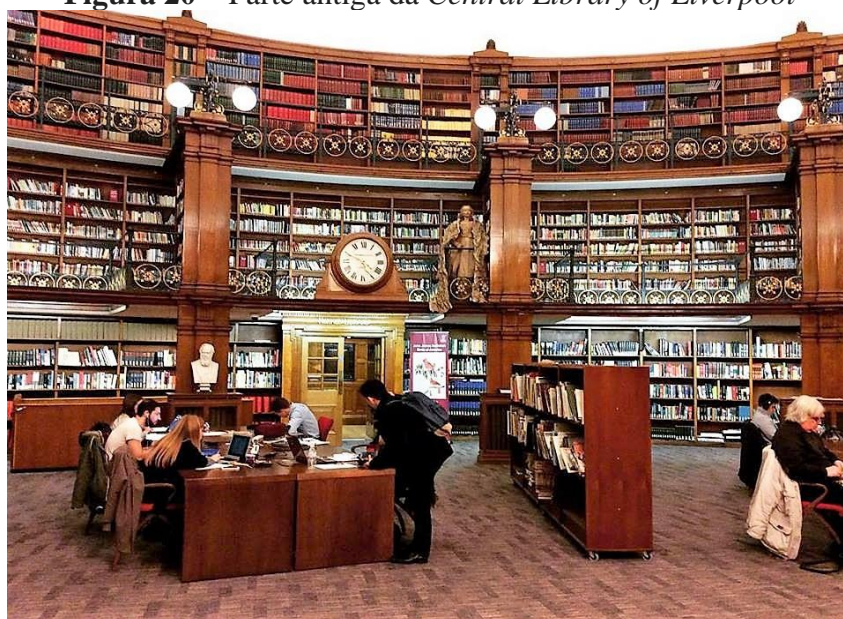
Figura 19 – Parte nova da *Central Library of Liverpool*



Fonte: Foto tirada pela autora

A título de exemplificação do novo prédio, a Sala de Jogos é uma local que possui computadores e acesso a jogos computadorizados. As coleções especiais se localizam na parte antiga da biblioteca, que mantêm o estilo da antiga biblioteca. No *Oak Room* estão os tesouros da biblioteca (*Audubon Exhibition*), juntamente com a *Biblioteca Hornby*, que oferece as exposições ao público.

Figura 20 – Parte antiga da *Central Library of Liverpool*



Fonte: Foto tirada pela autora

O *design* externo também mistura o novo ao velho (Figura 21). A título de exemplificação, a biblioteca conta com a aparência do antigo teatro municipal de Liverpool, mas também com letras modernas que designam o nome da instituição.

Figura 21 – Vista externa do prédio da *Central Library of Liverpool*



Fonte: Foto tirada pela autora

A área de *Networking* é projetada para que os usuários colaborem, reúnam e realizem reuniões de negócios. É voltada para o encontro de empresários com seus potenciais contatos ou clientes, que podem utilizar o *wi-fi* gratuito e encontrar informações sobre outras organizações que venham a auxiliar os utilizadores. Além disso, as salas de reuniões proporcionam que as pessoas trabalhem juntas, entretendo-se e gerando conhecimento.

A biblioteca tem sinalização em todos os espaços, com instalações de toque para pessoas cegas. Além do mais, possui materiais adaptados para todas os tipos de deficiências, como linguagem para cegos e materiais adaptados para pessoas que não podem andar, ou mulheres grávidas.

Os bancos de dados estão disponíveis no menu da biblioteca digital em todos os computadores públicos da biblioteca. Os bancos de dados e ferramentas oferecidas voltam-se a negócios *on-line*, oferecendo acesso a fontes de aconselhamento pedagógico, histórico, literário e financiamento, a saber:

- COBRA: uma enciclopédia com informações práticas para iniciar, administrar e gerir uma pequena empresa, incluindo mais de 4.000 fichas de informação e perfis locais, assim como pesquisas de mercado;
- Mintel: possui uma ampla gama de mercados de consumo e estilos de vida no Reino Unido, abrangendo assuntos acerca de cuidados pessoais, saúde, bem-estar, tecnologia, viagens, *e-commerce*, lazer, varejo doméstico, vestuário e calçados;
- *Frost and Sullivan*: disponibiliza relatórios aprofundados de investigação e estratégias de mercado globais, abrangendo assuntos sobre tecnologia médica, cuidados com a saúde, produtos químicos, composição de alimentos, sistemas energéticos, tecnologias ambientais e construção;
- *Passport Euromonitor International*: fornece informações internacionais comparáveis sobre países, consumidores e indústrias, contendo mais de 4.500 relatórios globais, nacionais, industriais e de empresas;
- FAME: é uma base de dados de empresas britânicas e irlandesas que listam 8 milhões de empresas, com acesso a informações tais como contas e detalhes de diretores de indústrias;
- *Mint UK*: abrange mais de 3,5 milhões de empresas registadas e não constituídas em sociedade, apresentando quatro módulos (Empresas, Novos Negócios, Investigação de Mercado e Diretoria);
- *Kompass Europe*: fonte-chave para identificar fabricantes e fornecedores com listas detalhadas de seus produtos e serviços;
- *Aventon - One Source*: apresenta perfis de mais de 30 milhões de empresas privadas e públicas em todo o mundo, incluindo informações sobre mais de 35 milhões de executivos análise de notícias de 2.500 fontes;
- *Keynote*: contém dados de 7 milhões de empresas do Reino Unido, incluindo finanças e diretores/acionistas (pode ser usada para criar listas de empresas para vendas, situações de *marketing* e *benchmarking*);
- *Business News and Journals – Newsbank*: atualizado diariamente, a cobertura inclui conteúdo atual e arquivado de uma seleção de jornais nacionais e regionais, oferecendo acesso a uma ampla gama de revistas comerciais e de negócios;
- *Espacenet*: o site do *European Patent Office* propicia que as patentes sejam pesquisadas internacionalmente, incluindo especificações completas, que variam de acordo com cada país. Também fornece acesso a bancos de dados nacionais de patentes e marcas registradas no Reino Unido, bem como formulários de solicitação e informações sobre IP;

- *BSONLINE (British Standards On-line)*: um serviço oferecido pela *British Standards Institution*, que fornece acesso a 27.000 relatórios atuais e históricos;
- Tarifa HMRC: fornece informações essenciais para importadores e exportadores, estabelecendo os deveres e medidas que afetam o trânsito de mercadorias de e para o Reino Unido;
- *Lexis PSL Commercial*: auxilia os usuários a obterem informações relevantes e atualizadas sobre negócios legais, incluindo orientação prática, comentários, casos, legislação, formulários e precedentes.

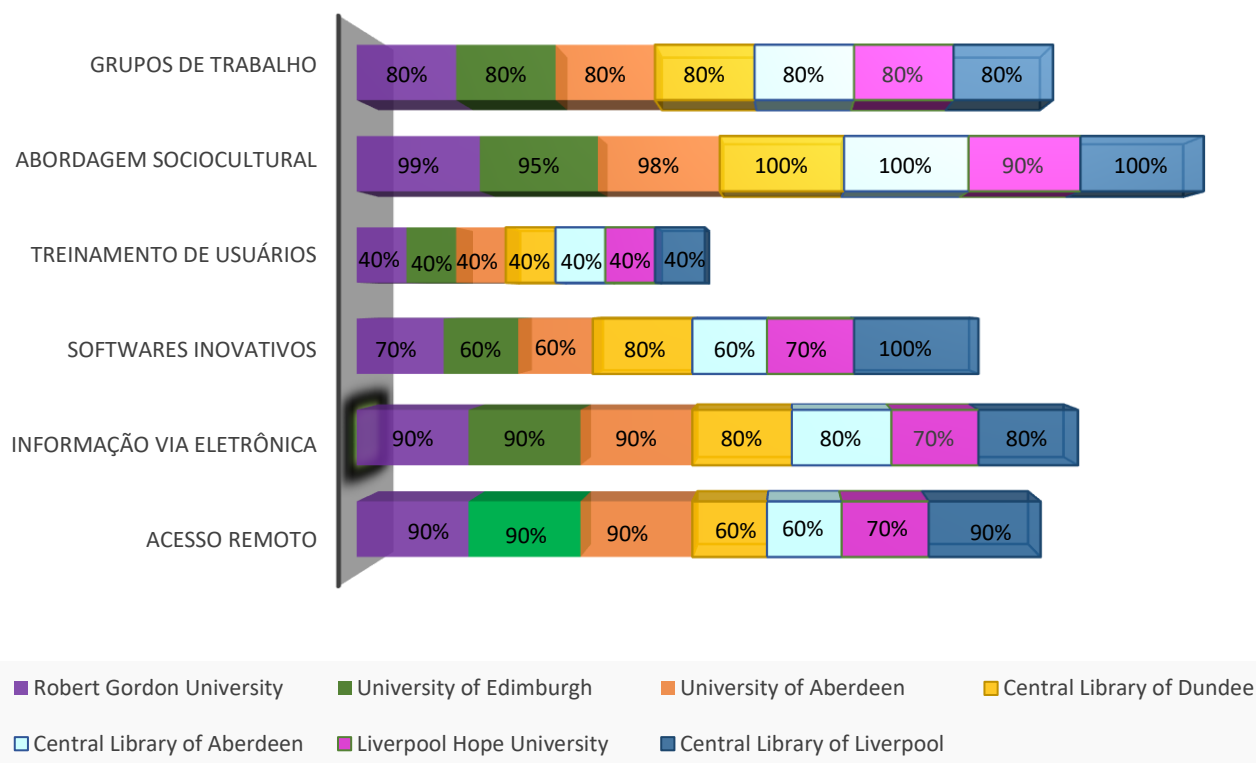
Nessa perspectiva, a biblioteca impulsiona planos de carreiras, abrangendo relatórios legais, a legislação e a história do Reino Unido, além de enciclopédias, literatura, jurisprudência, legislação, notícias, revistas, bem como a uma gama de livros de texto padrão, em suporte impresso e digital.

No caso da *Central Library of Liverpool*, não foi possível falar com o bibliotecário, mas o que foi observado mostra que esta biblioteca é híbrida, por sua acessibilidade, envolvimento com a comunidade, serviços e produtos oferecidos, bem como eventos e programas, que envolvem toda a comunidade da cidade de Liverpool.

Dessa análise, pôde-se observar que os bibliotecários entendem o termo "híbrido" como um conceito estabelecido - a convergência entre as tecnologias analógicas e digitais, que trabalham em uma grande rede de bibliotecas na perspectiva da inclusão social, seguindo as mudanças que vêm da sociedade e adaptando seus produtos e serviços a eles. Além disso, essas bibliotecas promovem recursos para tornar seus usuários bem informados, possibilitando que usuários de todos os sexos e condições sociais pertençam à comunidade de bibliotecários.

Logo, objetivou-se mostrar se há utilização efetiva do conceito, no dia a dia das bibliotecas híbridas do Reino Unido analisadas: se ocorre, como ocorre e quais suas semelhanças e diferenças. No contexto dos indicadores destacados, como acesso remoto, informação via eletrônica, *software* inovativo, treinamento de usuários, abordagem sociocultural e grupos de trabalho, observou-se a seguinte implementação no cotidiano das bibliotecas do Reino Unido (Gráfico 3).

Gráfico 3 – O processo da hibridez em bibliotecas públicas do Reino Unido



Fonte: Elaboração própria

Ressalta-se que cada índice (grupos de trabalho, abordagem sociocultural, treinamento de usuários, *softwares* inovativos, informação via eletrônica e acesso remoto) já foram explicados no Gráfico 2. Assim, em relação à coleta de dados no Reino Unido, a quantidade de treinamentos de usuários é a mesma em todas as bibliotecas analisadas (40%), já que, mesmo desenvolvendo as habilidades e competências dos usuários para que ele se torne autônomo, a maior parte de suas ações volta-se para suprir os interesses da comunidade.

Os *softwares* inovativos estão voltados à acessibilidade, caracterizando 70% na *Robert Gordon University*, 60% na *University of Edinburgh*, na *University of Aberdeen* e na *Central Library of Aberdeen*, 80% na *Central Library of Dundee*, 70% na *Liverpool Hope University* e 100% na *Central Library of Liverpool*. Tais instituições desenvolvem *softwares* de leitura de livros, aumento de tela, impressões 3D, *softwares* que transformam o conteúdo de um livro em táteis (braile), *softwares* de *gameificação*, dentre uma gama de recursos que promovem a acessibilidade de pessoas com diferentes tipos de deficiências físicas.

Uma grande acessibilidade, destacada no item “*softwares* inovativos”, e que é percebida na *Central Library of Liverpool* (100%) advém da sua história, por ser uma das maiores e mais procuradas bibliotecas públicas do Reino Unido, o que demanda que a unidade se adeque aos

diferentes tipos de usuários que frequentam ou venham a frequentar a instituição. As taxas mais baixas, percebidas na *University of Edinburgh* (60%) e na *Central Library of Aberdeen* (60%), seguidas da *Liverpool Hope University* (70%) e da *University of Aberdeen* (70%), advêm do baixo número de usuários com deficiências nesses locais, assim como pelo público-alvo, mais fechado ao público universitário.

Isso reflete no acesso remoto, maior nas bibliotecas da *Robert Gordon University* (90%), da *University of Edinburgh* (90%), da *University of Aberdeen* (90%), assim como na *Central Library of Liverpool* (90%), devido às suas políticas de adesão de recursos digitais ao invés de impressos. Nesse ponto, as bibliotecas com menores índices de acesso remoto são caracterizadas por prezar pelos dois tipos de suportes de informação, por conta do público que as frequentam, muitas vezes idosos, que não se adequaram ainda às tecnologias digitais.

No que se refere à informação via eletrônica, é possível observar que as bibliotecas das universidades são as que mais se utilizam dela (90%), com exceção da *Liverpool Hope University* (70%), por ser uma instituição mais formal e burocrática. O uso é percebido por meio do amplo acesso a bases de dados *online*, que possuem livros, revistas, jornais e periódicos científicos, assim como pela sua ampla participação em *sites* e redes sociais.

As bibliotecas públicas, embora se utilizem desse meio de comunicação em seus *websites*, preferem comunicar sua programação por meio de *folders*, *outdoors*, boca a boca, assim como por chamadas advindas dos órgãos governamentais da cidade. O acesso a recursos analógicos é maior do que a digitais, contando que o foco dessas instituições não está no desenvolvimento acadêmico de seus usuários, assim como pelo acesso a periódicos *online*, mas sim no entretenimento da população.

Percebe-se que as instituições priorizam os serviços de abordagem cultural, já que os índices desse item não são menores que 100% em nenhuma das bibliotecas analisadas. Esse contexto advém da visão que os britânicos têm de que a biblioteca deve ser o centro social de suas cidades, prezando pelo desenvolvimento, primeiramente do sujeito enquanto indivíduo, para depois trabalhar questões de intelectualidade e de geração de conhecimento.

Essa perspectiva influencia a comunicação entre bibliotecas, organizações públicas e privadas e sua comunidade, demonstrando o alto índice de grupos de trabalhos observados em todas as bibliotecas analisadas (80%).

O baixo índice de treinamento de usuários (40%) reflete o contexto de inclusão digital que países como a Escócia e a Inglaterra vivenciam, no qual as crianças já nascem inclusas no mundo digital, isto é, desde cedo são colocadas em contato com essas tecnologias e aprendem como utilizá-las, seja no contato com seus familiares, amigos ou escola. Ressalta-se que as

escolas desses países propiciam acesso a diferentes tecnologias para ensinarem seus alunos, sendo papel das mesmas desenvolver, em seus alunos, as habilidades de acesso e uso da informação em diferentes suportes e mídias.

5.3 Índices comparativos da hibridez entre as bibliotecas do Brasil e do Reino Unido

É possível observar que, na BNB, o conceito de hibridez está imbricado na convergência das TIC. A BSP e a BVL voltam seus serviços para a comunidade, dando acesso à informação em diferentes plataformas e mídias, porém priorizando o desenvolvimento da cidadania por meio de atividades de inclusão e capacitação social.

A BNB preza, teoricamente, pela inclusão social, mas, na prática, essa inclusão é vista muito mais sob o ponto de vista técnico, da inclusão digital, do que da formação de cidadãos. Essas ações também são percebidas nas bibliotecas do cenário do Reino Unido, mas apenas como complemento à prática, estando fortemente presentes no início do desenvolvimento do que seria o conceito de hibridez na Europa, perdendo sua força com o passar do tempo.

A grande diferença entre a BNB, a BSP e a BVL (Apêndice Q), é que a primeira preza pelo uso de tecnologias para formar grupos de trabalho. Logo, a abordagem cultural é deixada em segundo plano, sendo a tecnologia vista como um meio de inclusão social, e não como uma ferramenta estratégica que visa propiciar a inclusão social.

No que se refere às bibliotecas híbridas do Reino Unido, todas trabalham em uma mesma linha de pensamento, na qual a comunidade é colocada em primeiro lugar, para que depois sejam pensados os processos a serem desenvolvidos pelas unidades, bem como as ferramentas a serem utilizadas. Os dados recolhidos mostram que as bibliotecas britânicas analisadas trabalham com cinco resultados para melhorar suas atividades como bibliotecas públicas híbridas:

- abordagem das significativas desigualdades na sociedade, a fim de promover uma educação para todos;
- desenvolvimento de atividades que aumentem o potencial econômico de suas comunidades, gerando melhores oportunidades de emprego;
- promoção da saúde e bem-estar de seus usuários;
- melhoramento das oportunidades de vida para crianças, jovens, idosos e famílias em risco;
- promoção da qualidade da informação, de modo contínuo e eficiente, responsivo às necessidades das pessoas locais.

Para lidarem com as significativas desigualdades na sociedade e promoverem uma melhor educação, as instituições desenvolvem nos usuários competências e instinto de investigação e inovação, assegurando o acesso às bibliotecas para todos os cidadãos. Assim sendo, utilizam-se de novas tecnologias, garantem que o *wi-fi* esteja disponível e acessível em todas as bibliotecas públicas, desenvolvem parcerias com serviços de aconselhamento, centros de trabalho e organizações empresariais, além de atividades que busquem reproduzir a oferta de espaços de co-trabalho para pequenos empresários.

Para propiciarem melhores expectativas de vida, promovem a saúde e buscam melhorar as oportunidades de vida para crianças, jovens, idosos e famílias em risco, criando fortes parcerias nacionais, regionais e locais com todos os serviços públicos e parceiros de planejamento comunitário. O objetivo é compartilhar boas práticas sobre como criar um serviço público eficaz, acessível e que vá ao encontro do empoderamento da comunidade e ao desenvolvimento de diretrizes sobre o uso apropriado de voluntários.

Para se orgulharem de uma identidade nacional forte, justa e inclusiva, as bibliotecas híbridas britânicas fortalecem suas parcerias nacionais, regionais e locais com organizações artísticas e culturais, empreendimentos – piloto colaborativos que fornecem acesso a livros, revistas e livros eletrônicos de editores nacionais. Tais instituições buscam ser vozes efetivas da liberdade de informação e expressão.

Nesse contexto, tais bibliotecas desenvolvem métodos para relatar o impacto e os resultados das atividades da instituição, a fim de implementar um programa de aprendizagem e desenvolvimento para todo o pessoal da biblioteca, assim como explorar abordagens alternativas para gerar investimento financeiro e engajar-se proativamente com modelos de aquisição eficiente de bens e serviços em nível nacional.

A atuação das bibliotecas híbridas do Reino Unido pode ser comparada à atuação da BSP e da BLV, no que se refere à prioridade dada ao público. Para tanto, agem em conjunto com a comunidade, tornando-a protagonista em sociedade.

Algumas semelhanças entre as bibliotecas do Reino Unido e as do Brasil, estão intimamente ligadas à proposta de que o papel dessas bibliotecas é mover ações para criar oportunidades de leitura e escrita para todos os grupos de sua população de usuários. No entanto, a grande diferença está no fato de as primeiras possuírem uma forte base teórica na literatura para o desenvolvimento de suas práticas, o que reflete nas múltiplas ações que concretizam o sentido do hibridismo nessas instituições.

Em relação às bibliotecas híbridas brasileiras, o seu conceito está intimamente ligado ao conceito de "bibliotecas vivas", isto é, apenas nas formas de acesso à informação, que devem

ser mudadas e transformadas de acordo com as mudanças sociais. Contudo, cabe ressaltar que as bibliotecas vivas são centros de informação que oferecem livre acesso à informação e à leitura ao público em geral, divergindo-se das bibliotecas híbridas, pois essas últimas se caracterizam por contribuírem para que comunidades específicas (aquelas relacionadas ao seu público-alvo) se mantenham informadas, em um exercício direto com a democracia que, conseqüentemente, contribui para a melhoria da qualidade de vida desses usuários/cidadãos.

Nesse cenário, foi possível observar que as bibliotecas híbridas brasileiras não se preocupam tanto com a capacitação do usuário em relação ao uso de tecnologias, o que reflete nas poucas instituições consideradas híbridas no Brasil, bem como na não consolidação da área no país.

No que diz respeito à literatura, é possível observar que a existência de pesquisadores que trabalham com bibliotecas híbridas no âmbito brasileiro são praticamente inexistentes, destacando apenas uma publicação de Garcez e Rados (2002), que falam, em um artigo, sobre a denominação de bibliotecas híbridas. Em contrapartida, as publicações sobre bibliotecas híbridas no âmbito do Reino Unido aumentam cada vez mais, como foi possível observar na revisão de literatura feita em campo na *Robert Gordon University*. Este cenário mostra que, embora ainda confuso, o conceito de híbrido é muito mais consolidado nas bibliotecas do Reino Unido, o que não acontece em âmbito brasileiro.

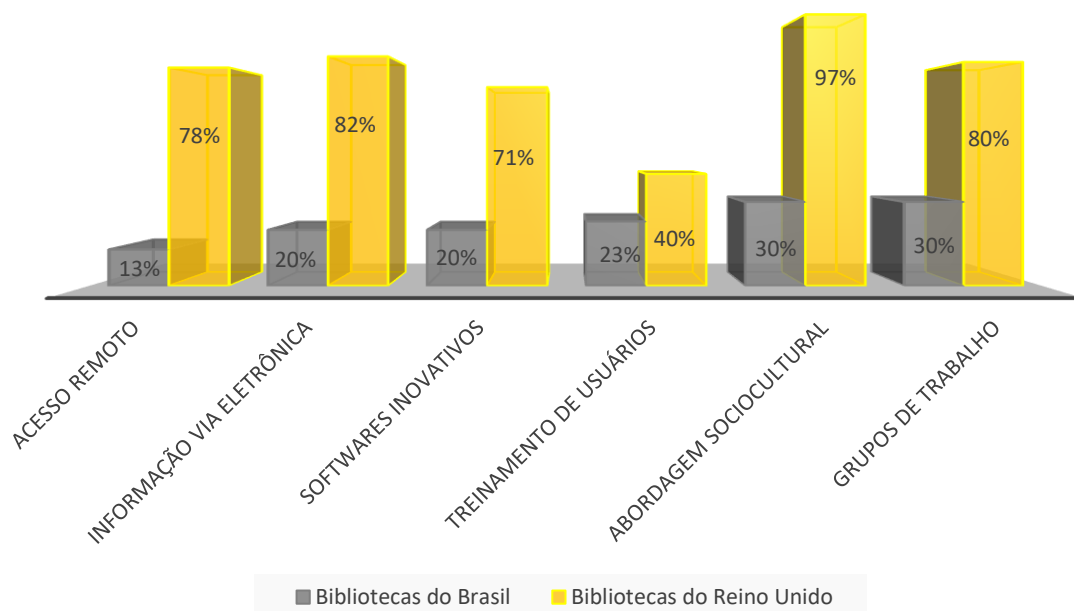
Importante destacar que, embora o conceito de bibliotecas híbridas tenha nascido no Reino Unido, caminhando sobre uma prerrogativa de inclusão social, nenhuma dessas bibliotecas cita questões de acessibilidade, o que é tratado de maneira abrangente nas bibliotecas brasileiras. Talvez por isso sejam mais especializadas do que no Brasil, o que facilita sua disseminação no continente europeu, por meio de uma gestão que visa atender pontos específicos, diferentemente das bibliotecas públicas híbridas brasileiras, que procuram trabalhar não somente o seu entorno, mas trazer à instituição possíveis usuários de informação.

O Gráfico 4 ilustra as comparações referenciadas entre as bibliotecas híbridas brasileiras e as bibliotecas híbridas do Reino Unido. A tabulação derivou da média retirada dos dados obtidos no Gráfico 2, bem como no Gráfico 3.

Percebe-se que o desenvolvimento dos indicadores de bibliotecas híbridas do Reino Unido é significativo superior em número do que observado no contexto brasileiro. Pode-se entender que tal diferença deriva dos vários fatores que permeiam a possibilidade de implementar 100% os indicadores de hibridez. Talvez, tais implicações permeiem o investimento financeiro, a implementação de políticas públicas, o entrosamento de profissionais

de outras naturezas na biblioteca (como arquitetos, *designers*, bibliotecários, engenheiros, *designers* de interiores, pedagogos, professores, assistentes sociais).

Gráfico 4 – Comparação entre as bibliotecas públicas híbridas brasileiras e do Reino Unido



Fonte: Elaboração própria

Entretanto, diante da percepção das diferenças existente nos índices entre as bibliotecas do Brasil e do Reino Unido, existe a preocupação do Brasil para a transformação de bibliotecas públicas em híbridas. Os índices que mais se destacam no processo de hibridez brasileiro são: a abordagem sociocultural (30%) e grupos de trabalho (30%), paralelamente, visualiza-se o mesmo com as bibliotecas do Reino Unido, embora com valores elevados de 97% e 80%, respectivamente.

O maior desenvolvimento do indicador de abordagem sociocultural (97%) no Reino Unido deriva do cenário de inclusão digital já consolidado, o qual propicia que os serviços da biblioteca tenham um enfoque nos usuários, não delimitando, em maioria, a essas instituições o ensino do uso de estratégias de inclusão digital. Em contrapartida, as bibliotecas híbridas brasileiras precisam, além de desenvolver estratégias de inclusão social, propiciar a inclusão digital de seus usuários, pois o cenário verificado é o de um grande número de excluídos digitais no Brasil, o que leva as bibliotecas a entenderem a inclusão digital como uma das principais formas de inclusão social.

Por outro lado, ao mesmo tempo em que buscam incluir digitalmente seus usuários, o acesso a fontes remotas de informação é baixo nas bibliotecas brasileiras (13%). Tal cenário

deriva do processo de passagem da Era Tradicional para a Era Digital a qual o Brasil está vivendo; contudo, o não acesso a fontes remotas da informação pode ser um meio de exclusão social dos indivíduos, na medida em que, não tendo acesso a essas fontes, assim como não sabendo como usar as tecnologias digitais, o sujeito acaba sendo excluído desses equipamentos culturais.

Em contrapartida, o índice que promove o maior índice brasileiro (abordagem sociocultural), também colabora com o seu menor índice (treinamento de usuários), uma vez que se a população possui uma inclusão digital, treinamentos que possam ser realizados nessa área acabam sendo supérfluos, em uma cultura britânica. Logo, uma vez que, na maioria dos casos, esses programas de treinamento são voltados para a aprendizagem do uso de *softwares* e/ou bases de dados para um público que já sabe como usá-las, o ensino de práticas digitais não é um dos objetivos principais dessas instituições.

Ressalta-se que o encaminhamento de recursos financeiros disponibilizados pelo governo escocês com a população entre os anos de 2012/13 foi de: 2.124 milhões de libras para a saúde, 1.440 milhões para a educação e formação, 861 milhões para serviços de segurança social, 197 milhões de libras para a agricultura e pesca, 197 milhões para o desenvolvimento econômico, e apenas 21 milhões para somente serviços para bibliotecas, entende-se que a esfera cultural receba mais recursos. Mesmo assim, tais bibliotecas constituem-se como potenciais centros de informação em suas localidades.

No Brasil, a cultura recebeu entre os anos de 2002/12 (10 anos) 224 milhões de reais para o Setor Público, uma média de 22 milhões ao ano, para a cultura em geral abarcando vários projetos de cultura e equipamentos culturais (CULTURADESENVOLVIMENTOPOA.BLOGSPOT, 2015), sendo a equivalência aproximada de 1 libra para 4 reais. Um diagnóstico da situação atual pode ser obtido no estudo "Notas sobre o Sistema Nacional de Cultura", do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que mostra que as despesas da União, dos Estados e dos Municípios com a cultura totalizaram cerca 2 bilhões de reais para a economia do país, o equivalente a apenas 0,15% do Produto Interno Bruto (MINISTÉRIO DA CULTURA, 2013).

É possível perceber que o número de bibliotecas existentes no Brasil, no ano de 2016, é maior do que no Reino Unido, diante do tamanho territorial do país e da divisão entre Estados e municípios. Contudo, o investimento brasileiro no que tange às bibliotecas é de 5.470.000 reais (SISTEMA....., 2016), uma parcela bem menor do que é investido nas bibliotecas do Reino Unido.

Como o uso da biblioteca tem um impacto direto na esfera educacional dos países, em 2014, o índice da população brasileira com pelo menos 11 anos de escolaridade representou 40,3% para os homens e 44,5% para as mulheres (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2017). Tendo em conta que a população do Brasil conta com 200,4 milhões de pessoas, e a Escócia com 5, 295 milhões, o investimento em cultura na Escócia pode ser considerado mais bem distribuído do que no Brasil.

No Reino Unido, em 2015, o percentual de escolaridade foi de 99%, o que demonstra o impacto das bibliotecas no desenvolvimento cultural da comunidade britânica (INDEXMUNDI, 2015). Assim, o investimento em projetos para bibliotecas públicas no Brasil, incluindo o processo de hibridiz nessas instituições poderiam ser melhores empregados pelo governo brasileiro em prol do desenvolvimento econômico e social do país.

De acordo com o IBGE, havia Brasil no ano de 2000, 5.570 municípios, e o investimento para bibliotecas era de 4.6 milhões de reais, enquanto que no Reino Unido, existiam 71 cidades, com um investimento de 21 milhões de libras para as bibliotecas (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2000). Nesse cenário, os dados mostraram que os equipamentos culturais, no Brasil, necessitam ser mais valorizados para que as pessoas se tornem incluídas socialmente. Para tanto, é preciso traçar perspectivas que contribuam para que o governo trabalhe em consenso com as necessidades sociais locais, assim como acontece no contexto do Reino Unido.

Desse modo, identificou-se, na prática, o que as bibliotecas públicas híbridas abarcadas por esta pesquisa entendem por ambientes híbridos e como elas atuam efetivamente em sociedade. Para análise dos questionários, das entrevistas e das observações participativas, foram utilizados quadros que detalharam os aspectos relacionados a cada questão e que propiciaram uma comparação entre a literatura nacional, internacional e o que realmente se encontra de híbrido nas bibliotecas analisadas.

A partir da análise dos dados obtidos *in loco*, foi possível entender um pouco o dia a dia dos ambientes híbridos brasileiros e do Reino Unido, destacando que as bibliotecas analisadas são híbridas, de acordo com os requisitos delimitados pelos autores estudados. No entanto, percebe-se que as bibliotecas brasileiras falham em aspectos de extrema importância para o desenvolvimento de suas comunidades, como é o caso, por exemplo, do oferecimento de serviços de inclusão social para pessoas em vulnerabilidade social (realizados por umas e deixados de lado por outras), acessibilidade, acesso remoto à informação, dentre uma gama de fatores que fazem parte do conceito de bibliotecas públicas híbridas.

As bibliotecas híbridas do Reino Unido, embora bastante voltadas para o desenvolvimento de competências em seus usuários, ainda estão muito voltadas para o eixo tecnológico, o que deixa de lado, muitas vezes, o usuário como pessoa. A impressão é de que os usuários são vistos como máquinas programadas a atuar em espaços de informação.

Isso acontece porque ainda não se conseguiu chegar a um consenso no que se refere ao conceito de hibridez em bibliotecas, pois a prática é, muitas vezes, mais fácil de ser delimitada do que a criação de um conceito. Logo, as ações são realizadas antes mesmo de os conceitos serem estabelecidos.

Desse modo, tanto os autores como as instituições executam ações consideradas aptas em ambientes híbridos, porém, na hora de descreverem o que seriam esses espaços, há uma grande dificuldade e divergência nas falas teóricas. Essa falta de senso comum é prejudicial, pois é preciso ter uma teoria para embasar a prática, a fim de que diretrizes de gestão de ambientes híbridos possam ser criadas e adaptadas a diferentes comunidades. Trata-se de trabalhar um ambiente comutável, que agregue diferentes sociedades, e não isolado ou preso a uma única instituição.

6 CONSIDERAÇÕES DO ESTUDO

A pesquisa alcançou seus objetivos ao verificar como as bibliotecas híbridas, por meio de ações públicas, tecnologias e estruturas organizacionais, podem oferecer estratégias de desenvolvimento nas comunidades em que estão inseridas. No contexto das ações públicas, percebeu-se a abordagem sociocultural, o treinamento de usuários e os grupos de trabalho. Em relação às tecnologias e à estrutura organizacional, foram analisados tópicos de acesso remoto, *software* inovativo e informação via eletrônica.

Os índices que foram destacados para a análise da hibridez foram: grupos de trabalho, abordagem sociocultural, treinamento de usuários, *softwares* inovativos, informação via eletrônica e acesso remoto. Tanto no cenário nacional quanto internacional destacou-se o índice da abordagem sociocultural. Entretanto, no cenário nacional, sua ação é limitada, com poucos programas e projetos para esse indicador.

As bibliotecas do cenário do Reino Unido são todas híbridas, pois promovem o desenvolvimento da cultura local, apoiando estrangeiros, reabilitando indivíduos, incentivando carreiras e tratando da produção, organização, mediação e uso da informação. O Brasil possui, reconhecidamente, cinco bibliotecas híbridas, sendo que três participaram deste estudo.

As bibliotecas que participaram do estudo no cenário internacional foram a biblioteca da *Robert Gordon University*, a biblioteca da *University of Aberdeen*, a biblioteca da *University of Edinburgh*, a *Central Library of Dundee*, a biblioteca da *Liverpool Hope University*, a *Central Library of Liverpool*, e a *Central Library of Aberdeen*. No cenário nacional, a Biblioteca de São Paulo, a Biblioteca Parque Villa-Lobos e a Biblioteca Nacional de Brasília.

Para a análise comparativa das bibliotecas, foi percebida a necessidade de um levantamento de métodos comparativos que pudessem transcrever as diferenças existentes nos ambientes externo e interno da biblioteca no que tange aos cenários nacionais e internacionais. Assim, foi realizado um levantamento de métodos comparativos capazes de colaborar com a natureza dessa pesquisa. Os métodos foram: análise de conteúdo, estudo de casos múltiplos e o método *cross culture*, sendo que este último mostrou-se necessário diante da coleta de dados diferenciada para Brasil e Reino Unido.

Com o intuito de caracterizar as diferenças entre o ambiente híbrido de uma biblioteca e os seus recursos, observou-se a realidade nacional, na qual os programas são desenvolvidos pelo governo federal apenas sob o aspecto do acesso à informação, sendo deixado em segundo plano o trabalho com o ser humano, no sentido de torná-lo competente para atuar em equipamentos culturais (PROGRAMA..., 2015).

Em países como a Inglaterra e a Escócia, a inclusão digital significa inclusão social, daí a concepção de bibliotecas híbridas dos pesquisadores de tais territórios: a de que as bibliotecas híbridas são ambientes que devem integrar tecnologias em prol do auxílio ao indivíduo na comunidade. Isso não se modifica nas discussões com especialistas brasileiros, nas quais a visão é de que os ambientes híbridos devem extrapolar os limites da estratégia convencional, criando mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas dos usuários, também por meio da convergência de tecnologias.

As bibliotecas públicas híbridas de São Paulo entendem que a hibridez consiste em tornar o ambiente da biblioteca um espaço vivo, no qual o usuário é o protagonista dentro da instituição não só por meio do acesso à informação em diferentes suportes e mídias, como também pela convivência e interação social. No Distrito Federal, o conceito está mais ligado à convergência de tecnologias.

De maneira geral, no Reino Unido, as bibliotecas públicas híbridas utilizam as TIC como ferramentas estratégicas para propiciar a cidadania do indivíduo, ou seja, para promover formas igualitárias de acesso à informação, respeitando as fases da vida das pessoas e suas diferenças sociais. Busca-se, assim que a biblioteca se torne um espaço de entretenimento, comunicação, interação social, estudo, pesquisa e extensão.

Desse modo, há uma convergência entre as ferramentas tecnológicas, o fazer profissional diversificado e o usuário enquanto sujeito, não mais utilitário da informação, mas cooperante no seu uso, produção e acesso, o que promove a inclusão social de toda a comunidade organizacional. Para tanto, as bibliotecas híbridas devem agregar, em um mesmo ambiente, profissionais especializados para cada tipo de necessidade local, com o intuito de trazer a comunidade até a instituição, por meio dos serviços oferecidos. Nessa visão, o termo biblioteca híbrida refere-se tanto ao amplo compartilhamento de recursos, em entidades geograficamente dispersas, como às relações humanas, tecnológicas e sociais de uma determinada instituição.

Uma biblioteca híbrida parte da combinação de recursos, com base em tecnologias da informação digital e tradicional. No entanto, é mais do que simplesmente essa combinação: ela exige uma cultura que acolha a inovação em *software*, recursos e treinamento de usuários, auxiliando-os e respondendo às perguntas em uma abordagem que é proativa e de mente aberta.

Tais ambientes requerem uma visão cética, isto é, nem tudo que é eletrônico é bom, e nem tudo o que está em um meio tradicional é necessariamente antiquado. Por outro lado, exigem uma visão subjetiva em se tratando dos sujeitos que se relacionam com a instituição, estudando os aspectos motivacionais e inclusivos que tornam o indivíduo cidadão: arquitetura,

serviços e produtos oferecidos, relações sociais, *design* da informação, convergência de linguagens, bem como o aprender a aprender ao longo da vida.

São necessários dois novos conjuntos de habilidades a serem utilizados em ambientes híbridos: um deles é saber administrar o sistema de gestão de bibliotecas, configurando o cenário para trabalhar com novas informações e criar estruturas adequadas ao seu uso; o outro é o trabalho de manutenção de sistemas voltados para a eficiência e eficácia dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. Nesse sentido, tanto a biblioteca híbrida interfere no desenvolvimento de comunidades quanto as comunidades interferem no trabalho da biblioteca.

O bibliotecário torna-se treinador, intermediário e negociador entre fornecedores de informação, sociedade e *software*; alguém que toma a iniciativa de sugerir maneiras pelas quais a biblioteca pode ajudar sua comunidade sob o ponto de vista de uma perspectiva sociocultural. As bibliotecas híbridas são uma reação das mudanças sociais que, naturalmente, implicam alternativas para justificar sua existência.

Uma das principais formas de relatar tal justificativa é mostrar que esses ambientes suportam uma ampla gama de usuários em diferentes círculos culturais, de modo que se abrem ao uso público, sem distinções políticas, sociais, econômicas e culturais. As organizações híbridas devem compreender que são, em grande parte, impulsionadas pelo acesso a conteúdos em múltiplas fontes, assim como pelas mudanças advindas das necessidades dos usuários, que afetam a gama de serviços que as bibliotecas podem fornecer.

Importante destacar que no curso da coleta de dados ocorreu a inserção de duas bibliotecas híbridas nacionais a partir do contato com as bibliotecas propostas para estudo. Nesse sentido, seria importante que tais localidades configurassem nos relatórios da área, ou mesmo publicassem pesquisas informando seus processos de hibridez.

Posteriormente, obtiveram-se subsídios para a gestão em bibliotecas públicas híbridas no Reino Unido. Tal ação ocorreu após a realização da pesquisa de campo nas bibliotecas híbridas do Reino Unido, possibilitada pelo intercâmbio que a pesquisadora fez durante sua coleta de dados, por meio da Bolsa de Estágio e Pesquisa no Exterior (BEPE), auxílio de pesquisa oferecido pela Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP). O intercâmbio possibilitou que os dados e conceitos acerca dessas bibliotecas passassem a ser analisados não somente sob a ótica das informações disponibilizadas nos *sites* das instituições, mas nas atividades efetivas realizadas por elas.

O estudo nas bibliotecas híbridas do Reino Unido mostrou que essas bibliotecas se ajustam a diretrizes que possuem oito indicadores de desempenho - melhoria futura, pessoal, usuários, coleta de dados, desenho interno, desenho externo, gerenciamento local e

gerenciamento externo. Esses indicadores baseiam-se nas abordagens pelas quais as bibliotecas promovem projetos, programam atividades, oferecem desenvolvimento de carreira, capacitam funcionários e usuários, oferecem serviços e produtos que reflitam a realidade das comunidades nas quais estão inseridas, assim como a aprendizagem ao longo da vida, a fim de envolver a população em seus locais institucionais.

Por meio de planos de desenvolvimento de atividades, as bibliotecas britânicas trabalham em conjunto com os objetivos primários da instituição, atentando-se a profissionais e pesquisadores e trabalhando em conjunto com outras bibliotecas e organizações, a fim de promover uma rede de informação que lide com situações complexas, prioridades e principais ações a serem desenvolvidas pela instituição. Dessa maneira, elas criam oportunidades para abordar as desigualdades significativas na sociedade, propiciando uma educação melhor e, conseqüentemente, contribuindo para que seus usuários sejam direcionados a uma gama de oportunidades futuras de emprego.

O estudo explorou a natureza e a gestão das bibliotecas híbridas do Reino Unido em termos de desenvolvimento de comunidades, e concluiu que as diretrizes que caracterizam as bibliotecas híbridas precisam promover a saúde e melhorar as chances de vida da população, independentemente da classe social. A chave é promover a qualidade da informação de maneira contínua e eficiente, a partir de um ambiente híbrido que forneça confiança aos seus usuários, atendendo às suas necessidades – por exemplo, na realidade das bibliotecas híbridas inglesas e escocesas, as mesmas promovem informações sobre saúde, estudo, pesquisa, extensão etc., indicando a melhor maneira de acesso a esses recursos.

Os resultados sugerem que as práticas das bibliotecas híbridas precisam estar direcionadas para uma compreensão da subjetividade, levando em conta que atitudes e processos cognitivos não podem ser removidos delas. Tal perspectiva poderia ser alcançada a partir de práticas reflexivas de apoio à informação local, abordando profissionais especializados que trabalhem em conjunto para que o ambiente da biblioteca se torne um espaço reflexivo para a sociedade.

Comparando a literatura das bibliotecas híbridas britânicas com a literatura das bibliotecas híbridas brasileiras, é possível perceber que, no que se refere aos produtos e serviços, os pesquisadores das bibliotecas brasileiras buscam promover bibliotecas *on-line*, mapotecas, galerias de fotos, atividades extensas, projetos de rádio social, projetos de utilidade pública, salas de imprensa, pesquisa e investigação. Além disso, na prática, essas bibliotecas desenvolvem atividades como contação de histórias, jogos sensoriais, jogos que incentivam a criatividade, iniciação e estimulação do poder cognitivo, clube de leitura, jogos de tabuleiro,

troca mensal com escritores convidados e acesso à leitura para pessoas com baixa mobilidade, dificuldades de visão e/ou audição.

As bibliotecas britânicas trabalham com centros para coleções de pesquisa, espaços de estudo, galerias, exposições, auxílio *on-line* ou via telefone, coleções *on-line*, coleções impressas, serviços digitais e impressos, acesso a revistas *on-line*, rede sem fio, fotocópia, impressão e digitalização. Elas mantêm o sistema atualizado com e-publicações, recursos disponíveis para qualquer tipo de deficiência física e/ou mental, acesso remoto, materiais especiais, acordos entre bibliotecas e organizações, acesso aberto a bases de dados, oficinas para identificar os temas-chave a serem explorados, análise das competências de seus funcionários, além de promoverem eventos, como contação de histórias e jogos sensoriais.

Na prática, essas bibliotecas também desenvolvem soluções para necessidades de aprendizagem, avaliação da viabilidade potencial da instituição, desenvolvimento pessoal, desenvolvimento de carreira, educação continuada, trabalho voluntário, ensino à distância e cidadania digital, introduzindo o conceito de *web* dentro da biblioteca como distinto da pesquisa geral na internet.

Em relação aos processos de atuação das bibliotecas brasileiras, essas promovem a recomendação de publicações, ensino, pesquisa e extensão, suporte à gestão, diretrizes gerais de busca da informação, inclusão digital, acessibilidade, visitas guiadas, sugestão ao público de autores, livros e assuntos, construção coletiva, alfabetização, debate de questões cotidianas, interação com usuários, encorajamento à pesquisa e promoção do gosto pela leitura. Enquanto as bibliotecas do Reino Unido estão envolvidas em uma grande rede que trabalha em conjunto com o governo e organizações privadas, as bibliotecas brasileiras têm a característica de trabalhar isoladamente.

Nesta pesquisa, observou-se que uma das causas do menor desenvolvimento das bibliotecas públicas híbridas no Brasil deriva das mesmas não trabalharem em parceria contínua com outras bibliotecas e/ou instituições, sejam elas públicas ou privadas, pois, trabalhando em conjunto, as bibliotecas do Reino Unido ganham força para atingir metas, unindo recursos humanos, materiais e financeiros para alcançar seus objetivos. Por outro lado, quando uma instituição trabalha sozinha, há uma barreira de parcerias, sendo preciso reunir apenas com recursos próprios, muitas vezes escassos, para atingir um objetivo, acabando por interferir na qualidade e no tempo de produção de um serviço.

Os processos de ação das bibliotecas do Reino Unido vão ao encontro de programas de férias escolares, disponibilização de informação para montagem negócios, bibliotecas de estudos locais, bibliotecas de referência comunitárias, provisão de informação para usuários de

todos os níveis sociais, serviços domiciliários, pontos de informação de imigrantes, coleções especiais, lanchonetes dentro do ambiente institucional, auxílio profissional em grupo ou individual, ajudando usuários a desenvolverem suas habilidades de pesquisa. Tais bibliotecas trabalham com sessões de ensino dentro da instituição, desenvolvendo-se em resposta ao *feedback* dos usuários e usando uma variedade de práticas inovadoras para melhorar as sessões no que diz respeito às práticas de ensino e à revisão de programas (desenvolvendo programas que reconheçam a diversidade de corpo dos usuários de cada comunidade).

Para que as bibliotecas britânicas sejam híbridas, elas devem se certificar de que a inclusão social ocorre, levando em conta os usuários, a comunidade, a equipe, a arquitetura, a infraestrutura e o *design* da biblioteca. Assim, elas se tornam uma instituição social, com objetivos de inclusão, ou seja, reconhecendo tanto as necessidades quanto os interesses de seus usuários para desenvolver sua integração política e cultural.

As bibliotecas do Reino Unido são ambientes especiais que envolvem espaços confortáveis, estimulantes, sociais, coletivos e individuais. O *layout* do projeto interno promove a acessibilidade e instiga seu uso, pois possui setores diferenciados, cada um com seu perfil, interligados por níveis que misturam o lazer ao estudo.

Geralmente, esses ambientes são claros, usando luz natural, e todas as mesas de estudo têm uma tomada elétrica para conectar o *laptop* do usuário. Além disso, essas bibliotecas tiveram o *design* externo projetado por arquitetos que desenharam um grande número de bibliotecas em todo o mundo, para dar aos edifícios uma visão futurista, em contraste com os edifícios antigos e facilitem o acesso à informação.

A sinalização é um aspecto importante que influencia o acesso a coleções e serviços. A inclusão digital é alcançada ao apoiar as preocupações do usuário sobre problemas com a pesquisa de informações e o uso de máquinas e *softwares*.

A comunidade usufrui: da melhoria das competências digitais, do acesso à empregabilidade e a recursos de formação, da gestão de saúde e bem-estar, da aprendizagem de novas línguas, do início de negócios próprios, dos trabalhos voluntários, da assistência social, do aconselhamento financeiro e do despertar do gosto pela arte e pela música.

As bibliotecas britânicas são ambientes que funcionam na era da Sociedade da Informação, sendo funcionais, confortáveis, inovadoras, dinâmicas, proativas, inclusivas e humanas. Essas bibliotecas são híbridas porque trabalham com a reengenharia de seus serviços, convergindo a biblioteca em um espaço que trabalha para multiplicar o impacto de estudos e investigações particulares e coletivas, transformando seus ambientes em espaços que inspiram e conectam pessoas.

As bibliotecas públicas híbridas do Reino Unido são centros de trabalho, que fornecem soluções e geram conhecimento. Elas são pontos de encontro para socialização e comunicação; são laboratórios de aprendizagem, que promovem a criatividade.

A partir dessa análise foi possível perceber que, para que uma biblioteca seja considerada híbrida, é necessário que a instituição esteja disponível para a comunidade em geral - professores, alunos, gestores sociais e interessados, assim como para organizações nacionais e internacionais na área em que a biblioteca está ativa. Uma biblioteca híbrida apoia o desenvolvimento de inovações locais capazes de promover redes e sistemas socioprodutivos da economia, promovendo novas tecnologias sociais e as compartilhando com outras instituições e/ou organizações, bem como oferecendo espaços de apoio à gestão social, enfatizando as funções de acesso ao público, em particular aos estratos sociais menos favorecidos.

Realizar acordos colaborativos com instituições governamentais e não governamentais deve ser um dos objetivos da gestão das bibliotecas híbridas brasileiras. O *design* arrojado está sendo cada vez mais importante para essas bibliotecas, juntamente com a promoção de laços com instituições de renome nacional e internacional, buscando apoiar os resultados culturais produzidos pela sociedade.

Os investimentos financeiros dos governos brasileiros e britânicos no que se refere à cultura e, em especial, às bibliotecas, divergem em grande escala, o que demonstra o alto índice de desenvolvimento cultural e educacional do Reino Unido em relação ao Brasil. Ressalta-se, assim, a necessidade de o governo brasileiro investir mais recursos no desenvolvimento e aprimoramento de equipamentos culturais, levando em conta a extensão territorial do país, assim como os diversos benefícios que os mesmos trazem à população, como é o caso do Reino Unido, onde 99% da população é alfabetizada.

Em sintonia com as ações governamentais do Brasil, as bibliotecas devem se basear em práticas internacionais, como um espaço aberto a projetos inovadores. O potencial das instituições híbridas está no fato de elas oferecerem, permanentemente, cursos e eventos voltados para a formação de equipes e membros do sistema de bibliotecas, trabalhando com uma equipe diferenciada para atuar com as variadas necessidades de seus usuários, e aceitando que outras instituições culturais possam desenvolver atividades em seu espaço físico.

Nesse contexto, este estudo desenvolveu diretrizes para o desenvolvimento de bibliotecas híbridas, compostas pelos seguintes elementos:

1. Diretriz 1 - Diagnóstico: levantamento arquitetônico; estudo de necessidades; medição da satisfação dos usuários; análise da capacidade e flexibilidade do edifício; análise da organização técnica e automação da coleção; condições ambientais.

2. Diretriz 2 - Análise e Concepção do Plano de Melhoria: seleção e aplicação de normas internacionais para bibliotecas públicas e/ou universitárias; seleção e aplicação das normas de construção civil e proteção ambiental; modelamento da arquitetura e do projeto da biblioteca em *software* específico para esta finalidade.
3. Diretriz 3 - Encontro Interdisciplinar: profissionais convergentes, como arquitetos, *designers*, bibliotecários, engenheiros, *designers* de interiores, pedagogos, professores, assistentes sociais; quadros regulamentares; padrões e indicadores; distribuição de espaços; *design* da biblioteca.
4. Diretriz 4 - Desenvolvimento da Identidade da Biblioteca: tabela de capacidades (recursos físicos, financeiros, humanos e cognitivos).
5. Diretriz 5 - Seleção de Móveis, Equipamentos e Tecnologia: salas de leitura formal e informal; salas de estudo particulares e coletivas; prateleiras; mesas e cadeiras; lousas; controle de acesso; reprografia; segurança; sinalização; serviços complementares; automação hipertextual; acervo digital; *software* de automação de bibliotecas; audiolivros; *tablets*; livros digitais; código de barras.
6. Diretriz 6 - Implementação e Ajuste de Serviços: restauração e limpeza da coleção; embalagem e armazenamento temporário da coleção; desmontagem de prateleiras; reabilitação de espaços; montagem e configuração do novo mobiliário; instalação e configuração de equipamentos e novas tecnologias; instalação de instrumentos de sinalização.

Nesse contexto, para os serviços oferecidos (ou que venham a ser oferecidos) pela biblioteca, é necessária a participação de profissionais da informação. Assim, unir tecnologias analógicas às digitais pode servir como ferramenta de comunicação entre a biblioteca, os serviços oferecidos e os usuários – um lugar que proporciona a socialização em relação aos aspectos de alfabetização e aprendizagem relevantes às TIC, tornando a biblioteca um ambiente difusor dos diferentes meios de informação.

Importante destacar que os conceitos de bibliotecas híbridas trabalham para a interação entre a natureza da coleção, as aquisições, o acesso aberto e a informação compartilhada, oferecendo suporte à informação, inclusão social, infraestrutura, acessibilidade e uma grande arquitetura de informação.

Cabe ressaltar que o conceito de bibliotecas híbridas ainda é muito confundido com o de bibliotecas vivas, tanto no Brasil como no Reino Unido, pois a ideia de dinamismo na geração da satisfação do usuário, assim como nos mecanismos para que eles se sintam parte integrante da biblioteca, convergem para novas ofertas no campo da cultura, das artes e do

conhecimento, em conjunto com o desenvolvimento de produtos e serviços voltados às TIC. As próprias instituições que se denominam híbridas divergem em opiniões acerca da conceitualização desses espaços, que são distintos em suas teorias.

O contato com pesquisadores do conceito híbrido deixou claro que os mesmos não convergem para um significado unívoco do que sejam as bibliotecas híbridas, nem mesmo em como aplicar a hibridez nessas instituições. Em ambos os países, a ideia teórica de hibridez ainda está muito voltada para a convergência de mídias e tecnologias, colocando os usuários na posição de indivíduos já incluídos socialmente.

Esta pesquisa buscou um aprofundamento sobre o significado de bibliotecas públicas híbridas como ambientes que propiciam à sua comunidade a reflexão não somente sobre o uso, mas como sujeitos integrantes e participativos nos processos ali ocorridos. Nessa perspectiva, os usuários não são apenas usuários, mas convergem com tal ambiente.

Índices de desenvolvimento indicam que a inclusão digital em âmbito brasileiro não significa, necessariamente, inclusão social ou política, diferentemente do cenário europeu. A discussão epistemológica, na construção de um conceito sobre bibliotecas públicas híbridas que possa ser aplicado às diferentes localidades do mundo, levou em conta o impacto entre a utilização de tecnologias e a prestação de serviços que promovessem a inclusão social das comunidades de cada ambiente híbrido.

Os pesquisadores do Reino Unido constataam que a biblioteca híbrida é um ambiente que, por meio de sua estrutura física, inclui tecnologias analógicas e digitais, voltando-se ao estudo de pessoas e criando uma gestão capaz de tornar os sujeitos não mais usuários, mas cooperantes e participantes dos processos de desenvolvimento político, cultural, social e tecnológico, que envolvem o contexto institucional e pessoal de uma sociedade. Portanto, não é só o acesso à informação que está em jogo, como também seu uso de maneira independente, crítica e produtiva.

A crença é de que os ambientes híbridos diferem em sua informação e gerenciamento de usuários. Além disso, muitas bibliotecas dizem que estão trabalhando de maneira híbrida, mas, na verdade, se mostram confusas sobre como administrar ambientes híbridos.

Assim, as teorias devem ser revisadas, assim como as práticas profissionais, para que seja possível compreender a gestão em bibliotecas híbridas. É necessário, nesse contexto, compreender a epistemologia das bibliotecas híbridas, a fim de abordar fatos, perguntando o que é ou não é aceitável. A natureza da realidade exige uma pesquisa que entenda como as próprias bibliotecas híbridas de sucesso pensam que elas operam e como a sociedade é construída com elas.

Estudos futuros poderiam realizar um levantamento de tópicos, como a integração do conhecimento e de sua comunidade, em prol de realizar novas políticas públicas que possam gerar melhorias para o cotidiano dos indivíduos. Constatou-se, ainda, que o conceito de hibridez para equipamentos culturais carece de uma projeção que integre a gestão pública local, ocorrendo a necessidade de novos estudos para uma abordagem conceitual.

Ao considerar a literatura, seria relevante aprofundar o conceito de hibridização nas bibliotecas, o que beneficiaria estudos teóricos e empíricos acerca do tema, explorando fatores subjetivos na construção do conceito de bibliotecas públicas híbridas. Para tanto, as características da diversidade cultural e do multiculturalismo podem ser trabalhadas para que se reafirme a interação entre diferentes culturas.

A cultura foi entendida como o conjunto de distintivos espirituais e materiais, intelectuais e emocionais da sociedade ou do grupo social que abrange, para além da arte e da literatura, dos estilos de vida, das formas de convivência, dos sistemas de valores, das tradições e das crenças (IFLA, 2001).

Dessa maneira, estudos futuros poderiam aplicar a Metodologia Delphi, como análise de passagem entre a extração de dados (aplicação do Método Delphi) e a construção de representações conceituais. Entendeu-se, portanto, que o processo de hibridez em bibliotecas trabalha com três recursos principais: a) recursos humanos b) recursos tecnológicos; e c) recursos ambientais.

Os recursos humanos são a comunidade interna e externa das bibliotecas. Os recursos tecnológicos referem-se às ferramentas que propiciam as ações das bibliotecas. Por fim, os recursos ambientais estão ligados à preservação da natureza, como observados nos estudos de caso analisados nesta pesquisa.

Tal método é uma coleta sistemática da opinião de especialistas na temática das bibliotecas híbridas em âmbito nacional e internacional, levando-se em conta a falta de dados históricos sobre o tema pesquisado, bem como de dados quantitativos referentes ao objeto de estudo. Trata-se de buscar um consenso entre o que seriam ambientes híbridos, a partir da realização de rodadas de perguntas aos especialistas (pesquisadores do Reino Unido e do Brasil; instituições públicas consideradas híbridas), analisando passo a passo, a fim de aprofundar o conceito de ambientes híbridos aplicados às bibliotecas públicas.

O intuito é criar um conceito próprio, possível de ser adaptado ao contexto das comunidades nacionais. Nesse cenário, o Método *Grounded Theory* (MGT) se encaixa no estudo das propriedades das bibliotecas públicas híbridas, levando em conta as suposições e as crenças do contexto sociocultural envolvido.

Partindo do pressuposto de que o significado de um objeto deriva da atribuição que uma determinada sociedade dá a ele, o MGT pode ser aplicado a esta pesquisa. Trata-se de destacar os significados que os pesquisadores do tema e as instituições híbridas dão à hibridez, como forma de promover um conceito próprio de ambientes híbridos, o que demanda a atribuição do mesmo em diferentes comunidades. Nesse sentido, a pesquisa procurará interpretar o ambiente das bibliotecas públicas híbridas na perspectiva da cultura na qual estão inseridas, sendo que o MGT pode auxiliar na análise dos dados.

Outra limitação da pesquisa é que a mesma se ateve às bibliotecas do Reino Unido, não se expandindo para os outros países do Reino Unido. Nessa perspectiva, futuras pesquisas poderiam realizar estudos de casos nesses países ou, em larga escala, em âmbito mundial, como na Nova Zelândia, por exemplo, com a Profa. Dra. Anne Goulding, da *Victoria University of Wellington*, que desenvolve pesquisas significativas na área das bibliotecas públicas. Além disso, este estudo se refere especificamente às bibliotecas híbridas universitárias e públicas, não incluindo, por exemplo, as bibliotecas híbridas escolares e especializadas.

REFERÊNCIAS

- ABBOT, C. **Hybrid information management: skills for a senior staff**. Birmingham: University of Birmingham, 2003.
- ABDN.AC.UK. **The University of Aberdeen: libraries and museums**. 2016. Disponível em: <<http://www.abdn.ac.uk/about/campus/maps/buildings-by-type/?t=4>>. Acesso em: 17 dez. 2016.
- ABERDEENCITY.GOV.UK. **Central Library**. 2016. Disponível em: <http://www.aberdeencity.gov.uk/Library_Service/Library_Information/lib_info_CentralLibrary.asp>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- ABERDEENCITY.GOV.UK. **Community libraries in Aberdeen**. 2016. Disponível em: <http://www.aberdeencity.gov.uk/Library_Service/Services/lib_communitylibraries.asp>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- ABERDEENCITY.GOV.UK. **What's on in Aberdeen**. 2016. Disponível em: <http://www.aberdeencity.gov.uk/xev_EventDetail.asp?id=9303>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina, Eduel, 2013.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION AND THE INFORMATION POLICY & ACCESS CENTER. **Public library technology landscape**. 2012. Disponível em: <http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/initiatives/plftas/2011_2012/plftas12_technology%20landscape.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Staff diversity and inclusion action plan**. Chicago: ALA, 2003. Disponível em: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/diversity/ALA_Diversity_Action_and_Inclusion_Plan.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2016.
- ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de (coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=UGrv24g0u8C&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 25 set. 2015.
- ARTS COUNCIL OF NEW ZEALAND TOI AOTEAROA. **New Zealanders and the arts: attitudes, attendance and participation in 2014**. 2014. Disponível em: <http://www.creativenz.govt.nz/assets/paperclip/publication_documents/documents/391/original/new_zealand_and_the_arts_research_publication_-_final.pdf?1437364227>. Acesso em: 15 abr. 2016.
- BANWELL, L.; DAY, J.; RAY, K. **Managing organisational change in the hybrid library**. Newcastle: University of Northumbria, 1999.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARRETO, A. de A. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. (org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

BARRETO, A. M.; PARADELLA, M. D.; ASSIS, S. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652008000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 11 set. 2014.

BARRY, U. **Autos de moralidade**. Rio de Janeiro: Record. 1997.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 4, p. 29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a04.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2016.

BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/>>. Acesso em: 07 jul. 2016.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://bibliotecadesaopaulo.org.br/>>. Acesso em: 20 jan. 2015.

BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA. Disponível em: <<http://www.bnb.df.gov.br/>>. Acesso em: 20 maio 2016.

BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS. Disponível em: <<http://www.bvl.org.br/>>. Acesso em: 01 jul. 2016.

BICHERI, A. L. A. de O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília. 2008.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, Jan. 1968.

BOTELHO, I. Os equipamentos culturais na cidade de São Paulo: um desafio para a gestão pública. **Espaço e Debates – Revista de Estudos regionais e urbanos**, n. 43-44, p. 1-19, 2004. Disponível em: <http://www.fflch.usp.br/centrodametropole/antigo/v1/pdf/espaco_debates.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2016.

BRAGA, M. de F. A. Meios e modos de apropriação da informação e do conhecimento. In: CASTRO, C. A. (org.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: múltiplos discursos. São Luís: EDUFMA; EDFAMA, 2002.

BREAKS, M. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned publishing**, Hertfordshire, v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

BUSH, V. **As we may think**. Washington: The Atlantic Magazine, 1945. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

BVMEMORIAL.FAPESP.BR. **Sobre a América Latina**. 2009. Disponível em: <<http://www.bvmemorial.fapesp.br/php/level.php?lang=pt&component=19&item=3>>. Acesso em: 04 abr. 2016.

CAIADO, A. S. C. O espaço da cultura: guia cultural do Estado de São Paulo. **São Paulo em Perspectiva**, v. 15, n. 2, p. 55-65, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v15n2/8578.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

CALDAS, R. F. Análise da integração da tecnologia em instituições de ensino superior através da gestão do conhecimento: projeto Unintera. In: CONGRESSO INTERNACIONAL TIC E EDUCAÇÃO, 2. 2012, Lisboa. **Anais...** Lisboa: Instituto de Educação da Faculdade de Lisboa, 2013. Disponível em: <<http://ticeduca.ie.ul.pt/atas/pdf/74.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2014.

CARNEGIE UK TRUST. 2016. Disponível em: <<http://www.carnegieuktrust.org.uk/>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/54/47>>. Acesso em: 18 maio 2014.

CASTELLS, M. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v.1.

CASTELLS, M. **The rise of network society**: the Information Age: economy, society and culture. Oxford: Blackwell Publishers, 1996. v. 1.

CASTILLA, L. R.; UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS INFORMÁTICAS. Alfabetización informacional em la Universidad de las Ciencias Informáticas: desarrollo e aplicación de un programa de capacitación. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN, 12., 2012, Cuba. **Anais...** Cuba: Palacio de Convenciones de La Habana, 2012, p. 1-13.

CÉBRIAN, J. L. **A rede**: como nossas vidas serão transformadas pelos novos meios de comunicação. São Paulo: Summus, 1999.

CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2001.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

COLOMB, P.; RÖSCH, H.; PREISIG, A. V. **Libraries, e-lending and the future of public access to digital content**. S.l: IFLA, 2013. Prepared by Civic Agenda and presented to IFLA in The Hague November 2012 Comment from FAIFE-Perspective. Disponível em: <<http://www.ifla.org/publications/libraries-e-lending-and-the-future-of-public-access-to-digital-content>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

CUCHE, D. **A noção de cultura nas ciências sociais**. Tradução de Viviane Ribeiro. Bauru: EDUSC, 1999. Disponível em: <<http://www.usp.br/cje/anexos/pierre/CUCHeDAnocaodeculturanasCienciasSociaisCopia.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

CUEVAS-CERVERÓ, A. C.; VELLOSILO-GONZÁLEZ, I. V. As bibliotecas na prática da inclusão digital. In: CUEVAS, A.; SIMEÃO, E. (Org.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011.

CULTURADESENVOLVIMENTOPOA.BLOGSPOT.COM.BR. **Observatório da cultura: cresce o orçamento público da cultura no Brasil**. 2015. Disponível em: <<http://culturadesenvolvimentopoa.blogspot.com.br/2015/05/cresce-o-orcamento-publico-da-cultura.html>>. Acesso em: 04 jan. 2017.

CUNHA, M. V. da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Biblio**, Florianópolis, n. 15, jan./jul. 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DEWE, M. **Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian**. Londres: Routledge, 2016.

DIVALE, W. T. Migration, external warfare, and matrilineal residence. **Behavior Science Research**, Basel, v. 9, p. 75–133, 1974.

DIVALE, W. T. The causes of matrilineal residence: a cross-ethnohistorical survey. **University Microfilms**, Ann Arbor, n. 75, 1975.

DIVALE, W. T. Matrilineal residence in pre-literate society. In: **Studies in Cultural Anthropology**. v. 4. Ann Arbor, MI: UMI Research Press, 1984.

DONDIS, D. A. **Sintaxe da linguagem visual**. Tradução de Jefferson Luiz Camargo. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

DRIVER, H. E. An integration of functional, evolutionary, and historical theory by means of correlations. **Indiana University Publications in Anthropology and Linguistics**, Baltimore, v. 12, p. 1–26, 1956.

DRIVER, H. E.; MASSEY, W. C. Comparative studies of north american indians. **Transactions of the American Philosophical Society**, Filadélfia, v. 47, p. 165–456, 1957.

- DURHAM.GOV.UK. **Ferryhill Library**. 2016. Disponível em: <<http://www.durham.gov.uk/article/2039/Ferryhill-Library>>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- ED.AC.UK. **The University of Edinburgh**: library, museum, gallery. 2017. Disponível em: <<http://www.ed.ac.uk/information-services/library-museum-gallery/crc>>. Acesso em: 08 jan. 2017.
- EGGAN, F. **Social organization of the western pueblos**. Chicago: University of Chicago Press, 1950.
- EMBER, M.; EMBER, C. R. The conditions favoring matrilineal versus patrilineal residence. **American Anthropologist**, Malden, v.73, p. 571–594, 1971.
- EMBER, C. R.; LEVINSON, D. The substantive contributions of worldwide cross-cultural studies using secondary data. **Behavior Science Research**, Coral Gables, v. 25, p. 79–140, 1991.
- FERRYHILL.GOV.UK. **Ferryhill town city**. 2016. Disponível em: <<http://www.ferryhill.gov.uk/organizations/library.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Orgs.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008, p.19-34.
- GARCEZ, E. M. S; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2014.
- GARCIA, R; FADEL, B. Cultura organizacional e as interferências nos fluxos organizacionais (IFI). In: VALENTIM, M. P. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 211-234. Disponível em: <http://www.sema.edu.br/editor/fama/livros/informatica/4_gest.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2016.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- GLASGOWLIFE.ORG.UK. **Woodside Library**. 2016. Disponível em: <<http://www.glasgowlife.org.uk/libraries/your-local-library/woodside-library/pages/home.aspx>>. Acesso em: 15 jun. 2016.
- GOULDING, A. **Public libraries in the 21st century**: defining services and debating the future. Londres: Routledge, 2016.
- GRAEFF, L.; WAISMANN, M.; BERG, O. A. Equipamentos culturais na região metropolitana de Porto Alegre: desafios e possibilidades de avaliação a partir das metas do plano nacional de cultura. **Políticas Culturais em Revista**, v. 1, n. 8, p. 206-221, 2015. Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/pculturais/article/viewFile/12337/9758>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

G1.GLOBO.COM. **Brasil tem uma biblioteca pública para cada 33 mil habitantes**. 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/educacao/noticia/2014/11/brasil-tem-uma-biblioteca-publica-para-cada-33-mil-habitantes.html>>. Acesso em: 06 abr. 2016.

HAMESSE, J. O modelo escolástico da leitura. In: CAVALLO, G.; CHARTIER, R. (org.). **História da leitura no mundo ocidental**. São Paulo: Ática, 2002. p. 123-146.

HARRIS, M. **The rise of anthropological theory: a history of theories of culture**. New York: Crowell, 1968.

HAYES, R. M.; WALTER, V. A. **Strategic management for public libraries: a handbook**. Greenwood Press: Wesport, Connecticut, 1996.

HELMER, O. **The use of delphi technique in problems of educational innovations**. Santa Mônica: Rand Cooperation, 1966.

HENRIQUE, L. C. J.; BARBOSA, R. R. Busca da informação em marketing: a perspectiva da ciência da informação. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 49, n. 2, abr./jun. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902009000200008>. Acesso em: 11 set. 2014.

HODGES, D.; LUNAU, C. D. The national library of Canada's digital libraries initiatives. **Library Hi Tech**, Bingley, v. 17, n. 2, p. 152-164, jan. 2015. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/07378839910275669>>. Acesso em: 19 jan. 2015.

HOPE.AC.UK **Liverpool Hope University: library**. 2016. Disponível em: <<http://www.hope.ac.uk/gateway/library/specialcollections/>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

ILESANMI, O. O. What is cross-cultural research. **International Journal of Psychological Studies**, Toronto, v. 1, n. 2, p. 82-96, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/viewFile/2212/3838>>. Acesso em: 09 fev. 2017.

INDEXMUNDI. **Reino Unido tasa de alfabetización**. 2015. Disponível em: <http://www.indexmundi.com/es/reino_unido/tasa_de_alfabetizacion.html>. Acesso em: 25 maio 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Educação**. 2017. Disponível em: <<http://brasilemsintese.ibge.gov.br/educacao.html>>. Acesso em: 04 jan. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Indicadores sociais municipais**. 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/indicadores_sociais_municipais/tabela1a.shtm>. Acesso em: 29 maio 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de Lyon sobre o acesso à informação e desenvolvimento**. 2014. Disponível em: <<http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-pt.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2014.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Libraries in the information society**. 2002. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=-WQgAAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND. **The multicultural library: a gateway to a cultural diverse society in dialogue**. 2001. 4p. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multiculturalpopulations/publications/multicultural_library_manifesto-en.pdf>. Acesso em 24 mar. 2016.

JOHNSON, A. G. **Dicionário de sociologia: guia prático da linguagem sociológica**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

JORENTE, M. J. V. **Tecnologias, mídias, criação e hipertextualidade na transformação da informação em conhecimento interativo**. 2009. 244 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

KNIGHT, J. The hybrid library: books and bytes. The Knight's tale, **ARIADNE**, 1998.

KOLASA, B. J. **Ciência do comportamento na administração**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.

KOROTAYEV, A. An apologia of George Peter Murdock: division of labor by gender and postmarital residence in cross-cultural perspective: a reconsideration. **World Cultures**, Chicago, v. 12, n. 2, p. 179-203, 2001. Disponível em: <<http://eclectic.ss.uci.edu/~drwhite/worldcul/12-2korotayev.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

LARAIA, R, de B. **Cultura: um conceito antropológico**. 3. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1988.

LEISUREANDCULTUREDUNDEE.COM. **Find a library**. Disponível em: <<http://www.leisureandculturedundee.com/find-library>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

LEVINSON, D.; MALONE, M. **Toward explaining human culture**. New Haven, CT: HRAF Press, 1980.

LEREBOOKS.WORDPRESS.COM. **66% das bibliotecas públicas dos Estados Unidos oferece e-books**. 2011. Disponível em: <<https://lerebooks.wordpress.com/2011/03/16/66-das-bibliotecas-publicas-dos-estados-unidos-oferece-ebooks/>>. Acesso em: 03 abr. 2016.

LEWIS, R. D. The Lewis Model: dimensions of behavior. 1996. In: **CROSSCULTURE. The Lewis Model**. CrossCulture: Warnford, 2017. Disponível em: <<http://www.crossculture.com/about-us/the-model/>>. Acesso em: 09 fev. 2017.

LIBRARYTECHNOLOGY. ORG. **Torry Library**. 2016. Disponível em:
<<http://librarytechnology.org/libraries/library.pl?id=26390>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

LINTON, R. **The study of man**. New York: Appleton-Century, 1936.

LIPPERT, J. **The evolution of culture**. New York: Macmillan, 1931.

LIVERPOOL. GOV.UK. **Allerton Library**. 2016. Disponível em:
<<http://liverpool.gov.uk/libraries/find-a-library/allerton-library/>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

LIVERPOOL. GOV.UK. **Central Library**. 2016. Disponível em:
<<http://liverpool.gov.uk/libraries/find-a-library/central-library/>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

MANGUEL, A.; GUADALUPE, G. **Dicionário de lugares imaginários**. São Paulo: Companhia das Letras, 2003.

MARCIAL, V. F. La biblioteca, espacios culturales em desuso: análisis crítico de las estrategias de promoción. **Revista Biblios**, Madrid, v. 7, n. 25-26, p. 1-9, jul. 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172510>>. Aceso em: 16 jan. 2016.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, C.; ROSSMAN, G. B. **Designing qualitative research**. SAGE Publications, 1989.

MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. São Paulo: Ática, 2002.

MARTINS, M. Q. Maços, latas e softwares: o Arquivo Público do Estado de São Paulo. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2, p. 231-242, jul./dez. 2013. Disponível em:
<<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/527/525>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

MICONI, A. Ponto de virada: a teoria da sociedade em rede. In: DI FELICE, M. (org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Paulo: Difusão Editora, 2008. p. 145-173.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002. Disponível em:
<http://books.google.com.br/books?id=jxD9Myg1xQC&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 25 set. 2015.

MINISTÉRIO DA CULTURA. **As metas do Plano Nacional de Cultura**. 3. ed. 2013. Disponível em: <http://pnc.culturadigital.br/wp-content/uploads/2013/12/As-metas-do-Plano-Nacional-de-Cultura_3%C2%AA-ed_espelhado_3.pdf>. Acesso em: 04 jan. 2017.

MIRANDA, A. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-75, jan./jun. 1978.

MIRANDA, A.; LEITE, C.; SUAIDEN, E. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 17-23, out. 2007/mar. 2008. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/116/112>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

MOORE JÚNIOR, B. **As origens sociais da ditadura e da democracia**. São Paulo: Martins Fontes, 1983.

MURDOCK, G. P. **Ethnographic atlas**. University of Pittsburgh Press: Pittsburgh, 1967.

Disponível em:

<<https://archive.org/details/GeorgeP.MurdockEthnographicAtlasUniversityOfPittsburghPress1967>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

MURDOCK, G. P. **Social structure**. New York: The Free Press, 1949.

NASSAR, P. A mensagem como centro de relacionamentos. In: DI FELICE, M. (org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008. p. 191-202.

NHSGRAMPIAM.ORG. **Corhill Libray and knowledge services**. 2016. Disponível em:

<http://www.nhsgrampian.org/nhsgrampian/gra_display_simple_index.jsp;jsessionid=CAED943558177C35DBCD3316FD9398EE?pContentID=1972&p_applic=CCC&p_service=Content.show&>. Acesso em: 25 jun. 2016.

NUNN, C. L.; MATTHEWS, L.; MULDER, M. B. Simulation trait evolution for cross-cultural comparison. **Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences**, v. 365, n. 1559, p. 3807-3819, 2010. Disponível em:

<<https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/5344196/Nunn%20et%20al.%20Phil%20Trans.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 02 fev. 2016.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

OCLC.ORG. **Estatísticas globais de bibliotecas**. 2016. Disponível em:

<<http://www.oclc.org/pt-americalatina/global-library-statistics.html>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D. What is the hybrid library? **Journal of Information Science**, Reino Unido, v. 25, n. 2, p. 97-112, out./nov. 1999. Disponível em:

<<http://jis.sagepub.com/content/25/2/97.full.pdf+html>>. Acesso em: 17 jan. 2015.

OVERALL, P. M. Cultural competence: a conceptual framework for library and information science professionals. **Library Quarterly**, v. 79, n. 2, p. 175-204, 2009. Disponível em:

<<http://knowledge.river.sites.arizona.edu/sites/knowledge.river.sites.arizona.edu/files/Montiel-Overall2009Cultural%20competence%20a%20conceptual%20framework%20for%20LIS%20professionals.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

PACHECO, E. L. M. **A biblioteca híbrida: o acesso ao conteúdo das publicações periódicas científicas portuguesas nas bibliotecas universitárias**. 2003. 200 f. Dissertação (Mestrado em

Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais) – Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, 2003. Disponível em: <<http://core.ac.uk/download/pdf/11881192.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

PADUA, M. C. **Arquitetura da informação pervasiva: avaliando os ambientes informacionais do PROINE-UFG**. 2014. 226 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

PATEMAN, J.; VICENT, J. *Public libraries and social justice*. Londres: Routledge, 2016.

PERES, F. de F.; MELO, V. A. de. Espaço, lazer e política: desigualdades na distribuição de equipamentos culturais na cidade do Rio de Janeiro. **Revista Digital - Buenos Aires**, ano 10, n. 93, fev. 2006. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd93/rio.htm>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

PINFIELD, S.; RUSSELL, R.; EATON, J.; WISSENBURG, A.; EDWARDS, C.; WYNNE, P. Realizing the hybrid library. **D-lib Magazine**, D-lib Alliance, v. 5, n. 10, p. 1-18, out. 1998. Disponível em: <<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6565/1/baucis%200083.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2015.

POLIZELLI, D. L. Sociedade da informação e o papel das agendas na Europa. In: POLIZELLI, D. L.; OZAKI, A. M. (orgs.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 37-76.

POLIZELLI, D. L. Sociedade da informação: iniciando o debate. In: POLIZELLI, D. L.; OZAKI, A. M. (orgs.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 1-36.

PORTAL GESTÃO SOCIAL. Disponível em: <<http://www.gestaosocial.org.br/>>. Acesso em: 20 maio 2016.

PRAKASAN, E. R.; SWARNA, T.; KUMAR, V. Human resource development in hybrid libraries. 2000. In: NATIONAL CONVENTION ON LIBRARY AND INFORMATION NETWORKING, 2., 2000, Madras, Chennai. **Anais...** Madras, Chennai: India, 2000. p. 292-299. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5864/1/pdf.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2015.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **Relatório do Desenvolvimento Humano 2015: o trabalho como motor do desenvolvimento humano**. Disponível em: <http://pnud.org.br/HDR/arquivos/RDHglobais/hdr2015_ptBR.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2016.

RASCHE, F.; VARVAKIS, G. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, M. V. da; SOUZA, F. das C. (orgs.). **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da ciência da informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 127-140.

RGU.AC.UK. **Library**. 2016. Disponível em: <<http://www.rgu.ac.uk/staff-and-current-students/library/library/>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

RIBAS, A. F. P.; MOURA, M. L. S. de. Abordagem sociocultural: algumas vertentes e autores. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 11, n. 1, p. 129-138, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v11n1/v11n1a15>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>>. Acesso em: 07 out. 2015.

RODRÍGUEZ SANTA MARÍA, G. M. **Bibliotecas vivas**: as bibliotecas públicas que queremos. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, Unidade de Bibliotecas e Leitura, SP Leituras, 2013. Disponível em: <http://bibliotecadesaopaulo.org.br/wp-content/uploads/2013/05/Notas6_web.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2016.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RUSBRIDGE, C. Towards the hybrid library. **D-Lib Magazine**, v.7, n.2, jul./ago. 1998. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

RUSSELL, R.; DEMPSEY, L. A distributed national electronic resource? **MODELS Workshop 6 Report**. 1998.

RUSSELL, R.; GARDNER, T.; MILLER, P. **Hybrid information environments**: overview and requirements. 1999. Disponível em: <<http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/requirements/overview/>>. Acesso em: 20 jan. 2015.

SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de biblioteca híbrida. **Revista da ANABAD**, Murcia, n. 2, p. 29-36, 2001. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3953388>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

SALARELLI, A. Primeira parte: a informação digital. In: TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 3-110.

SANTOS, J. C. **Quais são as principais habilidades e competências gerenciais?** 2013. Disponível em: <<http://webinsider.com.br/2013/05/28/quais-sao-as-principais-habilidades-e-competencias-gerenciais/>>. Acesso em: 30 abr. 2015.

SANTOS, J. L. dos. **O que é cultura**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1984.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2016.

SCHNEIDER, S.; SCHIMITT, C. J. O uso do método comparativo nas Ciências Sociais. **Cadernos de Sociologia**, Porto Alegre, v. 9, p. 49-87, 1998.

SEMEDO, P. **Definição do conceito “Organizações não lucrativas” na América do Norte: posicionamento das bibliotecas.** 2005. Disponível em: <<http://slideplayer.com.br/slide/1233596/#>>. Acesso em: 06 abr. 2016.

SERRA, L. G.; SILVA, J. F. M. da. Impacto dos e-books em bibliotecas e o modelo de assinatura de publicações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25. 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1408/1409>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

SERVICE, E. R. **Primitive social organization.** New York: Random House, 1962.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais.** Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, R. C. da. **O uso da informação imagética no processo de inclusão digital: uma perspectiva para atuações bibliotecárias.** 2014. 125 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Dados de investimento.** 2016. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/investimentos/>>. Acesso em: 29 maio 2016.

SKOCPOL, T.; SOMERS, M. The uses of comparative history in macrosocial inquiry. **Comparative studies in Society and History**, Cambridge, v. 22, n. 2, abr. 1980, p. 174-197. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/178404?seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 26 mar. 2016.

SOMOSBIBLIOTECAS. **Manifesto sobre as bibliotecas públicas municipais em Portugal.** 2015. Disponível em: <<http://www.somosbibliotecas.pt/manifesto>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

SP LEITURAS. **Biblioteca viva: o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade.** São Paulo: Secretaria do Estado da Cultura de São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.spleituras.org.br/wp-content/uploads/2013/05/Notas5_web-1.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2017.

STAKE. R. E. Case studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (ed.) **Handbook of qualitative research.** London: Sage, 2000. p. 435-454.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.** Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia, 2002. SUAIDEN, E. J.; BERNARDINO, M. C. R. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1257/970>>. Acesso em: 17 jan. 2016.

SUMNER, W. G.; KELLER, A. G. **The science of society.** Yale University Press: New Haven, 1927.

TAMMARO, A. M. Segunda parte: a biblioteca digital. In: TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. p. 11-335.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TEARA.GOV.NZ. **Story: museums**. 2015. Disponível em: <<http://www.teara.govt.nz/en/museums>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

THETIMENOW.COM. **Toxteth Library in Liverpool**. 2016. Disponível em: <http://www.thetimenow.com/united_kingdom/liverpool/libraries_book-1029/toxteth_library-1612686>. Acesso em: 15 jun. 2016.

THOMAS, D. C.; PETERSON, M. F. **Cross-cultural management: essential concepts**. 3. ed. Florida: Atlantic University, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mDoXBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Cross+cultural+management+essential+concepts&ots=9n4BEjrydm&sig=jqAaiuAemLiKnauH_C6HW69eGI#v=onepage&q=Cross%20cultural%20management%20essential%20concepts&f=false>. Acesso em: 01 abr. 2016.

TOFFLER, A. **Interview in EduTopia: mandatory reading for school reformers and transformers**. 2007. Disponível em: <<http://www.speedofcreativity.org/2010/04/20/mandatory-reading-for-school-reformers-and-transformers-alvin-tofflers-2007-interview-in-edutopia/>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

TYLOR, E. B. On a method of investigating the development of institutions; applied to laws of marriage and descent. **The Journal of the Anthropological Institute of Great Britain and Ireland**, Harrison, v. 18, p. 245-272, 1889. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2842423?seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 10 fev. 2017.

URIBE TIRADO, A. Los bibliotecólogos y bibliotecarios, agentes líderes en la formación de estudiantes y comunidades para el acceso a información de calidad utilizando internet. **Revista Biblios**, Madrid, v. 1, n. 29, dez. 2007. Disponível em: <http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/44755745.html>. Acesso em: 11 jan. 2016.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos_avancados_arquivologia.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2016.

VON KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação de conhecimento: reinventando a empresa com o poder da inovação contínua**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

WE-CALENDAR.ORG. **Antarctica**. 2016. Disponível em: <<http://www.web-calendar.org/pt/world/antarctica>>. Acesso em: 06 abr. 2016.

WHYTE, M. K. Female status independent variables. **World Cultures**, Chicago, v. 1, n. 4, 1985.

YIN, R. **Estudo de caso**. Planejamento e Métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YOUTUBE.COM. **Bibliotecas do futuro**: gestão de acervos híbridos. 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ksdmYYDnUT0>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

ZICKUHR, K.; RAINIE, L.; PURCELL, K.; MADDEN, M.; BRENNER, J. **Libraries, patrons, and e-books**. jun., 2012. Disponível em: <<http://libraries.pewinternet.org/2012/06/22/libraries-patrons-and-e-books/>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Discussões virtuais com professores do Reino Unido que se destacam no conceito de hibridez

Participantes	Localidade	Período	Periodicidade	Perguntas	Respostas
Prof. Dr. Charles Oppenheim	<i>Robert Gordon University</i>	Agosto 2015 – Junho 2016	Diário/Semanal	"I'd like to Know what do you think that a hybrid library has to have, beyond technologies. What do you think?"	"You have already covered my views - a hybrid library is based upon a combination of IT-based and traditional resources, but is more than simply that combination. It requires a culture that welcomes innovation in software, resources, training of users, assisting users, answering queries in an approach that is pro-active and open minded. it also requires a sceptical approach - not everything that is electronic is good and not everything that is in a traditional medium is necessarily out of date or poor. The librarian becomes a trainer, an intermediary, a negotiator with providers of information and of software, someone who takes the initiative to suggest ways in which the library can assist in the purposes of the organization it is part of. Without this social/cultural approach, the term "hybrid library" is meaningless."
				"My question is: I'm thinking not only in the users aspects, but about subjects who not only use the library, but can be volunteer and participate in library processes. I think that the users are only users, that they don't converge with the library environment. In this sense, the hybrid library also doesn't converges. It's a concept question. I'd like to know about the differences between the environment and the physical structure of hybrid libraries."	"Yes, volunteers may well not be familiar with some of the IT systems and processes in a modern library. The subject is a big one in the UK right now because many public libraries are firing professional librarians and replacing them with un trained volunteers to save money. And of course, many of these public libraries are indeed hybrid libraries. A key component of the protests by the library community against these cuts to professional jobs is precisely that volunteers do not understand the pros and cons of Google (for example) so will give poor advice to patrons of those libraries. So the concept of a hybrid library as a space combining traditional media and IT systems and services is damaged if staffed by volunteers who do not understand how to use all the resources properly."

<p>Prof. Dr. Robert Gordon Simon University – Matthew Aberdeen/Escócia Burnett</p>	<p>Agosto 2015 – Junho 2016</p>	<p>Semanal</p>	<p>“As combined with Oppenheim about my question of the concept of hybridity in libraries, I made a draw about what I and my advisor Rosangela think about. The file is attached. In this sense, I think that the hybrid library is an environment that, by its physical structure (analogical and digital technologies), focuses on the study of people, to develop a management that turn on the subjects not only users, but cooperating and participating in the growth of socioeconomical process in library. For this, this environment parts of political, economic, cultural and social aspects to turn on the subjects competents in the use of information (it's not only the access that we're talking, but its use in an independent, critical and productive way). Hence, the convergence between tools, the diversified in professional performances and the subjects, no more utilities of information, but which cooperate in promoting social inclusion is required. But how occurs this convergence? Which aspects are required (Information Literacy indicators?; An environment with experts for each type of local need: psychologies, librarians, teachers etc.?; Bring the community to the local?; Architecture?; Services focused on the communities development?); These are my questions, because they are the principle of the hibridity in these environments! BUT HOW? HOW THE PRINCIPLES? HOW SERVICES? WHAT ARE THE EPISTEMOLOGICAL ASPECTS? I'd like to know how people you quote that talk about hybridity. I see your contextualization and I'm grateful about. But I see that in countries like UK, contexts like social inclusion are part of their society (the people are born already included). In Brazil, our trajectory in the development and in the individual's environment is different. The</p>	<p>“Libraries are also a reaction to changes in funding which of course mean that libraries are having to do more to justify their existence. One of the main ways in which they're attempting to do this is by showing that they support a broader range of users in different constituencies, so for example school libraries being opened up to public usage. Another key driver is the theoretical understanding of what libraries themselves are, which is largely driven by ready access to free content from multiple (online) sources and the concomitant changes in the needs of users which affects the range of services which libraries may provide. Therefore the role of the library and indeed the librarians themselves changes from custodians of content, to facilitators of collaboration and living spaces.”</p>
--	-------------------------------------	----------------	---	--

			<p>individual has to fight for his integration throughout all his life.</p> <p>Therefore, when Oppenheim and Burnett concept says that the concept of hybridity is the balance between print and digital; a collection of coexistence in traditional and digital format and that cross geographical issues through a research network and access; a mediation between users and especially digital tools, in a society like mine, this smells like only a computer in the library. We have programs of the Federal Government that put, for example, 20 computers in the library only to access to information. ONLY!</p> <p>For me, the digital inclusion isn't social inclusion, nor is it political inclusion. CASTELLS (2013) made an actual book talking about the social questions in Brazil. I think that it's a good bibliography to understand the Brazil's context. The book's name is "Citys and social theory". Thank you for the attention. See you!!!"</p>	
--	--	--	--	--

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE B – Carta de apresentação do pesquisador nas bibliotecas públicas híbridas brasileiras

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Sou formada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da casa. Desenvolvo, desde março de 2015, a pesquisa intitulada “Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido: um estudo comparativo das bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em prol do desenvolvimento de comunidades”, sob o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) e orientação da Prof^a. Dr^a. Rosângela Formentini Caldas.

A pesquisa visa verificar de que forma as bibliotecas híbridas nacionais e internacionais, por meio de suas políticas públicas, tecnologias e estruturas organizacionais, podem oferecer estratégias de desenvolvimento das comunidades às quais estão inseridas. A coleta de dados em âmbito internacional será realizada no cenário Inglaterra-Escócia, a partir de um intercâmbio a ser realizado em setembro de 2016.

No contexto nacional, a estimada instituição Biblioteca se destacou como uma referência na área da hibridez, a qual gostaria de visitar presencialmente, a fim de dar continuidade ao levantamento de dados da minha dissertação. No entanto, devido à distância entre a instituição e a universidade à qual estudo, encaminho um questionário, abordando a importância desta instituição no caráter da hibridez e no crescimento da pesquisa.

Atenciosamente,

Rafaela Carolina da Silva
rafaelacarolinasilva@gmail.com
+5514997827964

**APÊNDICE C - Carta de apresentação do pesquisador nas bibliotecas públicas híbridas
do Reino Unido**

Dear.....

My name is Rafaela Carolina da Silva, am a Masters student at the Department of Information Science, Unesp da Marilla, Brazil and am currently on a funded research scholarship in the UK for three months. My project is a study to investigate the current state of the community-embedded libraries (both public and University) in the UK and to compare the results with those of a selection of libraries in Brazil. By community-embedded libraries, I refer to the degree of overlap between the maintenance of collections and their access, and the interaction of the library with its community, whether staff and students at a University, or the general public in the case of a public library. I intend to cover up to 10 libraries in each country. My UK supervisors for this project are Professor Simon Burnett and Professor Charles Oppenheim, both of Robert Gordon University, Aberdeen.

In order to gather my data, I would like to visit your library for two purposes: firstly, to conduct a short interview with you or one of your senior staff, which will be recorded. The questions I would like to ask can be found in the first document attached to this email. I would also like to spend about an hour in your library in order to observe aspects of it. The second attached document describes the observations I shall be recording. Although I will take a few photographs to remind myself of aspects of architecture and layout, be assured that I will not take any photographs of identifiable individuals, whether staff or patrons.

I would be most grateful if we could negotiate a date for me to visit you, and your library. I would like to suggest any of the following dates: If you have any questions about this request, please do not hesitate to contact either me at this email address, Simon at s.burnett@rgu.ac.uk, or Charles at c.oppenheim@rgu.ac.uk.

Thank you in anticipation for your help and co-operation.

**APÊNDICE D - Modelo das entrevistas e do questionário aplicados às bibliotecas
brasileiras (documento na íntegra)**

1. Como é o acervo da biblioteca?
 - Número;
 - Formato;
 - Disponibilização.
2. Como os usuários de outras localidades podem requerer itens de acervo?
3. Os serviços são disponíveis para o público interno e externo? Como?
4. Quais são os produtos e serviços oferecidos à população?
5. Como se dá a integração entre serviços digitais e impressos?
6. Quais são as tecnologias e programas diferenciados da biblioteca?
7. Existe *software* inovativo? Qual? É de desenvolvimento próprio ou adaptado de outra instituição?
8. Existe treinamento de usuários? Presencialmente ou por meio da Educação à Distância?
9. Há capacitação de funcionários? Como ela se realiza?
10. Existe alguma proposta de encaminhamento de informações ao público? Como?
11. Quais os tipos de tecnologias existentes na biblioteca? Dessas, quais são para os funcionários e quais são para os membros da biblioteca?
12. Como se dá a distribuição da informação?
 - Eventos;
 - Revistas;
 - Materiais educativos;
 - Produção de livros;
 - Informes da comunidade.
13. Existem períodos específicos de divulgação da informação?
 - Datas especiais e representativas;
 - Transportes;
 - Clima.
14. A biblioteca atua na vida da comunidade?
15. O que a biblioteca tem feito para o desenvolvimento de sua comunidade?
16. Tem trabalhos realizados por faixas etárias ou projetos específicos da biblioteca com o Conselho local?
17. A biblioteca tem projetos com profissionais locais?
18. A biblioteca tem projetos com empresas locais?
19. Existe uma integração entre bibliotecas?
 - Base de dados;
 - Acervo *on-line*;
 - Linguagem compatível;
 - Programa para todas as bibliotecas do Conselho.

APÊNDICE E - Modelo das entrevistas aplicadas às bibliotecas do Reino Unido
(documento na íntegra)

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).
2. Do you provide networked access for users not on site?
3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?
4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)
5. Any specific local studies materials/services available?
6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/*on-line* access, etc.).
7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).
8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).
9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?
10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?
11. Does the library produce an annual report?
12. How does the library interact with its local community?
13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?
14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?
15. Is free/charged wi-fi available in the library?
16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

APÊNDICE F – Modelo de observação participativa nas bibliotecas brasileiras (documento na íntegra)

Requisitos de bibliotecas híbridas	Respostas
Acesso remoto (requisição para usuários de outras localidades)	
Informação via eletrônica	
Produtos e serviços com uma tecnologia diferenciada (para usuários, funcionários; tecnologias próprias, programas)	
Softwares inovativos (quais)	
Treinamento de usuários (<i>on-line</i> , EAD)	
Como se dá o acesso à informação (só por computador; existe outros mecanismos tecnológicos que encaminhe ou receba informação)	
Abordagem sociocultural (o que a biblioteca tem feito para sua comunidade: produtos, serviços, exposição)	
Grupos de trabalho (por faixas etárias, por exemplo)	
Estrutura física	Respostas
Mobiliário	
Arquitetura	
Sinalização	
Localização	
Maquinário	Respostas
Serviços disponíveis	
Guarda de material	
Divisórias	
Espaços especiais	
Design diferenciado	
Capacitação pessoal/funcionários	Respostas
Crachás	
Uniformes	
Ações conjuntas	
Inclusão digital	
Cursos	

APÊNDICE G - Modelo de observação participativa nas bibliotecas do Reino Unido (documento na íntegra)

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	
Layout of the internal design	
Layout of the external design	
Signage	
Special Collections	
Digital services	
Print services	
Infrastructure	
Addresses baseline	
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	
Remote access	
Special materials	
Agreements between libraries	
Open access of databases	
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	
Analysis of the skills gaps of the officials	
Proposals for learning needs	
Evaluation of the potential viability	
Personal development and training	
Career development	
Continuing education	
Volunteer work	
Users context	
Distance learning	
Necessitate change in libraries	
User training	
Study of users	

Lifelong learning	
Digital citizenship	
Involve users' communities	
Information access	
Fast, reliable wi-fi	
Open collection	
Digital information	
Print information	
Accessibility	
Elevator	
Ramp	
Spaces between halls	
Special equipment	
Moving staircase	
Services delivery	
Social inclusion projects	
Programmes of the library	
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	
Mobile apps	
Digital inclusion	
Resources management	
Shared collection	
Acquisition forms	
E-publications	
Print publications	

APÊNDICE H – Respostas ao questionário enviado à BNB

Questionário Bibliotecas Híbridas

1. O que a instituição entende sobre o conceito de hibridez aplicadas às bibliotecas?
O conceito está detalhado no texto *A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília*, disponível em <http://repositorio.unb.br/handle/10482/12672>.
2. Como os usuários de outras localidades podem requerer materiais e serviços da instituição?
Há acesso remoto?
Os usuários podem consultar o acervo da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) via internet no site www.bnb.df.gov.br/sophia.
3. Existe informação via eletrônica? Quais?
A BNB possui uma biblioteca digital que pode ser acessada no site <http://www2.bnb.df.gov.br/farejadoc>.
4. Quais são os produtos e serviços oferecidos à população?
Devido a problemas estruturais alguns espaços da Biblioteca estão fechados, no momento, temos apenas o espaço de estudos que conta com *wi-fi*, salas de estudo em grupo e empréstimo de acervo físico.
5. Quais são as tecnologias e programas diferenciados, desta biblioteca, que fazem com que a instituição seja considerada uma biblioteca híbrida?
A BNB é conectada por fibras óticas, com conexão para todas as mesas de usuários em salas de leitura e tem um salão com computadores para o público (espaço em fase de reinstalação), embora qualquer pessoa possa valer-se da conexão com seus próprios tablets e outros meios de comunicação, mas também dispomos de estantes abertas com acervos físicos para uso local e empréstimo domiciliar. Já desenvolvemos projeto de pesquisa relativa à inclusão digital e a capacitação informacional com o apoio da Universidade de Brasília/Universidade Complutense de Madrid e o IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (ALFIN Brasil).
6. Existem softwares inovativos? Quais? São de desenvolvimento próprio ou adaptados de outra instituição?
Geramos o ALFIN Brasil que já está sendo utilizado pela UnB e por outras instituições. No momento estamos aguardando a liberação de recursos para a segunda fase quando montaremos no 4º andar da BNB a equipe e os equipamentos da Biblioteca Digital do Distrito Federal, incluindo os nossos próprios acervos digitais em fase de formação.
7. Existe treinamento de usuários? Presencialmente ou via Educação à Distância?
Não existe treinamento de usuários. No período de 2010/2011 foi desenvolvido o projeto ALFIN Brasil, com esse instrumento apoiamos a capacitação informacional de usuários em nossa Biblioteca.
Neste momento estamos instalando o projeto BSB Criativa para abertura muito próxima possibilitando o treinamento de usuários em plataformas criativas de criação digital.
Existe também um programa para deficientes visuais funcionando numa das bibliotecas públicas do Sistema de Bibliotecas Públicas do DF.

8. Como se dá o acesso à informação? Só pelo acesso físico? Existe outro mecanismo de encaminhamento e recebimento de informações?

O acesso à informação só se dá pelo acesso físico.

9. Há capacitação de funcionários? Como ela se realiza?

Existem alguns cursos disponibilizados pela Escola de Governo do Distrito Federal para a capacitação dos servidores, mas a maioria aborda a Gestão Pública e não a Ciência da Informação em si. Mas temos bibliotecários com formação em pós-graduação em Ciência da Informação com cursos concluídos ou em processo.

10. O que a biblioteca tem feito para o desenvolvimento de sua comunidade? Há grupos de trabalho como, por exemplo, divisão de atividades por faixa etária, cursos, exposições etc.?

São realizadas exposições, palestras e seminários, com acesso gratuito à comunidade e, no momento, devido às condições de uso dos espaços, as atividades informacionais estão suspensas. Mas alojamos o planejamento e a administração do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, com 26 unidades em diversas regiões da cidade, contemplando muitas atividades sociais e culturais, incluindo pontos de acesso a redes telemáticas.

A BNB está em fase final de implantação do consórcio do Conjunto Cultural da República que vai possibilitar a captação de recursos governamentais e privados. Pretendemos restabelecer o Centro de Criação Digital que teve o apoio da Adobe e estamos em conversações com a empresa Vivo para a montagem de um espaço 24 horas de capacitação e criação digital.

11. A biblioteca trabalha em conjunto com outras instituições?

A BNB está vinculada à Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal e faz parte do Conjunto Cultural da República, que inclui também o Museu Nacional.

A BNB trabalha em conjunto com a Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, que dá suporte técnico às 26 bibliotecas públicas distribuídas nas Regiões Administrativas do DF. Atua também em conjunto com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (MCTI/IBICT), Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), Universidade de Brasília (UnB), Ministério da Educação (MEC), Ministério da Cultura (MinC), Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (SECTI/FAP-DF) e demais órgãos do Governo do Distrito Federal (GDF).

Uma biblioteca do século XX, com visão sistêmica, e considerando a complexidade das redes de informação, deverá ser híbrida. Não poderá mais conformar-se nos moldes de bibliotecas tradicionais, ou seja, deverá considerar públicos diversificados, em diferentes níveis, compreendendo serviços que antes estavam sendo oferecidos por diferentes tipos de bibliotecas – escolares, públicas, universitárias, especializadas. As novas tecnologias permitem o uso e reuso de informações segmentadas, orientadas para públicos internos e externos de forma mais ampla e democrática do que antes. (MIRANDA, 2011, p. 27-28)

Extraído de MIRANDA, Antonio. **Biblioteca Nacional de Brasília: do pesadelo ao sonho**. In: CERVERÓ, Aurora; SIMEÃO, Elmira (org). *Biblioteca Nacional de Brasília: pesquisa e inovação*. Brasília: Thesaurus, 2011. 325 p. p. 23-28

APÊNDICE I - Dados da observação participativa ocorrida na BSP e na BVL

ESTRUTURA FÍSICA	
Arquitetura	<ul style="list-style-type: none"> - Espaços amplos e retos, sem elevações que impeçam a caminhada de idosos ou deficientes físicos; - Ao entrar no espaço da biblioteca, é possível ver toda a estrutura da instituição (andares, repartições); - Estantes entornadas, que acompanham a arquitetura da instituição; - Mobiliário diferenciado: colorido, aconchegante.
Sinalização	Placas com letras grandes, explicando cada setor da biblioteca; locais de silêncio; locais de bate papo; PodoTátil (piso tátil para demarcação de segurança).
MAQUINÁRIO	
Serviços disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> - Auto empréstimo; - Acessibilidade; - Pesquisa a bancos de dados; - Acesso à internet; - Cursos; - Oficinas; - Eventos; - Treinamento de usuários; - Treinamento de funcionários; - Assistência social; - Programas permanentes; - Cursos; - Oficinas; - Eventos.
Guarda de material	Guarda-volumes.
Divisórias	<ul style="list-style-type: none"> - Área de contação de histórias; - Áreas de lazer externas e dentro das bibliotecas; - Área de estudos; - Área de computadores; - Áreas de música; - Áreas de grupos de leitura; - Áreas de exposições; - Áreas de convívio social.

<p>Espaços especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Campo; - Área de lazer; - Praça da Juventude (na BSP); - Parque da Juventude (na BSP); - Parque Villa-Lobos (na BVL); - Área fechada externa para conversas, bate papos; - Auditório; - Ponto Mis – parceria com o Museu da Imagem e do Som, que empresta filmes para rodar nesse espaço da biblioteca; - Obras de referência (diferenciadas pela tarja preta; não podem ser emprestadas); - Mesas para estudo; - Revistas; - Periódicos; - BN Web – consulta de livros <i>on-line</i>; - Lançamentos (as instituições aderem o conceito de o sócio chegar, olhar e se interessar por um item); - Espaço Prêmio São Paulo; - Área + 60 – área silenciosa, com obras diferenciadas com carimbo + 60; - Área externa voltada para o parque – espaço de discussão; - Acessibilidade: <ul style="list-style-type: none"> • Ampliadora – aparelho que amplia as letras dos livros e separa-as de acordo com as necessidades de tons de cores de pessoas que têm baixa visão • Termofusora – faz decalque (alto relevo) da folha com o objetivo de facilitar a leitura tátil para deficientes visuais; • Vitor Hugo – faz a leitura dos livros falados e audiolivros • CPCD – para deficiência visual; • Plus Tech – leitora de livros (coloca o livro posicionado, aperta botão escanear e a máquina começa a contar a história; o áudio sai por meio do fone de ouvido); • Computadores adaptados para pessoas com baixa visão e baixa mobilidade – teclado com letras maiores e cores chamativas, mouse diferenciado; • Folheadora - para pessoas com baixa mobilidade • Point - leitora de livros (coloca o livro posicionado, aperta botão escanear e a máquina começa a contar a história; o áudio sai sem o fone de ouvido); <p>Mesa reguladora – sobe, desce, controla, vira as páginas dos livros.</p>
<p>Design diferenciado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - BSP: <ul style="list-style-type: none"> • Parte da frente da biblioteca: paisagem virada para a cidade; • Parte de traz: paisagem virada para o Parque da Juventude; • Acervo voltado para literatura brasileira e artes, além de biografias e literaturas internacionais.

	<p>- BVL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exterior da biblioteca todo voltado para o parque, incluindo lagos; • Orquidário; • Lanchonete; <p>Acervo voltado para a sustentabilidade, além de possuir literatura brasileira, artes, biografias e literaturas internacionais.</p>
Atendimento	
Serviços digitais	
Serviços impressos	
PROGRAMAS	
BSP ou BVL até você!	A biblioteca leva atividades de leitura e de divulgação local até instituições carentes, asilos, hospitais, escolas, em conjunto com o serviço social. Se a pessoa não consegue ir até a biblioteca, leva-se atividades de mais ou menos uma hora e meia para a instituição. O intuito é trazer, posteriormente, os sócios que tiverem a possibilidade de ir até a biblioteca para o local, buscando a formação do hábito de leitura.
Agendamento de visitas monitoradas	Visitas técnicas de pesquisadores, grupos empresariais, escolas.
Programas permanentes (mensais/semanais)	<p>Programas realizados durante o ano todo, pelos próprios funcionários da biblioteca. Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hora do Conto; • Brincando e aprendendo; • Pintando o 7; • Bebelê; • Clube de leitura; • Luau BSP ou na BVL; • Segundas intenções; • Sarau na BSP ou na BVL; • Leitura ao pé do ouvido; • Jogos para todos!; • Domingo no parque; • Estudo dos livros do vestibular, a fim de auxiliar as pessoas que estão pretendendo prestar o vestibular; <p>Jogos sensoriais (acessibilidade).</p>
Cursos (programas de frequência pontual)	<p>Modificam de mês para mês. Exemplos dos meses de maio e junho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tamanho do miniconto; <p>Tecnologia dia a dia: curso de informática básica (+60).</p>

Oficinas (programas de frequência pontual)	<p>Modificam de mês para mês. Exemplos dos meses de maio e junho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina espalha fatos de texto; • Oficina de audiodescrição; <p>Tecnologia dia a dia: oficina de smartphones e redes sociais (+60).</p>
Eventos (programas de frequência pontual)	Modificam de mês para mês. Exemplo: Aniversário da biblioteca.
Acolhimento	Assistente social acolhe os moradores de albergues da região; conversa com eles; encaminha-os, quando necessário, para departamentos de reabilitação social do Estado, com o objetivo de torna-los cidadãos.
ACESSOS INFORMACIONAIS	
Wi-fi	Para ter acesso à rede aberta, é necessário ter um cadastro na biblioteca como sócio ou visitante.
Localização de dispositivos de pesquisa	- Acessível a cadeirantes, deficientes visuais, auditivos.
Acervo	<ul style="list-style-type: none"> - Aberto; - Amplo; - Disponibilizado por cores nas partes infantil e infanto-juvenil; - Disponibilizado por assunto, título e nome de autor para os adultos.
Disposição dos materiais	<ul style="list-style-type: none"> - Há materiais espalhados por toda parte da biblioteca; - Acessível a todos funcionários e usuários; - Facilita a circulação de deficientes físicos.
Arquitetura do ambiente	<p>- BSP:</p> <p>Térreo: parte infantil – acervo separado por cor e assunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrada; • Guarda volumes; • Setor de Atendimento; • Gibiteca (cor lilás – de 7 a 11 anos); • Computadores – 7 a 11 anos / 12 -17 anos; • Auditório; • Espaço com pufes para os funcionários dormirem; • Mesas especializadas para atividades educativas; • Copa para funcionários; • Brinquedoteca (livros com classificação pela cor laranja); • Espaço de jogos; • Espaço de DVDs; • Tenda da Poesia; • Tenda dos lançamentos/mais vendidos (laranja – 0 a 6 anos);

	<ul style="list-style-type: none"> • Tenda dos lançamentos/mais vendidos (roxa – 07 a 11 anos); • Tenda dos lançamentos/mais vendidos (verde 12 – o a 17 anos); • Braille infantil; • Audiolivro infantil; • Livro falado infantil. <p>Piso 1: área adulta – acervo separado por assunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espaço +18 (etiqueta verde) – livros, CDs, DVDs sobre violência e pornografia; • Computadores - acima de 17 anos; • Espaço de acessibilidade - livros em braille; • Staff da biblioteca; • Braille adulto; • Audiolivro adulto; • Livro falado adulto. <p>- BVL</p> <p>Térreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lanchonete; • Guarda volumes; • Setor de Atendimento; • Auditório; • Oca; • Parte do acervo infantil; <p>Piso 1: parte infantil – acervo separado por cor e assunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gibiteca (cor lilás – de 7 a 11 anos); • DVDs; • Computadores – 7 a 11 anos / 12 -17 anos; • Auditório; • Mesas especializadas para atividades educativas; • Brinquedoteca (livros com classificação pela cor laranja); • Espaço de jogos; • Espaço de DVDs; • Braille infantil; • Audiolivro infantil; • Livro falado infantil.
--	--

	<p>Piso 2: área adulta – acervo separado por assunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espaço +18 (etiqueta verde) – livros, CDs, DVDs sobre violência e pornografia; • Computadores - acima de 17 anos; • Espaço de acessibilidade - livros em braile; • Staff da biblioteca; • Braille adulto; • Audiolivro adulto; • Livro falado adulto; • Sala de Criatividade; • Sala Audiovisual; • Sala de estudos; <p>Sala de videogames.</p>
ACESSIBILIDADE	
Elevadores	Sim
Rampas	Sim
Espaços entre corredores	Cabe cadeira de rodas tranquilamente.
Equipamentos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Tapetes no chão para deficientes físicos; - Equipamento especiais para deficientes auditivos; - Jogos adaptados para pessoas com deficiência visual, auditiva e motora.
Escadas rolantes	Na BVL há somente elevadores.

APÊNDICE J – Library of The Robert Gordon University (RGU)

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • The library has an annual department plan that management has to achieve, and at the end of each year the staff check if it was completed, but it is only a part of a five-year library plan. The five-year plan covers 39 guides, that are part of the annual department plan. • The library has a space in the RGU's webpage, Facebook, and Twitter.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • The library has an optional programme when new staff start. But it is not for all staff, it is only for the new ones. Has just one chief librarian and other library staff. • The career development is run by CILIP, which a lot of staff join. • Continuing education: If the staff can identify their needs for professional development, he/she can contact the libraries' managers, and they will apply, or if he would like to develop skills because he has a challenge at work. But the library offers only short courses (like conferences and online courses), because it is necessary to consider how expensive it will be. • The university or high students' volunteers for SCONUL say to the staff that they want to be volunteers, and the library will consider its needs, but the volunteers are not paid and work to help the other staff.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Distance learning by SCONUL distance courses. • Access for electronic books and databases are not available to external people. • If the user is a member of another university, he/she can access both the electronic collection and print. • The users' training is informed by the user's feedback. • Students can borrow books and see the library's policy which can be managed as well. • All type of artists, like painters, musicians, designers etc. can join by their produces in front university, bringing to the library and borrowing online access by placement and distance learning. • Staff can all join the library by the Society of College, National and University Libraries. • Regarding the wi-fi, users can log in, if they have a RGU login. • The library promotes printing, scanning and photocopying for students. The library does not charge for self-service return or staff time, but the University charges for printing, scanning and copying. Some external users do not have a library card, but the library can scan and copy for their needs.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> • The collections are mostly professional, because the services of the library are aimed at the professional qualification of its users, but other services, focused on the development of the community customs and new social asks, such as clearance and connivance rules, are increasing. • The library has a big print collection, more than digital. • All parts of the printed books are scanned too, but the size of the printed collection is bigger than the electronic and digital collection, because the numbers of printed magazines and journals are big too. • The digital collection is composed of eBooks, scientific magazines, journals and international databases. • The library has DVDs, CDs, online accesses and PhD theses, but the biggest collections are printed books. • The collection is shared with the SCONUL members.

	<ul style="list-style-type: none"> The library has a collection for blind and physical disabilities – if the user cannot walk or have some difficulty in moving, he/she can use the elevator; for people with poor vision, are computer screens that expand the digital resource or book.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> The layout of the internal design promotes accessibility and instigates its use, since it has very different sectors, each with their profile, interconnected through four levels that blend the leisure with study. The environment is clear by using natural light. All study tables have an electrical outlet to connect the user's laptop. Each section has standard signs, dividing the environment by the numbering of issues, areas of individual and collective studies, toilet, computers, tables and support staff.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> The library has a famous external design, designed by an architect who designed a lot of libraries and who wanted to give the building a futuristic vision, and to facilitate access to spaces for books. Its surroundings are all glassed and in the outside the people can be in contact with nature by the River, a tourist point. This provides a contrast between nature and technology.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> For campus students, training is given by the learning centre and programming learning classes. The services for distance learners are carried out in the Moodle, an online learning environment. As well as, students that choose to distance learning must log in Moodle system, and the staff will help them to solve possible problems with this system. The library does not do events, but they have an open access event at the end of October, which the library staff work to promote information access by putting books in different places of the university in order get attention from the students. The library also has an art area collection, of which the biggest part is a collection of art work by students.
External Management	<ul style="list-style-type: none"> External users can all come in, but they can only see the material in the library, not borrow it. There are a lot of people from the Aberdeen community who are users of the library. The library does not interact much with other institutions. However, there are events, where the library interacts with other libraries, like public libraries and different communities, but it is not common. This library is part of SCONUL Scottish, whereby university libraries can search in other libraries, because it is a part of the University Libraries of Scotland. They promote meetings four times in the year and produce their own annual reports. But all this is part of the SCONUL activities for UK libraries.

APÊNDICE JA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da *Robert Gordon University*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

The collections are mostly professional, because it is a library qualification, but increasing we can find models to work with other subjects by community customs and new social asks, like customs clearance and connivance rules. Some people appointments were to do a library qualification and to have customs.

The library has a big print collection, more than digital. All parts of the printed books are scanned too, but the size of printed collection is bigger than electronic and digital collection, because the numbers of printed magazines and journals are big too.

The digital collection is composed of eBooks, scientific magazines, journals, international databases, and scanning of printed collection (almost print collection is scanned, and it is available in the electronic collection).

2. Do you provide networked access for users not on site?

Only students and staff of the university (including distance learners) can access the network database or borrow books from the library, by logging into the Robert Gordon University system. External people can only see the online database and access the collection by physical access.

Access for electronic books and databases are not available to external people. But if the user is a member of another university he/she can access both the electronic collection or print.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

People can get access and pay for that. Companies can join and have access to the library collection, for free or not. Companies can join the library to interact with databases, by free or not free access.

Also, all type of artists, like painters, musicians, designs etc. can join by yourself produce in front university, bringing to the library and borrowing online access by placement and distance learning. Staff can all join the library by the Society of College, National and University Libraries (SCONUL), that represents all university libraries in the UK and Ireland, irrespective of mission group, as well as national libraries and many of the UK's colleges of higher education; also, students of learning distance courses, like the Universities in Edinburgh. SCONUL is a UK library collaboration and is available to distance learning courses, students on placement and students and staff can join the library from another SCONUL member. If they are based in a SCONUL access, they can collaborate for this to apply, and members can be staff or students from another university, but it is from print books only.

SCONUL has 175 members for which the organisation provides a range of services and support. We act on behalf of members where collective action is more efficient or effective than members acting alone. This includes managing a reciprocal access scheme which allows students from one member institution to access the library of another; representing the interests of academic libraries to government, regulators and stakeholders in SCONUL's own nations and regions, Europe and beyond; collecting and publishing statistics from our member libraries, enabling benchmarking and other comparative analysis.

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)

Yes. These services are restricted to RGU's students and staff by card identification when library items are borrowed and renewed.

The library does not charge for self-service return or staff time, but the University charges for printing, scanning and copying. Some external users do not have a library card, but the library can scan and copy for their needs.

5. Any specific local studies materials/services available?

Only for distance students by SCONUL system, RGU staff, graduate and postgraduate students.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

The library has DVDs, CDs, online accesses and PhD theses, but the biggest collections are printed books.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

Yes. The library provides training by topics in different areas, in the same place of the library building, and in the Business School.

These spaces are learning centres, and a group of the key area can go to other sections and roam. The IT Desk also is a learning centre: they are services to develop study skills from electives and new students.

Students can borrow books and see the library's policy which can be managed as well. It is the library staff that will make these library activities, but the staff IT can help it, and the because each department makes its support services choosing what can be more convenient or being more informal than the library services.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

For campus students, training is given by the learning centre, programming learning classes distance learners have to tell them from Moodle, to the learning environment, actually, their needs are going by learning staff and they solve them. As well as, students that choose to distance learning must log in Moodle system, and the staff will help them to solve possible problems with this system.

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

Yes, a website and point students; Facebook page; Twitter; blog.

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

No, the library does not do it, but they have an open access event at the end of October, which the library staff works to promote information access by putting books in different places of the university in order get attention from the students.

The library also has an art area collection, of which the biggest part is a collection of art work by students. The library offers these services to construct a link between the user's needs and the library collection, joining the Learning Centre, that have a good space floor there - the prints are collected in a place that is not very expensive for all. The library provides user guides and educational materials, which are all online and the users do not have to pay for this.

11. Does the library produce an annual report?

The library has an annual department plan that management has to achieve, and at the end of each year the staff check if it was completed, but it is only a part of a five-year library plan. The five-year plan covers 39 guides, that are part of the annual department plan.

The subjects covered are: 'Accounting and Finance', 'Architecture', 'Art', 'Biomedical Sciences', 'Business and Management', 'Communication and Media', 'Computing', 'Construction', 'Construction Law and Dispute Resolution', 'Law', 'Law Reports & Institutional Writings', 'Marketing', 'Midwifery', 'Nursing', 'Nutrition and Dietetics', 'Occupational Health', 'Occupational Therapy', 'Pharmacy', 'Design', 'Education', 'Employment Law', 'Engineering', 'Fashion Management', 'Forensic Science', 'Health Promotion', 'Information Studies', 'Instrumental Analysis', 'Journalism', 'Photography', 'Physiotherapy', 'Radiography', 'Researching foreign law', 'Social Sciences', 'Social Work', 'Sports Science', 'Surveying', and 'Tourism and Hospitality'. The library databases, collections and websites have an 'A-Z Resource List' that helps users to find them.

The list can be used by searching box to find the name of the resource; the 'All Resource Types' drop down menu is used to filter the list and see resources that will help users to find a particular type of information; and the browse to the full list is also available. All this information is available in the RGU website, by the link 'Library Guides: Subjects, Services and Resources', available from <http://libguides.rgu.ac.uk/subject>.

12. How does the library interact with its local community?

Yes, they can all come in, but they can only see the material in the library, not borrow it. Have a lot of people in Aberdeen communities that are users of RGU library now.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?

The library does not interact much. However, there are events, where the library interacts with other libraries, like public libraries and different communities, but it is not common.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

Yes. This library is part of SCONUL Scottish, whereby university libraries can search in other libraries, because it is a part of the University Libraries of Scotland. They promote meetings four times in the year and produce their own annual reports. But all this is part of the SCONUL activities for UK libraries.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

Yes, users can log in, if they have a RGU login. The user should log in the first time, but subsequently the log in will be recorded, and it will be an automatic log in. RGU promotes an available free network for external users, but this network is limited and users cannot enter any sites that are blocked.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

Colin will send me the subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web acc. And tell me about LibGuides, that are available online <http://libguides.rgu.ac.uk/>.

APÊNDICE JB – Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da *Robert Gordon University*

Physical Structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	Yes. The library is a quiet environment, but has spaces for entertainment, like the reception, which has newspapers and colourful sofas, which are spread over the four floors of the library; individual and collective study rooms, with wall muffles the noise; conference rooms; individual and collective tables in all levels; computers; one help staff for each level; to take a time, the Learning Centre is the best option for students, because the library is for quiet study.
Layout of the internal design	The layout of the internal design promotes accessibility and instigates its use, since it has very different sectors, each with their profile, interconnected through four levels that blend the leisure with study. The environment is clear by using natural light. All study tables have an electrical outlet to connect the user's laptop.
Layout of the external design	The library has a famous external design, designed by an architect who designed a lot of libraries and who wanted to give the building a futuristic vision, and to facilitate access to spaces for books. Its surroundings are all glassed and in the outside the people can be in contact with nature by the River, a tourist point. This provides a contrast between nature and technology.
Signage	Yes. Each section has standard signs, dividing the environment by the numbering of issues, areas of individual and collective studies, toilet, computers, tables and support staff.
Special Collections	Yes.
Digital services	Yes.
Print services	Yes, but people who do not have library's log in can only see the resources online. However, those who have log in, can access the full text.
Infrastructure	
Addresses baseline	Yes.
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	Yes.
Remote access	Yes.
Special materials	Yes. The library has a collection for blind and physical disabilities – if the user cannot walk or have some difficulty in moving, he/she can use the elevator; for people with poor vision, are computer screens that expand the digital resource or book.
Agreement between libraries	Yes. By the SCONUL's libraries.
Open access of databases	No.
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	Yes. The library has an optional programme when new staff start. But it is not for all staff, it is only for the new ones. Has just one chief librarian and other library staff.
Analysis of the skills gaps of the officials	Yes, by the feedback of the users.

Proposals for learning needs	Yes. The library has a department plan that shows the staff responsibilities and promotes their learning by workshops and small courses.
Evaluation of the potential viability	Yes. The library runs local meetings three times of year, to get the feedback from UK and international students. Students get back and give answers for the feedback of each library department. The students are questioners, asking the library about their needs and wishes, as well as making critical analysis about the products and services offered by the library.
Personal development and training	Yes, by the SCOUNL events.
Career development	Yes, by CILIP, which a lot of staff join. One contrasting point is that the staff do not change a lot. For example, the chief librarian of the institution had been there for two decades, when he died.
Continuing education	If people wanted, yes, they are. If the staff can identify its needs for professional development, he/she can contact the libraries' managers, and they will apply, or if he would like to develop skills because he has a challenge at work. But the library offers only short courses (like conferences and online courses), because it is necessary to consider how expensive it will be.
Volunteer work	Yes. The university or high students' volunteers by SCOUNL say to the staff that they want to be volunteers, and the library will consider its needs, but the volunteers are not payed and work to help the other staff works. The library will consider needs, but someone volunteer working there is no employed.
Users context	
Distance learning	Yes, by SCOUNL distance courses.
Necessitate change in libraries	The library changes like user's needs, but have to make education programs for user's education, academic staff, and books sections into to the students' bookings. The library changes in order to meet university needs, adapting the building and the collection. The library has a lot of opportunities coming and the library must make changes to include other users, like child students, that are not used to using a library, but if they want, can go, and the library will try to do the best for them.
User training	Yes, by the user's feedback. For instance, the users write an email or talk about their difficulties to the library staff and the library will provide training for them.
Study of users	No.
Lifelong learning	Yes.
Digital citizenship	No.
Involve users' communities	Yes. By attending not only the user's needs, but also their wishes, and university community.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes.
Open collection	Yes.
Digital information	Yes.
Print information	Yes.
Accessibility	
Elevator	Yes.

Ramp	Yes.
Spaces between halls	Yes, good spaces.
Special equipment	Yes. PCs that display large words on four floors sharing the library's collection.
Moving staircase	Yes, it is a mix of moving and non-moving staircases.
Services delivery	The library does not have services, but have standards. Also, improved when students need to take a book for a long time, more than two weeks. By the library system a student can request materials in other library, since it is member of the SCONUL, that the RGU library will provide this material.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	No.
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	Yes, by SCONUL libraries, which have set up partnerships around departments that make relationships.
Mobile apps	Yes, a mobile app which students can use to check their library account (account for?) – Bookline app.
Digital inclusion	Yes. By training users in the use of machines and by electronic access of databases, that allows the users to interact with international platforms.
Resources management	
Shared collection	Only with SCONUL members.
Acquisition forms	The library has an online request form for books to be bought, but staff also can ask for books. The library accepts donations, but only takes materials that are useful for the community of users in the library, like academic books.
E-publications	Yes.
Print publications	Yes.

APÊNDICE K – Library of The University of Edinburgh

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • The annual report is internal about users' departments. The library sends mail to the users to inform the results of the annual survey, but it is only a report, not the complete document, a newsletter that is internal. • The university campus promotes events for the students, by not the library specifically – the library only promotes targets, folders that explain the future events of the library. • The library has a site in the website of the university, Facebook page, a team of departments that provide information for the students about new things/services that they have in the library, and this involves interacting with people with current social networks. • A major redevelopment of the building took place which modernised facilities whilst retaining features such as the sixties style lighting installed and the architects ensured the beauty, the library's building, which was designed by Sir Basil Spence, Glover & Ferguson and opened in 1967, won a RIBA Award in 1968 – it was A-listed in 2006. Redevelopment took place from 2007 to 2013. • Ask A Librarian instant messaging service (ZOHO): instantly contact a librarian with a quick query from the library's home page. • Efforts to make the users independent.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • The library can identify the key themes to be explored by users and staff questions. • The skills gaps are analysed by staff questions and where a superior manager see some works which need to be explored. • To graduate and postgraduate students, the library works in order to develop their academic needs. • The library changes when their users' needs changes, and try to adapt to social changes. • The library promotes workshops, talks and courses for personal development and training. The library has training for new programmes, software, folders of manuals, by seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning and Landatocon platform. • The library has programmes for training the staff, but they do not consider these programmes like a 'Career Development Program'. But when observing is possible to note that the library promotes the career development, as well as continuing education.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Printing from users own device: users can print to University printers if their laptop is connected to the university wireless Eduroam network. • To get connected, the user needs to put at EASE system its username and password. The wireless Eduroam service is available in most University buildings and can be accessed by using username followed by @ed.ac.uk. • Mobile device clinic: provide help with diagnosing and fixing a wide range of software faults as well as general system clean-up and maintenance. • The University provides links to download antivirus software for free. If the user already has antivirus software, he must uninstall it before installing the new one. • Keep system up to date: users and make their computer more secure by keeping their operation system up to date. • Software: The University has deals in place for discounted software purchasing. • Further help: support and advice is available online, by email, phone and in person. • When the library's staff perceives that it needs to apply new services, new resources or to adapt the building in order to respond to students' disabilities.

	<ul style="list-style-type: none"> The users' training is made by the user's questions, the training of new students, and by providing a library guide for the users. In the first few weeks of the students in the university, the library offers tours to show how to use the library services. Also, the Academic Support Library helps on academic issues, like how to research and how to find the best resources. All the information is on the university website.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> The library offers access to the Library of Congress catalogue for new collection and Dewey catalogue for old collection. The collection is shared with all libraries of The University of Edinburgh. The forms of acquisition are for all staff and students. All formats that are provided by library depends on the publishing and publisher. But the library is trying to move to electronic books, to save space, money, to promote more access and to raise the issues addressed. The focus is on academic subjects, on academic team, and the staff can drive the collections and recommend works at reading desks, by surfing in the library system.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> The library is separated in six levels: <ul style="list-style-type: none"> - Ground: Library Helpdesk; High Use Books; Exhibition Gallery; Café; Group Study Pods; Signature Room. - Level One: UCreate (the PCs in the UCreate area have specialist software, scanners, and there are facilities for printing posters up to A0); Current Journals and Newspapers; New Books; Meeting Suite; Group Study Pods. - Levels Two – Four: General Collection Books and Journals; Student Services (Careers, Counselling and Student Disability all on Floor 3). - Level Five: with panoramic views of Edinburgh, this floor provides silent study space with a dedicated postgraduate area. - Level Six: Centre for Research Collections. <u>Special collections:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Floor 2/3: Library of Congress, east Asian collections. - Floor 4: Dewey old collection books and journals, Sergeant, Watt and Smith collections; newspapers archives. <u>Signage:</u> The library has a floor guide that shows the services and accesses in each level. Each section has its sign.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> The Main Library was designed by Sir Basil Spence, built in 1967 and was A-listed in 2005. Major redevelopment has taken place in recent years, with original slate floors and timber finishes retained and the original 1960's tub chairs refurbished. Sixties style lighting was installed and original black shelving reused with the addition of coloured Perspex shelf ends. The architects have ensured that the beauty of The Meadows and George Square are visible from both to front and back of the building, in line with the original vision.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> Digital services: DiscoverED (discovered.ed.ac.uk); CollectionsED (collections.ed.ac.uk). To obtain a document in alternative format, such as large print, the user has to contact IS.Helpline@ed.ac.uk. JSTOR online journals: access for alumni through the MyEd Alumni Portal (an archive of scholarly journals, covering a wide range of disciplines); IT/computing: access to DiscoverED search points – access to the wireless network is available; Alumni Portal: anyone who studied at the University after 2003 as it is an optimised version of the MyEd student portal. Print services: borrowing journals and books; photocopying; print journals, for consultation only.

External Management	<ul style="list-style-type: none">• The main library has agreement with all 9 libraries of The University of Edinburgh.• The library is part of ELISA group, a library group in the Edinburgh Council that involves all libraries in Edinburgh to discuss the best way to provide their community development.• Study of users: by promoting the issues seen in the users' questions.• The library is closed to The University of Edinburgh community.• The library has a partnership with the external programmes that are members of the academic studies and staff of the university, like hospitals that are part of medicine studies and High School students.
----------------------------	---

APÊNDICE KA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da *University of Edinburgh*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

The University of Edinburgh is the biggest university in Scotland and the Main Library is the largest of Scotland universities. There are nine different campus have their own library, so the collection is vast, but this library, of the Old College, is the main library.

The focus is on academic subjects, on academic team, and the staff can drive the collections and recommend works at reading desks, by surfing in the library system. So, the branch libraries give support to the Main Library, with a team of 6 support librarians.

A major redevelopment of the building took place which modernised facilities whilst retaining features such as the sixties style lighting installed and the architects ensured the beauty, the library's building, which was designed by Sir Basil Spence, Glover & Ferguson and opened in 1967, won a RIBA Award in 1968 – it was A-listed in 2006. Redevelopment took place from 2007 to 2013.

As the representative statistics (2014/15), the library has 400,000 digital rare books, 6.3m journals downloads, over 10,000 PhD theses available digitally, 47,212 digital images, 8,000 works of art, 3.4 million books, 3.2m eBooks for downloads, 5,270 musical instruments, access to 45,000 journal titles, over 6km of manuscripts and archives, and 428,000 eBooks in its collection. There were 2.8 million library visits and over 2,000 study spaces.

2. Do you provide networked access for users not on site?

To get connected, the user needs to put at EASE system its username and password. The wireless Eduroam service is available in most University buildings and can be accessed by using username followed by @ed.ac.uk.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

All the information is on the university website. The focus is on academic students and staff of the university, as well as members of this academic context (hospitals, for example), that have login and can borrow books. In spite of this, if a person does not have login, she/he will only can see the information on the website, but cannot access the complete subjects.

Most staff are researchers too, with the agreement of the librarian, which helps the library to make a better work. To join the library as an alumni borrower we need to see photographic ID and proof of address. Documents that have to be accepted as part of user's proof identity:

- For photographic ID: current full UK driving license; current signed passport; national identification card; institutional ID; bus or rail pass.

- For proof of name and current address: recent bank or credit statement (up to 3 months old); recent utilities bill (up to 3 months old); recent payslip with address (up to 3 months old); police registration document; letter of introduction or personal introduction from University of Edinburgh.

The Information Services also provides a guide named “Library and computing information for new students”, a brief overview of the library and computing services at The University of Edinburgh comes from the Information Services Division (IS), which provides and supports IT, e-learning and Library services staff and students

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)

If the user has the card of the university he/she can use all services, like to make photocopying, scanning, printing, that is totally self-service. The library try to develop the shelf skills of the users; for new students, the Helpdesk staff teach how to use the self-service machines, part of user education.

5. Any specific local studies materials/services available?

No.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

All formats that are provided by library depends on the publishing and publisher. But the library is trying to move to electronic books, to save space, money, to promote more access and to raise the issues addressed.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

In the first few weeks of the students in the university, the library offers tours to show how to use the library services. Also, the Academic Support Library helps on academic issues, like how to research and how to find the best resources.

The library commitment to users is for the Helpdesk to offer a professional, efficient and friendly service, doing the following: listen to users and use their feedback to improve services; meet their information needs in an informed and respectful manner; their communication will be clear and accurate; the library aims to resolve 90% of users enquiries in person at the Helpdesk and refer any that need specialist knowledge to the most appropriate person; to resolve 60% of the email enquiries within 1 day, and with 7 days refer any that need specialist knowledge. To meet the users' expectations, the library welcome and value comments, and complaints.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

The library has training for new programmes, software, folders of manuals, by seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning and Landatocon (like YouTube, but a professional platform for students, that shows like to work with iOS (if a person does not know how to use this platform), to develop skills – management skills, people skills, Microsoft, Google Docs, any jobs that need training practice).

The staff is training by supervisors, that provides practical training of the person. The training is for new staff - the Information Service has a vision to develop management skills, that are available in both centre and departments of the university, that have training goals as well.

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

The library has a site in the website of the university, Facebook page, a team of departments that provide information for the students about new things/services that they have in the library, and this involves interacting people with current social networks.

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

No. The university campus promotes events for the students, by not the library in specific – the library only promotes targets, folders that explain the future events of the library.

11. Does the library produce an annual report?

Yes, but it is internal about users' departments. The library sends mail to the users to inform the results of the annual survey, but it is only a report, not the complete document, a newsletter that is internal.

12. How does the library interact with its local community?

All libraries work to their communities and develop services for the academic subjects, and to how to do studying and research. The Main Library is mostly researcher issues, history, music, science, general philosophy religions, but the other libraries cover law, engineering, medicine, issues to serve their users, as well as giving instructions to the students.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?

The Main Library interacts with the other side libraries of the university campus, by having skill groups and open days. The libraries have a library group in the Edinburgh Council (ELISA), for all libraries in Edinburgh, local working group, working together for discussions like interoperability and practical jobs to provide the best they can do for community development.

In line with giving access to students, education between High School and the university, academics join the libraries practices adapting for each community of SCOUNL.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

Yes, by the ELISA members and the 9 libraries of the different campus of The University of Edinburgh.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

The library has the Eduroam network and to get connected, the user needs to put into the system their username and password – this system is available around the world. The wireless Eduroam and service is available in most University buildings and can be accessed by using username followed by @ed.ac.uk.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

APÊNDICE KB - Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da *University of Edinburgh*

Physical Structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	<ul style="list-style-type: none"> - Centre for Research Collections (CRC): Provides access to the University of Edinburgh's cultural and heritage collections, including Special Collections (rare books, manuscripts, archives) and Museums (art, historic musical instruments). The centre welcomes all researchers, including University students, academic staff and visiting international researchers. There are three seminar rooms, which are used for collections-based teaching. - Study Spaces: Of varying type are available on every floor of the library and all floors provide printing and copying facilities. The ground floor study space, on the south west of the building and with views over the Meadows, includes fixed PCs, including 20 quick use computers, 17 study pods for group work and informal seating areas. - Signature Room: Adjacent to the more formal study space, the design of which was inspired by the inside of a cigar box. This informal seating area, which is reputed to have been a smoking room when the building first opened, features signatures of renowned students of the past including Charles Darwin, Walter Scott and Arthur Conan Doyle. - Library Café: Accessible from both inside and outside the building. It is a bright, space popular with students, staff and visitors alike and provides internet access for registered users. - High Use Books (HUB): A collection to the rear of the Helpdesk, represents 50% of all loans. This area is heavily used by undergraduates. For new students, the HUB makes an easier transition from school library to the University Library. Books are borrowed using the self-issue machines (self-issue machines are also located on upper floors). - Exhibition Gallery: Located at the entrance to the library, it offers a programme of curated exhibitions running throughout the year showcasing the University's unique cultural and heritage collections alongside original research. All exhibitions are open to the public. Smaller exhibitions are also open to the public. Smaller exhibitions are also displayed on the 6th floor in the Binks Trust Exhibition Hall. - Library Helpdesk: Help users with any library, University card or IT related issues. Users can self-issue material using machines adjacent to the feature staircase and to the right of the Helpdesk, beyond the entrance to the HUB, are two automated book return machines. wi-fi is available throughout the building for staff, students and alumni.
Layout of the internal design	<ul style="list-style-type: none"> - Ground: Library Helpdesk; High Use Books; Exhibition Gallery; Café; Group Study Pods; Signature Room. - Level One: UCreate (the PCs in the UCreate area have specialist software, scanners, and there are facilities for printing posters up to A0); Current Journals and Newspapers; New Books; Meeting Suite; Group Study Pods. - Levels Two – Four: General Collection Books and Journals; Student Services (Careers, Counselling and Student Disability all on Floor 3). - Level Five: with panoramic views of Edinburgh, this floor provides silent study space with a dedicated postgraduate area. - Level Six: Centre for Research Collections.
Layout of the external design	<p>The Main Library was designed by Sir Basil Spence, built in 1967 and was A-listed in 2005. Major redevelopment has taken place in recent years, with original slate floors and timber finishes retained and the original 1960's tub chairs refurbished. Sixties style lighting was installed and original black shelving reused with the addition of coloured Perspex</p>

	shelf ends. The architects have ensured that the beauty of The Meadows and George Square are visible from both to front and back of the building, in line with the original vision.
Signage	Yes. The library has a floor guide that shows the services and accesses in each level. Each section has its sign.
Special Collections	<ul style="list-style-type: none"> - Floor 2/3: Library of Congress, east Asian collections. - Floor 4: Dewey old collection books and journals, Sergeant, Watt and Smith collections; newspapers archives.
Digital services	<ul style="list-style-type: none"> - DiscoverED (discovered.ed.ac.uk); - CollectionsED (collections.ed.ac.uk); - To obtain a document in alternative format, such as large print, the user has to contact IS.Helpline@ed.ac.uk; - JSTOR online journals: access for alumni through the MyEd Alumni Portal (an archive of scholarly journals, covering a wide range of disciplines); - IT/computing: access to DiscoverED search points – access to the wireless network is available; - Alumni Portal: anyone who studied at the University after 2003 as it is an optimised version of the MyEd student portal which was launched now.
Print services	<ul style="list-style-type: none"> - Borrowing journals and books; - Photocopying; - Print journals, for consultation only.
Infrastructure	
Addresses baseline	<p>Http://www.ed.ac.uk/information-services/library-museum-gallery/using-library/join-the-library/entitlement-members-public</p> <p>The library offers access to the Library of Congress catalogue for new collection and Dewey catalogue for old collection.</p>
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	<p>Only students and staff of The University of Edinburgh can use.</p> <ul style="list-style-type: none"> - The University provides links to download antivirus software for free. If the user already has antivirus software, he must uninstall it before installing the new one. - Keep system up to date: users and make their computer more secure by keeping their operation system up to date. - Software: The University has deals in place for discounted software purchasing. - Mobile device clinic: provide help with diagnosing and fixing a wide range of software faults as well as general system clean-up and maintenance. - Further help: support and advice is available online, by email, phone and in person. - Printing from users own device: users can print to University printers if their laptop is connected to the university wireless Eduroam network.
Remote access	Yes.
Special materials	<p>The library has special environments, for all disabilities. For example, if the users have some difficulty in moving, he/she can use the elevator; the building has automatic doors; are computer screens that expand the digital or printed book. So, if a student has a disability, he/she can go to the Disabilities Services that the library will offer different forms to work with.</p> <p>The library is adaptable and has accessible rooms.</p>

Agreement between libraries	The main library has agreement with all 9 libraries of The University of Edinburgh.
Open access of databases	Yes, but those who do not have library's log in can only see the resources online. However, those who have log in, can access the full text
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	The library can identify the key themes to be explored by users and staff questions.
Analysis of the skills gaps of the officials	The skills gaps are analysed by staff questions and where a superior manager see some irregular work that has to be explored.
Proposals for learning needs	By graduate and postgraduate learnings, which the library works in order to develop their academic needs.
Evaluation of the potential viability	The library changes when their users' needs changes, and try to be adapted for social changes.
Personal development and training	Workshops, talks and courses. The library has training for new programmes, software, folders of manuals, by seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning and Landatocon platform.
Career development	The library has programmes for training the staff, but they do not consider these programmes like a 'Career Development Program'. But when observing is possible to note that the library promotes the career development.
Continuing education	By the personal development training for staff, and postgraduate by scholars.
Volunteer work	No.
Users context	
Distance learning	Only when a staff need to make a distance course and for exchange students.
Necessitate change in libraries	When the library's staff perceives that it needs to apply new services, new resources or to adapt the building in order to respond to students' disabilities.
User training	By the user's questions, the training of new students, and by providing a library guide for the users.
Study of users	Yes, by promoting the issues seen in the users' questions.
Lifelong learning	Yes, by solving the questions of students and staff and by promoting the self-skills of the users.
Digital citizenship	Only for students and staff of the university.
Involve users' communities	No. The library is closed to The University of Edinburgh community.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes. To get connected, the user needs to put at EASE system its username and password. The wireless Eduroam service is available in most University buildings and can be accessed by using username followed by @ed.ac.uk.
Open collection	Yes.
Digital information	Yes.
Print information	Yes.
Accessibility	
Elevator	Yes.
Ramp	Yes.

Spaces between halls	Yes. A wheelchair can pass through the space and the organisation of resources is easy to reach.
Special equipment	Self-issue machines for borrowing books; automated service machine; expansion vision machine, all in the first floor.
Moving staircase	No.
Services delivery	Yes.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	The library is part of ELISA group, a library group in the Edinburgh Council that involves all libraries in Edinburgh to discuss the best way to provide their community development.
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	The library has a partnership with the external programmes that are members of the academic studies and staff of the university, like hospitals that are part of medicine studies and high School by ELISA Group and by the government connections.
Mobile apps	No.
Digital inclusion	By training users and officers.
Resources management	
Shared collection	With all libraries of The University of Edinburgh.
Acquisition forms	For all staff and students.
E-publications	No.
Print publications	No.

APÊNDICE L – Library of The University of Aberdeen

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • The library has a space in the University of Edinburgh’s webpage, Facebook, blog, and Twitter for the library, and Facebook and Twitter for Special Collections. • The library has some events, but it does not do a lot. The Special Collection has more; the library is like a support to the Museum and to the library’s work. • The Museum inside the library has some events. • The library has a gallery, and every year provides different events in the Coffee area. • Has a group in UK, Macmillan Cancer support, providing support for cancer patients inside the hospitals, and encouraging groups by making coffee and by people’s donations. • The Special Collections Centre Visiting Scholars promotes art exhibitions, including paintings, photographers, and pop-up; music exhibitions; conservation book workshops. • The library has annual report in the past, but not today, because the annual report can be very good to show what the library is doing, what happens so often, but it demands a lot of time of energy, that could be used to do new works; although, the library has a newsletter. • In order to help the users its services, facilities, and resources in the most effective way, the library staff produces over 100 guides.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • For the staff training one by one or in group, the library promotes training to show what new activities the library is doing; what they do not know how to do, and have to train more about; how to use the advanced user training; the check point system; or user’s experiences, design; anthropological methods for looking what the people are doing and what should be done in response to that; what services they have to change. The staff training is usually over the summer and it is around what skills you need to provide, and what skills you need to pick up on. • Career development: By encouraging people to participate in specialised training, training programs, but the institution does not have a formal continuing education program. It is more person to person, trying to make the person more proactive. • Personal development training: by specialised conferences – person by person. • The volunteers’ works are mainly in the Cancer Project.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • The library has the Letter EQ, a space where users can submit their wishes to the library staff, and by training communities. • The services delivery is made to make the library's users self-sufficient, to access the libraries’ services by their way. • The user can access databases with the most important journals, like Web of Science, SCOPUS, Elsevier Journals, Springer Journals, and all the big science publishers. • If the person is a student, faculty or staff from the university, then he/she can log-in to access the materials. • The library offers printing and photocopying by the log-in by users (university’s students, staff and faculty), but not for scanning, because if you do not have to pay for printing or photocopy, you can scan, however, and to send to yourself. Who is not a staff member, a student or a faculty, and buy the library’s card, cannot use this services. • The library provides user training teaching how to use the library, to search for information, to use databases, to use journals, to research and to use the library's system. The library also tries to help students in their research, teaching how to do a bibliography and to write a paper.

	<ul style="list-style-type: none"> • The wi-fi is free for users of the Eduroam network, which works with academics in Scotland. So, if you are a member of one the universities' community in the Scotland, you can connect to it.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> • The focus of the collection is special collections, because the library has served the University for many years. • The library has new collections and collections from the beginning of the university. • The library also has faculty of research, and in specific areas the librarians can be teaching to help the users to undertake research in their areas. The library has charge for printing, electronic, CD, DVD, online access, microfilm, maps, photocopies, etc. The print materials are not electronic, necessarily. • A lot of the journals are electronic only, and several books are printed, and not electronic. • The shared collections are available in biggest networks of records, like OCLC, SCURL, and WordCat, which everybody can see the different records; and creating a restore collection, which the materials that are more used in a library stays there, and the others materials are shared for others libraries, that have spaces available to use.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> • The library is separated in seven floors: <u>Lower ground floor:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: reading room. - Facilities and services: friend's room; Glucksman Conservation Centre; learning room; listening room; lockers; microfilm room; seminar room; PCs; toilets and water fountain; Special Collection Centre. <u>Ground floor:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: welcome desk. - Facilities and services: gallery; donor recognitions; events area; café; returns rooms; print shop; short-stay PC area; self-registration PC; public information PC; toilets and water fountain. <u>Floor 1:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: Information Centre – Library and IT help. - Collections: heavy demand; microforms; maps; current newspapers. - Facilities and Services: quiet and silent study places; silent study room; microfilm room; multimedia room; music resources room; current newspaper room; maps; assistive technology booths; PCs; self-services kiosks; multi-functional devices; soft seating area; toilets and water fountain. <u>Floor 2:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Help and Information: information point. - Print journals. - Facilitates and services: quiet and silent study places; PC classrooms 1-3; seminar room; disable reader carrel; PCs; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <u>Floor 3:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: Dewey 900 history; 910 Geography; 920 Biography and Genealogy; 930 Archaeology. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain.

	<p><u>Floor 4:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: Dewey 700 Art; 720 Architecture; 780 Music; 790 Film; 800 Literature. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; assistive technology booths; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p><u>Floor 5:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: Dewey 400 Language; 410 Linguistics; 420-490 Languages; 500 Science; 510 Mathematics; 530 Physics; 540 Chemistry; 550 Earth Sciences and Geology; 570 Life Sciences and Biology; 580 Botany; 590 Zoology; 620 Engineering; 650 Management; History of Science (Sc prefix). - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p><u>Floor 6:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: Dewey 300 Social Sciences, Sociology and Anthropology; 320 Politics and International Relations; 330 Economics; 370 Education. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study room; teaching resources collection; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; toilets and fountain. <p><u>Floor 7:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Books: Dewey 000 Computer Science; 100 Philosophy; 150 Psychology; 200 Religion. - Facilities and services: quiet and silent study places; break out rooms; group study rooms 1 and 2; flexible learning areas; meeting rooms 1, 2 and 3; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; toilets and water fountain.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> • Facts and figures: over 1,200 study places; 22,000 tons of concrete; 2,200 tons of steel; 760 glass panels; 4,700 lights; 24 kilometres of shelving. • Design concept: To provide “a meeting place and a cultural centre for the University and the wider Aberdeen community”.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> • The library is open to everyone that want to come in. The Café, in the Ground Floor, serves a lot of people, and the building works with accessibility projects in order to make the building accessible to users with some disabilities. • All registered staff and students of the University are members of the Library - the ID card is the borrowing card. • Many retired and honorary staff are entitled to library membership, and UoA graduates and ‘Friends of the Library’ can join on payment of a reduced fee. • NHS Grampian Staff are eligible for free membership, and the library invites individuals to use the library free or charge for a personal reference and resources. • In order to access the library the user should apply to the library with ID with the users address. To borrow apply for an inter-library loan through the public library or become an external member - the library also arranges guided tours for groups or organisations that call or email the library.
External Management	<ul style="list-style-type: none"> • Sometimes the library works with local schools, and the students can make casual visits to the library.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• The library interacts by libraries' networks of Scotland (local or national). Local: Grampian Information and Scottish SCURL; and in the UK level: ALUK and SCONUL.• With corporations and business, a lot less – only with the Oil and Gas Industry Archive, which the library makes records archives for this organisation, to save their business records.• Partnership programmes: Local: SCURL's libraries and Grampian Information; UK Level: ALUK and SCONUL. |
|--|--|

APÊNDICE LA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da *University of Aberdeen*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

The focus of the collection is into to special collections, because the library has served University for many years. The library has new collections and collections from the beginning of the university.

The smaller collection works to help students in their research, but our collection is much broader, to support all the university's graduate and postgraduate community: medical, engineering, law, business, sciences, psychology, etc. In order to make the collection comprehensive, the library has to be comprehensive too.

The library also has faculty of research, and in specific areas the librarians can be teaching to help the users to undertake research in their areas. The most of the support to research is on electronic support and online – as electronic journals, databases, books and monographs.

2. Do you provide networked access for users not on site?

If the person is a student, faculty or staff from the university, then he/she can log-in to access the materials. The university provides a very good access to the students and researchers, and people can go out to their workplace and expect to have resources access, and are very surprised by what the library has and what it is, do not has, that is very broader.

The library also has some specific contracts with publishers that are limited to a specific area and others areas cannot access. This is because the contract is very expensive, and the price is by the number of users.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

The person that is not a student, member of staff or faculty can check out materials and buy a library' card, that is like £40/£45 per year. Who buy the library's card can also use some databases and journals, but all depends on the contract you have and the license that the library has with the publishers – it is only in the library's building that these people can access the databases.

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?).

The library offers printing and photocopying by the log-in of the users (university's students, staff and faculties), but not for scanning, because if you do not have to pay for printing or photocopy, you can scan, however, and to send to yourself. Who is not a staff member, a student or a faculty, and buy the library's card, cannot use this services.

5. Any specific local studies materials/services available?

Yes. The focus of the collections is the courses that are available in the university.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

The library has charge for printing, electronic, CD, DVD, online access, microfilm, maps, photocopies, etc. The print materials are not electronic, necessarily.

A lot of the journals are electronic only, but no print; and several books are printed, and not electronic. But if the library can choose, it prefers the digital, to promote information for more users, because the possibility of everyone uses an item at the same time, without has to renew or to photocopy a book.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

The library provides user training teaching how to use the library, to search for information, to use databases, to use journals, to research and to use the library's system. The library try to help students in their research, teaching how to do a bibliography and to write a paper.

For the staff training, the library promotes training to show what new the library is doing; what they do not know how to do, and have to train more about; how to use the advanced user training; the check point system; or user's experiences, design; anthropological methods for looking what the people are doing and what should be done in response to that; what services they have to change. The staff training is usually over the summer and it is around what skills you need to provide, and what skills you need to pick up on.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

The library has, at the beginning of the classes' return, a walking tour inside the library to teach how to use the databases, how to use journals, how research, how to use the library's system. The library offers it for students that want training.

However, when a library's academic, a faculty or other user want to know how to use something, they can come from the staff and the library will promote it. It is mostly undergraduates, and the library's paper is to help users until their courses – for this, the library has trainings, or a librarian go to the student's classes to training, and teach how to use the library – specifically for their needs and courses, like how to make a bibliography, how to research and how to write a paper layout.

Postgraduates want to know how to undertake research and, for this the librarians do small classes in the library, for 2 or 3 people, that sit down together and talk about their project, what they need to do to start a research. The library offers too information skills workshops, which have free practical workshops and a toolkit of resources to help the user to find the information they need to meet an important deadline.

For staff training has a lot of training on campus, like Information Technology Help training. For the library, one person can teach each other's, or maybe they have to bring some information from the website, or from the other universities' libraries in Scotland – if they are doing this, so a library can contact other to ask help.

The universities and the libraries in Scotland are very collaborative, and they have a group, the Scottish Confederation of University and Research Libraries (SCURL). In this network, all the universities in Scotland are working together and sharing materials on lower cost, also providing training for expertise.

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

The library has a space in the University of Edinburgh's webpage, Facebook, blog, and Twitter for the library, and Facebook and Twitter for Special Collections.

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

The library has some events, but it does not do a lot. The Special Collection has more; the library is like a support to the Museum and to the library's works.

The Museum has some events too. The library has a gallery, and every year does a mainly coffee. Has a group in UK, Macmillan, that makes Cancer's support, providing support for cancer's patients inside the hospitals, and encouraging groups by making coffee and by people's donations. The Special Collections Centre Visiting Scholars promotes art's exhibitions, like paintings, photographers, and pop-up; music exhibitions; conservation book workshops.

11. Does the library produce an annual report?

The library has in the past, but not today, because the annual report can be very good to show what the library is doing, what happens so often, but it demands a lot of time of energy, that could be used to do new works; although, the library has a newsletter. In order to help the users its services, facilities, and resources in the most effective way, the library staff produces over 100 guides.

12. How does the library interact with its local community?

The library is open to everyone that want to come in. The Café, in the Ground Floor, makes attention for a lot of people, and the building too.

Sometimes the library works with local schools, and the students can make casually visits to the library. All registered staff and students of the University are members of the Library - the ID card is the borrowing card.

Many retired and honorary staff are entitled to library membership, and UoA graduates and 'Friends of the Library' can join on payment of a reduce fee.

NHS Grampian Staff are eligible for free membership, and the library invites individuals to use the library free or charge for a personal reference and resources.

It is only to apply and Access to the University Library using a piece of written ID with user's address. To borrow apply for an inter-library loan through the public library or become an external member - the library also arranges guided tours for groups or organisations that call or email the library.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?

By libraries' networks of Scotland (local or national). Local: Grampian Information and Scottish SCURL; and in the UK level: ALUK and SCONUL.

With corporations and business, a lot less – only with the Oil and Gas Industry Archive, which the library makes records archives for this company, to save their business records.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

Yes, by Grampian Information and SCURL in the local axis, and by ALUK and SCONUL in the UK level.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

The wi-fi is free by the Eduroam network, which works with academics in Scotland. So, if you are a member of one the universities' community in the Scotland, you can connect it.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

Diane gives me some folders about the library's infrastructure and services.

APÊNDICE LB – Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da *University of Aberdeen*

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	<ul style="list-style-type: none"> - Special Collections Centre: Home to the University's historic collections of books, manuscripts, archives and photographs; - Gallery; -Events area; -Museum; - Café; - Silent study room; - Listening room; - Learn room; - Assistive technology booths; - Self-services kiosks; - Soft seating area; - Teaching resources collection; - Break Out Rooms; - Flexible learning areas; - Meeting rooms.
Layout of the internal design	<p>Lower ground floor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: reading room. - Facilities and services: friend's room; Glucksman Conservation Centre; learning room; listening room; lockers; microfilm room; seminar room; PCs; toilets and water fountain; Special Collection Centre. <p>Ground floor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: welcome desk. - Facilities and services: gallery; donor recognitions; events area; café; returns rooms; print shop; short-stay PC area; self-registration PC; public information PC; toilets and water fountain. <p>Floor 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: Information Centre – Library and IT help. - Collections: heavy demand; microforms; maps; current newspapers - Facilities and Services: quiet and silent study places; silent study room; microfilm room; multimedia room; music resources room; current newspaper room; maps; assistive technology booths; PCs; self-services kiosks; multi-functional devices; soft seating area; toilets and water fountain. <p>Floor 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and Information: information point.

	<ul style="list-style-type: none"> - Print journals. - Facilitates and services: quiet and silent study places; PC classrooms 1-3; seminar room; disable reader carrel; PCs; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p>Floor 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Book: 900 history; 910 Geography; 920 Biography and Genealogy; 930 Archaeology. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p>Floor 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: 700 Art; 720 Architecture; 780 Music; 790 Film; 800 Literature. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; assistive technology booths; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p>Floor 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: 400 Language; 410 Linguistics; 420-490 Languages; 500 Science; 510 Mathematics; 530 Physics; 540 Chemistry; 550 Earth Sciences and Geology; 570 Life Sciences and Biology; 580 Botany; 590 Zoology; 620 Engineering; 650 Management; History of Science (Sc prefix). - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study rooms; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; soft seating area; toilets and water fountain. <p>Floor 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help and information: information point. - Books: 300 Social Sciences, Sociology and Anthropology; 320 Politics and International Relations; 330 Economics; 370 Education. - Facilities and services: collaborative, quiet and silent study places; silent study room; teaching resources collection; disable reader carrel; co-labs; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; toilets and fountain. <p>Floor 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Books: 000 Computer Science; 100 Philosophy; 150 Psychology; 200 Religion. - Facilities and services: quiet and silent study places; break out rooms; group study rooms 1 and 2; flexible learning areas; meeting rooms 1, 2 and 3; PCs; self-service kiosk; multi-functional device; toilets and water fountain.
Layout of the external design	<p>Design concept: To provide “a meeting place and a cultural centre for the University and the wider Aberdeen community”.</p> <p>Facts and figures: over 1,200 study places; 22,000 tons of concrete; 2,200 tons of steel; 760 glass panels; 4,700 lights; 24 kilometres of shelving.</p>

Signage	The library does not have a lot of signage, but has a map, that shows all the floors and environments of the library's spaces.
Special Collections	Modern collections: The library is multi-faceted: print resources within the building; virtual library comprising: +500,00 full-text electronic books; +20,000 full-text electronic journals; hundreds of electronic databases. Special Collections: unique and internationally significant printed and archival sources; 230,000 rare books and 5,000 archive collections; institutional history of the University; Hebraic and Judaical; Jacobitism; law (and canon law); literature; local history, print and manuscript history; science and medicine; Scottish enlightenment philosophy; Scottish catholic archives, historic archives; NHS Grampian Archives. Museums: exhibitions and events across campus, particularly in King's Museum and the Zoology Museum; recognised collection of National significance; used for teaching, research and enjoyment at all levels; collections include archaeology, history, ethnography, fine art, geology, herbarium, anatomy, pathology, scientific instruments, and zoology.
Digital services	+500,000 electronic books; +20,000 electronic journals; hundreds of electronic databases.
Print services	Print resources within the building; 230,000 rare books; 5,000 archive collections.
Infrastructure	
Addresses baseline	Databases with the most important journals, like Web of Science, SCOPUS, Elsevier Journals, Springer Journals, and all the big science publishers.
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	Databases, access to electronic resources, print resources, CDs, DVDs, microfilm, monographs and self-services.
Remote access	Yes.
Special materials	Disabled Reader Carrel; Assistive Technology Booths. Note: All people that have a disability can inform the university and all needs of accessibility will be provided, but the library does not have a lot of students with disabilities, just one, that has problem with special contrast – and the library have special equipment for it.
Agreement between libraries	SCURL's libraries, Grampian Information, ALUK, SCONUL.
Open access of databases	Registered staff, faculty and students of the University can borrow form any of the network libraries.
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	This is made person by person, when a supervisor sees that some staff needs to deep in some issue.
Analysis of the skills gaps of the officials	Yes. Person by person.
Proposals for learning needs	Yes. By training people together or in groups.
Evaluation of the potential viability	Yes. Person by person, and by the newsletters produced by the library.
Personal development and training	Yes. Specialised conferences – person by person.
Career development	Yes. By encouraging people to participate of specialised training, training programs, but the institution does not have a formal continuing education program. It is more person by person, trying to turns the person more proactive.

Continuing education	No.
Volunteer work	The volunteers' works are open for The Cancer Project.
Users context	
Distance learning	The distance learning is small, because the university offers a small number of distance courses, that is really for developing. When have a distance, learning is for support others students to be used with the library's environments and services – works more to make available material's access to support a user's doubt.
Necessitate change in libraries	The library should be more involved with academic publishing. The academic publishing is more involved with medicines, promoting supports to hospitals and academic's medicines and schools, like clinical librarians, which interact librarians and doctors, but has to broader for other areas, like patients. The libraries also have to promote more and more supports for new things, by open access of publishing, which everyone can access, not only people that are subscribers.
User training	Yes. By the tours that are made when a new class go to the library, and by the external tours.
Study of users	Yes. The library is also trying to do the best for support all the university's courses. Hence, the library is always looking for more information about.
Lifelong learning	No.
Digital citizenship	Yes, by promoting information access and supporting researchers.
Involve users' communities	- Visitor Pass: to visit other floors, a visit person has to ask the Welcome Desk for a visitor pass. - To borrow books and more: Library membership allows to borrow up to 10 items from the modern collection. Various memberships rates apply: annual membership £40 (£20 for AU graduates), + £30 refundable deposit; life membership: join the Friends of the library from £10 per year or £150 for life; corporates and local schools' memberships also available. - To access e-resources: to register for the Walk-In-User Service for online access from dedicated PCs within the library to a selection of e-resources including academic journal articles and eBooks.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes.
Open collection	The collection is open for students, staffs and university's faculties. Who buy a library card can be a limited access to the collection.
Digital information	Primo: a discovery tool to search the library catalogues and for access electronic databases, e-journals and eBooks.
Print information	Journals, magazines and books.
Accessibility	
Elevator	Yes
Ramp	Yes.
Spaces between halls	Yes, that are great.
Special equipment	Yes.

Moving staircase	Yes.
Services delivery	The services delivery is made to turn on the library's users self-sufficient, to access the libraries' services by their way. The library must make sure that does all that it can do to support it; and make sure that all tools for self-services are working good.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	<ul style="list-style-type: none"> - Ask A Librarian instant messaging service (ZOHO): instantly contact a librarian with a quick query from the library's home page. - The Cancer Project. - Efforts to make the users independents.
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	Local: SCURL's libraries and Grampian Information. UK Level: ALUK and SCONUL.
Mobile apps	No. The library has only a section in the app of the university.
Digital inclusion	The digital inclusion is made by the Information Technology Helps (IT Helps), that supports the user's claims and supports problems not only in the system, but also problems that involve the machines. The library also has the Letter EQ, a space where users can write they demands for the library staff, and by training communities.
Resources management	
Shared collection	Almost all the UK's Libraries have a same problem, that is – to have a big collection, of hundreds of years, and place to put then. It is very expensive to make differently spaces for it, by the way, all UK's libraries work together, each in its limits, sharing information, by a big government program. The shared collections are available in biggest networks of records, like OCLC, SCURL, and WordCat, which everybody can see the different records; and creating a restore collection, which the materials that are more used in a library stays there, and the other materials are shared for others libraries, that have spaces available to use.
Acquisition forms	All electronic forms. The academics work with the library in order to say what they would like that the library buys, by email and by system.
E-publications	Yes. The library's newsletter.
Print publications	The Friends' news - a book that explains about what will occur in the library; folders, and the library's newsletter.

APÊNDICE M – Central Library of Dundee

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • The library has website, Facebook, and Twitter. • The library runs lots of events: children’s activities, author events, reading groups, craft sessions, film shows, which are publicised in house, via Twitter, website and Facebook. • The library produce an annual report. • The library is part of the “Leisure and Culture Dundee”, a government program that works to provide cultural activities, also producing newsletters in partnership with the Central Library of Dundee. • The library offers a space for groups to meet and for local and national organisations to promote their services, offer consultation events. • LGBT+: The Library has fiction and non-fiction books available about the theme for free loan to borrowers, including new titles. The term LGBT+ encompasses Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender identities, plus the inclusion of many other people on the spectrum of gender and sexuality. • Young Adult Book Club: It is a monthly programme where each month is choosing one day to read a specific book, chosen by the users’ opinion and by staff’s suggestions. • Comics & Graphic Novels: comics plus library edition available in the library website – have from over 11,000 titles stream online and download unlimited titles and mobile apps. • The library has an own part inside the publications of ‘Leisure and Culture Dundee’.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • The library has reminiscence feedback of resources evaluations from groups and care settings who have used the reminiscence boxes. • It is available for users and in the boxes, are questions like: ‘How have the resources borrowed from the library been used?’, ‘How have any individuals or groups benefitted from using the reminiscence materials?’, ‘Where the reminiscence materials suitable for your needs?’, ‘Are there any reminiscence topics or themes you would wish the Library Service to develop in the future?’. • The topics are discussed during library’ meetings. E-mails from RNIB and Action Hearing are also explored. • The analysis of the skills gaps of the officials are identified by their feedback when participating in training, by the supervisors’ suggestions and by the self-evaluation projects, which the staff are able to analyse their own projects. • In the sheet of self-evaluation of projects, it is necessary to write a description of the project and answer how successful the project was in order to meet its objectives. • When a member of staff starts to work in the library, he/she has a training in her/his area. • The library also promotes events and workshops where the staff have to participate to develop their skills, in order to make the staff more informed about their section. • Almost all the training is available online, because it is easier to do that way. • Career development: by personal development, training and by offering opportunities to volunteers, who are increasing their chances to be employed by the skills developed during their volunteering. • Long courses like graduate and postgraduate are not available.

	<ul style="list-style-type: none"> • To be volunteer is necessary to contact the ‘Opportunities Room’ at Central Library. • The volunteering is for people that want to share their skills with others. For this, the individuals must be enthusiastic with good communication skills, who want to help library customers develop their IT skills.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Anyone who lives, works or studies within Dundee is entitled to join the library. The library also offer guest/temporary memberships to visitors. • Is not necessary to be a member to visit the library, attend library events, reading with library, visit exhibitions etc. • Printing and photocopying. • The library offers taster and training sessions either one to one or in small groups on using electronic devices, social media, etc. • The wi-fi is free for all people, they do not need to be a library member. • The library has PCs in all the libraries. • All people that have a disability can inform the library and all needs of accessibility will be provided. • The databases are open to everybody see, but only users can access the full document. • Service Delivery. • Mobile App.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> • General collections available in Dundee libraries: adult fiction adult non-fiction, reference stock, children’s fiction, children’s non-fiction, teenage / young adult collection, graphic novels and Manga, DVD collection, adult audio book collection, children’s audio books collection, print collection, CD collection, periodicals, and project collections • Print and online access. • CDs and DVDs are still available, but the library no longer purchases CDs. • Disabled reader and assistive technologies.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> • In the building of the library have: <ul style="list-style-type: none"> - Children’s Centre; - Connections Suite; - DVD Centre; - Leisure Reading Centre; - Local History Centre.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> • The library is part of the Central Dundee Literary Trail and its external design is composed by: <ul style="list-style-type: none"> - Central Library, the Siagate (plaque marking birthplace of Sara Weidman, mother of poet and playwright William Browning), - Peter Street (scene of Grissel Jaffrey’s burning as last witch In Dundee, featured in ‘The Curewife’ by Claire-Marie Watson); - Desperate Dan statue (City Centre contributed to this famous comic character as well as newspapers, magazines and books); - 64 Reform Street (former site of Lamb’s Temperance Hotel – collection to the City of Dundee, now held in the Central Library); - ‘The Howff’ (chosen by authors James Robetson and Malcolm Archibald); - Forester’s Halls (Agatha Christie attended the opening night of her play Hidden Horizons in 1994); - Dundee Sheriff Court (chosen by author Alexander MacGregor who worked there as a court reporter and in recognition of it is link to crime and punishment throughout Dundee’s history);

	<ul style="list-style-type: none"> - Overgate (site of The Poet's Box which sold poems and sheet music); - 43 Union Street (William Bury lodged here – Euan McPherson's book investigates his possible identity as 'Jack the Ripper'); - Nethergate (plaque dedicated to Frances Wright: writer, feminist and social reformer); - Deep Sea Restaurant, Nethergate (several characters from Chris Longmuir's Dundee Crime Series frequent this chip shop); - Discovery Point (chosen by children's author Pamela Butchart whose work features the 'Discovery' and Captain Scott – also 'Yellow Frigate' by James Grant highlights Dundee's maritime past); - Riverside (follow the poetry inscription of the 'World's Worst Poet', William McGonagali); - Tay Railway Bridge (David Ashton's character, James McLevy, witnesses the Tay Bridge disaster in 'Fall From Grace'); - Magdalen Green Bandstand (chosen by 'O is Fir Ingin' author Mae Stewart); - Tay Bridge Bar (chosen by 'Take it to the Bridge' author Lorraine Wilson – feature in Michael Marra's song 'Frida Kahlo's visit to the Tay Bridge Bar'); - Speedwell Bar/ Mennies (chosen by 'Speakin o Dundee' author Stuart McHardy); - The template of the library is situated within a Shopping Centre, in order to promote the library and increase the number of users.
<p>Local Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The network access is to library catalogue, eBooks and e-magazines and other online reference resources – some of these are restricted to library members. • The distance learning is considered by the library because all the documents to support users training and staff training are available online in the webpage of the library. • The study of users is made day by day observing the users' questions and difficulties. • Digital inclusion: by the I.T. services from Opportunities Room Program, that works with users' digital difficulties by library's volunteers.
<p>External Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The library interacts with other libraries and organisations within Leisure and Culture Dundee, which all libraries work closely together, share resources, rotate stock around libraries, staff work in a number of libraries, and the library has some staff who have a city wide remit. • Regular meetings for staff as well as training and briefing sessions. • The library is part of the Association of Public Libraries in Scotland which has representatives from all 32 Scottish Library Authorities. • Also, supported by the Scottish Library & Information Council. • Local libraries have close links with local schools, clubs and community groups.

APÊNDICE MA – Respostas da entrevista aplicada na *Central Library of Dundee*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

- Visitors 2015 – 2016: Central Library (755,616); all Dundee Libraries (1,268,929).
- Stock (citywide): 272,439 books; 86,168 adult fiction; 66,142 adult non-fictions; 66,604 children's fiction; 21,828 children's non-fiction; 26,579 reference books; 8,000 CDs; 6,355 adult talking books; 8,919 DVDs; 2,000 eBooks and e-magazines; 1,250 e-audio books.
- General collections available in Dundee libraries: adult fiction (92,900 items); adult non-fiction (80,129 items); reference stock (most stock is available for loan, but also have reference material which is not for loan – the Local Studies department is entirely reference and only newer acquisitions are included in the online catalogue – a great deal of their items are searchable via a card index in the department); children's fiction (71,373 items); children's non-fiction (55,672 items); teenage / young adult collection (7,728 items); graphic novels and Manga (3,561 items); DVD collection (9,153 items – comprising sub-collections of new release, back catalogue, boxed sets, educational, children's, cinema); adult audio book collection (8,233 items); children's audio books collection (1,435 items); large print collection (11,609 items); CD collection (6,757 items); periodicals collection (the main periodical collection held in Reference & Information, but the library has small collections of online magazines via its Zinio service and access to over 17,000 comic, graphic novel and manga download via Comic Plus service); and project collections (the School Library Service provides Dundee teaching staff with access to topic boxes containing books and artefacts to support project work in schools; local studies also provide reference access to project folders of cuttings and information on prominent local topics such as whaling or jute mills).
- Staff (citywide) – full time equivalent: professional (15); other (73).
- Visits to website (library homepage): 295,170 in the last 12 months.

2. Do you provide networked access for users not on site?

Yes. To library catalogue, eBooks and e-magazines and other online reference resources – some of these are restricted to library members. The library has PCs in all the libraries.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

Anyone who lives, works or studies within Dundee is entitled to join the library. The library also offer guest/temporary memberships to visitors.

Is not necessary to be a member to visit the library, attend library events, reading with library, visit exhibitions etc.

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)

Printing 25p black and white, 40p colour, photocopying 20p per sheet. Printing and photocopying is managed by staff, though the library does have some coin operated photocopiers.

5. Any specific local studies materials/services available?

Yes: <http://www.leisureandculturedundee.com/localhistory>. These materials and services work with the local history of Dundee's citizenship, giving access to ancestors and local history.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

Print, online access. CDs and DVDs are still available, but the library no longer purchases CDs.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

The library offers taster and training sessions either one to one or in small groups on using electronic devices, social media, etc.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

The library tends not to do traditional user education (using the library), except for children. It provides IT support guides through the website (<http://www.leisureandculturedundee.com/book-it-use-it-learn-it>).

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

- Website: <http://www.leisureandculturedundee.com/library>.
- Facebook: <http://www.facebook.com/dundeelibraries>.
- Twitter: <http://mobile.twitter.com/@dundeelibraries>.

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

Yes. Lots of events: children's activities, author events, reading groups, craft sessions, film shows. These are publicised in house, via Twitter, website and Facebook.

11. Does the library produce an annual report?

Yes. The annual report of 2014 is online at the link <http://www.leisureandculturedundee.com/sites/default/files/libannreport14.pdf>. 2015-2016 is due to be published shortly.

Leisure and Culture Dundee also produces newsletters.

12. How does the library interact with its local community?

By promoting the users' social questions, like: improve digital skills, access employability and training resources, manage health and wellbeing, learn a new language, start a own business, become a volunteer, access welfare, employability and financial advice, also art, music, sport, maps. In the same context, the library works with the Discover Local History at Dundee Central Library, which have information about Dundee Directories, Dundee Electoral Rolls, Dundee Historic Newspapers, Books on Dundee, Angus, Fife and Perth, Angus/Forfarshire Valuation Rolls, and Family History Resources.

The library allows that users make exhibitions in their Gallery, like poems posters and paintings. The institution also promotes author visits, Storytime, activities for children, Holiday Activities, Bookbug Rhymetime, IT training and support, group sessions, reading groups and family history.

There are 13 community libraries in Dundee which are key presences in their local communities. Also, have the Mobile and At Home Service, as well as provide placements to school pupils.

Local library staff have close links with local schools, clubs and community groups. Libraries offer a space for groups to meet and for local and national organisations to promote their services, offer consultation events.

There are numerous partner organisations that use libraries e.g., job clubs, advice agencies. Friends of Broughty Ferry Library and Friends of the Wighton Heritage Centre are very active in support of libraries and the library has a strong volunteering policy, so local people are able to volunteer through delivery of IT sessions etc.

The library offers special help for people with disabilities. On a more strategic level, Leisure and Culture Dundee are involved in the local community planning process - <http://www.leisureandculturaldundee.com/sites/default/files/lacdcocomengpres2016.pdf>.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?

Within Leisure and Culture Dundee, all libraries work closely together, share resources, rotate stock around libraries, staff work in a number of libraries, and the library has some staff who have a city-wide remit. Regular meetings for staff as well as training and briefing sessions.

A part of the wider organisation the library has strong links with culture, sport and leisure which brings opportunities for joint projects. Work closely with Dundee City Council and other agencies including social work, early years, education, Macmillan and the Department for Work and Pensions.

Turning to local organisations the library interacts with the Macmillan Cancer Support by the Mood Boosting Books Programme, a national promotion of uplifting titles, including novels, poetry and non-fiction. People who have been diagnosed with cancer have recommended these books.

Most of the books are not specifically about cancer but have been recommended as books that people found mood-boosting during or after the treatment. The users can make recommendations about general mood-boosting, by email moodboosting@readingagency.org.uk with the title and a short comment or tweet their suggestions using #moodboosting.

By Government, the Chronic Pain programme works with users in order to make libraries a great source of reliable, accurate and current information. The user can tell library the books and other suggestions that he/she would like to see available in its local library.

With corporations, the library interacts with the Shelf Help by Reading Well, that has been developed by Reading Agency in partnership with the Society of Chief Librarians and Association of Senior Children's and Education Librarians. The scheme is funded by Arts Council England and the Wellcome Trust, and can help people with the pressures of life, feel better about their self and boost their confidence using books.

The issues are about wellbeing, mental health, coping feeling fine, self-esteem, learning about life, Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD), anxiety, worry, panic, Autism, Asperger Syndrome, body image and eating disorders.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

Yes. There is the Association of Public Libraries in Scotland which has representatives from all 32 Scottish Library Authorities. Also, supported by the Scottish Library & Information Council.

Reading strategy groups working across Scotland to deliver reading promotions for Early Years, Teens and Adults. Spydus group for the Library Management System and possibility of joining the North-East consortium.

The library is part of a program of the Government, the 'Leisure and Culture Dundee', working together with the Ardlar Community Library, the Arthurstone Community Library, the

Blackness Community Library, the Broughty Ferry Community Library, the Central Library, the Charleston Community Library, the Coldside Community Library, the Douglas Community Library, the Fintry Community Library, the Hub Community Library and learning centre, the Kirkton Community Library, the Lochee Community Library, the Menzieshill Community Library, the Mobile Library, and the Whitfield Community Library.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

Yes. The wi-fi is free for all people, who do not need to be a library member.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

I received a lot of documents of events and programmes of the library, as well as its forms used to analyse users' and staff training.

APÊNDICE MB - Dados da observação participativa ocorrida na *Central Library of Dundee*

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	<ul style="list-style-type: none"> - Opportunities Room: spaces that works with the users in order to promote their social questions, like: improve digital skills, access employability and training resources, manage health and wellbeing, learn a new language, start an own business, become a volunteer, access welfare, employability and financial advice, also art, music, sport, maps, etc. - Local History Centre Unique Collections, that is shared by: Lamb Collection (a unique and varied resource of 450 archives boxes of ephemera, mainly from the latter part of the nineteenth century), Maps (the Local History Centre has a large and varied collection of maps and plans, for Dundee and surrounding areas – many are from the original collection of A.C. Lamb), Wilson Photographic Collection (images of Dundee in the late 19th / early 20th Century), and Wighton Music Collection. - Gallery: a space where is allowed to make exhibitions: like users painting and poems posters.
Layout of the internal design	<p>In the building of the library have:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Children’s Centre; - Connections Suite; - DVD Centre; - Leisure Reading Centre; - Local History Centre.
Layout of the external design	<p>The library is part of the Central Dundee Literary Trail and its external design is composed by:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Library, the Siagate (plaque marking birthplace of Sara Weidman, mother of poet and playwright William Browning), - Peter Street (scene of Grissel Jaffrey’s burning as last witch In Dundee, featured in ‘The Curewife’ by Claire-Marie Watson); - Desperate Dan statue (City Centre contributed to this famous comic character as well as newspapers, magazines and books); - 64 Reform Street (former site of Lamb’s Temperance Hotel – collection to the City of Dundee, now held in the Central Library); - ‘The Howff’ (chosen by authors James Robetson and Malcolm Archibald); - Forester’s Halls (Agatha Christie attended the opening night of her play Hidden Horizons in 1994); - Dundee Sheriff Court (chosen by author Alexander MacGregor who worked there as a court reporter and in recognition of it is link to crime and punishment throughout Dundee’s history); - Overgate (site of The Poet’s Box which sold poems and sheet music); - 43 Union Street (William Bury lodged here – Euan McPherson’s book investigates his possible identity as ‘Jack the Ripper); - Nethergate (plaque dedicated to Frances Wright: writer, feminist and social reformer);

	<ul style="list-style-type: none"> - Deep Sea Restaurant, Nethergate (several characters from Chris Longmuir’s Dundee Crime Series frequent this chip shop); - Discovery Point (chosen by children’s author Pamela Butchart whose work features the ‘Discovery’ and Captain Scott – also ‘Yellow Frigate’ by James Grant highlights Dundee’s maritime past); - Riverside (follow the poetry inscription of the ‘World’s Worst Poet’, William McGonagali); - Tay Railway Bridge (David Ashton’s character, James McLevy, witnesses the Tay Bridge disaster in ‘Fall From Grace’); - Magdalen Green Bandstand (chosen by ‘O is Fir Ingin’ author Mae Stewart); - Tay Bridge Bar (chosen by ‘Take it to the Bridge’ author Lorraine Wilson – feature in Michael Marra’s song ‘Frida Kahlo’s visit to the Tay Bridge Bar’); - Speedwell Bar/ Mennies (chosen by ‘Speakin o Dundee’ author Stuart McHardy); - An important thing to say is that the template library is situated within a Shopping Centre, proposing the increase of users to attend the library.
Signage	<p>The library makes its signage by providing subject materials (like folders and cardboard drawings) around the roof of the library. The library also has a map, that shows all the floors and environments of the library’s spaces.</p>
Special Collection	<p>The library also hold focused collections, mostly based in Central Library but available for reference access and loan (where appropriate) to library users:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Books For Groups Collection: Based at Coldside Library this collection allows library users to borrow multiple copies of popular titles for use with their own independent reading groups. The library also has similar collections for library based reading groups and teen / young adult reading groups in libraries and schools. - Gaelic Collection: A small collection of adult and children’s material in or on Gaelic Language which circulates around libraries across the city to raise awareness and improve access to Gaelic content. - Dementia Collection: A service designated to meet the specific needs of people with a dementia diagnosis, careers, families and health professionals comprising fiction, non-fiction and DVDs. - Parents’ Collection: Based in the Children’s Library this collection of adult non-fiction has been selected to support parents with issues including breastfeeding, potty training, bullying, etc. - Self Help and Shelf Help Collections: Is a range of non-fiction titles designed to support individuals in dealing with health and mental health issues. The library recently added a Shelf Help Collection which is aimed specifically at young adults. - Mood Boosting Books: Offering a collection of fiction titles identified as uplifting reads. - LGBT+ Collection: Based in Leisure Reading, Central Library this range of adult fiction and non-fiction has been specially selected for relevance to lesbian, gay, bisexual and transgender issues. - Wighton Collection: Based in the Wighton Heritage Centre within Central Library this is a collection of early printed Scottish and European music.

	<ul style="list-style-type: none"> - Lamb Collection: A collection of rare texts and ephemera specific to the history of Dundee originally collected by A.C. Lamb. - Photopolis: Containing over 2,400 digital images of Dundee at the turn of the last century – http://photopolis.dundee.gov.uk/. - Reminiscence Collection: A wide range of packs created to inspire conversation and memory including books, postcards, fragrance cubes and artefacts. - Pain Cycle: Collection for the Chronic Pain program that works with areas like less activity, how to create a list of things that anybody can do when having pain, loss of fitness, muscle weakness, stress, anxiety, frustration, sleep problems, negative thinking, low mood, work relationship and money worries.
Digital services	PC; internet; online resources; eBooks and e-audiobooks (Overdrive/OneClickdigital software - bestselling and classic eBooks and audio nooks free with the library card); digital magazines (software Zinio for Libraries – a quick and easy way for library customers to read digital copies of magazines, that they can download or read online); Mobile Library (mobile library services); ComicsPlus; Requests, Fees and Charges; Reference and Information; Search Catalogue.
Print services	E-reference and e-information; Opportunities Room; Reading Groups; Requests, Fees and Charges; Volunteering Opportunities.
Infrastructure	
Addresses baseline	Yes.
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	Yes.
Remote access	Yes.
Special materials	Disabled reader and assistive technologies. All people that have a disability can inform the library and all needs of accessibility will be provided.
Agreements between libraries	Yes. By the Leisure & Culture Dundee program.
Open access of databases	Yes. The databases are open to everybody see, but only users can access the full document.
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	<p>The library has reminiscence feedback of resources evaluations from groups and care settings who have used the reminiscence boxes. It is available for users and in the boxes, are questions like: ‘How have the resources borrowed from the library been used?’, ‘How have any individuals or groups benefitted from using the reminiscence materials?’, ‘Where the reminiscence materials suitable for your needs?’, ‘Are there any reminiscence topics or themes you would wish the Library Service to develop in the future?’.</p> <p>The topics are discussed during library’ meetings. E-mails from RNIB and Action Hearing are also explored.</p>
Analysis of the skills gaps of the officials	The analysis of the skills gaps of the officials are made by their feedbacks when participating of a training, by the supervisors’ suggestions and by the self-evaluation projects, which the staffs are able to analyse their own projects. In the sheet of self-evaluation of projects is necessary to make a description of the project and answer how successful was the project in order to its objectives.

Proposals for learning needs	By encouraging people to participate of workshops and events and to give their feedbacks.
Evaluation of the potential viability	Person by person and by small groups that are visiting the library.
Personal development and training	When a member of staff starts to work in the library, he/she has a training in her/his area. The library also promotes events and workshops where the staffs have to participate to develop their skills, in order to make the staffs more inform about their section. Almost all the training is available online, because it is easier to do that way.
Career development	Yes. By personal development, training and by offering opportunities to volunteers, that are increasing their chances to be employed by the skills developed during their volunteering.
Continuing education	Only by workshops and events. Long courses like graduate and postgraduate are not available.
Volunteer work	To be volunteer is necessary to contact the 'Opportunities Room' at Central Library. The volunteering is for people that want to share their skills with others. For this, the individuals must be enthusiastic with good communication skills, who want to help library customers develop their IT skills.
Users context	
Distance learning	The distance learning is considered by the library because all the documents to support users training and staff training are available online in the webpage of the library.
Necessitate change in libraries	The building needs more toilets, because only the top floor has toilets and it is difficult to access. The library starts on the third level of the Shopping Centre, having more three floors above.
User training	The library make training with users only when a school and a small group are visiting the library, giving instructions about how to use the catalogue, or cases. The library offers IT training from basic things, like how to use new technologies.
Study of users	The study of users is made day by day observing the users' questions and difficulties.
Lifelong learning	Yes. By the Universal Class programme.
Digital citizenship	Yes, by the Digital Learning Sessions. The volunteers make a social and digital inclusion of the users that have some problem with the use of technologies, teaching them since basic things, like how to connect a computer, through to more complex things, such as how to surf and search databases.
Involve users' communities	Local libraries have close links with local schools, clubs and community groups. Libraries offer a space for groups to meet and for local and national organisations to promote their services, offer consultation events.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Free wi-fi in all library buildings. To access the internet, it is not necessary to be a library member.
Open collection	Yes. - Audio/Visual: DVDs; videos (only local history content); CDs and MP3 CDs (audiobooks and a limited selection of music); cassettes (including local oral history material – a small selection of audiobook cassettes is retained while still viable but no new stock in added); CD-ROM (no longer purchased – some purchased as additional content in books may still be in circulation but not separately catalogued). - Microfilm/fiche: local and family history materials including newspapers, old parish registers and census records.

	- Miscellaneous: Jigsaw Puzzles (available to users of the At Home Service); Toy Library (at limited locations); Reminiscence materials including folders on themed topic (e.g. Dundee Decades: the 60's) and artefacts designed to spark memory and conversation including fragrance cubes, metal advertising signs, postcards.
Digital information	E-resources: - eBooks and e-audio books for adults, young adults and children books via library's suppliers Overdrive and Oneclick; - E-magazines, E-comics, e-graphic novels and e-manga from suppliers Zinio and ComicPlus; - Online databases: Covering a wide range of topics.
Print information	Books (paperback and hardback in ordinary print and large print format); newspapers and periodicals (hard copies, bound volumes, online downloads, microfilm – local back issue newspapers); encyclopaedias, yearbooks and business directories; indexed bound volumes of newspaper cuttings on local interest topics; music scores; maps.
Accessibility	
Elevator	Yes.
Ramp	Yes.
Spaces between halls	Yes. Great spaces that everyone can pass.
Special equipment	Audiobooks, expanded-letter equipment, accessible toilets, and accessibility' equipment for all form of disability – the library is always adapting to community needs.
Moving staircase	Not all. Some collections are accessed by moving staircases and others are not. There is no separation of collections in different types of shelves - the items are available by mode of their arrival, as well as the arrangement of the collection.
Services delivery	Yes. The 'At Home Library Service' delivers library services to users' home. Available to people residing within the Dundee City Council are who are either in their own home, sheltered housing or care home. They may be convalescing after an operation, have difficulty getting out independently or would simply benefit from getting library resources delivered to their door. Resources include ordinary or large print books, talking books, educational DVDs and music CDs, fiction and non-fiction books, including selections in large print format, and cassette. Library staff will visit the user initially to discuss its interests and let it know when its first delivery will be. There are 8 delivery days over each 3-week period, all during daytime hours. Library resources to return have them ready for collection on the day of the delivery. The library also works with service flyer and delivery calendars.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	- LGBT+: The Library has fiction and non-fiction books available about the theme for free loan to borrowers, including new titles. The term LGBT+ encompasses Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender identities, plus the inclusion of many other people on the spectrum of gender and sexuality. - Young Adult Book Club: It is a monthly programme where each month is choosing one day to read a specific book, chosen by the users' opinion and by staff's suggestions. - Comics & Graphic Novels: comics plus library edition available in the library website – have from over 11,000 titles stream online and download unlimited titles and mobile apps.

<p>Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Universal Class: Free online learning with a library membership – over 500 online continuing education courses. - Theory Test Pro: Online simulation of the UK’s driving theory tests for all vehicle categories. - Opportunities Room I.T. drop-in sessions: Free drop-in and no booking required. - Shelf Help by Reading Well: Reading Well can help people with the pressures of life, feel better about their self and boost their confidence using books. Has been developed by Reading Agency in partnership with the Society of Chief Librarians and Association of Senior Children’s and Education Librarians. The books on the Reading Well have been chosen by young people and health experts to help people with difficult feelings and experiences that can affect their wellbeing, listing offer tips and ideas to help users understand and manage their emotions as well as cope with difficult situations. The books have information and advice as well as personal stories about dealing with feelings such as anxiety, depression or stress and experiences such as bullying. Some of the recommended books suggest useful help techniques. There are also personal stories, graphic novels and fiction. The librarians can advise the users on the support that is available. - Macmillan Cancer Support by the Mood Boosting Books Program, a national promotion of uplifting titles, including novels, poetry and non-fiction. People who have been diagnosed with cancer have recommended these books. - Book Week Scotland: A programme of the Scottish Government, which the Central Library of Dundee is part, that brings bestselling authors, pick up free books, and exciting events for all Scotland, and the users can participate wherever they are. This event occurs one a year, during the time of a wee in the month of November. - Chronic Pain: NHS Tayside work in partnership with the libraries across Tayside to provide a collection of high quality books about chronic pain to help people get accurate and understandable information user need to feel more in control of their chronic pain. The books are available in the libraries as well as the mobile libraries. The user can look at them in the library or take them home to read at its leisure, perhaps along with friends or family.
<p>Mobile apps</p>	<p>Yes. One mobile app is named ‘Oneclickdigital’, and works to enjoy free eAudio and eBooks with the library card visit.</p> <p>The other mobile app is Comic Plus Library Edition, which works with from over 11,000 comics’ title. Both are available on the AppStore (iOS) and on the Google Play (Android). Also, has the ‘Timetable’, showing new workplace stops.</p>
<p>Digital inclusion</p>	<p>By the I.T. services from Opportunities Room Program, that works with users’ digital difficulties by library’s volunteers.</p>
<p>Resources management</p>	
<p>Shared collection</p>	<p>Yes. With all libraries of the Leisure and Culture Dundee.</p>
<p>Acquisition forms</p>	<p>By the ‘Leisure and Culture Dundee’ system and by donations (these donations are analysed to see if they are available or not for the library issues).</p>
<p>E-publications</p>	<p>The library has an own part inside the publications of ‘Leisure and Culture Dundee’.</p>
<p>Print publications</p>	<p>The library has an own part inside the publications of ‘Leisure and Culture Dundee’.</p>

APÊNDICE N – Central Library of Aberdeen

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • Web presence: Twitter, Facebook, website. • The library does events, and most of them are free. They have a member staff, that works on the programmes based upon demand. • The Central Library also provides free Home Services for housebound, people that cannot come to the library and ask the library to go to their homes to take books, or other materials, to then. • Aberdeen City Libraries Service Plan 2016-17 which sets out its priorities for the year ahead. • Profiles (2014/15) of Bucksburn and Kaimhill community libraries, which are its newest community libraries.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • The library provides specialised courses to specific professionals of each area. • When some default is detected, the library provides specialised courses for each default. • The personal development and training are provided when the need is detected. • The officials can move working between the 17 libraries, depending on the user's needs. • The continuing education is made by workshops, talks and courses. • Aberdeen City Libraries supports volunteering and work experience opportunities.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Printing, scanning and photocopying by self-service or staffed. • Public Access PCs. • Online Public Access Catalogue (OPAC). • Free access to internet, email, wi-fi, Microsoft Office. • Self-Issue. • Book Group (monthly meetings). • Home Service. • Exhibitions and Events. • User training. • The users have a space to send suggestions to the library by email or talking to one staff.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> • Most the collection is related to local studies, but the library also provides access for dual language books, to offer material for people whose first language is not English, like Scottish Gaelic, a Celtic language native to Scotland. • The Central Library of Aberdeen collection is composed of Adult Books – Fiction, Non-Fiction; Children's Books; Talking Books, CDs, DVDs, Audio Cassettes, MP3, MP3-CD, videos, newspapers, periodicals, language courses, arts lending equipment and online resources. • Special Collections: Foreign Language Fiction; Local History Collection; Music Scores; Adult Literacy Collection. • Formats available: Books, Talking Books, Cassette, MP3, MP3-CD, online resources, videos, CDs, DVDs and toys.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> • The Central Library contains four departments: The Information Centre; Media Centre; Central Children's Library; Adult Lending Department, and there are 16 community libraries across the city.

	<ul style="list-style-type: none"> • The signage is made to show the departments and the different collections.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> • Not very attractive, because it is an old building, a part of other buildings, like Theatres, with the same appearances, without great signage. • It is not clear how to access the library building. • It is notable that the library is next to a garden. • Proximity to another library: 1.0 miles to Ferryhill, 1.3 miles to Torry, 2.1 miles to Cornhill, 2.1 miles to Woodside. • Bus route to central: N/A. • Bus routes to nearest Community Library: 1, 2, 18 to Ferryhill from Union St.; 3, 12, 59 to Torry from Union Ter. • Car parking: No free street parking. Pay and Display in Denburn Car Park and adjacent streets. • The signage is made only from the streets, and is not specific for the library.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> • Annual report about its own institution. • Membership of Aberdeen City Libraries is available to people of all ages and abilities, who work, live or study in Aberdeen city or shire; joining should be made online or in person at a local library.
External Management	<ul style="list-style-type: none"> • The library works with the Aberdeen Shared Libraries, an agreement whereby all library members can access materials (printed, digitised or online) in all public libraries of Aberdeen, as well as access the master database, that makes a compilation of all materials of each Aberdeen public library, and tries to work with a similar agenda with the other Aberdeen libraries. • Annual report together with the other public libraries of Aberdeen city. • The library works with the City Council, but it also has partnership with a number of organizations that work with learning, children, and digital legends, and computers, because they can collaborate with the teaching. • The library works with volunteers, derived from schools, older volunteers, and other people that want to be a volunteer in the library.

APÊNDICE NA – Respostas da entrevista aplicada na *Central Library of Aberdeen*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

Aberdeen has the Central Library and 16 further communities' libraries. Most the collection is related to local studies, but the library also provides access for dual language books, to offer material for people whose first language is not English, like Scottish Gaelic, a Celtic language native to Scotland.

The population of Aberdeen is very diversified, an average of 6 languages spoken in the city, such as Chinese, Russian, Galician, Polish, Indian people, Arabic language (for Syrian refugees), etc.

The library is divided into four main departments: Children's' Library, Information Services, Central Media, and Adult Lending Library. The Central Library of Aberdeen collection is composed of Adult Books – Fiction, Non-Fiction; Children's Books; Talking Books, CDs, DVDs, Audio Cassettes, MP3, MP3-CD, videos, newspapers, periodicals, language courses, arts lending equipment (Aberdeen City Libraries hire out a large selection of equipment for use by individuals or community groups, such as equipment for presentation: projectors, laptops, screens, and pointers; crafts equipment: badgemakers; visual equipment: still/videos cameras, accessories, iBook's etc.; audio equipment (microphones, amps, recorders, pa systems etc.; musical instruments: guitars, keyboards, and accessories; and public events: bunting, display boards etc.), and online resources.

2. Do you provide networked access for users not on site?

The library works with the Aberdeen Shared Libraries, an agreement whereby all library members can access materials (printed, digitised or online) in all public libraries of Aberdeen, as well as access the master database, that makes a compilation of all materials of each Aberdeen public library, and tries to work with a similar agenda with the other Aberdeen libraries.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

To borrow books and other materials you need to be a library member.

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)

Yes.

5. Any specific local studies materials/services available?

Public Access PCs; Online Public Access Catalogue (OPAC); Free access to internet, email, wi-fi, Microsoft Office; Photocopier; Self Issue; Book Group (monthly meetings); Home Service; Exhibitions and Events; Special Collections: Foreign Language Fiction; Local History Collection; Music Scores; Adult Literacy Collection.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

Books, Talking Books, Cassette, MP3, MP3-CD, online resources, videos, CDs, DVDs and toys.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

For staff, the library provides different forms of training, to make sure that the staff are fully skilled. The library has a lot of demands today, the majority to do with digital technologies, so all staff have basic computer lessons, such as basic training in Microsoft software, tablets, smartphones, etc.; the library also has online staff manual.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

The library provides training for career advice, learning difficulties, economic agendas, with one to one sessions and small classes.

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

The library is on Twitter (@silvercitylibs), Facebook (Aberdeen City Libraries), and has a website (www.aberdeencity.gov.uk/Library).

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

Yes, the library does events, and most of them are free. They have a member staff, that works up the programmes based upon demand.

This service was revitalized two years ago, because the library recognized the it needed to do everything that users' want, and much better. The library does things like to offer visits, time to talk about right books, training courses, story-time sessions.

The library tries to bring families into its environment, especially in holidays, when people are looking for something different to do – the library wants to be the main place where people think to go when they are looking for leisure. So, it starts on 9 am, for example, with programmes until 2 pm.

The library also works with music and dance in the children's library.

11. Does the library produce an annual report?

Yes.

The last report showed that the costs in 2011/2012 to the Central Library of Aberdeen reflects budget held by service only and does not include Resources, R&M, Cleaning, ICT & network costs. The gross expenditure (excluding loan charges) was of £2,923,403, the income actual 12/13 of £87,227 (includes salary and costs for L and IS Manager, and Support Teams), and staff costs of £1,913,243 (includes funding from European Commission & Other Grants).

The statistics showed that in 2012/13 the library received 389,897 visitors, who borrowed adult books (135,417), children's books (57,367), CDs (18,192), adult DVDs (17,122), children's DVDs (23,835), adult talking books (8,127), junior talking books (3,029), language courses (893) and toys (121). The enquires was 35,025, requests 3,133, and PC usage 103,980, wi-fi (15,403).

In 2013/14 the library received 380,983 visitors, who borrowed adult books (114,196), children's books (56,810), CDs (18,214), adult DVDs (20,536), children's DVDs (21,572), adult talking books (6,932), junior talking books (2,605), language courses (856) and toys (168). The enquires was 36,565, requests 2,884, and PC usage 111,995, wi-fi (17,176).

In 2014/15 the library received 389,774 visitors, who borrowed adult books (102,401), children's books (55,910), CDs (15,950), adult DVDs (21,080), children's DVDs (18,453),

adult talking books (5,305), junior talking books (2,692), language courses (727) and toys (127). The enquires was 34,113, requests 2,593, and PC usage 101,017, wi-fi (17,439).

The services available for public access PCs was 51 for adult and 8 for children. Information resources: books, online resources. Lending: adult books; children's books; talking books; CDs; DVDs; videos; language courses; toys. Other: Online Public Access Catalogue (OPAC); free access to internet, email, wi-fi, Microsoft Office; scanner, adaptive technologies, photocopier, fax; storytelling sessions; regular school visits; bookbug sessions; School Holiday Programmes; Business Information; Local Studies Library; Community Reference Library; Europe Direct Aberdeen; newspapers, periodicals; exhibitions and events; Scottish Parliament; Careers Information Point; Migrant Information Point; Special Collections; Café Costa.

More specifically:

- Central Adult Lending:

The costs in 2012/2013 to the Adult Lending Library reflects budget held by service only and does not include Resources, R&M, Cleaning, ICT & network costs. The gross expenditure (excluding loan charges) was of £478,216, the income actual 12/13 of £18,748, and staff costs of £444,220, including salary and costs for Lending Services Managers.

The statistics showed that in 12/13 the department received 116,346 visitors, who borrowed adult books (133,063), children's books (1,173), CDs (108), adult DVDs (387), children's DVDs (114), adult talking books (7,974), junior talking books (52), language courses (44) and toys (7). The enquires was 14,412, requests 1,772, and PC usage 18,711.

In 2013/14 the department received 109,887 visitors, who borrowed adult books (111,918), children's books (1,410), CDs (158), adult DVDs (489), children's DVDs (120), adult talking books (6,815), junior talking books (39), language courses (74) and toys (1). The enquires was 11,470, requests 1,436, and PC usage 21,673.

In 2014/15 the department received 130,189 visitors, who borrowed adult books (100,481), children's books (1,723), CDs (110), adult DVDs (516), children's DVDs (232), adult talking books (5,193), junior talking books (68), language courses (38) and toys (7). The enquires was 11,672, requests 1,268, and PC usage 17,869.

The services available for public access PCs was 11 for adult and none for children. Lending: Adult Books – Fiction, Non-Fiction; Children's Books; Talking Books – CD, Cassette, MP3, MP3-CD. Other: OPAC; free access to internet, email, wi-fi, Microsoft Office; photocopier; self-issue; book group (monthly meetings); home service; exhibitions and events; special collections: foreign language fiction; local history collection; music scores; adult literacy collection.

- Central Children's Library:

The costs in 2012/2013 reflects budget held by service only and does not include Resources, R&M, Cleaning, ICT & network costs. The gross expenditure (excluding loan charges) was of £211,285, the income actual 12/13 of £2,965, and staff costs of £211,057, including salary and costs for Children's Services Team.

The statistics showed that in 2012/13, the department received 70,603 visitors, who borrowed adult books (828), children's books (56,087), CDs (40), adult DVDs (271), children's DVDs (23,369), adult talking books (66), junior talking books (2,965), language courses (4) and toys (114). The enquires was 4,372, requests 758, and PC usage 3,600.

In 12/14 the department received 69,208 visitors, who borrowed adult books (691), children's books (155,293), CDs (81), adult DVDs (204), children's DVDs (21,170), adult talking books (71), junior talking books (2,540), language courses (6) and toys (166). The enquires was 8,462, requests 756, and PC usage 3,247.

In 12/15 the department received 66,374 visitors, who borrowed adult books (679), children's books (54,080), CDs (51), adult DVDs (173), children's DVDs (17,935), adult talking books

(64), junior talking books (2,611), language courses (4) and toys (120). The enquires was 6,774, requests 650, and PC usage 2,313.

The services available for public access PCs was none for adult and 8 for children. Lending: children's books, talking books, DVDs, videos, count me in numeracy bags. Information resources: books and online resources. Other: OPAC, scanner, self-issue, storytelling sessions, regular school/nursery visits, bookbag sessions, School Holiday Programme (events for children and young people), exhibitions and events, special collections: dual, language/foreign language, books for parents.

- Central Information:

The costs in 2012/2013 reflects budget held by service only and does not include Resources, R&M, Cleaning, ICT & network costs. The gross expenditure (excluding loan charges) was of £475,668, the income actual 12/13 of £6,312, and staff costs of £474,012, including salary and costs for Information Services Team.

The statistics showed that in 12/13 the department received 59,346 visitors, that was looking for adult books (415), children's books (21), CDs (27), adult DVDs (9), children's DVDs (4), adult talking books (3), junior talking books (1), language courses (0) and toys (0). The enquires was 10,404, requests 1, and PC usage 8,940.

In 2013/14 the department received 56,220 visitors, that was looking for adult books (304), children's books (3), CDs (20), adult DVDs (64), children's DVDs (0), adult talking books (10), junior talking books (0), language courses (0) and toys (0). The enquires was 8,954, requests 5, and PC usage 9,375.

In 2014/15 the department received 50,900 visitors, that was looking for adult books (441), children's books (23), CDs (7), adult DVDs (61), children's DVDs (2), adult talking books (5), junior talking books (0), language courses (6) and toys (0). The enquires was 8,250, requests 21, and PC usage 8,654.

The services available for public access PCs was 9 for adult and none for children. Information resources: books, directories, online resources. Other: OPAC, scanner, photocopier, adaptive technologies, fax, newspapers, periodicals, exhibitions and events, careers information point, migrant information point, special collections.

- Media Centre

The costs in 2012/2013 reflects budget held by service only and does not include Resources, R&M, Cleaning, ICT & network costs. The gross expenditure (excluding loan charges) was of £172,882, the income actual 12/13 of £56,569, and staff costs of £172,258, including salary and costs for Multi Media Librarian, Team Librarian.

The statistics showed that in 12/13 the department received 143,602 visitors, who borrowed adult books (1,111), children's books (86), CDs (18,017), adult DVDs (16,455), children's DVDs (348), adult talking books (84), junior talking books (11), language courses (845), toys (0), and arts lending issues (4,206). The enquires was 5,837, requests 602, and PC usage 72,729.

In 2013/14 the department received 145,668 visitors, who borrowed adult books (1,283), children's books (104), CDs (17,955), adult DVDs (19,779), children's DVDs (282), adult talking books (36), junior talking books (26), language courses (776), toys (1), and arts lending issues (2,034). The enquires was 7,679, requests 687, and PC usage 77,700.

In 2014/15 the department received 142,311 visitors, who borrowed adult books (800), children's books (84), CDs (15,782), adult DVDs (20,330), children's DVDs (284), adult talking books (43), junior talking books (13), language courses (679), toys (0), and arts lending issues (2,512). The enquires was 7,417, requests 654, and PC usage 72,181.

The services available for public access PCs was 31 for adult and none for children. Lending: CDs, DVDs, videos, language courses, arts lending equipment. Other: OPAC, free access to internet, email, wi-fi, Microsoft Office, scanner, adaptive technologies, photocopier, newspapers, exhibitions and events, Aberdeen College Learning Centre.

12. How does the library interact with its local community?

Membership of Aberdeen City Libraries is available to people of all ages and abilities, who work, live or study in Aberdeen city or shire; joining should be made online or in person at a local library. The Central Library also provides free Home Services for housebound, people that cannot come to the library and ask the library to go to their homes to take books, or other materials, to them.

The population of Aberdeen is compact, because Aberdeen is no big, and the Central Library tries to provide everything for everyone, providing environments such as an information centre, children's collections, and media collections. The library also helps people to develop digital skills, providing free training and small classes, one to one sessions, to help people with forms and services, such as how to navigate on the library website.

All the library floors have disabled access. They try to be a reference library for anyone.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations? With corporations and businesses?

The library works with the City Council, but it also has partnership with several organizations that work with learning, children, and digital legends, and computers, because they can collaborate with the teaching. The library works with volunteers, derived from schools, older volunteers, and other people that want to be a volunteer in the library.

The library works with both public and private organizations, and charitable institutions. An organization that the library works together is the Aberdeen's 3rd Sector Interface (ACVO), Aberdeen Council Volunteering Agencies, some universities, and Aberdeen Shared Libraries. The library is a member of The Chartered Institute of Library and Information Professionals in Scotland (CILIPS), and also of the Scottish Library and Information Council (SLIC). These institutions produce the Scotland national strategies and plans for Scottish libraries.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

Aberdeen City Libraries is one of 32 local authority library services in Scotland and serves a population of approximately 225,000 citizens from its headquarters at the Central Library and network of 16 community libraries located throughout the City. Its Service Plan is aligned to six strategic aims: promoting reading, literacy and learning; promoting digital inclusion; promoting economic well-being; promoting social well-being; promoting culture and creativity; and promoting excellent public services.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

The Central Library is part of the People's Network in UK, created in Tony Blair's government, whereby every school or public library should have free wi-fi access in the UK. National Digital Strategic works to be certainly that every UK's people are connected to, especially government information, because a lot of people are voting online – if someone doesn't have digital skills, he/she cannot navigate.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

The librarian sent me some links about the management of libraries in Scotland. The librarian also sent me one paper responding some interview questions; the number of policy documents on its web pages at www.aberdeencity.gov.uk/libraries; an electronic copy of Aberdeen City Libraries Service Plan 2016-17 which sets out its priorities for the year ahead; profiles (2014/15) of Bucksburn and Kaimhill community libraries, which are its newest community libraries; two key documents published by the Scottish Library & Information Council (SLIC), which is the advisory body on the LIS sector to the Scottish Government:

- the first is titled ‘Ambition and Opportunity – a Strategy for Public Libraries in Scotland 2015-2020, which can be found at <http://scottishlibraries.org/wp-content/uploads/2015/01/Strategy.pdf>;
- the second key document, attached, is titled ‘How Good is our Public Library Service’ or HGIOPLS, which is a recently updated version of the quality assurance framework the library is assessed by as a library service.

APÊNDICE NB – Dados da observação participativa ocorrida na *Central Library of Aberdeen*

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	Media Centre: stocks a vast selection of arts and media equipment for hire, including musical instruments, recording and editing equipment and items for events such as bunting and display boards – the library has a large collection of art prints by national artists, available to purchase at affordable prices. Library facilities: free wi-fi and PC Access; scanning and printing; photocopying and faxing; study space; resident discount and Accord card applications (to be a user is necessary to do a card, and this card permits that the use of all library's services).
Layout of the internal design	The Central Library contains four departments: The Information Centre; Media Centre; Central Children's Library; Adult Lending Department, and there are 16 community libraries across the city.
Layout of the external design	Not very attractive, because it is an old building, a part of other buildings, like Theatres, with the same appearances, without great signage. It is not clear how to access the library building. It is notable that the library is next to a garden. Proximity to another library: 1.0 miles to Ferryhill, 1.3 miles to Torry, 2.1 miles to Cornhill, 2.1 miles to Woodside. Bus route to central: N/A. Bus routes to nearest Community Library: 1, 2, 18 to Ferryhill from Union St.; 3, 12, 59 to Torry from Union Ter. Car parking: No free street parking. Pay and Display in Denburn Car Park and adjacent streets.
Signage	Internal layout: the signage is made to show the departments and the different collections. External layout: the signage is made only from the streets, and is not specific for the library.
Special Collections	Board books, picture books, graphic novels, crime fiction, language courses, dual language materials, revision guides, educational games, DVDs, CDs, online encyclopaedias, educational toys, music scores, books and pamphlets.
Digital services	Read: Books available in audio formats and eBooks; e-magazines can be downloaded. Learn: Language courses, dual language materials, revision guides and educational games are available to support learners, and the library offers a range of resources to help reluctant readers built confidence. The one-to-one ICT taster sessions can assist in learning to surf the web or use Microsoft Office, and online resources can aid self-learning. Other resources can help with homework, study or research and can be accessed online from home. Online: There is free wi-fi and PC access in all libraries in Aberdeen and a number of online resources such as online encyclopaedias can be accessed 24/7 with library membership, covering a range of topics from citizenship to historical research. The user can also manage its library account online with simply log-in, its library card number and PIN, or download the library's App to search the catalogue, reserve and renew items and access online resources for free. Local and Family History: The library offers advice and viewing of historical images and documents from its archive online, and all images are available to purchase in digital format. Music and Film: The library offers a wide selection of DVDs and CDs form members to borrow. From the latest blockbusters and TV boxsets to foreign language films and movie classics, Blue-Rays, CDs, and DVDs. Several the

	online resources can provide in-depth information about film and music such as Rock's Backpages which contains over 25,000 articles including album reviews, interviews and features about musicians.
Print services	<p>Read: From board books and picture books to graphic novels and crime fiction, the library offers a wide range of books which can be borrowed free from each of its 17 libraries.</p> <p>Learn: Help with homework, study or research and can be accessed in the library.</p> <p>Children, Young People and Families: The library encourages a love of reading among babies, toddlers, children and young people. In addition to books, DVDs and educational toys and games, events and activities are frequently held, from Bookbag sessions for babies and toddlers to creative writing workshops for young adults.</p> <p>Local and Family History: Offers access to a vast selection of historical resources including books and pamphlets dating back to the 16th Century and historical newspapers and periodicals also available on microfilm. Historical images and documents are available to purchase as high-quality prints.</p>
Infrastructure	
Addresses baseline	Yes.
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	Yes.
Remote access	Yes.
Special materials	<p>Books are available in audio formats; language courses, dual language material, revision guides and educational games to support learners; books in standard or large print; talking books on cassette, CD or MP3; music scores.</p> <p>Large keyboards and mouse, microfilm software (all local newspapers are in microfilm now, because microfilm is more durable than digital versions, that needs diverse machines to read it), as well as assistance for Aberdeen people to help those with disabilities.</p>
Agreements between libraries	Yes. The Central Library of Aberdeen is part of the Aberdeen City Libraries program, by the Aberdeen City Council, that includes others 17 libraries: Airyhall Library; Bridge of Don library; Bucksburn Library; Cornhill Library; Cove Library; Culter Library; Cults Library; Dyce Library; Ferryhill Library; Home Service Library; Kaimhill Library; Kincorth Customer Access Point; Mastrick Library; Northfield Library; Tillydrone Library; Tory Library; Woodside Library.
Open access of databases	The user must have a member card to borrow or to use the libraries services. Those who are not a member, can only see the materials on databases.
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	Yes. The users have a space to send suggestions to the library by email or talking to one staff.
Analysis of the skills gaps of the officials	Yes. The library provides specialised courses to specific professionals of each area.
Proposals for learning needs	When some default is detected, the library provides specialised courses for each default.
Evaluation of the potential viability	Yes.
Personal development and training	By the specialised courses providing when some default is detected.

Career development	The officials can move working by the 17 libraries, depending of the user's needs.
Continuing education	Yes. By workshops, talks and courses.
Volunteer work	Aberdeen City Libraries supports volunteering and work experience opportunities.
Users context	
Distance learning	By the Home Service Library.
Necessitate change in libraries	The external layout needs to be more signage, and elevators need to be implanted.
User training	Yes, by the learn activities that the library promotes.
Study of users	Yes, by the answers of the users on events and groups discussion, and by observing what are the most common issues that users are looking for, and how type of material is most used by them. The library also offers suggestion questionnaires, printed and online.
Lifelong learning	Yes. By the services that the library offers and continuing social inclusion.
Digital citizenship	Yes. By the services that the library offers and continuing social inclusion.
Involve users' communities	A varied programme of events takes place in Aberdeen City Libraries throughout the year, featuring workshops, author visits, information talks and children's events. To know the events and activities the user has to pick up a copy of the 'What's On Guide' from any library within the city or join the events mailing list by e-mailing LibraryEvents@aberdeencity.gov.uk. Book groups regularly meet in libraries and other community venues across the city. For groups based in Aberdeen, the library offers support such as to a dedicated book group collection. Business and Enterprise: The Business and Enterprise Service provide free access to premium business information resources and services to help the user whether he/she is a start-up, established business or looking for a job. The service also provides information on intellectual property, including copyright, trademarks and patents, and guidance on how to protect them. A selection of business resources can be accessed in the library's community.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes.
Open collection	Yes.
Digital information	Yes.
Print information	Yes.
Accessibility	
Elevator	Yes.
Ramp	Yes.
Spaces between halls	Great.
Special equipment	Books in standard or large print; talking books on cassette, CD or MP3.
Moving staircase	Yes.

Services delivery	Home Library Service: This service is available to Aberdeen residents of any age who are unable to leave their home to visit the library. To apply for the service, the user has to contact their local library and the staff will visit them at home to explain the service, find out what the user would like to borrow and then deliver a selection of items to be returned in four weeks. The service is free, however hire charges may apply to items such as DVDs.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	Specialist Curriculum Resources and Information Service (CRIS) providing resources to those directly involved in meeting the educational and social development needs of school age children in Aberdeen.
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	The Aberdeen City Libraries Program has a relationship with all environments of culture, like museums, universities, schools, and theatres.
Mobile apps	App to search the catalogue, reserve and renew items and access online resources for free.
Digital inclusion	By the learn programmes that promote the one-to-one ICT taster sessions, assisting to surf web or to use the Microsoft Office, and online resources.
Resources management	
Shared collection	Yes. By the libraries of Aberdeen City Libraries Program.
Acquisition forms	By buying on internet or user's donation.
E-publications	Newsletters and pamphlets for library's information.
Print publications	Same the E-publications.

APÊNDICE O – Liverpool Hope University

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • The library has Twitter and Facebook. • Hope Readers Group: A group that helps people to meet new people and share their ideas, helping to find books, stories and poems - both contemporary and classic-, as well as make time for themselves and get head space. Hope Readers groups are all about reading for pleasure, and shared readings. • All groups meet weekly and are informal and relaxed. They read a huge variety of texts, accompanied by biscuits, and share their thoughts about them. • The groups are for everyone, whether the person read for pleasure already. Everything they read is read aloud during the group, so there's no need for prior reading, or any homework. • The library also provides programmes, exhibitions, highlights the favourite books, and has partnership with the English Society. The guides of the library are online in the library webpage. • A variety of evaluation methods is utilised in order to inform the delivery of future information skills sessions. These include printed sheets, electronic tools (e.g. Padlet), and seeking anecdotal feedback from tutors and students. • An annual report on sessions and examples of good practice and enhancements will be provided for Faculty Quality, Learning and Teaching Committees.
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • When the library has a new staff, it organises a staff induction to introduce it in the subject areas, software and programmes of the institution. • The staff has to be able to work in different ways, holding the students' and university's appointments, and working with teaching sessions. • The training for staff is provided by one-to-one sessions. • The continuing education is provided by supporting postgraduate courses. • Sometimes the library contracts volunteers in Special Collection: they are students that help the librarian when she has during busy periods.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Access to the internet by the library's webpage and the Eduroam network. • Just registered users can borrow items, but the Liverpool Hope University allows access and borrowing rights to some categories of external users: associate membership; disability support workers; hope alumni; individual or organisation with membership of Liverpool World Centre; local residents; members of Liverpool Libraries Together; members of local public libraries; members of organisations participating in the SCONUL Access Scheme; retired staff; serving teachers; sixty formers from local schools; students from other Higher Education institutions; visitors with a clear need to use Liverpool Hope's libraries. • Library staff retrieves items from the shelves for those who are eligible. • The machines are multifunctional, so the students can print and scan materials at the same time. • Printing: students who are eligible to claim print expenses from their funding body should pay for the transaction at the Library Help Point so that a receipt can be obtained (minimum £5). • Online Support and face-to-face support.

	<ul style="list-style-type: none"> • The library provides teaching sessions underpinned by the Subject Support Points and tutorials; developing in response to student feedback; using a range of innovative practices to enhance sessions, drawing on best practice within the sector; regularly reviewing the programme and teaching practices; developing a programme that recognises the diversity of the student body. • Online support is offered via email/chat and guides. • Anxiety Well-Being Library: a place where a student who is experiencing a difficult time and not feeling great can have a counselling and mental health support. • Honour Students Rooms.
Collection	<ul style="list-style-type: none"> • The collection is compact and geared towards teaching training, and does not have a big collection about health and other sciences. • The main collection is about business and social sciences, such as Education; the second campus, which works with new sciences and subjects, like music, art and design. • Special Collections are given by donations of historical local history: Player Collection (a collection for the development of practical classes for children, with pamphlets, big books, etc.); Specific and geographic subjects of the second campus, such as biology. • The library works with all these types of material, print and electronic. • About online material, such as eBooks and audio-visual equipment, a range of audio-visual equipment (including DVD players) is available in the study carrels; headphones will be required to use the equipment. • Alternative formats use guides produced by the library and can be made available in alternative formats. Microfilm are more in the Special Collections, not in all the library. • Player Collection: a collection for the development of practical classes to child, with pamphlets, big books, etc. • The library has a big space for Special Collection, and the mostly collection is about the local development or about Christianity. • By the demands of the university courses and by the donations of historical material of the local history.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> • 2 levels very expanded: Ground floor and Creative Campus Library. • The library has Group Study Zones; Computer Environment Zones; Library Help; library staff; reception; classes rooms; quiet rooms; talking rooms; different collections; local to put students' materials; Player Collection; Special Collections; printer-copies machines; Café. • The library does not have a lot of signage beyond the number of the books on the shelves.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> • External space to take a breath: an environmental space where people can take a break in studies, contacting the nature and talking with friends. • The library tries to be compact and, in the same time, to approach all information necessary to the courses' demands. Has a garden that involves all the building.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> • To have a library account is necessary to have a ID card. • The users are responsible for all items on their account and they may not borrow any material with anyone else's card. • The users can access their library account by visiting the library's catalogue and to access their account, they will need their borrower number and a PIN that they can obtain from Library Help Point or by email. • Undergraduates can borrow: Level C and Level I: 10 items plus 1 kit; Level H: 15 items plus 1 kit; BA QTS: 13 items plus 1 kit; Media: 10 items plus 1 kit plus 3 equipment loans (from Lecture Theatre Complex – LTC); PGCEs: 15 items plus 1 kit; Taught Postgraduates: 20 items;

	<p>PhD and MPhil: 25 items. Students can renew items by logging into the website of the library or by telephoning the Library Help Point. If the student has an LSP, he/she can renew items up to six times.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The library uses local classification for each special collection.
<p>External Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The Liverpool Hope University allows access and borrowing rights to some categories of external users. • Library consortiums/collaborative groups: SCONUL Access (national); Liverpool Libraries Together (work of the University with Liverpool public libraries); Northern Collaboration; North West Academic Libraries (NoWAL). • Partnership with The Capstone Theatre Liverpool's International Arts Venue to promote events, such as "The Capstone", Autumn Season October – November 2016.

APÊNDICE OA – Respostas da entrevista aplicada na biblioteca da *Liverpool Hope University*

INTERVIEW

1. What is the nature of your library collections? Subjects covered/statistics (e.g., number of monographs, number of journal subscribed to, number of visitors, number of web accesses, number of professionally qualified staff, etc.).

Liverpool Hope grew up in order to be a teacher training college in a Catholic/Anglican context, with the promise of enabling groups to work in the Higher Education. Particularly, the university does not intend to be a big power, an economic survey, or make a lot of money, but rather give opportunity to poor people to study.

From these perspectives, the collection of the library is compact and geared towards teaching training, and does not have a big collection about health and other sciences. The main collection is about business and social sciences, such as Education; the second campus, which works with new sciences and subjects, like music, art and design.

The statistics are 350,000 monographs, 50,000 journals, 4,430 students, 245,846 visitors, 215,040 eBooks, 365,225 downloads, and 10 professionals qualified, which 6 are librarians.

2. Do you provide networked access for users not on site?

Yes, by the library's webpage and the Eduroam network.

3. Who is entitled to use your services/borrow items? Just registered users/walk in users/anyone?

Just registered users can borrow items, but the Liverpool Hope University allows access and borrowing rights to some categories of external users: associate membership; disability support workers; hope alumni; individual or organisation with membership of Liverpool World Centre; local residents; members of Liverpool Libraries Together; members of local public libraries; members of organisations participating in the SCOUNL Access Scheme; retired staff; serving teachers; sixty formers from local schools; students from other Higher Education institutions; visitors with a clear need to use Liverpool Hope's libraries.

To have a library account is necessary to have a ID card. The users are responsible for all items on their account and they may not borrow any material with anyone else's card.

The users can access their library account by visiting the catalogue (<http://capitaldiscovery.co.uk/hope/>) and clicking on the My Account tab. To access their account, they will need their borrower number and a PIN that they can obtain from Library Help Point or by emailing asklibrarian@hope.ac.uk.

Undergraduates can borrow:

- Level C and Level I: 10 items plus 1 kit; Level H: 15 items plus 1 kit; BA QTS: 13 items plus 1 kit; Media: 10 items plus 1 kit plus 3 equipment loans (from Lecture Theatre Complex – LTC);
- PGCEs: 15 items plus 1 kit;
- Taught Postgraduates: 20 items;
- PhD and MPhil: 25 items.

Students can renew items by logging into My Account or by telephoning the Library Help Point. If the student has an LSP, he/she can renew items up to six times.

Fines are charged on overdue items and to keep fines below £5 or the account will be blocked. The student will receive a notification email to its Hope email account to remind it that its items are due for returns – the student can manage its loans by logging into My Account.

Library staff are happy to retrieve items from the shelves for those who are eligible. This is not an immediate service; the items requested will be available from the reservations collection point within 24 hours.

4. Do you charge for any of your services? (E.g., printing, scanning and/or photocopying – and is that self-service or staffed?)

Yes. The machines are multifunctional, so the students can print and scan materials at the same time.

Printing: students who are eligible to claim print expenses from their funding body should pay for the transaction at the Library Help Point so that a receipt can be obtained (minimum £5). The students need to take their receipt and their ID card to the IT Help on the first floor SWL.

5. Any specific local studies materials/services available?

Special Collections are given by donations of historical local history.

- Player Collection: a collection for the development of practical classes to child, with pamphlets, big books, etc.
- Specific and geographic subjects of the second campus, such as biology.

6. What formats are available in your library? (Print/microform/CD/DVD/online access, etc.).

Yes, the library works with all these types of material, print and electronic.

About online material, such as eBooks and audio-visual equipment, a range of audio-visual equipment (including DVD players) is available in the study carrels; headphones will be required to use the equipment. Alternative formats use guides produced by the library and can be made available in alternative formats. Microfilm are more in the Special Collections, not in all the library.

7. Do you provide user training? If so, on what topics (E.g., using the library, searching for information, use of social media, evaluating results, etc.).

Information skills are increasingly necessary for effective academic performance in higher education and beyond into employment. In the online information age where information is delivered via plethora of resources, formal training in how to find and evaluate information is ever more crucial.

The library's role is to educate and enable users so that on graduating from Hope they will possess a core set of lifelong information skills which are consistent with both the SCOUNL 7 Pillars of Information Literacy and Hope's Employability Strategy.

Libraries provide a structured teaching programme reflecting the key principles of the University's Learning, Teaching and Enhancement Strategy, by: providing teaching sessions underpinned by the Subject Support Points and tutorials; developing in response to student feedback; using a range of innovative practices to enhance sessions, drawing on best practice within the sector; regularly reviewing the programme and teaching practices; developing a programme that recognises the diversity of the student body.

8. How is the user training carried out? (E.g., seminars, workshops, one-to-one sessions, distance learning, YouTube, etc.).

The information skills programme uses a wide range of teaching methods, including lectures, hands-on workshops, worksheets and interactive games. Sessions are designed in consultation with course tutors to meet the needs of cohorts.

The library introduction sessions are promoted to new students in the welcome pack and talks and subsequent subjects' sessions are promoted by courses tutors. Library organised 'drop-in' or 'pop-up' events are promoted via social media and screens around campus.

Students are informed of further support available to them both face to face and remotely. Librarians are based at the Subject Support Points for drop-in consultation or appointments for individual tutorials.

Online support is offered via email/chat and guides are available on the library web pages. Telephone support is also provided.

9. Does the library have a web presence? Facebook page? Twitter presence? Blog?

The library has Twitter (@Hope_Library) and Facebook (www.facebook.com/hopelibrary).

10. Does the library run events? If so, how often? Does it have a newsletter? Does it provide user guides and other educational material?

Yes.

- Hope Readers Group:

A group that helps people to meet new people and share their ideas, helping to find books, stories and poems - both contemporary and classic-, as well as make time for themselves and get head space. Hope Readers groups are all about reading for pleasure, and shared readings.

All groups meet weekly and are informal and relaxed. They read a huge variety of texts, accompanied by biscuits, and share their thoughts about them.

The groups are for everyone, whether the person read for pleasure already. Everything they read is read aloud during the group, so there's no need for prior reading, or any homework.

The library also provides exhibitions, highlights the favourite books, and has partnership with the English Society. The guides of the library are online in the library webpage.

11. Does the library produce an annual report?

A variety of evaluation methods is utilised in order to inform the delivery of future information skills sessions. These include printed sheets, electronic tools (e.g. Padlet), and seeking anecdotal feedback from tutors and students.

An annual report on sessions and examples of good practice and enhancements will be provided for Faculty Quality, Learning and Teaching Committees.

12. How does the library interact with its local community?

The Liverpool Hope University allows access and borrowing rights to some categories of external users.

- Associate membership: rights negotiate with Director of library and Learning Spaces; available to groups on application to the Director of Library and Learning Spaces; payment of an annual fee.

- Disability Support Workers: reference use only; contact Student Development and Well-Being to arrange for an ID card to be issued; access when accompanying student, they support.

- Hope Alumni: alumni borrowing rights at the discretion of the Director of Library and Learning Spaces.

- Individual or organisation with membership of Liverpool World Centre: teacher visitor borrowing rights at the discretion of the Director of Library and Learning Spaces.

- Local residents: visitor borrowing rights at the discretion of the Director of Library and Learning Spaces; local residents cover the Childwall area for The Sheppard-Worlock Library and Everton Valley area for the Creative Campus Library.

- Members of Liverpool Libraries Together – libraries: reference use only; is necessary to bring a ID card from users’ home organisation with they; sixth form students should apply for Sixth Former membership.
 - Members of local public libraries: reference only; is necessary to bring a ID card from users’ home organisation with they; sixth form students should apply for Sixth Former membership.
 - Members of organisations participating in the SCONUL Access Scheme: part-time, distance learners, taught postgraduates, academic staff and research postgraduate students, visitors borrowing rights, full time undergraduate students; reference only; first visit must be made during full service periods; if the user is from a Higher Education institution which is part of the Eduroam scheme will be able to access the internet from it devices, however, the user must have set up Eduroam on it device at it home institution before it visit Liverpool Hope; users who do not possess a Hope ID card that visit during access periods will be required to show the relevant ID card for their category, and if this is forgotten, another form of ID, preferably with a photograph, and they will be required to sign into the building; users may bring children when visiting the library, but they should only be in the library for short periods of time and should avoid the Silent and Quiet Study areas by the supervision of an adult.
 - Retired staff: visitor borrowing rights; is necessary to bring a ID card from users’ home organisation with they; sixth form students should apply for Sixth Former membership.
 - Serving teachers: visitor borrowing rights; is necessary to bring a ID card from users’ home organisation with they; sixth form students should apply for Sixth Former membership.
 - Sixty formers from local schools: reference use only; first visit must be in full service hours; access except for post-midnight IT only periods.
 - Students from other Higher Education institutions: reference use only (vacation time only); is necessary to bring the ID card from user home organisation; report to Library Help Point; if the user is from a Higher Education institution which is part of the Eduroam scheme will be able to access the internet from it devices, however, the user must have set up Eduroam on it device at it home institution before it visit Liverpool Hope; users who do not possess a Hope ID card that visit during access periods will be required to show the relevant ID card for their category, and if this is forgotten, another form of ID, preferably with a photograph, and they will be required to sign into the building; users may bring children when visiting the library, but they should only be in the library for short periods of time and should avoid the Silent and Quiet Study areas by the supervision of an adult.
 - Visitors with a clear need to use Liverpool Hope’s libraries: visitor borrowing rights at the discretion of the Director of Library and Learning Spaces; borrowing rights will not be given to staff or students from other institutions; in these cases, reference use, only will be offered.
- The library also works with Staff Counselling Service for people that are struggling with anxiety, depression, bereavement, bullying, personal development, work related problems. Counselling gives users the opportunity to talk about their concerns in a confidential setting with a counsellor who will listen to the carefully and help they explore their situation.

13. How does the library interact with other libraries? With local organisations?
With corporations and businesses?

Yes. Library consortiums/collaborative groups:

- SCONUL Access (national): <http://www.sconul.ac.uk/sconul-access>.
- Liverpool Libraries Together (work of the University with Liverpool public libraries): <https://liverpoollibraries.together.wordpress.com/>.
- Northern Collaboration: <http://www.northencollaboration.org.uk/>.
- North West Academic Libraries (NoWAL): problems with website now so it is no available.

14. Is the library part of a network of libraries that assist each other?

By the library consortiums/collaborative groups:

- SCONUL Access (national): <http://www.sconul.ac.uk/sconul-access>.
- Liverpool Libraries Together (work of the University with Liverpool public libraries): <https://liverpoollibraries.together.wordpress.com/>.
- Northern Collaboration: <http://www.northencollaboration.org.uk/>.
- North West Academic Libraries (NoWAL): problems with website at the moment so it is no available.

15. Is free/charged wi-fi available in the library?

Yes. The library is part of the Eduroam access.

16. I would be grateful if you could give me copies of any guides or other publications relevant to my study and/or the URLs of relevant web resources.

The librarian gave me some printed information and passed me some links. URL links: Hope Library Home Page: <http://www.hope.ac.uk/gateway/library/>; Guides: <http://www.hope.ac.uk/gateway/library/interactiveguides/>; Special Collections: <http://www.hope.ac.uk/gateway/library/specialcollections/>; Library Charter: <http://www.hope.ac.uk/gateway/library/usingthelibrary/policiesandguidance/>; Library Development Plan: <http://www.hope.ac.uk/gateway/library/usingthelibrary/policiesandguidance/librarydevelopmentpl>.

APÊNDICE OB - Dados da observação participativa ocorrida na biblioteca da *Liverpool Hope University*

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	<p>Liverpool Hope's Library Service provides access to a wide-ranging collection of physical and online resources to support learning and research. The service also provides different types of study space across both campuses to support the wide range of learning styles and needs, from individual study rooms to group spaces, and from silent study to more relaxed social learning.</p> <p>Library staff work close to the materials and students within the libraries so are very accessible to provide support and advice on resources and services where and when you need it. Support can also be obtained virtually via our chat and email services.</p> <p>As well as the Libraries at Hope Park and the Creative Campus, there are a range of other learning spaces across both campuses providing social learning, areas with PCs and laptops, facilities to practice presentations and more.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anxiety Well-Being Library: a place where a student who is experiencing a difficult time and not feeling great can have a counselling and mental health support. - Player Collection: a collection for the development of practical classes to child, with pamphlets, big books, etc. - Honour Students Rooms.
Layout of the internal design	<p>2 levels very expanded: Ground floor and Creative Campus Library.</p> <p>The library has Group Study Zones; Computer Environment Zones; Library Help; library staff; reception; classes rooms; quiet rooms; talking rooms; different collections; local to put students' materials; Player Collection; Special Collections; printer-copies machines; Café.</p>
Layout of the external design	<p>The library tries to be compact and, in the same time, to approach all information necessary to the courses' demands. Has a garden that involves all the building.</p> <p>External space to take a breath: an environmental space where people can take a break in studies, contacting the nature and talking with friends.</p>
Signage	The library does not have a lot of signage beyond the number of the books on the shelves.
Special Collections	<p>Yes.</p> <p>The library has a big space for Special Collection, and the mostly collection is about the local development or about Christianity. The library uses local classification for each special collection.</p>
Digital services	Yes.
Print services	Yes.
Infrastructure	
Addresses baseline	Yes,
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	Yes.
Remote access	Yes.

Special materials	Yes. Player Collection: a collection for the development of practical classes to child, with pamphlets, big books, etc.
Agreements between libraries	The library is part of the SCONUL.
Open access of databases	Yes.
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	Yes.
Analysis of the skills gaps of the officials	Yes.
Proposals for learning needs	Yes. When the library has a new staff, it organises a staff induction to introduce it in the subject areas, software and programmes of the institution.
Evaluation of the potential viability	Yes. The staff has to be able to work in different ways, holding the students' and university's appointments, and working with teaching sessions.
Personal development and training	Yes. The training for staff is made by one-to-one sessions.
Career development	No.
Continuing education	Yes. By supporting postgraduate courses.
Volunteer work	Yes. Sometimes the library contracts volunteers in Special Collection. They are students that help the librarian when she has much thing to do in particularly times.
Users context	
Distance learning	Yes. The library works with distance learners of the university.
Necessitate change in libraries	The library needs more signage.
User training	Yes.
Study of users	The librarian told not. But the library has the Hope Quiz – a general knowledge to the test and compete against teams of current students, staff and alumni.
Lifelong learning	Yes.
Digital citizenship	Yes.
Involve users' communities	Yes.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes. The library is part of the Eduroam access.
Open collection	Yes.
Digital information	Yes.
Print information	Yes.
Accessibility	
Elevator	Yes.
Ramp	Yes.

Spaces between halls	Great spaces.
Special equipment	<p>Yes. For all types of disabilities.</p> <p>The library is fitted with lifts to the first floor and the Creative Campus Library is situated on the first floor which also has lift access. In addition, hearing loops are available at all library service desks.</p> <p>The library has “The Computers with Assistive Technology” (CAT) Suite, that is located on the ground floor of SWL in the Group Study Zone. This drop-in space provides specialist equipment and software to support individual needs.</p> <p>There are individual study carrels available, providing a range of equipment and can be booked up to 2 weeks in advance by logging into “My Hope” and using the online room booking facility. For any help using the booking system is necessary to send a mail to asklibrarian@hope.ac.uk or visit the Library Help Point.</p>
Moving staircase	Yes.
Services delivery	No.
Social inclusion projects	
Programmes of the library	<ul style="list-style-type: none"> • Information skills programme – the programme incorporates provision for all students at all levels and all locations and if this is at a distance, comparable strategies will be implemented: <ul style="list-style-type: none"> - Library introduction: same for all levels and cohorts (30 mins); aim is to provide a basic overview of the library catalogue, promote the range of services offered, give students confidence to use the library independently as soon as their students begin; students will be aware of the range of services offered within the library building and via the library web pages; gain knowledge of the range of help available and who to approach for assistance, understand how to perform basic searches of the library catalogue, be able to locate books and other material on the shelves; workshop in computer lab (within the library) with worksheet. - Library tour: same for all levels and cohorts (20 mins); aim is to enable students to familiarise themselves with the building and facilities; students will be able to orientate themselves within the library; optional drop-in tour. - Undergraduate level C: subject specific session (Term 1 – 45 mins); aim is to build on and provide students with the foundations of library knowledge, introduce students to the concept of academic publications and the value of journal articles to successful academic writing, introduce the concept of web searching for academic content as distinct from general internet searching, emphasise the importance of referencing correctly and adhering to citation structure as outlined in subject handbooks; students will understand the concept of peer-review and differences to standard publishing, learn to recognise the advantages and disadvantages of different information sources, be aware of the range of databases available via Online Library and how to access, know how to complete a simple keyword searching using Online Library, understand basic website evaluation and how to access sites as reliable information sources, understand what an eBook is and their usability compared to print texts, know how to access online readings lists (if available); lecture presentation, no limit, or hands-on workshop, 20-30 students dependant on room size). - Undergraduate Level I/H subject specific session: intended for students commencing intended research (60-90 mins); aim is to develop an understanding of the analytical, semantic and technical skills literature review, develop a search and how to apply the through exploitation of searching techniques in online databases, apply the above skills and others when

	<p>searching the internet for open access and other academically useful content; workshop in a computer lab for 60 students or lecture presentation for unlimited students; students will be able to critically analyse research topics to identify key terminology and construct thesauri identification synonyms, broader and narrower terms, understand the importance of contextual information such as sector, location and date in focusing searches, understand the concept of Boolean searching as a means of narrowing/expanding searches, understand how to exploit such search techniques in online database resources, appreciate the importance of filtering search results to identify research core to their topic, be able to select the most appropriate resource, be able to critically evaluate information found, be able to locate full text articles either online or in print, from Liverpool Hope Libraries or beyond, be able to exploit advanced search techniques in Google to filter results for academic content, develop an awareness of the literature searching process and be able to resolve information gaps.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undergraduate Level H Subject specific session/formal session if required by academic staff: intended for students commencing extended research (up to 90 mins); aims to reinforce the skill and techniques learnt at Level I, use online and internet sources with more tailored work on individual student's search strategies, show how search strategies may be developed to include resources and tools appropriate to those undertaking dissertation level literature reviews; students will use online and internet sources for more advanced work including use of personalisation features such as folders and alerts, know about final year privileges e.g. Honours space, extra book loans; workshops in a computer lab or lecture presentation. - Undergraduate Level H Subject specific session/Drop-in clinic if requested by academic staff: intended for students commencing extended research (up to 90 mins): aim is to provide support for students commencing a dissertation/extended research project, provide the opportunity to practice literature searching techniques at PCs with librarian support; students will use online internet sources for more advanced work including use of personalised features such as folders and alerts, know about final year privileges e.g. Honours space, extra book loans; targeted subject specific drop-in clinics in computer lab. - Masters Subject specific session/s: at point need (90 mins); for masters' courses library session/s will be created tailored to the needs of the specific group, based on the undergraduate Level I/H sessions above. - PGR Welcome Morning: October January and June (optional library tour offered); aim is to provide introduction to their Faculty Librarian, promote the range of resources and services offered, encourage the students to use the library straight away; students will be able to identify their Faculty Librarian, be aware of the range of resources and services offered within the library building and via the library web pages, gain knowledge of the range of help available and who to approach for assistance; part of general university PGR welcome morning. - PGR Literature searching for Doctoral Literature Review (Phase 1): November and February (90 mins); aim is to develop an understanding of the analytical, semantic and technical skills necessary to undertake a successful literature review, develop a search strategy and how to apply this through exploitation of searching techniques in online databases, use online and internet sources with more tailored work on individual students' search strategies, show how search strategies may be developed to include resources and tools appropriate to those undertaking dissertation level literature
--	---

	<p>reviews; hands-on workshops in computer lab; students will be aware of the range of databases available via Online Library and how to access, know how to browser for journal titles and find a specific reference using Online Library, be able to critically analyse research topics to identify key terminology and construct thesauri through identification of synonyms broader and narrower terms, understand the importance of contextual information such as sector, location and date in focusing searches, understand the concept of Boolean searching as a means of narrowing/expanded searches, understand how to exploit such search techniques in online database resources, appreciate the importance of filtering search results to identify research core to their topic, be able to select the most appropriate resource, be able to select critically evaluate information found, be able to locate full text articles either online or in print, be able to exploit advanced search techniques in Google to filter results for academic content, develop an awareness of the literature searching process and be able to resolve information gaps, use online resources for more advanced work, including use of personalised features such as folders and alerts.</p> <p>- PGR Internet searching for research content (Phase 1): February (90 mins); aim is to use internet sources with more tailored work on individual students' search strategies, develop an awareness of open access resources; hands-on workshops in computer lab; students will gain an overview of how Google works, recognise Google's strengths/weaknesses, recognise that filtering and evaluating information are key skills when searching Google, appreciate the importance of filtering search results to identify research core to their topic, be able to critically evaluate information found, be able to exploit advanced search techniques in Google to filter results for academic content, develop an awareness of the literature searching process and be able to resolve information gaps, explore alternative sources for locating the freely available academic content on the web.</p> <p>- PGR "Protecting your work: how does copyright affect your writing?": March (90 mins); aim is to introduce copyright legalisation, demonstrate the impact of copyright, develop an awareness of open access publishing; students will understand what copyright is and why it is important, know how to protect their work, know how to use other people's material, have an overview of cloud storage; hands-on workshops in computer lab.</p> <p>- PGR Choosing where to publish and evaluating research impact: April (90 mins); aim is to introduce students to bibliometric, identify where to publish, introduce impact factors; students will receive an overview bibliometric, be able to identify and evaluate where to publish, be aware of journal impact factor measures and other aids to help with identifying where to publish, understand how to measure the impact of research, including the H-index, citation tracking and non-bibliometric indicators; hands-on workshops computer lab.</p> <p>- CPD At commencement of course or at time of need: 60-90 mins; for CPD courses library sessions will be created tailored to the needs of the specific group, based on the Undergraduate sessions above; workshop in computer lab.</p> <p>- International Library Session: at point of need (60 mins).</p> <p>- Special Collections 1: same for all levels for those students to whom the collections are relevant (60 mins); aim is to introduce students to Special Collections, demonstrate handling techniques, ensure students feel comfortable both within the area and with using the materials; students will receive an introductory talk and tour of the special collections and reading room, receive training in handling techniques, in partnership with the academic tutors will learn about the</p>
--	--

	<p>collections, including content and/or historical significance, be comparing primary sources with digitised editions; tour demonstration.</p> <p>Special Collections 2: same for all levels; for those students to whom the collections are relevant; aim is to introduce to Special collections, demonstrate handling techniques, ensure students feel comfortable both within the area and with using the materials, compare original documents to digitised versions/editions; demonstration/lecture and/or workshop in Special Collections reading rooms with or without hands-on activities using online resources; students will receive an introductory talk and tour of the special collections and reading room, receive training in handling techniques, in partnership with the academic tutors will learn about the collections, including content and/or historical significance, be comparing primary sources with digitised editions.</p> <p>- Harvard referencing: at point of need or when requested (60 mins); aim is to explain Harvard Referencing and why we reference, practice referencing; students will learn what referencing is, understand why we reference, can reference within their work, be able to construct a reference list; lecture and presentation with student task.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Library Support for Students with Disabilities: <ul style="list-style-type: none"> - Library introduction and tour: if a student requires an additional support from Library Services, this will be agreed with library's Learning Support adviser and will be included in its learning support plan (LSP); an opportunity to attend an introduction to the library, its services and resources, including an optional tour; following the introduction to the library, the Faculty Librarian will visit students during their taught subject sessions to give they further details about the library's information resources. - Online Support: as well as face-to-face support in the library, the student can contact a Faculty Librarian for email support via asklibrarian@hope.ac.uk, and by chat service via this email addresses to help users with quick queries. - Peer Academic Writing Mentor Service: The Writing Mentors can offer one-to-one appointments during term time to all students at both campuses that will help them to develop their own approach to academic writing.
<p>Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)</p>	<p>- Library consortiums/collaborative groups: SCONUL Access (national); Liverpool Libraries Together; Northern Collaboration; North West Academic Libraries (NoWAL).</p> <p>- Partnership with The Capstone Theatre Liverpool's International Arts Venue to promote events, such as "The Capstone", Autumn Season October – November 2016.</p>
<p>Mobile apps</p>	<p>No.</p>
<p>Digital inclusion</p>	<p>Yes. By making programmes that incorporates the introduce of the concept of web searching for academic content as distinct from general internet searching; by turning students able to be aware of the range of databases available via Online Library and how to access, and to know how to complete a keyword searching using Online Library, as well as to understand basic website evaluation and how to access sites as reliable information sources, to understand what an eBook is and their usability compared to print texts, and to know how to access online readings lists (if available); by making students to understand the concept of Boolean searching as a means of narrowing/expanding searches, and to understand how to exploit such search techniques in online database resources, and to be able to exploit advanced search</p>

	techniques in Google to filter results for academic content; to use online resources for more advanced work, including use of personalised features such as folders and alerts.
Resources management	
Shared collection	Yes. By the SCONUL and Liverpool Libraries Together.
Acquisition forms	By the demands of the university courses and by the donations of historical material of the local history.
E-publications	No.
Print publications	No.

APÊNDICE P – Central Library of Liverpool

KEY PERFORMANCE INDICATORS OF HYBRID LIBRARIES	
Future Improvement	<ul style="list-style-type: none"> • Distance learning, by the contacts in the site of the library. • Social inclusion projects: <ul style="list-style-type: none"> - Business & IP Centre Liverpool: This programme supports entrepreneurs and innovators from that first spark of inspiration to successfully launching and growing a business. The programme holds workshops and events and offers advice on a whole host of subjects, from setting up a business to protecting their intellectual property. So, whether the users are looking to start, grow or run a business, the Business & IP Centre Liverpool can help. The programme helps users to learn skills they need to start and grow their business; to get to know their customers and research their market; to protect their ideas and make money from them; to gain confidence and inspiration and meet fellow entrepreneurs; and to get expert advice. Business and IP information has a large collection of business and IP information, with expert staff on hand to guide users to the resources they need. With market research databases, company information, patent specifications and more, users can pinpoint customers, keep track of their competitors and find an opportunity in their market. The databases include Keynote, Mintel and Fame. The program has workshops on the topics that matter to businesses including intellectual property, market research and business information. These sessions are relaxed and interactive and are either free or highly discounted. The programme also holds networking events where users can meet like-minded entrepreneurs. The users have the chance to receive expert advice including free Patent Clinics with a chartered patent attorney and information specialists who can help them identify the most useful information and resources. - Entrepreneur – in – Residence: drop-in for advice regarding. Business start-up, business growth, and business finance. Councillor Gary Millar and his team are in the library each Thursday from 1pm till 4pm. - Global Network: new markets and export growth programme offer Merseyside SMEs – free (12 hours international trade advice; video conferences and webinars with users British Chambers of Commerce representatives based in over 40 countries), subsidised (financial support for users’ individual travel and exhibitions; chamber led trade missions; international trade, seminars, training and network events), expert (export documentation service and advice).
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop to identify the key themes to be explored. • Analysis of the skills gaps of the officials. • Proposals for learning needs, mainly in the business area; • Evaluation of the potential viability. • Personal development and training. • Career development. • Continuing education. • Volunteer work.
Users	<ul style="list-style-type: none"> • Download of free eBooks, audiobooks and magazines. • The city’s 24/7 elibrary. • Adult Learning helpline.

	<ul style="list-style-type: none"> • Benefits help and support. • Bins and recycling. • Careline for adults. • Careline for children. • Complaints and feedback. • Council Tax enquires. • Council Tax Support and Housing Benefit. • Coroner’s Office. • Electoral Registration. • Environment and Community. • Events and Tourist Information. • Licensing Act. • Make a payment. • Media Enquires. • Parking services. • One Stop Shops. • Planning & Building Control. • Register Office – births. • Register Office – deaths. • Register Office – marriages and civil partnerships. • School admissions. • Streets and roads. • General enquires. • Over 150 public computers. • Wi-fi access throughout the building. To connect is necessary to enable a wireless card, to view wireless networks, to select “Public Wi-fi”, and open the Web Browser. • Meeting rooms for hire. • User training by workshops one-by-one and in groups.
<p>Collection</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extensive collections built up over the last 150 years, including many rare and important examples of fine printing and book illustration, famous collections of rare books inside the magnificent Hornby Library, and Oak Room and the even more magnificent Picton Reading Room. • The library has a special collection, which has the old material in the old building of the library. This place contrasts to with the modern library, this is considered a feature of the building.

	<ul style="list-style-type: none"> • Databases. • Books, journals, newsletters. • DVDs. • CDs. • The library has thousands of eBooks, audiobooks and magazines to download and it is adding more every day.
Internal Design	<ul style="list-style-type: none"> • The library has four levels: <ul style="list-style-type: none"> - Ground Floor Plan: Café; Self-Service - loans and returns; Read – fiction, large print, talking books, biography, local history, mind, body and spirit, travel guides, true crime, membership; Imagine – games area, music and film; Express – express IT; Discover – children’s library; Reception – reception desk; Room – reference collection; Picton Reading Room - journals; Oak Room – treasures (Audubon Exhibition); Hornby Library – treasures (exhibitions); Express – express IT. - Level 1 Enquire: Bookstock 000-699 – education, language, law, magazines and newspapers, management, maps, science and technology, social sciences, transport, Business & Intellectual Property Centre, Photocopying & Printing, public computers. Self-service (loans only). - Level 2 Enquire: Bookstock 700-999 – architecture, art, geography, history, literature, music scores, performing arts, sport, travel. - Level 3 Archive: exhibitions, family history, Hillsborough archive, Liverpool record office, local studies, microfilm, search room. - Level 4 Meet: meeting rooms, roof terrace.
External Design	<ul style="list-style-type: none"> • Liverpool Central Library is designed to be highly accessible to all. Getting around the buildings is easy, with lifts to all floors and staff on hand to help. • The building is innovative, combining the old building outside with the modern building inside.
Local Management	<ul style="list-style-type: none"> • Study of users: <p>Some data in the use of Online Business Databases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Market Research: Keynote (up to 10% of a report per day); Frost and Sullivan (1 full report per person per calendar month); Passport Euromonitor International (download up to 1,000 cells of data and up to 20 pages of text per day). - Company data: FAME (up to 1000 companies in list form); MINT (up to 1000 companies in list form); Aventon: One Source (up to 500 companies in list form). - British Standards: BSONLINE (printing 10% Central Library only). • Shared collection with all other public libraries of Liverpool. • Acquisition forms by the users’ demands required in the internet and by donations.
External Management	<ul style="list-style-type: none"> • The library is part of the North-West Libraries Reader Development Partnership. • Enterprise Hub of European Union (European Regional Development Fund) – promotes free support to those living in Liverpool, Knowsley, Sefton, St Helens, Wirral and Halton.

APÊNDICE PA – Dados da observação participativa ocorrida na *Central Library of Liverpool*

Physical structure	
Special environments (comfortable, stimulating, socially and individually environment)	<ul style="list-style-type: none"> - Games Room: a room with computers and access to games. - Special collections in the old environment of the library, which maintain the older style of the old library. - Oak Room – treasures (Audubon Exhibition). - Hornby Library – treasures (exhibitions). - Networking Area – this area is designed for users to collaborate, network and hold business meetings; meet like-minded entrepreneurs, potential contacts or clients, use free wi-fi and find information about other organisations that can help the users' business. - Meeting rooms.
Layout of the internal design	<p>The library has four levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ground Floor Plan: Café; Self-Service - loans and returns; Read – fiction, large print, talking books, biography, local history, mind, body and spirit, travel guides, true crime, membership; Imagine – games area, music and film; Express – express IT; Discover – children's library; Reception – reception desk; Room – reference collection; Picton Reading Room - journals; Oak Room – treasures (Audubon Exhibition); Hornby Library – treasures (exhibitions); Express – express IT. - Level 1 Enquire: Bookstock 000-699 – education, language, law, magazines and newspapers, management, maps, science and technology, social sciences, transport, Business & Intellectual Property Centre, Photocopying & Printing, public computers. Self-service (loans only). - Level 2 Enquire: Bookstock 700-999 – architecture, art, geography, history, literature, music scores, performing arts, sport, travel. - Level 3 Archive: exhibitions, family history, Hillsborough archive, Liverpool record office, local studies, microfilm, search room. - Level 4 Meet: meeting rooms, roof terrace.
Layout of the external design	<p>Liverpool Central Library is designed to be highly accessible to all. Getting around the buildings is easy, with lifts to all floors and staff on hand to help.</p> <p>The building is innovative, combining the old building outside with the modern building inside.</p>
Signage	The library has signage for all spaces with touch facilities for blind people.
Special Collections	The library has a special collection, which has the old material in the old building of the library. This place contrasts to with the modern library, this is considered a feature of the building
Digital services	<ul style="list-style-type: none"> - Databases. - Read Liverpool: download of free eBooks, audiobooks and magazines. The city's 24/7 eLibrary.
Print services	Books, journals, newsletters.
Infrastructure	

Addresses baseline	Online Business Databases, eLibrary.
Available services (awareness of new resources, access to electronic resources)	<ul style="list-style-type: none"> - Adult Learning helpline; - Benefits help and support; - Bins and recycling; - Careline for adults; - Careline for children; - Complaints and feedback; - Council Tax enquires; - Council Tax Support and Housing Benefit; - Coroner's Office; - Electoral Registration; - Environment and Community; - Events and Tourist Information; - Licensing Act; - Make a payment; - Media Enquires; - Parking services; - One Stop Shops; - Planning & Building Control; - Register Office - births; - Register Office – deaths; - Register Office – marriages and civil partnerships; - School admissions; - Streets and roads; - General enquires.
Remote access	Books, journals, DVDs, CDs, newsletters.
Special materials	Materials adapted for all disabilities, such as language for blind people and adapted materials for people that cannot walk and pregnant women.
Agreements between libraries	The library is part of the North-West Libraries Reader Development Partnership.
Open access of databases	<p>Databases are available on the digital library menu on all public computers.</p> <p>Online business databases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Advice and Funding Sources: COBRA (An encyclopaedia of practical information for starting, running and managing a small business. Includes over 4,000 fact sheets and local area profiles). - Market research: Key Note (Full text access to more than 1,000 reports covering 30 industry sectors including everything from IT and computing to food and drink); Mintel (Full access to Mintel UK covering a broad range of

	<p>consumer and lifestyle markets in the UK. Covers beauty and personal care, health and wellbeing, technology, travel, e-commerce, leisure, home retailing and clothing and footwear markets); Frost and Sullivan (In-depth global market research and strategy reports covering medical technology, health care, chemicals, material and food, energy systems, environmental and building technologies); Passport Euromonitor International (Provides comparable international market intelligence on countries, consumers and industries. Contains over 4,500 global, country, industry and company reports).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Company Data: FAME (FAME is a UK & Irish company database listing 8 million companies with access to information such as accounts and director details. Searches can be made by industry, location or size); Mint (Mint UK covers over 3.5 million registered and unincorporated business. Has four modules: Companies, New, Market Research, Directors. Create customised mailing lists by location, industry size, growth rate and more); Kompass Europe (Key source to identify manufacturers and suppliers with detailed product and services listings); Aventon: One Source (Company profiles for over 30 million private and public companies worldwide including information on over 35 million company executives and news analysis from 2,500 sources); Keynote (Data from 7 million UK companies including finance and directors/shareholders. Use list builder to create company lists for sales leads, marketing and benchmarking). - Business News and Journals: Newsbank (Updated daily. Coverage includes current and archived content from a selection of national and regional newspapers. Business UK offers access to a wide range of trade and business journals). - Intellectual Property Sources: Espacenet (The European Patent Office website. Allowing patents to be searched internationally. Many complete specifications are available. The coverage varies by country); Intellectual Property Office (the government body responsible for Intellectual Property (IP) rights in the UK. Provides access to UK national patent, trademark and registered design information and databases. Also, application forms, fee information and general information relating to IP). - British Standards: BSONLINE (British Standards online is a service provided by the British Standards Institution and provides access to 27,000 current, draft and historical standards). - Legal: HMRC Tariff (The Tariff provides essential information for importers and exporters, setting out the duties and measures affecting the transit of goods to and from the UK); Lexis (Lexis PSL Commercial helps users get to relevant up to date legal business information instantly. Practical guidance, commentary, cases, legislation, forms and precedents. Also, covers law reports and legislation from the UK and Halsbury's Laws and the Encyclopaedia of Forms and Precedents); Westlaw UK (Access to case law, legislation, news, journals and commentary. Access range of standard text books including Palmers Company Law, Copinger and Skone James on Copyright, Kerly's laws of Trademarks and Trade Names).
Officials	
Workshop to identify the key themes to be explored	Yes.
Analysis of the skills gaps of the officials	Yes.
Proposals for learning needs	Yes. Mainly in the business area.

Evaluation of the potential viability	Yes.
Personal development and training	Yes.
Career development	Yes.
Continuing education	Yes.
Volunteer work	Yes.
Users context	
Distance learning	Yes. By the contacts in the site of the library.
Necessitate change in libraries	The library needs to pay more attention to researcher's demands. In my case, I sent an email to the library in order to set up interviews to support my research, but nobody answered. Hence, I had to undertake a participative observation alone, without the support of a librarian or library staff.
User training	Yes. Workshops one-by-one and in groups.
Study of users	Yes. Some data in the use of Online Business Databases: - Market Research: Keynote (up to 10% of a report per day); Frost and Sullivan (1 full report per person per calendar month); Passport Euromonitor International (download up to 1,000 cells of data and up to 20 pages of text per day). - Company data: FAME (up to 1000 companies in list form); MINT (up to 1000 companies in list form); Aventon: One Source (up to 500 companies in list form). - British Standards: BSONLINE (printing 10% Central Library only).
Lifelong learning	No.
Digital citizenship	No.
Involve users' communities	Yes.
Information access	
Fast, reliable wi-fi	Yes. wi-fi access throughout the building. To connect is necessary to enable a wireless card, to view wireless networks, to select "Public Wi-fi", and open the Web Browser.
Open collection	Yes.
Digital information	Yes.
Print information	Yes.
Accessibility	
Elevator	Yes.
Ramp	Yes.
Spaces between halls	Yes. Great spaces.
Special equipment	Yes. For all disabilities.
Moving staircase	Yes.
Services delivery	Yes.

Social inclusion projects	
Programmes of the library	<p>- Business & IP Centre Liverpool: This programme supports entrepreneurs and innovators from that first spark of inspiration to successfully launching and growing a business. The programme holds workshops and events and offers advice on a whole host of subjects, from setting up a business to protecting their intellectual property. So, whether the users are looking to start, grow or run a business, the Business & IP Centre Liverpool can help. The programme helps users to learn skills they need to start and grow their business; to get to know their customers and research their market; to protect their ideas and make money from them; to gain confidence and inspiration and meet fellow entrepreneurs; and to get expert advice. Business and IP information has a large collection of business and IP information, with expert staff on hand to guide users to the resources they need. With market research databases, company information, patent specifications and more, users can pinpoint customers, keep track of their competitors and find an opportunity in their market. The databases include Keynote, Mintel and Fame. The program has workshops on the topics that matter to businesses including intellectual property, market research and business information. These sessions are relaxed and interactive and are either free or highly discounted. The programme also holds networking events where users can meet like-minded entrepreneurs. The users have the chance to receive expert advice including free Patent Clinics with a chartered patent attorney and information specialists who can help them identify the most useful information and resources.</p> <p>- Entrepreneur – in – Residence: drop-in for advice regarding. Business start-up, business growth, and business finance. Councillor Gary Millar and his team are in the library each Thursday from 1pm till 4pm.</p> <p>- Global Network: new markets and export growth programme offer Merseyside SMEs – free (12 hours international trade advice; video conferences and webinars with users British Chambers of Commerce representatives based in over 40 countries), subsidised (financial support for users’ individual travel and exhibitions; chamber led trade missions; international trade, seminars, training and network events), expert (export documentation service and advice).</p>
Partnership programmes (cross-government, cross-library, financial incentives, interpersonal relationships)	Enterprise Hub of European Union (European Regional Development Fund) – promotes free support to those living in Liverpool, Knowsley, Sefton, St Helens, Wirral and Halton.
Mobile apps	No.
Digital inclusion	Yes.
Resources management	
Shared collection	With all other public libraries of Liverpool.
Acquisition forms	By the users’ demands required in the internet and by donations.
E-publications	No.
Print publications	No.

APÊNDICE Q – Comparação entre as bibliotecas públicas híbridas brasileiras

INSTITUIÇÃO	PRODUTOS E SERVIÇOS	PROCESSOS DE ATUAÇÃO	PROPOSTA DE HIBRIDEZ
<u>BHEGS</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca <i>on-line</i>; - Mapoteca; - Galeria de fotos; - Atividades de extensão; - Rádio Social; - Projetos de utilidade pública; - Sala de imprensa; - Pesquisa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Venda e recomendação de publicações; - Ensino, pesquisa e extensão; - Inovações sociais; - Apoio à gestão. 	<p>Se coloca à disposição da comunidade em geral - professores, estudantes, gestores sociais e interessados em gestão social; articula-se nacionalmente e internacionalmente universidades especializadas na área; apoia o desenvolvimento de inovações locais capazes de promover redes de sistemas sócio-produtivos e economia solidária; desenvolve novas tecnologias sociais e as compartilha com outras instituições de ensino superior e/ou organizações que contemplem espaços de apoio à gestão social.</p>
<u>BNB</u>	<ul style="list-style-type: none"> - BNB Criança; - BNB Pesquisador; - BNB Bibliotecário. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientações gerais; - Inclusão digital; - Rede sem fio; - Mala do livro; - Acessibilidade; - Visita guiada; - Achados e perdidos; - Perguntas frequentes. 	<p>Desempenha e enfatiza as funções de acesso e atendimento ao público usuário, principalmente as camadas menos favorecidas da população. Faz parcerias com instituições governamentais e não-governamentais; Possui design arrojado; Tem vínculo com instituições de renome em âmbito nacional e internacional; Apoia as manifestações culturais produzidas pela sociedade.</p>
<u>BSP</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Hora do conto; - Jogos sensoriais; - Brincadeiras de incentivo à criatividade; - Criação artística; - Iniciação e estímulo das potências cognitivas de crianças entre 6 meses e 3 anos; - Clube de Leitura; - Tabuleiros de jogos; - Bate-papo mensal com um escritor convidado; - Sarau da BSP; 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediação intimista de leitura; - Sugestão, ao público, de autores, livros e temas; - Construção literária coletiva; - Debate de temas do dia a dia, como violência, família, direitos sociais, drogas, discriminação, exclusão social, entre outros; - Interação com o usuário; - Incentivo e promoção do gosto pela leitura. 	<p>Inspira-se em práticas internacionais; está em sintonia com as ações governamentais do Brasil; é um espaço arrojado, possuindo projeto inovador de inclusão social por meio da leitura; é um laboratório de práticas da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sediando, permanentemente, cursos e eventos voltados para a capacitação das equipes das bibliotecas públicas municipais, integrantes do sistema; trabalha com uma equipe diferenciada para atuar nas diferentes necessidades dos usuários; aceita que outros equipamentos culturais desenvolvam atividades em seu espaço físico.</p>

	- Acesso à leitura para pessoas com dificuldades de locomoção, visão e/ou audição.		
<u>BVL</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Hora do conto;⁶ - Jogos sensoriais; - Brincadeiras de incentivo à criatividade; - Criação artística; - Iniciação e estímulo das potências cognitivas de crianças entre 6 meses e 3 anos; - Clube de Leitura; - Tabuleiros de jogos; - Bate-papo mensal com um escritor convidado; - Sarau da BVL; - Acesso à leitura para pessoas com dificuldades de locomoção, visão e/ou audição; - Programação cultural voltada a questões de sustentabilidade; - Narrações lúdicas; - Espaços de leitura voltados à Terceira Idade; - Salas de Criatividade; - Cantina Café; - Painel interativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediação intimista de leitura; - Sugestão, ao público, de autores, livros e temas; - Construção literária coletiva; - Debate de temas do dia a dia, como violência, família, direitos sociais, drogas, discriminação, exclusão social, entre outros; - Interação com o usuário; - Incentivo e promoção do gosto pela leitura; - Alimentação corrente das informações; - Acessibilidade para autonomia dos usuários. 	Propõe criar ambientes vivos de leitura e pesquisa, oferecendo coleções de livros, revistas, jornais e DVD atualizadas, em diversos suportes de informação, acesso à leitura para pessoas com dificuldades de locomoção, visão e/ou audição, eventos educativos e culturais, sempre prezando pela interação com o usuário.
<u>BCE</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Provém informações necessárias ao ensino, pesquisa e extensão; 	<ul style="list-style-type: none"> - Órgão acoplado à UnB; - Gestão de pessoas, tecnologia e inovação; 	Tem acervo diversificado, atendendo às demandas dos discentes, docentes e comunidade. Trabalha a fim de modernizar seus serviços e melhor atender os diversos segmentos da comunidade acadêmica.

⁶ Nota-se que, por fazer parte do mesmo programa de gestão, muitas das atividades da BSP são repetidas na BVL.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Bibliotecas da UnB; - Atividades de extensão cultural; - Portal de Periódicos da UnB; - Biblioteca virtual para deficientes visuais; - Acesso a bases de dados nacionais e internacionais; - Salas de reserva; - Laboratórios de acesso digital; - Auditório; - Salas de treinamento e videoconferência; - Cabines de áudio e vídeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão e disseminação da produção científica e acadêmica; - Estabelecimento de maior contato com os usuários; - Treinamento a funcionários e usuários em 	
--	--	--	--

APÊNDICE R - Requisitos de bibliotecas híbridas em bibliotecas públicas brasileiras

REQUISITOS DE BIBLIOTECAS HÍBRIDAS	SIM	NÃO	COMO OCORRE
Acesso remoto (requisição para usuários de outras localidades)	✓		- Propicia que um usuário renove o item informacional pelo site da instituição, porém o empréstimo ocorre presencialmente; - Renovação de livros por telefone.
Informação via eletrônica	✓		- Além de informações acerca das políticas e atividades das bibliotecas, os sites institucionais disponibilizam e-books e acesso ao catálogo de outras bibliotecas virtuais; - Redes sociais: como <i>blog</i> , <i>Facebook</i> e <i>Twitter</i> .
<i>Software</i> inovativo	✓		- <i>BN Web</i> – <i>software</i> de gerenciamento de bibliotecas, adquirido da empresa <i>Contemporary</i> (Rio de Janeiro), que não é estruturado para bibliotecas públicas, mas para instituições de ensino. Não é em si um <i>software</i> inovador, o que é inovador é a abertura que os desenvolvedores dão para a biblioteca melhorar os serviços oferecidos; - <i>Software</i> que faz leitura de tela (acessibilidade) – Prefeitura de São Paulo o desenvolve e seu acesso é livre.
Treinamento de usuários	✓		Os funcionários possuem uma ambientação de três meses com cada setor da biblioteca, que explica gestão da biblioteca, <i>software</i> , serviço social, pesquisa, lógica, programação da biblioteca e administração - o treinamento é feito nas duas bibliotecas, pois a gestão é a mesma. As atualizações vão ocorrendo de acordo com as necessidades de adaptação de cada funcionário, sob efeito de reuniões coletivas ou individuais e por plantão de dúvidas. No fim do terceiro trimestre de cada ano há reciclagem desses funcionários.
Abordagem sociocultural (o que a biblioteca tem feito para sua comunidade: produtos, serviços, exposição)	✓		- Acolhimento de sócios que não têm condição de atender à proposta que chega até ele, e encaminhamento para a Rede Socioassistencial de São Paulo; - Diálogo com os sócios visando suprir problemas de integridade física; - Realização do reconhecimento do entorno da biblioteca; - Mediação da leitura.
Grupos de trabalho (por faixas etárias, por exemplo)	✓		Divisão pelas categorias: infantil, jovem, adulto e todas as idades.
Conceito de biblioteca híbrida	✓		- Um espaço vivo: ter o sujeito (usuário/sócio) como protagonista, por meio de opções diferenciadas de acesso à informação, em diferentes suportes, com vistas a propiciar um espaço de convivência e interação social; - Fornecer ao indivíduo a cidadania, ou seja, formas igualitárias de acesso à informação, respeitando as fases da vida de uma pessoa, bem como suas diferenças sociais;

			<ul style="list-style-type: none">- Fazer da biblioteca um local não só de estudo, mas também de encontro entre colegas e de entretenimento;- Oferecer um ambiente em que a pessoa não tenha só leitura, mas a possibilidade de interação com o outro, seja por meio da programação cultural ou pelos espaços oferecidos para ela conseguir chegar até o outro (usuários/funcionários);- Oferecer um espaço de convivência, interação social, exercício da cidadania. A ideia é pegar o livro em um espaço de interação social, em que seja possível exercer a cidadania. Cidadania: primeiramente dar acesso, mostrando aos sócios que eles são iguais perante a lei e perante o modelo de instituição e que se é aceito diferentes formas de vida: conseguir usar o espaço, ajudando essas pessoas a usarem o espaço, respeitando o outro, bem como a prerrogativa de serviço público.
--	--	--	--